

"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 2601588
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento de grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 30/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601588. La persona interesada, de 88 años, presentaba una queja por la falta de resolución del expediente de dependencia iniciado mediante solicitud de 27/06/2025.

Según la documentación que aportaba, el 22/01/2026 la Administración autonómica emitió requerimiento de subsanación de documentación, que la persona subsanó el 13/02/2026.

Sin embargo, en el momento de presentación de la queja, la persona continuaba sin haber sido ni tan siquiera valorada por los servicios sociales municipales.

Por ello, el 13/04/2026 solicitamos a las administraciones competentes –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 y cuya recepción por parte de ambas nos consta el 22/04/2026.

El 22/05/2026 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia. En él exponía, en resumen, que:

- La solicitud fue grabada en el aplicativo «ADA» por los servicios sociales municipales de Alicante el 22/01/2026.
- En dicha fecha, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia realizó el requerimiento de documentación.
- Pasó a estado «comprobada» el 24/02/2026.
- El 15/05/2026, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia resolvió concederle el grado 2 de dependencia, si bien todavía no ha resuelto el programa individual de atención, debido al gran número de procedimientos en tramitación.

La Administración autonómica no indica una fecha aproximada de resolución.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba realizar alegaciones, habiendo presentado un escrito el 02/06/2026 indicando que, desde la visita de valoración realizada por los servicios sociales municipales no había recibido más información.

Respecto al Ayuntamiento de Alicante, a pesar del tiempo transcurrido, no ha tenido entrada en esta institución la información solicitada.

La Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, considera falta de colaboración con esta institución el hecho de no facilitar la documentación o la información solicitada en los plazos establecidos para ello.

2 Conclusiones de la investigación

De la información recabada en la tramitación de la presente queja, podemos concluir que, habiendo **transcurrido más de 11 meses** desde que la persona solicitara el reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia todavía **no ha resuelto el programa individual de atención** a pesar de que –según la normativa vigente– **debe hacerlo en un plazo de 6 meses**.

Resulta incomprensible, a juicio de esta defensoría, las demoras injustificables que, de manera continuada y habitual, se vienen produciendo en la tramitación de los expedientes de dependencia. En este caso:

- La solicitud fue grabada en el aplicativo «ADA» por los servicios sociales municipales de Alicante el 22/01/2026, 7 meses después de que la persona dependiente presentara la solicitud y cuando ya debería haber contado con resolución de grado de dependencia y del programa individual de atención solicitado.
- En consecuencia, también el requerimiento de documentación se realizó más allá del plazo que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia tenía para resolver.
- La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia resolvió concederle el grado 2 de dependencia el 15/05/2026, con una demora de prácticamente 11 meses.

Desde esta institución consideramos necesario poner de relieve –y como viene siendo habitual en la tramitación de los expedientes de dependencia– que **las graves demoras que se producen de manera reiterada han terminado por instalarse como una práctica normalizada** y dentro del funcionamiento ordinario, **cuando tales retrasos debieran constituir una incidencia excepcional**.

El desajuste temporal en la tramitación no se limita al momento final de la resolución, sino que se produce desde las primeras fases del procedimiento, como en el presente caso.

De este modo, **el expediente comienza, progresa y termina excediendo los tiempos** que establece la norma que lo regula.

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, las demoras de la Administración en la

resolución de los expedientes impiden el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades más básicas.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia y el Ayuntamiento de Alicante 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 la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia de la persona interesada.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver el programa individual de atención desde la solicitud de la situación de dependencia.

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 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.

Finalmente, debemos hacer referencia a la conducta del **Ayuntamiento de Alicante** en la tramitación de la queja.

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

No se facilite la información o la documentación solicitada (...).

El Ayuntamiento de Alicante no nos ha remitido la información solicitada el 13/04/2026.

Si el Ayuntamiento de Alicante se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

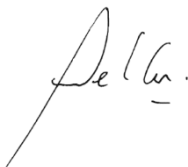
1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en el plazo establecido para ello, un informe detallado sobre los hechos expuestos en la queja.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes
3. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia.
4. **RECOMENDAMOS** que, dado que persisten las demoras en la tramitación y valoración de los expedientes de dependencia, evalúe la efectividad de las medidas hasta la fecha implementadas.

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, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido desde que la persona interesada realizó la solicitud el 27/06/2025, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica solicitada.
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.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana