

"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 CIERRE

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 Vicent 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 de Sant Vicent del Raspeig se registró el 06/02/2025, recogiendo, en resumen, que:

- La solicitud fue grabada en el aplicativo informático el 29/10/2024.
- La solicitud presentaba errores en los formularios presentados, así como falta de documentación necesaria para su tramitación.
- Indicaban 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.

Trasladamos esta información a la persona promotora de la queja por si deseaba presentar alegaciones. En su escrito alegó haber presentado la documentación con anterioridad al requerimiento de 31/01/2025 y haber completado el expediente.

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 Vicent 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 recabada, el 15/04/2025 solicitamos nuevamente a ambas administraciones información respecto a las siguientes cuestiones:

AL AYUNTAMIENTO DE SANT VICENT DEL RASPEIG:

- Informe si el expediente se encuentra completo, tal y como asegura la persona promotora de la queja o si, por el contrario, requiere de documentación y subsanación, en cuyo caso, indique de manera concreta y específica los documentos a subsanar.
- En caso de que el expediente se encuentre completo, indique una fecha aproximada de valoración y de emisión del correspondiente informe.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

- Indique plazo previsto de resolución de grado una vez cuente con el informe preceptivo de los servicios sociales de atención primaria.
- Informe del tiempo medio de demora existente en la resolución de los PIA una vez el expediente se encuentra completo.

Aunque la Conselleria solicitó, el 14/05/2025, ampliación de plazo, que le fue concedida el 15/05/2025, ninguna de las dos administraciones a las que nos habíamos dirigido remitió el informe solicitado.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202500236 el 30/06/2025](#), en la que efectuamos los siguientes pronunciamientos:

AL AYUNTAMIENTO DE SANT VICENT DEL RASPEIG:

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. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes.
3. **SUGERIMOS** que, dado que ha transcurrido el plazo máximo establecido, proceda de manera urgente, si todavía no lo ha hecho, a valorar a la persona en situación de dependencia y emitir el correspondiente informe que le permita -si procede- el reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.
4. **RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas necesarias para que la tramitación de la solicitud, junto con el informe social y la valoración de las personas en situación de dependencia, se lleven a cabo dentro de los plazos establecidos para dar respuesta a la ciudadanía.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

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. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
 3. **SUGERIMOS** que, dado que ha transcurrido el plazo máximo establecido, proceda de manera urgente a emitir y notificar a la persona interesada la correspondiente Resolución de grado en el momento que cuente con la valoración de los servicios sociales.
 4. **RECOMENDAMOS** que, igualmente, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del Programa Individual de Atención en este caso, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica o servicio solicitado.
 5. **SUGERIMOS** que la Resolución del Programa Individual de Atención incluya los efectos retroactivos correspondientes.

El 10/07/2025, más de 3 meses después de la nueva petición de informe que efectuamos el 15/04/2025, recibimos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. En ella 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 también el plazo establecido para responder a nuestra Resolución de consideraciones a la Administración, fue registrada la preceptiva respuesta manifestándose en los mismos términos.

El informe del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig se registró en esta institución el 30/07/2025, también más de 3 meses desde que lo solicitáramos. En él, el Ayuntamiento respondía 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: 29/10/2024, 21/01/2025, 22/01/2025, 03/02/2025 y 08/04/2025.

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.

Por ello, tras recibir esta nueva información emitimos una segunda [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202500236, el 10/09/2025](#), cuya recepción nos consta el 11/09/2025, en la que efectuamos al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig los siguientes pronunciamientos:

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.

Transcurrido ampliamente el plazo, el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig no ha emitido la preceptiva respuesta a nuestras consideraciones.

Llegados a este punto se hace evidente que desde Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 30/06/2025 y en la Resolución de consideraciones de 10/09/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien tendrá que continuar esperando para poder contar con el reconocimiento de su situación de dependencia y acceder a los recursos, servicios y prestaciones a que pudiera tener derecho.

Es de singular relevancia destacar, en este caso, que ni la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ni el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig han atendido a nuestros requerimientos en plazo ni en la Resolución de nueva petición de información formulada el 15/04/2025 ni en la Resolución de consideraciones a la Administración de 30/06/2025, no respondiendo el consistorio, además, a la Resolución de consideraciones a la Administración de 10/09/2025, dificultando la labor de esta institución en el ejercicio de sus cometidos, legalmente establecidos. Ello nos lleva a considerar a ambos, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig como administraciones no colaboradoras en el expediente que nos ocupa, tal y como dicta el art. 39.1.a) y b) de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana