

"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** 2500768  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión grado

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 19/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500768, en el que se nos informaba de que la interesada, residente en València y persona dependiente en grado 1 desde marzo de 2023, solicitó, por agravamiento de su salud, la revisión de su grado de dependencia hacía más de un año, aportando la documentación que se le requirió el 07/02/2024. Desde entonces, no había vuelto a tener noticias de la administración. La interesada tiene aprobado un Programa Individual de Atención con una prestación económica de apoyo a cuidador no profesional acorde al grado 1 que tiene reconocido.

Solicitamos información al respecto al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

El Ayuntamiento nos comunicó lo siguiente en un informe fechado el 06/03/2025:

Revisado el expediente en la aplicación con nº VA689072009R3, consta fecha de registro de 07/02/24 y fecha de grabación en la aplicación ADA el día 26/02/24. Fue validada la solicitud por Consellería en fecha 01/03/24.

En fecha 06/03/25 consta cerrada la valoración de grado con dictamen de grado 0. Actualmente la solicitud se encuentra en estado "valorada".

Tras solicitar una ampliación del plazo para responder, la Conselleria nos remitió un informe, con fecha 09/04/2025, con este contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de D<sup>a</sup>. (...), con fecha 07 de febrero de 2024, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia (estado «comprobada» el día 1 de marzo de 2024), pero a fecha de emisión de este informe, aunque la persona interesada ya ha sido valorada aún no se ha emitido resolución sobre la revisión de la situación de dependencia y el grado de la misma.

En este sentido se comunica que la resolución de expedientes confirmando o modificando 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 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.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Ambos informes fueron remitidos a la persona interesada, la cual insistía en la necesidad de que se resolviera su solicitud cuanto antes.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500768, de 21/05/2025](#), y sugerimos a la Conselleria que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de reconocimiento del grado de dependencia y del programa individual de atención que de este se derive, así como los posibles efectos retroactivos. Si la Resolución indica que el grado 0, es igualmente de interés para la persona interesada recibirla para acceder a posibles recursos. Al Ayuntamiento de València sugerimos que, debido a la lista de espera para realizar las valoraciones de dependencia, active las medidas oportunas para reducir las mismas.

El Ayuntamiento nos respondió aceptando las consideraciones formuladas:

Esta Administración acepta la Recomendación formulada por el Síndic, en la que se insta a adoptar las medidas necesarias para cumplir con los plazos establecidos en la legislación vigente que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de las situaciones de dependencia, especialmente en lo relativo a la fase de valoración. Somos plenamente conscientes del impacto que los retrasos en esta fase tienen sobre las personas solicitantes, y compartimos la necesidad de intensificar los esfuerzos para garantizar el cumplimiento de los plazos legalmente establecidos.

Asimismo, aceptamos la Sugerencia de activar las medidas oportunas para reducir la lista de espera actualmente existente para la realización de valoraciones de dependencia. En este sentido, se están estudiando e implementando diferentes actuaciones organizativas y de refuerzo de medios que permitan agilizar esta fase del procedimiento y mejorar la eficiencia del sistema.

Sin embargo, agotado el plazo máximo otorgado, la Conselleria no remitió respuesta a esta institución, evidenciando una falta de colaboración, tal y como indica el artículo 39 de la ley 2/2021, que regula el Síndic de Greuges.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 21/05/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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](http://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