

"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 2502341
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 12/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502341. En él, la persona interesada presentaba una queja por la demora en la tramitación y la resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, presentada el 12/12/2024.

Por ello, el 01/07/2025 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente (la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y el Ayuntamiento de Valencia) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

Por lo que se refiere al Ayuntamiento, en su informe hizo constar que:

- En fecha 26/05/25 se grabó dicho expediente en la aplicación ADA.
- El estado del expediente era el de "pendiente de validar" por Conselleria y manifestaba que no había sido validado en fecha 02/06/2025 "por un error de grabación".

Y, expresamente señaló que:

El expediente pertenece a la zona de Malvarrosa, 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 al registro de entrada de fecha de 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 Diciembre de 2024.

Por lo que se refiere al informe de la Conselleria, remitido a esta institución después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión, esta señaló que la solicitud pasó a estado «comprobada» el día 8 de julio de 2025 en la aplicación informática «ADA» pero que la persona aún no había sido valorada y que son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos los que llevan a cabo las valoraciones, en la mayor parte de los expedientes, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria.

Respecto a la previsión temporal en la que se emitirá y notificarán tanto la resolución de grado, como, en su caso, la resolución del PIA, la Conselleria señaló que no es posible establecer la misma, ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Ambos informes fueron trasladados a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución de Consideraciones.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se extrae que las Administraciones investigadas han incumplido los siguientes preceptos:

En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que establece el procedimiento para el reconocimiento del grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:

- El plazo máximo de 3 meses para dictar y notificar la resolución de grado, computándose desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación, que fue el 12/12/2024.

Debe resaltarse el tiempo empleado para la grabación de la solicitud en ADA (grabada el 26/05/2025) y que, además, por lo informado, se produjo un error en la grabación que impidió la validación por la Administración autonómica.

Por otro lado, el Ayuntamiento de Valencia puso de manifiesto que existe una lista de espera para valoraciones y que se realizan siguiendo estrictamente el orden del registro de entrada, encontrándose, a la fecha del informe, valorando las solicitudes correspondientes a mayo de 2024. Al respecto debemos recordar que la obligación de guardar el orden riguroso de incoación de los expedientes no exime del deber legal de resolver en el plazo máximo establecido.

- El plazo de 6 meses en el que debe resolverse sobre el recurso o la prestación de dependencia solicitada.

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

- La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- La obligación de cumplir los términos y plazos establecidos en las Leyes.

En consecuencia, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente. 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 al 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 VALENCIA:

1. **SUGERIMOS** que continúe con la implementación de medidas que le permitan realizar las valoraciones de las personas dependientes en los tiempos que permitan el cumplimiento de los plazos establecidos en el Decreto 62/2017 y acabar con la lista de espera para valoraciones.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se presentó la solicitud (12/12/2024), proceda a la valoración de la persona dependiente y a la remisión a la Conselleria del Dictamen Técnico correspondiente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que, tan pronto como le sea remitido el Dictamen Técnico por la Entidad Local, proceda a la emisión y notificación de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia de la persona interesada y, en su caso, a la aprobación del PIA.
3. **SUGERIMOS** que la resolución PIA incluya, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona interesada.

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