

"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 2600534
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento grado y PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 03/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600534. La persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la Administración a su solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, de 91 años, en fecha **20/05/2025**, **presentó una solicitud** para el reconocimiento de la situación de dependencia ante el Ayuntamiento de Alicante, donde optaba dentro del catálogo de servicios y prestaciones por el servicio de Centro de Día (AFA) y la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, ambos compatibles entre sí conforme a la normativa reguladora.

Trascurrido el tiempo sin obtener respuesta, la familia contactó con el Ayuntamiento de Alicante para conocer la situación en la que se encuentra el expediente, siendo informados mediante correo electrónico, que dicha solicitud fue validada por la Conselleria el 18/11/2025. A fecha de la presentación del escrito de queja, la solicitud no había sido valorada ni resuelta, a pesar de haber transcurrido el plazo legalmente establecido.

Por ello, el 12/02/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviaran sendos informes sobre este asunto.

El 26/02/2026 recibimos informe del Ayuntamiento donde exponía de forma resumida lo siguiente:

El expediente de la interesada es validado por la Conselleria con fecha 18/11/25, pasando a estado comprobada pendiente de valoración de grado. Fue grabado con fecha 07/11/25, quedando pendiente de aportar documentación, que fue subsanada y grabada con fecha 18/11/25. La **valoración de grado ha sido programada con fecha 23/02/26**. Las citas para valoración de grado son programadas siguiendo fecha de entrada en registro municipal de las solicitudes presentadas por las personas interesadas

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, tras solicitar una ampliación de plazo, remitió informe el 26/03/2026, en el que nos exponía, en resumen, que:

(...) aunque ya se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia en resolución de 24 de febrero de 2026, y se ha resuelto parcialmente su Programa Individual de Atención, reconociéndole con fecha 27 de febrero de 2026 el derecho a una prestación económica.

No obstante, cabe la alternativa de cambio de recurso solicitando una prestación económica vinculada al Servicio de Centro de Día mediante la presentación de una nueva solicitud de preferencias, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado

de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

Emitimos [Resolución de consideraciones a la administración de la queja 202600534 de 07/05/2026](#) donde realizamos las siguientes consideraciones o pronunciamientos.

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo las solicitudes de los ciudadanos en materia de dependencia, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido, especialmente las relativas a la valoración.
2. **SUGERIMOS** que vistos los datos que se desprenden tanto de la documentación aportada como de los informes enviados (demora de 6 meses en grabar una solicitud y 9 meses para valorar), adopte 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.

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 las demoras en los plazos de resolución tan alarmantes en la tramitación de los expedientes
2. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de aprobación del programa individual de atención de manera completa conforme la petición de la persona titular en su solicitud, reconociéndole los servicios y/o prestaciones que pudieran corresponderle.
3. **SUGERIMOS que**, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud el pasado 20/05/2025.
4. **SUGERIMOS que**, en su informe remitido el 26/03/2026 plantea la opción de solicitar un cambio de preferencia optando por la PEV a Centro de día, por ello, comunique por escrito y de manera detallada a la solicitante de dicha posibilidad, dejando fijados el coste y tiempo de resolución.

Transcurrido el plazo concedido, el Ayuntamiento de Alicante no emite el preceptivo informe. Esa falta de respuesta de la administración local a la Resolución de Consideraciones emitidas por esta defensoría, se considera que existe falta de colaboración conforme artículo 39.1.b de la Ley 2/2021.

Por otra parte, el 09/06/2026 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, donde de manera resumida se ratificaban en lo dicho en el anterior informe de averiguación de hechos, en concreto nos transmitía:

(...) Tal y como se indicó en el anterior informe, la resolución 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 según la normativa vigente. Debiendo tenerse en cuenta, en el caso de solicitar un servicio, la disponibilidad de plazas en los centros indicados por la persona solicitante. Constando en su expediente como preferencia el Servicio de Centro de Día, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

(...)

Y sobre la tercera SUGERENCIA relativa a la información ofrecida en el anterior informe sobre la posibilidad de cambio de recurso, solicitando una prestación económica vinculada al Servicio de Centro de Día, se informa que no se considera apropiado ofrecer esta información por escrito por si la misma puede ser mal interpretada y además hay que tener en cuenta que no está al alcance de este centro directivo poder fijar de antemano el coste del servicio de Centro de Día que puedan ofrecer las empresas acreditadas que puedan ser de interés de la persona dependiente en el caso de solicitar esta prestación.

Reiteramos una vez más a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación legal de dictar resolución y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Fundamentar su falta de actuación en «el actual volumen de procedimientos que se encuentran en tramitación dificulta la resolución de estos dentro del plazo establecido» no la exime ni dispensa de su cumplimiento.

Respecto el último punto, partiendo de la base de que en éste caso concreto la persona dependiente ya está sufragando el recurso con medios propios, resulta difícil de comprender que, si en el informe enviado a esta institución el 26/03/2026 la Conselleria planteaba que, «No obstante, cabe la alternativa de cambio de recurso solicitando una prestación económica vinculada al Servicio de Centro de Día mediante la presentación de una nueva solicitud de preferencias, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 62/2017», esa alternativa no puedan transmitirla u ofrecerla de manera formal, detallada y acotada en el tiempo. Una nueva petición de cambio de preferencias, conforme al Decreto 62/2017 implica nuevos plazos, prologándose en el tiempo la resolución total del expediente, más aún cuando la persona dependiente lleva esperando más de un año a la resolución de la petición realizada.

Llegados a este punto se hace evidente que 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 07/05/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción total 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.

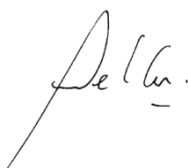
La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve 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 de les Corts Valencianes, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

La Conselleria de Servicios Sociales Familia e Infancia ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, pero ha incumplido nuestras principales consideraciones que no era otra que diera respuesta a la solicitud planteada al superar el plazo legalmente establecido para ello.

El Ayuntamiento de Alicante ha colaborado con esta institución dando respuesta al primer requerimiento efectuado, no así a la resolución de consideraciones emitidas desde esta defensoría.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración del Ayuntamiento de Alicante por no haber contestado a la resolución de consideraciones del Síndic (art. 39.1.b).



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana