

"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** 2500496

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Dependencia. Demora reconocimiento grado.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 04/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500496. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la valoración del grado de dependencia que solicitó con fecha 01/03/2024.

Por ello, el 07/02/2025 solicitamos tanto al Ayuntamiento de Alzira como a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara/n un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de Alzira exponía, en resumen, que:

- El Ayuntamiento ha sufrido un incremento de las listas de espera tanto derivado del aumento de la demanda como por la elevada rotación y los cambios en la composición de los equipos municipales de Servicios Sociales. Sin embargo, afirmaba que se están corrigiendo los retrasos en los expedientes de valoración.
- La grabación del expediente de la persona titular de la queja se realizó el 06/03/2024 pero no se verificó por la Conselleria hasta el 26/06/2024.
- La interesada fue valorada el 06/02/2025 y esa misma semana se iba a dar trámite al procedimiento.
- Los perjuicios producidos por la DANA en el municipio de Alzira se limitaron a las zonas periféricas del término municipal, las cuales se encuentran alejadas del casco urbano. no cabe la puesta en marcha de un recurso de refuerzo por motivo de la DANA.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

Por otro lado, no se ha recibido hasta la fecha el preceptivo informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, cuestión que nos ha llevado a calificarla como Administración no colaboradora, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021 que rige el funcionamiento de esta institución.

## 2 Conclusiones de la investigación

En primer lugar, debemos señalar que la falta de colaboración por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la tramitación de esta queja nos ha impedido conocer cuál es el estado del expediente y la previsión temporal para su resolución, toda vez que ya dispone de la valoración efectuada por los servicios sociales locales.

Por la información aportada por el Ayuntamiento de Alzira hemos podido comprobar que la demora en resolver acerca de la situación de dependencia de la interesada ha estado ocasionada, inicialmente, por un incremento de las listas de espera en la localidad, situación que al parecer ya está en vías de solución.

En particular, la valoración de la interesada se culminó el 06/02/2025 y solo restaría que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda resolviera el grado de dependencia de la interesada, que tiene 89 años, y su programa individual de atención (PIA), cuestión sobre la que esta Administración no se ha pronunciado.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se ha incurrido en, los siguientes incumplimientos:

### **En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que establece el procedimiento para el reconocimiento del grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:**

- El plazo máximo de 3 meses para dictar y notificar la resolución de grado, computándose desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación, que fue el 01/03/2024 (artículo 11.4).

El Ayuntamiento de Alzira puso de manifiesto que existe una lista de espera para valoraciones pero que, con fecha 06/02/2025 había concluido la valoración de la interesada.

- El plazo de 6 meses en el que debe resolverse sobre el recurso o la prestación de dependencia solicitada (artículo 15.4).

### **En relación con la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:**

- La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21.2).
- El artículo 29, que establece que los términos y plazos establecidos en la Leyes son obligatorios.
- El artículo 20, que establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio

pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

En consecuencia, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente. En concreto:

- El derecho a una buena Administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).
- El derecho subjetivo al reconocimiento de la situación de dependencia y al acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

EL incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora, la inactividad de la Administración o la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente las personas dependientes y sus familias. La privación de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas dependientes, además de impedirles el pleno disfrute de tales derechos, afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ALZIRA:**

1. **SUGERIMOS** que continúe con la implementación de medidas que le permitan realizar las valoraciones de las personas dependientes en los tiempos que permitan el cumplimiento de los plazos establecidos en el Decreto 62/2017 y acabar con la lista de espera para valoraciones.

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido.
2. **RECORDAMOS** la obligación legal de dar respuesta a los requerimientos del Síndic de Greuges.
3. **SUGERIMOS** que proceda a la emisión y notificación de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia de la persona titular de la queja y, en su caso, a la aprobación del PIA.

4. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona dependiente.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana