



"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** 2503600

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Dependencia. Demora reconocimiento de grado. Menor.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 22/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503600. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria competente en materia de dependencia en el momento de la solicitud –Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda– en resolver la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, presentada el 10/10/2024 y que afectaba a una menor de 6 años.

Según indicaba en la queja, a pesar de que la menor había sido valorada por los servicios sociales municipales el 14/05/2025, todavía no han recibido resolución de grado ni del programa individual de atención solicitado.

Por ello, el 30/09/2025 solicitamos a la Conselleria y al Ayuntamiento de Benifaió que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 23/10/2025 recibimos el informe del Ayuntamiento de Benifaió. En él, exponía, en resumen, que tras subsanar el 01/04/2025 la persona la documentación requerida, procedieron a su valoración el 14/05/2025, habiendo emitido la Administración autonómica el grado 1 de dependencia el 30/09/2025 y estando pendiente la resolución del programa individual de atención.

Indicaban expresamente los servicios sociales municipales de Benifaió que «sería deseable una reducción del número de trámites para llegar a una resolución ágil de la solicitud, así como una reducción del tiempo transcurrido entre ellos».

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

Respecto a la Conselleria, cuyo informe registramos el 03/11/2025, nos indicaba, en resumen, que, si bien había procedido a la resolución de grado, todavía no había emitido la resolución del programa individual de atención, indicando que no podía concretar una fecha aproximada para su resolución debido al elevado número de expedientes en tramitación.

Nuevamente, trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.



## 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que el Ayuntamiento de Benifaió ha actuado con celeridad en la tramitación del expediente, una vez se completó el mismo. En cambio, la Conselleria ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

**En relación con el 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:**

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver el PIA desde la solicitud inicial de la persona interesada y desde que esta completó la documentación necesaria, el 01/04/2025

**En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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.
- Se han incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

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

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora y la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la presunta inactividad o mala actuación de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

La situación es más grave si cabe por el hecho de que el asunto planteado se refiere a una menor de edad y la demora incide en una etapa crucial de su vida y para su desarrollo futuro.



### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:**

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
- 2. RECOMENDAMOS** que, dado que se ha excedido el plazo máximo establecido, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica solicitada.
- 3. SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

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