

"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 2501054
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía la falta de resolución de la solicitud de revisión de grado de dependencia del padre de la interesada, que había sido presentada el 16/10/2024.

Por ello, el 17/03/2025 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente de dependencia (el Ayuntamiento de Crevillente y 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 indicó que estaba pendiente de realizar la visita para la nueva valoración y, en este sentido, hizo constar que existían 110 expedientes pendientes de valoración en los que habían transcurrido más de tres meses desde la fecha de registro.

El Ayuntamiento explicó que, tras la finalización del Contrato programa 2021-2024, habían estado cuatro meses con 12 trabajadores menos y que se acababa de incorporar, en el mes de abril, el personal mínimo que establece Conselleria, por lo que habían puesto en marcha un plan de choque interno para que en un plazo de tres meses no hubiese lista de espera.

Por lo que se refiere a la Conselleria, fuera de plazo nos indicó que la persona aún no había sido valorada y que son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos los que llevan a cabo las valoraciones, en la mayor parte de los expedientes, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones y, sin haberlas recibido, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501054, de 25/06/2025](#), en la que efectuamos a las Administraciones investigadas los siguientes pronunciamientos:

AL AYUNTAMIENTO DE CREVILLENTE:

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.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se presentó la solicitud (el 16/10/2024), proceda a la valoración de la persona dependiente y a la remisión a la Conselleria del Dictamen Técnico correspondiente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en el plazo establecido para ello, un informe detallado y razonado 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 que emita el Síndic de Greuges.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anormalidad en la tramitación de los expedientes.
4. **RECOMENDAMOS** que preste a la Entidad Local el soporte que resulte preciso para el desarrollo del Plan del Choque que ha puesto en marcha.
5. **SUGERIMOS** que, tan pronto como le sea remitido el Dictamen Técnico por la Entidad Local, proceda a la emisión y notificación de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia del solicitante y, en su caso, a la aprobación del PIA.
6. **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.

La preceptiva respuesta del Ayuntamiento tuvo entrada en esta institución el 18/07/2025 y la Administración local aceptó nuestra Resolución y comunicó que seguían en marcha con todos los medios personales para cumplir los plazos.

Por lo que se refiere a la respuesta de la Conselleria, nos informó de que, aunque con fecha 23 de junio de 2025 se emitió la resolución por la que se le reconocía un GRADO 3 de dependencia, posteriormente, con fecha 3 de julio de 2025, habían tenido conocimiento del fallecimiento de la persona en situación de dependencia, sin que hubiese podido ser resuelta la solicitud de revisión de su Programa Individual de Atención. La propia interesada nos había comunicado, unos días antes, la lamentable pérdida de su padre.

Expresamente manifestaba:

Lamento que debido a una injusta demora no se haya podido resolver esta solicitud antes del fallecimiento de la persona solicitante. Tras el fallecimiento de la persona titular del expediente, sus herederos son los acreedores de estos derechos y, a este efecto, podrán personarse en el procedimiento.

Para solicitar los derechos que pudieran corresponder a su causante, los herederos de (...) pueden informarse de la documentación a presentar en la correspondiente nota informativa publicada en la sección «dependencia» de la página web de esta Conselleria (<https://inclusio.gva.es/es/web/dependencia/derechos-economicos-pendientes>) o bien dirigirse a los Servicios Sociales de su Ayuntamiento o zona de cobertura donde les indicarán, igualmente, los trámites a realizar.

Llegados a este punto, dada la imposibilidad de continuar con la tramitación del procedimiento de revisión de la situación de dependencia que constituía el objeto de esta queja, **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 de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda conforme a lo establecido en el artículo 39.1.a de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.

Por último, dado que el procedimiento de revisión debería haberse resuelto en el plazo máximo de 6 meses, se reitera a la persona interesada la información facilitada por la Administración autonómica en el sentido de que corresponde a los herederos reclamar los derechos económicos que hubiesen podido corresponder a la persona en situación de dependencia y que, para ello, pueden dirigirse a los servicios sociales de su localidad y consultar en el enlace facilitado por la Conselleria.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana