

"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 2501713
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento grado

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 29/04/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501713. La persona interesada presentaba una queja por la demora en obtener respuesta a la solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, presentada el 20/06/2024.

Por ello, el 07/05/2025 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 19/05/2025 recibimos el informe del Ayuntamiento de València en el que indicaba que:

- La grabación de la solicitud en el aplicativo informático ADA compartido con la Conselleria se realizó el 04/12/2024, 6 meses después de la solicitud.
- La Conselleria, por su parte validó el expediente el 20/01/2025.
- Desde la solicitud se encuentra a la espera de ser valorada y del correspondiente informe social de entorno.
- Existe en la Olivereta, zona a la cual pertenece el expediente, lista de espera, si bien el consistorio afirma estar «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» sin aportar más información al respecto.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda remitió su informe el 10/07/2025, tras haber solicitado ampliación de plazo, en el que, en resumen, indicaba no poder emitir resolución alguna mientras la persona no fuera valorada por los servicios sociales de atención primaria.

Nuevamente trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, pero tampoco presentó ninguna.

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 las demoras expresadas por la persona titular de la queja, encontrándose la solicitud, más de un año después de haber sido presentada, pendiente incluso de la valoración del correspondiente grado. En consecuencia, la persona no cuenta con acceso a los recursos, servicios y prestaciones para personas en situación de dependencia.

El Ayuntamiento de València se demoró 6 meses en la grabación del expediente, cuando a los tres meses de su presentación la persona 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, por consiguiente, obstaculizan el ejercicio de los derechos de la persona en situación de dependencia.

En este caso, 14 meses después de la solicitud la persona no cuenta con la preceptiva valoración de su situación de dependencia que permita el reconocimiento de tal situación por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, la resolución de grado así como la resolución respecto a los servicios, recursos y prestaciones necesarias 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.

Precisamente en quejas anteriores el consistorio valenciano ha afirmado que:

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

(...)

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

A día de hoy, dichas afirmaciones no parecen estar traduciéndose en mejoras tangibles que repercutan en el bienestar de las personas en situación de dependencia, ni en una mayor agilidad en las valoraciones, ni en proporcionarles el acceso a los recursos, servicios y prestaciones que les corresponden.

Una vez más debemos traer a colación el propio [Plan Estratégico de Servicios Sociales de la ciudad de València 2024-2026](#) en el cual se contempla la situación de especial vulnerabilidad de la población adscrita, como es el caso de la persona titular de esta queja, al Centro Municipal de

Servicios Sociales Olivereta. Este centro presenta el mayor porcentaje de hogares compuestos exclusivamente por personas mayores de 65 años en toda la ciudad, alcanzando un 24,1 %. En este sentido, el Plan estratégico establece como uno de sus principales retos para el periodo 2024-2026 «adecuar los recursos humanos a las necesidades existentes» algo que debe plasmarse en acciones concretas y eficaces 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, en relación con la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda debemos recordar que son competencias atribuidas a la Administración autonómica por la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, entre otras:

- La supervisión y la evaluación de la calidad en la provisión de los servicios sociales, así como el establecimiento de los mecanismos necesarios para su seguimiento continuo.
- La coordinación de las actuaciones, prestaciones y servicios del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

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 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 3 meses para emitir resolución del grado de dependencia.
- Se ha incumplido el plazo máximo de 6 meses para resolver el Programa Individual de Atención desde la solicitud inicial de la persona interesada.

En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

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

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora y la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la actuación o por la presunta inactividad de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

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.
4. **SUGERIMOS** que, dado que ha transcurrido sobradamente el plazo establecido, proceda de manera urgente a la valoración de la persona titular de la queja y a emitir el correspondiente informe.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **SUGERIMOS** que articule las medidas necesarias para garantizar que los servicios sociales de atención primaria cumplan con los plazos establecidos en sus obligaciones relacionadas con la atención a la dependencia.

- 2. RECOMENDAMOS** que, una vez se disponga de la valoración de grado realizada por el Ayuntamiento de València, proceda a emitir y notificar con carácter urgente la resolución de grado correspondiente.

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