

"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 2601530
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento grado y PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 26/03/2026, ha sido la demora en ser valorada su situación de dependencia tras haber solicitado su reconocimiento en fecha 05/05/2023.

A fin de contrastar lo que se exponía en la queja, solicitamos con fecha 13/04/2026 a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia y al Ayuntamiento de Alicante un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación de los derechos de la persona titular, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El informe del Ayuntamiento de Alicante señalaba, sustancialmente, que la persona había sido valorada y emitido informe social del entorno en fecha 12/05/2026.

Así mismo señalaba que el expediente había sido grabado en fecha 25/07/2023 pero pendiente de subsanar la documentación. Finalmente, tras dos requerimientos quedó subsanada y la Conselleria validó el expediente en fecha 29/04/2026, requisito necesario para poder programar una cita y realizar la valoración del grado.

El informe de la Conselleria, por su parte, indicaba en resumen que, por resolución de 15 de mayo de 2026 se resolvió su solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, reconociéndole GRADO 1. Asimismo, por resolución de 22 de mayo de 2026 se había concedido prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, con efectos desde la presentación de documentación en la que se acredite que empieza a disfrutar del servicio. Además, por resolución de 25 de mayo se ha concedido servicio de teleasistencia avanzada.

Dicha información fue trasladada a la persona responsable de la queja al objeto de que se pudiesen efectuar alegaciones.

En su escrito de alegaciones la interesada manifiesta, en resumen, lo siguiente:

(...) llevo necesitando y recibiendo ayuda domiciliaria desde abril del 2023 momento en que solicité el reconocimiento de la dependencia. Incluso antes, ya que el 7 de mayo de 2020 tuve una fuerte crisis lumbar y contraté dicho servicio de forma regular, con la misma persona que hoy sigue prestándome el apoyo que necesito, pudiendo acreditar esta circunstancia mediante la documentación contractual correspondiente.

(...) Posteriormente, debido a la imposibilidad económica de seguir asumiendo el coste de un contrato formal tras años de espera sin resolución administrativa, continué recibiendo la ayuda de la misma persona, abonando las horas de atención directamente.

(...) La demora administrativa me obligó a asumir gastos que difícilmente habría tenido que soportar de haberse resuelto mi expediente dentro de los plazos legalmente previstos. Para poder afrontar dichos gastos he tenido que recurrir, además, a préstamos bancarios y personales.

Por ello, solicito que el Síndic continúe las actuaciones y valore si resulta ajustado a los principios de buena administración y de protección efectiva de las personas en situación de dependencia que los efectos económicos reconocidos no tengan en cuenta la realidad de los apoyos que he necesitado y sufragado durante el prolongado periodo de retraso administrativo.

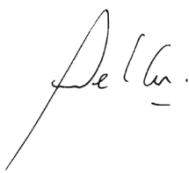
Asimismo, solicito que se valore la incidencia que la demora ha tenido en mi situación personal y económica, así como las consecuencias derivadas de haber tenido que financiar por mis propios medios una ayuda que resultaba necesaria para mi vida diaria.

Desde esta institución consideramos que el objeto de la queja ha quedado solucionado mediante las resoluciones de fecha 15 y 22 de mayo de 2026.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, respecto al abono de los efectos retroactivos por el coste de los de los servicios recibidos con anterioridad, se sugiere a la persona promotora de la queja que se dirija a los servicios sociales de su localidad para que le orienten sobre los trámites a seguir para reclamar los derechos económicos pendientes que pudieran corresponderle.

Si transcurridos 3 meses desde que se presente la solicitud de derechos económicos pendientes, no obtuviera respuesta de la Conselleria, puede dirigirse nuevamente a esta institución y presentar nueva queja.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana