

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

<b>Queja</b>	<b>2203952</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Discapacidad. Calificación del grado.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución el promotor de la queja presentó un escrito, registrado el 16/12/2022, al que se le asignó el número de queja 2203952 y en el que formulaba su queja por la demora en la resolución de la solicitud de reconocimiento, valoración y calificación del grado de discapacidad, presentada el 14/10/2021.

Al considerar que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 22 a 30 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, la admitimos a trámite y resolvimos la apertura del procedimiento de queja de conformidad con lo determinado en el artículo 31 de la citada ley.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, el 21/12/2022 solicitamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del presente procedimiento de queja y, en especial, sobre los siguientes aspectos:

1. Estado actual del expediente.
2. Manifieste si ha procedido a actualizar los informes médicos y/o de dependencia mediante consulta en los sistemas de registro respectivos ABUCASIS/ADA). En caso afirmativo, indicar la fecha en la que se realizó la consulta.
3. Si se ha realizado la oportuna valoración.
4. En caso de no haber realizado la valoración, si esta se realizará de forma presencial (indicar fecha prevista para la citación) o a partir de los informes obrantes en el expediente y otros que pudieran obtenerse de distintas administraciones.
5. Fecha en la que, previsiblemente, se notificará al promotor de la queja la resolución del grado de discapacidad.

El 20/01/2023 registramos un escrito de la Conselleria solicitando la ampliación del plazo inicialmente otorgado para la emisión del informe; solicitud que resolvimos de forma favorable con arreglo al artículo 31 de la Ley 2/2021, ya citada.

Finalmente, el 06/02/2023, registramos de entrada el informe de la Conselleria, con el siguiente contenido:

Consultado el registro de entrada de este centro, no figura alta alguna a nombre del interesado, por lo cual deducimos que su solicitud debió remitirse a otro centro/ departamento.

Necesitaríamos saber con exactitud donde se remitió dicha solicitud y una vez que nos llegue, intentaremos respetarle la fecha en que lo solicitó y valorarlo lo antes posible.

Dicha información fue trasladada al interesado el 07/02/2023 al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante un escrito de 08/02/2023 en el que manifestaba que llevaba esperando que se tramitara su solicitud 16 meses.

Con fecha 09/03/2023, tras lo informado por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y la revisión de la documentación aportada por el interesado, advertimos que su solicitud había sido remitida a la unidad de

destino **GV07 11621 Trabajadores Sociales Dpto. Salud Vila-Joiosa** y consideramos necesario dirigir una petición de informe a la Conselleria de Sanidad, solicitando información sobre los siguientes extremos:

1. Explique por qué la solicitud de valoración de discapacidad no fue remitida directamente a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.
2. Justificante de la remisión de la solicitud desde GV07 11621 Trabajadores Sociales Dpto. Salud Vila-Joiosa (unidad a la que fue inicialmente remitida) a la unidad de destino competente para su tramitación.
3. Cualquier información de interés para la mejor resolución de la queja.

El 21/04/2023 registramos la respuesta de la Conselleria de Sanidad (a la que se adjuntó el informe de la trabajadora social) con el siguiente contenido:

Dicha solicitud fue remitida erróneamente desde el C.S. Foietes a la unidad de registro 11621, la cual corresponde a Trabajadores Sociales del Departamento de Salud, por lo que se deduce que por error no fue enviada al destino correspondiente

Refiere la Trabajadora social lo siguiente: La documentación del solicitante, le fue devuelta en el momento del registro como establece el reglamento del manejo y custodia de la documentación del paciente y a petición del mismo ya que lo precisaba para solicitar otras prestaciones. Se ha intentado contactar con el paciente para ofrecerle la posibilidad de volver a tramitar su solicitud y gestionar de nuevo el trámite alegando a la Dirección territorial de Vicepresidencia y Políticas inclusivas que respete la antigüedad de la solicitud, pero a fecha de hoy ha sido imposible el contacto telefónico.

Dicha información fue también remitida al promotor de la queja, quien, con fecha 08/05/2023, registró un escrito de alegaciones en el que ponía de manifiesto que:

en ningún momento se han puesto en contacto conmigo ni telefónicamente ni vía internet conmigo, teniendo en semanas anteriores cita previa con la trabajadora social y con el hospital de Villajoyosa con pruebas que así lo acreditan siendo la más reciente el 4 de mayo y con cartilla oncológica al día

## 2 Consideraciones a la Administración

De todo lo actuado se concluye que, por error, la solicitud de discapacidad del promotor de la queja fue remitida desde el centro de salud de Foietes, de Benidorm (donde el interesado la presentó), a la unidad de registro 11621, en lugar de a su destino correspondiente. De hecho, no ha sido hasta la intervención de esta institución cuando la Administración competente para resolver ha tenido conocimiento de la solicitud. No ha sido posible, por ello, la respuesta en el plazo máximo establecido.

Por otro lado, la petición de informe realizada por esta institución a la Conselleria de Sanidad no ha servido para aclarar por qué desde la unidad 11621 (Trabajadores Sociales Departamento Salud Vila-Joiosa) no se remitió la solicitud a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. No obstante, lo que sí ha quedado acreditado es que la solicitud fue presentada, aunque, como decimos, no ha sido localizada, incumplándose así por la Conselleria de Sanidad el deber de custodia de la documentación que obra registrada en sus órganos dependientes.

Este error no resulta imputable, en modo alguno, al interesado. Sin embargo, sí está soportando las consecuencias del funcionamiento de la Administración, dado que está viendo muy demorado el reconocimiento de sus derechos. Cabe, por ello, en primer lugar, incidir en la necesidad de adoptar cuantas cautelas sean precisas para evitar supuestos como el que ha afectado a la tramitación de la solicitud del interesado.

De acuerdo con la Ley 39/2015 las administraciones públicas deben regirse en sus actuaciones por los criterios de eficacia y eficiencia y servicio a los ciudadanos. Por ello, atendiendo, de un lado, a que ha quedado acreditado que la solicitud fue realizada y, de otro, a que se conoce la unidad a la que se dirigió la misma, así como a que la propia Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha manifestado su intención de valorar al interesado cuanto antes y respetar la fecha en que lo solicitó, esta institución entiende que esa Administración debe dar tramitación urgente y preferente a la solicitud del interesado para que no acumule

demoras adicionales a las que ha le ha ocasionado el extravío de su solicitud, y ello sin causarle más molestias. Recordamos, a estos efectos, que el artículo 16.4 de la Ley 39/2015 expresamente dispone que:

Los registros electrónicos de todas y cada una de las Administraciones, deberán ser plenamente interoperables, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros

Las disfunciones de la Administración no pueden repercutir en la ciudadanía que, conforme al derecho a una buena administración, establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía y en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, tienen derecho a que sus asuntos sean tramitados en un plazo razonable.

### 3 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:**

1. **SUGERIMOS** que proceda a dar tramitación preferente y urgente a la solicitud del interesado para que, a la mayor brevedad posible, sea notificada al interesado la resolución de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad que realizó el 14/10/2021.

#### **A LA CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA:**

2. **SUGERIMOS** que adopte las medidas necesarias que eviten la posibilidad de extravío de los documentos que obran registrados en sus órganos dependientes y extremar la cautela en su custodia y tramitación.

#### **A AMBAS ADMINISTRACIONES:**

3. **ACORDAMOS** que nos remitan, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifiesten la aceptación de las consideraciones que les realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estimen para no aceptarlas.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente Resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana