



"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** 2504830

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Dependencia. Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 07/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, de 88 años de edad, en fecha 01/08/2024 presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia ante el Ayuntamiento de València, pero no había recibido respuesta.

La presente queja es reiteración de [la número 2501414, que se cerró el 16/09/2025](#) sin que se hubiese valorado a la persona interesada.

Por ello, solicitamos a ambas administraciones competentes, el Ayuntamiento de València y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, que, en el plazo de un mes, nos envíaran un informe sobre este asunto.

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

- Fue grabado en el aplicativo ADA el 19/08/2024.
- En fecha 25/09/2024 se solicitó una subsanación documental.
- En fecha 25/10/2024 el expediente pasó a estado “pendiente de valorar”.
- En fecha 07/01/2025 pasa a estado “comprobada”.
- Estaban haciendo valoraciones de la zona de Quatre Carreres (centro al que pertenece la persona promotora de la queja) con fecha de registro de entrada julio de 2024.

También indicaba el Ayuntamiento de València que debido al elevado número de solicitudes y al desajuste de personal dedicado a dependencia acumulaban demoras considerables, existiendo 5.300 solicitudes pendientes de valoración, habiendo superado el plazo máximo de tres meses legalmente establecido.

Por ello, indicaban haber implementado un Programa Piloto y en enero de 2026 se habían incorporado nuevos trabajadores sociales.

La Conselleria en su informe nos comunicaba lo siguiente:

- En fecha 01/08/2024 se presentó la solicitud de persona interesada.



- En fecha 07/01/2025 pasó a estado “comprobada”.
- La persona interesada no había sido valorada.

Dimos traslado de los informes a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

## 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 está teniendo en la mejora de la situación de colapso actual.
- 3. RECOMENDAMOS** que proceda a realizar la valoración de la persona dependiente.

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:**

- 1. 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.
- 2. SUGERIMOS** que, tan pronto cuente 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.
- 3. 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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana