

"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 2601191
Materia Servicios sociales
Asunto Demora en tramitación solicitud dependencia. Menor.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 06/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601191. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la administración en resolver solicitud valoración dependencia de su hija menor de edad presentada el 16/08/2024.

La madre del menor manifestaba que transcurridos dos años, continuaba sin ser valorada.

La función del Síndic de Greuges es investigar si una actuación o inactividad de la Administración ha podido vulnerar los derechos y libertades de una persona o colectivo. Para poder valorar si el asunto que nos expone se ajustaba a las condiciones que fija la ley para que pueda admitirse a trámite como queja del Síndic, le pedimos a la persona promotora de la queja que nos facilitase documentación, petición que atendió el día 05/05/2026.

Por ello, el 05/05/2026 solicitamos a las administraciones con competencia en la materia (Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia y Ayuntamiento de Alicante) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su respuesta, el Ayuntamiento de Alicante nos informó de lo siguiente:

El expediente de dependencia de la menor fue validado por la Conselleria con fecha 12/01/26, estando pendiente de valoración de grado por parte de Sanidad, según protocolo establecido por la Conselleria. El expediente **fue grabado con fecha 04/11/24** quedando incompleto, pendiente de subsanar requerimiento notificado con fecha 05/12/24. La persona interesada aporta documentación requerida y la misma se graba en su expediente con **fecha 16/06/25** pasando a validación por Conselleria. La Conselleria no valida el expediente, emitiendo un segundo requerimiento notificado con fecha 22/07/25 y que la persona interesada subsana aportando documentación que se graba con fecha 30/12/25, siendo validado el expediente por Conselleria con fecha 12/01/26.

Desde el Ayuntamiento no se puede precisar la fecha de la valoración, siendo competencia de personal técnico de Sanidad. En cuanto a la priorización en la valoración de solicitantes de reconocimiento del grado de dependencia, existen recomendaciones de la Conselleria, si bien no se dispone por escrito de una instrucción al respecto facilitada por dicha Administración competente en la materia.

Dimos traslado para que efectuara alegaciones, las cuales realizó el 01/06/2026 donde, en síntesis, refería su disconformidad con lo manifestado por el Ayuntamiento de Alicante y nos informaba que desde la Conselleria de Sanidad contactaron para proceder a la valoración del menor el día 02/06/2026.

Por su parte la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia nos respondió lo siguiente:

En contestación al escrito inicial de la queja de referencia remitido por esa institución, se informa: Que según consta en el expediente a nombre de (...). presentó solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia el 16 de agosto de 2024, que requirió varios requerimientos para que subsanara la documentación presentada, pasando a estado comprobada en la aplicación informática ADA el 12 de enero de 2026, pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada.

En este sentido se comunica que la resolución de los expedientes otorgando un grado de dependencia y, en su caso, 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 en caso de que, una vez efectuada la valoración y emitido el correspondiente dictamen técnico, se reconozca a la persona interesada un grado de dependencia que dé acceso a las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana (GRADO I, GRADO II y GRADO III).

Asimismo, se informa que actualmente –de acuerdo con la Ley 3/2019, de 18 de febrero de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana y **lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017 de 19 de mayo– son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos los que llevan a cabo las valoraciones, en la mayor parte de los expedientes, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria.**

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

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubieran vulnerado los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia, debido a la demora sufrida en la tramitación del expediente y su falta de resolución.

En base a la información aportada por la persona promotora de la queja y de las administraciones con competencias en la materia podemos concluir que el reconocimiento de la situación de dependencia de la menor sufrió una demora significativa sobre todo en las fases iniciales del procedimiento, dada la deficitaria actuación del Ayuntamiento de Alicante en los trámites de grabación, comprobación de documentación, requerimientos, superando ampliamente los plazos que dispone la administración para resolver el expediente (6meses).

La solicitud fue presentada el 16/08/2024, grabada inicialmente en el programa informático ADA el 04/11/2024, requerida documentación en dos ocasiones hasta que finalmente es comprobada por la Conselleria el 12/01/2026 (**16 meses**).

Finalmente, la menor fue valorada el 02/06/2026 por los profesionales del Departamento de Salud responsables.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia se escuda en la falta de valoración para poder emitir la resolución, por lo que una vez valorada el pasado 02/06/2026 por parte de los profesionales del Departamento de Salud, habría de notificar urgentemente la resolución de grado una vez aprobada; y resolver sobre el PIA a la mayor brevedad dado el tiempo transcurrido desde la solicitud **(23 meses)**.

Hay que añadir que, a los inconvenientes que estas demoras suponen para cualquier persona en situación de dependencia se une el hecho de que la titular de esta queja es una menor de edad, afectando esas demoras a las posibilidades de acceder a los recursos necesarios para su adecuada inclusión escolar y social, con consecuencias que afectan negativamente en su desarrollo que difícilmente son recuperables.

Por todo ello y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

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, igualmente, el plazo de seis meses para hacer efectivo el correspondiente servicio o prestación, que tendrá efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial.

Con relación a 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.
- Se han incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

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 a 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.

- El derecho de las personas menores de edad a que sus asuntos se resuelvan con la necesaria agilidad, teniendo en consideración el irreversible efecto del paso del tiempo en su desarrollo.

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 menores de edad con dependencia. 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. Estas demoras afectan significativamente en el caso de menores de edad, ya que estas etapas iniciales son fundamentales en su futuro desarrollo.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

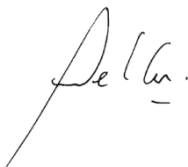
1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
4. **SUGERIMOS** que, dado que la Conselleria dispone de la valoración efectuada por el Departamento de Salud desde el 02/06/2026, emita a la mayor brevedad posible y sin más demora la resolución de reconocimiento del grado de dependencia de la menor de edad titular de la queja, así como de su programa individual de atención (PIA)
5. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

6. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de dependencia.
7. **SUGERIMOS** que vistos los datos que se desprenden tanto de la documentación aportada como de los informes enviados (demora de 3 meses en grabar inicialmente una solicitud y 16 meses comprobar documentación), adopte las medidas necesarias, tanto a nivel organizativo como de dotación de personal, en las fases iniciales de la tramitación de los expedientes de valoración 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.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana