

"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 2600250
Materia Servicios sociales
Asunto Demora valoración dependencia y resolución PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la falta de resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de la madre de la autora de la queja, de 91 años, presentada el 13/12/2024.

Por ello, el 29/01/2026 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente (el Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento manifestó, básicamente, que la solicitud se encontraba en estado "comprobada" y que la persona había sido cita para la valoración el próximo 16/02/2026. Indicaba el Ayuntamiento expresamente que:

La solicitud de la interesada fue registrada con fecha 13/12/24 y grabado el expediente con fecha 27/06/25, quedando pendiente de completar documentación requerida que fue subsanada con fecha 11/07/25. El expediente fue validado por la Conselleria con fecha 24/07/25.

La valoración de grado está programada para el 16/02/26. Existen en torno a 905 solicitudes pendientes de valoración de grado, en las que han transcurrido más de tres meses desde que fueron presentadas en registro municipal

Por lo que se refiere a la Conselleria, señaló que:

«Que según consta en el expediente a nombre de (...) por resolución de 19 de febrero de 2026 se ha resuelto su solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, reconociéndole GRADO 2. La resolución de aprobación del Programa Individual de Atención por el que se concede prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales **está previsto realizarla dentro del primer trimestre de 2026, reconociendo efectos retroactivos**»

Dicha información fue trasladada a la autora de la queja al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución que pone fin al procedimiento de queja.

En atención a lo expuesto, dado que no constan alegaciones en contra de lo informado por la Administración, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, conviene destacar que el caso que nos ocupa está relacionado con la queja nº [202600249](#), ya que se trata de dos personas de edad muy avanzada en situación de vulnerabilidad que conviven en el mismo domicilio. La gran demora que se desprende de los documentos aportados al expediente (13 meses desde la solicitud hasta la cita para valoración) y el incumplimiento en los plazos, aumenta el sufrimiento y las dificultades a las que tienen que enfrentarse todos los días.

Por ello, advertimos en este caso al Ayuntamiento de Alicante, como ya hicimos en la queja nº [202600249](#), que:

1. El plazo establecido para resolver el reconocimiento y grado de la situación de dependencia es de **tres meses**, tal y como se recoge en la norma reguladora de este procedimiento.
2. Deberá analizar y adoptar las medidas necesarias, tanto a nivel organizativo como de dotación de personal, en las fases iniciales de la tramitación de los expedientes de valoración de la situación de dependencia ya que cuadruplica el tiempo establecido en la normativa vigente, y el perjuicio causado a las personas en situación de vulnerabilidad se agrava cuando se trata de dos personas dependientes en el mismo domicilio.
3. Implementar un plan de choque tras análisis de la situación, medidas que ya le sugirió la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en enero de 2025 y trasladan a esta defensoría en el informe solicitado.

(...) la existencia de lista de espera para valoraciones en el Ayuntamiento de Alicante, municipio donde reside la persona titular de este expediente, cabe indicar que este centro directivo hace un seguimiento mensual de la situación de las valoraciones de todos los municipios de la Comunitat Valenciana.(...) Desde este centro directivo en enero de 2025 se realizó y remitió al Ayuntamiento de Alicante un estudio de zona en materia de dependencia al efecto de que pudieran implementar un plan de choque con el objetivo de reducir el retraso en las valoraciones de la situación de dependencia. La implementación de este corresponde a la entidad local ya que de acuerdo con la normativa vigente es a cada entidad local a la que corresponde la provisión y gestión de su unidad de servicios sociales.

Por último, se indica expresamente a la persona interesada que si, en el plazo indicado por la propia Administración, su madre no hubiese recibido la resolución del Programa Individual de Atención (PIA), puede volver a dirigirse a esta institución para que abramos un nuevo expediente de queja.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana