

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la
Declaración Universal de los Derechos Humanos

Queja 2601729
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 09/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos comunicaba que la persona interesada, de 90 años, presentó en fecha 10/02/2025 (con número de registro de entrada GVRTE/2025/693836) una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia. Del mismo modo, se nos informaba que le fueron requeridos a la persona interesada en dos ocasiones, que aportara cierta documentación, trámite que llevó a cabo en fechas 19/05/2025 y 26/10/2025; no obstante, no se había resuelto su expediente. Se adjunta toda la documentación y trámites realizados por la promotora de la queja.

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 enviara un informe sobre este asunto.

El consistorio, en su informe nos comunicaba lo siguiente:

La solicitud de dependencia de la interesada fue grabada con fecha 29/04/25, quedando incompleto el expediente, a falta de subsanar aportando la documentación requerida mediante notificación con fecha 15/05/25.

La persona interesada aporta la documentación requerida, siendo grabada con fecha 31/07/25 y quedando el expediente pendiente de aportar nueva documentación. Presenta la documentación en el registro de la Conselleria, siendo grabada directamente por la misma con fecha 26/09/25 y completada con nueva documentación aportada el 26/10/25, que es grabada por la Conselleria el 21/04/26.

El expediente es validado por la Conselleria con fecha 21/04/26 quedando dispuesto para valorar el grado de dependencia.

Desde el Ayuntamiento se programa la cita para valoración de grado y emisión de informe social de entorno con fecha 04/05/26. La valoración de grado y el informe social de entorno son remitidos a la Conselleria con fecha 05/05/26.

La Conselleria, en su informe nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 11 de febrero de 2025 presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia por

resolución de 8 de mayo de 2026, aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

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 aprobación del PIA 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.

Respecto a la fecha en la que se resolverá, no puede precisarse. No obstante, se estima que la correspondiente resolución será emitida dentro del primer semestre de 2026, salvo incidencia no prevista.

Trasladamos ambos informes 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

De la documentación obrante en el expediente, se desprende lo siguiente:

- En fecha 10/02/2025 la persona interesada presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia.
- En fecha 29/04/2025 fue grabada la solicitud.
- En fechas 19/05/2025 y 26/10/2025 la persona interesada aporta la documentación requerida.
- En fecha 04/05/2026 se emite el informe social del entorno.
- En fecha 08/05/2026 le reconocieron un grado 3 a la persona interesada.
- No se ha resuelto el PIA, de la persona interesada.

Por tanto, tras todo lo actuado, se extrae que la Administración autonómica competente ha 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 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.

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:

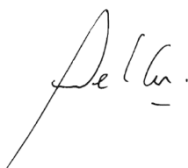
1. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia.

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. SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el inicio del expediente de dependencia (solicitud de 10/02/2025) proceda a emitir y notificar la resolución PIA de la persona interesada.
- 3. SUGERIMOS** que, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la resolución PIA incluya los efectos retroactivos que pudiesen corresponder.

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