

"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 2503006
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora en revisión de grado.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 31/07/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503006, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se recogía la queja por la falta de resolución de la solicitud de revisión de grado que realizó el 13/02/2025.

Por ello, el 06/08/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de Alicante exponía, en resumen:

- La solicitud de revisión de grado fue grabada el 04/06/2025. Así mismo, el interesado presentó en la misma fecha una solicitud de nuevas preferencias que fue grabada el 06/06/25, que a criterio de la Conselleria no procede. Si bien con fecha de 30/07/25, presenta una segunda solicitud de nuevas preferencias que fue grabada el 1/08/25, habiéndose emitido con la misma fecha, informe social técnico para confirmar la idoneidad de los nuevos recursos solicitados.
- La persona no había sido valorada hasta la fecha, ya que se respeta riguroso orden de entrada en registro municipal de solicitudes, no cumpliendo a priori, ninguno de los criterios que justifican una tramitación de urgencia.

Por otra parte, el 02/09/2025 recibimos escrito de la Conselleria en el que solicitaba una ampliación de plazo para la remisión de la información solicitada.

En su informe, recibido el 18/09/2025, la Conselleria exponía:

Que según consta en el expediente a nombre de D. ... con fecha 5 abril de 2024 se aprobó en su Programa de Atención Individual (PIA) una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio, correspondiente a un grado 1 de dependencia. La citada resolución condicionaba su efectividad a la acreditación, por parte de la persona titular de la prestación, de estar recibiendo el servicio mediante la aportación de documentación preceptiva en el plazo indicado en la resolución. Transcurrido el mismo sin aportarla, se declara caducidad del PIA y de los derechos que en el mismo se reconocen en fecha 24 de febrero de 2025.

El 13 de febrero de 2025, tras presentar el interesado solicitud de revisión de grado antes

de la notificación de la resolución de caducidad, se reanuda la tramitación del procedimiento y con fecha 29 de agosto de 2025 se resolvió en su Programa Individual de Atención (PIA) concediéndole una Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores no Profesionales con una cuantía mensual de 180,00 euros y efectos desde el 14 de agosto de 2025, motivo por el cual se determina el reconocimiento de unos atrasos de 90,00 euros, correspondientes al periodo comprendido entre el día 14 de agosto de 2025 y el día 28 de agosto de 2025. Esta resolución consta como entregada con fecha 29 de agosto de 2025.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su escrito, ésta aportó copia de la resolución recibida.

El 02/12/2025 dictamos [resolución](#) en la que se formulaban a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Alicante las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de realizar las valoraciones del grado de dependencia de la ciudadanía en los plazos establecidos.
2. **SUGERIMOS** que se realice sin más demora la valoración de la situación actual de la persona titular de esta queja en relación a su grado de dependencia y se eleve la propuesta que se derive a de esta valoración a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para su resolución.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver las solicitudes de revisión de grado de dependencia y revisión de PIA en los plazos establecidos.
2. **SUGERIMOS** que, tan pronto reciba el Dictamen Técnico de los Servicios sociales, emita la Resolución de revisión de la situación de Dependencia y la resolución de revisión del PIA, de acuerdo con las nuevas preferencias señaladas en su solicitud, incluyendo los efectos retroactivos correspondientes.

En la citada resolución recordamos a ambas administraciones la obligación de «enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta».

Hasta el momento, el Ayuntamiento de Alicante no ha manifestado su posicionamiento respecto de las consideraciones contenidas en la citada resolución, por lo que debemos dejar constancia de la falta de respuesta de éstas a las recomendaciones y recordatorios de deberes legales emitidos por esta institución en la resolución de referencia.

Por su parte, en el informe de la Conselleria ésta exponía:

Respecto al RECORDATORIO de la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la normativa reguladora del correspondiente procedimiento y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda

anormalidad en la tramitación de los expedientes, esta Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia debe destacar que el actual volumen de procedimientos que se encuentran en tramitación dificulta la resolución de los mismos dentro del plazo establecido.

En cuanto a la SUGERENCIA indicar que se resolverá el PIA y se reconocerán los efectos retroactivos que correspondan de conformidad con la normativa vigente.

Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 02/12/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora, la inactividad de la Administración o la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente las personas dependientes y sus familias. La privación de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas dependientes, además de impedirles el pleno disfrute de tales derechos, afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, así como la inclusión del Ayuntamiento de Alicante en la relación de administraciones no colaboradoras, por no dar respuesta al requerimiento vinculado a las recomendaciones formuladas, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 39.1.b) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana