

"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 2601588
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento de grado

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 30/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601588. La persona interesada, de 88 años, presentaba una queja por la falta de resolución del expediente de dependencia iniciado mediante solicitud de 27/06/2025.

Según la documentación que aportaba, el 22/01/2026 la Administración autonómica emitió requerimiento de subsanación de documentación, que la persona subsanó el 13/02/2026.

Sin embargo, en el momento de presentación de la queja, la persona continuaba sin haber sido ni tan siquiera valorada por los servicios sociales municipales.

Por ello, el 13/04/2026 solicitamos a las administraciones competentes –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 y cuya recepción por parte de ambas nos consta el 22/04/2026.

El 22/05/2026 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia. En él exponía, en resumen, que:

- La solicitud fue grabada en el aplicativo «ADA» por los servicios sociales municipales de Alicante el 22/01/2026.
- En dicha fecha, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia realizó el requerimiento de documentación.
- Pasó a estado «comprobada» el 24/02/2026.
- El 15/05/2026, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia resolvió concederle el grado 2 de dependencia, aunque continuaba sin resolver el programa individual de atención, debido al gran número de procedimientos en tramitación.

Respecto al Ayuntamiento de Alicante, transcurrido ampliamente el plazo de que disponía, no recibimos la información solicitada, por lo que emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202601588, de 02/06/2026](#), en la que efectuamos los siguientes pronunciamientos a las administraciones investigadas:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en el plazo establecido para ello, un informe detallado sobre los hechos expuestos en la queja.
- 2. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes

3. **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.
4. **RECOMENDAMOS** que, dado que persisten las demoras en la tramitación y valoración de los expedientes de dependencia, evalúe la efectividad de las medidas hasta la fecha implementadas.

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, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido desde que la persona interesada realizó la solicitud el 27/06/2025, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica solicitada.
3. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

Transcurrido más de mes y medio desde la recepción de nuestra Resolución de inicio de investigación y tras haber emitido la Resolución de consideraciones a la Administración, el Ayuntamiento de Alicante nos remitió, el 11/06/2026, el informe inicialmente solicitado indicando que había valorado a la persona el 12/05/2026 y que la Conselleria había notificado la resolución de grado el 15/05/2026.

El 18/06/2026 registramos la respuesta del consistorio a nuestra Resolución de consideraciones a la Administración, en la cual hacía constar lo siguiente:

Respecto al informe detallado de respuesta a la queja, fue confeccionado con fecha 19 de mayo de 2026, si bien por un error administrativo no lo remitimos a la firma hasta el 10 de junio (enviando el mismo por ORVE el 11/06/2026).

Manifestamos el compromiso con el cumplimiento de los plazos fijados en la legislación, incorporando la recomendación como líneas de mejora en la organización y gestión del servicio, con el objetivo de reforzar la eficiencia, reducir demoras y garantizar una atención adecuada a las personas en situación de dependencia.

Las medidas de reorganización adoptadas se evaluarán a fin de conocer los resultados en la reducción de la demora.

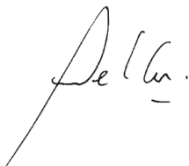
Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia nos remitió respuesta a la Resolución de consideraciones a la Administración el 01/07/2026. En ella indicaba expresamente:

Y en relación con las **SUGERENCIAS**, se comunica que ya se ha resuelto la aprobación del Programa Individual de Atención de la persona dependiente, reconociendo los efectos retroactivos que le corresponden según la normativa vigente

Según consta en el expediente a nombre de D. (...), con fecha 27 de junio de 2025 presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, en resolución de 15 de mayo de 2026 se le ha reconocido un **GRADO 2** de dependencia y con fecha 29 de mayo de 2026, se ha resuelto la aprobación de su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho a una **prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales** con una cuantía mensual de 315,90 euros y fecha de efectos desde el día 28 de diciembre de 2025.

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 conforme a lo establecido en el artículo 39.1. a de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Además, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud (27/06/2025), se recuerda al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación legal de cumplir con los plazos establecidos en la normativa reguladora del correspondiente procedimiento.



Ángel Luna González
Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana