

"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 2600732
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 11/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600732, en el que se nos comunicaba que el interesado solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia en marzo de 2025 y no había obtenido respuesta alguna, no habiendo sido ni siquiera valorado.

Solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia y al Ayuntamiento de Alicante que nos remitieran un informe sobre este asunto en el plazo máximo de un mes.

En su respuesta, el Ayuntamiento nos informó de lo siguiente:

El expediente del interesado fue presentado en registro con fecha 17/03/25 y grabado con fecha 21/08/25. La Conselleria no valida el expediente, notificando un requerimiento con fecha 17/09/25. La subsanación fue grabada en el expediente con fecha 12/02/26.

La visita para valoración de grado está programada para el día 11/03/26.

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.

Por su parte, la Conselleria nos respondió:

Que según consta en el expediente a nombre de D. (...), con fecha 17 de marzo de 2025, 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 19 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 este informe a la persona interesada.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, entendemos que:

- La valoración del interesado en su domicilio se ha debido realizar transcurrido un año desde la solicitud, infringiéndose ya en este primer paso el plazo existente para resolver sobre el grado y el PIA correspondiente.
- Se demoró en 5 meses la grabación de la solicitud.
- Todavía no se ha aprobado la resolución de grado.

Con relación al **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 han producido los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver la Resolución de grado, pues han transcurrido 12 meses.
- Se ha incumplido, igualmente, el plazo de seis meses para hacer efectivo el correspondiente servicio o prestación, que tendrá efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial.

Además, con relación a la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, es oportuno recordar:

- Que los términos y plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos.

Por ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. 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);
- Y a 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.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia habría de notificar urgentemente la resolución de grado una vez aprobada; y resolver sobre el PIA a la mayor brevedad dado el tiempo transcurrido desde la solicitud.

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:

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. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **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.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de grado una vez el ayuntamiento le traslade el resultado de la valoración, y apruebe después la resolución del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica solicitada.

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

5. **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 valoración.
6. **SUGERIMOS** que, debido a la lista de espera para realizar las valoraciones de dependencia, active las medidas oportunas para reducir las mismas.
7. **SUGERIMOS** que proceda a realizar la valoración de la persona dependiente a la mayor brevedad posible, si no lo ha hecho, y remita los informes pertinentes a la Conselleria competente.

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. Esta Resolución se remite al Ayuntamiento de Alicante a los únicos efectos de su conocimiento.

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