



"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** 2503152

**Materia** Servicios sociales

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

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 13/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503152, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito, se recogía la queja de la madre de la menor por la demora en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas presentada el 07/02/2025.

Por ello, el 19/08/2025 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.

En su informe, el Ayuntamiento de Alicante exponía, en resumen, que:

- El expediente se grabó el 15/07/2025 y fue validado por la Conselleria el 18/07/2025.
- El expediente tenía fecha prevista para la valoración el 17/09/2025.
- El informe social de entorno y la propuesta se realizaría el día de la valoración.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda exponía, en resumen:

- A fecha de emisión del informe, aunque esta persona ha sido citada para valoración el 17 de septiembre 2025, aún no se ha registrado el resultado de la valoración.
- 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, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia; 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.
- 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.

- Consultado el departamento competente, nos informa que se tiene conocimiento de la demora en las valoraciones en el Ayuntamiento de Alicante, y en lo relativo a las medidas de colaboración adoptadas, se informa de que desde este centro directivo en enero de 2025 se ha realizado y remitido al Ayuntamiento de Alicante un estudio de zona en materia de dependencia al efecto de que pudieran implementar un plan de choque con el objetivo de reducir el retraso en las valoraciones de la situación de dependencia.
- La Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda cuenta con un equipo de valoradores que realizan las valoraciones de las personas que residen en un recurso residencial público de gestión pública cuando en estos centros no hay valorador, que se encuentran en un centro penitenciario o personas hospitalizadas en hospitales privados de larga y media estancia. Como medida de apoyo a las entidades locales, este equipo también realiza también la valoración de personas que residen en otros recursos residenciales (privados) y de los niños/as de edad inferior a 3 años.
- Cabe recordar que de acuerdo con la normativa vigente es a cada entidad local a la que corresponde la provisión y gestión de su unidad de servicios sociales.

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

El 25/11/2025 dictamos [resolución](#) en la que se formularon a la Conselleria y al Ayuntamiento de Alicante las siguientes consideraciones:

**AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes.
2. **RECOMENDAMOS** que, a la vista del estudio de zona en materia de dependencia remitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, se implemente un plan de choque con el objetivo de reducir el retraso en las valoraciones de la situación de dependencia.

**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, atendiendo a las reiteradas demoras existentes en gran número de municipios de la Comunitat Valenciana en la tramitación de expedientes de dependencia, mejore la dotación de recursos para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de las administraciones, así como la garantía de los derechos reconocidos.



3. **SUGERIMOS** que, efectuada por parte de los servicios sociales municipales la valoración correspondiente, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de reconocimiento del grado de dependencia y del PIA que de este se derive.

En la citada resolución recordamos a ambas administraciones la obligación «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».

El Ayuntamiento de Alicante, en el informe remitido, exponía la aceptación de las recomendaciones formuladas:

La recomendación/recordatorio formulada, relativa a la adopción de medidas tendentes al cumplimiento de los plazos fijados en la legislación para la tramitación de los expedientes de dependencia.

La recomendación de un plan de choque orientado a reducir el retraso en las valoraciones de dependencia. La implementación de un modelo descentralizado de los equipos y las mejoras en el número de profesionales está reduciendo el número de expedientes pendientes de valoración.

Por su parte, la Conselleria, en su informe, exponía:

Respecto al RECORDATORIO de la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la normativa reguladora del correspondiente procedimiento y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anormalidad en la tramitación de los expedientes, esta Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia debe destacar que el actual volumen de procedimientos que se encuentran en tramitación dificulta la resolución de los mismos.

En cuanto a la RECOMENDACIÓN de mejorar la dotación de recursos a los municipios indicar que este centro directivo hace un seguimiento mensual de la situación de las valoraciones de todos los municipios de la Comunitat Valenciana, cabe señalar que aquellas entidades locales que deciden poner en marcha un “plan de choque de valoración” para reducir la lista de espera en su ámbito de actuación cuentan con el soporte de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores para diseñar y evaluar la viabilidad de dicho plan y, en algunos casos, con el apoyo del equipo de valoración de la Conselleria.

No obstante, cabe recordar que de acuerdo con la normativa vigente es a cada entidad local a la que corresponde la provisión y gestión de su unidad de servicios sociales.

En cuanto a la SUGERENCIA indicar que se resolverá el PIA y se reconocerán los efectos retroactivos que correspondan de conformidad con la normativa vigente.

Según consta en el expediente el 18 de septiembre de 2025 se valoró a la menor por parte de los servicios sociales, pero 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.

Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de Alicante se han aceptado las consideraciones formuladas; sin embargo, 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 25/11/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción 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. A mayor abundancia en el caso de menores podrían conllevar un grave perjuicio añadido, dado que la atención profesional y terapéutica en esos primeros años de la vida es fundamental para su posterior desarrollo.

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

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

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana