

"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 2503994
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 20/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503994, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se nos reseñaban los siguientes hechos:

- La interesada solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 17/03/2023 y se le reconoció un Grado 1 de dependencia el 14/02/2024.
- Se le aprobó un primer PIA, el 01/03/2024, con un servicio de teleasistencia avanzada; y un segundo PIA, el 28/05/2024, con una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, con 180 euros al mes, y se le abonaron los efectos retroactivos desde el 18/09/2023.
- El 10/02/2025, por agravamiento de su estado de salud, solicitó revisión de su grado de dependencia, pero habían transcurrido más de 8 meses y no se había resuelto sobre ello.

Por ello, el 11/11/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El Ayuntamiento nos comunicó que la solicitud de revisión de grado de dependencia ha sido grabada, quedando pendiente para su valoración de grado. Además, indicó que 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).

Sin embargo, agotado el plazo fijado no habíamos recibido la respuesta requerida a la Conselleria.

Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando trascurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. 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 de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

Por tanto, han transcurrido 11 meses desde que se solicitó la revisión del grado de dependencia y ni siquiera se ha realizado la valoración por parte de los servicios sociales municipales, ni se nos indica cuándo se prevé realizar.

Se han incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con el **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 3 meses establecido para dictar y notificar la resolución de grado desde la presentación de la solicitud de revisión.
- El plazo de 6 meses como máximo para resolver el PIA desde la solicitud de la persona interesada que, como ha quedado dicho, se registró el 10/02/2025.

En relación con la **Ley 39/2015, 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 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.

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 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 11 meses de tramitación del expediente, proceda de manera urgente, a realizar la valoración de la persona solicitante, si no lo ha hecho todavía.
3. **SUGERIMOS** que, debido a la lista de espera para realizar las valoraciones de dependencia en este municipio, active las medidas oportunas para reducir la misma.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las Administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **SUGERIMOS** que, cuando disponga de la valoración de la dependencia de la persona interesada, proceda a emitir a la mayor brevedad posible la correspondiente Resolución de grado y, en su caso, su correspondiente PIA, finalizando así el procedimiento de revisión de la situación de dependencia que se inició por solicitud de fecha 10/02/2025.

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