

"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 2502654
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento de grado

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 08/07/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502654. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver el expediente de reconocimiento de la situación de dependencia iniciado mediante solicitud el 09/01/2024.

Según la documentación aportada a la queja, la persona en situación de dependencia tiene reconocida una discapacidad del 65%. El 07/03/2025, el progenitor firmó ante el Juzgado de Primera Instancia Nº 2 de Torrevieja el acta de posesión del cargo de curador de su hija.

Por ello, el 17/07/2025 nos dirigimos a ambas administraciones competentes, el Ayuntamiento de Torrevieja y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que, en el plazo de un mes, nos informaran sobre este asunto.

El Ayuntamiento de Torrevieja, que informó en fecha 23/07/2025, indicaba que:

- La solicitud fue grabada por los servicios sociales municipales el 24/04/2024, quedando en estado «Grabada No Validada», bloqueada por la Conselleria.
- El 03/05/2024, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda requirió a la persona para que subsanara documentación, lo cual se hizo el 31/05/2024, remitiendo a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que procediera a su validación.
- «Sin embargo su solicitud sigue estando en estado “grabada no validada” a fecha de hoy», motivo por el cual «no progresa, y por tanto no figura en listado de solicitudes comprobadas para ser valoradas en el municipio, no está encarga de trabajo para aplicar Baremo de Dependencia, no dispone por tanto de Resolución ni de Grado ni PIA».

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo manifestando su deseo de continuar con la presente queja.

Respecto a la Conselleria, recibimos el 14/08/2025 solicitud de ampliación de plazo para remitir su informe, ampliación que fue concedida mediante Resolución de la misma fecha. Sin embargo, transcurrido ampliamente el plazo, no se ha obtenido respuesta por parte de la Administración autonómica.

Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando trascurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

La investigación que hemos llevado a cabo a través de la información presentada por la persona titular de la queja el Ayuntamiento de Torrevieja, y considerando que no disponemos del informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, revela la siguiente información:

- El expediente permanece sin validar desde que se presentara su solicitud **hace más de 20 meses**, a pesar de que consta en el ADA la subsanación de la documentación en mayo de 2024.
- Derivado de todo ello, **los servicios sociales municipales no pueden proceder ni a la valoración** de la persona en situación de dependencia **ni a la emisión del correspondiente informe** de acceso a las prestaciones y recursos necesarios.
- Todo ello a pesar de tratarse de una persona con una discapacidad del 65% cuya curatela asume su progenitor.

Con todo ello, concluimos que **la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido**, entre otros, 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 resolver el grado de dependencia.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver el programa individual de atención desde la solicitud inicial de la persona interesada.

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.

El incumplimiento de las obligaciones por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda hacia la ciudadanía adquiere una especial gravedad cuando afecta a quienes se encuentran en situación de especial vulnerabilidad, como son las personas dependientes y con discapacidad. La persona titular de esta queja se encuentra en ambas circunstancias, lo que agrava aún más el perjuicio sufrido.

La demora en la tramitación de su solicitud, así como la falta de respuesta a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente, todo lo cual no sería posible —como es el caso— sin el apoyo y cuidados de sus familiares.

El reconocimiento de los servicios y prestaciones a que pudiera tener derecho la persona interesada están orientados a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, cuyo objetivo final es facilitar su permanencia en su medio habitual siempre a través un trato digno en todos los ámbitos de su vida. Por el contrario, la privación de estos ya sea por la actuación o por la presunta inactividad de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

- 1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **SUGERIMOS** que, puesto que los servicios sociales han informado de la subsanación de la documentación, desbloquee con urgencia el expediente, permitiendo así la valoración por parte del Ayuntamiento de Torrevieja.
4. **RECOMENDAMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del grado de dependencia y del programa individual de atención que de este se derive tan pronto haya sido valorada la persona solicitante.
5. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

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