

"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 2602131
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Revisión grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 29/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602131, en el que se recogía la queja por la demora en la resolución de la solicitud –presentada el 24/04/2025– de revisión del grado de dependencia de una persona de 94 años.

Indicaba en su escrito que, ante la demora, contactó con los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de Alicante, donde le indicaron que no constaba la solicitud de revisión de grado.

Por ello, el 05/05/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 26/05/2026 recibimos el informe del Ayuntamiento de Alicante. En él informaba, en resumen, que:

- Se grabó la solicitud el 17/10/2025, 6 meses después de su presentación.
- Al encontrarse la persona ingresada en centro residencial, la valoración estaba pendiente de realizar por parte de la Conselleria, programada para el 05/05/2026.
- El 14/05/2026, los servicios sociales municipales emitieron informe de idoneidad respecto del recurso residencial solicitado.

Trasladamos la información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo manifestando su desacuerdo con las demoras producidas en el expediente.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia por su parte, solicitó ampliación de plazo para informarnos, solicitud que fue resuelta favorablemente.

El 02/07/2026 registramos la entrada del informe de la Conselleria en el cual informaba, en resumen, que:

- El 04/06/2026 habían resuelto la solicitud de revisión de su situación de dependencia, aunque no se hacía constar en el informe el grado finalmente reconocido.
- La solicitud de nuevas preferencias en el programa individual de atención presentada el 02/02/2026, solicitando la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial

no había sido atendida, encontrándose en el momento de emisión del informe la Conselleria en plazo para resolver.

Nuevamente trasladamos la información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo reclamando conocer el grado finalmente reconocido, así como una pronta resolución del expediente atendiendo a la edad de la persona –94 años– y a la limitación de los recursos económicos familiares para continuar haciendo frente al pago del centro residencial.

2 Conclusiones de la investigación

Recibidos los informes tanto del Ayuntamiento de Alicante como de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia consideramos necesario poner de relieve –y como viene siendo habitual en la tramitación de los expedientes de personas en situación 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.**

En este caso concreto, el Ayuntamiento de Alicante grabó la solicitud de revisión de grado 6 meses después de su presentación, demorándose dicha valoración hasta el 05/05/2026, más de un año desde que la persona lo solicitara el 24/04/2025.

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

En relación con las nuevas preferencias solicitadas el 02/02/2026, la Administración autonómica dispone de 6 meses para resolver, plazo de tiempo que ya ha finalizado.

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 revisión del grado de dependencia desde la solicitud que efectuó la persona.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias 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 LA OBLIGACIÓN 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, en especial, en lo referente a la grabación.
3. **RECOMENDAMOS** que, dado que las demoras en los expedientes de dependencia persisten a pesar de las medidas que el ayuntamiento ha manifestado adoptar, evalúe la efectividad de estas e incorpore los cambios necesarios para garantizar los derechos de las personas en situación de dependencia.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

- 4. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para cumplir los plazos que la legislación impone.
- 5. 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.
- 6. SUGERIMOS** que, dado que se ha excedido el plazo máximo establecido para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias que la persona interesada realizó el 02/02/2026, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica solicitada.
- 7. 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.



Concepción Bru Ronda

Adjunta primera al síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

Firmado por delegación conforme a la resolución del Síndic de Greuges del 12/08/2026