

"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** 2600600  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora en 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 2600600. La persona interesada, de 91 años, presentaba una queja por la demora en resolver el expediente de dependencia de la persona titular, presentado en fecha 04/02/2025 y que hasta la fecha no había sido valorado.

Se da la particularidad de que se ha registrado en esta institución otra queja con nº 202600593 cuya titular es la mujer de la persona titular de esta queja que convive con ella y también se encuentra a la espera de ser valorada 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 que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de València exponía, en resumen, que, en estos momentos, se estaban tramitando expedientes correspondientes al año 2024, por lo que la valoración de la persona interesada se realizaría siguiendo dicho orden, a la mayor brevedad posible dentro de las disponibilidades del servicio.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona responsable de la queja insistía en el incumplimiento de los plazos establecidos en la normativa se encuentran en una situación de vulnerabilidad y que esta demora injustificada suponía una desprotección real y efectiva de dos personas mayores, contraviniendo el principio de buena administración y el derecho a una asistencia digna.

El informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, que ha tenido entrada en esta institución en fecha 24/03/2026 señalaba 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.

### 2 Conclusiones de la investigación

De la información recabada se desprende una demora en la resolución del expediente, cuyo origen parece encontrarse en la inactividad de los servicios sociales del Ayuntamiento de València, quien nos informa de la existencia de una demora de 2 años en la valoración de expedientes de dependencia.

La situación es especialmente grave porque en el domicilio familiar conviven dos personas muy mayores 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, eximen de este deber.

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 a 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 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 tanto ellas como sus familias.

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 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 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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana