

"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 2602117
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión grado y nuevas preferencias

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 28/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602117. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver su solicitud de revisión de grado y nuevas preferencias en el programa individual de atención, solicitado el 27/03/2025.

Según manifestaba en su queja:

- Tras la presentación de la solicitud, se le requirió el 18/09/2025 documentación que aportó el 09/10/2025.
- En marzo de 2026, los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante le indicaron que su expediente estaba «incompleto», aportando nueva documentación el 04/03/2026.
- Sin embargo, según le habían indicado con posterioridad en la Oficina del Cuidador del Ayuntamiento de Alicante, «el expediente sigue constando como incompleto y que “no saben lo que se solicita”».

La Conselleria resolvió, el 30/12/2018, concederle una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, pero la persona manifestaba que rescindió el contrato con la empresa el 31/03/2026, debido al «descontento con la empresa vinculada al servicio de dependencia por incumplimiento contractual».

La persona también nos indicaba que, a pesar de haber reiterado la notificación electrónica como medio de comunicación con las Administraciones Públicas, continuaba sin recibir las comunicaciones por dicha vía.

Por ello, el 11/05/2026 nos dirigimos a ambas administraciones competentes, el Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia para que, en el plazo de un mes nos informaran sobre el asunto que la persona nos había formulado.

A la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia le solicitábamos en concreto:

1. Informe de manera detallada del estado del expediente.
2. Indique si el expediente se encuentra completo o requiere de subsanación, concretando las fechas en las cuales se le ha requerido a la persona interesada.

Confirme si dicha notificación se ha realizado por medios electrónicos tal y como ha solicitado la persona expresamente.

3. En caso de encontrarse incompleto, tras las subsanaciones efectuadas por la persona interesada, concrete qué documentación es necesaria para continuar con el expediente.
(...)

El 17/06/2026 recibimos el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia. Consta de manera escueta en el mismo:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) presento nuevas preferencias en fecha 27 de marzo de 2025, que han sido objeto de requerimientos para que se subsanara la documentación presentada en las siguientes fechas

- 3 de septiembre de 2025
- 26 de febrero de 2026
- 31 de marzo de 2026
- 27 de mayo de 2026

Todos los requerimientos han sido enviados al domicilio que se hizo constar en la solicitud de revisión de su situación de dependencia.

No consta en la aplicación que se haya aportado la documentación requerida.

Así, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no informaba qué documentación continuaba sin ser subsanada, a pesar de la petición expresa que le hacíamos.

Trasladamos el informe a la persona por si deseaba presentar alegaciones como así hizo manifestando que:

- El 09/10/2025 presentó la documentación que se le solicitó el 03/09/2025 aportando, entre otras, la solicitud de nuevas preferencias que la Administración autonómica le había pedido subsanar.
- No había recibido el requerimiento de 26 de febrero de 2026, aunque sí una llamada de la trabajadora social municipal indicándole que el expediente estaba incompleto precisando más documentación, por lo que subsanó el 04/03/2026.
- El requerimiento de 31/03/2026 le remitía un nuevo formulario de nuevas preferencias «sin que se acompañara requerimiento alguno que indicara qué documentación faltaba o qué debía subsanarse».
- Aseguraba que tampoco recibió el requerimiento de 27/05/2026, reiterando su solicitud expresa de comunicación por medios telemáticos.

Atendiendo a lo informado por la Administración autonómica y a las alegaciones presentadas por la persona interesada, y sin haber recibido el informe del Ayuntamiento de Alicante dentro del plazo establecido, **nos dirigimos nuevamente a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia** solicitándole:

1. Detalle la documentación que ha solicitado a la persona, la que ya ha sido subsanada y la que se encuentra pendiente de subsanar.
 2. Remita copia del justificante de entrega de los requerimientos de subsanación efectuados a la persona en las fechas de:
 - 3 de septiembre de 2025
 - 26 de febrero de 2026
 - 31 de marzo de 2026
 - 27 de mayo de 2026
 3. Confirme si le consta la petición por parte de la persona interesada de la notificación electrónica como medio de comunicación con las Administraciones Públicas, tal y como reflejó en la instancia dirigida al Ayuntamiento de Alicante el 27/03/2025.
- (...)

Recibimos el informe solicitado el 31/07/2026, dentro del plazo establecido. Únicamente se hacía constar:

En contestación a la resolución de nueva petición de informe remitida por esa Institución se informa que, por resolución de 16 de julio de 2026 se ha resuelto la solicitud de revisión de su situación de dependencia, confirmando el GRADO 2 que tenía reconocida por resolución de 14 de octubre de 2018.

Contra esta resolución puede interponerse ante esta dirección general reclamación previa a la vía judicial social, en el plazo de treinta días desde la notificación, de conformidad con la ley 36/2011 de 10 de octubre reguladora de la jurisdicción social.

Consultado el expediente figuran dos domicilios uno de ellos a efectos de notificaciones, sin que haya constancia de la petición de notificación electrónica.

Ninguna referencia hacía al estado de las nuevas preferencias en el programa individual de atención, ni a la documentación que faltaba para completar el expediente ni remitía justificante de las notificaciones efectuadas a la persona.

Nuevamente dimos traslado a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo indicando, entre otros, que:

- No había recibido la resolución de revisión de grado.
- No estaba de acuerdo con que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia mantuviera el grado 2 de dependencia.

El 13/07/2026 recibimos el informe del Ayuntamiento de Alicante. La Ley 2/2021, reguladora del Sindic de Greuges, considera falta de colaboración con esta institución el hecho de no facilitar la documentación o la información solicitada en los plazos establecidos para ello.

En dicho informe constaba expresamente:

Se ha dado respuesta a la revisión de grado, quedando pendiente por parte de la persona interesada el subsanar el requerimiento enviado que permita resolver PIA, según nuevas preferencias solicitadas.

Se ha enviado a Conselleria con fecha 02/07/26 el resultado de la valoración de grado realizada por técnico del Ayuntamiento de Alicante. No se ha podido emitir informe social en relación a las nuevas preferencias presentadas por que los datos son incompletos. En el documento de nuevas preferencias presentado se seleccionan recursos incompatibles entre sí.

En las fechas que se relacionan a continuación, y según consta en su expediente de Servicios Sociales, se han realizado contactos para asesorar y acompañar al interesado:

- 15/09/25 (telefónica);
- 10/04/26 (telefónica);
- 24/04/26 (presencial);
- 19/05/26 (telefónica);
- 01/07/26 (visita a domicilio para revisión de grado)

Se le informa al familiar representante legal de la persona interesada de los requerimientos de documentación enviados por correo postal certificado. Se le indica al familiar representante que debe presentar unas nuevas preferencias, facilitándole el formulario correspondiente para comunicar subsanación, y **orientándole sobre los apartados que debe cumplimentar y seleccionar, además de ofrecerle apoyo en la tramitación por registro municipal.**

El familiar representante legal manifiesta su intención de esperar a la respuesta emitida por el Síndic, para aportar la documentación que permita subsanar los requerimientos informados.

(la negrita es nuestra)

También del informe del Ayuntamiento de Alicante dimos traslado a la persona por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo expresando que:

- El 10/06/2026 solicitó acceso al expediente de revisión de grado de dependencia, sin haber obtenido respuesta.
- Asegura haber aportado documentación a la solicitud para la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y refiere:

La supuesta incompatibilidad de preferencias no justifica la paralización del expediente (...) la eventual incompatibilidad de preferencias no constituye motivo para mantener indefinidamente sin resolver el procedimiento

- Reiteraba que había solicitado la comunicación por medios telemáticos también al Ayuntamiento de Alicante.
- Y:

Finalmente, no es correcto afirmar que se está esperando la respuesta del Síndic para aportar documentación. Lo que se está esperando es una respuesta institucional que

permita aclarar la situación creada, habiendo sido ya presentada la documentación requerida.

2 Conclusiones de la investigación

Recibidos los informes de las administraciones competentes en materia de dependencia y analizadas las alegaciones y documentación que nos ha trasladado la persona, resulta necesario abordar separadamente en esta queja la solicitud de revisión de grado y la solicitud de nuevas preferencias.

Por lo que respecta a la primera, **la solicitud de revisión de grado, que la persona presentó el 27/03/2025:**

- El Ayuntamiento de Alicante no remitió hasta el 02/07/2026 (más de 15 meses después de la solicitud) la valoración realizada.
- La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no emitió hasta el 16/07/2026 la resolución de grado, cuando esta debería haberse realizado como máximo a los tres meses de la solicitud.
- La persona asegura no haber recibido la correspondiente notificación a pesar del tiempo transcurrido, algo que viene sucediendo de manera cada vez más recurrente en las quejas abordadas desde esta defensoría. Y es que, a pesar de que **la Administración autonómica dicta resolución, se demora en su notificación meses e incluso más de un año**. Así, por ejemplo, en la queja [202601053](#) tramitada desde el Síndic de Greuges, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, la resolución que había emitido el 23/01/2025 no había sido notificada a la persona interesada el 27/02/2026.
- La Administración autonómica ha manifestado en sus informes que no tiene constancia de la petición de notificación electrónica. Sin embargo, de la documentación aportada por la interesada a la queja –y cuya copia se dio traslado en el inicio de la queja a la Administración– se observa que:
 - o En la solicitud inicial de revisión de grado presentada ante el Ayuntamiento de Alicante el 27/03/2025, con Registro de entrada E2025037413 consta expresamente «DESEO SER NOTIFICADO/A ELECTRÓNICAMENTE EN ESTE TRÁMITE»
 - o En la solicitud inicial de nuevas preferencias presentada ante el Ayuntamiento de Alicante el 27/03/2025, con Registro de entrada E2025037412 consta expresamente «DESEO SER NOTIFICADO/A ELECTRÓNICAMENTE EN ESTE TRÁMITE».
 - o Y también en la subsanación de documentación que efectúa ante el Ayuntamiento de Alicante el 09/10/2025, con Registro de entrada E2025134208 consta expresamente «DESEO SER NOTIFICADO/A ELECTRÓNICAMENTE EN ESTE TRÁMITE».

Resulta, pues necesario, recordar a la Administración autonómica que, según lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 41 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

Artículo 41. Condiciones generales para la práctica de las notificaciones.

3. **En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará por el medio señalado al efecto por aquel.** Esta notificación será electrónica en los casos en los que exista obligación de relacionarse de esta forma con la Administración

La persona ha manifestado ante esta defensoría su disconformidad con el grado finalmente concedido tras más de un año de espera, pero no puede ejercer su derecho a reclamar ante tal decisión puesto que no ha recibido notificación alguna.

Por ello, y en base a la misma norma (Ley 39/2015) debemos también recordarle a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación de notificar en el plazo máximo de 10 días desde la fecha de la resolución:

Artículo 40. Notificación.

El órgano que dicte las resoluciones y actos administrativos los notificará a los interesados cuyos derechos e intereses sean afectados por aquéllos, en los términos previstos en los artículos siguientes.

Toda notificación deberá ser cursada **dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado**, y deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de si pone fin o no a la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, en su caso, en vía administrativa y judicial, el órgano ante el que hubieran de presentarse y el plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen procedente.

En consecuencia, tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia y el Ayuntamiento de Alicante ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con 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:

- Se ha incumplido el plazo de 3 meses para resolver la revisión del grado de dependencia desde la solicitud que efectuó la persona

En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

- Se han incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.
- Se ha incumplido la obligación de notificar en el plazo máximo de 10 días desde la resolución del programa individual de atención.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. En concreto:

- El derecho a una buena administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).
- El derecho subjetivo al reconocimiento de la situación de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

Por lo que respecta a la **solicitud nuevas preferencias que la persona presentó el 27/03/2025:**

- La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no ha acreditado ante esta defensoría la notificación de los diferentes requerimientos –a pesar de haberse solicitado expresamente– habiendo manifestado la persona no haber recibido varios de ellos.
- La Conselleria no se ha dirigido a la persona a través de medios electrónicos, tal y como esta había indicado de manera expresa en todas sus solicitudes.

No obstante, de lo informado por el Ayuntamiento de Alicante se desprende que los servicios sociales municipales han realizado hasta 5 contactos con la persona (telefónicos, presenciales y mediante visita domiciliaria) para asesorarle en la tramitación de su expediente y en la subsanación de la documentación, habiendo manifestado ante estos **«su intención de esperar a la respuesta emitida por el Síndic, para aportar la documentación que permita subsanar los requerimientos informados»**.

En la tramitación de la queja 202500572 recordábamos a los servicios sociales del municipio de residencia de la persona titular el derecho que la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana otorga a las personas usuarias de los servicios sociales a:

- Obtener una información completa, veraz, continuada, comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma.
- Recibir atención garantizando la accesibilidad en la comunicación, con el fin de asegurar la correcta comprensión y recepción de la información

Todo ello, en el desempeño de las funciones propias de los servicios sociales de atención primaria que, entre otras, son:

- Información, orientación y asesoramiento a toda la población facilitando su conocimiento y acceso a las prestaciones.
- Intervención interdisciplinaria, que permita mejorar la situación social de la persona y dar respuesta a las situaciones de necesidad, vulnerabilidad o riesgo.

- Acompañamiento, mediación y seguimiento a lo largo de todo el proceso de intervención.
- Desarrollo de los procesos de diagnóstico, gestión e intervención de las prestaciones necesarias para la atención de las personas en situación de dependencia.

En este caso que nos ocupa, el Ayuntamiento de Alicante ha ofrecido a la persona en numerosas ocasiones apoyo y asesoramiento en la tramitación del expediente conforme la Ley 3/2019 le marca, habiendo declinado la interesada dicho apoyo.

Además, efectivamente debe señalarse que, tal y como los servicios sociales municipales alicantinos han advertido a la persona, las nuevas preferencias señaladas en el formulario por la persona:

- servicio de ayuda a domicilio
- prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio
- prestación económica de asistente personal

son incompatibles Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. A tal efecto, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia tiene publicada en la web un [enlace informativo de las compatibilidades de las prestaciones y recursos del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia –SAAD–](#).

La persona, además, ha manifestado durante la tramitación de la queja haber presentado documentación preceptiva para la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, opción que no ha señalado en su solicitud de nuevas preferencias en el programa individual de atención y que tampoco es compatible con el servicio de ayuda a domicilio ni con su prestación económica vinculada.

Finalmente, debemos **hacer referencia a la conducta tanto del Ayuntamiento de Alicante como de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia** en la tramitación de la queja.

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:
No se facilite la información o la documentación solicitada (...).

El Ayuntamiento de Alicante nos remitió el informe en respuesta a la Resolución de inicio de investigación de 11/05/2026 –cuya recepción nos consta el 12/05/2026– el 13/07/2026.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha omitido facilitar en las dos ocasiones que nos hemos dirigido a ella la información y documentación que expresamente le habíamos solicitado.

Si el Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia se niegan a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al

procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges en las investigaciones que este, dentro de su ámbito competencial, realice y que dicha colaboración no se limita únicamente al cumplimiento de los plazos, sino que abarca también la aportación de información y documentación que a la Administración autonómica se le requiere.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para cumplir los plazos que la legislación impone.
3. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de notificar en el plazo máximo de 10 días desde la fecha de la resolución.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de practicar las notificaciones a las personas interesadas por el medio señalado por estas.
5. **RECOMENDAMOS** que articule cuantas medidas sean necesarias para que la notificación a las personas interesadas se efectúe en el plazo establecido en la normativa.
6. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a notificar la resolución de revisión del grado de dependencia de 16/07/2026 a la persona interesada, garantizando así que tenga conocimiento del contenido íntegro de la misma y de los recursos que procedan.

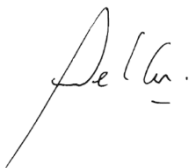
AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

7. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges en las investigaciones que este, dentro de su ámbito competencial, realice.
8. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes.
9. **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.

10. **SUGERIMOS** que, si no lo ha hecho, de respuesta a la petición de acceso al expediente que la persona formuló el 10/06/2026.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana