

"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 2504287
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento de grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504287. La persona interesada presentaba una queja por la demora en obtener resolución a la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia presentada el 05/02/2025, habiendo solicitado la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, así como el servicio de teleasistencia avanzada.

Por ello, el 17/11/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 05/12/2025 recibimos el informe de los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante, en el cual nos informaba, en resumen, que el 27/11/2025 realizaron la valoración de la persona y emitieron el informe correspondiente, habiendo sido notificada la resolución de grado inicial el 01/12/2025.

Por su parte, el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia (recibido el 18/12/2025) indicaba, además de lo informado por el Ayuntamiento de Alicante, que con fecha 16/12/2025 había resuelto parte del programa individual de atención solicitado: la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, reconociendo los atrasos desde el 06/08/2025. Sin embargo, continuaba sin resolver respecto de la segunda preferencia manifestada, la teleasistencia avanzada, no pudiendo concretar una fecha para resolver.

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

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que el Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia han incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

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 6 meses para resolver el PIA desde la solicitud inicial 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.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. 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 la situación de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

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. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes.
- 2. RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la valoración.

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. RECOMENDAMOS** que, atendiendo a las numerosas demoras que persisten en los expedientes de dependencia, 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.
- 3. SUGERIMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución de la solicitud del servicio de teleasistencia avanzada, proceda de manera urgente a emitir y notificar la correspondiente Resolución resolviendo sobre su derecho al servicio solicitado.

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