

"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** 2504550  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora en revisión de grado.

## 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 2504550, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito la persona promotora de la queja, hija de la titular del derecho, manifestaba que ésta tiene diagnosticada la enfermedad de Alzheimer teniendo reconocido grado I de dependencia, y un grado de discapacidad del 51%, si bien a la vista del empeoramiento de su salud, el 08/01/2025 presentó solicitud de revisión de grado 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 al nuevo grado. Expone además la delicada situación personal y económica de la familia, al tener que afrontar la necesidad de cuidado de su padre ingresado desde 2023 en una residencia privada y pendiente de plaza pública.

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 la solicitud de revisión de grado de dependencia fue grabada con fecha 07/07/25, quedando el expediente incompleto; se notificó requerimiento el 25/07/25, siendo grabada la subsanación de este con fecha 11/11/25. Finalmente, el expediente de revisión de grado fue validado por la Conselleria con fecha 14/11/25, y que la interesada ha sido citada por el Ayuntamiento para revisión de grado de dependencia el próximo 16/12/25, respetando orden riguroso de presentación en registro de la solicitud inicial.

Por su parte, el 23/12/2025 recibimos escrito de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el que solicitaba una ampliación de plazo para la remisión de la información requerida, y que concedimos mediante resolución de la misma fecha.

En el informe remitido, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía que el 29/12/2025 se resolvió la solicitud de revisión de dependencia, reconociéndole grado 2, si bien todavía no se había resuelto el Programa Individual de Atención que debe adecuar la cuantía de la prestación que percibe al nuevo grado reconocido.

Trasladamos la información a la persona titular para que presentara alegaciones. En su escrito, indicaba que todavía no había recibido la resolución de revisión de grado, informando que en noviembre de 2025 había presentado solicitud de nuevas preferencias, instando el reconocimiento del servicio de teleasistencia avanzada.

## 2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubieran afectado los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia.

Tras la lectura del informe remitido por el Ayuntamiento de Alicante, se comprueba que la solicitud, presentada el 08/01/2025, fue grabada el 07/07/2025, seis meses después, comprobándose posteriormente que éste estaba incompleto, por lo que la subsanación fue grabada el 11/11/2025, 10 meses después de la presentación de la solicitud inicial. Estos retrasos en la tramitación de la solicitud, cuya grabación se produjo cuando ya se había cumplido el plazo previsto para la resolución de revisión de grado, llevan consigo una vulneración de los derechos de la persona titular.

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 máximo de 3 meses para dictar y notificar dicha resolución de grado (artículo 11.4. del 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 EL DEBER LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en la legislación en materia de dependencia.
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 grabación de solicitudes, y valoración de las personas solicitantes.

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:**

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el inicio del procedimiento de revisión de la situación de dependencia (el 08/01/2025), proceda a emitir y notificar a la persona en situación de dependencia la correspondiente Resolución de revisión del PIA que adecúe la prestación que tiene reconocida al grado 2 que le fue otorgado por Resolución de 29/12/2025.
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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana