

"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 2601850
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora en reconocimiento de grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 15/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601850. La persona interesada presentaba una queja por la demora en el reconocimiento de la situación de dependencia, presentada el 01/08/2025.

Por ello, el 22/04/2026 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, plazo que ampliamos mediante resolución de 19/05/2026 a petición de la Conselleria de la misma fecha.

En su informe, el Ayuntamiento de Alicante exponía, en resumen, que la solicitud inicial del expediente de la persona titular fue grabada el 07/01/2026, quedando el expediente incompleto. Se remite requerimiento que es subsanado por la persona titular y grabado con fecha 28/04/2026, quedando el expediente pendiente de validar por Conselleria, y que no se ha procedido a la valoración porque está pendiente de ser validado por Conselleria. La valoración se llevará a cabo siguiendo riguroso orden de entrada de solicitudes por registro municipal.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía, en resumen:

- La solicitud ha pasado a estado «comprobada» el día 6 de mayo de 2026 en la aplicación informática «ADA»; pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada.
- La resolución de los expedientes otorgando un grado de dependencia y, en su caso, la resolución del Programa Individual de Atención 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 caso de que, una vez efectuada la valoración y emitido el correspondiente dictamen técnico, se reconozca a la persona interesada un grado de dependencia que dé acceso a las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana (GRADO I, GRADO II y GRADO III).
- Actualmente –de acuerdo con la Ley 3/2019, de 18 de febrero de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana y lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017 de 19 de mayo– 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. 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 la persona titular.

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.

El desajuste temporal en la tramitación no se limita al momento final de la resolución, sino que se produce desde el mismo momento en que se inicia el procedimiento. En este caso concreto, la solicitud, presentada el 01/08/2025, se grabó por el Ayuntamiento de Alicante el 07/01/2026, 5 meses después de haberse presentado, pasando a la situación de “comprobada” por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia más de 10 meses después, no habiéndose fijado tan siquiera el plazo para la valoración de la persona titular.

Así, el expediente en cuestión, que debería haber contado con la resolución de grado en noviembre de 2025 y con la resolución del programa individual de atención solicitado en febrero de 2026, ni tan siquiera ha sido valorado.

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

En consecuencia, tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que el Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia 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 el reconocimiento del grado de dependencia desde la solicitud inicial que efectuó la persona.
- 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 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.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

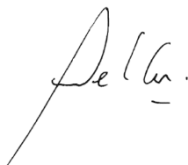
1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes.
2. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, desde su inicio, en especial, en lo referente a la grabación y su posterior valoración.
3. **RECOMENDAMOS** que, dado que persisten las demoras en la valoración y revisión del grado de dependencia, evalúe la efectividad de las medidas hasta la fecha implementadas.
4. **SUGERIMOS** que, si todavía no lo ha hecho, proceda sin más demora, a la valoración de la persona solicitante y a la realización del informe social de entorno correspondiente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

- 5. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para garantizar el cumplimiento de los plazos en la tramitación de los expedientes.
- 6. RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
- 7. SUGERIMOS** que, una vez recibida la valoración, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del grado de dependencia y del programa individual de atención que de este se derive tan pronto haya sido valorada la persona solicitante.
- 8. 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