

"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 2502345
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 12/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502345, en el que se nos comunicaba que la interesada solicitó el 17/06/2024 el reconocimiento de su situación de dependencia, mostrando su preferencia por un servicio de teleasistencia avanzada y una prestación económica para cuidados en el entorno familiar. En marzo de 2025 se le indica que la solicitud se había complementado en un formulario obsoleto y le indicaron que rellenara el actualizado, realizándolo el 10/03/2025. Desde la solicitud inicial, junio de 2024, la interesada no había sido valorada por lo que su expediente no había avanzado con los consiguientes perjuicios.

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

El Ayuntamiento nos aportó los siguientes datos:

- La solicitud fue grabada el 01/08/24, quedando el expediente incompleto a falta de aportar documentación. El Ayuntamiento de Alicante notifica requerimiento con fecha 17/09/24. La persona subsana con fecha 04/10/24, siendo grabada la documentación en su expediente el 16/12/24. Pasa a estado pendiente de validar por la Conselleria. La Conselleria no valida el expediente y emite un segundo requerimiento que es notificado a la interesada con fecha 04/03/25. Presenta de nuevo subsanación del mismo, que es grabada con fecha 18/06/25, siendo validado por la Conselleria 20/06/25.
- Actualmente el expediente se encuentra en estado comprobada con cita prevista para valoración de grado: está programada la cita para valoración de grado el 30/07/25.
- Con la implementación del nuevo modelo descentralizado de equipos de atención a la dependencia, se ha reducido el número de expedientes pendientes de valoración en un 50%.
- Para reducir la lista de espera, en febrero de 2024 el Ayuntamiento de Alicante, solicita un Plan de Choque a la Conselleria, adoptando de manera simultánea mejoras en el número de profesionales y de valoraciones que supongan una reducción de las valoraciones pendientes hasta la fecha.
- Considerando el número de solicitudes de dependencia que tienen entrada por registro del Ayuntamiento, la concejalía de Bienestar Social a partir julio de 2024, además de reiterar la petición de colaboración a la Conselleria, diseña un modelo de atención a la dependencia descentralizado y de proximidad al ciudadano, que permite aumentar el número de profesionales técnicos y personal administrativo - grabador siendo su puesta en marcha en

septiembre de 2024. Todos estos cambios han supuesto un aumento en el número de valoraciones anuales realizadas respecto a años anteriores. Concretamente se ha producido un incremento de un 25% en el número de valoraciones en 2024 respecto a 2023 y 2022. Por otro lado, con el objeto de mejorar la calidad de servicio, se va a poner en marcha a partir de junio un refuerzo de profesionales en grabación, con el fin de reducir los tiempos de demora en este trámite.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda confirmó los datos aportados por el Ayuntamiento e indicaba que la persona interesada seguía sin ser valorada.

Remitimos ambos informes completos a la interesada y nos indicó que el 30/07/2025 había sido valorada, quedando a la espera de la resolución de grado y del PIA correspondiente.

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 3 meses para aprobar la resolución de grado, dado que la valoración se demoró más de un año.
- 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.

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

- Que la Administración está obligada a resolver y notificar la resolución en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Que los términos y plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos.

Asimismo, 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.

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. **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.
2. **SUGERIMOS** que, tras más de 13 meses de tramitación del expediente, proceda de manera urgente, si no lo ha hecho, a dar traslado de la valoración realizada el pasado 30/07/2025 y de los informes correspondientes a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.
3. **SUGERIMOS** que refuerce las medidas que estén adoptando para minimizar las demoras existentes en las valoraciones de las personas con dependencia.

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 de reconocimiento del grado de dependencia, y del programa individual de atención que de este se derive, así como los posibles efectos retroactivos.

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