

"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 2600875
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión grado.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la demora en la tramitación y la resolución de la solicitud de revisión de la situación de dependencia, presentada el 11/06/2025.

En el escrito de queja se manifiesta expresamente que aún no se había personado la trabajadora social, de lo que se deduce que la persona no ha sido valorada.

Por ello, el 20/02/2026 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación de la solicitud (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 de Alicante, indicó que la valoración de la persona interesada será realizada siguiendo orden riguroso de entrada por registro municipal de las solicitudes.

Por su parte, la Conselleria manifestó que la solicitud que pasó a estado «comprobada» el día 17 de noviembre de 2025 en la aplicación informática «ADA», pero que esta persona aún no había sido valorada.

En este sentido, señaló que 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 y, sin que las hubiese presentado transcurrido el plazo establecido para ello, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2600875, de 26/05/2026](#), en la que efectuamos a las Administraciones investigadas los siguientes pronunciamientos:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. **RECOMENDAMOS** la implementación de medidas que le permitan realizar las valoraciones de las personas en situación de dependencia en los tiempos que posibiliten el cumplimiento de los plazos establecidos en el Decreto 62/2017 y acabar con la lista de espera para valoraciones.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se presentó la solicitud (11/06/2025), 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 LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anormalidad en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que, tan pronto como le sea remitido el Dictamen Técnico por la Entidad Local, proceda a la emisión y notificación de la resolución de revisión del reconocimiento de la situación de dependencia y, en su caso, a la resolución de revisión del PIA.
3. **SUGERIMOS** que la resolución de revisión del PIA incluya los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona en situación de dependencia.

La preceptiva respuesta de ambas Administraciones tuvo entrada en esta institución dentro del plazo establecido. El Ayuntamiento aceptó expresamente los pronunciamientos realizados y manifestó que, en esa línea, se llevó a cabo una 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 e impulsando una línea específica de mejora en el ámbito de la atención a la dependencia. Todo ello, manifestaba el Ayuntamiento, con el objetivo de reforzar la eficiencia, reducir demoras y garantizar una atención adecuada a las personas en situación de dependencia. orientado al cumplimiento de los plazos establecidos en Decreto 62/2017.

Por otro lado, señaló que la persona ya había sido valorada y emitido el informe social de entorno por personal técnico del Ayuntamiento con fecha 12/06/26.

Nos informaba también de que la Conselleria había emitido dictamen técnico de grado y nivel con fecha 16/06/26.

El informe de la Conselleria, firmado unos días antes que el del Ayuntamiento, se limitaba a manifestar que “que pasó a estado «comprobada» el día 17 de noviembre de 2025 en la aplicación informática «ADA»; pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona sigue sin ser valorada”

Entendemos que la diferente información recogida en uno y otro informe se explica por la fecha en la que se firmó cada uno de ellos, pues el de la Conselleria está firmado el 12/06/2026 (mismo día de remisión a Conselleria por los Servicios Sociales del Informe Social).

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado todas las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 26/05/2026, pues no tenemos constancia de que se haya emitido resolución de revisión del Programa Individual de Atención. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

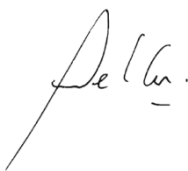
Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora, la inactividad 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 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