

"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 2503479
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 11/09/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, de 89 años, en fecha 24/10/2024, presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia, y no se había resuelto la misma.

Por ello, el 17/09/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la administración autonómica competente en materia de servicios sociales que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El consistorio, en su informe, nos comunicó lo siguiente:

El expediente ha sido grabado el 19/12/2024, estando el expediente incompleto a falta de subsanar el interesado con documentación requerida el mismo día de su grabación, no siendo entregada.

La persona interesada subsana documentación el 28/07/25 y la documentación ha sido grabada con fecha de 25/09/25, a la espera de ser validado por Conselleria.

La persona interesada no ha sido citada para valoración por no estar aún su expediente validado por Conselleria.

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 50%.

En febrero 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 entradas por registro del Ayuntamiento, La concejalía de Bienestar Social al partir de 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 profesional es 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 años anteriores. Por otro lado,

con el objeto de mejorar la calidad del servicio, desde junio de 2025 se ha puesto en marcha un refuerzo de profesionales en grabación, con el fin de reducir los tiempos de demora en este trámite.

La administración autonómica, en su informe, nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 24 de octubre de 2024 presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia pero, a fecha de emisión de este informe, aunque la persona interesada ya ha sido valorada en fecha 14 de octubre de 2025, aún no se ha emitido resolución sobre el reconocimiento de la situación de dependencia y el grado de la misma.

En este sentido se comunica que la resolución de expedientes otorgando un grado de dependencia y, en su caso, la resolución del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente en caso de que, una vez emitido el correspondiente dictamen técnico, se reconozca a la persona interesada un grado de dependencia que dé acceso a las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana (GRADO I, GRADO II y GRADO III).

En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Con respecto al conocimiento de la demora en las valoraciones en el Ayuntamiento de Alicante, y en lo relativo a las medidas de colaboración establecidas, se informa de que desde este centro directivo en enero de 2025 se ha realizado y remitido al Ayuntamiento de Alicante un estudio de zona en materia de dependencia al efecto de que pudieran implementar un plan de choque con el objetivo de reducir el retraso en las valoraciones de la situación de dependencia.

Además, la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda cuenta con un equipo de valoradores que, según lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell realizan las valoraciones de las personas que residen en un recurso residencial público de gestión pública cuando en estos centros no hay valorador, que se encuentran en un centro penitenciario o personas hospitalizadas en hospitales privados de larga y media estancia. Como medida de apoyo a las entidades locales, este equipo también realiza también la valoración de personas que residen en otros recursos residenciales (privados) y de los niños/as de edad inferior a 3 años.

No obstante, cabe recordar que de acuerdo con la normativa vigente es a cada entidad local a la que corresponde la provisión y gestión de su unidad de servicios sociales.

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.

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503479, de 12/11/2025](#), en la que sugeríamos lo siguiente:

- Al Ayuntamiento de Alicante que adoptase las medidas necesarias para cumplir con los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento de revisión d situaciones de dependencia.
- A la administración autonómica competente en materia de servicios sociales que procediera a emitir la correspondiente resolución sobre el reconocimiento de la situación de dependencia de la persona interesada y el grado de la misma, y que en la resolución del PIA se incluyeran los efectos retroactivos correspondientes.

El Ayuntamiento de Alicante aceptó las consideraciones efectuadas.

La administración autonómica, en su respuesta, nos comunica que en fecha 17/10/2025, se había resuelto la solicitud de valoración de dependencia de la persona interesada, reconociéndole un Grado 3, aprobándose el PIA mediante resolución de 24/10/2025, por el que se le reconocía una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, reconociendo los efectos retroactivos desde el 25/04/2025.

Tratamos de ponernos en contacto con la persona interesada para que nos confirmase lo dicho por la administración autonómica competente, pero no fue posible.

Podemos constatar que las administraciones implicadas en la presente queja han aceptado las consideraciones efectuadas, ya que se ha resuelto el expediente de dependencia de la persona promotora de la queja.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA**, y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Por último, recordamos la obligación de dictar resolución expresa, notificarla y proceder a su pago 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