

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

**Queja** 2404552  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora reconocimiento grado.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 09/12/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2404552. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la valoración de su situación de dependencia, habiendo formulado solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas el 04/06/2024.

Por ello, el 27/12/2024 solicitamos al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

Los servicios sociales de atención primaria básica valencianos informaron, el 21/01/2025, lo siguiente:

- El Ayuntamiento procedió a la grabación de la solicitud en la aplicación ADA para la Gestión de la Ley de Dependencia el 04/07/2024, un mes después de la solicitud
- El expediente se encuentra en estado de «comprobado» desde el 25/09/2024, a la espera de que el Ayuntamiento realice el informe social de entorno y la valoración de grado

El expediente pertenece a la zona de Cabanyal, existiendo lista de espera. Las valoraciones se efectúan de manera rigurosa y siguiendo estrictamente el orden de registro de entrada, abarcando toda la ciudad. Actualmente, se están procesando las solicitudes correspondientes a noviembre de 2023 (según el estado comprobado en ADA). Por tanto, la valoración mencionada en la queja continuará en espera hasta alcanzar la fecha de septiembre de 2024

Trasladamos esta información a la persona promotora de la queja, por si deseaba realizar alegaciones como así hizo, manifestando su desacuerdo con la demora de su expediente.

En cuanto a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, tras solicitar ampliación de plazo, hizo constar en su informe, al igual que el Ayuntamiento, que la persona se encontraba pendiente de valorar por los servicios sociales de atención primaria básica y reflejando lo que a continuación se detalla:

En este sentido se comunica que la resolución de 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 valorada 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 (GRADO I, GRADO II y GRADO III).

Asimismo, se informa que actualmente –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.

Al igual que en el caso del informe del Ayuntamiento valenciano, trasladamos esta información a la persona promotora de la queja, por si deseaba realizar alegaciones, reiterando nuevamente su disconformidad con los retrasos sufridos en el expediente y con la falta de resolución de grado y del correspondiente Programa Individual de Atención (en adelante, PIA)

## 2 Conclusiones de la investigación

La información facilitada por sendas administraciones competentes, el Ayuntamiento de València y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda confirma, según lo manifestado por la persona promotora de la queja, que su solicitud, formulada hace ya 10 meses, sigue sin tener respuesta por parte de ambas, estando todavía a la espera de valoración y sin que ni el Consistorio ni la Conselleria hayan sido capaces de concretar una fecha aproximada de resolución.

Así las cosas, los servicios sociales municipales han informado que «actualmente se están procesando las solicitudes correspondientes a noviembre de 2023», dato que revela que no nos encontramos ante un hecho puntual ni sobrevenido, sino que constituye un problema en el funcionamiento de los servicios sociales de valoración de la dependencia del Ayuntamiento.

A pesar de hacer referencia clara y explícita a la existencia de lista de espera en la zona de referencia de la persona solicitante, el Cabanyal, nada indica de las medidas que se han implementado para evitar estas situaciones, mejorar la atención a la ciudadanía en relación con su situación de dependencia y prestar unos servicios de calidad acorde a los derechos reconocidos a las personas dependientes y a los plazos legalmente establecidos.

Todo ello afecta e incide directamente en la calidad de vida y la cobertura de las necesidades de un sector de la población de extrema vulnerabilidad, como son las personas en situación de dependencia.

El propio Plan Estratégico de Servicios Sociales de la ciudad de València 2024-2026 recoge la importancia y el compromiso de atención a las zonas vulnerables de la ciudad, entre las cuales se encuentra el Cabanyal, con más del 50% de la población afectada y establece entre los retos a enfrentar en 2024-2026 «adecuar los recursos humanos a las necesidades existentes» algo que debe plasmarse en acciones concretas que incidan positivamente en la calidad de vida de las personas, permitan la evaluación de su impacto y la adecuación de los ajustes necesarios.

Por su parte, la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda tampoco aporta luz en cuanto a la previsión de resolución del expediente, si bien resulta extraordinariamente llamativa su afirmación respecto a que los ayuntamientos «han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria» cuando son innumerables las quejas abordadas en esta institución relativas a las demoras, tanto por parte de la Administración autonómica como por parte de las administraciones locales en la tramitación y gestión de las solicitudes de dependencia.

De singular importancia resulta la [Queja de oficio nº 202450006](#) en la cual la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda aceptó nuestras consideraciones, y afirmando, entre otras, que:

Está previsto, como posible vía de solución, trabajar en la creación de una bolsa por parte de la Federación Valenciana de Municipios y Provincias que nutra a las entidades locales de las personas profesionales necesarias para cubrir los equipos de atención primaria básica

Atendiendo, en consecuencia, a la información de que disponemos, podemos concluir que el Ayuntamiento de València y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, han vulnerado los derechos de la persona promotora de la queja. En concreto

- Se ha incumplido **el plazo máximo de 3 meses** para emitir resolución del grado de dependencia (artículo 11.4 del 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) dado que han transcurrido **10 meses desde la solicitud**.
- Se ha incumplido **el plazo máximo de 6 meses** para emitir resolución del Programa Individual de Atención (artículo 15.6 del 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).
- No se ha dado cumplimiento a uno de los objetivos fundamentales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, que se orienta a **proteger y atender, de forma personalizada y continuada**, a las personas, familias o unidades de convivencia que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad, **dependencia** o conflicto (artículo 8.1. apartado e, de la Ley 3/2019 de servicios sociales).
- Se ha **vulnerado 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).
- Se ha **vulnerado el derecho a obtener una respuesta diligente y eficaz** ante su demanda y obtener resolución a su demanda en un plazo máximo (artículo 10.1. de la Ley 3/2019 de servicios sociales).

Como viene insistiendo desde esta institución en las resoluciones derivadas de las demoras en la tramitación de los expedientes de dependencia, la inactividad por parte de las Administraciones

competentes supone una conculcación de derechos de aquellas personas precisamente más vulnerables a las cuales tales administraciones deberían, prioritariamente, proteger.

Así lo recoge, efectivamente, la ley que regula el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales del cual, sendas administraciones interpeladas en la presente queja, el Ayuntamiento de València y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, forman parte y a las cuales obliga.

Los incumplimientos de ambas administraciones, la local y la autonómica, implican una desatención de las necesidades más fundamentales de una ciudadanía que acude en su demanda precisamente reclamando cuidado y amparo en aspectos y cuestiones vitales. Personas sin recursos suficientes para enfrentar las situaciones de extrema vulnerabilidad por las que atraviesan y que requieren de la protección de un sistema público cuyo fundamento se encuentra, precisamente, en la atención a tales situaciones.

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 diarias a las que se enfrentan, impidiéndoles con ello el pleno disfrute de los derechos reconocidos, lo que a todas luces afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:**

1. **RECOMENDAMOS** que revise la estructura municipal de los servicios sociales de atención primaria destinados a la atención a la promoción de la autonomía personal y adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación, así como para la atención adecuada de las necesidades de la población en situación de dependencia, independientemente de la zona básica o área social
2. **SUGERIMOS** que, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, asegure el ejercicio de las competencias en la prestación de la atención primaria de carácter básico, dentro de la cual se encuentra el servicio de atención a la promoción de la autonomía personal.
3. **RECOMENDAMOS** que, atendiendo al principio de responsabilidad pública del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, acuerde con la Conselleria el esfuerzo necesario de los medios materiales y humanos, para asegurar el ejercicio de los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia.
4. **SUGERIMOS** que, atendiendo al propio Plan Estratégico proceda a la adecuación de los recursos humanos de que dispone a las necesidades existentes en la población, con especial atención a las áreas socialmente vulnerables recogidas en dicho plan y nos informe de las actuaciones que desarrolle al respecto

5. **RECOMENDAMOS** que proceda sin demora a valorar a la persona dependiente y remita su resultado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

### **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 al principio de responsabilidad pública del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, acuerde con el Ayuntamiento de València el esfuerzo necesario de los medios materiales y humanos, para asegurar el ejercicio de los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia.
3. **SUGERIMOS** que, tal y como la propia Conselleria ha afirmado, se estudien vías y estrategias de solución para dar respuesta a todas las solicitudes de dependencia que vienen sufriendo demoras por parte de las administraciones públicas y nos informe con detalle de las actuaciones, los medios puestos para ello y los resultados obtenidos
4. **RECOMENDAMOS** que proceda de manera urgente a resolver el expediente, emitiendo tanto la resolución de grado, cuando disponga de la valoración, como del PIA solicitado.

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

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana