

"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 2602480
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 15/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602480. La persona interesada presentaba una queja por la solicitud de valoración y reconocimiento del grado de dependencia presentada el 20/03/2025.

En el escrito se recogía la queja por las demoras de las Administraciones competentes en resolver los expedientes de reconocimiento de la situación de dependencia en la solicitud presentada por la persona interesada el 20/03/2025 solicitando como recurso a percibir la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y el servicio de teleasistencia avanzada.

Por ello, el 26/05/2026 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 inicial se presenta **en registro con fecha 20/03/25**, siendo grabada en el aplicativo ADA con fecha 09/09/25. Queda pendiente de subsanación de requerimiento, que es grabado en su expediente 31/10/25. Nuevamente se emite un requerimiento que es subsanado con fecha 02/12/25 y grabado el 05/03/26.

Se pasa a validación por Conselleria, no siendo validada la solicitud a falta de aportar un documento que es incorporado desde Ayuntamiento con objeto de completar el expediente para que progrese la tramitación del mismo. La solicitud fue validada por la Conselleria con fecha 09/06/26 y la persona ha sido valorada por parte de técnico del Ayuntamiento con fecha 01/07/26.

Se ha remitido a la Conselleria con **fecha 02/07/26, valoración** de grado e informe social de entorno.

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 (...) por resolución de 7 de julio de 2026 se ha resuelto su solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia y se le ha reconocido GRADO 3, pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución del Programa Individual de Atención que debe reconocerle una prestación o servicio para atender su situación de dependencia.

En este sentido se comunica que la resolución del Programa Individual de Atención, si procede, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas,

debiendo tenerse en cuenta en el caso del servicio de teleasistencia, la disponibilidad de terminales. 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 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 reconocidos a las personas en situación de dependencia, debido a la demora sufrida en la tramitación del expediente y su falta de resolución final.

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 demora de la Entidad Local en el ejercicio de las funciones que tiene encomendadas conforme el artículo 9 del Decreto 62/2017.

Desde que la persona interesada presentó solicitud de valoración dependencia, en marzo 2025, el Ayuntamiento de Alicante tarda **16 meses** en realizar la valoración, cuando el procedimiento establecido para ello en el Decreto 62/2017 establece **tres 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 limita hacer referencia al “orden cronológico de presentación de solicitudes completas” y “elevado número de procedimientos en tramitación” 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 20/03/2025 y pasados **16 meses** es 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.

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 de valoración dependencia el 20/03/2025.

- 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:

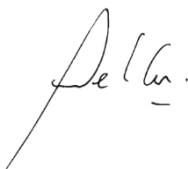
- 1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes.
- 2. RECOMENDAMOS** que se evalúe junto con la Conselleria de Servicios Sociales Familia e Infancia la posibilidad de implementar un Plan conjunto para reducir las alarmantes demoras en las valoraciones de dependencia existentes en el municipio.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

- 3. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** e resolver y notificar en el plazo de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
- 4. 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.
- 5. SUGERIMOS** que, dado ya se emitió resolución de grado el 07/07/2026, emita y notifique sin más demora la resolución del programa individual de atención de la persona titular de la queja, que resolverá sobre los recursos solicitados (prestación económica para cuidados en el entorno familiar y servicio de teleasistencia avanzada), al haber sobrepasado ampliamente los plazos legalmente establecidos.
- 6. 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