

"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 2602615
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Menor. Demora revisión grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 25/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602615. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta de la administración a la solicitud de revisión de grado de dependencia de su hijo menor de edad.

En el escrito se recogía la queja por la demora en su solicitud de revisión del grado de dependencia, presentada el 16/01/2026. Según manifestaba en su queja, la persona, menor de edad, tenía reconocido un Grado 1 desde el 30/05/2025 y precisaba de dicha revisión para poder optar a un incremento de horas en el PATI que recibe.

Por ello, el 01/06/2026 solicitamos a las administraciones con competencia en la materia (Ayuntamiento de Alicante y Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su respuesta, el Consistorio nos informó de lo siguiente:

El expediente se encuentra pendiente de realizar revisión de grado por parte de Sanidad, habiendo sido resuelto PIA de nuevas preferencias notificado por la Conselleria con fecha 05/05/26. La solicitud de revisión de grado fue trasladada para realizarla a la administración competente (Sanidad) con fecha 18/02/26.

Por parte del Ayuntamiento de Alicante, el 30/01/26 se emite informe social técnico confirmando la idoneidad de las nuevas preferencias presentadas con fecha 16/01/26.

Por su parte la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia nos envió el informe donde indicaba cuanto sigue:

(...), con fecha 16 de enero de 2026, presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia, pero, a fecha de emisión de este informe, aunque esta persona ya ha sido **valorada en el domicilio el pasado 10 de junio de 2026**, aún no se le ha notificado la resolución relativa a la revisión de su situación de dependencia. La resolución de expedientes confirmando o modificando un grado de dependencia y, si procede, la resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas; garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

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. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada se ratificaba en la queja presentada e insistía en la necesidad de la resolución del expediente.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, concluimos que, mientras que los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante han mostrado diligencia en la tramitación del expediente de revisión del grado de dependencia solicitado el 16/01/2026, con la emisión informe y derivación al Departamento Sanidad, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha incumplido los plazos establecidos en el procedimiento para la tramitación de este.

Según informe enviado por la Conselleria, consta que el menor fue valorado 10/06/2026 por el departamento competente, sin embargo, no nos consta que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia haya emitido resolución de revisión de grado, haciendo alusión a que los dictámenes técnicos de las personas menores de edad presentan especial complejidad.

La especial complejidad que revisten, según la propia Administración, los dictámenes técnicos de las personas menores de edad no pueden 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 irremediablemente 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.

En respuesta a la mencionada Resolución de consideraciones, la Administración pospone la incorporación de esta tramitación preferente hasta futuras modificaciones de la normativa que regula el procedimiento.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

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 la revisión del PIA desde la solicitud de revisión de grado de dependencia 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 derecho de las personas menores de edad a que sus asuntos sean tratados con la necesaria agilidad, teniendo en cuenta el irreversible paso del tiempo en su desarrollo.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye 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 y 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.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la presunta inactividad o mala actuación de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dictar resolución y notificarla dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
2. **RECOMENDAMOS** que no se demore 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.
3. **SUGERIMOS** que, dado que el menor fue valorado 10/06/2026, emita y notifique sin más demora la resolución de revisión de la situación de dependencia del menor de edad titular de la queja.
4. **SUGERIMOS** que, si de dicha resolución derivara en una modificación del grado actualmente reconocido, emita y notifique sin más demora, la resolución de revisión del Programa Individual de Atención, incluyendo los efectos retroactivos que pudieran corresponderle.

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.



Concepción Bru Ronda

Adjunta primera al síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

Firmado por delegación conforme a la resolución del Síndic de Greuges del 12/08/2026