

"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>2302909</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, el 03/10/2023 la persona promotora de la queja presentó un escrito al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito nos informaba que en fecha 01/12/2022, con número de registro de entrada 2022-E-RC-24812, presentó ante el Ayuntamiento de Santa Pola una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia. Sin embargo, a fecha de presentar su escrito de queja ante esta institución, ni siquiera había sido valorada.

Admitida a trámite esta nueva queja y de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, el 05/10/2023 esta institución solicitó al Ayuntamiento de Santa Pola y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitieran informes detallados y razonados sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación a los derechos de la persona titular, a cuyo efecto dispondrían de un plazo de un mes.

En particular, solicitábamos información sobre los siguientes extremos:

### **AL AYUNTAMIENTO DE SANTA POLA:**

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 existir 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 VIVIENDA:**

1. Estado del 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 Santa Pola y medidas de colaboración establecidas.
3. Previsión temporal en que se emitiría la Resolución de reconocimiento de la situación de dependencia de la persona solicitante.

El 02/11/2023 registramos el informe recibido del Ayuntamiento de Santa Pola con el siguiente contenido:

FECHA EN LA QUE FUE GRABADA LA SOLICITUD DE REVISIÓN DEL RECONOCIMIENTO DE SITUACIÓN DE DEPENDENCIA: 20/12/2022.

ESTADO: Pendiente de valorar, no habiendo sido citado todavía por seguir el orden fecha de entrada en registro de las solicitudes.

El expediente del interesado se encuentra en el puesto 116 de la lista de valoraciones pendientes.

NUMERO DE EXPEDIENTES EN LISTA DE ESPERA DE LOS CUALES HAN TRASCURRIDO MAS DE TRES MESES: 264

En fecha 10/11/2023 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 1 de diciembre de 2022, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 20 de diciembre de 2022 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.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Tras dar audiencia de ambos informes a la promotora de la queja el 02/11/2023 y el 10/11/2023, respectivamente, esta no efectuó ninguna alegación.

En fecha 07/12/2023 dictamos una [Resolución de consideraciones](#) en la que sugeríamos lo siguiente:

- A la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda: que, tras más de 12 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, procediese de manera urgente a emitir la Resolución de valoración de dependencia, y el correspondiente programa individual de atención.
- Al Ayuntamiento de Santa Pola: que adoptase las medidas necesarias para cumplir con los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia. Del mismo modo, que procediese de manera urgente a realizar la valoración de la persona dependiente, tras más de 12 meses de demora.

El 15/01/2024 tuvo entrada la respuesta a de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, como actual administración competente, comunicándonos que la persona dependiente no había sido valorada.

En fecha 26/01/2024, tuvo entrada la respuesta del Ayuntamiento de Santa Pola a nuestra Resolución de consideraciones de fecha 07/12/2023, comunicándonos lo siguiente:

Primero.- Que esta entidad acepta las sugerencias y recomendaciones efectuadas por el Síndic de Greuges, en el expediente de referencia.

Segundo.- Esta entidad ya se adhirió al “plan de choque” mencionado por la Consellería.

- De otra parte, esta entidad, ha reorganizado los recursos propios disponibles, a fin de aumentar los ya existentes al servicio de atención a la dependencia.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 71.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, en el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza.

El Ayuntamiento de Santa Pola recibió nuestra Resolución de consideraciones el 12/12/2023. Sin embargo, no recibimos la oportuna respuesta hasta el 26/01/2024, habiendo transcurrido el mes de plazo concedido.

En ese sentido, quisiéramos informar que esta institución, en el expediente que nos ocupa, ha calificado al Ayuntamiento de Santa Pola como administración no colaboradora, tal y como dicta el artículo 39.1.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:
  - 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 ni desde la Administración autonómica competente ni desde el Ayuntamiento de Santa Pola se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 07/12/2023. 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.

Núm. de reg. 30/01/2024  
CSV \*\*\*\*\*  
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 30/01/2024 a las 18:48

---

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