

"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 2504550
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora en revisión de grado.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 24/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504550, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito la persona promotora de la queja, hija de la titular del derecho, manifestaba que ésta tiene diagnosticada la enfermedad de Alzheimer teniendo reconocido grado I de dependencia, y un grado de discapacidad del 51%, si bien a la vista del empeoramiento de su salud, el 08/01/2025 presentó solicitud de revisión de grado de dependencia, sin que hasta el momento se haya resuelto sobre ésta ni tampoco en relación con el Programa Individual de Atención que pudiera corresponder al nuevo grado. Expone además la delicada situación personal y económica de la familia, al tener que afrontar la necesidad de cuidado de su padre ingresado desde 2023 en una residencia privada y pendiente de plaza pública.

Por ello, el 25/11/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la 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 la solicitud de revisión de grado de dependencia fue grabada con fecha 07/07/25, quedando el expediente incompleto; se notificó requerimiento el 25/07/25, siendo grabada la subsanación de este con fecha 11/11/25. Finalmente, el expediente de revisión de grado fue validado por la Conselleria con fecha 14/11/25, y que la interesada ha sido citada por el Ayuntamiento para revisión de grado de dependencia el próximo 16/12/25, respetando orden riguroso de presentación en registro de la solicitud inicial.

Por su parte, el 23/12/2025 recibimos escrito de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el que solicitaba una ampliación de plazo para la remisión de la información requerida, y que concedimos mediante resolución de la misma fecha.

En el informe remitido, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía que el 29/12/2025 se resolvió la solicitud de revisión de dependencia, reconociéndole grado 2, si bien todavía no se había resuelto el Programa Individual de Atención que debe adecuar la cuantía de la prestación que percibe al nuevo grado reconocido.

Trasladamos la información a la persona titular para que presentara alegaciones. En su escrito, indicaba que todavía no había recibido la resolución de revisión de grado, informando que en noviembre de 2025 había presentado solicitud de nuevas preferencias, instando el reconocimiento del servicio de teleasistencia avanzada.

El 12/03/2026 dictamos resolución de consideraciones en la que, entre otros pronunciamientos, sugerimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, dado el tiempo transcurrido desde el inicio del procedimiento de revisión de la situación de dependencia (el 08/01/2025), procediera a emitir y notificar a la persona en situación de dependencia la correspondiente Resolución de revisión del PIA que adecuara la prestación que tiene reconocida al grado 2 que le fue otorgado por Resolución de 29/12/2025, reconociendo 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 manifestaba «su compromiso con el cumplimiento estricto de los plazos fijados y, en ese marco, acepta las recomendaciones formuladas, incorporándolas como líneas de mejora en la organización y gestión del servicio, con el objetivo de reforzar la eficiencia, reducir demoras y garantizar una atención adecuada a las personas en situación de dependencia.»

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía en el informe remitido que:

- Se resolverá la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) de la persona dependiente, reconociendo los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo a la normativa vigente.
- Según consta en el expediente a nombre de D.^a ... con fecha 8 de enero de 2025 presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia y en resolución de 29 de diciembre de 2025 se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia; pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha resuelto la revisión del Programa Individual de Atención, que debe adecuar la cuantía de la prestación que percibe al nuevo grado reconocido.
- La resolución de revisión 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.

Llegados a este punto, comprobamos que el Ayuntamiento de Alicante ha manifestado su compromiso con el cumplimiento de los plazos fijados en materia de dependencia, tal como señalamos en las recomendaciones formuladas.

Sin embargo, 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 12/03/2026](#). Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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