

"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 2504548
Materia Servicios sociales
Asunto Servicios sociales Alicante. Demora en la tramitación de recursos sociales

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 24/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504548. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la tramitación del servicio de ayuda a domicilio, solicitada el 12/05/2025 ante los servicios sociales municipales, la teleasistencia, así como el reconocimiento de la situación de dependencia –solicitada el 29/04/2025.

Por ello, el 02/01/2026 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.

El 22/01/2026 registramos el informe del Ayuntamiento de Alicante. En él nos informaba, en resumen, que:

- El 21/08/2025 se le concedió la teleasistencia municipal y el 28/08/2025 el servicio de ayuda a domicilio de apoyo personal, ambas con carácter urgente y habiendo notificado ambas resoluciones aprobatorias a la persona interesada.
- Habían realizado ajustes en el caso del servicio de ayuda a domicilio para ofrecer una respuesta más adecuada a las necesidades detectadas durante la prestación del mismo, estando garantizadas ambas prestaciones hasta que la Conselleria resuelva el programa individual de atención.
- Estaba prevista la valoración de su situación de dependencia para la segunda quincena de febrero de 2026.

Trasladamos el informe a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo mediante escrito registrado en esta institución el 26/01/2026. En él hacía constar que:

La situación que venimos padeciendo se prolonga ya desde hace catorce meses, periodo durante el cual hemos contado únicamente con una sola visita de la asistente social asignada. Asimismo, únicamente hemos podido mantener una conversación con dicha profesional, sin que hasta la fecha hayamos recibido respuesta alguna a las cuestiones planteadas, ni seguimiento posterior, ni actuaciones efectivas por parte de los Servicios Sociales.

Esta falta de atención continuada nos sitúa en una situación de total abandono institucional, generando un estado de desamparo absoluto, incompatible con la finalidad de protección y apoyo que deben garantizar los servicios públicos, especialmente cuando concurren circunstancias de especial vulnerabilidad.

La ausencia de intervención efectiva, de comunicación y de acompañamiento social está agravando progresivamente nuestra situación, motivo por el cual solicitamos expresamente que este expediente sea tratado con carácter de máxima urgencia, dada la

gravedad de los hechos y el impacto directo que está teniendo en nuestras condiciones de vida.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia solicitó el 02/02/2026 ampliación de plazo, que le fue concedida mediante Resolución de ampliación de plazo el 05/02/2026.

La Administración autonómica nos hizo llegar su informe el 26/02/2026. En él, informaba, en resumen, que la persona todavía no había sido valorada, por lo que no podía emitir la Resolución de grado ni del programa individual de atención solicitado.

Nuevamente, trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo indicando que continuaba pendiente de valorar por los servicios sociales municipales.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia y el Ayuntamiento de Alicante 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 resolver el grado de dependencia desde la solicitud inicial de la persona interesada.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver el programa individual de atención

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, tanto ellas como sus familias.

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 y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la valoración.
3. **SUGERIMOS** que, proceda de manera urgente, a realizar la valoración de la persona solicitante.
4. **SUGERIMOS** que, debido a la lista de espera para realizar las valoraciones de dependencia, solicite y ponga en marcha un “plan de choque” para reducir las mismas.
5. **SUGERIMOS** que, atendiendo a las alegaciones presentadas por la persona interesada, se le facilite información en relación con la evolución y seguimiento de su expediente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **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.
3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del grado de dependencia y del programa individual de atención que de este se derive tan pronto haya sido valorada la persona solicitante.
4. **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