

"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 2601304
Materia Servicios sociales
Asunto Demora en la tramitación valoración dependencia.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 12/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601304. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la administración en resolver solicitud valoración de dependencia presentada el 15/10/2025.

Según recogía la queja, la persona en situación de dependencia, por un problema de salud mental grave, fue ingresada en un centro residencial privado en agosto de 2025. Así mismo, indicaba que carecía de red familiar de apoyo suficiente y no disponía de ingresos económicos para hacer frente al coste de la plaza residencial durante mucho más tiempo. Aducía el familiar «urgencia social extrema y riesgo inminente de desamparo».

Dada la situación, su sobrina se dirigió tanto a los servicios sociales de atención primaria como a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia informando de la urgencia de la situación.

Por ello, el 20/03/2026 solicitamos a las Administraciones con competencia en la materia (Conselleria de Servicios Sociales Familia e Infancia y Ayuntamiento de Picanya) que nos enviaran un informe sobre el asunto, plazo que ampliamos un mes. 13/04/2026 se recibe informe del Ayuntamiento donde de manera resumida indica lo siguiente:

- El expediente no reúne los criterios para proceder a una tramitación de urgencia en la valoración de dependencia.
- Por instrucciones de Conselleria, las valoraciones de los centros residenciales se están haciendo desde el equipo de valoración de Conselleria, por lo que no se puede afirmar en qué fecha se remitirá la valoración.
- A fecha emisión del informe, no tienen expediente en espera que supere el plazo de los tres meses para valoración.

El 27/04/2026, se recibe informe de la Conselleria donde nos informa que:

- El expediente de la persona titular de la queja presentado 15/10/2025, pasó a estado de «comprobada» el día 23/02/2026 en la aplicación informática ADA, y que, a fecha de emisión del informe, continuaba sin ser valorada.
- Al carecer de valoración, la Conselleria no podía emitir resolución, ni de grado, ni de programa individual de atención.
- Respecto a la valoración, la Administración autonómica informaba que esta le correspondía a los servicios sociales municipales: (...) actualmente –de acuerdo con la Ley 3/2019, de 18

de febrero de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana y lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017 de 19 de mayo— 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 ambos informes a la persona promotora de la queja por si quería hacer alguna alegación, donde manifiesta su disconformidad absoluta, denunciando la inactividad de ambas administraciones, ya que la demora en la resolución del expediente estaba agotando los escasos recursos económicos de la persona dependiente.

En atención a la información recabada y dada la discrepancia entre los informes remitidos por las dos Administraciones a esta institución, en referencia a quien tenía que realizar la valoración de la persona interesada, a fin de clarificar y poder continuar con la investigación, solicitamos el 18/05/2026 a las administraciones competentes nos remitieran UN NUEVO INFORME, al cual se le concedió el plazo de un mes.

El Ayuntamiento de Picanya a fecha elaboración de la presente resolución continúa sin enviar el segundo informe solicitado.

Por su parte, la Conselleria remite informe en el cuál manifiesta de manera resumida lo siguiente:

- De conformidad con lo establecido en el artículo 9, apartados b) y c), del Decreto 62/2017, los responsables para realizar la valoración de personas ingresadas en residencias privadas o públicas de gestión privada son los Servicios Sociales de Atención Primaria.
- No obstante, como **medida de apoyo** a los ayuntamientos, el equipo de valoración de esta Dirección General está realizando valoraciones en estos centros residenciales, salvo en los municipios que han manifestado preferir realizarlas con sus propios profesionales.
- Sobre esta medida de apoyo **no hay elaborada ninguna instrucción**, sólo existen indicaciones que conocen las entidades locales.
- En este caso, consta en el expediente que, con fecha **27 de abril de 2026**, (...) ya ha sido valorada por el equipo de valoración de esta Dirección General.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada insistía en la situación de urgencia puesto que se estaban agotando los ahorros para hacer frente al coste de la plaza residencial.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubieran vulnerado los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia, debido a la demora sufrida en la tramitación del expediente y su falta de resolución.

Como hemos señalado, el Ayuntamiento de Picanya no ha remitido la información referida al presente caso, por lo que debemos partir de la presunción de veracidad de lo manifestado por la

persona interesada y la información proporcionada por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia para realizar nuestra investigación.

De la información obrante en el expediente, se deduce que, la persona interesada tras un problema de salud grave, con escasa red familiar de apoyo ingresa en un centro residencial privado en agosto de 2025. Tras su ingreso en el centro, la familia presenta solicitud de reconocimiento situación de dependencia con carácter de urgencia el **15/10/2026** optando por el servicio de atención residencial público, ya que no disponía de medios económicos para hacer frente al coste de la plaza durante muchos meses.

Vista la documentación aportada, podemos concluir que el reconocimiento de la situación de dependencia de la persona promotora de la queja está sufriendo una demora significativa en todas las fases del procedimiento, dada la actuación de las diferentes administraciones con competencia en materia.

De lo actuado se extrae que la Administración local precisó, sólo para grabar la solicitud de revisión de grado en ADA, más de 3 meses (que es el plazo máximo establecido para la resolución de la solicitud de revisión de grado). Posteriormente, desde la validación de la solicitud, el 26/02/2026, hasta la **fecha de la valoración (el 27/04/2026)**, transcurre más de dos meses y, en el momento de emitir la presente Resolución, no tenemos constancia de que se haya resuelto el programa individual de atención.

Según informe remitido por la Conselleria «como **medida de apoyo** a los ayuntamientos, el equipo de valoración de esta Dirección General está realizando valoraciones en estos centros residenciales» con independencia de que, como en este caso concreto, el Ayuntamiento no tenía ningún problema de demora en las valoraciones, y lo único que ha conseguido ese apoyo de la administración autonómica es que, se demore el expediente, al duplicar el plazo establecido en la normativa para la valoración de las situaciones de dependencia, 3 meses.

La persona interesada presentó solicitud parara el reconocimiento de la situación de dependencia el 15/10/2025 y pasados 10 meses continúa sin ser resuelto el expediente, impidiéndole el acceso a los servicios y prestaciones del sistema, teniendo que sufragar con recursos propios el coste de la plaza residencial. Recursos que según informa la familia a fecha 10/08/2026 están agotados, produciéndose insolvencia económica durante el mes de julio, para hacer frente al coste de la plaza residencial.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

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 de reconocimiento y grado de la situación de dependencia que se instó el 15/10/2025.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver, en su caso, la emisión 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.
- Se ha incumplido el artículo 20, que establece la responsabilidad de la administración, los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos.

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 PICANYA:

- 1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de facilitar al Síndic de Greuges el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada para el

esclarecimiento de los hechos sobre los que se está indagando, de acuerdo con lo previsto en el artículo 37 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

2. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL de cumplir los plazos y lo regulado en las leyes.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

- 3. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
- 4. RECOMENDAMOS** que revise las medidas de apoyo establecidas con los Ayuntamientos de acuerdo con los principios de eficacia y eficiencia.
- 5. 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.
- 6. RECOMENDAMOS** que, oferte la Prestación Vinculada de Garantía conforme art. 34 Decreto 62/2017, si no dispone de plazas de atención residencial pública en los centros solicitados por la persona dependiente, explicando detalladamente la prestación y el importe de esta.
- 7. SUGERIMOS** que, una vez valorada la persona dependiente el 27/04/2026, proceda de manera **urgente y sin más demora** a emitir la correspondiente Resolución del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente **al servicio de atención residencial**, o en su caso, a **la prestación económica vinculada a residencia (de garantía)**.
- 8. SUGERIMOS** que, la resolución del PIA incluya los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona en situación de dependencia, conforme lo establecido en el Decreto 62/2017.

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.



Concepción Bru Ronda

Adjunta primera al síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

Firmado por delegación conforme a la resolución del Síndic de Greuges del 12/08/2026