

"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 2504496
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento de grado

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 19/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504496. La persona interesada, de 89 años, presentaba una queja por las demoras en la tramitación de su expediente de dependencia, iniciado mediante solicitud de fecha 08/07/2024.

Indicaba en su queja que ni tan siquiera había sido valorada por los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de València, a pesar del tiempo transcurrido.

Por ello, el 02/12/2025 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.

Recibido el informe del Ayuntamiento de València, hacía constar, en resumen, que:

- Fue grabado en el aplicativo ADA el 18/12/2024, con una demora de más de 5 meses.
- Fue valorado el 10/12/2025, 17 meses después de la presentación de la solicitud.

Indicaba el Ayuntamiento de València que debido al elevado número de solicitudes y al desajuste de personal dedicado a dependencia acumulaban demoras considerables, existiendo 5.436 solicitudes pendientes de valoración, habiendo superado el plazo máximo de tres meses legalmente establecido.

Por ello, indicaban haber implementado un Programa Piloto si bien continuaban «a la espera de contratación de nuevos trabajadores sociales que entren a formar parte del equipo centralizado de valoración».

Trasladamos la información a la persona interesada por si deseaba realizar alegaciones, habiendo presentado un escrito en el que nos confirmaba la visita realizada por los servicios sociales.

En cuanto a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, no hemos obtenido respuesta habiendo transcurrido ampliamente el plazo de que disponía, y sin que hubiera solicitado ampliación del mismo.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que el Ayuntamiento de València y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia 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 resolver el grado de dependencia desde la solicitud inicial de la persona interesada.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver el PIA desde la solicitud inicial 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 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 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 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 las personas dependientes y sus familias.

El reconocimiento de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas en situación de dependencia están orientadas a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, cuyo objetivo final es facilitar su permanencia en su medio habitual siempre a través 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 VALÈNCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes.
2. **RECOMENDAMOS** que adopte sin más demoras cuantas medidas sean necesarias para garantizar el derecho de las personas en situación de dependencia y evalúe la incidencia que el Programa Piloto anunciado tiene en la mejora de la situación de colapso actual.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER** de dar respuesta a las solicitudes que el Síndic de Greuges realiza en la tramitación de las quejas recibidas.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anormalidad en la tramitación de los expedientes.
3. **SUGERIMOS** que, dado que cuenta con la valoración realizada por los servicios sociales del Ayuntamiento de València, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de grado de dependencia y del programa individual de atención que de este se derive.
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