



"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** 2503667

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Dependencia. Demora PIA

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 24/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503667, en el que se recogía la queja por la demora de la Conselleria en resolver su expediente de dependencia. Según manifestaba en su queja y en la documentación adjunta:

- El 23/10/2019 solicitó revisión del grado 0 de dependencia que tenía, obteniendo resolución de grado 1 el 15/04/2021
- El 03/05/2021 se aprobó el programa individual de atención, concediéndole el servicio de ayuda a domicilio con una intensidad de 20 horas mensuales
- El 20/01/2022 la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda le concedió con carácter de atrasos el derecho al cobro de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales correspondiente al período de tiempo entre el 24/04/2020 y el 02/05/2021, por un importe de 1.881,90 €.
- El 18/01/2023 solicitó revisión de grado, concediendo la Conselleria el grado 3 mediante Resolución el 21/08/2024

A pesar de la modificación de grado hace más de 15 meses, asegura que no se ha procedido a la revisión del programa individual de atención.

Por ello, el 03/11/2025 nos dirigimos a ambas administraciones competentes, el Ayuntamiento de Ibi y la Conselleria competente en la materia para que, en el plazo de un mes, nos informaran sobre este asunto.

El informe del Ayuntamiento de Ibi indicaba, en resumen, que estaba pendiente la revisión del programa individual de atención para adecuarlo al nuevo grado reconocido, encontrándose en aquel momento en lista de espera para poder ampliar el servicio de ayuda a domicilio acorde a las horas correspondientes con el grado 3, habiendo informado en todo momento a la persona interesada.

Por otro lado, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia si bien indicaba que la demora venía derivada del elevado número de procedimientos en tramitación –como viene siendo habitual–, la concesión de la ampliación del servicio dependía de los servicios sociales municipales, por ser estos los responsables de su prestación.

Indicaba a la persona la posibilidad de solicitar una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, iniciando un trámite de nuevas preferencias.



Trasladamos ambos informes a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

No hemos puesto en contacto telefónico con la persona promotora de la queja quien nos indicó que el pasado día 19/01/2026 el ayuntamiento de Ibi empezó a prestar el servicio de ayuda a domicilio conforme al grado 3 reconocido, si bien todavía no ha recibido la correspondiente resolución.

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

No obstante, recordamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación legal de resolver y notificar en el plazo máximo establecido en el correspondiente procedimiento.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana