

"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 2501301
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora grado

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 27/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501301. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda respecto de la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas presentada el 04/07/2023, en la cual solicitaron prestación económica de asistencia personal y prestación vinculada a los servicios de prevención y promoción.

La persona titular del expediente, menor de edad, tiene reconocido un grado de discapacidad del 35% y fue valorado por los servicios sociales de atención primaria el 13/05/2024.

Por ello, el 04/04/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto y cuya respuesta registramos el 13/06/2025.

En ella se indicaba, en resumen, que, a pesar del tiempo transcurrido desde la solicitud y aunque la Administración le había reconocido un grado 1 de dependencia el 17/04/2025 —más de 20 meses después—, aún no había resuelto el Programa Individual de Atención.

Según argumentaba, el motivo residía en que:

Los dictámenes técnicos de las personas menores de edad presentan especial complejidad, ya que requieren el estudio detallado del resultado del baremo de valoración, el informe social y los informes médicos de los niños, niñas y adolescentes valorados; tarea que lleva a cabo el personal técnico especializado (médicos, psicólogos) de esta Dirección General con la participación, en todos los casos, de la Comisión Técnica.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 202501301, el 21/07/2025](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
- 2. SUGERIMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución del Programa Individual de Atención proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución, resolviendo sobre su derecho a las prestaciones económicas solicitadas.
- 3. SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

En la citada resolución, recordamos a la administración autonómica la obligación de «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».

Registramos la preceptiva respuesta de la Administración en esta institución el 09/09/2025, fuera del plazo de que disponía para ello. En ella, manifestaba a cada una de nuestras recomendaciones:

Respecto al **RECORDATORIO de la obligación legal** de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la normativa reguladora del correspondiente procedimiento y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anormalidad en la tramitación de los expedientes, esta Vicepresidencia primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda debe destacar que el actual volumen de procedimientos que se encuentran en tramitación dificulta la resolución de los mismos dentro del plazo establecido.

En cuanto a la **SUGERENCIAS** indicar que se resolverá el PIA y se reconocerán los efectos retroactivos que correspondan de conformidad con la normativa vigente. Como ya se indicó y según consta en el expediente a nombre del menor (...) con fecha 4 de julio de 2023 presentó una solicitud de reconocimiento y se le ha reconocido un **GRADO 1** de dependencia en resolución de 17 de abril de 2025, resolviendo por resolución de 4 de julio de 2025 el Programa Individual de Atención (PIA) concediendo prestación de asistencia personal (...)

Consta también en el expediente solicitud de **prestación vinculada a los servicios de prevención y promoción** pero, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En este sentido se comunica que la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención, si procede, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente

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 21/07/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona titular de la queja, menor de edad. Si bien la Conselleria ha resuelto, transcurridos dos años desde la solicitud, la concesión de la prestación económica de asistencia personal, el menor deberá seguir esperando para acceder a la segunda prestación solicitada, destinada a facilitar el acceso a servicios de prevención y promoción orientados a evitar la aparición o el agravamiento de su situación de dependencia.

Al respecto, cabe invocar la Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989 y en vigor en nuestro ordenamiento jurídico desde el 5 de enero de 1991, como instrumento fundamental en la protección de los derechos humanos de la infancia y la adolescencia. Conforme a lo establecido en dicha Convención, todo niño, niña y adolescente tiene derecho a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las decisiones y actuaciones que les afecten. Uno de los criterios

esenciales para la interpretación y aplicación de este principio es la agilidad en la toma de decisiones, teniendo en cuenta el efecto irreversible que el paso del tiempo puede tener en el desarrollo infantil.

En cuanto a la respuesta de la Administración, resulta conveniente recordar el contenido del artículo 35 de la Ley 2/2021 de 26 de marzo, del Síndic de Greuges que dispone en sus apartados 1 y 2:

Artículo 35. Obligación de responder.

1. En todos los casos, los sujetos investigados vendrán obligados a responder por escrito al síndico o a la síndica de Greuges, en un plazo no superior a un mes, que se computará de conformidad con las previsiones de la normativa estatal sobre procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

2. 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.

A la vista de lo expuesto en el informe de 09/09/2025, no podemos considerar que la Administración haya dado cumplimiento a la obligación que le impone el artículo citado y que, actuando según lo establecido por este precepto, haya expuesto de forma inequívoca su posicionamiento respecto de las recomendaciones que le fueron formuladas por esta institución en la resolución de referencia.

La Conselleria, de hecho, continúa incurriendo en una demora injustificada en la resolución del expediente iniciado con fecha 04/07/2023, a pesar de la recomendación expresa formulada por esta institución. Resulta especialmente preocupante que, hasta la fecha, no haya sido capaz de establecer ni comunicar una previsión temporal concreta para dictar resolución, lo que evidencia una falta de diligencia administrativa incompatible con los principios de buena administración y con el derecho de la persona interesada a obtener una respuesta motivada en un plazo razonable.

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 declarando la vulneración por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la persona interesada del derecho a acceder a los recursos y prestaciones que, por su condición de dependencia, le son reconocidos legalmente.

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

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana