

"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 2501155
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 17/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501155. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, presentada el 18/09/2024.

Por ello, el 04/04/2025 solicitamos a sendas administraciones competentes, el Ayuntamiento de València y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 10/04/2025 recibimos el informe del Ayuntamiento de València, en el que nos indicaba que el expediente:

- Se grabó el 17/01/2025, 4 meses después de su presentación.
- Se validó por parte de Conselleria unos días después, el 30/01/2025.
- Se encuentra a la espera de valoración y de la elaboración del informe social de entorno.

En el informe consta expresamente que:

El expediente pertenece a la zona de Olivereta, 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 Febrero de 2024 (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 dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada manifestaba haber acudido a los servicios sociales municipales, donde le habían indicado que no era posible precisar una fecha concreta de valoración.

Por su parte, respecto del informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, para el cual solicitó ampliación de plazo, registramos la entrada el 02/05/2025. En él afirmaba que la persona ya había sido valorada, si bien todavía no había emitido Resolución de grado, indicando

que dichas resoluciones se realizan por orden cronológico y que no podía precisar una fecha concreta de resolución del expediente.

Nuevamente trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones y, tras conversación telefónica con la Oficina de Atención Ciudadana, nos indicó que la valoración por parte de los servicios sociales de atención primaria se realizó el 9 de mayo, recibiendo la Resolución de grado el 09/06/2025.

Según dicha conversación telefónica, los servicios sociales municipales habían aconsejado a la persona modificar las preferencias del programa individual de atención (PIA), si bien hasta la fecha de la emisión de la presente Resolución, no nos consta que se haya producido dicha solicitud.

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 lo manifestado por la persona titular de la queja, que la solicitud, formulada hace casi 9 meses, continua sin resolverse y, en consecuencia, impidiendo el acceso a los recursos, servicios y prestaciones para personas en situación de dependencia.

El Ayuntamiento de València se demoró 4 meses en la grabación del expediente, cuando a los tres meses de su presentación debería haber contado con la valoración de grado, informe social de entorno y la correspondiente Resolución de grado. De esta manera, las demoras producidas desde el inicio repercuten directamente en la evolución de los trámites del expediente y, en consecuencia, obstaculizan a la persona en situación de dependencia el uso y acceso a los recursos necesarios para una adecuada atención a sus necesidades.

Son varias las quejas tramitadas en esta institución relativas a la demora de los ayuntamientos en la valoración del grado de dependencia de la ciudadanía, siendo el Ayuntamiento de València uno de ellos, lo 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.

Ello afecta e incide directamente, como ya se ha resaltado, 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. No obstante, tras informar el consistorio que la valoración no se efectuaría hasta el mes de septiembre, la persona interesada nos ha comunicado que finalmente esta se produjo en el mes de mayo y que, desde junio, cuenta con la Resolución de grado.

El propio [Plan Estratégico de Servicios Sociales de la ciudad de València 2024-2026](#) indica que es el Centro Municipal de Servicios Sociales Olivereta el que mayor porcentaje, en el conjunto de la ciudad, tiene de hogares formados exclusivamente por personas mayores de 65 años, con un 24,1 %, 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, indicando, como viene siendo habitual, que «la resolución del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas».

Tras todo lo actuado concluimos que el Ayuntamiento de València y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, han incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con 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 máximo de 3 meses** para emitir resolución del grado de dependencia (artículo 11 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).
- Se ha incumplido **el plazo máximo de 6 meses** para emitir resolución del Programa Individual de Atención (artículo 15 del Decreto 62/2017).

En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha **incumplido el plazo máximo** establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para resolver y notificar dicha resolución (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Se han **incumplido los términos y plazos** establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

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 situación de **dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones** económicas en los términos y plazos establecidos.

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 propio Plan Estratégico proceda a la adecuación de los recursos humanos de que dispone a las necesidades existentes en la población.

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 proceda de manera urgente a resolver el expediente, emitiendo la resolución 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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana