

"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 la situación de dependencia.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

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. Consta 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 informaba, en resumen, que se había demorado en comprobar la documentación más de 4 meses, no contando, en el momento de emisión el informe, con la valoración de los servicios sociales municipales, motivo por el cual no podía resolver ni el grado ni el programa individual de atención que del mismo se derivara.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202601419, de 01/07/2026](#), en la que efectuamos los siguientes pronunciamientos:

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

Recibimos la preceptiva respuesta del Ayuntamiento de València a nuestras consideraciones el 24/07/2026 en la que indicaba expresamente:

En primer lugar, este Ayuntamiento acepta el Recordatorio del deber legal de cumplir los plazos establecidos en la normativa reguladora del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, siendo plenamente consciente de la obligación de ajustar la actuación administrativa a los principios de eficacia, celeridad y servicio a la ciudadanía.

Asimismo, se acepta la Recomendación de adoptar las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de la situación de dependencia, especialmente en lo relativo a la realización de las valoraciones.

Igualmente, se acepta la Recomendación de evaluar la efectividad de las medidas organizativas implantadas para reducir las demoras existentes e incorporar, en su caso, los cambios que resulten necesarios para garantizar una tramitación más ágil de los expedientes y la protección de los derechos de las personas en situación de dependencia. En este sentido, el Ayuntamiento continuará analizando de forma permanente la evolución de la carga de trabajo, los recursos disponibles y la eficacia de las medidas adoptadas, con el objetivo de mejorar la respuesta ofrecida a la ciudadanía.

Por último, se acepta la Sugerencia de proceder con carácter urgente a la valoración de la persona solicitante y a la elaboración del correspondiente informe social de entorno, impulsando la tramitación del expediente con la máxima celeridad posible, de acuerdo con la disponibilidad de los equipos de valoración y los criterios de gestión establecidos.

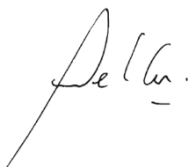
Aunque el Ayuntamiento de València no confirma en su respuesta la valoración de la persona titular de la queja, de la respuesta remitida por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia el 03/08/2026 tenemos constancia de que dicha valoración ya se ha producido. Sin embargo, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia continúa sin resolver en relación con el grado de dependencia ni tampoco con el programa individual de atención solicitado.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 01/07/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien –tras más de un año e espera– tiene que continuar esperando la resolución reclamada, así como el acceso a los recursos, servicios y prestaciones que, en su caso, le correspondan.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros de les Corts Valencianes, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana