

"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** 2303503  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión grado.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 16/11/2023, ha sido la demora en el inicio de la revisión del grado de dependencia solicitada con fecha 07/08/2023.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 30/11/2023 al Ayuntamiento de Villena y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda 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.

En su informe, el Ayuntamiento de Villena exponía los motivos de la demora en valorar al interesado, atribuidos a la falta de personal con formación y titulación adecuada para valorar, lo que había ocasionado que existieran hasta 184 expedientes grabados, validados y pendientes de valorar y que estaban valorando solicitudes con fecha de entrada en diciembre de 2022.

Así mismo, señalaba que se pondrían en contacto con la persona solicitante y sus familiares, en el momento que le correspondiera.

El informe de la Conselleria, que tuvo entrada en esta institución con fecha 31/01/2024, tras una solicitud de ampliación de plazo que se resolvió favorablemente 12/01/2024, nos informaba de que, aunque esta persona ya había sido valorada en el domicilio, aún no se le había notificado la resolución relativa a su situación de dependencia ni la resolución del Programa Individual de Atención.

No obstante, la Conselleria se refería en su informe a la solicitud de revisión del grado de dependencia de fecha 12/03/2020 y no a la del 07/08/2023, por lo que, con fecha 13/03/2024 reiteramos A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA nuestra petición de información sobre el estado del expediente.

En su nuevo informe, la Conselleria indicaba que, aunque ya se le había reconocido al interesado un GRADO 2 de dependencia en resolución de 7 de febrero de 2024, aún no se había resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA).

Así mismo, añadía que, según le hacíamos constar en el escrito de queja, con fecha 7 de agosto de 2023, el interesado presentó una solicitud de revisión del grado de dependencia por agravamiento. Dado que respecto de su solicitud de revisión anterior todavía no se había emitido la correspondiente resolución que reconociera un grado de dependencia, se acumuló dicha solicitud a la primera, incorporándose la documentación aportada al expediente inicial para ser tenida en cuenta para resolver.

Señalaba la Conselleria nuevamente que, dado el plazo transcurrido desde que presentó su solicitud, su intención era emitir la resolución de revisión del PIA antes del transcurso del segundo semestre del año 2024, siempre y cuando el expediente estuviera completo.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, trámite que este no ha realizado hasta la fecha.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 19/06/2024](#), además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que procediera de manera urgente a emitir la Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a las prestaciones solicitadas, y que incluyera los efectos retroactivos correspondientes a la demora en resolver la correspondiente prestación o servicio, en el caso que nos ocupa, la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a las personas cuidadoras no profesionales, conforme al nuevo grado reconocido.

Por su parte, recomendábamos al Ayuntamiento de Villena que adoptara las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la valoración.

Como respuesta a la mencionada resolución de consideraciones, con fecha 31/07/2024 ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria, en el que no se aportaba información distinta de la señalada en el anterior informe. En consecuencia, aunque ya se le ha reconocido al interesado un GRADO 2 de dependencia en resolución de 7 de febrero de 2024, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA).

No se ha recibido el preceptivo informe del Ayuntamiento de Villena respondiendo a nuestras consideraciones, por lo que desconocemos si se ha adoptado algún tipo de medida para agilizar las valoraciones de dependencia. No obstante, en el caso que nos ocupa, la propia Conselleria nos había informado con fecha 31/01/2024 de que el interesado ya había sido valorado en el domicilio.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 19/06/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja y ha vulnerado sus derechos de la titular de la queja.

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); y cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Desconocemos igualmente las medidas adoptadas en su caso por el Ayuntamiento de Villena para reducir la lista de espera en las valoraciones de dependencia. La falta de respuesta del Ayuntamiento de Villena nos lleva a calificar a dicha institución en el expediente que nos ocupa, como no colaboradora ya que, tal y como dicta el artículo 39.1. de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello se produzcan los siguientes hechos:

b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.

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](http://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.

No obstante, sugerimos a la persona promotora de la queja que si la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no dictara la resolución correspondiente al nuevo PIA en el plazo señalado, puede dirigirse nuevamente, si así lo considera, a esta institución.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana