

"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 2504540
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora en reconocimiento de grado. Menor.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 22/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504540, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito éste manifestaba que el pasado 22/04/2025 se presentó solicitud de reconocimiento de situación de dependencia de su hija (menor de edad), sin que hasta el momento se haya resuelto sobre ésta ni tampoco en relación con el Programa Individual de Atención que pudiera corresponder.

Por ello, el 16/12/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de Alicante exponía que el expediente al que se hace referencia está pendiente de subsanación por la persona interesada. No se ha podido notificar, por no localizar a la persona. Al encontrarse el expediente está incompleto, no se ha procedido realizar la valoración.

Por su parte, el informe de la Conselleria exponía, en resumen:

- A fecha de emisión de este informe, aunque los Servicios Sociales Generales de Alicante han iniciado su grabación en la aplicación informática «ADA», dicha grabación aún no ha sido finalizada, es por ello que esta solicitud aún no ha podido ser revisada por el departamento competente de esta Conselleria para su validación o no, según proceda.
- La valoración, en la mayor parte de los expedientes, es llevada a cabo por los Servicios Sociales Generales de los ayuntamientos, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su escrito, señalaba que no se han justificado por el Ayuntamiento de Alicante los intentos de notificación de la subsanación, y que tan solo recibió con fecha 26/12/2025 y 29/12/2025 dos llamadas telefónicas, y que realizó hasta 9 llamadas que no fueron atendidas. Por otra parte, el contacto señalado en la solicitud es el de la asesoría, que tampoco ha recibido ninguna comunicación al respecto.

El 12/02/2026 recibimos escrito de la persona interesada en el que nos informaba de la recepción, el 29/01/2026, de notificación para la subsanación del expediente, fechada el 15/10/2025.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició ante la posibilidad de que se hubieran vulnerado los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia, en este caso una menor de edad. Las personas dependientes menores de edad necesitan de las atenciones debidas cuanto antes para prevenir una mayor dependencia futura y conseguir una mayor autonomía, por lo que el tiempo en la resolución de estos expedientes ha de valorarse siempre en clave preferente.

De lo informado por el Ayuntamiento de Alicante, se deduce que la valoración de la menor no se ha realizado ante la necesidad de subsanación del expediente, y la no localización de ésta.

Como hemos señalado, posteriormente, con fecha 29/01/2026, se ha notificado el requerimiento para la subsanación.

Sin embargo, en la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia presentada el 22/04/2025 aparece como contacto la dirección de correo electrónico de una asesoría encargada de tramitar el expediente, y que no ha recibido ningún requerimiento de subsanación.

A este respecto, debemos recordar lo dispuesto en el artículo 68.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos que señala el artículo 66, y, en su caso, los que señala el artículo 67 u otros exigidos por la legislación específica aplicable, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21.

El Ayuntamiento de Alicante no especificaba en el informe la fecha en la que se intentó notificar a la persona interesada la necesidad de subsanar la documentación aportada en su solicitud, si bien de las manifestaciones realizadas, al parecer se produjeron varios intentos de contactar telefónicamente con ésta en el mes de diciembre, más de ocho meses después de la presentación de la solicitud, notificándose finalmente el 29/01/2026, incumpléndose el plazo previsto de 10 días desde la presentación de la solicitud, y ralentizando el procedimiento por causa imputable exclusivamente a la administración.

Respecto a la forma en la que debe procederse a la notificación, hemos de acudir a lo dispuesto en el artículo 41.3 de la citada Ley 39/2015:

En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará por el medio señalado al efecto por aquel. Esta notificación será electrónica en los casos en los que exista obligación de relacionarse de esta forma con la Administración. Cuando no fuera posible realizar la notificación de acuerdo con lo señalado en la solicitud, se practicará en cualquier lugar adecuado a tal fin, y por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado.

Tal como hemos señalado, en la solicitud presentada ante el Ayuntamiento de Alicante aparecía el contacto, vía electrónica, con la asesoría que tramitó la misma, asesoría que no recibió ninguna notificación al respecto.

Tras todo lo actuado, concluimos que las Administraciones investigadas han incumplido los plazos establecidos para la tramitación y la resolución de la solicitud de revisión de grado de la menor que se realizó el 22/04/2025, incumpliendo así, 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 3 meses para dictar y notificar la resolución reconociendo o no el grado de dependencia.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver, en su caso, la aprobación del PIA desde el inicio del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia el 22/04/2025.

En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- No se ha practicado la notificación para la subsanación de la solicitud en el plazo de diez días desde su presentación.
- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se ha 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 situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.
- El derecho que tiene toda niña, niño y adolescente a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan (artículo 3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre).

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 y menores. 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 EL DEBER LEGAL** de practicar las notificaciones en la forma y plazos previstos en la legislación.
2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de realizar las valoraciones del grado de dependencia de la ciudadanía en los plazos establecidos.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de revisión de grado (el 22/04/2025), y una vez subsanados los defectos por la persona interesada, proceda a la valoración de la menor en situación de dependencia y a la remisión a la Conselleria del Dictamen Técnico correspondiente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la fecha de la presentación de la solicitud de revisión del grado de dependencia (el 22/04/2025), tan pronto reciba el Dictamen Técnico de los Servicios sociales, emita la Resolución de reconocimiento de la situación de Dependencia de la menor, y en su caso, la resolución de aprobación del PIA correspondiente.

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