

"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 2500683
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora resolución grado. Menor.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 14/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500683. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver la revisión de grado presentada el 28/09/2023 así como las nuevas preferencias en el Programa Individual de Atención (PIA) solicitadas el 07/06/2024 relativas a una persona menor de edad.

Por ello, el 24/02/2025 solicitamos al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

La respuesta de los servicios sociales de atención primaria valencianos tuvo entrada el 10/03/2025, informando que la valoración de grado se demoró hasta el 05/06/2024, más de 8 meses desde su registro, «con dictamen de grado 3».

Transcurrido ampliamente el plazo de que disponía la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para responder sin hacerlo, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500683, el 11/04/2025](#), en la que efectuamos a ambas administraciones competentes los siguientes pronunciamientos:

AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de que el interés superior del menor sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que conciernen a las personas menores de edad.
2. **RECOMENDAMOS** que establezca los instrumentos necesarios para dar prioridad a los expedientes que afectan a personas menores de edad, facilitando la agilidad en la toma de decisiones y en la asignación de los recursos necesarios para su adecuado e integral desarrollo.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud 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, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de que el interés superior del menor sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que conciernen a las personas menores de edad.

3. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
4. **RECOMENDAMOS** que, dado que cuenta con la correspondiente valoración por parte de los servicios sociales municipales desde el 05/06/2024, proceda de manera urgente y sin más demora a la Resolución de la revisión de grado solicitada hace un año.
5. **SUGERIMOS** que emita igualmente resolución de revisión PIA, evitando demoras innecesarias que perjudican al adecuado desarrollo del menor, incluyendo los efectos retroactivos correspondientes, conforme a lo establecido en el Decreto 62/2017.
6. **RECOMENDAMOS** que adopte todas las medidas necesarias para, atendiendo al Interés Superior del Menor y a las propias líneas de actuación recogidas en los diversos Presupuestos de la Generalitat de los años 2023-2024 y el Proyecto de ley de Presupuesto de 2025, erradicar las demoras que de manera continuada y persistente vienen produciéndose en los expedientes de personas menores de edad en situación de dependencia. Instamos a que nos remita detalle de tales actuaciones, así como de los resultados obtenidos como consecuencia de su aplicación.

Casi tres meses después de nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 24/02/2025, el 12/05/2025 registramos la respuesta inicial solicitada a la Conselleria en la que confirmaba que, a pesar de contar con la valoración de los servicios sociales municipales desde el 05/06/2024, todavía no había resuelto la revisión de grado ni de revisión del programa individual de atención.

La Conselleria informaba que el 29/04/2025, 19 meses después de la solicitud y casi un año después de que los servicios sociales valencianos valorasen al menor con propuesta de grado 3, había requerido nuevamente para que se aportara al expediente informe psicopedagógico actualizado y un nuevo informe del centro de atención temprana.

Es necesario mencionar que, en el momento de la solicitud, el menor estaba acudiendo a un centro de atención temprana (en adelante, CAT), cuyo acceso está limitado a menores de hasta 6 años. Las demoras de año y medio en la tramitación han generado que el menor haya cumplido los 6 años y, en consecuencia, resulta del todo imposible que se aporte un nuevo informe del CAT.

También consideramos conveniente traer a colación que el artículo 10 del 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, referido a la emisión del dictamen técnico que compete a la Conselleria indica que la Administración puede requerir «excepcionalmente» documentación cuando «se advirtiera la falta de documentos, información o datos preceptivos».

Trasladamos el informe de la Conselleria a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo, indicando, en resumen:

- Que, puesto que no había recibido requerimiento alguno, acudió a su centro social de referencia, donde «me han dicho que no se puede hablar con mi trabajadora social sin cita previa y que solo se facilita cita previa los días 9 de cada mes haciendo cola en el propio centro».

- La documentación solicitada por la Conselleria fue aportada en su momento en la tramitación del expediente, por lo que no entendía los motivos por los cuales se volvía a solicitar documentación ya anexada.
- El menor había dejado de acudir al CAT al haber cumplido los 6 años.

Que se vuelva a pedir documentación que ya se ha entregado cuando el único motivo de la demora es por culpa de la Conselleria solo me hace pensar que este requerimiento ha sido hecho de mala fe para ganar tiempo y no tener que seguir contestando a nuestras reclamaciones. Y por supuesto, estoy seguro que no se ha hecho pensando en el interés del menor como dicen en su informe. Ya que (...), por este retraso, no está accediendo a todas las terapias que podría necesitar y a las que está accediendo no sabemos hasta cuándo vamos a poder seguir pagándolas.

En relación con la preceptiva respuesta a nuestra Resolución de consideraciones a la Administración, el **Ayuntamiento de València** manifestó aceptar nuestras recomendaciones. No obstante, dicha aceptación no fue acompañada de una concreción sobre las medidas específicas a adoptar ni sobre el modo de cumplimiento, lo cual resulta especialmente relevante considerando las alegaciones presentadas por la persona interesada, quien señaló dificultades de acceso a los servicios sociales de atención primaria.

En cuanto a la respuesta de la **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda**, esta fue remitida —al igual que el informe inicial— fuera de plazo.

En contestación a la recomendación de emitir con urgencia y sin más demora la Resolución sobre la revisión de grado, dado que ya se contaba con la valoración emitida por los servicios sociales municipales, la Conselleria no dio respuesta.

Respecto a la sugerencia de que resolviera la revisión del Programa Individual de Atención, evitando demoras innecesarias que pudieran perjudicar el adecuado desarrollo del menor, se limitó a afirmar que «se resolverá la revisión del Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder».

Acerca de la recomendación de adoptar las medidas necesarias para erradicar las demoras en los expedientes de menores de edad, informó —en resumen— que el personal de los equipos de valoración —para menores de 3 años— y del órgano de valoración —para revisión de las valoraciones efectuadas por los municipios o las USMI— resultaba insuficiente, habiendo solicitado ampliación tanto en número como en perfiles profesionales.

También manifestaba en su respuesta la existencia de demoras «hasta de un año» en las resoluciones de grado de personas menores de edad, si bien el caso que nos ocupa excede, en mucho, dicho plazo pues la solicitud se presentó el 28/09/2023.

Ante las alegaciones presentadas y la información recibida, solicitamos nuevamente a ambas administraciones que, en el plazo de un mes, nos informaran en relación con:

AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

1. Indique si, tal y como se ha afirmado en las alegaciones, en el centro social de Patraix solo se facilita cita previa los días 9 de cada mes haciendo cola en el propio centro. En caso afirmativo, informe de si se han tomado medidas al respecto para mejorar esta situación.
2. Concrete las medidas a adoptar para el cumplimiento de las consideraciones aceptadas.
3. Cualquier otra información, en relación con la queja y las alegaciones presentadas que considere oportuno.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. Confirme si ya consta como entregado el requerimiento de documentación para completar el expediente y en su caso, remita copia.
2. Confirme si, considerando la documentación obrante en el expediente y la valoración emitida por los servicios sociales de atención primaria, carece de la información necesaria para emitir el dictamen técnico, atendiendo al artículo 10.4 del 62/2017 anteriormente referenciado.
3. Indique los mecanismos para subsanar la falta de informe actualizado del CAT dado que la persona menor de edad ya no reúne los requisitos para acceder a dicho recurso, derivado de la demora de más de año y medio en resolver por parte de esa Conselleria
4. Cualquier otra información, en relación con la queja y las alegaciones presentadas que considere oportuno.

En su respuesta, el Ayuntamiento de València confirmaba efectivamente que, puesto que la apertura de agenda la realizan la primera semana del mes:

En referencia a “la cola en el propio centro”, es cierto que, en determinados días coincidentes con la apertura de agenda, puede producirse una mayor afluencia de personas en el acceso al centro. Somos plenamente conscientes de esta situación y estamos valorando propuestas que permitan equilibrar la capacidad organizativa con una atención accesible y eficiente para la ciudadanía, trabajando para mejorar los mecanismos de gestión de citas y los canales de acceso.

Según el informe emitido, la previsión era resolver esta situación con los procesos de contratación de personal puestos en marcha.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, por su parte, confirmaba la recepción de la documentación requerida, indicando que:

Cabe aclarar que el Artículo 8.6 del Decreto 62/2017, (...) indica que si una vez analizada la documentación aportada la persona profesional tuviera dificultades en la valoración (fase de elaboración del Dictamen Técnico), esta podrá recabar todos los datos adicionales necesarios sobre la situación personal, de salud, familiar y social de la persona solicitante.

En cuanto a lo afirmado en este párrafo por la Administración autonómica, no podemos sino recordar que dicho artículo está referido al procedimiento de valoración que, en el caso del menor, realizaron los servicios sociales municipales por ser esta su competencia y no de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. Es el órgano valorador de la Conselleria quien «una vez efectuada

la valoración» debe emitir el dictamen técnico, recogido, como ya habíamos mencionado, en el artículo 10, teniendo los requerimientos en esta fase un carácter excepcional.

Según su informe, el 20/06/2025, emitió Resolución de grado 1 de dependencia, 21 meses después de la solicitud. No indica, en cambio, haber resuelto las nuevas preferencias del Programa Individual de Atención, presentadas el 07/06/2024.

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 11/04/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona titular de la queja, quien debe continuar esperando a que se resuelva el Programa Individual de Atención solicitado y el acceso a los recursos y prestaciones necesarias para su adecuado desarrollo.

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 del parlamento valenciano, 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.

Es de singular relevancia destacar, en este caso, que la Administración autonómica no ha atendido en plazo a nuestros requerimientos ni respecto de la Resolución de inicio de investigación ni de la Resolución de consideraciones a la Administración, dificultando la labor de esta institución en el ejercicio de sus cometidos, legalmente establecidos. Ello nos lleva a considerar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda como no colaboradora en el expediente que nos ocupa, tal y como dicta el art. 39.1.a) y b) de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana