

"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 2601421

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora reconocimiento de la situación de dependencia.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 20/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601421. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la tramitación y resolución de su expediente de dependencia, presentado el 04/07/2025.

Por ello, el 01/04/2026 solicitamos a ambas administraciones competentes, el Ayuntamiento de València y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 21/04/2026 recibimos el informe del Ayuntamiento de València. En su informe, la entidad local exponía, en resumen, que el expediente se encontraba en fase de espera de valoración, sin concretar qué lugar ocupaba en la lista de espera ni cuando tenía prevista la valoración. Constaba expresamente:

El expediente de la persona interesada corresponde al mes de julio de 2025, no habiéndose alcanzado en la actualidad la tramitación de solicitudes registradas en dicha fecha, por lo que permanece en lista de espera conforme al orden establecido.

Respecto a la Conselleria, el 28/04/2026 recibimos un escrito de la Conselleria en el que solicitaba la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión; solicitud que resolvimos de forma favorable en la misma fecha.

El 28/05/2026 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia. En su informe, la Administración autonómica informaba, en resumen, que se había demorado en comprobar la documentación más de 7 meses.

En el momento de emisión el informe no contaba con la valoración de los servicios sociales municipales, motivo por el cual no podía resolver ni el grado ni el programa individual de atención que del mismo se derivara.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202601421, de 02/07/2026](#), en la que efectuamos los siguientes pronunciamientos:

AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes

2. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias 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 valoración.
3. **RECOMENDAMOS** que, dado que las demoras en los expedientes de dependencia persisten a pesar de las medidas que el Ayuntamiento de València ha manifestado adoptar, evalúe la efectividad de estas e incorpore los cambios necesarios para garantizar los derechos de las personas en situación de dependencia.
4. **SUGERIMOS** que, proceda de manera urgente, a la valoración de la persona solicitante y a la realización del informe social de entorno correspondiente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para garantizar el cumplimiento de los plazos en la tramitación de los expedientes.
2. **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.
3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del grado de dependencia y del programa individual de atención que de este se derive tan pronto haya sido valorada la persona solicitante.
4. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes

Recibimos la preceptiva respuesta del Ayuntamiento de València a nuestras consideraciones el 23/07/2026. En cuanto a nuestra sugerencia de procediera de manera urgente a la valoración de la persona, el consistorio ha manifestado que «el expediente será objeto de la correspondiente valoración siguiendo riguroso orden de registro de entrada en el Ayuntamiento».

El 05/08/2026 registramos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia. En ella consta expresamente:

En cuanto a las **SUGERENCIAS** indicar que se resolverá la solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia y se aprobará el PIA, si procede, reconociendo los efectos retroactivos que correspondan de conformidad con la normativa vigente.

Como ya se indicó y según consta en el expediente a nombre de (...), el 4 de julio de 2025, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, que requirió de subsanación de la documentación presentada, y que tras la presentación de esta, pasó a estado «comprobada» el día 23 de febrero de 2026 en la aplicación informática «ADA». A fecha de emisión de este informe, esta persona ya ha sido valorada, **pero no se cuenta con el informe social necesario para la progresión del expediente.**

(la negrita es nuestra)

Aunque el Ayuntamiento de València no confirmaba en su respuesta la valoración de la persona en situación de dependencia, de la respuesta remitida por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia tenemos constancia de que dicha valoración ya se ha producido, si bien los servicios sociales municipales no han emitido el correspondiente informe social necesario. Tampoco la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia comunica en su informe si ha emitido la

resolución de grado de dependencia ni si ha adoptado alguna medida para reclamar y agilizar el preceptivo informe para la resolución del programa individual de atención.

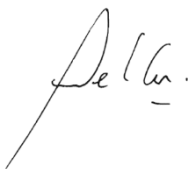
Llegados a este punto se hace evidente que ni desde el Ayuntamiento de València ni desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 02/07/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien –tras más de un año de espera– tiene que continuar esperando la resolución reclamada, así como el acceso a los recursos, servicios y prestaciones que, en su caso, le correspondan.

Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora, la inactividad de la Administración o la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente las personas dependientes y sus familias. La privación de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas dependientes, además de impedirles el pleno disfrute de tales derechos, afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros de les Corts Valencianes, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana