

"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

**Queixa** 2502529  
**Matèria** Serveis socials  
**Assumpte** Dependència. Demora.

## RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

L'objecte de la queixa de referència el constituïx la demora en la tramitació i la resolució de la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència del pare de la interessada, que s'havia presentat el 20/12/2024.

Per això, el 15/07/2025 sol·licitàrem a les administracions amb competències en la tramitació de l'expedient (l'Ajuntament de l'Alcúdia i la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda) que, en el termini d'un mes, ens enviaren un informe sobre este assumpte.

La Conselleria manifestava que la sol·licitud va ser gravada el 13 de maig de 2025 en l'aplicació informàtica ADA i que va passar a l'estat «comprovada» el dia 3 de juny de 2025, però que la persona encara no havia sigut valorada.

En este sentit, assenyalava que «són els Servicis Socials Generals dels Ajuntaments els que duen a terme les valoracions, en la major part dels expedients, atés que han sigut dotats dels mitjans materials i personals adequats per part d'esta Conselleria».

La Conselleria va manifestar expressament que, «encara que s'han mantingut converses amb servicis socials de l'Ajuntament orientant-los a destinar més personal a les tasques de dependència, consultada la unitat administrativa corresponent, no hi ha hagut una sol·licitud formal de pla de xoc».

Finalment, la Conselleria va fer referència a la preferència en la tramitació en els expedients de dependència de les persones residents en els municipis que, com este, s'han vist afectats per la depressió aïllada en nivells alts (DANA) iniciada a la Comunitat Valenciana el 29 d'octubre de 2024.

No obstant això, transcorregut el termini establert a este efecte, no havíem rebut la resposta de l'Ajuntament de l'Alcúdia.

Vam traslladar esta informació a la persona interessada per si desitjava presentar al·legacions; tràmit que va realitzar mitjançant escrit de data 18/09/2025 en el qual indicava que la valoració de son pare s'havia produït el 12/09/2025.

Després de les actuacions dutes a terme, vam emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2502529, de 23/10/2025](#), en la qual efectuàvem a les administracions investigades els pronunciaments següents:

### **A L'AJUNTAMENT DE L'ALCÚDIA:**

1. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de remetre a esta institució, en el termini d'un mes, un informe detallat sobre els fets exposats en la queixa.
2. **ADVERTIM** que, d'acord amb el que s'establix en l'article 39 de la Llei 2/2021, reguladora d'esta institució, la falta de col·laboració es farà constar en l'Informe anual que emeta el Síndic de Greuges.
3. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de complir els terminis establits en les lleis.
4. **SUGGERIM** que reitere a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda la col·laboració per a l'elaboració i posada en marxa d'un pla de xoc per a abordar la llista d'espera per a valoracions de dependència pendents.

### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, IGUALTAT I VIVENDA:**

1. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de remetre a esta institució, en el termini d'un mes, un informe detallat sobre els fets exposats en la queixa.
2. **ADVERTIM** que la falta de col·laboració es farà constar en l'Informe anual que emeta el Síndic de Greuges.
3. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de resoldre i notificar dins del termini corresponent, d'acord amb el procediment legalment establert.
4. **RECOMANEM** que atenga la sol·licitud de l'Ajuntament per a l'elaboració d'un pla de xoc i les necessitats de reforç de personal manifestades després de la DANA que va tindre lloc el 29/10/2024.
5. **SUGGERIM** que, atés que el sol·licitant ja ha sigut valorat, tan prompte com reba el dictamen tècnic dels servicis socials, emeta la Resolució de reconeixement de la situació de dependència i, si és procedent, la resolució aprovatòria del PIA que, de conformitat amb el que s'establix en l'article 16 del Decret 62/2017, ha d'incloure els efectes retroactius corresponents.

La preceptiva resposta de la Conselleria es va registrar en esta institució el 04/12/2025. Esta administració manifestava que ja se l'havia reconegut un grau 2 de dependència en Resolució de 7 de novembre de 2025, però que encara no s'havia resolt el programa individual d'atenció (PIA) que ha de concedir-li un servici o prestació per a atendre la seua situació de dependència.

Tal com es va comentar en l'anterior informe, la resolució del PIA es realitza per orde cronològic de presentació de sol·licituds completes, garantint el reconeixement dels efectes retroactius que pogueren correspondre segons la normativa vigent.

En relació amb la recomanació sobre la sol·licitud de l'Ajuntament de l'Alcúdia per a l'elaboració d'un pla de xoc, tal com es va indicar en l'anterior informe, la Conselleria va reiterar que, encara que s'havien mantingut converses amb els servicis socials de l'Ajuntament orientant-los a destinar més

personal a les tasques de dependència, consultada la unitat administrativa corresponent, no hi ha hagut una sol·licitud formal de pla de xoc.

En el moment d'emetre la present resolució, que posa fi al procediment de queixa, no s'ha rebut tampoc la preceptiva resposta de l'Ajuntament. No obstant això, sí que rebérem, amb data 17/12/2025, la resposta a la sol·licitud d'informe inicial. En ella, l'Ajuntament explica que les raons de la demora en la valoració són diverses i fa un esment especial al fet que, dels 4 treballadors socials que corresponen segons les ràtios de GVA, fins al 16 de juny tan sols hi havia dos en actiu que havien d'abordar totes les prestacions de servicis socials (ajudes econòmiques d'emergència, bons socials, persones sense llar, alimentació a persones sense recursos...), a més de la dependència.

L'Ajuntament indicava que amb «el reforç fet per aquesta tercera treballadora social, hem aconseguit des de finals de maig fins a data d'avui (aproximadament 2 mesos) avançar en les valoracions pendents des de març de 2024 fins a setembre de 2024 (aproximadament 6 mesos). Les valoracions es fan per ordre, segons la data de registre, i el major o menor avanç en la realització depèn de que en el departament es dispose dels treballadors socials acreditats per a poder fer-les».

Quant a la sol·licitud del pla de xoc, l'Ajuntament manifestava expressament que «després de parlar amb la Conselleria i que ens confirmaren que sí existia la possibilitat d'un pla de xoc, ens comunicaren que enviarem un e-mail per a demanar-ho. El dia 2 de juny vaig enviar un e-mail sol·licitant-lo, i a data d'avui no he rebut cap resposta referida a aquest pla de xoc».

Arribats a este punt es fa evident que des de l'administració competent no s'han realitzat les actuacions necessàries per a atendre les recomanacions del Síndic contingudes en la Resolució de consideracions de 23/10/2025. Este comportament ha impedit aconseguir, de manera efectiva, la satisfacció dels drets reclamats per la persona promotora de la queixa, qui ha de continuar esperant perquè li siga concedit un servici o prestació per a atendre la situació de dependència en grau 2 que li ha sigut reconegut.

Esta institució insisteix que l'incompliment de les obligacions que l'Administració té envers la ciutadania constituïx un major perjudi, encara més si és possible, quan es tracta de persones en situació d'especial vulnerabilitat, entre les quals estan les persones dependents. La demora, la inactivitat de l'Administració o la falta de resposta reiterades a les seues necessitats més bàsiques d'atenció i cures no fa sinó incrementar el patiment i les dificultats que han d'afrontar diàriament les persones dependents i les seues famílies. La privació dels servicis i prestacions a què tenen dret les persones dependents i les seues famílies. La privació dels servicis i les prestacions a què tenen dret les persones dependents, a més d'impedir-los el gaudi ple d'estos drets, afecta directament el seu benestar i les seues necessitats vitals.

La Llei 2/2021, de 26 de març, que regula les facultats específiques de la institució del Síndic de Greuges, ens permet, en l'article 41.d), fer públics els suggeriments i les recomanacions emesos i el seu incompliment quan una administració pública —haja acceptat la nostra resolució o no— no duga a terme les actuacions necessàries per a atendre'ls, tal com ocorre en el cas present. En conseqüència, esta Resolució de tancament, juntament amb la Resolució de consideracions, es publicarà en [www.elsindic.com/va/actuacions](http://www.elsindic.com/va/actuacions).

D'esta manera, tota la ciutadania, inclosos els membres del Parlament Valencià, podrà conèixer la desatenció de les actuacions proposades pel Síndic en este procediment.

En atenció al que hem exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'esta resolució a totes les parts, i deixem constància de la falta de col·laboració de l'Administració autonòmica corresponent per haver remés a esta institució la informació fora del termini establert per a això (article 39.1.a de la Llei 2/2021, reguladora d'esta institució) i de l'Ajuntament de l'Alcúdia per idèntic motiu (article 39.1.a) i per no donar resposta a les recomanacions formulades des d'esta institució (article 39.1.b).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana