

"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** 2502345  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora PIA

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 12/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502345, en el que se nos comunicaba que la interesada solicitó el 17/06/2024 el reconocimiento de su situación de dependencia, mostrando su preferencia por un servicio de teleasistencia avanzada y una prestación económica para cuidados en el entorno familiar. En marzo de 2025 se le indica que la solicitud se había complementado en un formulario obsoleto y le indicaron que rellenara el actualizado, realizándolo el 10/03/2025. Desde la solicitud inicial, junio de 2024, la interesada no había sido valorada por lo que su expediente no había avanzado con los consiguientes perjuicios.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Alicante que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El Ayuntamiento nos aportó los siguientes datos:

- La solicitud fue grabada el 01/08/24, quedando el expediente incompleto a falta de aportar documentación. El Ayuntamiento de Alicante notifica requerimiento con fecha 17/09/24. La persona subsana con fecha 04/10/24, siendo grabada la documentación en su expediente el 16/12/24. Pasa a estado pendiente de validar por la Conselleria. La Conselleria no valida el expediente y emite un segundo requerimiento que es notificado a la interesada con fecha 04/03/25. Presenta de nuevo subsanación del mismo, que es grabada con fecha 18/06/25, siendo validado por la Conselleria 20/06/25.
- Actualmente el expediente se encuentra en estado comprobada con cita prevista para valoración de grado: está programada la cita para valoración de grado el 30/07/25.
- 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 50%.
- Para reducir la lista de espera, 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, con el objeto de mejorar la calidad de servicio, se va a poner en marcha a partir de junio un refuerzo de profesionales en grabación, con el fin de reducir los tiempos de demora en este trámite.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda confirmó los datos aportados por el Ayuntamiento e indicaba que la persona interesada seguía sin ser valorada.

Remitimos ambos informes completos a la interesada y nos indicó que el 30/07/2025 había sido valorada, quedando a la espera de la resolución de grado y del PIA correspondiente.

Posteriormente, remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2502345, de 11/08/2025](#) dirigida a las dos administraciones con el fin de lograr una rápida resolución del expediente de dependencia.

El Ayuntamiento aceptó las consideraciones que le hicimos, al igual que la Conselleria, la cual nos comunicó que “por resolución de 1 de agosto de 2025 se resolvió su solicitud de reconocimiento del grado de dependencia, reconociéndole GRADO 2, y por resolución de 1 de agosto de 2025 se ha aprobado el Programa Individual de Atención, concediéndole una prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales por importe de 315,90 euros, reconociendo efectos retroactivos desde el 18 de diciembre de 2024”.

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