

"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 2504050
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 22/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504050, en el que se nos comunicaba que el interesado, de 92 años, con nº de expediente de Dependencia AL3430382022, tenía reconocido un grado 1 y se le asignó un Programa Individual de Atención con una prestación económica vinculada al Servicio de Atención Domiciliaria, con 300 euros mensuales, lo que conlleva una atención de 20 horas mensuales.

El 25/10/2024 solicitaron la revisión del grado de dependencia por agravamiento y, sin embargo, todavía no había sido valorado habiendo transcurrido 12 meses desde entonces.

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

El Ayuntamiento nos comunicó que "la solicitud inicial del interesado no fue validada por la Conselleria con fecha 10/03/25, solicitando una corrección de errores presentes en la grabación del expediente. Con fecha 10/11/25 el expediente ha sido validado por la Conselleria quedando pendiente de valoración de grado. Está previsto realizar la valoración de grado con fecha 26/11/25".

La Conselleria nos comunicó que esta persona aún no había sido valorada, y que la resolución confirmando o modificando un grado de dependencia y, si procede, la revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia. Así mismo, destacó que son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos los que llevan a cabo las valoraciones, en la mayor parte de los expedientes, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria.

Dimos traslado de ambos informes a la persona promotora por si estimaba oportuno realizar alguna alegación.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2504050, de 22/12/2025](#) y, entre otras cuestiones, sugerimos al Ayuntamiento de Alicante que, tras más de 13 meses de tramitación del expediente, procediera de manera urgente, a realizar la valoración de la persona solicitante. Si ya se había efectuado, que diera traslado de esta y de los informes correspondientes a la Conselleria competente. A la Conselleria de Servicios Sociales, familia e Infancia le sugerimos que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de reconocimiento del grado de dependencia, una vez efectuada la valoración, y del programa individual de atención que de este se derive, así como los posibles efectos retroactivos.

El Ayuntamiento nos respondió indicando que la persona interesada fue valorada con fecha 27/11/25, habiéndole sido notificada resolución de grado por parte de la Conselleria. Por su parte, la Conselleria confirmó que por resolución de 12 de diciembre de 2025 se había resuelto su solicitud de revisión de su situación de dependencia, reconociéndole GRADO 2. Sin embargo “aún no se había resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención, este se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que puedan corresponder de conformidad con la normativa vigente”.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 22/12/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja. Sin embargo, hay que subrayar que la Conselleria no pudo aprobar la resolución de grado hasta que la persona dependiente fuera valorada por los servicios sociales municipales, hecho que se produjo con evidente demora. Y, a su vez, dicha valoración no se pudo realizar hasta que la solicitud, de octubre de 2024, fuera validada por la Conselleria, que se realizó más de 12 meses después.

Queda aún por aprobar la Resolución PIA correspondiente al nuevo grado alcanzado, cuando ya han transcurrido más de 15 meses desde la solicitud.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana