

"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 2601436
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA. Menor.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 23/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601436. En él, se presentaba una queja por la demora en la resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, realizada el 27/04/2024, de un menor de edad.

En concreto, la autora de la queja (madre del menor) manifestó a esta institución que presentó la solicitud en el Registro Telemático de la Generalitat (número de registro GVRTE/2024/1862996) y que hasta el 11/02/2025 la solicitud no fue remitida al Ayuntamiento de Alicante. Para acreditar este último extremo remitió a esta institución el justificante de registro de salida de GVA dirigido al Ayuntamiento de Alicante, en el que puede leerse "por error técnico, se envía de nuevo documentación..."

Entre la documentación que remitió a esta institución figuraba un correo electrónico que la madre del menor remitió a dg_dependencia@gva.es el 03/10/2024 en el que consultaba el estado del expediente. En respuesta a este correo se le indicó, con fecha 07/10/2024, que la solicitud no había llegado a su destino y "que la forma correcta de iniciar un expediente era acudir a los Servicios Sociales de su localidad".

Del escrito de queja no se deducía que el menor hubiese sido valorado. Por ello, el 26/03/2026 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente de dependencia (el Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

Transcurrido el plazo de un mes establecido a tal efecto, no ha tenido entrada en esta institución el informe del Ayuntamiento de Alicante, ni, tampoco, la solicitud de ampliación del plazo inicialmente previsto para la emisión del informe; posibilidad prevista en el artículo 31.2 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.

Por lo que se refiere al informe de la Conselleria, ésta manifestó que, con fecha 17 de marzo de 2026 se requirió la presentación de documentación preceptiva y necesaria para la iniciación del expediente de solicitud de dependencia, que fue presentada el 25 de marzo de 2026, pasando a estado comprobada el 15 de abril de 2026 y que el menor había sido valorado el 30 de abril de 2026, pero que estaba pendiente la emisión del correspondiente dictamen técnico según lo previsto en el artículo 10 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell.

En este sentido, señaló 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.

Respecto del “error técnico”, a requerimiento de esta institución, la Conselleria explicó que supuso un no envío al Ayuntamiento de Alicante hasta el 11 de febrero de 2025, si bien se había respetado la fecha de la solicitud inicial del 27 de abril de 2024.

También solicitamos a la Conselleria que, dado que el Decreto 62/2017 establece que la solicitud podrá presentarse en los Registros Oficiales de la Generalitat, explicase por qué se le indicó que “la forma correcta de hacerlo era acudir a los Servicios Sociales de su localidad. Respecto de este punto, la Conselleria manifestó expresamente que:

el decreto 62/2017 indica la presentación preferente en el registro oficial del ayuntamiento del domicilio de la persona solicitante si bien podrá presentarse en los registros oficiales de la Generalitat o mediante las modalidades previstas el artículo 16.4 de la ley 39/2015. El texto del correo electrónico hace mención a esta presentación preferente, aunque no fue utilizado este término y si el de forma correcta.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución de Consideraciones.

2 Conclusiones de la investigación

Debemos comenzar por señalar que, si bien no hemos obtenido respuesta del Ayuntamiento de Alicante, de la información que nos ha sido facilitada por la Conselleria se extrae que la solicitud les fue remitida el 11/02/2025 y que el menor fue valorado el 30/04/2026.

Así, a la demora en la tramitación del expediente ocasionada por el “error técnico” cometido por la Conselleria (que, tal y como ella misma ha explicado, consistió en la no remisión a los servicios sociales de la solicitud), se suma el transcurso de más de un año para acometer la valoración del menor desde que la solicitud fue remitida a los servicios sociales.

No tenemos constancia de si, en estos momentos, ha sido ya emitida la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia del menor, pero, como ya hemos manifestado en otras ocasiones, en ningún caso, la especial complejidad que revisten, según la propia Administración, los dictámenes técnicos de las personas menores de edad, puede justificar demoras como la que se ha puesto de manifiesto en la tramitación de esta queja.

Esta cuestión ha sido ampliamente analizada en la [Resolución de consideraciones a la Administración de queja de oficio de la queja nº 2550010, de 13/03/2026](#), en la que manifestamos que revisar todas las valoraciones, cuando el trabajo previo ha sido realizado por profesionales formados para la tarea y conforme a un baremo oficial, supone irremediabilmente ralentizar los procesos y retardar con ello el acceso de las personas menores de edad a los recursos, servicios y/o prestaciones a que pudieran tener derecho.

Debe tenerse presente que las consecuencias del incumplimiento de los plazos establecidos para la resolución son más graves, si cabe, cuando las demoras afectan al desarrollo físico, emocional

y/o educativo de las personas menores de edad y exigen un plus de compromiso por parte de la Administración para remover los obstáculos que las generan. Por ello, desde esta institución se ha sugerido, entre otras medidas, que, de la misma forma que se ha hecho en otras Comunidades Autónomas, se regulen determinados supuestos de tramitación preferente de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia de los menores de edad.

Por último, interesa a esta institución señalar, en alusión al correo electrónico que fue remitido a la interesada en el que se señalaba que “la forma correcta de iniciar un expediente era dirigirse a los servicios sociales de su localidad”, que la información que se facilita a la ciudadanía debe ser precisa y concreta. El artículo 5 del Decreto 62/2017 establece que:

La solicitud se presentará preferentemente en el registro electrónico del ayuntamiento del domicilio de la persona solicitante. Asimismo, podrá presentarse en cualquier oficina de asistencia en materia de registro de la Generalitat o mediante cualquiera de las modalidades previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Indicar a la ciudadana que “la forma correcta de hacerlo es dirigirse a los servicios sociales de su localidad” equivale a decirle que no es correcto que la presente por cualquiera de las otras modalidades admitidas en derecho, tal y como hizo.

Finalmente, debemos hacer referencia a la conducta del Ayuntamiento de Alicante en la tramitación de la queja.

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).

En el momento de emitir la presente Resolución no ha tenido entrada en esta institución el informe del Ayuntamiento.

Si se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

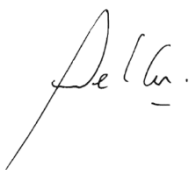
1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución y notificarla dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
2. **RECOMENDAMOS** que extreme la cautela en la custodia y remisión al órgano de destino de la documentación presentada en los registros de su Conselleria.
3. **RECOMENDAMOS** que se considere la posibilidad de realizar una modificación normativa que permita establecer criterios para la tramitación preferente de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia de personas menores de edad.
4. **RECOMENDAMOS** que, para recabar información documentación actualizada sobre los menores de edad, se haga, siempre que sea posible, mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.
5. **SUGERIMOS** que, dado que el menor fue valorado el 30/04/2026 y teniendo en cuenta el retraso que acumula el expediente debido a un error de la propia Conselleria, emita y notifique la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia.
6. **SUGERIMOS** que, tras la emisión de la resolución de grado, emita y notifique, en su caso y sin más demora, la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención que debe incluir los efectos retroactivos correspondientes.

AI AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACION LEGAL** de remitir a esta institución, en el plazo de un mes, un informe detallado y razonados sobre los hechos expuestos en la queja.
2. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para llevar a cabo las valoraciones de dependencia dentro de los plazos establecidos.

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