

"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 2602489
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento de la situación de dependencia

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 2602489. La persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución en relación con el expediente de dependencia iniciado el 28/03/2024.

Según nos manifestaba, tras la presentación de solicitud inicial de reconocimiento de la situación de dependencia, recibió diversos requerimientos por parte de la Conselleria:

- El primero emitido el 13/05/2024, que le fue entregado «en mano» 15 meses después, el 11/08/2025 y que subsanó el 15/10/2025.
- El segundo, el 15/04/2026, en el que la Administración le solicitaba documentación que «ya había sido presentada» el 03/11/2025, con número de registro de entrada E2025147570.
- Finalmente, una nueva petición de documentación el 05/05/2026 que fue subsanada el 11/05/2026.

La persona continuaba en el momento de presentación de la queja, sin haber sido valorada por los servicios sociales, del Ayuntamiento de Alicante.

Por ello, el 19/05/2026 solicitamos a ambas administraciones competentes, el Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

La Conselleria nos remitió un escrito el 17/06/2026 solicitando ampliación del plazo inicialmente concedido; petición que resolvimos de manera favorable el 18/06/2026.

El 26/06/2026 recibimos el informe del Ayuntamiento de Alicante. En él nos informa expresamente:

La solicitud inicial es presentada por la persona interesada en registro de la GVA el 28/03/2024.

La Conselleria envía requerimiento el 13/05/2024, que es entregado por correos el 11/08/2025. La persona interesada subsana el 15/10/25. La documentación es grabada el 15/04/2026, quedando nuevamente el expediente incompleto y siendo subsanado de nuevo por la persona interesada el 11/05/2026, quedando así completo el expediente, pendiente de validar por Conselleria.

El expediente ha sido validado por Conselleria el 4/06/2026.

La persona interesada asiste a su centro social de referencia el 15 de octubre de 2025, a una charla informativa sobre dependencia, tramites y prestaciones. Solicita una cita individual en su centro social el 17 de octubre de 2025, donde se le facilitan los impresos actualizados y se le informa sobre la documentación que debe acompañar la solicitud. El interesado aporta la documentación el 3/11/25 quedando su expediente incompleto. Siendo citado nuevamente en mayo de 2026 para subsanar la documentación y su expediente pueda progresar.

La persona interesada ha sido valorada y emitido informe social el 16/06/2026.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada manifestaba, entre otros, que:

- El requerimiento de documentación de fecha 13/05/2024, que no fue entregado hasta el 11/08/2025, no le llegó al domicilio, sino que tuvo constancia de ello a través de los servicios sociales.
- Desconoce el motivo por el cual se demoró la grabación de la documentación 6 meses.
- También manifestaba que, para la subsanación, habían acudido al centro social, motivo por el cual no le resultaba comprensible que finalmente la documentación aportada no hubiera sido la correcta

El 23/07/2026 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia. En su informe la Administración exponía, en resumen, que:

- El 22/06/2026 resolvió conceder a la persona el grado 2 de dependencia y el 30/06/2026 la concesión de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, con efectos desde el 29/09/2024.
- En cambio, continua sin resolver en relación con el servicio de teleasistencia, no pudiendo concretar la fecha en que lo haría debido al elevado número de procedimientos y a la disponibilidad o no de terminales.

En cuanto a los requerimientos de subsanación, indicaba que, en un caso, precisaba de documentos escaneados y no fotografías y, en el otro, que requería el DNI de la persona cuidadora.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo nuevamente indicando que no habían percibido la prestación y en relación con los requerimientos:

(...) los documentos nos los dieron y revisaron en el centro de servicios sociales de Isla de Corfú, y que además ellos mismos nos dieron cita para el registro y desde allí se entregaron a la administración correspondiente a través del escaneado, nada de fotografía

2 Conclusiones de la investigación

Recibidos los informes de ambas administraciones, así como las alegaciones presentadas por la persona, consideramos poner de relieve lo siguiente:

- **La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no comprobó la documentación del expediente ni requirió a la persona hasta el 13/05/2025, 15 meses después de la solicitud** (presentada el 28/03/2024).
- Dicho requerimiento **sufre un nuevo retraso ya que no es entregado a la persona interesada hasta el 11/08/2025.**
- Subsanaada por la persona el 15/10/2025, **el Ayuntamiento de Alicante no graba dicha documentación hasta 6 meses después**, el 15/04/2026, precisando nuevamente subsanación de documentación.
- **La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha resuelto el grado y una parte del programa individual de atención** en junio de 2026, habiendo **transcurrido 27 meses** desde que la persona solicitara el reconocimiento de su situación de dependencia y el acceso a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y a la teleasistencia.
- **Continúa sin resolver y sin concretar cuándo lo hará, a pesar del largo tiempo transcurrido, el servicio de teleasistencia.**

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 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 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.

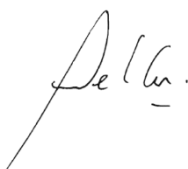
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

3. **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.
4. **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.

- 5. RECOMENDAMOS** que implemente cuantas acciones sean necesarias para que la tramitación de los expedientes de dependencia, en especial la comprobación de documentación y los posibles requerimientos, se realicen dentro de los plazos que permitan el cumplimiento de la legislación aplicable.
- 6. SUGERIMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución de la totalidad del programa individual de atención que la persona interesada realizó el 28/03/2024, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho al servicio de teleasistencia.

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