

"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 2504541
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora en reconocimiento de grado.

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 2504541, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito, manifestaba que el pasado 21/03/2025 presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, 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 25/11/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de Alicante exponía, en resumen, que el expediente de la persona titular estaba completo tras subsanar requerimiento con fecha 05/12/25, y pendiente de validar por la Conselleria desde 09/12/25. Añadía que mientras el expediente no pase a estado comprobada siendo validado por la Conselleria, no se puede citar para realizar la valoración de grado de dependencia.

Por su parte, el 23/12/2025 la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia solicitó una ampliación de plazo para la remisión del informe solicitado, ampliación que concedimos mediante resolución de la misma fecha.

En 03/02/2026 recibimos informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el que, en resumen, exponía que:

- La solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia pasó a estado «comprobada» el día 15 de enero de 2026 en la aplicación informática «ADA» pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no había sido valorada.
- Indicaba que la resolución de los expedientes otorgando un grado de dependencia y, en su caso, 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; garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.
- 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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su escrito, se refería a irregularidades y defectos en la notificación de los requerimientos de subsanación por parte del Ayuntamiento de Alicante, y que han provocado retrasos en la tramitación del expediente.

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.

De lo informado por el Ayuntamiento de Alicante, se deduce que la valoración de la titular no se ha realizado hasta el momento ante la necesidad de subsanación del expediente, que se ha producido el 05/12/2025.

El Ayuntamiento de Alicante no especificaba en el informe la fecha en la que se notificó la necesidad de subsanar la documentación aportada en su solicitud, si bien, a la vista de la fecha en que la subsanación se realizó, más de ocho meses después de la presentación de la solicitud, deducimos que la necesidad de subsanación se notificó cuando ya se había cumplido el plazo previsto legalmente para realizar la valoración de la persona titular del derecho, ralentizando el procedimiento por causa imputable exclusivamente a la administración.

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 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:

- 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.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. 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 para con la ciudadanía constituyen 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 dependientes y sus familias.

El reconocimiento de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas en situación de dependencia están orientadas a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, cuyo objetivo final es facilitar su permanencia en su medio habitual siempre a través 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. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de realizar las valoraciones del grado de dependencia de la ciudadanía en los plazos establecidos.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de revisión de grado (el 21/03/2025), y una vez subsanados los defectos por la persona interesada, proceda a la valoración de la persona 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 el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.

2. **SUGERIMOS** que, una vez realizada la valoración por los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de grado de dependencia y del programa individual de atención que de este se derive.
3. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

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