

"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 2500236
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento de grado

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 20/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500236. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la tramitación de su expediente de dependencia, cuya solicitud presentó el 04/09/2024.

Por ello, el 13/02/2025 nos dirigimos a las administraciones competentes, el Ayuntamiento de Sant Vicente del Raspeig y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que, en el plazo de un mes, nos informaran sobre los hechos expuestos en la queja.

El informe del Ayuntamiento se registró el 06/02/2025, indicando, en resumen, que:

- La solicitud fue grabada en el aplicativo informático el 29/10/2024.
- La solicitud adolece de errores en los formularios presentados, así como de falta de documentación necesaria para su tramitación, indicando que se había contactado con la persona para su subsanación y, a la vista de que los errores permanecían, se había procedido a emitir con fecha 31/01/2025 un requerimiento escrito, indicándole nuevamente las actuaciones que tiene pendientes realizar para poder proseguir con la tramitación de su expediente.

Trasladamos esta información a la persona promotora de la queja por si deseaba presentar alegaciones. En su escrito, que se remitió a ambas administraciones, manifestó haber presentado la documentación con anterioridad al requerimiento de 31/01/2025 y aseguraba que el expediente se encontraba completo.

Respecto del informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y tras solicitar ampliación de plazo, tuvo entrada el 21/03/2025, haciendo constar que:

(...) aunque los Servicios Sociales Generales del Ayuntamiento de Sant Vicente del Raspeig han iniciado su grabación en la aplicación informática «ADA» dicha grabación aún no ha sido finalizada, es por ello que esta solicitud aún no ha podido ser revisada por el departamento competente de esta Conselleria para su validación o no, según proceda.

Nuevamente dimos traslado a la persona promotora de la queja por si deseaba presentar alegaciones, manifestando su disconformidad con la falta de concreción respecto de la fecha de resolución.

Atendiendo a la información recibida, el 15/04/2025 remitimos a ambas administraciones una Resolución de nueva petición de informe, con el fin de recabar información respecto a si el expediente se encontraba completo o requería de nueva documentación, la fecha aproximada de valoración, así como la posible resolución del expediente.

La recepción de esta nueva petición de informe constaba, en el caso de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, el 16/04/2025 y, en el caso del Ayuntamiento de Sant Vicente del Raspeig, el 22/04/2025. Por su parte, la Conselleria solicitó, el 15/05/2025, ampliación de plazo para remitir su informe; ampliación que le fue concedida.

A pesar de ello, ninguna de las dos administraciones dio respuesta a la petición de informe formulada por esta institución en el plazo establecido.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 202500236, el 30/06/2025](#), recordábamos a ambas administraciones tanto la obligación de colaborar con esta institución en la tramitación de la presente queja, como la obligación en el cumplimiento de los plazos acorde a la normativa reguladora del procedimiento administrativo, sugiriendo además una mayor celeridad en la tramitación del expediente dado el tiempo transcurrido desde su inicio.

El 10/07/2025 recibimos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la Resolución de nueva petición de informe formulada en fecha 15/04/2025. En su informe, indicaba, en resumen, la imposibilidad de concretar plazos en la resolución ante la carencia del informe preceptivo de los servicios sociales de atención primaria.

Posteriormente, el 21/08/2025, transcurrido ampliamente el plazo establecido para responder a nuestra Resolución de consideraciones a la Administración, fue registrada la preceptiva respuesta manifestándose en los mismos términos.

Por su parte, el informe del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig se registró en esta institución el 30/07/2025 en el que daba respuesta tanto a la Resolución de nueva petición de informe como a la Resolución de consideraciones a la Administración.

El informe de los servicios sociales municipales menciona varias solicitudes de subsanación de documentación realizadas en distintas fechas:

- Tras la grabación del expediente el 29/10/2024.
- El 21/01/2025 y el 22/01/2025.
- El 03/02/2025, subsanado por el interesado el 11/02/2025.
- El 08/04/2025.

También indicaba expresamente el ayuntamiento:

siguen existiendo anomalías y errores, como datos incorrectos en formularios, remisión de fotografías en lugar de formatos aptos para lectura en la aplicación ADA y falta de documentación como el DNI de la persona cuidadora.

Por todo ello, se INFORMA:

Que, en estos momentos el expediente del peticionario se encuentra en la aplicación ADA en el estado de “grabada en proceso”, lo que significa que la Conselleria debe proceder a la supervisión de la documentación contenida en el expediente y señala que

NO puede validar y cambiar a estado “comprobada” porque falta todavía el modelo de domiciliación bancaria para cumplimentar correctamente.

Por parte de estas dependencias, una vez se modifique el estado en la aplicación ADA, se procederá de manera inmediata a la valoración en el domicilio del solicitante de su situación de dependencia.

2 Conclusiones de la investigación

A partir del análisis de la información proporcionada tanto por los servicios sociales municipales como por la persona interesada, se evidencia la existencia de obstáculos que **dificultan la correcta aportación de la documentación exigida para la tramitación y resolución final del expediente.**

Todo ello está **impidiendo a la persona titular de la queja acceder a los posibles servicios y prestaciones** a que pudiera tener derecho.

Los servicios sociales de atención primaria de titularidad municipal se configuran como el primer nivel, por proximidad, de acceso al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, y se caracterizan por ser el primer referente en **información, asesoramiento**, prevención, diagnóstico e intervención; tener carácter **universal, enfoque comunitario** y estar orientados a la prevención e intervención con personas, familias o unidades de convivencia, grupos y comunidades.

Con la firma del Contrato Programa con la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, deben desarrollar el Servicio de promoción de la autonomía personal, que incluye tanto la valoración de las situaciones de dependencia como la **información adecuada a las personas que quieran acceder al sistema.**

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia reconoce el derecho de las personas en situación de dependencia, el «**a recibir, en términos comprensibles y accesibles, información completa y continuada relacionada con su situación de dependencia**».

Por otro lado, la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana (en adelante, Ley 3/2019) determina que las actuaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (artículo 8) del cual forma parte el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig, deben orientarse hacia el cumplimiento de objetivos tales como:

- **Garantizar una atención integral**, de carácter individual, familiar, grupal o comunitaria, a las personas que accedan al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, **que dé cobertura a sus necesidades** sociales.
- Prevenir y detectar situaciones de riesgo y **analizar situaciones de vulnerabilidad** social de la ciudadanía.
- **Proteger y atender, de forma personalizada y continuada, a las personas**, familias o unidades de convivencia que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad, **dependencia** o conflicto.
- **Garantizar la provisión de prestaciones** en materia de servicios sociales.

La Ley 3/2029 reconoce, asimismo, el derecho de las personas usuarias de los servicios sociales a (artículo 10):

- Obtener una información completa, veraz, continuada, **comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma**.
- Obtener una **respuesta** motivada, **diligente y eficaz** ante su demanda y obtener la **resolución** a su demanda del servicio, en un **plazo máximo razonable**
- Tener asignada una persona profesional de referencia que ejerza de interlocutora principal y que vele por la coherencia, la coordinación con los otros sistemas de protección y la globalidad y continuidad del proceso de atención
- Recibir atención **garantizando la accesibilidad en la comunicación, con el fin de asegurar la correcta comprensión** y recepción de la **información**, incluyendo «**cualquier otro sistema de mediación a la comunicación**».

Todo ello, en el desempeño de las funciones propias de los servicios sociales de atención primaria que, entre otras, son:

- Información, orientación y asesoramiento a toda la población **facilitando su conocimiento y acceso a las prestaciones**.
- Intervención interdisciplinaria, que permita mejorar la situación social de la persona y **dar respuesta a las situaciones de necesidad, vulnerabilidad** o riesgo.
- **Acompañamiento, mediación y seguimiento** a lo largo de todo el proceso de intervención.
- Desarrollo de los procesos de diagnóstico, **gestión e intervención de las prestaciones necesarias para la atención de las personas en situación de dependencia**.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, y tras haber emitido la Resolución de consideraciones a la Administración en fecha 30/06/2025, entendemos la necesidad de formular nuevas consideraciones no contenidas en la anterior, debido a la falta de información por parte del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig:

AL AYUNTAMIENTO DE SAN VICENTE DEL RASPEIG:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de garantizar el derecho de la persona en situación de dependencia a obtener una información completa, veraz, continuada, comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma.
2. **RECOMENDAMOS** que se facilite a la persona titular de la queja la información y acompañamiento necesarios para la correcta y completa cumplimentación de su expediente de solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia, presentada el 04/09/2024.
3. **SUGERIMOS** que se le garantice la adecuada comprensión y conocimiento de la tramitación y las distintas fases del procedimiento, así como del acceso a las prestaciones.
4. **RECOMENDAMOS** que, atendiendo a lo establecido en la Ley 3/2018, se le asigne una persona profesional de referencia que sea la interlocutora principal y que vele por la coherencia, la coordinación y la globalidad y continuidad del proceso de atención.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana