

"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>2302840</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora en tramitación.
<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

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona interesada, con domicilio en Alicante (Alicante), presentó un escrito, que fue registrado el 27/09/2023, al que se le ha asignó el número de queja arriba indicado.

En el escrito nos informaba que en fecha 02/12/2022 y con número de registro REGAGE22e00055308219, presentó en el registro general del Departamento de Salud de Alacant-Hospital General, una solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, dirigida al Ayuntamiento de Alicante, y a fecha de presentar su escrito de queja, no se había resuelto su solicitud.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 28/09/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitieran informes detallados y razonados sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación a los derechos de la persona beneficiaria, a cuyo efecto disponían de un plazo de un mes.

En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:**

1. Que confirmase la fecha de grabación del expediente.
2. Que manifestase si la persona dependiente había sido citada para valoración o si había sido valorada. En caso contrario, que justificase por qué e indicase la previsión temporal para su valoración.
3. En caso de que existiera lista de espera, que indicase el número de expedientes pendientes de valoración en los que habían transcurrido más de tres meses desde la fecha de registro de la solicitud.

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

1. Estado en que se encontraba el expediente, indicando la fecha desde la que, en su caso, se encontraba en estado «comprobado».
2. Que manifestase si tenía conocimiento de la existencia de lista de espera para valoraciones en el Ayuntamiento de Alicante y medidas de colaboración establecidas.
3. Previsión temporal en que se emitiría resolución de reconocimiento de la situación de dependencia de la persona solicitante.

El 06/10/2023, tuvo entrada en esta institución el informe del Ayuntamiento de Alicante, con el siguiente contenido:

En relación al expediente de referencia, se INFORMA:

- Que solicitud del interesado fue recibida en el Registro de Ayuntamiento en fecha 5/12/2023 [entendemos que la fecha correcta es 05/12/2022] y grabada en el sistema informático ADA el 30/01/2023.
- El Expediente aparece en estado de comprobada por la Conselleria en fecha 2/05/2023.
- El interesado ha sido valorado el 2/08/2023
- Por la Conselleria se ha dictado resolución de grado el 30/08/2023

El 08/11/2023 tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 05 de diciembre de 2022 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 30 de agosto 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 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.

Con respecto al conocimiento de la demora en las valoraciones de los servicios sociales del municipio donde reside la persona titular de este expediente cabe indicar que el órgano competente de esta Conselleria hace un seguimiento mensual de la situación de las valoraciones de todos los municipios de la Comunitat Valenciana y se está en constante colaboración con los Ayuntamientos para la adopción de aquellas medidas que contribuyan a alcanzar el cumplimiento de los plazos establecidos en el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell.

La Conselleria Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda cuenta con un equipo de 12 valoradores que, según lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell realizan las valoraciones de las personas que residen en un recurso residencial público de gestión pública, que se encuentran en un centro penitenciario o personas hospitalizadas en hospitales privados de larga y media estancia.

Como medida de apoyo a las entidades locales, este equipo realiza también la valoración de personas que residen en otros recursos residenciales (privados) y de los menores de 3 años; además, cabe señalar que aquellas entidades locales que deciden poner en marcha un "plan de choque de valoración" para reducir la lista de espera en su ámbito de actuación cuentan con el soporte de la Dirección General de Dependencia y de las Persona Mayores para diseñar y evaluar la viabilidad de dicho plan y, en algunos casos, con el apoyo del equipo de valoración de la Conselleria.

Dimos traslado del contenido de ambos informes a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que realizó, mediante un escrito de fecha 28/11/2023, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

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 las administraciones lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación las siguientes argumentaciones, 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, que fija en tres meses el plazo máximo para aprobar la resolución de grado y en tres meses a continuación de la resolución de grado el plazo máximo

para resolver el PIA, recogiendo como novedad la figura del silencio positivo (art. 11.4 y art. 15.5). Se regula el contenido del PIA en el art. 16 (apartados 1 y 2).

Los plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29 Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y, en este caso, se ha vulnerado la obligación de resolver de forma expresa en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del procedimiento correspondiente (artículo 21).

Asimismo, y dada la aprobación del Real Decreto 675/2023, de 18 de julio de 2023, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, entendemos que la cuantía a percibir por la persona beneficiaria debe adecuarse a la nueva normativa a partir del 01/08/2023 (fecha de la entrada en vigor del citado Decreto 675/2023).

Por lo que se refiere a la responsabilidad de la tramitación, el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos serán responsables directos de su tramitación, y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

### 3 Consideraciones a la Administración

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

- Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (tres meses) para resolver el grado de dependencia.
- 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 positivo respecto al reconocimiento de grado de dependencia.
- Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (seis meses desde la solicitud) 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.

La Conselleria ha establecido un procedimiento para la resolución de expedientes de dependencia basado en la descentralización municipal. Sin embargo, de forma simultánea, ha regulado un procedimiento centralizado de supervisión y validación de los expedientes, lo que impide a los ayuntamientos la rápida valoración de estos. Además, la Conselleria combina el pretendido procedimiento descentralizador (registro y valoración) con un procedimiento centralizado a nivel autonómico, al asignar la competencia de emitir resoluciones de grado de dependencia y del programa individual de atención a la Dirección General competente en la materia.

El Ayuntamiento de Alicante, demoró en más de 6 meses la valoración de la persona dependiente desde la grabación de la solicitud (30/01/2023). En definitiva, habiendo transcurridos más de 12 meses desde la solicitud de reconocimiento de dependencia de la persona interesada (02/12/2022), no se ha resuelto la misma.

Por otro lado, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en su informe, no ha hecho referencia alguna a una posible previsión de resolución del expediente de dependencia que nos ocupa y tampoco nos ha informado si el Ayuntamiento de Alicante ha solicitado un «plan de choque de valoración» para reducir la lista de espera de valoraciones pendientes y, del mismo modo, si procederá a realizar alguna actuación para reducir las listas de espera en ese consistorio.

## 4 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley de la Generalitat Valenciana 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, 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. **SUGERIMOS** que, tras más de 12 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a emitir la resolución del correspondiente programa individual de atención (PIA), 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 confirmatorio de la estimación de la solicitud atendiendo a los efectos del silencio positivo.
4. **SUGERIMOS** que, adecue la cuantía a percibir al Decreto 675/2023, anteriormente mencionado, a partir de su entrada en vigor (01/08/2023).
5. **SUGERIMOS** que, reconozca, en su caso, el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que corresponde a la persona dependiente, fijando dicho periodo desde el 03/06/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

### AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

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.
7. **SUGERIMOS** que, debido a la demora en realizar la valoración de dependencia en el presente expediente, ponga en marcha el “plan de choque de valoración” para reducir el plazo de las mismas.

### A AMBAS ADMINISTRACIONES:

8. **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 les 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 y a las administraciones implicadas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana