

"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	2301716
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Dependencia. Demora PIA.
Actuación	Resolución de cierre.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 26/05/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2301716, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Alicante (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En su escrito y a través de la documentación que adjuntaba, manifestaba que el 05/11/2021 solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia, a los efectos de percibir las ayudas y prestaciones previstas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, pero hasta la fecha de presentar esta queja no se había resuelto el expediente.

En la solicitud indicó su voluntad de contar con el servicio de teleasistencia y con una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales.

La persona promotora de la queja tenía reconocido un grado de discapacidad del 65% y 7 puntos de movilidad reducida.

El 23/05/2023, ante la grave demora de la Administración, de más de 30 meses en responder a su solicitud, se dirigió vía correo electrónico a su centro social de referencia en la ciudad de Alicante (nº 3 Babel) para intentar recabar información sobre su expediente. Le contestaron telefónicamente, indicándole que debía volver a presentar toda la documentación y rellenar una nueva solicitud, y le dieron cita el 16/06/2023 para recoger los impresos. La interesada estimaba que no podían ignorarse los 30 meses que llevaba esperando una respuesta del Ayuntamiento y de la Administración autonómica competente.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 26/05/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Administración autonómica competente que nos informasen sobre los hechos descritos.

El 19/06/2023 registramos el informe recibido de la Administración autonómica competente, con el siguiente contenido, entre otras consideraciones:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 5 de noviembre de 2021, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 9 de junio de 2023 en la aplicación informática «ADA» pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada.

En este sentido se comunica que la resolución de los expedientes otorgando un grado de dependencia y, en su caso, la resolución del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

En caso de que, una vez efectuada la valoración y emitido el correspondiente dictamen técnico, se reconozca a la persona interesada un grado de dependencia que dé acceso a las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana (GRADO I, GRADO II y GRADO III), se garantiza que el derecho a la prestación o servicio tendrá

efectos desde el día siguiente al cumplimiento del plazo máximo para resolver y, en todo caso, desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud, siempre de acuerdo con lo dispuesto en 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.

Asimismo se informa que actualmente –de acuerdo con la Ley 3/2019, de 18 de febrero de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana y lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017 de 19 de mayo– 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.

El 07/07/2023 recibimos el informe del Ayuntamiento de Alicante en este sentido:

- Que la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia presentada por la interesada fue grabada en la aplicación informática ADDA en fecha 30/05/2023.
-
- D^a (...) ha sido valorada el pasado día 21/06/2023, y emitido Informe de valoración el 26/06/2023.
-
- Por el Subdirector General de Atención Primaria y Autonomía Personal de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se ha emitido Dictamen Propuesta de resolución de grado de D^a (...) en fecha 28/06/2023.

De ambos informes dimos traslado el 07/07/2023 a la persona interesada por si deseaba realizar alegaciones.

El 07/08/2023 una [Resolución de consideraciones](#), dirigidas a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Alicante, destacando las siguientes:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

(...)

5. **SUGERIMOS** que, tras más de 19 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, y tras aprobar la Resolución de grado, proceda de manera urgente a emitir la resolución con el correspondiente programa individual de atención, que conforme al art 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, solo podrá dictarse de ser confirmatoria de la estimación de la solicitud atendiendo a los efectos del silencio positivo.
6. **SUGERIMOS** que, dado lo dispuesto en la Ley 9/2016 citada, que determina la aprobación de una resolución favorable en virtud del carácter positivo del silencio administrativo, reconozca, en su caso, el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que corresponden a la persona dependiente, fijando dicho periodo desde el 06/05/2022 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. **RECOMENDAMOS** que revise la estructura municipal de los servicios sociales que se ocupan de los expedientes de dependencia con la intención de evitar demoras y dilaciones tan graves como la que muestra este caso, en el que han transcurrido más de 19 meses desde la solicitud del reconocimiento de la dependencia hasta que se procedió a la valoración.

El 01/09/2023 recibimos el informe de la Conselleria y, respecto al caso concreto que nos ocupa en esta queja, nos comunicaba lo siguiente:

En relación con las SUGERENCIAS se comunica que se resolverá el Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 5 de noviembre de 2021, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia pero, a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 28 de junio de 2023, aún no se ha resuelto su Programa Individual de Atención.

Dado el plazo transcurrido desde que presentó su solicitud, nuestra intención es emitir la resolución de aprobación del Programa Individual de Atención a la mayor brevedad posible.

El Ayuntamiento de Alicante, agotado el plazo máximo para dar respuesta a la resolución de consideraciones, no nos había remitido informe alguno sobre la recomendación que le hicimos. Pero, en todo caso, queda ya demostrado que en este momento la responsabilidad ya recae exclusivamente en la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, pues a esta Administración le compete dictar la resolución PIA.

Llegados a este punto se hace evidente que desde las administraciones implicadas no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 07/08/2023. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La demora de este expediente es imputable principalmente al Ayuntamiento de Alicante, al transcurrir 19 meses desde la solicitud hasta la valoración, y no a la Conselleria que resolvió la Resolución de grado en una semana tras la valoración, y aún no han transcurrido tres meses desde entonces, plazo máximo previsto para resolver el PIA. Sin embargo, la Administración autonómica es la responsable final de que este expediente siga en este punto tras 21 meses, pues la ley prevé que todo el procedimiento no se prolongue más allá de los seis meses.

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 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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana