

"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 2504050
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

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 2504050, en el que se nos comunicaba que el interesado, de 92 años, con nº de expediente de Dependencia AL(...)2022, tiene reconocido un grado 1 y se le asignó un Programa Individual de Atención con una prestación económica vinculada al Servicio de Atención Domiciliaria, con 300 euros mensuales, lo que conlleva una atención de 20 horas mensuales.

El 25/10/2024 solicitaron la revisión del grado de dependencia por agravamiento y, sin embargo, todavía no había sido valorado habiendo transcurrido 12 meses desde entonces.

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

El Ayuntamiento nos comunicó que "la solicitud inicial del interesado no fue validada por la Conselleria con fecha 10/03/25, solicitando una corrección de errores presentes en la grabación del expediente. Con fecha 10/11/25 el expediente ha sido validado por la Conselleria quedando pendiente de valoración de grado. Está previsto realizar la valoración de grado con fecha 26/11/25".

La Conselleria nos comunicó que esta persona aún no había sido valorada, y que la resolución confirmando o modificando un grado de dependencia y, si procede, la revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia. Así mismo, destacó que 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.

Dimos traslado de ambos informes a la persona promotora por si estimaba oportuno realizar alguna alegación.

2 Conclusiones de la investigación

El expediente objeto de la queja lleva acumulada una demora de más de 13 meses desde la presentación de la solicitud de revisión de grado por agravamiento de la persona dependiente de 92 años, por lo que es inaceptable la respuesta recibida, sin ni siquiera prever una fecha para su resolución, por lo que la persona interesada continúa esperando la aprobación de la nueva resolución de grado y del nuevo PIA, si procede, acorde al grado alcanzado.

Han transcurrido 13 meses desde que el 25/10/2024 se solicitó la revisión de grado y la fecha de valoración (si se cumplió lo indicado por el ayuntamiento) fijada para el pasado 26/11/2025. La grabación de la solicitud, la comprobación de esta, la subsanación de errores..., causas que han contribuido a prolongar la demora habitual en estos expedientes.

Por todo ello y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los siguientes derechos de la persona titular.

Según 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:**

- El plazo de 6 meses para resolver la resolución de revisión PIA desde la solicitud de la persona interesada.

En relación con la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:**

- La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por tanto, y en consecuencia, queda violado 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 el derecho a la 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, tras más de 13 meses de tramitación del expediente, proceda de manera urgente, a realizar la valoración de la persona solicitante. Si ya se ha efectuado, que de traslado de esta y de los informes correspondientes a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.
3. **SUGERIMOS** que refuerce las medidas que estén adoptando para minimizar las demoras existentes en las valoraciones de las personas con dependencia.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
5. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
6. **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.
7. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de reconocimiento del grado de dependencia, una vez efectuada la valoración, y del programa individual de atención que de este se derive, así como los posibles efectos retroactivos.

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