

"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** 2600742  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora en reconocimiento de grado.

## 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 2600742, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se recogía la queja por la demora en el reconocimiento de grado de dependencia solicitado el 06/03/2025.

La persona titular manifestaba que, tras la presentación de la solicitud, recibió de la Conselleria Servicios Sociales, Familia e Infancia un requerimiento de documentación preceptiva para la tramitación de la solicitud, documentación que presentó el 28/10/2025. Sin embargo, hasta el momento no se ha procedido a la valoración por parte del Ayuntamiento, ni se ha resuelto sobre el reconocimiento de la dependencia.

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

En su informe, el Ayuntamiento de Alicante exponía, en resumen, que:

- El expediente del interesado fue grabado con fecha 29/08/25, quedando incompleto pendiente de aportar documentación requerida el 07/10/25. El requerimiento no pudo ser entregado por encontrarse ausente de reparto, siendo subsanado finalmente por la persona interesada con fecha 28/10/25, gracias a la orientación recibida en servicios sociales.
- La documentación presentada se graba en su expediente con fecha 30/10/25, siendo validado el expediente por la Conselleria el 05/11/25.
- La cita para valoración de grado está programada para el día 09/03/26 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 solicitó el 11/03/2026 una ampliación de plazo para la remisión de la información, ampliación que concedimos mediante resolución de la misma fecha.

El 08/04/2026 recibimos informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el que, en resumen, exponía que:

- Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 6 de marzo de 2025 presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, y con fecha 12 de marzo de 2026 se ha emitido resolución en la que se le reconoce un GRADO 2 de dependencia, por lo que próximamente recibirá esta resolución.
- Actualmente su expediente se encuentra en fase de elaboración de la propuesta de su Programa Individual de Atención (PIA) relativo a los recursos solicitados. En este sentido se comunica que la resolución del PIA 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 cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

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 de las personas en situación de dependencia.

De la información obrante en el expediente, se deduce que la persona titular ya ha sido valorada, y se ha reconocido su situación de dependencia, pero hasta el momento no se ha aprobado el programa individual de atención reconociéndole los servicios y prestaciones que le pudieran corresponder.

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 resolver el grado de dependencia desde la solicitud inicial de la persona interesada.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la aprobación 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 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 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 valoración.

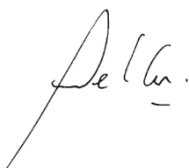
#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:**

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 la anomalía 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 la persona titular, resolviendo sobre los servicios o prestaciones que le puedan corresponder.

**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