

"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 2502829
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión grado.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la falta de resolución de la solicitud de revisión de la situación de dependencia que la persona interesada había presentado el 05/11/2024.

Por ello, el 29/07/2025 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del procedimiento de revisión (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.

En su informe, el Ayuntamiento expuso, en resumen, que en fecha 10/01/25 se grabó dicha solicitud en la aplicación ADA y la Conselleria realizó carta pidiendo subsanación de documentación el día 25/04/25 y bloqueó el expediente. Sin embargo, el Ayuntamiento informó de que el resultado del acuse era "dirección incorrecta" y que, si bien se había cambiado la dirección, no constaba que desde Conselleria se hubiese vuelto a enviar carta solicitando subsanación de expediente a la nueva dirección y manifestaba que se iba a mandar desde el Ayuntamiento.

La Conselleria manifestó que la solicitud aún no había podido ser validada ya que tras su revisión se había detectado la falta de alguno de los datos, documentos o informes citados en el artículo 5 apartado 4 del 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. Concretamente, manifestó que "en este expediente se ha detectado que no se ha utilizado el modelo de petición de revisión del grado de dependencia actualizado. Hasta que la solicitud no sea subsanada no podrá validarse y continuar con el procedimiento de revisión".

En este sentido, se nos informó de que, con fecha 14 de agosto 2025, en el expediente constaba como "entregado" un requerimiento en el que se solicitaba a la persona interesada que debía presentar el modelo de petición de revisión actualizado.

Trasladamos ambos a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo mediante escritos de fechas 08/08/2025 y 12/09/2025. En sus alegaciones llamaba la atención sobre la demora en grabar la solicitud y en efectuarle el primer requerimiento e hizo constar que subsanó su solicitud el 19/08/2025.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2502829, de 03/11/2025](#), en la que efectuamos a las Administraciones investigadas los siguientes pronunciamientos:

AL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos y términos establecidos en las Leyes.

2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que fue presentada la solicitud de revisión de grado, valore con urgencia a la persona interesada y, sin más demora, remita a la Conselleria el Dictamen Técnico correspondiente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de informar a esta institución, en el plazo de un mes, sobre los hechos expuestos en la queja.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **RECOMENDAMOS** que, en los casos en que sea necesario, cumpla con la obligación de solicitar la subsanación de las solicitudes sin dilaciones indebidas.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud, tan pronto reciba el Dictamen Técnico de los Servicios Sociales, emita la resolución de revisión del reconocimiento y grado de la situación de dependencia.
5. **SUGERIMOS** que, en su caso, emita la resolución de revisión de PIA, que debe incluir los efectos retroactivos correspondientes.

Ambas Administraciones remitieron sus respuestas a esta institución dentro del plazo establecido. El Ayuntamiento indicó que se aceptaba la Sugerencia emitida por el Síndic de Greuges, y se informó de que, atendiendo al tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud, procedería a valorar lo antes posible teniendo en cuenta la lista de espera por orden de antigüedad en el registro.

Por lo que se refiere a la Conselleria, ésta manifestó expresamente que “fue valorada el pasado 19 de noviembre y, salvo incidencia no prevista, la revisión de su situación de dependencia se resolverá en el último trimestre de 2025”.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda conforme a lo establecido en el artículo 39.1.a de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, por haber remitido a esta institución la información solicitada fuera del plazo establecido para ello.

No obstante, se informa expresamente a la persona interesada de que, si en el plazo indicado por la propia Administración no hubiese recibido la resolución de revisión del reconocimiento y grado de la situación de dependencia, puede volver a dirigirse a esta institución.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana