

"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 CIERRE

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.

La menor, con una discapacidad del 45%, había sido valorada por los servicios sociales del Ayuntamiento de València el 18/08/2025, más de 9 meses después de haberlo solicitado; 4 meses después de la valoración, 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 –el Ayuntamiento de València y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia– 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.

Además, 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 refería:

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, de la resolución del grado 1 de dependencia. En cambio, todavía no había resuelto el programa individual de atención ni podía concretar una fecha aproximada para hacerlo.

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 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 constaban en el expediente intervenciones específicas de apoyo distintas al sistema de atención a la dependencia.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202504794, de 20/04/2026](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia los siguientes pronunciamientos:

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.

Registramos, el 21/05/2026, la preceptiva respuesta de la Conselleria a nuestras consideraciones en la que se indicaba que:

Según consta en el expediente a nombre de la menor (...), con fecha 20 de febrero de 2026, se ha resuelto la aprobación de su PIA en el que se le reconoce el derecho a una **prestación económica de asistencia personal**, atendiendo a su solicitud de nuevas preferencias de fecha 19 de agosto de 2025 en la que instaba al reconocimiento de esta prestación, en lugar de la prestación económica para cuidados personales en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que había solicitado inicialmente, con fecha 5 de noviembre de 2024, y que no había sido satisfecha.

Por otro lado, a fecha de emisión de este informe, no se ha emitido resolución del programa individual de atención relativo a los efectos retroactivos que pudieran corresponder sobre la **prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales** indicada como preferencia en la solicitud inicial de 5 de noviembre de 2024.

En este sentido, se informa que dicha resolución del PIA se encuentra pendiente de resolver por parte del departamento competente, que resolverá, si procede, según orden cronológico de expedientes completos, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Dimos traslado de la respuesta ofrecida por la Administración a la persona interesada para su conocimiento, informándole también desde el servicio de Atención Ciudadana de esta institución, habiéndonos indicado en fecha 03/06/2026 que habían recibido la resolución. No se ha recibido ninguna otra comunicación por parte de la progenitora a la fecha de la presente resolución.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia resolvió, el 20/02/2026; sin embargo, en comunicación con la progenitora desde el servicio de Atención Ciudadana, dos meses después, en abril de 2026, la familia continuaba sin recibir dicha resolución, **incumpliendo** con ello **la obligación expresa de notificar las resoluciones en un plazo máximo de 10 días desde la fecha en que dictó la resolución**.

Por otro lado, la Administración **continúa sin resolver de oficio**, en concepto de retroactividad PIA, **la prestación** económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales **no satisfecha**, no pudiendo concretar la fecha en que lo hará.

Todo ello a pesar de que la persona titular del expediente de dependencia es menor de edad.

Son principios rectores de las políticas públicas, entre otros, (artículo 3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia):

- La agilidad en la toma de decisiones, teniendo en consideración el irreversible efecto del paso del tiempo en el desarrollo infantil.
- La prioridad presupuestaria para el desarrollo de las políticas destinadas a hacer efectivos los derechos de la infancia y la adolescencia, «el presupuesto destinado a este fin debe ser suficiente, sostenido en el tiempo y fácilmente identificable».

Precisamente, la Ley 26/2018 determina, en cuanto a la acción protectora (artículo 89), que:

La Generalitat y las administraciones promoverán con carácter preventivo cuantas acciones sean necesarias para garantizar un desarrollo integral del menor, tanto a nivel físico, psicosocial, como mental, en su núcleo familiar de origen, como espacio generador de estabilidad y desarrollo de la personalidad.

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 20/04/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados en relación la persona menor de edad, en situación de dependencia.

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 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