

"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 2602540
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 19/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos comunicaba que la persona interesada, presentó en fecha 21/11/2024 una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia. Del mismo modo, se nos informaba que, a pesar del tiempo transcurrido, casi dos años, no se ha procedido, por parte del Ayuntamiento de Alicante, a realizar la valoración correspondiente.

Por ello, el 20/05/2026 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.

El 08/07/2026 recibimos el informe de los servicios sociales municipales en el que informaban, en resumen, que:

- Se había notificado la resolución de grado y nivel por parte de la Conselleria con fecha 22/06/2026.
- El expediente fue validado por Conselleria con fecha 03/06/2026, tras subsanar dos requerimientos emitidos el 12/06/2025 y 22/12/2025.
- La cita se programó para la fecha 17/06/2026.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte del Ayuntamiento de Alicante el 21/05/2026; no obstante, el Síndic de Greuges lo recibió el 08/07/2026, fuera del plazo establecido.

La falta de remisión de la oportuna respuesta, por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35.3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39 se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser

inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

Tras solicitar una ampliación de plazo, recibimos el informe solicitado a la Conselleria, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) por resolución de 22 de junio de 2026 se ha resuelto su solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia reconociéndole GRADO 1, aprobando el Programa Individual de Atención por resolución de 30 de junio de 2026, concediéndole prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, con efectos desde el día que se acredite que empieza a disfrutar del servicio.

Constan también como preferencias compatibles el servicio de teleasistencia avanzada, que no han sido atendidas en el momento de elaborar este informe.

El 20 de junio de 2026 ha presentado nuevas preferencias, incorporadas en la aplicación ADA el 30 de junio de 2026, en las que solicita prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

En este sentido se comunica que la resolución de ampliación y de revisión 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, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente.

Con respecto a la fecha en que se resolverán estas solicitudes, 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 ambos informes a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, cosa que no realizó.

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.**

La persona interesada presentó en el año 2024 una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia, instando como preferencias en su PIA una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio y el servicio de teleasistencia. Habiendo transcurrido prácticamente 21 meses desde la solicitud, la administración le ha reconocido un grado 1 y la prestación solicitada, sin embargo, no ha resuelto el servicio de teleasistencia, a pesar de que el tiempo máximo

legalmente establecido para la resolución de los recursos o prestaciones solicitadas sea de 6 meses, indicando entre otros motivos la falta de disponibilidad de terminales.

Por otro lado, la persona interesada en fecha 30/06/2026 ha presentado una solicitud de nuevas preferencias, instando una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, la cual, para su resolución, no se requiere de una disponibilidad de plazas, ni de listas de espera o de contratación de algún servicio para su resolución, por lo que consideramos que la misma no se debería demorar en exceso.

Somos conscientes de que la Administración todavía se encuentra en plazo para resolver la solicitud de nuevas preferencias, no obstante, consideramos que conveniente señalar **la obligación legal de que dicha resolución se realice dentro del plazo máximo establecido**: esto es, 6 meses desde su solicitud **y no necesariamente a su finalización**.

Como han expresado recientemente las defensorías del pueblo, «la buena administración no es solo cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; sino también satisfacer las necesidades de las personas y cumplir la función de servir, que es propia de la Administración y de las personas que la integran. Consecuencia de ello es que este concepto eleva a la categoría de requisito central de la actividad de las personas servidoras públicas la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, la labor de ponerse constantemente en su lugar a la hora de analizar lo que plantea y ofrecerle una solución. Se trata, en resumidas cuentas, de maximizar la vinculación ética y la sensibilidad social» ([Documento de conclusiones Técnicas del Taller Preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación d...](#)).

Por ello, 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 mayores 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 colaborar con el Síndic de Greuges y atender a sus requerimientos de información.
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 valoración.

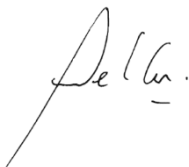
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

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. **SUGERIMOS** que, dado que la persona interesada ha presentado una solicitud de nuevas preferencias, instando una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, la cual no requiere de una disponibilidad de plazas, ni de listas de espera o de contratación de algún servicio, proceda a resolver las nuevas preferencias incluyendo el 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