

"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 2601382
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento grado y PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 17/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601382. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia que presentó en fecha 27/02/2025.

Por ello, el 20/03/2026 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.

El Ayuntamiento de València nos informó que no constaba expediente de dependencia de la persona que aparecía como titular de la queja por lo que, detectado el error, emitimos una Resolución de corrección de errores a las dos Administraciones implicadas, indicando el nombre correcto de la titular.

En su informe, el Ayuntamiento de València exponía, en resumen, que la persona interesada tenía asignada cita para la valoración el próximo día 6 de mayo de 2026. Así mismo indicaba que la demora en la tramitación respondía al volumen de solicitudes existentes.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia señalaba en su informe que, aunque la persona interesada ya ha sido valorada recientemente, con fecha 6 de mayo de 2026, aún no se ha emitido resolución sobre el reconocimiento de la situación de dependencia y el grado de la misma y que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicar la en la que se resolverá esta solicitud.

Trasladamos sendos informes a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo informado se desprende que el expediente de dependencia de la persona titular de la queja ha sufrido una demora para la realización de la valoración por parte de los servicios sociales del Ayuntamiento de Valencia, quienes reconocen arrastrar más de un año de demora en este tipo de actuaciones y, una vez realizada, debe someterse a la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia para resolver el grado de dependencia conforme al dictamen elaborado por el equipo de valoradores del Ayuntamiento y a que se resuelva el programa individual de atención (PIA) que se derive de este, resoluciones cuya demora también es significativa.

Aunque en estos momentos podemos concluir que el Ayuntamiento ha cumplido su cometido, 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 cumplido el plazo máximo de 3 meses para dictar y notificar la resolución de grado.
- 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.
- Se ha incumplido la obligación de adoptar 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 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 VALENCIA:

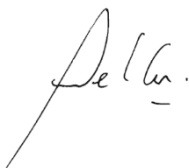
1. **RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas necesarias para reducir los tiempos de espera en las valoraciones de dependencia.

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. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud, proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución de reconocimiento del grado de dependencia de la persona titular de la queja.
3. **SUGERIMOS** que, una vez resuelto el grado de dependencia, no se demore la resolución del consiguiente 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