

"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 2502199
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento de grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 03/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado. La persona interesada presentaba una queja por las demoras en la tramitación del expediente de dependencia, cuya solicitud presentó el 18/11/2024.

Por ello, el 17/06/2025 nos dirigimos a sendas administraciones competentes, el Ayuntamiento de València y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que, en el plazo de un mes, nos informaran sobre este asunto.

El 26/06/2025 registramos la entrada del informe emitido por el Ayuntamiento de València, en el cual se hacía constar que:

- El expediente se grabó el 17/04/2025 en la aplicación ADA, encontrándose a la espera de valoración por parte de los servicios sociales de atención primaria
- Pertenece a zona de Campanar, en la cual existe lista de espera y, por tanto, la previsión municipal era de poder valorar el mismo en el próximo mes de noviembre

El expediente también pertenece a la zona de Campanar, 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 valorando las solicitudes correspondientes a Mayo de 2024 (según el estado comprobado en ADA). Por tanto, la valoración mencionada en la queja continuará en espera hasta alcanzar la fecha de Noviembre de 2024.

En relación con la queja presentada ante esa institución por la demora en la realización de valoraciones de dependencia, desde el Ayuntamiento de València queremos informarle que somos plenamente conscientes de la necesidad de agilizar estos procedimientos y mejorar la atención a la ciudadanía

Con el fin de mejorar la eficiencia en la gestión y realización de las valoraciones de dependencia, se ha previsto la contratación de siete nuevos profesionales valoradores. En estos momentos, estamos a la espera de que el Servicio de Personal de este Ayuntamiento remita al Servicio de Atención Primaria los correspondientes nombramientos, a fin de que puedan incorporarse lo antes posible.

Confiamos en que esta medida contribuya de manera significativa a reducir los tiempos de espera y reforzar el equipo técnico responsable de esta tarea

Trasladamos la información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones como así hizo reclamando el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

La Administración autonómica, tras solicitar ampliación de plazo, remitió su informe el 06/08/2025 indicando que no podía resolver el expediente dado que carecía de la valoración por parte de los servicios sociales municipales.

Nuevamente dimos traslado de dicho informe a la persona titular de la queja, por si deseaba presentar alegaciones, indicando en las mismas su desacuerdo con las actuaciones de la Administración.

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, según lo manifestado por la persona promotora de la queja, que su solicitud, formulada hace ya 10 meses, sigue sin tener respuesta por parte de ambas, estando todavía a la espera de valoración y sin que ni el Ayuntamiento ni la Conselleria hayan sido capaces de concretar una fecha aproximada de resolución.

El informe de los servicios sociales municipales confirma, como ha venido haciendo en diversas quejas, la existencia de listas de espera en la valoración de personas en situación de dependencia, lo que pone de manifiesto 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, circunstancia que ha justificado, según el propio Ayuntamiento, la necesidad de contratación de 7 profesionales más para la valoración de las personas que se encuentran en lista de espera.

Las demoras que vienen produciéndose en la tramitación de los expedientes de dependencia afectan e inciden directamente en su calidad de vida y en la cobertura de sus necesidades más fundamentales, constituyendo un sector de población en situación de extrema vulnerabilidad.

El propio [Plan Estratégico de Servicios Sociales de la ciudad de València 2024-2026](#) recoge la importancia y el compromiso de atención a las zonas vulnerables de la ciudad, entre las cuales se encuentra Campanar, con más un tercio de la población afectada 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, si bien resulta extraordinariamente llamativa su afirmación respecto a que los ayuntamientos «han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria» cuando son innumerables las quejas abordadas en esta institución relativas a las demoras, tanto por parte de la Administración autonómica como por parte de las administraciones locales en la tramitación y gestión de las solicitudes de dependencia.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, 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 de 3 meses para resolver y notificar el grado de dependencia de la persona interesada.
- Se ha incumplido el plazo 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 la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se han incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

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.

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, con especial atención a las áreas socialmente vulnerables recogidas en dicho plan y nos informe de las actuaciones que desarrolle al respecto.
4. **SUGERIMOS** que proceda sin demora a valorar a la persona dependiente y remita su resultado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

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. **SUGERIMOS** que, tal y como la propia Conselleria ha afirmado, se estudien vías y estrategias de solución para dar respuesta a todas las solicitudes de dependencia que vienen sufriendo demoras por parte de las administraciones públicas y nos informe con detalle de las actuaciones, los medios puestos para ello y los resultados obtenidos.
3. **RECOMENDAMOS** que proceda de manera urgente a resolver el expediente, emitiendo tanto la resolución de grado, cuando disponga de la valoración, como del PIA solicitado.
4. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

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