

"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** 2504548  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Servicios sociales Alicante. Demora en la tramitación de recursos sociales

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 24/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504548. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la tramitación del servicio de ayuda a domicilio, solicitada el 12/05/2025 ante los servicios sociales municipales, la teleasistencia, así como el reconocimiento de la situación de dependencia –solicitada el 29/04/2025.

Por ello, el 02/01/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 22/01/2026 registramos el informe del Ayuntamiento de Alicante. En él nos informaba, en resumen, que:

- El 21/08/2025 se le concedió la teleasistencia municipal y el 28/08/2025 el servicio de ayuda a domicilio de apoyo personal, ambas con carácter urgente y habiendo notificado ambas resoluciones aprobatorias a la persona interesada.
- Habían realizado ajustes en el caso del servicio de ayuda a domicilio para ofrecer una respuesta más adecuada a las necesidades detectadas durante la prestación del mismo, estando garantizadas ambas prestaciones hasta que la Conselleria resuelva el programa individual de atención.
- Estaba prevista la valoración de su situación de dependencia para la segunda quincena de febrero de 2026.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia solicitó el 02/02/2026 ampliación de plazo, que le fue concedida mediante Resolución de ampliación de plazo el 05/02/2026.

La Administración autonómica nos hizo llegar su informe el 26/02/2026. En él, informaba, en resumen, que la persona todavía no había sido valorada, por lo que no podía emitir la Resolución de grado ni del programa individual de atención solicitado.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202504548, de 22/04/2026](#), en la que efectuamos a las administraciones investigadas los siguientes pronunciamientos:

### **AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes.
2. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la valoración.
3. **SUGERIMOS** que, proceda de manera urgente, a realizar la valoración de la persona solicitante.
4. **SUGERIMOS** que, debido a la lista de espera para realizar las valoraciones de dependencia, solicite y ponga en marcha un “plan de choque” para reducir las mismas.
5. **SUGERIMOS** que, atendiendo a las alegaciones presentadas por la persona interesada, se le facilite información en relación con la evolución y seguimiento de su expediente.

### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del grado de dependencia y del programa individual de atención que de este se derive tan pronto haya sido valorada la persona solicitante.
4. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

Encontrándose ambas administraciones en plazo para responder a nuestras consideraciones, la hija de la persona en situación de dependencia presentó ante esta defensoría 2 escritos los días 15/05/2026 y 25/05/2026 en los que se hacía constar:

EXPONE Que el presente escrito se formula como **AMPLIACIÓN URGENTE** de la reclamación ya presentada ante este Síndic, al haberse producido un grave empeoramiento de la situación asistencial y de vulnerabilidad de mi padre tras las últimas actuaciones de los servicios sociales. Que el día 13 de mayo de 2026 fuimos atendidos por la trabajadora social (...), en el centro situado en Calle Santos Médicos nº 2 de Alicante, donde se nos informó de que a mi padre le había sido concedido el grado máximo de dependencia/discapacidad. Sin embargo, en la misma atención se nos comunica igualmente que la ayuda domiciliaria que actualmente venimos recibiendo por parte del Ayuntamiento, consistente en una hora diaria de asistencia para dos personas, será cancelada y sustituida por una prestación económica aproximada de cuatrocientos euros (400 €) mensuales. Ante esta situación, manifestamos nuestra absoluta disconformidad, ya que dicha cantidad resulta totalmente insuficiente para contratar asistencia profesional adecuada para una persona en situación de gran dependencia. Por ello, hemos solicitado una modificación urgente del programa individual de atención (Programa Individual de Atención), interesando que dicha prestación económica sea sustituida por las horas de ayuda domiciliaria que realmente corresponden y necesita mi padre. La situación actual es extremadamente grave. Mi padre necesita ser levantado de la cama al menos dos veces

al día debido a su estado físico y dependencia total. Sin embargo, en estos momentos únicamente puede ser levantado una vez al día por falta de medios humanos y asistencia suficiente, permaneciendo el resto del tiempo tumbado, con el evidente deterioro físico, psicológico y de dignidad personal que ello supone. Además, se nos informó de que la resolución de la modificación del PIA podría demorarse durante un largo periodo de tiempo, dejando a mi padre en una situación todavía peor de la que se encontraba anteriormente. Consideramos que toda esta situación ha sido generada por una grave desinformación, falta de coordinación y abandono institucional por parte de los servicios sociales responsables, ya que lejos de reforzar la protección y asistencia tras el reconocimiento del grado máximo de dependencia, las medidas adoptadas dejan a mi padre en una situación de total desprotección y extrema vulnerabilidad. Por todo ello, SOLICITO Que el Síndic de Greuges intervenga de manera inmediata y urgente ante la gravedad de los hechos expuestos, requiriendo a la administración competente para evitar el empeoramiento irreversible de la situación de mi padre. ASIMISMO, SOLICITO DE MANERA EXTREMADAMENTE URGENTE LA NO CANCELACIÓN DE LA AYUDA DOMICILIARIA QUE PERCIBIMOS EN ESTE MOMENTO HASTA QUE SEA RESUELTO EL EXPEDIENTE Y APROBADA LA MODIFICACIÓN DEL PIA CON LAS HORAS DE AYUDA DOMICILIARIA PERTINENTES QUE MI PADRE NECESITA.

También adjuntaba otro escrito, sin constancia de registro de entrada, que recogía:

AL ÓRGANO COMPETENTE DE SERVICIOS SOCIALES

(...)

SOLICITO:

1. La revisión y modificación del Programa Individual de Atención (PIA).
2. Que se sustituya la prestación económica inicialmente solicitada por un recurso profesional de atención domiciliaria, con asignación de horas de ayuda a domicilio adecuadas al grado de dependencia y necesidades reales de mi padre.
3. Que se valore la tramitación urgente del expediente debido a la situación de vulnerabilidad acreditada, la dependencia total del afectado y el riesgo de sobrecarga extrema de la cuidadora principal.

Recibimos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a nuestras consideraciones el 25/05/2026, en la que manifestaba aceptar nuestras recomendaciones e informaba expresamente que:

por resolución de 30 de abril de 2026 se resolvió su solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia reconociéndole GRADO 3, y por resolución de 8 de mayo de 2026 se ha resuelto su Programa Individual de Atención, concediéndole prestación económica para cuidados en el ámbito familiar y apoyo a cuidadores no profesionales por importe de 455,40 euros mensuales, con efectos desde el 31 de octubre de 2025.

El Ayuntamiento de Alicante nos hizo llegar su respuesta el 03/06/2026. En ella, además de lo informado por la Conselleria, indicaba:

En el ejercicio 2026, el Ayuntamiento de Alicante ha aprobado, mediante acuerdo de la Junta de Gobierno Local, una nueva reorganización de las zonas de Servicios Sociales

Municipales, ampliando la red de centros sociales de 5 a 7 equipamientos, dotados de personal estable y suficiente.

Esta nueva distribución zonal responde a criterios técnicos de proximidad territorial, proporcionalidad poblacional y adecuación al perfil de las personas usuarias atendidas.

Con ello se persigue acercar los recursos a la ciudadanía, facilitar la accesibilidad al sistema, concentrar esfuerzos profesionales y reforzar la acción preventiva desde la Atención Primaria Básica de los Servicios Sociales.

Asimismo, se impulsará una línea específica de mejora en el ámbito de la atención a la dependencia, articulada en medidas relacionadas con el refuerzo de personal técnico que interviene en el procedimiento, revisión organizativa de los circuitos de trabajo para garantizar la eficiencia y coordinación institucional con la Dirección General de la Dependencia de la GVA buscando agilizar el proceso de grabación de expedientes.

Esta reorganización persigue consolidar un modelo de servicios sociales más ágil, cercano y orientado a resultados, reforzando la calidad en la atención y la respuesta efectiva a las necesidades de la ciudadanía.

Las administraciones a las que nos hemos dirigido en la presente queja han manifestado la aceptación de nuestras consideraciones y han informado de la resolución del expediente de dependencia iniciado mediante solicitud de 29/04/2025, concediendo a la persona el grado 3 de dependencia, así como la prestación económica para cuidados en el entorno familiar solicitada en el programa individual de atención.

También en su momento, y a pesar de lo manifestado por la hija de la persona dependiente, el Ayuntamiento de Alicante había concedido –en fecha 28/08/2025, previo a la presentación de la queja– con carácter de urgencia el servicio de ayuda a domicilio y la teleasistencia desde el ámbito municipal, mientras no se resolviera el programa individual de atención de dependencia.

En consecuencia, consideramos el objeto de la presente queja resuelto.

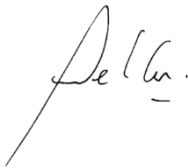
Las cuestiones manifestadas por la hija de la persona titular del expediente de dependencia en escritos posteriores a nuestra Resolución de consideraciones a la Administración, indicando su deseo de modificar las preferencias en el programa individual de atención para acceder al servicio de ayuda a domicilio en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar actualmente concedida deberá dirigirlos a la administración competente, mediante los formularios expresamente habilitados para ello.

Dicha solicitud deberá presentarla en el registro electrónico del ayuntamiento del domicilio de la persona solicitante, en cualquier oficina de asistencia en materia de registro de la Generalitat o mediante cualquiera de las modalidades previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Puede también acudir a los servicios sociales municipales a solicitar información y asesoramiento en la tramitación de los aspectos relativos al expediente de dependencia de su padre.

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, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud (29/04/2025) recordamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación legal en el cumplimiento de los plazos establecidos en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana