

"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

Queixa 2600427
Matèria Servicis socials
Assumpte Dependència. Demora.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 27/01/2026 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2600427, en què es formulava una queixa per la demora en la tramitació de la sol·licitud inicial de reconeixement de la situació de dependència, presentada el 23/04/2025.

Per això, el 03/02/2026 sol·licitarem a les administracions amb competències en la tramitació de l'expedient (l'Ajuntament de València i la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància) que, en el termini d'un mes, ens enviaren un informe sobre este assumpte.

En el seu informe, l'Ajuntament ens indicava que la sol·licitud havia sigut gravada el 28/10/2025 i que la persona estava pendent de valoració domiciliària.

Se'ns informava que les citacions per a valoració es duen a terme estrictament per orde de registre d'entrada de les sol·licituds, i que estaven realitzant valoracions anteriors a este registre. No obstant això, es manifestava que la valoració es duria a terme al més prompte possible.

Vam traslladar esta informació a la persona interessada per si desitjava presentar al·legacions, tràmit que va realitzar mitjançant escrit de data 04/03/2026, en el qual posava de manifest, d'una banda, la seua preocupació per la falta de concreció del termini en què podia resoldre's la sol·licitud de sa mare i, d'una altra, apel·lava a la urgència, atés el seu estat de salut (malalta oncològica).

Pel que fa a l'informe de la Conselleria, es limitava a manifestar que la sol·licitud havia passat a estat «comprovada» el dia 11/11/2025 i que són els Servicis Socials Generals dels ajuntaments els que duen a terme les valoracions, en la major part dels expedients, atés que han sigut dotats dels mitjans materials i personals adequats per part d'eixa conselleria.

Este informe també va ser traslladar a l'autora de la queixa, qui no ha formulat més al·legacions.

2 Conclusions de la investigació

De totes les actuacions dutes a terme s'extrau que, transcorregut més d'un any des del registre de la sol·licitud (el 23/04/2025), la persona encara no ha sigut valorada. L'Ajuntament ha justificat la falta de valoració en la quantitat de sol·licituds existents i que es tramiten per rigorós orde de registre.

No obstant això, hem de recordar a l'Administració que la tramitació per orde d'entrada no exonera del deure legal de resoldre en el termini màxim establert per la norma reguladora del procediment corresponent.

Concloem, per tant, que les administracions investigades han incomplert, entre altres, els preceptes següents:

En relació amb el Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques:

- S'ha incomplert termini de tres mesos per a dictar i notificar la resolució de reconeixement i grau de la situació de dependència, perquè, tot i haver-se registrat la sol·licitud inicial el 23/04/2025, la persona encara no ha sigut valorada.
- S'ha incomplert el termini de sis mesos per a resoldre el PIA.

En relació amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques:

- S'ha incomplert l'obligació de dictar resolució expressa i notificar-la en el termini màxim establert en la norma reguladora del procediment corresponent.
- S'ha incomplert l'obligatorietat dels termes i terminis establerts en les lleis.

Per tot això, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona en situació de dependència. En concret:

- El dret a una bona administració, segons el qual els ciutadans tenen dret que els seus assumptes es tramiten en un termini raonable (article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea).
- El dret subjectiu al reconeixement de la situació de dependència i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques en els termes i terminis establerts.

L'incompliment de les obligacions que l'Administració té amb la ciutadania constituïx un major perjudici, encara més si és possible, quan es tracta de persones en situació d'especial vulnerabilitat, entre les quals estan les persones dependents. La demora i la falta de resposta reiterades a les seues necessitats més bàsiques d'atenció i cures no fa sinó incrementar el patiment i les dificultats que han d'afrontar diàriament les persones dependents i les seues famílies.

L'accés als recursos i les prestacions vinculats al sistema d'atenció a la dependència està orientat a «la consecució d'una millor qualitat de vida i autonomia personal, en un marc d'efectiva igualtat d'oportunitats» amb l'objectiu, entre altres, de «proporcionar un tracte digne en tots els àmbits de la seua vida». Per contra, la privació d'estos, siga per l'actuació o per la presumpta inactivitat de l'Administració, els impedeix el ple gaudi de tals drets i afecta directament el seu benestar i les seues necessitats vitals.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A L'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA:

1. **RECOMANEM** que continue amb la implementació de mesures per a realitzar les valoracions de les persones en situació de dependència en els temps que permeten el compliment dels terminis establits en el Decret 62/2017 i acabar amb la llista d'espera per a valoracions.
2. **SUGGERIM** que, al més prompte possible, valore la persona i remeta a la Conselleria el dictamen tècnic corresponent.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, FAMÍLIA I INFÀNCIA:

1. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de resoldre i notificar en el termini màxim establert, i d'adoptar totes les mesures que resulten necessàries per a eliminar l'anormalitat en la tramitació dels expedients.
2. **SUGGERIM** que, tan prompte reba el dictamen dels Servicis Socials, emeta i notifique la resolució de reconeixement de la situació de dependència i, si és el cas, la resolució PIA.
3. **SUGGERIM** que la resolució del PIA incloga els efectes retroactius que pogueren correspondre a la persona en situació de dependència.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana