

"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 2504636
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 01/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504636. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Administración autonómica en resolver su solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, presentada el 05/02/2025.

La persona solicitó el servicio de atención residencial, indicando como preferencias los siguientes centros:

- DomusVi Aljub de Elche.
- DomusVi Carrús de Elche.
- Casa Verde Villa de Catral.

A pesar del tiempo transcurrido, la persona ni tan siquiera había sido valorada, estando ingresada, de manera privada, en la residencia para personas mayores Elche Seniors.

Por ello, el 09/12/2025 nos dirigimos a ambas administraciones competentes en la tramitación de expedientes de dependencia, el Ayuntamiento de Elche y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia para que, en el plazo de un mes, nos informaran sobre este asunto.

Recibimos el informe de los servicios sociales municipales de Elche el 23/12/2025, en el que indicaban, en resumen, que procedieron a la grabación del expediente el 16/09/2025, validándose en el aplicativo ADA en fecha 22/09/2025.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia solicitó ampliación de plazo, que le fue concedida mediante resolución de fecha 12/01/2026, registrando su informe el 10/02/2026, dentro del plazo de que disponía tras la ampliación.

La Administración autonómica informaba, en resumen, que si bien había procedido a la valoración de la persona en fecha 07/01/2026 –puesto que, al encontrarse en centro residencial la valoración le corresponde a la Conselleria–, todavía no había emitido la resolución de grado.

Trasladamos la información recibida de las administraciones a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo, manifestando la necesidad de contar con el programa individual de atención solicitado, dada la gran carga económica que estaba suponiendo los gastos

derivados de la residencia privada en que se encontraba. Reclamaba en sus alegaciones, además, el abono de los dichos gastos.

2 Conclusiones de la investigación

Recibidos los informes tanto del Ayuntamiento de Elche como de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia consideramos necesario poner de relieve –y como viene siendo habitual en la tramitación de los expedientes de personas en situación de dependencia– que **las graves demoras que se producen de manera reiterada han terminado por instalarse como una práctica normalizada y dentro del funcionamiento ordinario, cuando tales retrasos debieran constituir una incidencia excepcional.**

El desajuste temporal en la tramitación no se limita al momento final de la resolución, sino que se produce desde las primeras fases del procedimiento. En este caso concreto, el Ayuntamiento de Elche grabó el expediente en septiembre de 2025, 7 meses después de haberse presentado y cuando ya debería haberse resuelto tanto el grado como el programa individual de atención.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, por su parte, valoró a la persona en enero de 2026, 11 meses después de la solicitud y 7 meses después de la fecha en que tendría que haber emitido resolución del grado de dependencia.

De este modo, el expediente comienza, progresa y termina excediendo los tiempos que marca la norma que lo regula.

Así, la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que ambas administraciones investigadas 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 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 ELCHE:

- 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 grabación.

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 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, si todavía no lo ha hecho, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del grado de dependencia y del programa individual de atención solicitado, resolviendo sobre su derecho al servicio solicitado.
4. **SUGERIMOS** que, en caso de no disponer de plaza pública se oferte a la persona la Prestación Vinculada de Garantía.
5. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de que, para garantizar un correcto procedimiento administrativo y garantizar un correcto expediente, el ofrecimiento de la Prestación Vinculada de Garantía se realice conforme a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
6. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud, y atendiendo a la obligación de contemplar en el programa individual de atención los efectos retroactivos correspondientes, inicie de oficio el procedimiento de reconocimiento de los derechos económicos pendientes.

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