

"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 2601280
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 11/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601280. En él, la persona interesada presentaba una queja por falta de resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que presentó el 27/08/2025, en el Registro electrónico GVA.

Del escrito de queja y de la documentación aportada se extraía que no había sido valorado y que la prestación económica solicitada es la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar.

Por ello, el 25/03/2026 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente de dependencia (el Ayuntamiento de Ibi y 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 manifestó que, efectivamente, la solicitud tuvo entrada en el registro del Ayuntamiento de Ibi el 27/08/2025 y que no resultaba posible concretar la fecha de la valoración, pues se encontraban citando para valoración a personas que hicieron la solicitud en el mes de octubre de 2024.

En el informe se señalaba expresamente que "desde hace unas semanas hay una persona que se está dedicando exclusivamente a hacer valoraciones de dependencia. Esta persona finaliza su contrato en junio. Además, el resto de las trabajadoras sociales también intentan hacer varias valoraciones a la semana".

Por su parte, la Conselleria señaló que la solicitud pasó a estado «comprobada» el día 5 de noviembre de 2025 en la aplicación informática «ADA», pero que la persona aún no había sido valorada.

En este sentido, se 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.

Dado que la solicitud había sido presentada en el registro telemático de GVA, consultamos en relación con su remisión a los Servicios Sociales de Ibi (localidad de residencia de la persona), informándonos la Conselleria de que:

(...) con carácter general las solicitudes presentadas telemáticamente en el registro de la GVA son grabadas en la aplicación informática por el personal de esta Dirección General, generándose desde el momento de la grabación como carga de trabajo en el ayuntamiento de residencia del solicitante. No obstante, en determinados supuestos en los que se considera que la persona que ha presentado la solicitud requiere de información para

clarificar algunos aspectos tales como, solicitud de recursos, documentación preceptiva y necesaria para la tramitación, se remite a los servicios sociales del municipio de residencia para su grabación y cita a la persona que ha presentado la solicitud.

Ambos informes fueron trasladados a la persona interesada al objeto de que pudiese formular alegaciones, trámite que llevó a cabo mediante escritos de fechas 13/04/2026 y 03/06/2026 en los que hizo constar que la Administración había incumplido el plazo máximo establecido e hizo constar la inacción de la Conselleria al no fiscalizar los retrasos de las entidades locales.

2 Conclusiones de la investigación

Transcurrido el plazo máximo establecido para la resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia realizada por el interesado, el mismo no ha sido ni siquiera valorado, ni se ha indicado la previsión temporal en que será citado para valoración.

El Ayuntamiento se encuentra valorando solicitudes de finales de 2024, sin que, los problemas que conocemos, de falta de personal dedicado a realizar las valoraciones, hayan visto solución.

Las demoras en las valoraciones en la población de Ibi fueron objeto de investigación de oficio por esta institución en la queja número 202450006, en la que emitimos la [Resolución de cierre de queja de oficio de la queja nº 2450006, de 05/03/2025](#) y, en la actualidad, dado que seguimos recibiendo quejas, como la que es objeto de este expediente, que ponen de manifiesto que el problema continúa, nos encontramos tramitando una nueva queja de oficio (202650004).

Tras todo lo actuado en este expediente, concluimos que las Administraciones investigadas han incumplido los plazos establecidos para la tramitación y la resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que la persona en situación de dependencia realizó el 27/08/2025, incumpliendo así, 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 dictar y notificar la resolución del grado de dependencia.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver, en su caso, la aprobación del PIA.

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 ha 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 situación de dependencia y 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 IBI:

1. **RECOMENDAMOS** que agilice la adopción de medidas, entre ella la ampliación del equipo de valoradores, para dar una respuesta definitiva a las demoras en las valoraciones existentes en el municipio y cumplir con el despacho adecuado y en plazo de estas solicitudes.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que es objeto de esta queja, proceda a la valoración de la persona y a la remisión a la Conselleria del Dictamen Técnico correspondiente.

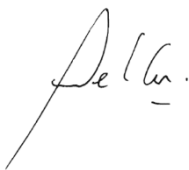
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que, junto con la Entidad Local, se adopten las medidas necesarias para dar una respuesta definitiva a las demoras en las valoraciones existentes en el municipio.

- 3. SUGERIMOS** que, tan pronto reciba el Dictamen Técnico de los Servicios sociales, emita la Resolución de reconocimiento de la situación de Dependencia del interesado y, en su caso, la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención.

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