

"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 2502519
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora grado y PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 27/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502519. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver el reconocimiento del grado de dependencia de la persona titular de la queja, así como el programa individual de atención (PIA) del interesado, solicitados el 12/12/2024.

Por ello, el 11/07/2025 solicitamos al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de València exponía, en resumen, que:

- En fecha 10/06/25 se grabó dicha solicitud en la aplicación ADA. Conselleria la validó en fecha 16/06/25. Por lo tanto, desde esta fecha el expediente se encuentra en estado "comprobado" a la espera de que por parte de este Ayuntamiento se realice la valoración de la revisión de grado.
- El expediente pertenece a la zona de Quatre Carreres, 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 junio 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.
- 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.

Por su parte, la Conselleria informaba, sustancialmente, que —de acuerdo con la Ley 3/2019, de 18 de febrero de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana y lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017 de 19 de mayo— 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.

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

2 Conclusiones de la investigación

En el caso que nos ocupa la demora en resolver el grado de dependencia de la persona interesada tiene que ver fundamentalmente con el hecho de que no ha sido valorada hasta la fecha por los servicios sociales municipales.

Desde el Ayuntamiento de València afirman que existe una lista de espera y que actualmente se encuentran valorando las solicitudes que tuvieron entrada en junio de 2024, lo que supone más de un año de demora.

Olvida el Ayuntamiento que ni el elevado número de procedimientos en tramitación ni su tramitación por orden de presentación de solicitudes, exime del deber de actuar y de arbitrar los medios para remover los obstáculos que puedan existir.

Por su parte, la Conselleria no puede resolver el grado de dependencia de la persona interesada en tanto no disponga de la valoración de los servicios sociales, pero ya anticipa que «debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicar la fecha en que se resolverá esta solicitud ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación».

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que las Administraciones implicadas han incumplido 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 máximo de 3 meses para dictar y notificar la resolución de grado desde la fecha de registro de entrada de la solicitud.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver el PIA 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 establezca los mecanismos necesarios para para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la grabación de solicitudes y a la valoración.
2. **SUGERIMOS** que proceda a realizar la valoración de la persona interesada sin más demora y remita la propuesta 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 proceda, en cuanto reciba la valoración efectuada por los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de Valencia, a la emisión y notificación de la resolución relativa al grado de dependencia la persona titular de la queja, y del plan individual de atención (PIA) que se derive de este.
3. **SUGERIMOS** que dicha Resolución incluya los efectos retroactivos que, en su caso, pudieran corresponderle.

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