

"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** 2600647  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 09/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 18/06/2025, 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, que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El consistorio en su informe nos comunicaba lo siguiente:

El expediente ha sido grabado con fecha 17/02/26 quedando pendiente de validar por Conselleria. Una vez pase a estado comprobada se programará visita para valoración de grado y emisión de informe social de entorno por parte de técnico del Ayuntamiento.

En cuanto al número de expediente, existen entorno a 900 solicitudes pendientes de valoración de grado, en las que han transcurrido más de tres meses desde que fueron presentadas en registro municipal.

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 29 de julio de 2025, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que pasó a estado «comprobada» el día 25 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.

En relación al punto 2 de su escrito, consultado el departamento competente, nos informa que se tiene conocimiento de la demora en las valoraciones en el Ayuntamiento de Alicante, y en lo relativo a las medidas de colaboración adoptadas, se informa de que desde este centro directivo en enero de 2025 se realizó y remitió al Ayuntamiento de Alicante un estudio de zona en materia de dependencia al efecto de que pudieran implementar un plan de choque con el objetivo de reducir el retraso en las valoraciones de la situación de dependencia.

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.

Además, esta conselleria 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 también realiza también la valoración de personas que residen en otros recursos residenciales (privados) y de los niños/as de edad inferior a 3 años.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Dimos traslado de los 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 depende lo siguiente:

- En fecha 18/06/2025 la persona interesada presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia.
- La persona interesada no ha sido valorada.

Por tanto, 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.

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 y evalúe la incidencia que el Programa Piloto anunciado está teniendo en la mejora de la situación de colapso actual.
3. **RECOMENDAMOS** que proceda a realizar la valoración de la persona dependiente.

#### **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 anormalidad 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.

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