

"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 cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

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 la situación del expediente de dependencia en cuestión.

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 (...) y domicilio en Torrent (Valencia), realizó 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 recibimos el informe solicitado:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), 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 02/10/2023 y el 23/11/2023, respectivamente, por si deseaba realizar alegaciones a los mismos.

El 29/12/2023 remitimos una [Resolución de consideraciones](#) a las dos administraciones implicadas, destacando lo siguiente:

#### **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.

El Ayuntamiento de Torrent nos hizo llegar su respuesta el 06/02/2024 con este contenido:

Se informa que se aceptan las recomendaciones realizadas por el Sindic de Greuges y desde hace unos meses se están realizando todos los esfuerzos para reducir los plazos en la grabación y valoración de solicitudes de dependencia. Se ha destinado mayor número de profesionales para agilizar la valoración de dependencia, estableciendo planes de choque mensuales en los centros de servicios sociales y se está trabajando en la consolidación del equipo de profesionales de servicios sociales que facilite la implantación del profesional de referencia y la atención centrada en la persona, tal como establece el manual de organización y funcionamiento de servicios sociales y la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana.

El informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se recibió en esta institución el 12/04/2024, fuera de plazo, evidenciando una falta de colaboración con esta institución a tenor del artículo 39.1.b) de la ley que la regula. Por lo que respecta a las sugerencias nos indicó lo siguiente:

(...) En relación con las SUGERENCIAS se comunica que se ampliará el Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente.

Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 10 de febrero de 2023, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y con fecha 16 de octubre de 2023 se le reconoció un GRADO 2 de dependencia.

Aunque con fecha 1 de diciembre de 2023, se ha emitido la resolución por la que se le concede el acceso al servicio de teleasistencia avanzada, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido resolución sobre el segundo recurso solicitado (prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales).

Tal y como se indicó en el anterior informe, la resolución ampliando el 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.

Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de Torrent se demoró en exceso la valoración de la situación de dependencia de la persona interesada, aunque la realizó en el transcurso de la tramitación de esta queja. En cuanto lo que respecta a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, aunque aprobó con diligencia la Resolución de grado, una vez realizada la valoración, está demorando en exceso la aprobación completa del PIA solicitado, pues, aunque se le reconoció el servicio de teleasistencia avanzada, no se le ha aprobado aún la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

Por tanto, la Conselleria no ha realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 29/12/2023. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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](https://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