

"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 2501929
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 15/05/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que en fecha 27/05/2024 se presentó una solicitud para el reconocimiento de la situación de dependencia y no se había obtenido respuesta.

Tras solicitar varios informes a la antigua Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, así como al Ayuntamiento de Alicante, nos comunicaban lo siguiente:

- Se trasladó el expediente de dependencia de la persona interesada desde la Comunidad Autónoma de Cataluña a la Comunidad Valenciana con fecha de efectividad 27/05/2025.
- La persona dependiente tiene reconocido un grado 1, concedido en la Comunidad Autónoma de Cataluña.
- En fecha 17/07/2025 se le había requerido a la persona interesada cierta documentación que fue aportada el 14/08/2025 y completada el 10/09/2025 y grabada en su expediente.
- El expediente esta completo estando pendiente de validar por la Conselleria desde el 11/12/2025, para que se pueda realizar la revisión de grado e informe social del entorno.
- No se ha emitido resolución de grado ni del programa individual de atención de la persona interesada.

En fecha 03/12/2025 solicitamos un nuevo informe a la antigua Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y tenemos constancia de la recepción de la solicitud por parte de la mencionada Conselleria el 04/12/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no lo recibió.

La falta de remisión de la oportuna respuesta, por parte de la antigua Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501929, de 19/01/2026](#), en la que sugeríamos lo siguiente:

- A la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, procediera de manera urgente a emitir la nueva resolución de grado y, en su caso, la correspondiente Resolución del nuevo programa individual de atención, de la persona interesada, tan pronto hubiese sido valorada

la persona solicitante, y que en la misma se incluyeran los efectos retroactivos correspondientes.

- Al Ayuntamiento de Alicante que, procediera a realizar la valoración de la persona dependiente a la mayor brevedad posible si no la realizó, para que la Conselleria pudiera resolver sobre el grado de dependencia de la persona interesada.

En fecha 28/01/2026 tuvo entrada el informe solicitado el 03/12/2025 a la administración autonómica competente, fuera del plazo concedido, en el que nos comunicaban que:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) con fecha de efectividad 27 de mayo de 2025, se ha trasladado su expediente de dependencia desde la Comunidad Autónoma de Cataluña.

En la resolución de traslado emitida por la Comunidad Autónoma se hace constar que, con fecha 3 de enero de 2018, se dictó resolución del órgano competente por la que se reconocía a la interesada la condición de persona en situación de dependencia GRADO 1. Este reconocimiento según lo dispuesto en el artículo 28 apartado 2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia tiene validez en todo el territorio del Estado, pero, a fecha de emisión de este informe, aun no se ha resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

En este sentido se comunica que la resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Tal y como se indicó en el anterior informe, desde esta comunidad autónoma, con fecha 17 de julio de 2025, se le requirió a la interesada la aportación de documentación que resultaba necesaria para continuar con la tramitación del expediente.

Consta en el expediente que se ha aportado nueva documentación, que está siendo revisada por la unidad administrativa competente para continuar con la tramitación. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna otra documentación, nos pondremos en contacto con la interesada, por el medio más eficaz, para así agilizar al máximo este trámite.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Recibimos la respuesta a las consideraciones efectuadas por parte del Ayuntamiento de Alicante, en la que nos comunicaron que se valoró a la persona interesada el 22/01/2026 y el informe social del entorno fue emitido el 27/01/2026.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, en su respuesta nos comunicó que se le había reconocido a la persona interesada un Grado 2 mediante resolución de 13/02/2026, pero que no se había resuelto su programa individual de atención.

Esta institución insiste en que el incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene 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.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la administración autonómica competente en materia de servicios sociales no se realizaron las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de fecha 19/01/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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 [elsindic.com/actuaciones](https://seu.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.

Se ha constatado la vulneración del derecho a una buena Administración.

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, en este expediente, de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con esta institución, conforme a lo establecido en el artículo 39.1 a) de la Ley 2/2021, ya citada

Por último, recordamos a la administración pública competente en materia de servicios sociales la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento que, en este caso, son 6 meses.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana