

"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 2601407
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión de grado.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 18/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601407. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver la solicitud de revisión del grado de dependencia, presentada el 29/08/2025.

Por ello, el 31/03/2026 solicitamos a 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 29/04/2026 recibimos el informe del Ayuntamiento de Alicante. En él, nos informaba, en resumen, que había procedido a la valoración el 20/04/2026, 8 meses después de la solicitud.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia solicitó ampliación de plazo, que le fue concedida el 28/04/2026.

Recibimos su informe el 07/05/2025, en el cual indicaba, en resumen, que aunque había resuelto la revisión del grado de dependencia el 21/04/2026, continuaba sin resolver la revisión del programa individual de atención y adecuar el importe de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales al nuevo grado reconocido.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202601407, de 13/05/2026](#), 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.

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 anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a notificar la correspondiente Resolución de la revisión del grado de dependencia.

3. **RECOMENDAMOS** que, dado que se ha excedido el plazo máximo establecido, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica acorde al importe correspondiente según el grado de dependencia reconocido.
4. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

El 26/05/2026 el Ayuntamiento de Alicante nos hizo llegar su respuesta a nuestras consideraciones, manifestando expresamente:

aceptamos sus consideraciones y manifestamos nuestro compromiso con el cumplimiento de los plazos legales, y la adopción de medidas tendentes al cumplimiento de plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes, con la finalidad de que las grabaciones de solicitudes y valoraciones de dependencia se efectúen dentro de los plazos estipulados.

El 16/06/2026 registramos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en la que constaba:

Según consta en el expediente a nombre de (...), por resolución de 21 de abril de 2026 se ha resuelto su solicitud de revisión de su situación de dependencia, reconociéndole un **GRADO 3** de dependencia; pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención que debe adecuar la cuantía de la **prestación para cuidados en el entorno familiar** que percibe al nuevo grado reconocido.

Tal y como se indicó en el anterior informe, la resolución de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

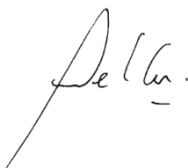
Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 13/05/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien deberá continuar esperando la actualización del importe de la prestación que percibe, conforme al grado 3 de dependencia reconocido.

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