

"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 2501929
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 15/05/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que en fecha 27/05/2024 se presentó una solicitud para el reconocimiento de la situación de dependencia y no se había obtenido respuesta.

Tras solicitar varios informes a la antigua Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, así como al Ayuntamiento de Alicante, nos comunicaban lo siguiente:

- Se trasladó el expediente de dependencia de la persona interesada desde la Comunidad Autónoma de Cataluña a la Comunidad Valenciana con fecha de efectividad 27/05/2025.
- La persona dependiente tiene reconocido un grado 1, concedido en la Comunidad Autónoma de Cataluña.
- En fecha 17/07/2025 se le había requerido a la persona interesada cierta documentación que fue aportada el 14/08/2025 y completada el 10/09/2025 y grabada en su expediente.
- El expediente esta completo estando pendiente de validar por la Conselleria desde el 11/12/2025, para que se pueda realizar la revisión de grado e informe social del entorno.
- No se ha emitido resolución de grado ni del programa individual de atención de la persona interesada.

En fecha 03/12/2025 solicitamos un nuevo informe a la antigua Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y tenemos constancia de la recepción de la solicitud por parte de la mencionada Conselleria el 04/12/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no lo recibió.

La falta de remisión de la oportuna respuesta, por parte de la antigua Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, 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.

2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente se desprende que:

- La persona interesada realizó un traslado de su expediente de dependencia desde la Comunidad Autónoma de Cataluña a la Comunidad Valenciana, que fue efectiva el 27/05/2025.
- La persona dependiente tiene reconocido un grado 1 en la Comunidad Autónoma de Cataluña.
- El expediente está completo estando pendiente de validar por la Conselleria desde el 11/12/2025, para que se pueda realizar la revisión de grado e informe social del entorno.
- No se ha procedido a la valoración de la persona interesada.
- No se ha emitido resolución de grado ni del programa individual de atención de la persona interesada.

En ese sentido y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

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 3 meses para dictar y notificar la resolución de grado.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver el nuevo PIA desde la solicitud 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.

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 todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. 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).
- 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**.

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 gran 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. **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 proceda a realizar la valoración de la persona dependiente a la mayor brevedad posible si no la hizo, para que la Conselleria pueda resolver sobre el grado de dependencia de la persona interesada.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges y atender a sus requerimientos de información.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.

4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la nueva resolución de grado y, en su caso, la correspondiente Resolución del nuevo programa individual de atención, de la persona interesada, tan pronto haya sido valorada la persona solicitante.
5. **SUGERIMOS** que en la Resolución del PIA se incluyan 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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana