

"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 2504734
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora en revisión de grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 09/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504734. La persona interesada, de 91 años, presentaba una queja por la demora en la resolución de la revisión de grado de dependencia.

En el escrito manifestaba que tiene reconocido un grado 2 de dependencia, y un 75% de discapacidad con BM reducida (afectada de demencia cuerpos de Levy) y a la vista del empeoramiento de su salud, el 17/12/2024 presentó solicitud de revisión de grado de dependencia, pero hasta el momento ni siquiera ha sido valorada.

Por ello, el 16/01/2026 solicitamos al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de València exponía, en resumen:

- Consta fecha de registro de 17/12/24. Se graba en ADA el día 05/02/25, debiendo de enviar carta de subsanación al día siguiente. Posteriormente, en fecha 15/05/25 se vuelve a enviar por correo certificado nueva carta para que presente nuevamente documentación. En fecha 02/06/25 presentan la documentación. Conselleria lo valida en fecha 21/08/25, quedando en estado "comprobado".
- La persona titular ha sido citada para la primera semana del mes de febrero.
- El Ayuntamiento de Valencia realiza las valoraciones teniendo en cuenta la priorización establecida por la Conselleria como urgentes y el resto, de acuerdo con la fecha de registro de entrada. En este momento se están realizando las valoraciones con fecha de registro de entrada de octubre de 2024. Existe una demora importante debido al elevado número de solicitudes que se presentan en la ciudad de Valencia, unido al desajuste de personal dedicado a dependencia.
- El Ayuntamiento de València está implementando un Programa Piloto para mejorar la eficiencia en la realización de las valoraciones y la atención en el reconocimiento de dependencia de la ciudadanía. Durante el mes de enero se incorporan nuevos trabajadores sociales que entran a formar parte del equipo centralizado de valoración.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía, en resumen, que la persona dependiente tenía reconocido un Grado 2 de dependencia desde el 16 de marzo de 2020,

con fecha 17 de diciembre de 2024 presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia y con fecha 13 de febrero de 2026 se ha emitido resolución en la que se le reconoce a la persona dependiente un Grado 3 de dependencia, y que en el caso de que esta modificación del grado produzca una variación sustancial en los factores considerados para la elaboración o aprobación de su Programa Individual de Atención, que suponga una incidencia relevante sobre las condiciones de reconocimiento y disfrute de los servicios y prestaciones, la Conselleria revisará de oficio dicho Programa, a fin de adecuarlo a la nueva situación de dependencia.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubieran vulnerado los derechos de la persona titular.

De la información obrante en el expediente, se comprueba que la revisión de grado de dependencia de la persona titular se ha resuelto más de un año después de la solicitud.

No podemos ignorar la respuesta del Ayuntamiento de València, de gran relevancia, puesto que pone de manifiesto un considerable colapso en los servicios sociales a la hora de valorar las situaciones de dependencia. Así, el informe emitido el 02/02/2026 indica que se están valorando solicitudes de octubre de 2024, aun cuando se informa sobre la implementación de un Programa Piloto para mejorar la eficiencia en la realización de las valoraciones y la atención en el reconocimiento de dependencia de la ciudadanía, indicando que durante el mes de enero se incorporaron nuevos trabajadores sociales que entran a formar parte del equipo centralizado de valoración.

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

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 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 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 presunta inactividad o mala actuación 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 EL DEBER LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes.
2. **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, en especial, en lo referente a la valoración.
3. **SUGERIMOS** que continúe con la implementación del Programa Piloto para mejorar la eficiencia en la realización de las valoraciones y la atención en el reconocimiento de dependencia de la ciudadanía.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido, las solicitudes en materia de dependencia.

2. **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.
3. **SUGERIMOS** que proceda a emitir y notificar de manera urgente la correspondiente revisión del programa individual de atención, a fin de adecuarlo al nuevo grado, y reconociendo, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, 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