

"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 CIERRE

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 la existencia de lista de espera en la valoración a personas dependientes en la zona a la cual pertenecía el expediente, por lo que todavía no había procedido a valorar y emitir el preceptivo informe de la interesada.

Al respecto de la lista de espera, manifestaba 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».

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, tras solicitar ampliación de plazo, informó la imposibilidad de emitir resolución alguna mientras la persona no fuera valorada por los servicios sociales de atención primaria.

Tras todo lo actuado emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202501713, el 14/08/2025](#), 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.
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.

En la respuesta a nuestras consideraciones emitida por el Ayuntamiento de València, recibida el 19/09/2025, indicaba expresamente:

1. **Respecto a la recomendación de revisar la estructura municipal de los servicios sociales de atención primaria destinados a la promoción de la autonomía personal**, se comunica que este Ayuntamiento acepta plenamente la indicación y se compromete a adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los plazos fijados en la legislación vigente, así como a reforzar la atención adecuada a las personas en situación de dependencia, con independencia de la zona básica o área social de referencia.
2. **En cuanto a la sugerencia de asegurar el ejercicio de las competencias en la prestación de la atención primaria de carácter básico, conforme a la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana**, este Ayuntamiento acepta el requerimiento y procederá a garantizar el correcto desarrollo del servicio de atención a la promoción de la autonomía personal, en el marco de las obligaciones legales establecidas.
3. **Respecto a la recomendación de adecuar los recursos humanos a las necesidades de la población, conforme a lo previsto en el Plan Estratégico**, se comunica la plena aceptación por parte de este Ayuntamiento, comprometiéndose a llevar a cabo las actuaciones necesarias para la redistribución y refuerzo de personal, a fin de garantizar una atención social eficaz y de calidad.
4. **Finalmente, en relación con la sugerencia de proceder de manera urgente a la valoración de la persona titular de la queja y a la emisión del correspondiente informe**, se informa de que este Ayuntamiento asume la indicación y llevará a cabo de inmediato las actuaciones precisas para dar cumplimiento a lo señalado.

Posteriormente, el 25/09/2025, registramos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la cual se indicaba:

(...) que el órgano competente de esta Conselleria hace un seguimiento mensual de la situación de las valoraciones de todos los municipios de la Comunitat Valenciana y se está en constante colaboración con los Ayuntamientos para la adopción de aquellas medidas que contribuyan a alcanzar el cumplimiento de los plazos establecidos en el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell.

Como resultado de este seguimiento y de la continua colaboración con las entidades locales esta Administración conoce la demora que se produce en las valoraciones de cada municipio y los motivos de las mismas

(...)
Respecto a la RECOMENDACIÓN consta en el expediente a nombre de (...) que por resolución de 5 de septiembre de 2025 se ha reconocido GRADO 1 de dependencia, y por resolución de 12 de septiembre de 2025 se ha resuelto su Programa Individual de Atención, concediendo prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio (...).

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud (20/06/2024), se recuerda a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana