

"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 2502860
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora grado y PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 22/07/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502860. La persona interesada presentaba una queja por la demora en atender su solicitud de reconocimiento del grado de dependencia presentada el 20/11/2024.

Por ello, el 23/07/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de València que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El Ayuntamiento de València nos indicaba en su informe que el expediente pertenece a la zona de Quatre Carreres, existiendo lista de espera. Así mismo señalaba que 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 noviembre de 2024.

Afirmaba dicha Administración que, «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.»

Tras una solicitud de ampliación de plazo que se resolvió favorablemente, recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, que exponía, en resumen, que la persona aún no había sido valorada. Así mismo señalaba 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.

Trasladamos ambos informes a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona que tramitó la queja señalaba, en resumen, que:

Resulta incorrecta la afirmación de que los centros han sido dotados de medios, materiales y humanos adecuados por parte de la Conselleria. Es de conocimiento general la insuficiencia de personal, especialmente en el centro de Quatre Carreres. Una prueba evidente de ello es la acumulación de valoraciones pendientes, con retrasos que superan el año. (...) No se ha implementado un verdadero "plan de choque de valoración" para reducir la lista de espera con el soporte del equipo de valoración de la Dirección General de Dependencia.

(...)

Ahora que la persona interesada ha sido finalmente valorada el día 15 de septiembre de 2025, tras nuestras reiteradas reclamaciones, SOLICITO que el expediente, una vez trasladado a la Conselleria de Bienestar Social, sea resuelto con la máxima celeridad, sensibilidad y diligencia, evitando nuevas demoras injustificadas.

2 Conclusiones de la investigación

De lo informado se desprende que el Ayuntamiento de València, aunque con demora, ha realizado la valoración, tal y como era su competencia.

La Conselleria atribuía la demora a que la interesada aún no había sido valorada por los servicios sociales de su localidad, pero en este momento ya cuenta con la valoración y está en su mano resolver, con la diligencia oportuna, acerca del grado actual de dependencia de la interesada y la revisión, si procede, de su programa individual de atención.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que, en la tramitación de este expediente, el Ayuntamiento de València y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda 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 de 3 meses para la confirmación o modificación del grado de dependencia anterior.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de revisión de la situación de dependencia.

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.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye 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 y 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.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la actuación o por la presunta inactividad de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

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. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud, proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución de revisión del grado de dependencia, así como de la revisión de PIA de la persona titular de la queja, y que dicha Resolución incluya los efectos retroactivos que, en su caso, pudieran corresponderle.

AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

1. **RECOMENDAMOS** que arbitren las medidas necesarias para evitar que se produzcan listas de espera en las valoraciones y/o revisiones del grado de dependencia.

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