

"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** 2503006  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora en revisión de grado.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 31/07/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503006, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se recogía la queja por la falta de resolución de la solicitud de revisión de grado que realizó el 13/02/2025.

Por ello, el 06/08/2025 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.

En su informe, el Ayuntamiento de Alicante exponía, en resumen:

- La solicitud de revisión de grado fue grabada el 04/06/2025. Así mismo, el interesado presentó en la misma fecha una solicitud de nuevas preferencias que fue grabada el 06/06/25, que a criterio de la Conselleria no procede. Si bien con fecha de 30/07/25, presenta una segunda solicitud de nuevas preferencias que fue grabada el 1/08/25, habiéndose emitido con la misma fecha, informe social técnico para confirmar la idoneidad de los nuevos recursos solicitados.
- La persona no había sido valorada hasta la fecha, ya que se respeta riguroso orden de entrada en registro municipal de solicitudes, no cumpliendo a priori, ninguno de los criterios que justifican una tramitación de urgencia.

Por otra parte, el 02/09/2025 recibimos escrito de la Conselleria en el que solicitaba una ampliación de plazo para la remisión de la información solicitada.

En su informe, recibido el 18/09/2025, la Conselleria exponía:

Que según consta en el expediente a nombre de D. (...) con fecha 5 abril de 2024 se aprobó en su Programa de Atención Individual (PIA) una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio, correspondiente a un grado 1 de dependencia. La citada resolución condicionaba su efectividad a la acreditación, por parte de la persona titular de la prestación, de estar recibiendo el servicio mediante la aportación de documentación preceptiva en el plazo indicado en la resolución. Transcurrido el mismo sin aportarla, se declara caducidad del PIA y de los derechos que en el mismo se reconocen en fecha 24 de febrero de 2025.

El 13 de febrero de 2025, tras presentar el interesado solicitud de revisión de grado antes de la notificación de la resolución de caducidad, se reanuda la tramitación del procedimiento y con fecha 29 de agosto de 2025 se resolvió en su Programa Individual de Atención (PIA) concediéndole una Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores no Profesionales con una cuantía mensual de 180,00 euros y efectos desde el 14 de agosto de 2025, motivo por el cual se determina el reconocimiento de unos atrasos de 90,00 euros, correspondientes al periodo comprendido entre el día 14 de agosto de 2025 y el día 28 de agosto de 2025. Esta resolución consta como entregada con fecha 29 de agosto de 2025.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su escrito, ésta aportó copia de la resolución recibida.

## **2 Conclusiones de la investigación**

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubieran afectado el derecho de la persona titular a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia en los términos y plazos establecidos.

Del informe de la Conselleria se desprende que la resolución de aprobación de PIA se refiere al grado 1 reconocido en 2023, pero no se hace ninguna referencia a la solicitud de revisión de grado presentada el 13/02/2025, y a las nuevas preferencias señaladas por la persona titular.

Por otra parte, el Ayuntamiento de Alicante señala que la persona titular aún no ha sido valorada.

Examinada la documentación obrante en el expediente, se han observado los siguientes incumplimientos:

### **En relación con el procedimiento de revisión de la situación de dependencia:**

- El plazo de 3 meses establecido para dictar y notificar la resolución de revisión de grado desde la presentación de la solicitud (artículo 11.4 del Decreto 62/2017 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).
- El plazo de 6 meses para resolver la resolución de revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada.

### **En relación con el procedimiento administrativo:**

- 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, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Se han incumplido los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente. 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 situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora y la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la actuación o por la presunta inactividad de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de realizar las valoraciones del grado de dependencia de la ciudadanía en los plazos establecidos.
2. **SUGERIMOS** que se realice sin más demora la valoración de la situación actual de la persona titular de esta queja en relación a su grado de dependencia y se eleve la propuesta que se derive a de esta valoración a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para su resolución.

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

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver las solicitudes de revisión de grado de dependencia y revisión de PIA en los plazos establecidos.
2. **SUGERIMOS** que, tan pronto reciba el Dictamen Técnico de los Servicios sociales, emita la Resolución de revisión de la situación de Dependencia y la resolución de revisión del PIA, de acuerdo con las nuevas preferencias señaladas en su solicitud, incluyendo 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.

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