

"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 2503151
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 13/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503151. En él, la persona interesada presentaba una queja por la demora en la tramitación y la resolución de la solicitud de revisión de la situación de dependencia de su madre. En concreto, manifestaba que, por Resolución de 29/09/2022, le había sido reconocido un grado 1 y que el 15/04/2025, tras un empeoramiento de su estado de salud y pérdida de autonomía, solicitó la revisión de su situación de dependencia.

En su escrito de queja manifestó también que en el mes de julio acudió a los Servicios Sociales, después de un ingreso hospitalario de su madre, a solicitar la tramitación de urgencia y que le informaron de que había lista de espera y que no era urgente.

Por ello, el 05/09/2025 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del procedimiento de revisión de la situación de dependencia (el Ayuntamiento de Valencia y 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 Valencia expuso, sustancialmente, que la solicitud, presentada el 15/04/2025, se había grabado en el sistema el 16/05/2025 y se encontraba pendiente de valoración.

La Entidad Local manifestó que la persona no había sido citada todavía para la valoración, dado que se estaba procediendo a citar solicitudes presentadas en junio de 2024.

Respecto de si se trataba de una situación de extraordinaria y urgente necesidad o especial vulnerabilidad, el Ayuntamiento manifestó que, en el presente caso, no concurren ninguno de los supuestos previstos por la Conselleria por lo que no procede la tramitación de urgencia y señaló que:

De acuerdo con los criterios establecidos por la Conselleria de Servicios Sociales, se consideran situaciones de urgencia las siguientes:

- Personas con trastorno mental grave o con discapacidad psíquica con problemática sociosanitaria asociada.
- Existencia de evidencia de maltrato o de omisión de cuidados mínimos en la unidad familiar. o Agilización por patología clínica en fase terminal.
- Personas en situación de gran dependencia o dependencia severa (Grado III o II) en situación de desamparo o hospitalizadas que precisan acceso a centro residencial.
- Existencia de al menos una persona en situación de gran dependencia (Grado III) en el mismo domicilio, solicitándose la urgencia para otro conviviente.

La Conselleria, por su parte, nos informó de que la solicitud pasó a estado «comprobada» el día 5 de junio de 2025 en la aplicación informática «ADA» pero que esta persona aún no había sido valorada.

En este sentido, señaló 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. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, se extrae que, si bien la persona en situación de dependencia instó, con fecha 15/04/2025, la revisión de su grado de dependencia aún no ha sido valorada. El Ayuntamiento de Valencia nos indicó que no se había producido la citación para la valoración porque se encontraban citando a solicitudes presentadas en junio de 2024.

En consecuencia, concluimos que las Administraciones investigadas han incumplido, entre otros, 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 de 3 meses para dictar y notificar la resolución de la revisión de reconocimiento y grado de la situación de dependencia.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde el inicio del procedimiento de revisión de la situación de dependencia el 15/04/2025.

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 ha 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 situación de dependencia y 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 VALENCIA:

1. **SUGERIMOS** que continúe con la implementación de medidas que le permitan realizar las valoraciones de las personas en situación de dependencia 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 (15/04/2025), proceda a la valoración de la persona en situación de dependencia 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 dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que, teniendo en cuenta que el Ayuntamiento de Valencia nos informó de que se encontraban procediendo a citar para valoración a solicitudes presentadas en junio de 2024, colabore con la Entidad Local con cuantas acciones resulten necesarias para acabar con la lista de espera para valoraciones.
3. **SUGERIMOS** que, tan pronto reciba el Dictamen Técnico correspondiente, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión de la situación de dependencia y, en su caso, la resolución de revisión del PIA.
4. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

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