

"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 2600593
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento grado y PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 05/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600593. La persona interesada, de 88 años, presentaba una queja por la demora en resolver su expediente de dependencia, cuyo reconocimiento se solicitó en fecha 04/02/2025 y en el que estaba pendiente de realizar incluso la valoración.

Se da la particularidad de que se ha registrado en esta institución otra queja con nº 202600600 cuyo titular es el marido de la persona titular de esta queja que convive con ella y también se encuentra a la espera de ser valorado para poder acceder a los servicios y prestaciones que contempla la ley para las personas en situación de dependencia.

Por ello, el 11/02/2026 solicitamos al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia un informe detallado y razonado sobre los hechos que han motivado la apertura de presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho invocado, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

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

- La documentación aportada fue grabada en la aplicación correspondiente en fecha 29/04/2025.
- El expediente se encuentra pendiente de la realización del informe social y de la valoración de dependencia por parte del Centro Municipal de Servicios Sociales de Quatre Carreres.
- En estos momentos, se están tramitando expedientes correspondientes al año 2024.
- La valoración de la persona interesada se realizará a la mayor brevedad posible, conforme al orden establecido y en función de la disponibilidad del servicio.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia afirmaba en su informe que la persona interesada aún no había sido valorada. Así mismo indicaba que son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos los que llevan a cabo las valoraciones, en la mayor parte de los expedientes, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En sendas respuestas, la persona responsable de la queja sustancialmente manifestaba su disconformidad con lo informado y requería la realización inmediata de la valoración domiciliaria y la resolución urgente del expediente por la especial fragilidad de los solicitantes.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo informado se desprende la demora en resolver el expediente de dependencia de la persona titular de la queja que la interesada inició con fecha 04/02/2025.

En este momento el expediente se encuentra paralizado por la demora en la realización de las valoraciones por parte de los servicios municipales del Ayuntamiento de València que reconoce estar tramitando expedientes correspondientes al año 2024 y, por lo tanto, presenta una demora de hasta 2 años en emitir el dictamen que la Conselleria precisa para proseguir la tramitación.

La situación es especialmente grave porque en el domicilio familiar conviven dos personas en la misma situación de dependencia y pendientes de que se realice la valoración para poder acceder a los servicios y prestaciones que pudieran corresponderles y el Ayuntamiento de València no ha tenido en cuenta esta situación para considerar si esta circunstancia supone una situación de extraordinaria y urgente necesidad o especial vulnerabilidad que justificara la preferencia en su tramitación.

El Ayuntamiento aduce que la realización de las valoraciones de dependencia se efectúa por estricto orden de registro de entrada de las solicitudes normalizando de alguna forma la situación y sin señalar qué medidas se están adoptando para remover los obstáculos que impiden, dificultan o retrasan el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos (art.20 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas). Ni el elevado número de procedimientos en tramitación ni su tramitación por orden de presentación de solicitudes, exime de este deber.

Las graves demoras en los expedientes de dependencia del Ayuntamiento de València han generado un importante volumen de quejas ante esta institución, sin que las propuestas de mejora puestas en marcha por el Ayuntamiento de València hayan resuelto la situación.

La Conselleria competente nos ha ido recordando continuamente que «son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos los que llevan a cabo las valoraciones, en la mayor parte de los expedientes, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria».

Así mismo, nos ha informado reiteradamente de que hace un seguimiento mensual de la situación de las valoraciones de todos los municipios de la Comunitat Valenciana y que está en constante colaboración con los ayuntamientos para la adopción de aquellas necesidades que contribuyan a alcanzar el cumplimiento de los plazos establecidos.

Sin embargo, no refleja en su informe ningún tipo de actuación al respecto.

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 con la obligación de para remover los obstáculos que impiden, dificultan o retrasan el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.
- 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, la inactividad de la Administración o 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. La privación de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas dependientes, además de impedirles el pleno disfrute de tales derechos, 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, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que adopten sin más demora cuantas medidas sean necesarias para garantizar los derechos de las personas en situación de dependencia, especialmente en materia de valoración.
3. **SUGERIMOS** que se tenga en cuenta la situación del núcleo familiar en su conjunto a la hora de considerar la posible existencia de una situación de urgente necesidad.
4. **SUGERIMOS** que proceda a emitir la valoración de del grado de dependencia de la persona titular de la queja.

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. **RECOMENDAMOS** que se estudien conjuntamente con el Ayuntamiento de València, posibles medidas para hacer frente a la demora existente en las valoraciones de dependencia.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud, proceda, sin demora, en el momento que disponga de la valoración efectuada por los servicios sociales municipales, a la emisión y notificación de la resolución de reconocimiento del grado y el PIA de la persona titular de la queja y que dicha Resolución incluya los efectos retroactivos que, en su caso, pudieran corresponderle.

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