

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

Queja 2502290
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502290. La persona interesada presentaba una queja por la demora en dar respuesta a la solicitud de revisión del grado de dependencia de su padre que se presentó con fecha 04/12/2024.

En el escrito se hacía referencia al empeoramiento brusco de la situación de salud de la persona titular de la queja, y las dificultades para hacerse cargo de los cuidados que el interesado precisa una persona sola, su madre.

Sin embargo, el titular de la queja aún no había sido valorado por los servicios sociales de su localidad.

Por ello, el 16/06/2025 solicitamos al AYUNTAMIENTO DE ALICANTE y a la CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El Ayuntamiento de Alicante manifestaba en su informe que:

- La solicitud de revisión de grado fue grabada 16/05/25, siendo validada por la Conselleria el 05/06/25.
- Son conocedores de la situación y no valoran iniciar el trámite de urgencia al no cumplir, por edad ni preferencias resueltas, ninguno de los criterios establecidos por la Conselleria que lo justifican.
- Las citaciones para valoración de grado se realizan siguiendo riguroso orden cronológico de entrada por registro municipal, salvo que resulte de aplicación procedimiento de urgencia.

Por su parte, el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda señalaba que son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos los que llevan a cabo las valoraciones, en la mayor parte de los expedientes, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria y que esta persona aún no había sido valorada.

Trasladados ambos informes a la persona responsable de la queja por si deseaba presentar alegaciones, se presentaron alegaciones al informe del Ayuntamiento. En resumen, en su escrito se hacía mención al artículo 19 del Decreto 62/2017, que señala que la urgencia en la tramitación puede aplicarse excepcionalmente en situaciones justificadas y documentadas, entre las que se

encuentra el interesado. Así mismo señalaba haber acudido en fecha 04/07/2025 al centro social para solicitar el SAD municipal y no le daban cita hasta septiembre. En consecuencia, en los servicios sociales no conocían la situación actual del titular de la queja, quien se encuentra según informe médico en cuidados paliativos.

A la vista de la información recopilada, y para mejor proveer la tramitación de esta queja, solicitamos al AYUNTAMIENTO DE ALICANTE un nuevo informe, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El Ayuntamiento dio respuesta a nuestro requerimiento señalando, en resumen, lo siguiente:

- El expediente de Servicios sociales de la persona interesada fue consultado para responder a la queja inicial con fecha 21/07/2025.
- Adjuntan el modelo de solicitud de tramitación de urgencia donde se especifican los posibles motivos de urgencia, y añaden que «En concreto el último informe médico que acompaña la solicitud de revisión de grado de la persona interesada, no presenta ningún diagnóstico o patología que se encuentre en un estadio avanzado o terminal».
- No procede apoyar la prestación económica CNP con el servicio de ayuda a domicilio municipal, al considerarse recursos con una finalidad análoga.
- El tiempo medio de demora existente en la asignación de cita previa en los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante es de 5 semanas para citas genéricas. Las citas categorizadas como urgencias son atendidas en un plazo máximo de 24 horas. En este sentido, el Ayuntamiento apuntaba las medidas adoptadas para reducir las semanas en citación ordinaria.
- La persona promotora de la queja mantuvo cita con la trabajadora social de referencia en fecha 25/09/2025 en relación con la tramitación de la prestación y valoración de servicios demandados.

En este caso, tras remitir a la persona promotora de la queja el nuevo informe del Ayuntamiento, no presentó alegaciones. Sin embargo, posteriormente nos ha informado de que ya se había realizado la valoración por parte de los servicios sociales.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que, si bien el Ayuntamiento de Alicante ha realizado la tarea encomendada, por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se habría incurrido en los siguientes incumplimientos:

En relación con el 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 ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias de la persona interesada.

En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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.
- Se han incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. 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).
- El derecho subjetivo al reconocimiento de la situación de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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. SUGERIMOS** que proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución de revisión del grado de dependencia del interesado.
- 3. SUGERIMOS** que se resuelva a la mayor brevedad posible el programa individual de atención que corresponda al interesado, tras la revisión del grado de dependencia.

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.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana