

"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 CIERRE

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 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.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, por su parte, no remitió el informe solicitado, por lo que, transcurrido ampliamente el plazo de que disponía para ello, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202504496, de 26/01/2026](#), 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 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 anomalía 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

El 02/02/2026 hemos recibido respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a nuestra petición de informe inicial. En ella se hace constar expresamente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) por resolución de 12 de diciembre de 2025 se ha resuelto su solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia reconociéndole Grado 1. Asimismo, por resolución de 19 de diciembre de 2025 se ha resuelto su Programa Individual de Atención reconociéndole prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales por importe de 180 euros y fecha de efectos del 9 de enero de 2025.

Además por resolución de 29 de diciembre de 2025 se le ha reconocido el derecho al servicio de teleasistencia avanzada.

Respecto al número de expedientes pendientes de valoración por parte del ayuntamiento de Valencia se informa que esta dirección general conoce los datos mensuales de cada municipio que son publicados en la página web de esta Conselleria, y que ascienden a 6385, con el siguiente desglose 4.194 valoraciones iniciales y 2.191 revisiones

Puestos en contacto con la persona interesada a través del Servicio de Atención Ciudadana de esta institución, nos confirma haber recibido la resolución, así como los atrasos de la prestación, solicitando expresamente el cierre de la presente queja.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, declarando la vulneración por parte del Ayuntamiento de València y de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la persona interesada de los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia y su derecho a la buena administración plasmado en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana