

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2403915
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, cuya solicitud inicial había sido presentada en el Ayuntamiento de Villena el 16/01/2024.

La interesada manifestó que, en el momento de dirigir su queja a esta institución, su padre no había sido valorado.

Por ello, el 24/10/2024 solicitamos a las administraciones con competencias en la tramitación del expediente de dependencia (el Ayuntamiento de Villena y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de Villena exponía, sustancialmente, que la persona dependiente todavía no había sido valorada, encontrándose en el puesto 101 de la lista de espera y que, por el momento no le podían dar cita para la valoración.

Por otro lado, indicó que el Servicio de Promoción de la Autonomía Personal se encontraba a la espera de que se incorporase una tercera trabajadora social.

Por lo que se refiere al informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, tuvo entrada en esta institución, fuera del plazo establecido a tal efecto en la Ley 2/2021, reguladora de esta institución. En él, la Conselleria manifestó que la solicitud se encontraba en estado comprobada desde el 15/04/2024, pero que la persona dependiente aún no había sido valorada.

Ambos informes fueron trasladados a la persona interesada para que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no llevó a cabo y emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2403915, de 06/02/2025](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

AL AYUNTAMIENTO DE VILLENA:

- 1. RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas oportunas, entre ellas la incorporación de la tercera trabajadora social, 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, dado que se encuentra valorando solicitudes con entrada en los meses de agosto/septiembre de 2023 y que hay 295 personas pendientes de valoración y con la finalidad de reducir la lista de espera en su ámbito de actuación,

valore la oportunidad de poner en marcha un “plan de choque de valoración” solicitando a la Conselleria soporte y apoyo para ello.

3. **SUGERIMOS** que, a la mayor brevedad posible, proceda a la valoración de la persona dependiente y remita a Conselleria el dictamen técnico correspondiente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de informar al Síndic de Greuges en un plazo no superior a un mes, desde el día siguiente en que tenga lugar la notificación de la apertura del procedimiento de queja.
2. **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.
3. **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.
4. **SUGERIMOS** que, dado que la Conselleria realiza un seguimiento mensual de la situación de las valoraciones de todos los municipios, ofrezca inmediatamente a la entidad local su soporte para reducir la lista de espera para valoraciones existente en el municipio.
5. **SUGERIMOS** que, tan pronto le sea remitido el dictamen técnico correspondiente, emita, en su caso, la Resolución de reconocimiento de la situación de dependencia del padre de la promotora de la queja y la Resolución aprobatoria de su programa individual de atención, por la que se reconozcan los servicios o prestaciones para atender a la situación de dependencia que le hubiese sido reconocida.
6. **SUGERIMOS** que, en caso de proceder la aprobación del programa individual de atención, en la resolución PIA se reconozca el derecho a la percepción de los efectos retroactivos correspondientes, dado que, conforme al artículo 18.5 del Decreto 62/2017, la fecha de efectividad se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud (que se registró con fecha 16/01/2024).

La preceptiva respuesta del Ayuntamiento de Villena a nuestra Resolución tuvo entrada en esta institución el 31/03/2025. Tras su lectura, entendemos aceptada nuestra Resolución en cuanto que expresamente manifiesta, de un lado, que el día 16 de septiembre de 2024 se incorporó una trabajadora social más al departamento de Servicios Sociales cuyas funciones y tareas se centran, entre otras, en atender las solicitudes de dependencia pendientes de valorar y, por otro lado, indicó que se había establecido un plan de choque y que el día 11 de febrero de 2025 se valoró a la persona que tramitó la queja y ya se había remitido a la Consellería del dictamen técnico pertinente con cambio de preferencias.

Por lo que se refiere a la Conselleria, su respuesta tuvo entrada en esta institución nuevamente fuera de plazo y en ella esa Administración manifestó expresamente que, aunque la persona

interesada ya había sido valorada, aún no se había emitido resolución sobre el reconocimiento de la situación de dependencia y el grado de la misma y 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.

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 06/02/2025. 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 del expediente de dependencia de su padre, cuya solicitud inicial se presentó el 16/01/2024.

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 en situación de dependencia.

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 y b de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana