

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

<b>Queja</b>	<b>2303603</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Atención Dependencia (Menor). Demora revisión grado
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 24/11/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Castelló (Valencia), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que la persona titular, menor de edad y con un grado de 19% de diversidad funcional reconocido, solicitó el 23/01/2023 una revisión de grado de dependencia. Cuando acudió al Síndic, habían transcurrido más de 10 meses y seguía sin ser valorada.

Se refería en el escrito que, debido a un error de la propia Administración, no se había grabado correctamente la citada solicitud, por lo que la grabación fue realizada manualmente por los servicios sociales el 02/05/2023 y en esa misma fecha se aportó nuevamente toda la documentación.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 29/11/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Castelló y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los hechos objeto de la queja.

El 05/12/2023 registramos el informe recibido del Ayuntamiento que, tras relatar las incidencias relativas a la solicitud de revisión de grado de dependencia de la menor presentada en enero de 2023, informaba que desde el 29/06/2023 el expediente se encontraba en estado «valorada».

El 24/01/2024, tras solicitar una ampliación de plazo, registramos el informe recibido de la Conselleria en el que ratificaba la fecha de presentación de la solicitud de revisión de grado de dependencia de la menor (23/01/2023), pero informaba que, aunque ya había sido valorada, no se había emitido la Resolución de grado ni la correspondiente Resolución del programa individual de atención (PIA).

Dimos traslado de ambos informes a la persona promotora el 07/12/2023 y el 24/01/2024, respectivamente. El 29/01/2024 esta nos remitió un escrito de alegaciones en el que se ratificaba en el objeto de la queja (resolución del PIA), explicitando que la demora en resolver el expediente impedía el acceso a prestaciones y beneficios importantes en la mejora en la autonomía personal de la menor, de nueve años.

El Síndic emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2303603, de 08/02/2024](#). En ella recomendaba al Ayuntamiento de Castelló que adoptase 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 grabación de solicitudes y a la valoración. Igualmente, el Síndic sugería expresamente a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que procediese de manera urgente a emitir la Resolución de grado, así como el correspondiente programa individual de atención de la persona menor, reconociendo, en su caso, el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que correspondían, fijando dicho periodo desde el 24/07/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la nueva Resolución del programa individual de atención.

El 07/03/2024 tuvo entrada la preceptiva respuesta de la Conselleria a nuestra Resolución. En la respuesta reiteraba que no había resuelto la resolución de grado de la menor y tampoco señalaba una fecha prevista para dictar la Resolución de finalización del expediente (PIA), cuya demora supera ya los 14 meses.

Debemos dejar constancia de que, si la demora en resolver los expedientes de dependencia supone una vulneración de los derechos de las personas beneficiarias, en el caso que nos ocupa, en el que la persona titular es una menor de nueve años, debería la Administración ser especialmente rigurosa en el cumplimiento de los plazos establecidos.

El hecho de que esta demora afecte a una menor de edad implica además la vulneración del derecho que tiene todo niño, niña y adolescente a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado, tal y como establece el artículo 2 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, así como el artículo 3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia, donde se regulan los principios rectores de las políticas públicas en relación con la infancia y la adolescencia.

En aplicación de las citadas leyes y demás normas que les afecten, así como en las medidas que adopten sus familias y las instituciones, públicas o privadas, en cualquiera de las manifestaciones de los niños, niñas y adolescentes, primará su interés superior.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 08/02/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos de la persona titular de la queja que, según lo informado, permanece sin haber sido valorada.

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 [elsindic.com/actuaciones](https://elsindic.com/actuaciones).

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

Ambas administraciones han colaborado con esta institución dando respuesta a los requerimientos efectuados pero la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido nuestras principales consideraciones, pues no ha resuelto la nueva Resolución PIA de la persona beneficiaria.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta Resolución a todas las partes. La presente Resolución pone fin al procedimiento de queja y no cabe recurso alguno contra ella.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana