

"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** 2402586  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión grado.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la demora en la tramitación y la resolución del procedimiento de revisión de la situación de dependencia del padre del promotor de la queja, de 90 años, cuya solicitud había sido presentada el 20/07/2023.

El interesado señaló en su escrito de queja que el 06/11/2023 le había sido efectuado un requerimiento de documentación (documento petición de revisión debidamente cumplimentado) que había cumplimentado con fecha 08/01/2024.

Por ello, emitimos la Resolución de inicio de investigación que fue notificada a las Administraciones con competencias para la tramitación de la solicitud (el Ayuntamiento de Elche y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda), solicitándoles información sobre los hechos expuestos.

El Ayuntamiento de Elche en su informe nos indicó que la persona dependiente había sido citada para valoración el 31/07/2024.

La Conselleria, por su parte, después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para la remisión de su informe, nos remitió el mismo fuera del plazo establecido en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges. En él, se nos informó de que ya se le había reconocido a la persona dependiente un GRADO 3, en resolución de 21 de agosto de 2024, pero que aún no se había resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debía concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

En concreto, señaló que el 11/09/2024 se había efectuado al interesado un requerimiento de documentación preceptiva y necesaria para continuar con la tramitación del procedimiento.

Tras el traslado de dicha información al interesado por si deseaba presentar alegaciones, el mismo nos informó telefónicamente de que la documentación requerida había sido aportada el 16/10/2024.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402586, de 24/10/2024](#), en la que efectuamos a las Administraciones investigadas los siguientes pronunciamientos:

### AL AYUNTAMIENTO DE ELCHE:

1. **RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas oportunas para que las actuaciones que competen a la Entidad Local en la tramitación de los expedientes de dependencia se realicen dentro de los plazos máximos fijados en el procedimiento legalmente establecido.

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

1. **ADVERTIMOS** que la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, considera que existe falta de colaboración cuando la información no se remita en los plazos establecidos para ello y que la falta de colaboración se hará constar en el Informe Anual que emita esta institución.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **SUGERIMOS** que, dada la demora en la tramitación y resolución de este expediente y que el interesado ha aportado recientemente la documentación que le fue requerida, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del PIA.
4. **SUGERIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la Resolución de revisión del PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes, teniendo en cuenta que el procedimiento de revisión de la situación de dependencia se inició el 20/07/2023.

La preceptiva respuesta de ambas Administraciones tuvo entrada en esta institución dentro del plazo establecido. El Ayuntamiento informó de que, con la finalidad de regularizar la situación y tramitar los expedientes de dependencia a la mayor brevedad, se había incorporado nuevo personal de refuerzo al equipo de valoración, dedicando la totalidad de su jornada a la valoración de solicitudes, tanto iniciales de reconocimiento, como de revisión de las situaciones de dependencia pendientes.

La Conselleria, por su parte, señaló, en relación con las sugerencias, que “se resolverá el Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder” y, expresamente indicó que “En el momento de elaborar este informe, aún no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» la documentación requerida con fecha 11 de septiembre de 2024.”

Sin embargo, su presentación quedó acreditada por el interesado (se adjunta justificante de presentación en el Ayuntamiento de Elche de 16/10/2024).

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 24/10/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, dado que no se ha resuelto de forma definitiva el procedimiento de revisión de la situación de dependencia de su padre, iniciado el 20/07/2023 y al que ya ha sido reconocido un grado 3.

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 el que se ha constatado la vulneración de los derechos de la persona dependiente.

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 de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda conforme a lo establecido en el artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021 ya citada.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana