

"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 CIERRE

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 encontraba a la espera de valoración y de la elaboración del informe social de entorno, existiendo lista de espera en la zona social de referencia de la persona

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, del informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, tras solicitar ampliación de plazo, se registró 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 09/05/2025, recibiendo un mes después la Resolución de grado, el 09/06/2025.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 202501155, el 04/07/2025](#), en la que efectuamos al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda 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 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.

La preceptiva respuesta del Ayuntamiento de València tuvo entrada en esta institución el 11/07/2025, indicando expresamente

(...) se están impulsando acciones para mejorar de forma continua la organización y el funcionamiento de los servicios sociales municipales, con el fin de garantizar una atención adecuada y conforme a los plazos establecidos, con independencia de la zona básica o área social

(...) informamos que se están adoptando medidas para ajustar progresivamente la dotación de personal a la realidad actual y a las necesidades detectadas en la atención a la ciudadanía, especialmente en los colectivos más vulnerables. Se prevé la pronta incorporación de 12 profesionales adicionales que se incorporarán al equipo de valoración centralizada.

Por su parte, la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda tuvo entrada el 29/08/2025, transcurrido ampliamente el plazo establecido, hecho que es considerado como falta de colaboración con esta institución, según el artículo 39 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35.3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39

se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

En su respuesta, la Administración comunicaba haber tenido conocimiento del fallecimiento de la persona en situación de dependencia con fecha 24/06/2025, manifestando expresamente:

Si por parte de los herederos se considera que existe alguna cantidad pendiente de reconocimiento derivada de la atención que ha recibido, la vía adecuada para que pueda reclamarla es la presentación de una solicitud de derechos económicos pendientes.

Si este fuera el caso puede informarse de la documentación a presentar en la correspondiente nota informativa publicada en la sección «dependencia» de la página web de esta Conselleria (<https://inclusio.gva.es/es/web/dependencia/derechos-economicos-pendientes>) o bien dirigirse a los Servicios Sociales de su Ayuntamiento o zona de cobertura donde les indicarán, igualmente, los trámites a realizar.

En atención a lo expuesto, y, dada la imposibilidad de continuar con la tramitación del expediente de dependencia **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda conforme a lo establecido en el artículo 39.1. b de la Ley 2/2021, ya citada

No obstante, nos parece oportuno insistir en la preocupación de esta institución en lo concerniente al incumplimiento de las obligaciones de la Administración con las personas en situación de dependencia, así como las consecuencias derivadas de ello que, en muchas ocasiones, suponen un obstáculo para el pleno disfrute de sus derechos amparados por la ley.

Por último, se recuerda expresamente a los herederos de la persona dependiente que, si una vez iniciado el procedimiento de responsabilidad patrimonial y teniendo en cuenta que la Administración dispone de un plazo de 6 meses para su resolución, se produjesen demoras en la actuación de la Conselleria, puede volver a dirigirse a esta institución.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana