

"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 2504541
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora en reconocimiento de grado.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 22/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504541, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito, manifestaba que el pasado 21/03/2025 presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, sin que hasta ese momento se hubiera resuelto sobre ésta ni tampoco en relación con el Programa Individual de Atención que pudiera corresponder.

Por ello, el 25/11/2025 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.

En su informe, el Ayuntamiento de Alicante exponía, en resumen, que el expediente de la persona titular estaba completo tras subsanar requerimiento con fecha 05/12/25, y pendiente de validar por la Conselleria desde el 09/12/2025. Añadía que mientras el expediente no pasase a estado comprobada siendo validado por la Conselleria, no se podía citar para realizar la valoración de grado de dependencia.

Por su parte, el 23/12/2025 la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia solicitó una ampliación de plazo para la remisión del informe solicitado, ampliación que concedimos mediante resolución de la misma fecha.

En 03/02/2026 recibimos informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el que, en resumen, exponía que:

- La solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia pasó a estado «comprobada» el día 15 de enero de 2026 en la aplicación informática «ADA» pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no había sido valorada.
- Indicaba que la resolución de los 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, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia; garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.
- Asimismo, se informa que actualmente 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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su escrito, se refería a irregularidades y defectos en la notificación de los requerimientos de subsanación por parte del Ayuntamiento de Alicante, y que habían provocado retrasos en la tramitación del expediente.

El 25/03/2026 dictamos [resolución de consideraciones](#) en la que formulamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia las siguientes:

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, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de revisión de grado (el 21/03/2025), y una vez subsanados los defectos por la persona interesada, proceda a la valoración de la persona en situación de dependencia y a la remisión a la Conselleria del Dictamen Técnico correspondiente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que, una vez realizada la valoración por los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de grado de dependencia y del programa individual de atención que de este se derive.
3. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya 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.»

En su informe, el Ayuntamiento de Alicante exponía, en resumen, que consta en el expediente de la interesada realizado el informe social de entorno por parte de la trabajadora social de zona, quedando pendiente la valoración de grado que corresponde a Sanidad, siguiendo protocolo establecido por Conselleria para determinadas patologías.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia reiteró los argumentos señalados en el informe de 03/02/2026.

A la vista del informe de Alicante, con fecha 12/05/2026 solicitamos a éste y a la Conselleria de Sanidad que en el plazo máximo de un mes nos informara sobre determinadas cuestiones relacionadas con la valoración de la menor.

En su informe, el Ayuntamiento de Alicante exponía que:

Sanidad-GVA tiene acceso a la información en el aplicativo de Dependencia, sobre expedientes con seguimiento desde unidades específicas asignadas para realizar valoración de la dependencia siguiendo protocolo de la Conselleria en casos específicos.

Existe una persona responsable en Sanidad que coordina y mantiene informado al personal técnico sobre la relación de expedientes de dependencia pendientes de valoración de grado por su parte en base protocolo establecido por la Conselleria, no siendo necesario que se derive el expediente desde el Ayuntamiento.

Por su parte, la Conselleria de Sanidad exponía:

PRIMERO.- La solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de la persona interesada fue presentada con fecha de registro 21/03/2025. No obstante, no fue hasta el 15/01/2026 cuando dicha solicitud pasó, en la aplicación informática de dependencia (ADA), al estado de “comprobada”. Este estado es el que permite asumir y llevar a cabo la valoración de la dependencia de la persona usuaria, no siendo posible iniciar dicho proceso con anterioridad a la adquisición de dicho estado.

SEGUNDO.- El expediente de dependencia de (...) se encuentra pendiente de valoración, habiéndose fijado la fecha de la misma para el 11 de junio de 2026, según información facilitada por la Unidad de Salud Mental correspondiente.

Trasladamos la información a la persona promotora por si quería presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de Alicante se han aceptado las consideraciones formuladas, si bien debemos señalar que éste no nos informó inicialmente de la competencia de la Conselleria de Sanidad para realizar la valoración de la situación de dependencia de la menor.

Por su parte, desde 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 25/03/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Finalmente, debemos **recordar a la Conselleria de Sanidad el deber legal** de realizar las valoraciones del grado de dependencia de la ciudadanía en los plazos establecidos.

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 de les Corts Valencianes, 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