

"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** 2500572  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demoras

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 06/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500572. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la tramitación de la reactivación del expediente de dependencia del cual era titular con anterioridad, y que presentó el 14/03/2024.

Además, refería haber presentado una reclamación el 13/01/2025 ante la Conselleria sin obtener respuesta.

Por ello, el 19/02/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Elche 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 informe del Ayuntamiento de Elche tuvo entrada el 24/03/2025, indicando, en resumen, que se demoraron 4 meses en la grabación de las nuevas preferencias en el Programa Individual de Atención.

El 23/04/2025 **recibimos, fuera de plazo, el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el que manifestaba expresamente:**

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha **14 de marzo de 2024 presentó una nueva solicitud de reactivación de su expediente de dependencia y con fecha 22 de octubre de 2024, tras haber recibido requerimiento de subsanación, presentó una solicitud de nuevas preferencias;** pero a fecha de emisión de este informe, aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

(la negrita y subrayado son nuestros)

Respecto a la reclamación a la que el interesado indicaba no haber obtenido respuesta, la Administración clarificaba que no se trataba de una queja sino de una comunicación sobre la actualización de datos bancarios.

Trasladamos ambos informes a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo en diversos escritos presentados indicando:

- Que continuaba sin recibir notificación respecto a la reactivación del expediente.

- Que el 28/04/2025 se realizó visita domiciliaria por parte de la trabajadora social para, según refiere, «hacer la valoración del grado», careciendo de resolución alguna.

Por ello, solicitamos a ambas administraciones un nuevo informe al objeto de clarificar el estado del expediente y la posible resolución del mismo.

El Ayuntamiento de Elche informó, en resumen, que había valorado a la persona y emitido el informe técnico el 24/03/2025, estando pendiente de resolución la prestación económica para cuidados en el entorno familiar e indicando expresamente que;

La demora en la grabación de las nuevas preferencias por parte de este Ayuntamiento, obedece al gran volumen de entrada de documentos relativos a la dependencia, que impide realizar la grabación en un tiempo inferior, como sería deseable

La Conselleria, tras solicitar ampliación de plazo, indicó en su respuesta, en resumen, que:

- Había resuelto con fecha 30/04/2025 confirmar el grado 1 de dependencia, estando pendiente de resolución el programa individual de atención.
- No había podido notificar la Resolución de grado:

se ha intentado notificar al interesado la resolución de 30 de abril de 2025 de reconocimiento de Grado 1 de dependencia, que confirma la reactivación de su expediente de dependencia, pero por ahora no consta la confirmación de la entrega de la misma al interesado. Consultado el departamento competente, nos indica que desde Correos se informa que hubo un “Intento de entrega” el 26 de mayo de 2025 con resultado “Ausente”, que el envío pasó al estado “A disposición del destinatario en la oficina de correos” el 27 de mayo, y que actualmente su estado es el de “Devolución del envío por finalización del plazo de retirada”

Nuevamente, trasladamos la información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo nuevamente alegando no haber recibido aviso ni notificación alguna de Correos, así como haber comunicado en dos ocasiones a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda (el 23/06/2025 y el 28/07/2025) el cambio de datos bancarios.

Ante las alegaciones presentadas por el interesado nos dirigimos una vez más a la Administración autonómica solicitándole información al respecto, para lo cual solicitó ampliación de plazo.

La Conselleria nos remitió, por un lado, justificantes de los intentos de notificación de la Resolución de grado; por otro, indicó que **no constaba con fecha 19/09/2025 que la persona hubiera aportado la documentación requerida para la subsanación del expediente**, motivo por el cual no podía resolver el programa individual de atención.

En sus alegaciones, la persona presentó copia de la documentación a efectos de subsanación, presentada ante el Ayuntamiento de Elche el 26/11/2025.

## 2 Conclusiones de la investigación

A partir del análisis de la información recabada, se evidencia la existencia de obstáculos que **dificultan la correcta aportación de la documentación exigida para la tramitación y resolución final del expediente**

Todo ello está **impidiendo a la persona titular de la queja acceder a los posibles servicios y prestaciones** a que pudiera tener derecho.

Los servicios sociales de atención primaria de titularidad municipal se configuran como el primer nivel, por proximidad, de acceso al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, y se caracterizan por ser el primer referente en **información, asesoramiento**, prevención, diagnóstico e intervención; tener carácter **universal, enfoque comunitario** y estar orientados a la prevención e intervención con personas, familias o unidades de convivencia, grupos y comunidades.

Con la firma del Contrato Programa con la Administración autonómica, el Ayuntamiento debe desarrollar el Servicio de promoción de la autonomía personal, que incluye tanto la valoración de las situaciones de dependencia como la **información adecuada a las personas que quieran acceder al sistema**.

Por su parte, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia reconoce el derecho de las personas en situación de dependencia, el «**a recibir, en términos comprensibles y accesibles, información completa y continuada relacionada con su situación de dependencia**».

A su vez, la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana (en adelante, Ley 3/2019) determina que las actuaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (artículo 8) del cual forma parte el Ayuntamiento de Elche, deben orientarse hacia el cumplimiento de objetivos tales como:

- **Garantizar una atención integral**, de carácter individual, familiar, grupal o comunitaria, a las personas que accedan al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, **que dé cobertura a sus necesidades** sociales.
- Prevenir y detectar situaciones de riesgo y **analizar situaciones de vulnerabilidad** social de la ciudadanía.
- **Proteger y atender, de forma personalizada y continuada, a las personas**, familias o unidades de convivencia que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad, **dependencia** o conflicto.
- **Garantizar la provisión de prestaciones** en materia de servicios sociales.

Reconoce, asimismo, el derecho de las personas usuarias de los servicios sociales a (artículo 10):

- Obtener una información completa, veraz, continuada, **comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma**.

- Obtener una **respuesta** motivada, **diligente y eficaz** ante su demanda y obtener la **resolución** a su demanda del servicio, en un **plazo máximo razonable**
- Tener asignada una persona profesional de referencia que ejerza de interlocutora principal y que vele por la coherencia, la coordinación con los otros sistemas de protección y la globalidad y continuidad del proceso de atención
- Recibir atención **garantizando la accesibilidad en la comunicación, con el fin de asegurar la correcta comprensión** y recepción de la **información**, incluyendo «**cualquier otro sistema de mediación a la comunicación**».

Todo ello, en el desempeño de las funciones propias de los servicios sociales de atención primaria que, entre otras, son:

- Información, orientación y asesoramiento a toda la población **facilitando su conocimiento y acceso a las prestaciones**.
- Intervención interdisciplinaria, que permita mejorar la situación social de la persona y **dar respuesta a las situaciones de necesidad, vulnerabilidad** o riesgo.
- **Acompañamiento, mediación y seguimiento** a lo largo de todo el proceso de intervención.
- Desarrollo de los procesos de diagnóstico, **gestión e intervención de las prestaciones necesarias para la atención de las personas en situación de dependencia**.

Además, tras todo lo actuado, concluimos que el Ayuntamiento de Elche y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda han incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

**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 máximo de 6 meses para resolver el programa individual de atención desde la solicitud de reactivación del expediente 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 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 en los términos y plazos establecidos.

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 presunta inactividad o mala actuación 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 ELCHE:**

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de garantizar el derecho de la persona en situación de dependencia a obtener una información completa, veraz, continuada, comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma.
3. **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.
4. **SUGERIMOS** que se facilite a la persona titular de la queja la información y acompañamiento necesarios para la correcta y completa cumplimentación de su expediente.
5. **SUGERIMOS** que se le garantice la adecuada comprensión y conocimiento de la tramitación y las distintas fases del procedimiento, así como del acceso a las prestaciones.
6. **SUGERIMOS** que, atendiendo a lo establecido en la Ley 3/2018, se le asigne una persona profesional de referencia que sea la interlocutora principal y que vele por la coherencia, la coordinación y la globalidad y continuidad del proceso de atención.

**A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:**

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **SUGERIMOS** que, en el momento que cuente con la documentación necesaria, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del programa individual de atención.
4. **RECOMENDAMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes que pudieran corresponderle.

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