

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

**Queja** 2500068  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 08/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, de 80 años de edad, en fecha 18/04/2023, presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia, y no había obtenido respuesta.

Por ello, el 20/01/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre este asunto.

Tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el que nos comunicaban que en fecha 07/05/2024 se le reconoció a la persona interesada un Grado 2, pero no se había resuelto su PIA.

En fecha 13/03/2025 recibimos el informe del Ayuntamiento de Alicante, en el que nos comunicó lo siguiente:

- La fecha de grabación del expediente fue el 10/07/2023.
- El 03/05/2024 la persona dependiente fue valorada y se emitió el informe social.
- En febrero de 2024 se solicitó un Plan de Choque a la Conselleria para reducir el número de solicitudes pendientes de valoración.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte del Ayuntamiento de Alicante el 21/01/2025, no obstante, el Síndic de Greuges lo recibió el 13/03/2025, fuera del plazo establecido.

La demora de respuesta del Ayuntamiento, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35.3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39 se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser

inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

Dimos traslado de ambos informes a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, cosa que no realizó.

## 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, entendemos que:

Con relación al **Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas**, se han producido los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver el grado de dependencia desde el registro de la solicitud de reconocimiento (art. 11. 4)
- Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver el programa individual de atención desde la Resolución de grado (art. 15.5).
- Se ha incumplido el plazo de seis meses para hacer efectivo el correspondiente servicio o prestación, que tendrá efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial (artículo 15.6).

Además, con relación a la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015). Resulta necesario insistir, en este sentido, en que la resolución por orden de presentación de las solicitudes alegada por la Administración, ni obsta ni exonera del deber legal de resolver en el plazo máximo establecido.
- Se han incumplido los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).
- Se ha incumplido con la obligación de la Administración de adoptar las medidas necesarias que impidan la anormal tramitación de los procedimientos (artículo 20).

Por último, la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, prevé que todos los expedientes de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

Los problemas relacionados con la dependencia son una preocupación constante para esta institución, que ya ha manifestado en numerosas ocasiones a la Administración que el tiempo que debe emplear para determinar las medidas para atender las necesidades de las personas en situación de dependencia ha de ser el indispensable y necesario, puesto que la dependencia genera una imperiosa necesidad de ayuda y el objetivo de esta atención es, conforme a lo establecido en

el artículo 13 de la Ley 39/2006, la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal de las personas dependientes.

Por ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. En concreto, el **derecho a una buena Administración**, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea); y **cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006**, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges y atender en plazo a sus requerimientos de información.
2. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la valoración.

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
4. **SUGERIMOS** que proceda, de manera urgente, a emitir la correspondiente Resolución del programa individual de atención de la persona interesada, de 80 años de edad.
5. **SUGERIMOS** que la Resolución del programa individual de atención incluya los efectos retroactivos correspondientes.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

CSV \*\*\*\*\*

Validar en URL <https://seu.elsindic.com>

Este documento ha sido firmado electrónicamente el 16/04/2025



Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana