

"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 2601419
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento de grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 20/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601419 en el que se recogía la queja por la demora en la tramitación del expediente de dependencia iniciado mediante solicitud presentada el 04/07/2025. A pesar del tiempo transcurrido, la persona manifestaba que ni tan siquiera había sido valorada por los servicios sociales municipales

Por ello, el 01/04/2026 solicitamos a ambas administraciones competentes, el Ayuntamiento de València y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 21/04/2026 recibimos el informe del Ayuntamiento de València. En su informe, la entidad local exponía, en resumen, que el expediente se encontraba en fase de espera de valoración, sin concretar qué lugar ocupaba en la lista de espera ni cuando tenía prevista la valoración. Constaba expresamente:

El expediente de la persona interesada corresponde al mes de julio de 2025, no habiéndose alcanzado en la actualidad la tramitación de solicitudes registradas en dicha fecha, por lo que permanece en lista de espera conforme al orden establecido.

Respecto a la Conselleria, el 28/04/2026 recibimos un escrito de la Conselleria en el que solicitaba la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión; solicitud que resolvimos de forma favorable en la misma fecha.

El 28/05/2026 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia. En su informe, la Administración autonómica exponía:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 4 de julio de 2025, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que, tras aportar documentación que le había sido requerida para subsanar su solicitud, pasó a estado «comprobada» el día 20 de noviembre de 2025 en la aplicación informática «ADA»; pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada

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

2 Conclusiones de la investigación

Recibidos los informes tanto del Ayuntamiento de València como de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia consideramos necesario poner de relieve –y como viene siendo habitual

en la tramitación de los expedientes de personas en situación de dependencia— que **las graves demoras que se producen de manera reiterada han terminado por instalarse como una práctica normalizada y dentro del funcionamiento ordinario, cuando tales retrasos debieran constituir una incidencia excepcional.**

El desajuste temporal en la tramitación no se limita al momento final de la resolución, sino que se produce desde las primeras fases del procedimiento. En este caso concreto, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no finalizó la comprobación del expediente hasta pasados más de 4 meses, el 20/11/2025.

Por su parte, los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de València continúan sin valorar a la persona, trámite imprescindible para contar con el correspondiente grado de dependencia y la resolución del programa individual de atención que le permita el acceso a los recursos y prestaciones solicitados (que debería haberse emitido transcurridos 3 y 6 meses, respectivamente, desde la solicitud). El consistorio valenciano, de hecho, ni siquiera ha sido capaz de concretar en qué fecha realizará la valoración.

De este modo, el expediente comienza, progresa y termina excediendo los tiempos que marca la norma que lo regula.

En la tramitación de la queja [202502986](#), relativa —entre otras— a la falta de cobertura de vacantes en los Equipos de Intervención Social, de atención primaria (entre los que se encuentra el servicio de atención a la dependencia) del Ayuntamiento de València se puso de manifiesto las dificultades que dicha entidad local tenía para sustituir a los profesionales que se encontraban de baja o excedencia, así como las considerables demoras en la valoración y revisión de grado de personas dependientes.

De hecho, según las [estadísticas ofrecidas por la Generalitat del mes de mayo de 2026](#), el Ayuntamiento de València se situaba a la cola de los municipios no solo de la provincia de Valencia sino de toda la Comunitat Valenciana —tan solo por delante de la Marina Alta de Alicante— en cuanto al porcentaje de valoraciones de dependencia realizadas.

Recordábamos en dicha queja al Ayuntamiento de València su competencia en la provisión y la gestión de los servicios sociales de atención primaria básica, así como la dotación del personal suficiente y adecuado para la provisión de las prestaciones de la atención primaria, entre las cuales se encuentra el programa de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, por su parte, nos manifestaba en dicha queja que llevaba a cabo un seguimiento mensual de las valoraciones de dependencia que realizan todos los municipios de la Comunitat Valenciana. Sin embargo, dicho seguimiento —más allá de la publicación de datos y estadísticas que realiza— no va acompañado de un análisis del colapso que algunos municipios como el de València sufren ni de la adopción de medidas efectivas que reduzcan las listas de espera de personas en situación de dependencia y faciliten a los ayuntamientos el cumplimiento de sus cometidos en plazo. Así, por ejemplo, en el mes de marzo del presente año 13.669 personas se encontraban en listas de espera dentro del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.

En consecuencia, tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que el Ayuntamiento de València y 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 reconocimiento del grado de dependencia desde la solicitud inicial que efectuó la persona.
- 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 las demoras en los expedientes de dependencia persisten a pesar de las medidas que el Ayuntamiento de València ha manifestado adoptar, evalúe la efectividad de estas e incorpore los cambios necesarios para garantizar los derechos de las personas en situación de dependencia.
4. **SUGERIMOS** que, proceda de manera urgente, a la valoración de la persona solicitante y a la realización del informe social de entorno correspondiente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para garantizar el cumplimiento de los plazos en la tramitación de los expedientes.
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 proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del grado de dependencia y del programa individual de atención que de este se derive tan pronto haya sido valorada la persona solicitante.
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