

"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 2600875
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 18/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600875. En él, se presentaba una queja sobre la tramitación de la solicitud de revisión de la situación de dependencia, presentada el 11/06/2025.

En el escrito de queja se manifiesta expresamente que aún no se había personado la trabajadora social, de lo que se deduce que la persona no ha sido valorada.

Por ello, el 20/02/2026 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación de la solicitud (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.

En su informe, el Ayuntamiento de Alicante, indicó que la valoración de la persona interesada será realizada siguiendo orden riguroso de entrada por registro municipal de las solicitudes.

Por su parte, la Conselleria manifestó que con fecha 11 de junio de 2025 presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia que pasó a estado «comprobada» el día 17 de noviembre de 2025 en la aplicación informática «ADA» pero que esta persona aún no había sido valorada.

En este sentido, señaló que 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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, se extrae que las Administraciones investigadas 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 dictar y notificar la resolución de la revisión de reconocimiento y grado de la situación de dependencia que se instó el 11/06/2025. En el momento de emitir la presente resolución no tenemos si quiera conocimiento de que la persona haya sido valorada.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver, en su caso, la revisión del PIA.

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 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).
- El derecho subjetivo al reconocimiento de situación de dependencia y 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 las personas dependientes y sus familias.

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:

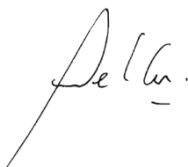
1. **RECOMENDAMOS** la implementación de medidas que le permitan realizar las valoraciones de las personas en situación de dependencia en los tiempos que posibiliten el cumplimiento de los plazos establecidos en el Decreto 62/2017 y acabar con la lista de espera para valoraciones.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se presentó la solicitud (11/06/2025), proceda a la valoración de la persona en situación de dependencia y a la remisión a la Conselleria del Dictamen Técnico correspondiente.

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 como le sea remitido el Dictamen Técnico por la Entidad Local, proceda a la emisión y notificación de la resolución de revisión del reconocimiento de la situación de dependencia y, en su caso, a la resolución de revisión del PIA.
3. **SUGERIMOS** que la resolución de revisión del PIA incluya los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona en situación de dependencia.

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