

"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 2603016
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 12/06/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2603016, en el que se nos comunicaba que la interesada solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 01/10/2025, manifestando su preferencia por un servicio de teleasistencia avanzada y una prestación económica de apoyo a cuidador no profesional. A pesar de haber transcurrido ya más de 8 meses, continuaba sin haber sido ni siquiera valorada.

Nos dirigimos al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia solicitando información al respecto.

El Ayuntamiento nos informó de lo siguiente:

- La solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia fue registrada y grabada en la aplicación informática ADA con fecha 9 de diciembre de 2025.
- El expediente ya ha sido validado por la Conselleria competente en materia de dependencia, encontrándose en disposición de continuar con la tramitación correspondiente.
- La persona interesada pertenece al ámbito territorial del Centro Municipal de Servicios Sociales (CMSS) de Benimaclet. En la actualidad, dicho centro está realizando las valoraciones de las solicitudes registradas durante el mes de abril de 2025. En consecuencia, la valoración domiciliaria se llevará a cabo siguiendo el riguroso orden cronológico de entrada de las solicitudes, una vez finalizadas las valoraciones correspondientes a los expedientes anteriores al suyo.
- En las fechas actuales, el CMSS de Benimaclet está valorando expedientes cuya solicitud fue registrada en abril de 2025, por lo que existe una demora aproximada de ocho meses respecto de la fecha de registro de la solicitud de la interesada.
- Este Ayuntamiento continúa desarrollando las actuaciones necesarias para agilizar la tramitación de los expedientes de dependencia, si bien las valoraciones se realizan conforme al orden de registro de las solicitudes, garantizando los principios de objetividad, igualdad y transparencia en la gestión del procedimiento.

Posteriormente, tras concederle una ampliación del plazo para contestar que había solicitado, la Conselleria nos respondió de la siguiente manera:

Que según consta en el expediente a nombre de D.^a (...), con fecha 1 de octubre de 2025, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que pasó a estado «comprobada» el día 2 de enero de 2026 en la aplicación informática «ADA»; pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada.

En este sentido se comunica que la resolución de los expedientes otorgando un grado de dependencia y, en su caso, la resolución del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente en caso de que, una vez efectuada la valoración y emitido el correspondiente dictamen técnico, se reconozca a la persona interesada un grado de dependencia que dé acceso a las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana (GRADO I, GRADO II y GRADO III).

Asimismo, se informa que 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.

Ambos informes fueron remitidos a la interesada.

2 Conclusiones de la investigación

Ha transcurrido prácticamente un año desde la solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia y todavía no se ha producido la valoración, evidenciándose la demora que los servicios sociales arrastran en estos procedimientos. El propio Ayuntamiento reconoce que en el centro social de referencia (Benimaclet) de esta queja la demora es de unos 8 meses. En este caso han transcurrido ya más de 11 meses.

Se han incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

- En relación con el Decreto 62/2017 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:
 - o El plazo de 3 meses establecido para dictar y notificar la resolución de grado desde la presentación de la solicitud de reconocimiento de la dependencia, fechada el 01/10/2025.
 - o El plazo de 6 meses como máximo para resolver el PIA desde la solicitud de la persona interesada.
- En relación con la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:
 - o Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
 - o Se han incumplido los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente. 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.

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.

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. **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.
2. **SUGERIMOS** que, debido a la lista de espera para realizar las valoraciones de dependencia en este municipio, active las medidas oportunas para reducir la misma, valorando si las puestas en marcha son suficientes.
3. **SUGERIMOS** que proceda cuanto antes a valorar a la interesada, dando traslado del resultado a la Conselleria junto con los informes pertinentes.

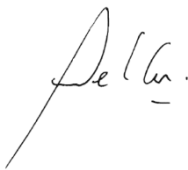
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, tras la valoración realizada por los servicios sociales, proceda a emitir a la mayor brevedad posible la correspondiente Resolución de grado y, si procede, de PIA,

finalizando así el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia que se inició por solicitud de fecha 01/10/2025.

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