

"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** 2500641  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora reconocimiento grado de dependencia.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 11/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500641. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver la solicitud de valoración del grado de Dependencia solicitada con fecha 01/08/2024.

La interesada refería que todavía no ha sido valorada por los servicios sociales de su ayuntamiento.

Por ello, el 17/02/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Almoradí y a 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 Almoradí exponía, en resumen, que:

- El expediente estaba pendiente de valorar, pero tenía la fecha prevista para el día 28/2/2025.
- Señalaba así mismo una demora entre la fecha de grabación del expediente el 21/08/2024 y su validación por Conselleria el 11/11/2024.
- En el ejercicio de 2025 y dado que no se ha firmado el Contrato Programa 2025-2028, el EAP está compuesto por dos profesionales de los seis que deberían formar parte del citado equipo destinado a la realización de valoraciones, grabaciones y tramites de dependencia.
- Existe una propuesta de contratación de la figura de un Trabajador Social por un tiempo de 9 meses hasta la firma del Contrato Programa, fecha en la que previsiblemente se contrataran dos profesionales del trabajo social.
- A los problemas descritos anteriormente añadir las serias dificultades para acceder al Aplicativo ADA.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, esta hacía especial hincapié en el hecho de que 7 meses después de su solicitud, aún no había recibido materialmente ayuda alguna por parte de las administraciones.

Hasta la fecha no hemos recibido el preceptivo informe de la Conselleria dando cuenta de la información solicitada.

En consecuencia, hemos calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda como no colaboradora, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges, al no haber remitido la información solicitada en los plazos establecidos.

## 2 Conclusiones de la investigación

En primer lugar, es necesario recalcar la obligación de las Administraciones investigadas de colaborar con esta institución. La falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la tramitación de esta queja nos ha impedido investigar sobre las circunstancias que concurren en el expediente de dependencia de la Persona titular y cuál ha sido su actuación al respecto.

En base a la información aportada por la persona promotora de la queja y por el Ayuntamiento de Almoradí podemos concluir que el reconocimiento de la situación de dependencia de la interesada ha sufrido una demora significativa, derivada inicialmente del retraso de la Conselleria en validar el expediente, y con posterioridad, de la situación deficitaria en la que se encontraba la plantilla de profesionales para la valoración de la dependencia del Ayuntamiento de Almoradí.

Actualmente la interesada ya ha sido valorada y corresponde a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda resolver sobre el grado de dependencia.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que el Ayuntamiento de Almoradí y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda han incurrido en los siguientes incumplimientos:

### **Respecto a la tramitación del expediente de dependencia:**

- El plazo de 3 meses establecido para dictar y notificar la resolución de grado (artículo 14.1 del Decreto 62/2017 por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas).
- El plazo de 6 meses como máximo para resolver el PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 15.6 del Decreto 62/2017), que, como ha quedado dicho, se registró el 20/07/2023.

### **Respecto al procedimiento administrativo se ha incumplido:**

- La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21.2 de la Ley 39/2015).
- El artículo 29 de la mencionada ley, que establece que los términos y plazos establecidos en la Leyes son obligatorios.
- La obligación de las Administraciones de adoptar las medidas necesarias que impidan la anormal tramitación de los procedimientos (artículo 20 de la mencionada ley).

Toda la ciudadanía tiene derecho a una buena administración y a que las Administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

No solo se ha vulnerado el derecho de la persona titular de la queja a una buena administración, sino que, también se ha vulnerado el derecho servicios y prestaciones que contempla la normativa vigente para las personas en situación de dependencia.

Finalmente debemos recordar que es deber de las administraciones responder por escrito al síndico o a la síndica de Greuges, en un plazo no superior a un mes (art. 37 de la ley 2/2021 del Síndic de greuges), entendiéndose como falta de colaboración la no remisión de los informes solicitados en los plazos establecidos.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ALMORADÍ:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de adoptar las medidas necesarias para remover los obstáculos que impidan la normal tramitación de los procedimientos.
3. **RECOMENDAMOS** la cobertura de las necesidades de la plantilla del equipo destinado a la realización de valoraciones, grabaciones y tramites de dependencia, para evitar demoras en su tramitación.

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

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en los plazos establecidos para ello, información detallada y razonada sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.
2. **ADVERTIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 39.4 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, la falta de colaboración se hará constar en el Informe anual.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
4. **RECOMENDAMOS** que se arbitren los medios para validar con diligencia y rapidez las solicitudes de valoración y/o revisión del grado de dependencia, paso imprescindible para que se inicie la valoración por parte de los servicios sociales de las entidades locales.

5. **SUGERIMOS** que, dado que la persona titular de la queja ya ha sido valorada, proceda, con carácter urgente, a emitir la correspondiente Resolución de reconocimiento de su situación de dependencia y, en el caso de que fuese procedente, la resolución del PIA para finalizar así el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia que se inició por solicitud de fecha 01/08/2024.

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