

"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.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

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, (...)

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

Por ello se emite [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 26021191](#), de 22/07/2026 donde se realizan las siguientes consideraciones o pronunciamientos:

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.

Transcurrido el plazo de un mes establecido en el artículo 35 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, no hemos recibido la preceptiva respuesta del Ayuntamiento de Alicante a las recomendaciones y sugerencias formuladas desde esta institución.

Esa falta de respuesta de la administración local a la Resolución de Consideraciones emitidas por esta defensoría constituye una falta de colaboración conforme artículo 39.1.b de la Ley 2/2021.

Por otra parte, el 09/06/2026 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, donde de manera resumida se ratificaban en lo dicho en el anterior informe de averiguación de hechos, en concreto nos transmitía lo siguiente:

Respecto al RECORDATORIO de la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido, esta Conselleria debe destacar que el actual volumen de procedimientos que se encuentran en tramitación dificulta la resolución de los mismos dentro del plazo establecido.

Sobre los efectos del silencio administrativo establecido en los artículos 11, 14 y 15 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell cabe indicar que el mismo opera de la manera establecida en la disposición adicional cuarta de este mismo Decreto, según la cual: (...9

“Se acepta la RECOMENDACIÓN de revisar y evaluar el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de los expedientes de dependencia, y por lo que se refiere a las dotaciones presupuestarias necesarias, indicar que para el año 2026, hay consignados en la línea presupuestaria S0391 un total de 673.982.420 euros, lo que supone un 6 % más de lo consignado inicialmente para el año 2025 (incremento superior a 39 millones de euros); todo ello, sin perjuicio de su consideración como crédito ampliable según lo previsto en el artículo 25 del texto.

En cuanto a las SUGERENCIA indicar que se resolverá la solicitud de reconocimiento, así como el PIA y se reconocerán los efectos retroactivos que correspondan de conformidad con la normativa vigente. A fecha de elaboración de este informe, la menor ha sido valorada, pero 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.

En el primer recordatorio la Conselleria hace referencia una vez más, al volumen de procedimientos abiertos como fundamentación o excusa a la falta de resolución en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento, recordarle que, ampararse en el volumen de procedimientos que tiene, ni la excusa ni la exime del cumplimiento.

La Conselleria manifiesta en éste informe que la menor ya se encuentra valorada pendiente emisión de dictamen técnico, haciendo referencia a 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», por tanto, si la propia Conselleria es consciente de que los dictámenes técnicos de las personas menores de edad se demoran porque presentan una especial complejidad, con mayor motivo deberá evitar las dilaciones indebidas en la tramitación (solicitud inicial de fecha 16/08/2024, grabada el 04/11/2024, validada el 12/01/2026 y realizada valoración. 02/06/2026, y a fecha elaboración de la presente Resolución continúa sin dictamen técnico según artículo 10 Decreto 62/2017)

En este sentido tenemos que recordar la queja de oficio 2550010 tramitada en esta institución sobre valoración de dependencia de personas menores de edad, donde se recomendaba a la administración que habilitara las actividades formativas necesarias para que las valoraciones realizadas por los Servicios Sociales y/o las Unidades de salud mental infantil cumplieran con los estándares necesarios y no fuera precisa la revisión exhaustiva de las valoraciones por parte de los profesionales de la Dirección General. En la referida queja también se sugería que, considerara la posibilidad de realizar una modificación normativa que permitiera establecer criterios para la tramitación preferente de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia de personas menores de edad por parte de todas las instancias implicadas: entidades locales, USMIA y profesionales de la Dirección General.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 22/07/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción total de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen 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, la inactividad de la Administración o 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 las personas dependientes y sus familias. La privación de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas dependientes, además de impedirles el pleno disfrute de tales derechos, afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

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.

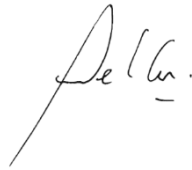
De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros de les Corts Valencianes, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

La Conselleria de Servicios Sociales Familia e Infancia ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, pero ha incumplido nuestras principales

consideraciones que no era otra que diera respuesta a la solicitud planteada al superar el plazo legalmente establecido para ello.

El Ayuntamiento de Alicante ha colaborado con esta institución dando respuesta al primer requerimiento efectuado, no así a la resolución de consideraciones emitidas desde esta defensoría.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración del Ayuntamiento de Alicante por no haber contestado a la resolución de consideraciones del Síndic (art. 39.1.b).



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana