

"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

<b>Queja</b>	<b>2302753</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora PIA
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 20/09/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302753, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Torrent (Valencia), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se manifestaba que el 10/02/2023 la persona titular 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.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 21/09/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Torrent y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos informasen sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

#### **EL AYUNTAMIENTO DE TORRENT:**

1. Fecha en la que fue grabada la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia en la aplicación correspondiente.
2. Día y hora fijados para la visita domiciliaria.
3. Fecha en la que se ha realizado el informe social del entorno.
4. Fecha en la que se ha realizado la valoración de la situación de dependencia.
5. Fecha en la que la citada valoración ha sido remitida a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.
6. Situación actual del expediente.

#### **LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. Si ha verificado como correcta la grabación de la solicitud (indicar fecha).
2. Si ha procedido a la aprobación del Grado de dependencia, y si es el caso indique fecha y grado.
3. Si ha procedido a la aprobación de la Resolución PIA, y si es el caso indique fecha y recurso o prestación reconocida.

En fecha 02/10/2023 recibimos el informe del Ayuntamiento de Torrent:

Según consta en el Departamento de Servicios Sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento de Torrent, la persona titular D<sup>a</sup> (...) y domicilio en Torrent (Valencia), realizo la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones sociales del sistema, al Ayuntamiento de Torrent, con fecha de registro de entrada el 10 de febrero de 2023, con número de registro 2023004606. El expediente fue grabado en la aplicación informática (ADA) el 13 de febrero de 2023, con número de expediente VA3561342023V1, siendo validado por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 14 de febrero de 2023. Todo esto según consta en el historial del expediente en ADA.

En relación a los puntos que se solicitan en el informe, se detallan a continuación:

- Fecha en la que va ser registrada la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia en la aplicación correspondiente: La solicitud fue grabada en la aplicación informática ADA, el 13 de febrero de 2023.
- Día y hora fijados para la visita domiciliaria: 26 de septiembre a la 13:00h.
- Fecha en la que se ha realizado el informe social del entorno: 26 de septiembre a la 13:00h.
- Fecha en la que se ha realizado la valoración de la situación de dependencia: valoración pendiente de cierre, en el momento que se emite el presente informe se está efectuando la valoración de dependencia.
- Fecha en la que la citada valoración ha sido remitida a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda: pendiente de remitir en los próximos días, dado que la valoración se realiza el 26 de septiembre.
- Situación actual del expediente: En la fecha que se emite el presente informe se está realizando la valoración de dependencia y el informe de entorno por la trabajadora social de zona del equipo de servicios sociales de atención primaria básica. Una vez finalizado el trámite se seguirá con el procedimiento por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

El 17/10/2023 la Conselleria solicitó una ampliación del plazo concedido para dar respuesta, que le otorgamos por una Resolución de fecha 18/10/2023. Posteriormente, el 23/11/2023 recibíamos el informe solicitado:

Que según consta en el expediente a nombre de D.<sup>a</sup> (...), con fecha 10 de febrero de 2023, 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 2 de dependencia en resolución de 16 de octubre de 2023, aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

En este sentido se comunica que la resolución de aprobación del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando en todo caso el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Dimos audiencia a la interesada de estos informes el 23/11/2023 por si deseaba realizar alegaciones a los mismos.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente de dependencia objeto de esta queja.

## 2 Fundamentación legal

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la Administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación los argumentos que sirven como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

En la fecha en la que la persona dependiente presentó la solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, dicho procedimiento estaba regulado por 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.

De dicho Decreto, y en relación con este asunto, destacamos los siguientes apartados:

- Fija en tres meses el plazo máximo para aprobar la resolución de grado (art. 11.4)
- Fija en tres meses, a continuación de la resolución de grado, el plazo máximo para aprobar la resolución del PIA, recogiendo como novedad la figura del silencio positivo, sin perjuicio de la obligación de la administración en resolver (art. 15.5)
- Regula el contenido que ha de tener el PIA (art. 16, apartados 1 y 2)

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece:

- La obligación de resolver en un plazo máximo no podrá exceder de seis meses, salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea, así como mantener actualizadas las normas en la página web (art. 21)
- El silencio administrativo será positivo en los procedimientos iniciados a instancia del interesado, aunque caben excepciones (art. 24)
- Que se ha de dictar obligatoriamente la resolución en plazo, aunque cabe la posibilidad de suspenderlo o ampliarlo (art. 21. 22 y 23)

La Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana:

- Establece que los procedimientos declarados de emergencia ciudadana por razones de interés público establecidos en esta ley se tramitarán con carácter de urgencia (art. 3.1)
- Otorga la consideración de procedimientos de emergencia ciudadana a los relativos a las «ayudas económicas a la dependencia», sin distinción alguna (punto 3 del Anexo de la Ley)
- Impone la obligación al Consell de planificar los recursos humanos en los departamentos que gestionen los procedimientos declarados de emergencia para garantizar el cumplimiento de esta Ley (Disposición Adicional Primera).

Como consecuencia de este último mandato legal, resulta notorio que todos los expedientes derivados de solicitudes de servicios y prestaciones por motivo de situación de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia, sin que quepa esperar a solicitud alguna por parte de los servicios sociales generales ni a declaración de la dirección general competente.

### 3 Consideraciones a la Administración

Atendiendo a todo lo anterior debe concluirse que la Conselleria competente ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

- Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (seis meses) para resolver el PIA.
- No se ha emitido de oficio, en el plazo de 15 días desde que expiró el plazo máximo para resolver el procedimiento, el certificado de eficacia del silencio administrativo.

Hemos de hacer constar que el Ayuntamiento de Torrent demoró la valoración que debía realizar a la persona dependiente, pues el plazo máximo establecido de tres meses fue superado, dado que la valoración se realizó siete meses después de la solicitud.

### 4 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

- 1 RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al objeto de lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
- 2 RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
- 3 RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de consignar las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dándoles prioridad, dada su consideración de derecho subjetivo perfecto.

- 4 **SUGERIMOS** que, tras más de 10 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, proceda de manera urgente a emitir la resolución del 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.
- 5 **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 11/08/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

#### **AL AYUNTAMIENTO DE TORRENT:**

- 6 **RECOMENDAMOS** que adopte 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 grabación de solicitudes y a la valoración.

#### **A AMBAS ADMINISTRACIONES:**

- 7 **ACORDAMOS** que nos remitan, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifiesten la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estimen para no aceptarlas.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada, a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Torrent, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana