

"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

**Queja** 2401981  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la demora en la tramitación y resolución del expediente de dependencia de la madre del interesado, cuya solicitud inicial había sido presentada el 27/10/2023.

El interesado manifestó que, en el momento de dirigir su queja a esta institución, su madre no había sido valorada.

Por ello, solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente de dependencia (la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y el Ayuntamiento de Alfafar) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de Alfafar, expuso, sustancialmente, que la persona dependiente ya había sido valorada (el 04/06/2024) y que se había remitido a Conselleria el correspondiente informe y, en relación con la lista de espera para valoraciones, indicó que, a la fecha del informe, existían 121 personas pendientes de valorar.

La Conselleria, por su parte, nos informó de que, aunque ya se había reconocido un grado 1 de dependencia, en resolución de 6 de junio de 2024, aún no se había resuelto el Programa Individual de Atención (PIA). En este sentido, señalaba que la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio (servicio por el que la persona dependiente mostró su preferencia) corresponde a los Servicios Sociales del Ayuntamiento y que su concesión está sujeta a la posibilidad de atender nuevos usuarios por parte de la Entidad Local.

Por ello, consideramos oportuno realizar una nueva petición de informe a las Administraciones investigadas para que informasen a esta institución, entre otras cuestiones, sobre la existencia de lista de espera para atender las solicitudes de este Servicio y del modo en que se financia el mismo.

El Ayuntamiento señaló entonces que carecía de partida presupuestaria para ello y que estaban a la espera de resolución de presupuesto por parte de Vicepresidencia y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Por otro lado, señalaba que los familiares de la persona dependiente habían sido informados por los técnicos municipales de la situación descrita y de las alternativas que ofrece la carta de servicios y prestaciones de la ley para atender la situación de dependencia de grado I que presenta, ante la imposibilidad de resolución PIA de Servicio de Ayuda a Domicilio.

La Conselleria, después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para la emisión del informe, amplió la información señalando que la propuesta de resolución del Programa Individual de Atención (PIA) la realizan directamente de forma electrónica los servicios sociales de atención primaria correspondientes, cuando tienen la posibilidad de atender un nuevo usuario.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones y, sin haberlas recibido, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401981, de 17/12/2024](#), en la que efectuamos a las Administraciones investigadas los siguientes pronunciamientos:

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

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que garantice, a través de los correspondientes instrumentos de colaboración, la adecuada financiación del Servicio de Ayuda a Domicilio dirigido a personas en situación de dependencia.
3. **SUGERIMOS** que, de acuerdo con la Orden de Servicio 1/2024, por la que se acuerda la preferencia en la tramitación de los expedientes de dependencia de personas residentes en municipios afectados por la DANA y en coordinación con los Servicios Sociales de Alfafar, proceda de manera urgente a la adopción de medidas extraordinarias que permitan acometer las valoraciones de dependencia pendientes en el municipio (121 a la fecha del informe remitido a esta institución) con la ayuda del Equipo de Valoradores de la Conselleria.
4. **SUGERIMOS** que priorice la resolución del expediente que es objeto de esta queja y emita la correspondiente Resolución aprobatoria del PIA, que debe incluir, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona dependiente.

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ALFAFAR:**

1. **RECOMENDAMOS** que, dadas las especiales circunstancias que concurren en su municipio, solicite a la Administración autonómica la colaboración suficiente para acometer las valoraciones de dependencia pendientes.

La preceptiva respuesta de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 05/03/2025 (fuera del plazo establecido a tal efecto) y, con respecto a la Recomendación de garantizar la adecuada financiación del servicio de ayuda a domicilio (SAD), indicó expresamente que

(...) el presupuesto anual para la prestación del SAD se establece de acuerdo con las necesidades que transmiten las entidades locales.

No obstante, la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia establece que, si no se puede conceder un servicio determinado (como la ayuda a domicilio), se puede sustituir por una prestación económica vinculada a la adquisición de un servicio.

Por lo que cuando en una entidad local no exista crédito suficiente o tengan problemas de gestión que les dificulte poder dar el SAD de Dependencia, se debe orientar a las personas dependientes para que puedan solicitar la prestación económica vinculada al SAD con el fin de no tengan que esperar para recibir el recurso que necesitan

Y. por último, indicó que “se resolverá el Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder”.

Por lo que se refiere al Ayuntamiento de Alfafar, en el momento de emitir la presente Resolución que pone fin al procedimiento de queja, no ha tenido entrada en esta institución la preceptiva respuesta a la recomendación efectuada.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 17/12/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien debe continuar esperando para la resolución PIA de su padre, habiéndose iniciado el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia por solicitud de 27/10/2023.

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](http://www.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, dejando constancia de la falta de colaboración tanto de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda (quien nos remitió su respuesta fuera de plazo) como del Ayuntamiento de Alfafar (por no haber dado respuesta a la recomendación formulada desde esta institución), conforme a lo establecido en el artículo 39.1.b de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana