

"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 2601999
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora resolución grado y PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 22/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601999. La persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la Administración a la solicitud de revisión de grado de dependencia presentada el 22/10/2025.

En el escrito se nos informaba que en fecha 21/05/2024 presentó solicitud de valoración de la situación de dependencia, siendo valorado con Grado 0. El 22/10/2025, presentó solicitud de revisión de grado, y transcurrido 6 meses continuaba sin ser valorado.

Por ello, el 04/05/2026 solicitamos a las administraciones con competencia en la materia (Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia y Ayuntamiento de Alicante) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su respuesta, el Consistorio nos informó de lo siguiente

La solicitud de revisión de grado fue presentada en registro por la persona interesada con fecha 22/10/25 y grabada en su expediente con fecha 15/04/26. Está previsto citar a la persona en la segunda quincena de julio con objeto de realizar la revisión de grado. Respecto al número de expedientes pendientes de valoración, alrededor de 600 expedientes se encuentran pendientes de valoración de grado habiendo transcurrido más de tres meses desde su presentación en registro.

La programación de citas para valoración de grado se lleva a cabo respetando orden riguroso de entrada de las solicitudes en registro municipal, salvo en los casos en los que se cumpla alguno de los criterios establecidos por Conselleria susceptibles de priorizar por tratarse de situaciones de especial vulnerabilidad, no teniendo constancia en servicios sociales de atención primaria básica de esta situación respecto al expediente que nos ocupa

Por su parte la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia nos envió el informe tras solicitar ampliación de plazo, donde indicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 22 de octubre de 2025 presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia que pasó a estado «comprobada» el día 21 de abril de 2026 en la aplicación informática «ADA» pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada.

En este sentido se comunica que la resolución confirmando o modificando un grado de dependencia y, si procede, la revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de

aplicación el procedimiento de urgencia. Asimismo se informa que 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, 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– **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. En su respuesta, nos informó que efectivamente la llamaron para concretar cita que después pospusieron, desconociendo fecha de valoración.

A fecha de 12/08/2026, tras diligencia telefónica, la familia informa que la persona dependiente continúa sin ser valorada.

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, debido a la demora sufrida en la tramitación del expediente y su falta de resolución.

En base a la información aportada por la persona interesada y de las administraciones con competencias en la materia podemos concluir que el reconocimiento de la situación de dependencia de la persona promotora de la queja está sufriendo una demora significativa sobre todo en las fases iniciales del procedimiento, dada la pésima actuación de la Entidad Local en el ejercicio de las funciones que tiene encomendadas conforme el artículo 9 del Decreto 62/2017.

El Ayuntamiento de Alicante nos traslada en su escrito que tenía previsión para realizar la valoración en la segunda quincena de julio, sin especificar el año. A fecha emisión de la presente resolución, la persona dependiente continua sin ser valorado, a pesar de haber transcurrido 9 meses desde la solicitud, triplicando el plazo que dispone la entidad local para realizar dicha valoración (3 meses).

Por su parte la Conselleria de Servicios Sociales e Infancia que es quien tiene la competencia en última instancia en la resolución de los expedientes de dependencia, en su informe, se escuda una vez más en la falta de valoración por parte de la entidad local, responsable de la valoración, para poder emitir la resolución, sin adoptar ninguna medida que corrija las evidentes demoras existentes en las valoraciones de dependencia en ese Municipio.

La persona interesada presentó solicitud parara el reconocimiento de la situación de dependencia el 22/10/2025 y pasados 10 meses continúa sin ser valorada. Esta demora supone el incumplimiento de los plazos para el reconocimiento del grado de dependencia del interesado y la consiguiente demora que se va a producir en la resolución de su programa individual de atención (PIA), impidiéndole el acceso a los servicios y prestaciones del sistema.

Por tanto, tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

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 resolver el grado de dependencia desde la solicitud revisión de grado presentada el 22/10/2025.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la presentación solicitud de revisión de grado 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 que regula el procedimiento de atención a las personas en situación de dependencia.
- 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).
- Cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Esta institución insiste en que 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:

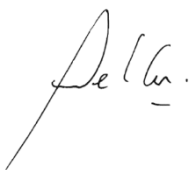
1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes.
2. **RECOMENDAMOS** que se evalúe junto con la Conselleria de Servicios Sociales Familia e Infancia la posibilidad de implementar un Plan conjunto para reducir las alarmantes demoras en las valoraciones de dependencia existentes en el municipio.
3. **SUGERIMOS** que **realice de manera inmediata y sin demora la valoración** que permita resolver la resolución del grado de dependencia de la persona interesada y de su PIA, si procede.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

4. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en el plazo de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
5. **RECOMENDAMOS** que se evalúe junto con el Ayuntamiento de Alicante la posibilidad de implementar un Plan conjunto para reducir las alarmantes demoras en las valoraciones de dependencia existentes en el municipio.
6. **SUGERIMOS** que, tan pronto reciba el Dictamen Técnico de los Servicios sociales, emita la Resolución de reconocimiento de la situación de Dependencia y, en su caso, la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, si procede
7. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes si procede.

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