

"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 2601748
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento de grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601748, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito manifestaba que el 27/11/2024 presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia. Tras varios requerimientos de documentación, finalmente se realizó la valoración, pero después de ésta, se le informó que se había extraviado la documentación aportada, si bien después se le informó que ésta se había localizado. Posteriormente, recibió escrito en el que había que realizar cambio de cuidador, designando a su hija, indicándose que no había referencias de su hija. Hasta el momento, no ha recibido resolución de reconocimiento de dependencia, por lo que tampoco ha podido acceder a las prestaciones y servicios del sistema.

Por ello, el 21/04/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Gandía y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

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

- A fecha de emisión de este informe, el expediente del interesado se encuentra baremado, cumplimentado y con el Informe Social cerrado con propuesta favorable tras haberse verificado la idoneidad de la Cuidadora No Profesional (CNP).
- El expediente ha sido remitido a la Conselleria de Servicios Sociales e Igualdad de la Generalitat Valenciana (GVA) para que proceda a dictar la correspondiente Resolución de Grado de Dependencia y del Programa Individual de Atención (PIA), el cual dará acceso a las prestaciones correspondientes.
- Se señalan una serie de incidencias en la validación inicial y problemas de notificación, informando que el 04/12/2025 se realizó visita de valoración y se constata que la cuidadora propuesta (hija de la mujer del solicitante) no está presente, impidiendo valorar su idoneidad. La mujer del solicitante manifiesta que su hija tiene mucho trabajo y que próximamente se trasladará a Tarragona por motivos laborales. Además, refiere que su hija cuida a otra persona en Beniarjó, su tío (dependiente de grado II) y que vive allí. La TS informa de la incompatibilidad y sugiere a la familia realizar un cambio de cuidador del solicitante a favor de la esposa, quien realmente ejerce las tareas de atención diaria. Y como CNP del tío a (...), dado que viven en el mismo municipio y está pendiente de ingreso en Centro Residencial y por ello sería temporal.

- Ante la última solicitud de la familia (06/02/2026) insistiendo en la figura de la hija de su cónyuge como cuidadora, este Ayuntamiento se vio obligado a retener el cierre del Informe Social por dos motivos:

1. Imposibilidad de valorar la idoneidad: La TS del Ayuntamiento de Gandía no conocía físicamente a la hija del cónyuge (al no estar presente en la valoración) y existía incertidumbre sobre si residía en Tarragona o en Beniarjó. Con la finalidad de poder valorar la idoneidad el pasado 23/04/26 se cita a (...), en las dependencias del Centro Social. Esta compareció junto con su madre, procediéndose a realizar la entrevista obligatoria de idoneidad. Al resultar la valoración de idoneidad favorable.

2. Duplicidad de cuidados: en fecha 11/05/2026 la TS de BENIARJO ha confirmado que el tío, al que cuidaba la hija de la cónyuge, va a ingresar de forma inminente en una residencia, lo que libera legalmente a (...). de dicha carga y la habilita para ser la CNP de (...) por lo que aclarada la idoneidad y confirmado que ya no es CNP de su tío, se procede al cierre definitivo del informe social con fecha de 11 de mayo del 2026.

- El expediente se encuentra actualmente completado y cerrado en la fase municipal, habiéndose remitido el Informe Social preceptivo al órgano competente de GVA para que se proceda a dictar la correspondiente Resolución de Grado y del Programa Individual de Atención (PIA).

Por su parte, el 19/05/2026 recibimos escrito de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el que solicitaba una ampliación de plazo para la remisión de la información solicitada, ampliación que concedimos mediante resolución de la misma fecha.

El 19/06/2026 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 (...) presentó solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia el 27 de noviembre de 2024, que requirió varios requerimientos para que subsanara la documentación presentada, pasando a estado comprobada en la aplicación informática ADA el 14 de diciembre de 2025.
- El pasado 14 de mayo de 2026 se ha remitido un nuevo requerimiento en el que se solicitaba documentación necesaria para resolver el cambio de cuidador que fue presentado el 6 de febrero de 2026.
- La resolución del Programa Individual de Atención, si procede, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente.
- En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución 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.
- Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud, se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla, ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Trasladamos la información a la persona titular 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 reconocidos a las personas en situación de dependencia, en los términos y plazos establecidos por la ley.

Tal y como venimos insistiendo en numerosas quejas relativas a la tramitación y resolución de expedientes de personas en situación de dependencia, se producen considerables demoras de manera reiterada durante todo el proceso de tramitación y su resolución final, llegando a establecerse como un procedimiento habitual y normalizado dentro del funcionamiento ordinario, cuando tales retrasos debieran constituir una incidencia excepcional.

En el informe remitido por el Ayuntamiento de Gandía se enumeran todas las incidencias surgidas en la tramitación del procedimiento para la valoración de la persona en situación de dependencia y la idoneidad de la persona cuidadora, que habían impedido la tramitación municipal, quedando finalmente el expediente completado el 11/05/2026.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia formuló un nuevo requerimiento sobre el cambio de la persona cuidadora, sin que hasta el momento conste que se haya resuelto sobre la situación de dependencia de la persona titular, y sobre la aprobación del Programa Individualizado de Atención correspondiente.

Tras todo lo actuado, concluimos que las Administraciones investigadas han incumplido los plazos establecidos para la tramitación y la resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de grado que la persona realizó el 30/01/2025, incumpliendo así, 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 reconociendo o no el grado de dependencia.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver, en su caso, la aprobación del PIA desde el inicio del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia el 07/03/2025.

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:

AI AYUNTAMIENTO DE GANDIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes.

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 a resolver sobre la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y a emitir la correspondiente Resolución de aprobación del programa individual de atención de la persona titular.
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