

"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 CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye 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 el estado del expediente era el de "pendiente de validar" por Conselleria y manifestaba que no había sido validado "por un error de grabación" y que el expediente pertenece a la zona de Malvarrosa, existiendo lista de espera. En concreto, se indicó que se encontraban valorando las solicitudes correspondientes al registro de entrada de fecha de mayo 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.

Ambos informes fueron trasladados a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones y, sin haberlas recibido, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2502341, de 30/09/2025](#), en la que efectuamos a las Administraciones investigadas los siguientes pronunciamientos:

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.

Ambas Administraciones remitieron la preceptiva respuesta a esta institución dentro del plazo establecido.

Por lo que se refiere al Ayuntamiento, éste aceptó expresamente las sugerencias realizadas y manifestó expresamente que “se procederá a la realización de la valoración de la persona dependiente mencionada y a la remisión del correspondiente Dictamen Técnico a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, conforme a lo indicado, en el menor tiempo posible dentro de nuestras posibilidades”

Posteriormente, la Conselleria en su respuesta manifestó que, aunque la persona interesada ya había sido valorada, aún no se había emitido resolución sobre el reconocimiento de la situación de dependencia y el grado de la misma y, en este sentido, reiteró que la resolución de los expedientes otorgando un grado de dependencia y, en su caso, la resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas.

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 terminó señalando que no es posible establecer la misma.

Llegados a este punto se hace evidente que desde 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 30/09/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien, si bien ya ha sido valorada, aún no ha obtenido la Resolución correspondiente.

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