



"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** 2503082

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Dependencia. Revisión de grado

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 07/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503082, en el que se nos comunicó que a la persona interesada se le había asignado un grado 0 de dependencia previamente, por lo que, tras su agravamiento, solicitó revisión de grado el 29/10/2024. Por diversos motivos no pudo manifestar sus preferencias hasta el 19/02/2025 indicando su apuesta por un servicio de teleasistencia avanzada y una prestación económica para cuidados en el entorno familiar. Sin embargo, continúa sin haber sido valorada.

Solicitamos al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitieran un informe sobre este asunto.

El Ayuntamiento nos trasladó lo siguiente:

Revisado el expediente en la aplicación ADA con nº VA2401302020R2, consta fecha de registro de entrada en el Ayuntamiento el día 29/10/2024.

En fecha 26/02/25 se graba dicha solicitud en la aplicación ADA. Consellería la valida en fecha 11/03/25. 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 Octubre de 2024.

En relación con la queja presentada ante esa institución por la demora en la realización de valoraciones de dependencia, desde el Ayuntamiento de Valencia queremos informarle que somos plenamente conscientes de la necesidad de agilizar estos procedimientos y mejorar la atención a la ciudadanía.

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.



Confiamos en que esta medida contribuya de manera significativa a reducir los tiempos de espera y reforzar el equipo técnico responsable de esta tarea.

En su informe, la Conselleria exponía que:

Que según consta en el expediente a nombre de D. <sup>a</sup> (...), con fecha 29 de octubre de 2024 presentó una solicitud de Revisión por Agravamiento de la situación de dependencia que pasó a estado «comprobada» el día 11 de marzo de 2025 en la aplicación informática «ADA». Consultado el expediente de la persona interesada ha sido valorada el día 17 de septiembre de 2025.

La resolución de expedientes confirmando o modificando un grado de dependencia y, en su caso, la resolución del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia; garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente en caso de que, una vez emitido el correspondiente dictamen técnico, se reconozca a la persona interesada un grado de dependencia que dé acceso a las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana (GRADO I, GRADO II y GRADO III).

Se comunica que la resolución confirmando o modificando un grado de dependencia y, si procede, la aprobación del Programa Individual de Atención (PIA) al realizarse por orden cronológico como se ha indicado con anterioridad imposibilita realizar una previsión temporal ya que existen factores que pueden alterar cualquier estimación.

Dimos traslado de ambos informes a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, nos confirmó la realización de la valoración y nos trasladó su confianza en que, a partir de ese momento, el procedimiento se acelerara.

## 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, entendemos que:

Con relación al **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 han producido los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver el grado de dependencia desde el registro de la solicitud de reconocimiento, habiendo transcurrido 12 meses, pues la valoración se demoró más de 10 meses.
- Se ha incumplido el plazo de seis meses para hacer efectivo el correspondiente servicio o prestación, que tendrá efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial, no pudiendo disponer del servicio de teleasistencia avanzada y de la prestación económica de apoyo a cuidador no profesional.



Además, con relación a la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, es oportuno recordar:

- Que los términos y plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos.

Por ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. 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); y cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### 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. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de Grado y, de inmediato, la resolución del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente al servicio y a la prestación económica solicitada.
5. **SUGERIMOS** que la Resolución del programa individual de atención incluya los efectos retroactivos correspondientes.

#### AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

1. **RECOMENDAMOS** que disponga de los medios materiales y personales necesarios para evitar demoras en las valoraciones de las personas que solicitan el reconocimiento de su situación de dependencia, implementando un Plan de Choque, en colaboración con la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, con dicha finalidad.
2. **SUGERIMOS** que se aprueben los nombramientos pendientes de los nuevos valoradores, indicándonos si se han concretado ya y si ya están trabajando en los servicios sociales.



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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana