

"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** 2502482  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora reconocimiento de grado.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 26/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502482. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta a la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia presentada el 17/06/2019 y que, en el momento de la queja, casi 6 años después, carecía de resolución alguna.

Ante la situación generada por la ausencia de respuesta a su solicitud, presentó reclamación ante la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 14/04/2025, a la cual tampoco obtuvo respuesta.

Por ello, el 26/06/2025 nos dirigimos a las administraciones competentes, el Ayuntamiento de la Vall d'Uixó y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, para que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 03/07/2025 recibimos el informe del Ayuntamiento de la Vall d'Uixó. En él se informaba expresamente:

Que (...) realizó una solicitud de Dependencia en 2008, de la cual se realizó valoración y se resolvió reconociendo una Dependencia de Grado 0.

Que, posteriormente, realizó una nueva solicitud de valoración de Dependencia, y no de revisión de una valoración anterior, que es lo que correspondía puesto que ya tenía expediente iniciado en la plataforma ADA. Este extremo no fue detectado por la trabajadora social, la solicitud no se pudo registrar y no se comunicó el error a la familia.

No se realizó demanda alguna hasta el 08/03/2024, fecha en la que se realizó entrevista con el hijo y el yerno de (...). Estos refieren que padece enfermedad de Alzheimer y demencia senil. Que no acepta la enfermedad y no toma tratamiento. Que no acepta la ayuda de nadie y que valoraran que medidas de apoyo necesitan.

Que en esa misma fecha se detectó el error en la solicitud de 2019 y que esta no estaba tramitada. Se les cita para solicitar la revisión del grado de Dependencia.

Que el 09/04/2024 se realiza visita domiciliaria. (...). No acepta las ayudas que se le plantean (SAD, menjar o major a casa...) (...)

El 22/08/2024 se mantiene cita con su hijo. Puesto que su madre no acepta ayuda (...)

El 06/09/2024 se mantiene conversación telefónica con el hijo, quien comunica que no ha conseguido que su madre firme la solicitud de revisión de grado.

No hay nueva intervención hasta el 30/06/2025 en el que se realiza llamada telefónica para explicar, de nuevo, que no hay nada solicitado porqué lo que corresponde es solicitar la revisión de grado (...)

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada manifestó que se mantenía en contacto con los servicios sociales municipales y que estos valorarían a la persona en breve.

Por otro lado, el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, cuya entrada registramos el 07/08/2025, indicaba expresamente:

consta en el expediente la reclamación presentada en fecha 14 de abril de 2025, la cual parece que ha podido precipitar la revisión de la solicitud por parte del ayuntamiento, pues consta la grabación de la solicitud en fecha 4 de julio de 2025, la cual ha pasado al estado «comprobada» el día 29 de julio de 2025 en la aplicación informática «ADA»

Dado el plazo transcurrido desde que presentó su solicitud, nuestra intención es emitir la resolución de reconocimiento de grado de dependencia y, si procede, la resolución del Programa Individual de Atención lo antes posible, siempre y cuando el expediente esté completo; garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente; debiendo tenerse en cuenta, en el caso de servicios, la disponibilidad de plazas para su prestación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

A la vista de la información obrante en el expediente, el 22/09/2025 solicitamos nuevo informe al Ayuntamiento de La Vall d'Uixó y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

En su informe, la Conselleria exponía:

.../... con fecha 17 de junio de 2019, presentó una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia y, a fecha de emisión de este informe, con fecha 19 de agosto de 2025 se le reconoció un GRADO 1 de dependencia; y en resolución de 5 de septiembre de 2025 se resolvió su Programa Individual de Atención, reconociéndole el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 180 euros y fecha de efectos desde el día 18 de diciembre de 2019, lo que supone el reconocimiento de unos atrasos de 11.174,40 euros correspondientes al periodo comprendido entre el día 18 de diciembre de 2019 y el día 4 de septiembre de 2025.

Asimismo, se informa que, sobre esta prestación, en las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha 19 de septiembre de 2025 una orden de pago en concepto de atrasos y una orden de pago mensual sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

Con posterioridad, en resolución de 23 de septiembre de 2025 se completó el Programa Individual de Atención, reconociéndole a (la titular) el derecho a un servicio de Centro de Día en el Centro de Día Asociación Familiares de Alzheimer La Plana Baixa de Castelló.

No obstante, sobre esta resolución, consta en el expediente una comunicación de baja voluntaria con fecha 7 de octubre de 2025, en la que comunica que causa baja voluntaria en el mencionado centro y renuncia a la plaza que a tal efecto le fue concedida.

Con respecto al punto 1 del escrito, se adjunta copia de la respuesta a la reclamación presentada el 14/04/2025.

Por su parte, el 21/11/2025, fuera del plazo establecido legalmente, el Ayuntamiento de La Vall d'Uixó nos remitió informe en el que exponía:

La imposibilidad de dar de alta en ADA en 2019 es comunicada por la Administrativa a la Trabajadora Social de referencia, puesto que ya existe una solicitud y no puede volver a grabarse, quedándose pendiente de revisar por la Trabajadora Social. La documentación que contenía la solicitud inicial en el año 2008 fue correctamente tramitada e incorporada al procedimiento de dependencia del que es titular ... y de ella resultó una valoración inicial de dependencia de grado 0, lo que requería una solicitud de revisión de grado con posterioridad.

Se contacta con la familia en diversas ocasiones a partir del año 2024, después de que se realice una petición de información por parte del hijo de la Señora (...). En estos contactos se indica la necesidad de que se realice una solicitud de revisión de grado, que no se ha conseguido llevar a cabo porque la titular del expediente no desea firmar la solicitud.

Sin embargo, desde este departamento en Julio de 2025 se contacta con el departamento de coordinación de dependencia de la Generalitat Valenciana y tras el estudio de la situación del expediente se indica que se proceda a grabar la documentación presentada en 2019. Una vez incorporara y validada la documentación, en agosto de 2025 se procedió a valorar de nuevo a ...

Trasladamos la información a la persona interesada para que presentara escrito de alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de la Vall d'Uixó y de la Conselleria competente se ha valorado a la persona titular, se ha reconocido su situación de dependencia y el programa individual de atención correspondiente, así como la retroactividad de las prestaciones.

Sin embargo, se hace necesario recordar al Ayuntamiento de La Vall d'Uixó el deber legal de cumplir los plazos previstos para proceder a la tramitación de las solicitudes en materia de dependencia, y de realizar la valoración dentro de los mismos, resultando inaceptable que una solicitud en materia de dependencia no haya sido tramitada durante cinco años.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, así como la inclusión del Ayuntamiento de La Vall d'Uixó en la relación de administraciones no colaboradoras, al no haberse facilitado la información solicitada con fecha 22/09/2025 en el plazo establecido, de acuerdo con el artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana