

"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 2504794
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento de grado. Menor.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 11/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504794. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver el expediente de dependencia de una menor de 12 años, presentada el 05/11/2024.

En el escrito de queja se planteaba lo siguiente:

- La menor tiene una discapacidad del 45%.
- Fue valorada por los servicios sociales del Ayuntamiento de València el 18/08/2025, más de 9 meses después de haberlo solicitado.
- Continuaba sin tener resolución de grado de dependencia.
- En agosto de 2025 solicitó, además, nuevas preferencias en el programa individual de atención.

La progenitora hacía constar expresamente en su queja:

Debo señalar que hemos insistido reiteradamente en la necesidad de agilizar, en la medida de lo posible, la tramitación, ya que las dificultades que presenta mi hija provocaron un cambio de centro escolar en el mes de septiembre de 2025, una situación perfectamente previsible y anticipada, pero que no pudo evitarse al no disponer de los apoyos necesarios a tiempo.

Por ello, el 17/12/2025 nos dirigimos a ambas administraciones competentes para que, en el plazo de un mes, nos informaran sobre este asunto.

El Ayuntamiento de València informaba, en resumen, que:

- El expediente se grabó en el aplicativo ADA el 15/01/2025, siendo validado por la Conselleria 6 días después.
- El 23/01/2025 se le asignó una cita para la valoración el día 29/01/2025 que se anuló y pasó a la lista de espera.
- Finalmente fue valorada en agosto.

Preguntábamos al Ayuntamiento de València si tenía conocimiento de las dificultades que la menor presentaba –según lo manifestado en la queja– y si habían ofrecido apoyo a la familia en este sentido mientras se resolvía el expediente de dependencia. La respuesta ofrecida por los servicios sociales se concreta en:

No consta en el seguimiento del Centro de Servicios Sociales de Ciutat Vella las entrevistas mantenidas con la trabajadora social hasta el mes de Noviembre de 2025, momento en el que reciben una carta de subsanación documental. Nos consta que presentó la citada documentación en fecha 04 de Noviembre. Ese mismo día la trabajadora social realizó el informe técnico de idoneidad de preferencias.

También indicaba el consistorio que el 01/12/2025 la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia resolvió la concesión del grado 1 de dependencia, disminuyendo la valoración que habían efectuado los servicios sociales municipales (que habían realizado un dictamen de grado 2)

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia informaba, en resumen, que:

- Había concedido en fecha 01/12/2025 el grado 1 de dependencia.
- No había resuelto el programa individual de atención ni podía concretar una fecha aproximada de resolución, debido al gran número de expedientes.

Trasladamos ambos informes (el de la administración local y autonómica) a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

Atendiendo a lo informado por el Ayuntamiento de València, el 13/02/2026 nos dirigimos nuevamente a esa administración para conocer los motivos por los cuales se demoró la valoración de dependencia de la menor y para que respondiera cuestiones no atendidas en el primer informe como:

- Si había aplicado los criterios de discapacidad y minoría de edad para la priorización del expediente.
- Los apoyos ofrecidos a la familia desde otros departamentos de servicios sociales a tenor de las dificultades manifestadas.
- La valoración de las nuevas preferencias solicitadas

El 06/03/2026 recibimos la respuesta del Ayuntamiento de València en la que informaba, en resumen, que:

- El informe inicial aportado indicaba que la menor presentaba trastorno del espectro autista –TEA– sin concretar el grado, por lo que solicitaron a la familia un nuevo informe.
- Dicho informe hacía constar TEA en grado 2, siendo su valoración competencia de la Conselleria de Sanidad, motivo por el cual cancelaron la valoración prevista en enero de 2025.

- Posteriormente, dada la demora que se venía produciendo por parte de la Conselleria de Sanidad, consideraron conveniente realizar desde el ámbito municipal la valoración de la menor.
- La aplicación de los criterios de discapacidad y minoría de edad para la agilizar el expediente se tuvo en consideración, pero debido a la cuestión competencial de la Conselleria de Sanidad, la valoración se demoró.
- En materia de dependencia, se tuvo en cuenta las dificultades que presentaba la menor, acompañando en el proceso y en la elección de los recursos más adecuados, orientando en el cambio de preferencias de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales a la Persona Profesional de Asistencia Terapéutica Infantil (PATI).
- No constan en el expediente intervenciones específicas de apoyo distintas al sistema de atención a la dependencia.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada manifestaba no haber recibido los apoyos y asesoramiento necesarios y haberse sentido «desamparados» ante la actuación de las administraciones.

2 Conclusiones de la investigación

El expediente abordado en la presente queja es relativo a una menor con una discapacidad reconocida del 45% y que viene esperando, desde el 05/11/2024, el acceso a las prestaciones reconocidas a las personas en situación de dependencia.

Inicialmente, solicitó la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, aunque 8 meses después, presentó solicitud de cambio de preferencias optando por la Persona Profesional de Asistencia Terapéutica Infantil (PATI), sin que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia hubiera resuelto ni el programa individual de atención inicial ni las nuevas preferencias solicitadas con posterioridad.

El Informe técnico aclaratorio de la Instrucción de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores, de 17/04/2024, emitido por la Subdirección General de Dependencia y Atención Primaria señala que, en caso de que el cambio de preferencias no se haya resuelto en el plazo de 6 meses que determina la normativa reguladora, **«si existe una preferencia anterior por una prestación distinta no satisfecha, se resolverá de oficio, en concepto de retroactividad un PIA correspondiente a la citada preferencia»** (la negrita y subrayado son nuestros).

En relación con la actuación del Ayuntamiento de València, atendiendo a lo informado, los servicios sociales municipales implementaron en la tramitación los criterios de priorización aplicables en los expedientes de personas menores de edad y personas con discapacidad, si bien ello no tuvo efectos en la agilización de la valoración, puesto que la Administración competente en este caso, la Conselleria de Sanidad, no valoró a la menor.

Derivado de ello, los servicios sociales asumieron de manera excepcional una valoración que no les correspondía, en aras a evitar una mayor dilación.

Sin embargo, en relación con la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, concluimos que esta Administración 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.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud las nuevas preferencias de la persona interesada.

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 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 y menores. 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.

En este sentido, debemos señalar que el hecho de que la persona titular de esta queja sea menor de edad es un agravante más a sumar a los inconvenientes que esta demora supone para cualquier persona en situación de dependencia, ya que el paso del tiempo sin acceder a los recursos necesarios puede tener graves consecuencias en su desarrollo psicosocial, difícilmente recuperables.

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. **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.
3. **SUGERIMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución del programa individual de atención proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica solicitada. según el grado de dependencia reconocido
4. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017 y a la instrucción antes mencionada, resuelva de oficio, en concepto de retroactividad PIA, la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales no satisfecha.

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