

"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** 2504506  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 20/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 24/05/2023, presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia, y no se había resuelto la misma.

Por ello, el 21/11/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Quart de Poblet y a la antigua Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El consistorio, en su informe, nos comunicó lo siguiente:

#### I. Confirme la fecha de grabación del expediente de (...).

En fecha 24/05/2023 presenta solicitud por registro de entrada del ayuntamiento.

En fecha 20/07/2023 la solicitud es grabada en ADA.

En fecha 24/07/2023 desde la Generalitat Valenciana se le requiere certificado de titularidad bancaria o fotocopia de la cartilla bancaria, estando "ausente en reparto" tal y como denomina el servicio de Correos y se refleja.

En fecha 24/01/2024 presenta por registro de entrada del Ayuntamiento de Quart de Poblet una fotocopia de un documento en el que aparece el número de cuenta y el nombre de la persona solicitante, no siendo esta la fotocopia de la primera hoja de la cartilla bancaria y no siendo validada desde GVA.

En fecha 29/02/2024 se le vuelve a realizar el requerimiento desde la GVA, como aparece reflejado en el aplicativo ADA.

En fecha 05/04/2024 la persona solicitante registra en el Ayuntamiento de Quart de Poblet una nueva domiciliación bancaria, en la cual los apellidos de la solicitante están erróneos, y fotocopia de la cartilla bancaria, se graba la documentación a la aplicación ADA, siendo la solicitud no validada por la GVA con fecha 06/05/2024 y no requiriéndosele otra vez la misma documentación y bloqueándose el expediente, tal y como queda reflejado en el aplicativo ADA.

En fecha 03/10/2025 presenta por registro de entrada nueva domiciliación bancaria que es subida a ADA en fecha 19/11/2025, siendo comprobada la solicitud en fecha 03/12/2025, como aparece reflejado en el aplicativo ADA.

**II. Manifieste si la persona dependiente ha sido citada para valoración o si ha sido valorada. En caso contrario, justifique por qué e indique previsión temporal para su valoración.**

La persona dependiente ha sido valorada el 03/12/2025.

**III. Indique el número de expedientes pendientes de valoración en los que han transcurrido más de tres meses desde la fecha de registro de la solicitud.**

En Quart de Poblet, se dispone de un trabajador social por encima de la ratio que exige la Ley 3/2019, de 18 de febrero de Servicios Sociales Inclusivos con el objetivo entre otros, de asumir con mayor celeridad las valoraciones de la situación de dependencia del municipio. Sin embargo y debido a la imposibilidad de cubrir la Incapacidad Temporal de dicho profesional por dificultades de encontrar profesionales en bolsas de trabajo propias e incluso de otras cedidas correspondientes a otras entidades locales, se ha producido una demora en la valoración, siendo en la actualidad, a fecha 11/12/2025, 168 expedientes en los que han transcurrido más de tres meses desde la fecha de solicitud de valoración de la situación de dependencia.

**IV. Informe si ha solicitado un plan de choque ante la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, o cualquier otra medida para reducir, si existiera, una lista de espera.**

Ante la necesidad de atender los casos en esta situación se propone para 2026 a nivel local el nombramiento de personal valorador, así como elevar a la GVA una solicitud de Plan de Choque del municipio de Quart de Poblet aportando esta implicación por parte del municipio, esfuerzo exigido en otras ocasiones para valorar la posibilidad de aportar recursos profesionales por parte de la GVA.

Tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, recibimos el informe de Conselleria, en el que nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 24 de mayo de 2023 presentó una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia; pero, a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia en resolución de 4 de diciembre de 2025 y con fecha 30 de diciembre de 2025 se ha resuelto parcialmente su Programa Individual de Atención (PIA), reconociéndole el derecho a un Servicio de Teleasistencia Avanzada; sin embargo, aún no se ha emitido la resolución sobre el segundo recurso solicitado, el Servicio de Centro de Día.

Constando en su expediente de dependencia como preferencia el Servicio de Centro de Día, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

Con respecto al conocimiento de la demora en las valoraciones de los servicios sociales del municipio donde reside la persona titular de este expediente, cabe indicar que este centro directivo hace un seguimiento mensual de la situación de las valoraciones de todos los municipios de la Comunitat Valenciana. En la sección dependencia de la página web

de esta Conselleria se puede acceder al informe sobre valoraciones de la Comunitat Valenciana del mes de diciembre de 2025.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia cuenta con un equipo de valoradores que, según lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell realizan las valoraciones de las personas que residen en un recurso residencial público de gestión pública cuando en estos centros no hay valorador, que se encuentran en un centro penitenciario o personas hospitalizadas en hospitales privados de larga y media estancia.

Como medida de apoyo a las entidades locales, este equipo realiza también la valoración de personas que residen en otros recursos residenciales (privados) y de los niños/as de edad inferior a 3 años; además, cabe señalar que aquellas entidades locales que deciden poner en marcha un “plan de choque de valoración” para reducir la lista de espera en su ámbito de actuación cuentan con el soporte de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores para diseñar y evaluar la viabilidad de dicho plan y, en algunos casos, con el apoyo del equipo de valoración de la Conselleria.

No obstante, cabe recordar que de acuerdo con la normativa vigente es a cada entidad local a la que corresponde la provisión y gestión de su unidad de servicios sociales.

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

## 2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente se desprende que:

- En fecha 24/05/2023, la persona interesada presentó una solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia.
- Solicitaron a la persona interesada cierta documentación en varias ocasiones, aportando la misma el 03/10/2025.
- La persona dependiente fue valorada el 03/12/2025.
- En fecha 04/12/2025 se le reconoció un Grado 2.
- En fecha 30/12/2025 se resolvió su programa individual de atención (PIA) respecto al servicio de teleasistencia.
- No se ha emitido resolución sobre el Servicio de Centro de Día.

En ese sentido 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 QUART DE POBLET:**

- 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 del PIA de la persona interesada respecto al servicio de centro de día.
- 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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana