

"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 2602391
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora en reconocimiento de grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 13/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602391, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, menor de edad.

En el escrito, la representante, madre del menor, manifestaba que el pasado 15/11/2024 presentó una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia de su hijo; en fecha 02/06/2025 se le requirió trámite de subsanación, que fue cumplimentado en tiempo y forma. Sin embargo, hasta el momento su hijo ni siquiera había sido valorado.

Por ello, el 25/05/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que en el plazo de un mes nos remitieran un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, en resumen, exponía que:

- A fecha de emisión de este informe, aunque la persona ya ha sido valorada con fecha 18 de junio de 2026, aún no se ha emitido resolución sobre el reconocimiento de la situación de dependencia y el grado de la misma.
- La resolución de 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 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).
- En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con la persona interesada por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Por su parte, el Ayuntamiento de Alicante exponía que:

- La grabación de la solicitud inicial del expediente de dependencia del menor se realiza con fecha 28/04/25, quedando el expediente incompleto pendiente de responder a requerimiento

notificado con fecha 02/06/25. Se graba documentación presentada para subsanar con fecha 22/08/25, siendo validado el expediente por Conselleria con fecha 01/09/25

- La persona titular había sido valorada el 18/06/2026, y el informe social de entorno se emitió el 26/06/2026.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada nos informó de la remisión a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia de nuevos informes actualizados de su hijo.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubieran vulnerado los derechos de las personas en situación de dependencia.

De la información obrante en el expediente, se deduce que la persona titular ya ha sido valorada, si bien hasta el momento no se ha reconocido su situación de dependencia, ni se ha aprobado el programa individual de atención reconociéndole las prestaciones o servicios que pudieran corresponderle.

Por otra parte, 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, el Ayuntamiento de Alicante grabó la solicitud 6 meses después de su presentación, y la solicitud ha pasado a la situación de “comprobada” por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia 9 meses después.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

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 de reconocimiento de la situación de dependencia 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.

A los inconvenientes que estas demoras suponen para cualquier persona en situación de dependencia se une el hecho de que el titular de esta queja es un menor de edad y el paso del tiempo sin acceder a los recursos necesarios pueden tener graves consecuencias en su desarrollo psicosocial, difícilmente recuperables.

La trascendencia de la situación y el tremendo perjuicio que está ocasionando a las personas menores de edad exigiría, en nuestra opinión, que desde la Conselleria con competencias en la materia se adoptaran las medidas necesarias para evitar estas demoras y resolver tanto el grado como su revisión en los menores de edad con la necesaria diligencia.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

- 1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** e 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.

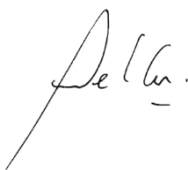
3. **RECOMENDAMOS** que, dado que persisten las demoras en la valoración y revisión del grado de dependencia, evalúe la efectividad de las medidas hasta la fecha implementadas.

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 garantizar el cumplimiento de los plazos en la tramitación de los expedientes en materia de dependencia.
2. **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.
3. **SUGERIMOS** que, hecha la valoración del menor, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del grado de dependencia y del programa individual de atención que de este se derive.
4. **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