



"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** 2503847

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Dependencia. Demora revisión grado.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 08/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503847. La persona interesada presentaba una queja por la demora en realizar la valoración al objeto de que se revise el grado de dependencia, tal y como solicitó el 28/03/2025.

Por ello, el 16/10/2025 solicitamos a al Ayuntamiento de Alicante que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

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

- El expediente de la persona interesada se encuentra en estado "comprobado" por la Conselleria, pendiente de valorar grado de dependencia.
- Las valoraciones de dependencia se realizan por orden riguroso de entrada en el registro municipal del Ayuntamiento, salvo situaciones de urgencia (con trámite de urgencia estimado por la Conselleria).

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

Esta demora va a suponer el incumplimiento de los plazos para la revisión del grado de dependencia de la interesada y la consiguiente demora que se va a producir en la resolución de su programa individual de atención (PIA).

### 2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente se desprende que:

- En fecha 28/03/2025, la persona interesada presentó una solicitud de revisión de su grado de dependencia.
- Sin embargo, la interesada no había sido valorada por el Ayuntamiento de Alicante.
- En consecuencia, tampoco se había emitido resolución del nuevo grado de la persona dependiente y no se había dictado el nuevo PIA.



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.
- Se ha incumplido el artículo 20, que establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos.

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.

Esta institución insiste en que el incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen 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, la inactividad de la Administración o 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 las personas dependientes y sus familias. La privación de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas dependientes, además de impedirles el pleno disfrute de tales derechos, 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 LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes.
2. **RECOMENDAMOS** que se implemente un plan de choque con el objetivo de reducir el retraso en las valoraciones de la situación de dependencia.
3. **SUGERIMOS** que realice sin demora la valoración que permita resolver la revisión del grado de dependencia de la persona interesada y de su PIA, si procede.

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