"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	**2500139**
Materia	Servicios sociales
Asunto	Informe de vulnerabilidad. Demora

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la demora del Ayuntamiento de Alicante en dar respuesta a la solicitud de certificado de vulnerabilidad presentada el 18/10/2024 por la persona titular de la queja.

Por ello, el 28/01/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto, informe que no remitió en el plazo establecido y para el cual tampoco solicitó ampliación de plazo.

Habiendo transcurrido ampliamente el plazo sin obtener respuesta, procedimos a emitir la Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202500139, el 26/03/2025, en la que efectuamos al Ayuntamiento de Alicante los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

2. **SUGERIMOS** que dé respuesta a la solicitud de la persona promotora de la queja, en el sentido que corresponda, permitiéndole con ello realizar los trámites y/o alegaciones que considere.

3. **RECOMENDAMOS** que se incorpore en el procedimiento existente en la página web del Ayuntamiento información relativa a los plazos de emisión del correspondiente informe, así como del sentido del silencio, teniendo en cuenta la población vulnerable a la cual va dirigido el trámite y la importancia de que dicha información se encuentre accesible.

El 11/04/2025 tuvo entrada en esta institución informe del Ayuntamiento de Alicante indicando pretender responder a ambas resoluciones emitidas por esta institución, la Resolución de inicio de investigación, de fecha 28/01/2025, y la Resolución de consideraciones a la Administración anteriormente mencionada.

El escrito contenía expresamente lo siguiente:

> La interesada solicitó informe de vulnerabilidad, siendo la fecha de petición el 18/10/2024 y el 11/12/2024 se firmó por parte de la trabajadora social el informe de vulnerabilidad. El

oficio que acompaña a dicho informe para notificar a la usuaria se registró con salida el 18/12/2024. Se contactó con la interesada, sin embargo no acudió al centro a recogerlo.

Manifestamos nuestro compromiso con el cumplimiento del deber legal y se toman en consideración sus sugerencias y recomendaciones

En la web del Ayuntamiento está publicada la información relativa a los trámites para la solicitud de informe vulnerabilidad, los requisitos, y el marco jurídico y normativo.

Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de Alicante no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 26/03/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Recomendábamos en nuestra Resolución de consideraciones que el Ayuntamiento facilitase información básica a la ciudadanía y, especialmente a la población vulnerable, a través de su página web en relación con los plazos de emisión de los informes y el sentido del silencio, habiendo constatado previo a dicha recomendación, que tal información no constaba en la página Web municipal, cuyo enlace es el siguiente: Solicitud de Informe de Vulnerabilidad - Exclusión social | Ayuntamiento de Alicante.

En consecuencia, no podemos entender por aceptada la recomendación a pesar de la respuesta dada por los servicios sociales municipales dado que, a fecha de la emisión de la presente Resolución de cierre, sigue sin constar publicada la información solicitada.

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 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 del Ayuntamiento de Alicante conforme a lo establecido en el artículo 39.1. a y c de la Ley 2/2021, ya citada

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana