



"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** 2504048

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Dependencia. Demora revisión grado.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 22/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504048, en el que se nos comunicaba que la interesada, con nº de expediente de Dependencia AL3430282022, solicitó una revisión del grado 0 de su situación de dependencia por agravamiento el 25/10/2024 y no había sido valorada todavía a pesar de haber transcurrido ya 12 meses. Solicitamos información al respecto al Ayuntamiento de Alicante y a la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

El Ayuntamiento nos comunicó lo siguiente:

El expediente de revisión de grado de la interesada, (...) fue grabado con fecha 12/12/24 y validado por la Conselleria el 10/03/25. Está previsto realizar la valoración de grado el próximo 26/11/25.

La Conselleria nos remitió un informe con este contenido:

- (...) a fecha de elaboración de este informe esta persona aún no ha sido valorada. Según consta en la aplicación informática está citada para valoración el 26 de noviembre de 2025.

- La resolución confirmando o modificando un grado de dependencia y, si procede, la resolución del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

- Asimismo se informa que actualmente (...) son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos los que llevan a cabo las valoraciones, en la mayor parte de los expedientes, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria.

Ambos informes fueron remitidos íntegramente a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alegaciones.

### 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, entendemos que la solicitud de revisión de la situación de dependencia se presentó el 25/10/2024, hace más de 13 meses. La grabación en el aplicativo ADA se realizó el 12/12/2024 y fue validada por la Conselleria, pasando al estado de "comprobada" el 10/03/2025. Sin embargo, el Ayuntamiento de Alicante demoró la valoración hasta



el pasado 26/11/2025, si efectivamente la hizo, circunstancia que desconocemos. Por consiguiente, la Conselleria todavía no ha podido aprobar, ni siquiera, la resolución de grado ni el PIA correspondiente, si procediera.

Con relación al **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 han producido los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver la revisión del grado de dependencia desde el registro de la solicitud de reconocimiento.
- Se ha incumplido el plazo de seis meses para hacer efectivo el correspondiente servicio o prestación, si procede, que tendrá efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial.

Además, con relación a la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, es oportuno recordar:

- Que la Administración está obligada a resolver y notificar la resolución en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Que los términos y plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos.

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 ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. 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); y 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.

Han transcurrido más de 13 meses desde que la persona titular solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia y todavía no se ha aprobado ni la Resolución de grado, por lo que sus derechos reconocidos dentro del sistema de la dependencia, si proceden, han quedado violentados sustancialmente.

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 las personas afectadas y sus familias.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones

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

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de reconocimiento del grado de dependencia, al disponer de los informes oportunos, y del programa individual de atención que de este se derive, si es el caso, así como los posibles efectos retroactivos.

#### **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, debido a la lista de espera para realizar las valoraciones de dependencia, impulse las medidas oportunas para reducir las mismas.
3. **SUGERIMOS** que proceda a realizar la valoración de la persona dependiente a la mayor brevedad posible si no la hizo, y si ya se valoró remita los informes preceptivos urgentemente a la Conselleria competente para que pueda resolver sobre el grado de dependencia de la persona interesada.

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