

"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** 2600192  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 15/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 22/04/2024, presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia ante el Ayuntamiento de Alicante, pero no había recibido respuesta.

Por ello, solicitamos a ambas administraciones competentes, el Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El Ayuntamiento en su informe, nos comunicaba lo siguiente:

El expediente de dependencia del interesado fue grabado por personal del Ayuntamiento con fecha 30/05/24, quedando pendiente de completar documentación en base a varios requerimientos que fueron subsanados por la persona interesada con fecha 11/09/24 y 13/01/25.

La solicitud queda pendiente de validar por la Conselleria, que bloquea el expediente emitiendo un tercer requerimiento con fecha 03/04/25. Esta notificación no pudo ser entregada a la persona interesada, quedando sin subsanar hasta la fecha actual en la que se orienta a la familia para que lo presente tras aclararle las deficiencias del mismo.

Al grabar la nueva documentación aportada con fecha 03/02/26 desde el centro residencial en el que se encuentra ingresado, se detectan nuevos errores que se ponen en conocimiento de la trabajadora social del mismo para garantizar la correcta y definitiva subsanación.

Con fecha 19/02/26, se graba la última documentación aportada que responde al cuarto y último requerimiento, emitido desde el Ayuntamiento para completar el expediente.

El expediente se encuentra pendiente de validar por la Conselleria. Cuando se encuentre en estado comprobada, podrá ser valorado por personal técnico de la Conselleria siguiendo protocolo de personas ingresadas en centro residencial. Y seguidamente será emitido informe social de entorno por parte del personal técnico de servicios sociales que corresponda por zona.

En cuanto a la solicitud de información sobre el número de expedientes pendientes de

valoración en los que han transcurrido más de tres meses desde la fecha de registro de la solicitud, existen en torno a 900 solicitudes pendientes de valoración de grado.

Respecto a la adopción de medidas, en el ejercicio 2026 el Ayuntamiento de Alicante ha aprobado, mediante acuerdo de la Junta de Gobierno Local, una nueva reorganización de las zonas de Servicios Sociales Municipales, ampliando la red de centros sociales de 5 a 7 equipamientos, dotados de personal estable y suficiente.

Esta nueva distribución zonal responde a criterios técnicos de proximidad territorial, proporcionalidad poblacional y adecuación al perfil de las personas usuarias atendidas. Con ello se persigue acercar los recursos a la ciudadanía, facilitar la accesibilidad al sistema, concentrar esfuerzos profesionales y reforzar la acción preventiva desde la Atención Primaria Básica de los Servicios Sociales.

Asimismo, se impulsará una línea específica de mejora en el ámbito de la atención a la dependencia, articulada en medidas relacionadas con el refuerzo de personal técnico que interviene en el procedimiento, revisión organizativa de los circuitos de trabajo para garantizar la eficiencia y coordinación institucional con la Dirección General de la Dependencia de la GVA buscando agilizar el proceso de grabación de expedientes.

Esta reorganización persigue consolidar un modelo de servicios sociales más ágil, cercano y orientado a resultados, reforzando la calidad en la atención y la respuesta efectiva a las necesidades de la ciudadanía.

Tras solicitar una ampliación de plazo, recibimos el informe de la Conselleria, en el que nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 22 de abril de 2024, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y, tras aportar documentación preceptiva que le ha habido sido requerida para continuar con la tramitación de su solicitud, ha pasado a estado «comprobada» el día 24 de febrero de 2026 en la aplicación informática «ADA»; pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada.

En este sentido se comunica 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, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente en caso de que, una vez efectuada la valoración y emitido el correspondiente dictamen técnico, se reconozca a la persona interesada un grado de dependencia que dé acceso a las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana (GRADO I, GRADO II y GRADO III).

Asimismo, se informa que actualmente –de acuerdo con la Ley 3/2019, de 18 de febrero de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana y lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017 de 19 de mayo– 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.

Con respecto al conocimiento de la demora en las valoraciones de los servicios sociales

del municipio donde reside la persona titular de este expediente cabe indicar que este centro directivo hace un seguimiento mensual de la situación de las valoraciones de todos los municipios de la Comunitat Valenciana. En la sección dependencia de la página web de esta Conselleria se puede acceder al informe sobre valoraciones de la Comunitat Valenciana del mes de enero de 2026.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia cuenta con un equipo de valoradores que, según lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell realizan las valoraciones de las personas que residen en un recurso residencial público de gestión pública cuando en estos centros no hay valorador, que se encuentran en un centro penitenciario o personas hospitalizadas en hospitales privados de larga y media estancia.

Como medida de apoyo a las entidades locales, este equipo realiza también la valoración de personas que residen en otros recursos residenciales (privados) y de los niños/as de edad inferior a 3 años; además, cabe señalar que aquellas entidades locales que deciden poner en marcha un “plan de choque de valoración” para reducir la lista de espera en su ámbito de actuación cuentan con el soporte de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores para diseñar y evaluar la viabilidad de dicho plan y, en algunos casos, con el apoyo del equipo de valoración de la Conselleria.

No obstante, cabe recordar que de acuerdo con la normativa vigente es a cada entidad local a la que corresponde la provisión y gestión de su unidad de servicios sociales.

Dimos traslado de ambos informes a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

## 2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente se desprende lo siguiente:

- En fecha 22/04/2024 la persona interesada presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia.
- En fecha 30/05/2024 el expediente fue grabado.
- Se le requirió a la persona interesada que aportase cierta documentación en dos ocasiones, aportando la documentación requerida el 11/09/2024 y el 13/01/2025.
- Se emitió un tercer requerimiento de documentación el 03/04/2025, que no se pudo entregar a la persona interesada.
- En fecha 03/02/2026 se aporta nueva documentación por la persona interesada.
- Se detecta una nueva deficiencia en la documentación aportada, que ponen en conocimiento de la trabajadora social.
- El 19/02/2026 se graba la última documentación aportada.
- No se ha valorado a la persona interesada.

Recibidos los informes tanto del Ayuntamiento de Alicante 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.

En el caso que nos ocupa, la persona interesada, en fecha 22/04/2024, presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia, siéndole requerido hasta en cuatro ocasiones que aportara documentación y en ese sentido, habiendo transcurrido 24 meses, la persona solicitante continúa sin ser valorada.

El artículo 28.2 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común recoge, como derecho de todo ciudadano, el que éste no tenga que aportar ningún dato o documento que obre en poder de la Administración Pública.

En este sentido se ha pronunciado la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo, en su sentencia de 12 de enero de 2023, (STS 27/2023, sección quinta, R. Casación 2507/2022) quien ha estimado el recurso de casación interpuesto por un ciudadano extranjero al que se exigió acreditar que estaba al corriente de pago de la Seguridad Social para renovar sus permisos de residencia y trabajo. Reiterando el alto tribunal que ningún ciudadano tiene obligación de aportar a la Administración documentos que ya obren en su poder o han sido elaborados por ella, derivando esta responsabilidad y acción a los gestores públicos, indicando que son éstos quienes deben reclamar la documentación necesaria a la correspondiente administración por vía telemática, es decir, entre administraciones.

En relación con esta sentencia, cabe hacer mención al artículo 3 (Principios generales) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, el cual, incluye a la interoperabilidad entre los principios de actuación de las Administraciones Públicas, de forma que estas se relacionarán entre sí a través de medios electrónicos que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas, la protección de los datos de carácter personal, y facilitarán preferentemente la prestación conjunta de servicios a los interesados.

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 resolver el grado de dependencia desde la solicitud inicial de la persona interesada.
- 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.
- Se ha incumplido el deber de la administración de no solicitar documentación que obra en su poder.

### **En relación con la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público:**

- Se ha incumplido la interoperabilidad entre las administraciones públicas.

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 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 LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes.

2. **RECOMENDAMOS** que adopte sin más demoras cuantas medidas sean necesarias para garantizar el derecho de las personas en situación de dependencia.
3. **RECOMENDAMOS** que proceda a realizar la valoración de la persona dependiente.
4. **SUERIMOS** que, para no demorar en exceso el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia, solicite al ciudadano la documentación que no pudiera obtener de otras administraciones públicas.

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

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN 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, tan pronto cuente con la valoración realizada 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.
4. **SUERIMOS** que, para no demorar en exceso el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia, solicite al ciudadano la documentación que no pudiera obtener de otras administraciones públicas.

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