

"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 2600981
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento grado

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 25/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600981. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Administración en resolver el expediente de reconocimiento de la situación de dependencia, presentado el 04/08/2025.

Según se manifestaba en la queja, en el domicilio conviven cuatro personas mayores de 80 años, dos de ellas dependientes —una de las cuales es la titular de la presente queja—, teniendo que asumir los familiares con quienes conviven el cuidado de los cuatro.

Por ello, el 02/03/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia y al Ayuntamiento de València que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 16/03/2026 recibimos el informe del Ayuntamiento de València en el que exponía, en resumen, que el expediente se encontraba «a la espera de la realización de la visita domiciliaria» para la valoración y elaboración del correspondiente informe social de entorno, sin poder concretar la fecha en que se realizaría.

Trasladamos esta información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su escrito, nos indicó que había recibido una llamada de los servicios sociales del ayuntamiento indicándole que el 07/04/2026 tendría lugar dicha visita.

Posteriormente, el 02/04/2026, recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el cual informaba, en resumen, de la imposibilidad de resolver al no contar con la valoración municipal

Nuevamente dimos traslado dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada confirmó que la valoración por parte del Ayuntamiento de València se había realizado y reiteraba la necesidad de que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia resolviera su solicitud.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia y el Ayuntamiento de València 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 el reconocimiento del 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 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 las personas dependientes y 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:

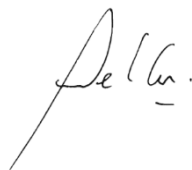
1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes
2. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la valoración.
3. **RECOMENDAMOS** que, dado que persisten las demoras en la valoración y revisión del grado de dependencia, evalúe la efectividad de las medidas hasta la fecha implementadas.

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 revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
3. **SUGERIMOS** que, dado que los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de València ya han realizado la valoración, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de la revisión del grado de dependencia y del programa individual de atención solicitado.
4. **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.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana