

"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** 2500716  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora grado

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas presentada el 14/03/2024 correspondiente a una persona menor de edad.

Por ello, el 25/02/2025 emitimos la Resolución de inicio de investigación que fue notificada al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitándole información sobre los hechos expuestos.

El 13/03/2025 recibimos el informe de los servicios sociales municipales, indicando, en resumen:

- que valoraron al menor el 25/07/2024, encontrándose en la actualidad pendiente del dictamen técnico por parte de la Conselleria
- que la Administración autonómica había solicitado, en febrero de 2025, nueva información sobre el menor de edad a sus progenitores

Transcurrido ampliamente el plazo sin obtener respuesta por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202500716, en fecha 14/04/2025](#), en la que efectuamos a sendas administraciones los siguientes pronunciamientos:

### **AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:**

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 27/07/2024, proceda de manera urgente y sin más demora a la Resolución de grado solicitada hace un año.
5. **SUGERIMOS** que emita igualmente resolución de 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.

El 08/05/2025, más de dos meses después de emitir la Resolución de inicio de investigación, registramos el informe inicial de la Conselleria, el cual hacía constar, en resumen, lo confirmado en su momento por el Ayuntamiento de Alicante:

- que, a pesar de haber sido valorado por el Ayuntamiento de Alicante el 25/07/2024, en la fecha de emisión del informe en mayo de 2025 la Conselleria todavía no había resuelto el mismo puesto que se encontraba «pendiente la emisión del correspondiente dictamen técnico según lo previsto en el artículo 10 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell»
- 10 meses después de la solicitud, la Conselleria había requerido nuevos informes médicos del menor de edad

La preceptiva respuesta a la Resolución de consideraciones por parte del Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda fueron registradas el 22/05/2025 y 30/05/2025 respectivamente, encontrándose la Conselleria, nuevamente, fuera de plazo. 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.

Respecto a la respuesta del **Ayuntamiento de Alicante**, su contenido íntegro es el siguiente:

En relación con su escrito ORVE REGAGE25s00031483954 de fecha 14 de abril 2025, referido a la queja que más abajo se detalla, manifestamos nuestro compromiso en garantizar los derechos y la protección de los menores, y cumplir con el principio de interés superior del menor. Aceptamos la recomendación para la establecer medios que faciliten la agilidad en la tramitación de los expedientes en los que intervienen menores.

Visto el contenido es evidente que no puede concluirse que la administración local haya cumplido con el requerimiento que deriva del párrafo 2 del art. 35 de la Ley del Síndic de Greuges que establece que las respuestas de la Administración habrán de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en las resoluciones y, en concreto, si se manifestara su aceptación, especificando las medidas adoptadas para su cumplimiento.

El Ayuntamiento de Alicante no ha precisado en su aceptación cómo se concreta su «compromiso en garantizar los derechos y la protección de los menores, y cumplir con el principio de interés superior del menor» o de qué forma se va a materializar la aceptación en cuanto a «establecer medios que faciliten la agilidad en la tramitación de los expedientes en los que intervienen menores».

En cuanto a la respuesta de la **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda**, como viene siendo habitual, manifestaba:

Por lo que se refiere al **RECORDATORIO de la obligación legal** de resolver en plazo se comunica que –conscientes de que el incumplimiento sistemático de los plazos de resolución de las solicitudes perjudica gravemente a las personas en situación de dependencia– esta Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se ha marcado como uno de sus objetivos prioritarios atender todas las solicitudes de dependencia en plazo a fin de garantizar la efectividad de los derechos reconocidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia

Al igual que en el caso del consistorio alicantino, con la respuesta emitida por la Administración autonómica no puede entenderse el cumplimiento del artículo 35.2. de la Ley del Síndic de Greuges, según el cual

Las respuestas habrán de manifestar, de forma inequívoca, el posicionamiento de los sujetos investigados respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en las resoluciones. Si se manifestara su aceptación, se harán constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. La no aceptación habrá de ser motivada.

Las personas al servicio de las administraciones públicas que tengan a su cargo la resolución o despacho de los asuntos son responsables directas de su tramitación, tal y como el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece, con obligación de adoptar las medidas oportunas para garantizar su cumplimiento, en defensa de los derechos legítimos de los derechos de las personas a quienes afectan tales resoluciones.

Además, la Conselleria no da respuesta a nuestra recomendación de resolver de manera urgente y sin más demora el grado del menor y, en cuanto a la sugerencia de emitir la «resolución de PIA, evitando demoras innecesarias que perjudican al adecuado desarrollo del menor» tan solo se limita a comunicar que «se resolverá la revisión del Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder», a pesar de acumular una espera de 14 meses, siendo el plazo máximo para resolver el grado 3 meses y 6 para el Programa Individual de Atención, según la normativa reguladora, pues manifiesta expresamente en su informe:

Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de Alicante y 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 14/04/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados, afectando a un menor de apenas 4 años que debe continuar esperando para obtener la resolución de grado, así como el acceso a los recursos, servicios y prestaciones que requiere.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

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 de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda conforme a lo establecido en el artículo 39.1. a y b de la Ley 2/2021, ya citada.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana