

"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>2302560</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora tramitación.
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 04/09/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito nos comunicaba que en fecha 24/02/2023 con numero de registro 2023002312, la persona interesada presentó, en el Ayuntamiento de Novelda, una solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, y a fecha registrar el escrito de queja ante el Síndic, no se había resuelto la solicitud.

Tras admitir la queja a trámite y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 12/09/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Novelda y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, información sobre las siguientes cuestiones que detallamos a continuación:

### **AL AYUNTAMIENTO DE NOVELDA:**

1. Que confirmase la fecha de grabación del expediente.
2. Que manifestase si la persona dependiente había sido citada para valoración o si había sido valorada. En caso contrario, que justificase por qué e indicase la previsión temporal para su valoración.
3. En caso de que existiese lista de espera, que indicase el número de expedientes pendientes de valoración en los que habían transcurrido más de tres meses desde la fecha de registro de la solicitud.

### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIEDA:**

1. Estado en que se encontraba el expediente, indicando la fecha desde la que, en su caso, se encontraba en estado «comprobado».
2. Que manifestase si tenía conocimiento de la existencia de lista de espera para valoraciones en el Ayuntamiento de Novelda y las medidas de colaboración establecidas.
3. Previsión temporal en que se emitiría la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia de la persona solicitante.

En fecha 17/10/2023 tuvo entrada en esta institución una solicitud de ampliación de plazo de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y, al amparo del art. 31.2 de la Ley 2/2021, se la concedimos mediante una resolución de fecha 17/10/2023.

El 23/10/2023, fuera del plazo concedido de un mes, tuvo entrada en esta institución el informe del Ayuntamiento de Novelda, con el siguiente contenido:

1. Confirme la fecha de registro del expediente.  
La fecha de registro del citado expediente es el 24 de Febrero de 2023, con número de anotación 2023002312.
2. Indique la fecha de grabación del expediente.  
La fecha de grabación fue el 22 de Marzo de 2023.

3. Manifieste si la persona dependiente ha sido citada para valoración o si ha sido valorada. En caso contrario, justifique por qué e indique previsión temporal para su valoración.

La persona dependiente todavía no ha sido citada para su valoración ya que seguimos un riguroso orden de registro, a esto se une la baja laboral de dos compañeras del servicio de Atención a la Dependencia, por lo que se ha ralentizado el proceso de valoración.

4. En caso de existir lista de espera, indique el número de expedientes pendientes de valoración en los que han transcurrido más de tres meses desde la fecha de registro de la solicitud.

Hasta el 30 de Junio de 2023 (es decir, hace 3 meses), el número de expedientes pendientes de valorar asciende a 136 personas, de esos 136, 94 solicitantes tiene fecha de registro anterior a la suya.

En fecha 14/11/2023 tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 24 de febrero de 2023, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 24 de marzo de 2023 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, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

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), se garantiza que el derecho a la prestación o servicio tendrá efectos desde el día siguiente al cumplimiento del plazo máximo para resolver y, en todo caso, desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud, siempre de acuerdo con lo dispuesto en 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.

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.

Con respecto al conocimiento de la demora en las valoraciones de los servicios sociales del municipio donde reside la persona titular de este expediente cabe indicar que el órgano competente de esta Conselleria hace un seguimiento mensual de la situación de las valoraciones de todos los municipios de la Comunitat Valenciana y se está en constante colaboración con los Ayuntamientos para la adopción de aquellas medidas que contribuyan a alcanzar el cumplimiento de los plazos establecidos en el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell.

La Vicepresidencia segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda cuenta con un equipo de 12 valoradores que, según lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell realizan las valoraciones de las personas que residen en un recurso residencial público de gestión pública, que se encuentran en un centro penitenciario o personas hospitalizadas en hospitales privados de larga y media estancia.

Como medida de apoyo a las entidades locales, este equipo realiza también la valoración de personas que residen en otros recursos residenciales (privados) y de las personas menores de 3 años; además, cabe señalar que aquellas entidades locales que deciden poner en marcha un “plan de choque de valoración” para reducir la lista de espera en su ámbito de actuación cuentan con el soporte de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores para diseñar y evaluar la viabilidad de dicho plan y, en algunos casos, con el apoyo del equipo de valoración de la Conselleria.

Dimos traslado del contenido de ambos informes a la persona promotora de la queja para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que realizó, mediante un escrito de fecha 30/11/2023, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

El 21/12/2023 remitimos nuestra [Resolución de consideraciones](#) a las administraciones implicadas, destacando lo siguiente:

- A la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda le sugeríamos que, tras casi 10 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, procediera de manera urgente a realizar las actuaciones imprescindibles para emitir la resolución de valoración de dependencia y el correspondiente programa individual de atención (PIA).
- Al Ayuntamiento de Novelda le sugeríamos que, tras casi 10 meses de demora, procediera, de manera urgente, a la valoración de la persona beneficiaria y, del mismo modo, que pusiera en marcha el «plan de choque de valoración» para reducir la lista de espera para realizar las valoraciones de dependencia.

El 24/01/2024 recibimos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra Resolución de consideraciones de fecha 21/12/2023, comunicándonos que no se había procedido a valorar a la persona dependiente.

El Ayuntamiento de Novelda recibió nuestra Resolución de consideraciones el 27/12/2023. Sin embargo, ha transcurrido ampliamente el mes de plazo y no hemos recibido su respuesta.

En ese sentido, quisiéramos informar que esta institución, en el expediente que nos ocupa, ha calificado al Ayuntamiento de Novelda como Administración no colaboradora, tal y como dicta el artículo 39.1 a) y b) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana:

1. Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:
  - a) No se facilite la información o la documentación solicitada.
  - b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y desde el Ayuntamiento de Novelda, no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de fecha 21/12/2023. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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 [elsindic.com/actuaciones](https://elsindic.com/actuaciones).

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, 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