

"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 2403022
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Incidencias tramitación. Demora. Falta de respuesta

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 07/08/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403022, en el que se nos informaba, y acreditaba documentalmente, que la interesada, residente en Santa Pola (Alicante), solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 30/08/2022, y en la Conselleria competente se registró el 02/09/2022 como expediente 23561/2022. Posteriormente, el 14/09/2022 se le comunicó que debía aportar datos bancarios y los remitió el 18/10/2022.

Sin embargo, y según se le indicó desde los servicios sociales, el expediente se archivó por no aportar la documentación requerida, no habiendo recibido resolución al respecto. El 11/04/2024 solicitó la reactivación del expediente, pero no había obtenido respuesta.

Por ello, el 08/08/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Santa Pola y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento nos comunicaba que no tuvieron conocimiento del archivo del expediente, hasta que la interesada solicitó cita presencial y al consultar dicho expediente en abril del 2024 se observó que el expediente estaba bloqueado por desistimiento de la interesada desde 2022. Desconocían la solicitud de aporte de documentación porque este procedimiento se lleva desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda directamente, y según consta en el expediente hay un acuse de recibo como que se recogió la carta donde se le requería documentación en fecha 6 de octubre de 2022.

La Conselleria solicitó el 06/09/2024 una ampliación del plazo para responder que le fue concedido. Sin embargo, agotada dicha prórroga ampliamente, no habíamos recibido respuesta alguna, evidenciando una falta de colaboración según el artículo 30 de la ley reguladora de esta institución. Sin embargo, insistimos en la recepción del informe dado el interés por investigar las circunstancias del expediente de dependencia que nos ocupaba.

Finalmente, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en su informe, nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.^a (...), con fecha 30 de agosto de 2022, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y con fecha 19 de enero de 2024 se resolvió dar por terminado el procedimiento por desistimiento de la persona interesada al no presentar la documentación que le había sido requerida, acordándose el archivo de las actuaciones.

Esta resolución se intentó notificar a la dirección que consta en el expediente a tal efecto,

pero los dos intentos (13/2/2024 y 14/2/2024) resultaron infructuosos por “ausente reparto”. Posteriormente, con fecha 11 de abril de 2024, consta una solicitud de reactivación del expediente presentada por la interesada.

Con fecha 18 de septiembre de 2024, se ha emitido la resolución por la que se revoca, y deja sin efecto, la resolución dictada el 19 de enero de 2024. Asimismo, se ordena retrotraer el procedimiento iniciado con la solicitud de 30/08/2022 a la situación en la que este se encontraba en el momento inmediatamente anterior a dictarse la resolución aquí revocada.

En el momento de elaborar este informe D.^a (...) aún no ha sido valorada.

En este sentido se comunica que la resolución de grado de dependencia y, si procede, la aprobación del Programa Individual de Atención (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 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).

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, 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– 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.

Dimos traslado del informe a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, cosa que realizó, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2403022, de 19/11/2024](#) y, principalmente, sugerimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de reconocimiento del grado de dependencia y del programa individual de atención que de este se derive, así como los posibles efectos retroactivos; y al ayuntamiento de Santa Pola que, tras más de 26 meses de tramitación del expediente, procediera, de manera urgente, a realizar la valoración de la persona solicitante, y que, debido a la lista de espera para realizar las valoraciones de dependencia, solicitase y pusiera en marcha un “plan de choque” para reducir las mismas, y si lo había hecho nos indique en qué consiste.

Transcurrido ampliamente el plazo máximo que disponían ambas administraciones para responder, ninguna de ellas nos había hecho llegar su respuesta. La persona interesada nos comunicó que había sido valorada pero no había recibido ni la Resolución de grado ni la del Programa individual de Atención.

Llegados a este punto se hace evidente que, aunque el Ayuntamiento ha procedido a realizar la valoración, la Conselleria no ha realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 19/11/2024. 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 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.

Ni el Ayuntamiento ni la Conselleria han colaborado diligentemente con esta institución al no dar respuesta a la Resolución de consideraciones.

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