

"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 2502418
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 18/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502418. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Administración en resolver la solicitud de reconocimiento de grado de la persona titular de la queja, presentada el 11/12/2024.

Por ello, el 07/07/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig nos indicaba en su informe lo siguiente:

- La solicitud de revisión de grado de la situación de dependencia tuvo entrada inicial en el registro competente del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig en fecha 30/03/2025.
- Se procedió a su grabación informática en fecha 30/03/2025.
- La Conselleria en fecha 22/05/2025 le requiere para la cumplimentación correcta de la solicitud de revisión, por incoherencias en la petición inicial, por lo que el estado del expediente es de "bloqueo".
- La solicitante remite nueva solicitud de revisión en fecha 12/05/2025 previa al requerimiento de Conselleria por lo que continua con el estado "bloqueado".
- El Ayuntamiento en fecha 10/07/2025 ha procedido a realizar las actuaciones pertinentes para que el expediente progrese a "grabada en proceso".
- Se ha dado traslado de dicha solicitud a la Conselleria competente para que en el momento el estado sea de "comprobada" se proceda a la valoración en domicilio.

Tras una solicitud de ampliación de plazo que se resolvió favorablemente, recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que exponía, en resumen, que:

- el 30 de marzo de 2025, la persona interesada presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia que, a fecha de emisión de este informe se encuentra pendiente de validar.
- En relación a la solicitud de fecha 11 de diciembre de 2024 a la que hace referencia en su escrito, se informa que no constaba grabada en la aplicación informática ADA, por lo que la

unidad administrativa competente ha contactado con los servicios sociales del Ayuntamiento que, con fecha 28 de agosto de 2025, han procedido a su grabación en la aplicación informática ADA.

- Una vez sea examinada la documentación que acompaña a esta solicitud y esté completa esta será validada y pasará al estado “comprobada”, en este estado podrá ser valorada por los profesionales de servicios sociales municipales; una vez finalizada la valoración, se emitirá la resolución de grado a la mayor brevedad posible.

Trasladamos ambos informes a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona que tramitó la queja señalaba, en resumen, que:

- La solicitud se presentó el 11/12/2024 como solicitud inicial de reconocimiento de la dependencia, al desconocer que la persona titular de la queja ya había presentado una solicitud con anterioridad que había sido desestimada. En consecuencia, la solicitud actual debía ser de revisión del grado de dependencia. Así se hizo.
- Tras indicaciones del Ayuntamiento, tuvo que subsanarla nuevamente porque se había rellenado de forma incorrecta.
- Desde entonces no habían recibido noticias del Ayuntamiento y la situación de su madre, titular de la queja, ha empeorado considerablemente.
- No entienden que se les indique que la solicitud no fue grabada en el Ayuntamiento cuando tienen justificante de todos los trámites realizados.
- Ruega que se agilicen los trámites.

2 Conclusiones de la investigación

De lo informado por las Administraciones investigadas se desprende que el expediente de revisión de la dependencia de la persona titular de la queja ha sufrido diferentes subsanaciones hasta que ha sido grabado por el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig en el aplicativo ADA el 28/08/2025.

A su vez, de las alegaciones presentadas se desprende que la persona responsable de la queja no fue bien orientada por los servicios sociales en el momento de presentar su solicitud en diciembre de 2024, lo que le llevó a presentar un modelo incorrecto, a firmar como representante cuando no procedía, y a solicitar unas prestaciones de asistencia personal y de cuidados en el entorno familiar que son incompatibles, conforme al art. 41.7 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, 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. Todo ello ha demorado la tramitación del expediente.

Una vez realizadas las subsanaciones pertinentes y grabado el expediente, la Conselleria señala en su informe que la solicitud pasará a comprobada una vez sea examinada la documentación que acompaña a esta solicitud y esté completa. Mientras tanto, no podrá ser valorada por los profesionales de servicios sociales municipales.

A la vista de lo actuado así como de la demora producida en los trámites previos a la valoración, cabe exigir que, una vez subsanado y grabado el expediente, Conselleria lo valide con diligencia, el ayuntamiento proceda a la valoración sin demora, y la Conselleria emita la resolución de grado, y el PIA que se derive de esta a la mayor brevedad posible.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que, en la tramitación de este expediente, el Ayuntamiento de Valencia y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda han incumplido los siguientes preceptos:

En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, 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:

- Se ha incumplido el plazo de 3 meses para la confirmación o modificación del grado de dependencia anterior.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de revisión de la situación de dependencia.

En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se han incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. 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 el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud, proceda, sin más demora, a validar el expediente.
3. **SUGERIMOS** que, en cuanto disponga de la valoración efectuada por los servicios sociales municipales, proceda, sin dilación, a la emisión y notificación de la resolución de revisión del grado de dependencia, así como de la revisión de PIA de la persona titular de la queja, y que dicha Resolución incluya los efectos retroactivos que, en su caso, pudieran corresponderle.

AL AYUNTAMIENTO DE SAN VICENTE DEL RASPEIG:

1. **RECOMENDAMOS** que arbitren las medidas necesarias para que la ciudadanía reciba la información adecuada sobre la tramitación, así como los servicios y prestaciones a los que puede optar, con carácter previo a presentar una solicitud de reconocimiento/revisión de la situación de dependencia.
2. **SUGERIMOS** que, en cuanto el expediente sea validado por la Conselleria, realicen sin dilación la valoración del grado de dependencia de la persona titular de la queja.

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