

"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 2402844
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 de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que la promotora de la queja había presentado el 03/11/2023. En concreto, manifestaba que no había sido siquiera valorada.

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

El Ayuntamiento indicó que la persona dependiente se encontraba pendiente de valoración y que, debido a numerosas incidencias de personal y a la presión asistencial, se había generado un importante retraso en las valoraciones y se encontraban valorando a personas que habían presentado la solicitud en el mes de junio de 2023.

Por lo que se refiere a la Conselleria, nos remitió su informe después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión y en él señaló que la solicitud se encuentra en estado «comprobada» desde el día 6 de febrero de 2024.

Ambos informes fueron trasladados a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones y, sin que se hubiesen registrado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402844, de 25/11/2024](#), en la que efectuamos a las Administraciones investigadas, los siguientes pronunciamientos:

AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

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.
2. **SUGERIMOS** que, a la mayor brevedad posible, cite para valoración a la persona promotora de la queja y remita a Conselleria el Dictamen Técnico correspondiente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.

2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia (el 03/11/2023) y que la persona dependiente aún no ha podido ser citada para valoración debido al importante retraso de las valoraciones del CMSS Sant MARCEL.LI, arbitre cuantas medidas de apoyo a los Servicios Sociales resulten necesaria para poder agilizar las valoraciones.
3. **SUGERIMOS** que, tan pronto reciba el Dictamen Técnico correspondiente, emita la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia y, en su caso, la resolución PIA con carácter urgente.
4. **SUGERIMOS** que la resolución PIA incluya, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona dependiente.

El Ayuntamiento aceptó expresamente la sugerencia de citar para valoración a la persona dependiente y, de hecho, conocemos por la respuesta de la Conselleria que la misma ya ha sido valorada y se ha emitido el informe social.

La respuesta de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 09/01/2025, fuera del plazo establecido en el artículo 35 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges; hecho que es considerado por el artículo 39 de la ley como falta de colaboración con esta institución.

En relación con el contenido de la respuesta de la Conselleria, esta manifestó expresamente que:

en relación con las SUGERENCIAS se comunica que se resolverá el Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 9 de noviembre de 2023, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, pero, a fecha de emisión de este informe, aunque la persona interesada ya ha sido valorada y se ha elaborado el informe social aún no se ha emitido resolución sobre el reconocimiento de la situación de dependencia y el grado de la misma.

En este sentido se comunica que la resolución de 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 (...)

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 25/11/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien, habiendo solicitado el reconocimiento de la situación de dependencia el 03/11/2023 no ha recibido todavía la resolución de grado.

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.

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.b) de la Ley 2/2021, ya citada.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana