

"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 CIERRE

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.

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.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202502199 el 17/09/2025](#), 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, 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.

Registramos la preceptiva respuesta del Ayuntamiento de València el 02/10/2025, en la que manifestaba expresamente:

Respecto a la recomendación de revisar la estructura municipal de los servicios sociales de atención primaria, se acepta el compromiso de adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos en la legislación vigente, así como para asegurar una atención adecuada a las personas en situación de dependencia, con independencia de la zona básica o área social en la que residan.

En relación con la sugerencia sobre el cumplimiento de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana, se asume la obligación de asegurar el ejercicio de las competencias en la prestación de la atención primaria de carácter básico, incluyendo el servicio de atención a la promoción de la autonomía personal.

Respecto a la adecuación de los recursos humanos conforme al Plan Estratégico, se acepta la recomendación de proceder a la adaptación de la plantilla a las necesidades detectadas, con especial atención a las áreas socialmente más vulnerables, informando puntualmente a este Síndic de las actuaciones que se desarrollen en este ámbito.

En cuanto a la sugerencia de valorar a la persona dependiente y remitir el resultado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, se procederá sin demora a realizar dicha valoración y a trasladar el informe correspondiente a la citada Conselleria.

A pesar de indicar la respuesta del Ayuntamiento la aceptación de las recomendaciones formuladas, no se hace constar las medidas a adoptar para su cumplimiento y tampoco concreta si ha procedido a valorar y emitir el informe de la persona en situación de dependencia.

Por su parte, la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se registró en esta institución el 03/11/2025. En ella, manifestaba expresamente:

Con relación a la **SUGERENCIA** de que 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 Dependencia y de las Personas Mayores acepta esta sugerencia.

Respecto a la **RECOMENDACIÓN** de que proceda de manera urgente a resolver el expediente, emitiendo tanto la resolución de grado, cuando disponga de la valoración, como del PIA solicitado de D.ª (...), se indica que la resolución de expedientes otorgando un grado de dependencia y, en su caso, la resolución del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

Por último, en cuanto a la **SUGERENCIA** de que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA de la interesada incluya los efectos retroactivos correspondientes, se garantiza el reconocimiento de los mismos, siempre que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente.

A la luz de las respuestas recibidas a nuestra Resolución de consideraciones a la Administración, resulta conveniente recordar el contenido del artículo 35 de la Ley 2/2021 de 26 de marzo, del Síndic de Greuges que dispone en sus apartados 1 y 2:

Artículo 35. Obligación de responder.

1. En todos los casos, los sujetos investigados vendrán obligados a responder por escrito al síndico o a la síndica de Greuges, en un plazo no superior a un mes, que se computará de conformidad con las previsiones de la normativa estatal sobre procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
2. **Las respuestas habrán de manifestar, de forma inequívoca, el posicionamiento de los sujetos investigados respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en las resoluciones. Si se manifestara su aceptación, se harán constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. La no aceptación habrá de ser motivada.**

Llegados a este punto se hace evidente que desde el **Ayuntamiento de València 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 17/09/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja quien tiene que continuar esperando,

desde que solicitó el 18/11/2024, el reconocimiento de su situación de dependencia y, con ello, el acceso a los servicios, recursos y prestaciones a que pudiera tener derecho.

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 www.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.

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

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana