

"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 CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 18/06/2025, ha sido la demora en resolver la solicitud de reconocimiento de grado de dependencia de la persona titular de la queja, presentada el 11/12/2024.

A fin de contrastar lo que se exponía en la queja, solicitamos con fecha 07/07/2025 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación de los derechos de la persona titular, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

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.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 04/11/2025](#), además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria que procediera, sin más demora, a validar el expediente. Y que, en cuanto dispusiera de la valoración efectuada por los servicios sociales municipales, procediera, 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.

Por su parte, sugeríamos al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig que, en cuanto el expediente fuera validado por la Conselleria, realizaran la valoración del grado de dependencia de la persona titular de la queja.

Como respuesta a la mencionada Resolución de consideraciones, con fecha 04/12/2025, ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria, en el que se nos indicaba que:

- El 30 de marzo de 2025 la persona interesada presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia. Además, hay una solicitud de fecha 11 de diciembre de que no constaba grabada en la aplicación informática ADA, pero con fecha 28 de agosto de 2025, los servicios sociales municipales han procedido a su grabación en la aplicación informática ADA.
- Estudiada la solicitud de revisión, se ha requerido en fecha 1 de septiembre de 2025 su subsanación (fecha de acuse 6 de octubre de 2025), al no constar correctamente cumplimentado el documento de nuevas preferencias, y precisarse también la identificación

del representante o persona de apoyo. En estos momentos la solicitud se encuentra bloqueada en la aplicación a la espera de que la persona solicitante aporte lo solicitado.

Hasta la fecha, no hemos recibido el informe que debía haber remitido el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig, por lo que desconocíamos si se había procedido a subsanar la solicitud y a valorar a la persona titular de la queja.

Puestos en contacto con la interesada, a través de la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución, en fecha 07/01/2026, la ciudadana nos indica que subsanó en octubre todo lo que le pedían en el Ayuntamiento, pero que seguía sin realizarse la valoración.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Administración competente no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 04/11/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Esta institución insiste en que 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.

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, dejando constancia de la falta de colaboración del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig conforme a lo establecido en el artículo 39.1.b de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución y recordando a ambas administraciones la obligación de dictar resolución expresa y notificarla dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento, que, en este caso, son 6 meses.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana