

"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 2501779
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 06/05/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501779. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la resolución del expediente de dependencia, procedente de las Islas Baleares, presentado el 16/08/2024 relativo a una persona menor de edad, con grado 3 de dependencia reconocido por parte de la Dirección General de Atención a la Dependencia del Gobierno de las Islas Baleares, percibiendo la prestación económica por cuidados en el entorno familiar.

La persona menor de edad titular del expediente de dependencia tiene, además, un grado de discapacidad reconocido del 75%, con movilidad reducida y la necesidad de concurso de tercera persona.

Tras un requerimiento de documentación, la persona interesada presentaba justificante de haber subsanado la misma el 12/12/2024 sin que, en el momento de presentación de la queja, 5 meses después, tuviera conocimiento del estado del expediente.

Por ello, el 12/05/2025 solicitamos a las administraciones competentes, el Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El informe del Ayuntamiento de Alicante, a pesar de haber solicitado expresamente «informe de manera detallada del estado del expediente», tan solo recogía:

El expediente de dependencia de (...) se encuentra completo, pendiente de notificar al interesado la resolución PIA por parte de la Conselleria; No existiendo trámites pendientes por parte de esta administración

Respecto a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, transcurrido ampliamente dicho plazo, no se obtuvo respuesta a la petición formulada ni tampoco solicitud de ampliación de plazo para su elaboración y remisión, tras lo cual emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 202501779, el 30/06/2025](#), en la que efectuamos los siguientes pronunciamientos:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes.
2. **RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas necesarias para que la tramitación de los expedientes de personas en situación de dependencia se lleve a cabo dentro de los plazos establecidos para dar respuesta a la ciudadanía.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del Programa Individual de Atención en este caso, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica o servicio solicitado.
4. **SUGERIMOS** que la Resolución del Programa Individual de Atención incluya los efectos retroactivos correspondientes.

El 11/07/2025, dos meses después de haber formulado la solicitud, registramos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra Resolución de inicio de investigación. En dicho informe, la Administración indicaba que, con fecha 16/05/2025, había resuelto el Programa Individual de Atención, reconociendo el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 455,40 euros y fecha de efectos desde el día 24/05/2024. Afirmaba igualmente haber procedido al pago de los atrasos reconocidos con fecha 17/06/2025

La preceptiva respuesta a la Resolución de consideraciones a la Administración por parte del Ayuntamiento de Alicante tuvo entrada en esta institución el 23/07/2025, indicando aceptar las recomendaciones contenidas en la misma.

Igualmente, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda remitió su respuesta en fecha 19/08/2025, reiterando la información contenida en el informe anterior.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda conforme a lo establecido en el artículo 39.1. a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges.

No obstante, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud (16/08/2024), se recuerda a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana