

"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 2602725
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento de grado

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 28/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602725. La persona interesada presentaba una queja por la demora en el reconocimiento de la situación de dependencia, solicitada el 05/09/2025. Manifestaba en la queja que tras contactar con los servicios sociales municipales y con la Administración autonómica, ambos le habían indicado que se había producido una «incidencia en Conselleria».

Por ello, el 02/06/2026 solicitamos a ambas administraciones competentes, el Ayuntamiento de Alboraya y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 03/07/2026 recibimos el informe de los servicios sociales municipales en el que informaban, en resumen, que:

- La solicitud fue grabada el 09/09/2025, aunque su valoración se realizó el 19/06/2026, 9 meses después.
- Tanto el resultado de la valoración como el informe social de entorno se emitieron el 25/06/2026.
- La demora «pudo producirse por la excesiva carga de trabajo y una excesiva burocratización a la que están sometidos tanto los Servicios Sociales Municipales como la propia Conselleria de Servicios Sociales».

El 07/07/2026, recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia. En él se informaba que, si bien la persona ya había sido valorada, todavía no se había emitido la correspondiente resolución de grado ni del programa individual de atención solicitado, no pudiendo establecer una fecha aproximada para hacerlo.

Trasladamos ambos informes a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, aunque no presentó ninguna el 20/08/2026 contactamos telefónicamente con ella a través del Servicio de Atención Ciudadana del Síndic de Greuges para conocer si se les había notificado alguna resolución, confirmándonos no haber recibido ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

Prácticamente un año después de la solicitud que la persona presentó el 05/09/2025, todavía no cuenta ni con resolución de su grado de dependencia ni respecto del programa individual de

atención que solicitó, a pesar de que el tiempo máximo establecido en la normativa reguladora es de 3 y 6 meses respectivamente.

Por ello, tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia y el Ayuntamiento de Alboraya 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 ALBORAYA:

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 valoración.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **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.
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, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución de la solicitud que la persona interesada realizó el 05/09/2025, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de grado y del programa individual de atención solicitado.
4. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya –en su caso– 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