

"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** 2503729  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora PIA. Menor

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 29/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503729, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, de 4 años.

En el escrito, presentado a través de su madre, se nos comunicaba que el 12/03/2025 solicitaron el reconocimiento de la situación de dependencia y todavía no se había realizado, ni siquiera, la valoración en el domicilio.

En la citada solicitud indicaron que su preferencia es la de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, aunque su voluntad es optar a una prestación económica de asistencia personal, concretamente de una persona profesional de asistencia terapéutica infantil (PATI), y lo harán, según indicaciones de las trabajadoras sociales, tras la valoración.

El 30/09/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Villena y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitieran un informe sobre este asunto en el plazo máximo de un mes.

El Ayuntamiento de Villena nos respondió indicando lo siguiente:

1.- ¿En qué situación se encuentra el expediente de dependencia de la persona interesada?

El expediente de dependencia de la persona interesada se encuentra en la fase de "Resolución de grado de dependencia" por parte de la Consellería de Servicios Sociales.

2.- Confirme fecha de registro de la solicitud inicial, fecha de grabación de dicha solicitud en el aplicativo informático ADA y fecha de comprobación por la Conselleria.

La solicitud inicial se tiene Registro de Entrada en el Ayuntamiento de Villena el día 12 de marzo de 2025 con núm. de registro 4495. Se grabó en el aplicativo ADA el 30 de mayo de 2025, siendo comprobada por la Consellería el día 16 de junio de 2025.

3.- ¿Han realizado ya la valoración del interesado en su domicilio?

La valoración en el domicilio de la persona interesada se hizo el 23 de octubre de 2025.

4.- ¿Por qué no aconsejaron a la madre del menor marcar la preferencia de Asistente Personal en la solicitud inicial si esa es su voluntad?

Al iniciar el trámite del "Reconocimiento de la Situación de Dependencia", la trabajadora social de referencia, dice que le informó de los servicios y prestaciones del catálogo, más adecuadas a las características del menor. En cuanto al PATI, se le informó que en nuestra área, todavía, no se ha solicitado dicho recurso debido a que, de momento, tiene poca trayectoria dentro del ámbito social y no tenemos en la zona empresas dedicadas a realizar esta función terapéutica infantil. También refiere la trabajadora social de referencia, que

se le informó que en cualquier momento se podía solicitar el cambio de preferencias del servicio y prestaciones solicitadas sin perjuicio para el menor y sus familiares. De hecho, tuvo cita para valorar el cambio de preferencias con la trabajadora social de referencia, el día 30 de octubre de 2025.

5.- Aporte cualquier otra información que resulte de interés en este asunto.

El tiempo transcurrido entre la fecha de Registro de Entrada de la solicitud inicial hasta la fecha de grabación se debe a que solamente hay una auxiliar administrativa para realizar las grabaciones y todo lo que conlleva la parte administrativa del procedimiento de dependencia en ADA. De ahí, la demora de dos meses y medio para realizar la grabación.

En cuanto al trámite de valoración, la demora oscila entre los 7 u 8 meses

Dimos traslado de este informe a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alegaciones.

Sin embargo, no recibimos en plazo el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando trascurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

## 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, atendiendo únicamente a la información aportada por la persona interesada y por el Ayuntamiento, entendemos que:

- Sí se ha realizado la valoración del grado de dependencia del menor, pero todavía no se ha aprobado, o notificado, la Resolución correspondiente.
- La Conselleria ha demorado la aprobación de la resolución de grado más de 8 meses desde la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, aunque ha transcurrido algo más de un mes desde que el Ayuntamiento realizó la valoración. Por los datos aportados, es evidente que la grabación y la valoración son los causantes de la demora de este expediente, competencias de la administración local.
- Se está abordando el cambio de preferencias, apostando por el PATI.

Con relación al 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 han producido los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver la Resolución de grado.

- Se ha incumplido el plazo de seis meses para hacer efectivo el correspondiente servicio o prestación a través del PIA.

Además, con relación a la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, es oportuno recordar:

- Que los términos y plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos.

Asimismo, la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, prevé que todos los expedientes de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

Por ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. 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); y cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha de resolver y notificar la resolución de grado correspondiente y, posteriormente, resolver sobre las nuevas preferencias presentadas, si es el caso, dada la importancia que la prestación solicitada tiene para el desarrollo psicosocial del menor en situación de dependencia.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las Administraciones de atender las peticiones de esta institución.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
4. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de grado y del programa individual de atención, si procede, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación o recurso solicitado.

**AL AYUNTAMIENTO DE VILLENA:**

6. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la grabación y a la valoración.
7. **SUGERIMOS** que, debido a la lista de espera para realizar las valoraciones de dependencia (7/8 meses) active las medidas oportunas para reducir las mismas

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. Esta Resolución se remite al Ayuntamiento de Alicante a los únicos efectos de su conocimiento.

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