

"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 2504268
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 07/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 28/10/2024, presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia, y no se había resuelto la misma.

Por ello, el 10/11/2025 admitimos a trámite la queja y en ese sentido solicitamos al Ayuntamiento de Torrent y a la administración autonómica competente en materia de servicios sociales, que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

Tras solicitar varios informes a ambas administraciones, extraemos lo siguiente:

- En fecha 28/10/2024 la persona interesada presentó una solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia.
- En fecha 26/11/2024 se grabó el expediente.
- En fecha 25/02/2025 se solicita a la persona interesada que subsanase cierta documentación.
- El 13/03/2025 se subsana la documentación por parte de la persona interesada.
- La solicitud presentada el 28/10/2024 pasó a estado comprobada el 03/04/2025.
- En fecha 07/07/2025 se realizó el informe de entorno.
- La valoración se realizó el 04/02/2026 en la residencia donde se encuentra la persona promotora de la queja.
- No se había emitido resolución de grado ni del Programa Individual de Atención (PIA) de la persona interesada.

2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente se desprende que:

- En fecha 28/10/2024, la persona interesada presentó una solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia.
- Solicitaron a la persona interesada cierta documentación el 25/02/2025, aportando la misma el 13/03/2025.

- La persona dependiente fue valorada el 04/02/2026.
- No se ha emitido resolución de grado ni del Programa Individual de Atención (PIA) de la persona interesada.

Inicialmente quisiéramos recordar al Ayuntamiento de Torrent que según establece 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, dicta en su artículo 9 que *“cuando la persona viva en residencia no incluida en el apartado anterior, la valoración será realizada por persona empleada pública de los servicios sociales de atención primaria del municipio en que esté ubicado el recurso.”*, por lo que, al residir la persona interesada en una residencia que no tiene carácter público, la valoración tiene que hacerla los servicios sociales del municipio donde se encuentre ubicada la residencia, siendo en este caso el Ayuntamiento de Torrent.

Por otro lado, y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

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 resolver el grado de la persona interesada.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver el PIA de la persona interesada.

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 titular. 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).
- 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**.

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 gran 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:

AL AYUNTAMIENTO DE TORRENT:

1. **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.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

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 sobre el reconocimiento de la situación de dependencia de la persona interesada, y el grado de la misma.
5. **SUGERIMOS** que en la Resolución del PIA se incluyan 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