

"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 2503636

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora reconocimiento de grado y PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 23/09/2025 ha sido la demora en realizar la valoración del grado de dependencia de la interesada, cuya solicitud se presentó el 17/09/2024.

Así mismo, el 27/03/2025 presentó una solicitud de nuevas preferencias para demandar la prestación vinculada al centro de día al que venía asistiendo y de cuyos gastos se está haciendo cargo.

Por ello, el 13/10/2025 solicitamos al Ayuntamiento de València que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El informe del Ayuntamiento de València indicaba en resumen que el expediente de dependencia se encontraba en fase de valoración, habiéndose realizado ya la citación de la persona interesada para la correspondiente visita domiciliaria de evaluación por parte del personal técnico municipal.

Ante la evidencia de que se iban a incumplir los plazos, decidimos dirigirnos también a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en fecha 17/12/2025 para que nos informara de las previsiones para resolver el expediente.

El informe de la Conselleria señalaba, en resumen, que, por resolución de 14 de noviembre de 2025, se había resuelto su solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia reconociéndole GRADO 3. Por resolución de 25 de noviembre de 2025 se había resuelto el Programa Individual de Atención que le reconocía la prestación económica vinculada al servicio de centro de día.

Asimismo, por resolución de 3 de diciembre de 2025 se había resuelto el servicio de teleasistencia avanzada.

Concluía el informe señalando que estaba pendiente resolver la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Dicha información fue trasladada a la persona responsable de la queja al objeto de que se pudiesen efectuar alegaciones. En su escrito de alegaciones, manifestaba que, en fecha 16 /02/2026, se había dirigido a la Conselleria para reclamar la mencionada prestación.

A la vista de todo lo informado, era evidente que, finalmente, el Ayuntamiento había cumplido, aunque con demora, la tarea encomendada y, por lo tanto, en el momento de resolver la queja, ya había resuelto la parte que le correspondía en relación al asunto que la motivó.

Sin embargo, el informe del Ayuntamiento indicaba que la demora en la realización de la valoración se debía principalmente a la insuficiencia de personal técnico disponible para atender el elevado volumen de expedientes en curso, cuestión que debería resolverse lo antes posible.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia indicaba que tenía pendiente completar el PIA de la persona interesada.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 24/02/2026](#), además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria que procediera, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria del PIA pendiente de la persona titular de la queja y que dicha Resolución incluyera los efectos retroactivos que, en su caso, pudieran corresponderle.

Como respuesta a la mencionada Resolución de consideraciones, con fecha 17/03/2026 ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria, en el que se nos indicaba que seguía pendiente resolver la prestación económica para cuidados en el entorno familiar. Así mismo, añadía que la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención, si procede, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente.

Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de València se había solucionado el objeto de la queja, pero la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia había cumplido solo parcialmente su cometido y no se habían realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 24/02/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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 del parlamento valenciano, 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, recordando a las Administraciones implicadas que es su obligación cumplir los plazos de forma que se dicte resolución expresa y se notifique dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento, que, en este caso, son 6 meses.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana