

"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 2404552
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento grado

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la demora en la valoración del grado de dependencia, solicitada 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.

El informe, en plazo, recibido por los servicios sociales municipales indicaba, en resumen, que debido a lista de espera se encontraba pendiente de valorar.

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 de València, que la persona se encontraba pendiente de valorar por los servicios sociales de atención primaria básica.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202404552, de fecha 09/04/2025](#), en la que efectuamos a las administraciones competentes los siguientes pronunciamientos:

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.

La preceptiva respuesta del Ayuntamiento de València, cuya entrada registramos el 24/04/2025, afirmaba aceptar nuestras recomendaciones y sugerencias, indicando expresamente que «desde el Servicio de Atención Primaria se están estudiando diversas acciones para poder rentabilizar el trabajo de los/las profesionales dedicados al servicio de promoción de la Autonomía».

Por lo que respecta a la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, respuesta de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 30/05/2025, fuera del plazo establecido en el artículo 35 de la Ley 2/2021, reguladora del síndic de Greuges; hecho que es considerado por el artículo 39.1.b) de la Ley como falta de colaboración con esta institución.

En cuanto al contenido de la respuesta, la Conselleria manifestó haber resuelto el PIA y, en consecuencia, el expediente con fecha 25/04/2025, hechos que fueron igualmente, comunicados por la persona interesada.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud (04/06/2024), se recuerda a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento, que, en este caso, son 6 meses desde la fecha de la solicitud, de acuerdo con lo establecido en 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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana