

"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 2600534
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento grado y PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 03/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600534. La persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la Administración a su solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, de 91 años, en fecha 20/05/2025, presentó una solicitud para el reconocimiento de la situación de dependencia ante el Ayuntamiento de Alicante, donde optaba dentro del catálogo de servicios y prestaciones por el servicio de Centro de Día (AFA) y la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, ambos compatibles entre sí conforme a la normativa reguladora.

Trascurrido el tiempo sin obtener respuesta, la familia contactó con el Ayuntamiento de Alicante para conocer la situación en la que se encuentra el expediente, siendo informados mediante correo electrónico, que dicha solicitud fue validada por la Conselleria el 18/11/2025.

A fecha de la presentación del escrito de queja, la solicitud no había sido valorada ni resuelta, a pesar de haber transcurrido el plazo legalmente establecido.

Por ello, el 12/02/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviaran sendos informes sobre este asunto.

El 26/02/2026 recibimos informe del Ayuntamiento donde exponía de forma resumida lo siguiente:

El expediente de la interesada es validado por la Conselleria con fecha 18/11/25, pasando a estado comprobada pendiente de valoración de grado.

Fue grabado con fecha 07/11/25, quedando pendiente de aportar documentación, que fue subsanada y grabada con fecha 18/11/25.

La valoración de grado ha sido programada con fecha 23/02/26.

Las citas para valoración de grado son programadas siguiendo fecha de entrada en registro municipal de las solicitudes presentadas por las personas interesadas.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, tras solicitar una ampliación de plazo, remitió informe el 26/03/2026, en el que nos exponía, en resumen, que:

(...) aunque ya se le ha reconocido **un GRADO 2** de dependencia en resolución de **24 de febrero de 2026**, y se ha resuelto parcialmente su Programa Individual de Atención, reconociéndole con fecha **27 de febrero de 2026** el derecho a una prestación económica

para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 315,90 euros y fecha de efectos desde el día 21 de noviembre de 2025; sin embargo todavía no se ha emitido resolución sobre el segundo recurso solicitado, el Servicio de Centro de Día

En este sentido se comunica que 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.

Debiendo tenerse en cuenta, en el caso de solicitar un servicio, la disponibilidad de plazas en los centros indicados por la persona solicitante. Constando en su expediente como preferencia el Servicio de Centro de Día, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

No obstante, **cabe la alternativa de cambio de recurso solicitando una prestación económica vinculada al Servicio de Centro de Día mediante la presentación de una nueva solicitud de preferencias**, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en 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

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

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

De la información obrante en el expediente, se deduce que, si bien es cierto que la persona titular ha sido valorada, reconociéndole un Grado 2 desde 24/02/2026 y se ha aprobado parcialmente el programa individual de atención (PIA), queda pendiente la resolución total del PIA, conforme a las preferencias solicitadas por la persona interesada en la solicitud inicial de valoración de dependencia presentada el 20/05/2025.

Por tanto, tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

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 resolver el grado de dependencia desde la solicitud inicial de la persona interesada presentada el 20/05/2025.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la aprobación total del PIA desde la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia 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 que regula el procedimiento de atención a las personas en situación de dependencia.
- Se ha 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).
- Cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

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:

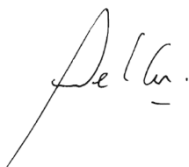
1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo las solicitudes de los ciudadanos en materia de dependencia, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido, especialmente las relativas a la valoración.
2. **SUGERIMOS** que vistos los datos que se desprenden tanto de la documentación aportada como de los informes enviados (demora de 6 meses en grabar una solicitud y 9 meses para valorar), adopte las medidas necesarias, tanto a nivel organizativo como de dotación de personal, en las fases iniciales de la tramitación de los expedientes de valoración de la situación de dependencia.

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 las demoras en los plazos de resolución tan alarmantes en la tramitación de los expedientes
2. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de aprobación del programa individual de atención de manera completa conforme la petición de la persona titular en su solicitud, reconociéndole los servicios y/o prestaciones que pudieran corresponderle.
3. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud el pasado 20/05/2025.
4. **SUGERIMOS** que, en su informe remitido el 26/03/2026 plantea la opción de solicitar un cambio de preferencia optando por la PEV a Centro de día, por ello, comunique por escrito y de manera detallada a la solicitante de dicha posibilidad, dejando fijados el coste y tiempo de resolución.

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