

"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 CIERRE

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.

El 27/03/2026 [dictamos resolución de consideraciones](#) en la que, entre otros pronunciamientos, sugerimos al Ayuntamiento de València que continuara 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, y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que procediera 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.

En la citada resolución recordamos a ambas administraciones la obligación de «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».

En el informe remitido por el Ayuntamiento de València éste manifestaba que respecto a la sugerencia relativa a la continuidad del Programa Piloto para la mejora de la eficiencia en la realización de valoraciones y en la atención a la ciudadanía, se informa de que se están desarrollando iniciativas en esta línea, con el objetivo de optimizar los procedimientos y reforzar la capacidad de respuesta del servicio, en función de las posibilidades organizativas y de planificación.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía, en resumen, que como ya se indicó, el 13 de febrero de 2026 se ha emitido resolución en la que se le reconoce a la persona dependiente un Grado 3 de dependencia. 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.

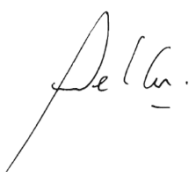
Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de València se han aceptado las consideraciones formuladas, señalando el desarrollo de iniciativas dirigidas a mejorar la eficiencia en la realización de valoraciones.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no informa de ninguna actuación tendente al cumplimiento de la sugerencia formulada, limitándose a señalar que se procederá a la revisión de oficio del Programa Individualizado de Atención de la persona titular, sin informar de la adopción de medidas para el cumplimiento de sus deberes legales. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana