

"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** 2502971  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora PIA.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 29/07/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502971, en el que se nos comunicaba que los representantes de la persona interesada, de 8 años, solicitaron el reconocimiento de su situación de dependencia el 03/01/2024 y todavía no había obtenido respuesta alguna. El menor tiene reconocida una discapacidad del 80% con movilidad reducida.

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

El Ayuntamiento nos respondió lo siguiente:

- Se presentó la documentación en el registro municipal para completar expediente con fecha 24/03/2025. La solicitud es desbloqueada y validada con fecha 31/07/2025.
- La persona ha sido citada para valoración de grado con fecha 25/08/2025. Se ha colgado valoración de grado e informe social de entorno con esta misma fecha.
- Actualmente, con la implementación del nuevo modelo descentralizado de equipos de atención a la dependencia, se ha reducido el número de expedientes pendientes de valoración en un 50%.

La Conselleria nos informó de esto:

- Con fecha 3 de enero de 2024, se presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia del menor, pero a fecha de emisión de este informe, aunque esta persona ya ha sido valorada en el domicilio y con fecha 25 de agosto de 2025 consta el resultado del baremo de esta valoración en el aplicativo ADA, aún no se le ha notificado la resolución relativa al reconocimiento de su situación de dependencia.
- La resolución de expedientes confirmando o modificando un grado de dependencia y, si procede, la resolución del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.
- A fecha de elaboración de este informe, está pendiente la emisión del correspondiente dictamen técnico según lo previsto en el artículo 10 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell. 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.

- La unidad administrativa competente ha elaborado un plan de trabajo para reducir la lista de espera.
- No es posible indicar la fecha de resolución ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Dimos traslado de ambos informes a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alegaciones, y lamentó la grave demora en la tramitación del expediente de dependencia de su hijo que requiere de una atención urgente. Además, aunque trasciende del objetivo de esta queja, nos trasladó su preocupación por no contar con una vivienda adaptada y situarse en un tercer piso sin ascensor, circunstancias que dificultan la movilidad y sociabilización del menor.

## 2 Conclusiones de la investigación

Resulta de difícil comprensión para esta institución que desde las administraciones no se haya actuado con la diligencia debida para resolver este expediente cuando han transcurrido más de 20 meses desde la solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia de un menor de 8 años.

La valoración se realizó por los servicios sociales municipales el 25/08/2025, y a esa larga demora se puede sumar ahora la espera hasta que se realice el dictamen técnico preceptivo en la dirección general correspondiente, espera que se traduce en el transcurso de un año en muchas ocasiones.

Se trata de una situación que se repite en numerosas quejas que afectan a menores de edad en situación de dependencia, lo que genera indignación y perplejidad y nos lleva a preguntarnos qué aspectos de la valoración deben ser revisados por los técnicos o facultativos, tras la valoración inicial efectuada por los profesionales en base a un baremo oficial, antes de proceder a determinar el reconocimiento de grado, y por qué resultan tan arduos que demoran la resolución tanto en el tiempo.

A los inconvenientes que esta demora supone para cualquier persona en situación de dependencia se une el hecho de que el titular de esta queja es un menor de edad y los efectos del paso del tiempo sin recibir los recursos necesarios pueden tener graves consecuencias en su desarrollo psicosocial, difícilmente recuperables.

No se trata de una cuestión solamente económica, sino que implica un atropello a los esfuerzos de familiares y profesionales por mejorar su situación y favorecer su inclusión social ahora y en el futuro.

Que, llegado el momento de resolver, la Conselleria reconozca los efectos retroactivos, no compensa en ningún caso la demora producida cuando la prestación solicitada no se ha podido activar y el menor no ha podido beneficiarse, o lo ha hecho en menor medida, de los servicios o prestaciones reclamados.

El Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda han incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con el **Decreto 62/2017 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**:

- El plazo de 3 meses establecido para dictar y notificar la resolución de grado desde la presentación de la solicitud.
- El plazo de 6 meses como máximo para resolver el PIA desde la solicitud de la persona interesada.

En relación con la **Ley 39/2015, 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.

Resulta necesario insistir, en este sentido, en que la resolución por orden de presentación de las solicitudes alegada por la Administración, ni obsta ni exonera del deber legal de resolver en el plazo máximo establecido.

- Se han incumplido los términos y plazos establecidos en las leyes.
- Se ha incumplido con la obligación de la Administración de adoptar las medidas necesarias que impidan la anormal tramitación de los procedimientos.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente. 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 situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos ha informado en otras ocasiones de su voluntad de resolver los expedientes iniciados antes del 01/07/2024 en el actual primer trimestre de 2025, por lo que el expediente que nos ocupa debería estar ya resuelto.

Aún así, seguimos sin comprender por qué los dictámenes técnicos de las personas menores de edad presentan especial complejidad, pues todos los expedientes requieren, igualmente, del baremo de valoración, del informe social y de los informes médicos correspondientes.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que se revise el procedimiento seguido por los órganos valoradores de la Conselleria una vez disponen del resultado de la valoración efectuada a las personas menores de edad por parte de los servicios sociales, en base al baremo oficial, antes de proceder a determinar el nuevo reconocimiento de grado, para no demorar su resolución.
3. **SUGERIMOS** que, disponiendo de la valoración de la dependencia del menor de edad, proceda a emitir a la mayor brevedad posible la correspondiente Resolución de grado y, en su caso, su correspondiente PIA, y finalizar así el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia que se inició por solicitud de fecha 03/01/2024.

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

1. **RECOMENDAMOS** que se revise el procedimiento de valoración de las personas dependientes y que evalúe las medidas adoptadas para disminuir las demoras que se producen en esta fase inicial del reconocimiento de la situación de dependencia.

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

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana