

"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 2501414
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 03/04/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 01/08/2024, presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia ante el Ayuntamiento de València, pero no había recibido respuesta.

Por ello, el 09/04/2025 solicitamos al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre este asunto.

En fecha 23/04/2025 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que nos comunicaba lo siguiente:

Revisado el expediente en la aplicación con nº VA3371922022R2, consta fecha de grabación en ADA el día 19/08/24. El día 25/09/24 se envía carta por correo certificado de subsanación documental. El expediente se pasó a pendiente de validar en fecha 25/10/24 y fue validada la solicitud por Consellería en fecha 07/01/25. La solicitud se encuentra en estado comprobada.

El Ayuntamiento de Valencia realiza las valoraciones teniendo en cuenta la priorización establecida por la Consellería como urgencias y el resto, de acuerdo a la fecha de registro de entrada. En este momento se están realizando las valoraciones con fecha de registro de entrada de Febrero de 2024, siendo la solicitud de (...) de fecha 1 de Agosto de 2024. Por lo tanto, siguiendo el orden de registro será valorada en un breve espacio de tiempo.

El número de expedientes pendientes de valoración en los que han transcurrido más de tres meses desde la fecha de registro de la solicitud es de 3249.

El Ayuntamiento de Valencia está implementando un Programa Piloto para mejorar la eficiencia en la realización de las valoraciones y la atención en el reconocimiento de dependencia de la ciudadanía.

Dimos traslado del informe a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, cosa que no realizó.

En fecha 30/05/2025 tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que nos comunicaban que la persona interesada no había sido valorada.

Dimos traslado del informe a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, cosa que realizó en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria el 10/04/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no recibió el mismo hasta el 30/05/2025, fuera del plazo concedido.

La demora en la remisión del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501414, de 15/07/2025](#), en la que sugeríamos lo siguiente:

- A la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda 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 derivase, así como los posibles efectos retroactivos, tan pronto hubiera sido valorada la persona solicitante.
- Al Ayuntamiento de Valencia, que procediera a realizar la valoración de la persona solicitante.

En fecha 29/07/2025, recibimos la respuesta del Ayuntamiento, comunicándonos que se había informado al equipo técnico para que se priorizase la realización urgente de la valoración de la persona solicitante.

En fecha 29/08/2025, recibimos la respuesta de la Conselleria, comunicándonos que no se había emitido resolución de grado ni de PIA.

Teníamos constancia de la recepción de la Resolución de consideraciones por la Conselleria el 17/07/2025. Sin embargo, la respuesta tuvo entrada una vez transcurrido el plazo de un mes previsto en el artículo 35.1 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, incumpliendo así la obligación de responder al Síndic en plazo.

La demora en remitir el informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de Valencia y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de fecha 15/07/2025. 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 [elsindic.com/actuaciones](https://seu.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.

Se ha constatado la vulneración del derecho a una buena Administración.

En atención a lo expuesto, **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, en este expediente, de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con esta institución, conforme a lo establecido en el artículo 39.1 a) y b) de la Ley 2/2021, ya citada.

Por último, recordamos la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento que, en este caso, son 6 meses.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana