

"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 2500758
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 19/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500758, en el que se nos informaba que la persona titular, de 95 años, en fecha 12/04/2024, presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia en el Ayuntamiento de Alicante y, a fecha de presentar su escrito de queja ante esta institución, todavía no le constaba aprobada ni la Resolución de grado ni, por supuesto, el Programa Individual de Atención. La interesada mostró su preferencia por una prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Por ello, el 20/02/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre este asunto. Sin embargo, agotado el plazo concedido, continuábamos sin recibir la respuesta solicitada por parte de ninguna de las dos administraciones, debiendo considerar esta actitud como una falta de colaboración, según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500758, de 16/04/2025](#) en la que, entre otras cuestiones, sugerimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de reconocimiento del grado de dependencia y del programa individual de atención que de este se derive, así como los posibles efectos retroactivos. Al Ayuntamiento de Alicante le sugeríamos que realizara la valoración y que adoptara las medidas oportunas para reducir las listas de espera.

Fuera de plazo, recibimos el informe solicitado inicialmente a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, la cual nos comunicó que con fecha 28 de marzo de 2025, se había resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) de la persona interesada en el que se le reconoce el derecho a una Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores no Profesionales con una cuantía mensual de 315,90 euros y fecha de efectos desde el día 13 de octubre de 2024. Según consta en la aplicación informática «ADA» la solicitud pasó a estado comprobada el día 10 de diciembre de 2024.

Por su parte, el Ayuntamiento de Alicante nos informó, fuera de plazo a la petición inicial, de lo siguiente:

Con fecha de 12/04/24 la persona interesada presenta la solicitud inicial de dependencia por registro. El expediente es grabado con fecha 23/05/24, enviándose requerimiento con fecha 07/06/24 que fue subsanado por la persona interesada el 27/06/24, quedando el expediente completo. La persona interesada ha sido valorada con fecha 17/03/25.

Con carácter mensual, el Ayuntamiento de Alicante recibe una entrada por registro municipal de más de 700 solicitudes vinculadas a expedientes de dependencia, de las

cuales, en torno al 50% corresponden a solicitudes iniciales, revisiones de grado o nuevas preferencias.

En febrero de 2024 el Ayuntamiento de Alicante, solicita un Plan de Choque a la Conselleria, adoptando de manera simultánea mejoras en el número de profesionales y de valoraciones que supongan una reducción de las valoraciones pendientes hasta la fecha.

Considerando el número de solicitudes de dependencia que tienen entrada por registro del Ayuntamiento, la concejalía de Bienestar Social a partir julio de 2024, además de reiterar la petición de colaboración a la Conselleria, diseña un modelo de atención a la dependencia descentralizado y de proximidad al ciudadano, que permite aumentar el número de profesionales técnicos y personal administrativo - grabador siendo su puesta en marcha en septiembre de 2024.

Todos estos cambios han supuesto un aumento en el número de valoraciones anuales realizadas respecto a años anteriores, concretamente se ha producido un incremento de un 25% en el número de valoraciones en 2024 respecto a 2023 y 2022. Por otro lado, se ha reducido el tiempo de espera en grabaciones de expedientes de dependencia estando a fecha de 31 de diciembre de 2024 al día en algunas zonas de servicios sociales y en otras con un mayor número de población dependiente a un mes de demora.

Manifestamos nuestro compromiso de dar cumplimiento al artículo 35 de la ley 2/2021 y aceptamos la recomendación formulada relativa a la adopción de medidas tendentes al cumplimiento de plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, con la finalidad de que las grabaciones de solicitudes y valoración se efectúen dentro de los plazos estipulados.

Por tanto, tras casi un año desde la solicitud, la persona interesada ha visto aprobar el PIA reclamado reconociéndole los efectos retroactivos correspondientes.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana