

"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 2501804

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 07/05/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501804, en el que se nos informaba que la persona titular, en fecha 06/09/2024, 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, dado que no había sido valorada, ni el Programa Individual de Atención. La interesada mostró su preferencia por una prestación económica para cuidados en el entorno familiar. La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda le requirió documentación el 22/11/2024 y esta se aportó el 07/01/2025.

Por ello, 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.

El Ayuntamiento nos trasladó la siguiente información:

- La solicitud de la interesada ha sido presenta por registro municipal con fecha de 06/09/2024, siendo grabada por Conselleria el 21/11/2024. No ha sido citada para valoración debido a que el expediente está pendiente de subsanación: el 23/12/24 se entregó requerimiento, siendo presentada la documentación por la interesada el 7/01/25, quedando aún así incompleto el expediente. Se realiza gestión telefónica desde el Ayuntamiento para informarle que el expediente sigue incompleto, orientando a aportar documentación necesaria para su correcta subsanación y posterior validación por la Conselleria y valoración de grado de dependencia, estando actualmente el expediente a la espera de completar documentación - subsanación por el interesado.
- 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.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos trasladó, en un informe remitido fuera de plazo, que:

- La persona interesada aún no ha sido valorada.
- La resolución confirmando o modificando un grado de dependencia y, si procede, la revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.
- Son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos los que llevan a cabo las valoraciones, en la mayor parte de los expedientes, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria.

Dimos traslado de ambos informes a la persona interesada y nos confirmó que en el mes de julio presentó la documentación que se le había requerido.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501804, de 11/08/2025](#) y sugerimos al Ayuntamiento de Alicante que, tras 11 meses de tramitación del expediente, procediera de manera urgente, a realizar la valoración de la persona solicitante, si no lo había hecho todavía. A la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, además de recordarle el deber legal de atender las peticiones de esta institución, que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de reconocimiento del grado de dependencia, una vez se haya valorado, y del programa individual de atención que de este se derive, así como los posibles efectos retroactivos.

En sus respuestas, el Ayuntamiento nos comunicó que la interesada había sido valorada por el Ayuntamiento con fecha de 1/08/2025, y que la Conselleria había emitido resolución de Dependencia con fecha de 11/08/2025 pendiente de notificar a la interesada. Además, indicó que, actualmente, con la implementación del nuevo modelo descentralizado de equipos de atención a la dependencia, se ha reducido el número de expedientes pendientes de valoración en un 40%.

Por su parte, la Conselleria informa que “consultado el expediente de la interesada en la aplicación informática se constata la resolución del Grado 3 en fecha 11 de agosto de 2025 y referente a la resolución del Programa Individual de Atención (PIA) se estima que el último trimestre de la anualidad 2025 se resuelva el mismo, salvo incidencia no prevista. Indicar, además, respecto a la inclusión de los efectos retroactivos en las resoluciones emitidas que se garantiza el reconocimiento de los mismos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente”.

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