

"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** 2402625  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 08/07/2024, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos comunicaba que la persona interesada, en fecha 10/03/2022, presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia, el 21/02/2023 le reconocieron un Grado 2 y el 26/09/2023 se resolvió su programa individual de atención, en el que le reconocían una prestación económica vinculada al servicio de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonómica personal.

Del mismo modo, se nos comunicaba que la persona titular presentó en fecha 04/02/2024 una solicitud de revisión de su situación de dependencia y, a fecha de presentar su escrito de queja, no se había resuelto.

Por ello, el 22/07/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Elche y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitieran sendos informes sobre este asunto.

El Ayuntamiento, en su informe, indicaba que la solicitud se grabó en el expediente ADA el 06/05/2024, pero la persona solicitante no había sido valorada.

Tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, recibimos el informe de la Conselleria en el que nos comunicaban que, la persona dependiente no había sido valorada

Trasladamos sendos informes a la persona promotora para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, en el sentido de comunicarnos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en su informe, no menciona nada respecto a la solicitud de cambio de preferencias, en el que solicitaba el centro de día, que presentó el 09/02/2024.

En ese sentido, el 23/10/2024 solicitamos una ampliación del informe inicialmente facilitado en el que requeríamos al Ayuntamiento de Elche que nos informase si había realizado la valoración a la persona interesada y si había grabado la solicitud de nuevas preferencias (Centro de Día) que fueron solicitadas el 09/02/2024 y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos informase acerca del estado en que se encontraba la solicitud de nuevas preferencias, y si había procedido a resolver la revisión de grado.

El Ayuntamiento nos comunicó que la solicitud de nuevas preferencias fue grabada el 22/05/2024, realizando el informe técnico el 16/07/2024, pero que no se había valorado a la persona dependiente.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 25/10/2024, no obstante, a fecha de elaborar la resolución de consideraciones el Síndic de Greuges no lo había recibido.

La falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35.3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39 se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402625, de 26/12/2024](#) en la que sugeríamos lo siguiente:

A la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que:

- Procediera a emitir la correspondiente resolución de revisión del grado de dependencia de la persona interesada, una vez constase la realización de la valoración por parte del consistorio.
- Procediera a emitir resolución del nuevo programa individual de atención y que en la misma se incluyeran los efectos retroactivos correspondientes.

Al Ayuntamiento de Elche que:

- Procediera a realizar la valoración de la persona dependiente.
- Debido a la lista de espera existente en el consistorio para realizar las valoraciones de dependencia, solicitase un “plan de choque” para reducir las mismas.

En fecha 03/01/2024 tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 23/10/2024, en el que nos comunicaban que

(...) con fecha 05 de febrero de 2024 presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 27 de noviembre de 2024, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) para actualizar la prestación económica que está percibiendo a este Grado.

Posteriormente, con fecha 09 de febrero de 2024, presentó una solicitud de nuevas preferencias en la que insta al reconocimiento de una prestación económica vinculada al servicio de centro de día, complementaria a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que ya tiene reconocida pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En este sentido se comunica que la revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

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.

En su respuesta a nuestra resolución de consideraciones, el Ayuntamiento de Elche, aceptó las mismas, y del mismo modo nos comunicó que se procedió al refuerzo de personal para tramitar los expedientes a la mayor brevedad posible. Por último, nos comunicaba que se había emitido resolución el 27/11/2024 de grado 3.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en su respuesta a nuestra resolución de consideraciones, nos informó que no se había adecuado el PIA al nuevo grado reconocido mediante resolución de fecha 27/11/2024, y del mismo modo que la solicitud de nuevas preferencias en el PIA de la persona interesada no había sido resuelta.

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 fecha 26/12/2024.

No obstante, debemos señalar que la reiteración de este tipo de demoras resulta inaceptable para esta institución, que no puede admitir las razones esgrimidas por la Administración para justificarlas, ya que es su deber poner los medios para remover los obstáculos que están impidiendo de forma sistemática el cumplimiento de los plazos legales establecidos.

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.

Se ha constatado la vulneración del derecho a una buena Administración.

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, en este expediente, de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con esta institución, 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