

"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	2303152
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de tramitación de la queja

De acuerdo con la normativa que regula el funcionamiento de esta institución, el promotor de la queja presentó, con fecha 20/10/2023, un escrito en el que, sustancialmente, nos formulaba una queja sobre la demora en la tramitación de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que había presentado el 19/04/2023, en el Ayuntamiento de València.

Junto con su escrito de queja aportó a esta institución el justificante de registro de entrada de la referida solicitud (con número de registro 00118 2023 088271) y manifestaba que, en el momento de dirigir su queja a esta institución, no había recibido comunicación alguna para su valoración.

Al entender que la presunta inactividad de las administraciones con competencias en la tramitación de la solicitud del interesado (Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y Ayuntamiento de València) podría afectar al derecho a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en los términos establecidos en la Ley y al derecho a obtener resolución expresa en el plazo máximo establecido en el Decreto 62/2017, del Consell, que regula el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas, con fecha 23/10/2023 emitimos la Resolución de inicio de investigación, que notificamos a las administraciones señaladas, solicitándoles información en relación con los hechos objeto de la queja.

El informe del Ayuntamiento se registró de entrada el 21/11/2023, dentro del plazo establecido a tal efecto en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, con el siguiente contenido:

Revisado el expediente en la aplicación ADA con nº VA 3750022023, consta fecha de solicitud inicial de dependencia el 10/04/23. Se graba en la aplicación el día 20/06/23. Ese mismo día de grabación presentan instancia aportando documentación que faltaba en el expediente. Esta última documentación se graba el día 28/06/23, comprobando que es documentación errónea. Al día siguiente de haber presentado la documentación incorrecta, el solicitante vuelve a presentar por registro de entrada la documentación correcta.

Se graba el día 29/06/23.

Desde el día 04/07/23 el expediente se encuentra en estado "comprobado".

El expediente corresponde al CMSS de Trafalgar.

Debido al elevado número de solicitudes pendientes de valoración e informe social de esta zona de actuación y al escaso personal dedicado a valorar, la solicitud se encuentra en lista de espera de citación para valoración.

Por su parte, el informe de la Conselleria, que según consta en nuestra base de datos recibió la Resolución de inicio de investigación el 03/11/2023, se registró de entrada el 05/12/2023, en los siguientes términos:

Que según consta en el expediente a nombre de D. (...), con fecha 14 de abril de 2023, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 04 de julio 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 resultado del seguimiento que se realiza desde la Conselleria de las valoraciones en el Ayuntamiento de Valencia se resume en los siguientes datos (fecha de extracción 02/11/2023):

- Año mes mayoritario de registro de valoraciones iniciales realizadas: 05/2023
- Total de valoraciones iniciales realizadas en el mes de octubre: 387
- Año mes mayoritario de registro de valoraciones de revisión realizadas: 05/2023
- Total de valoraciones de revisión realizadas en el mes de octubre: 176
- Valoraciones iniciales pendientes: 2.621
- Valoraciones de revisión pendientes: 1.019
- Valoraciones iniciales realizadas acumulado: 28.719
- Valoraciones de revisión realizadas acumulado: 7.284

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Ambos informes fueron trasladados al interesado al objeto de que pudiese efectuar alegaciones, con fechas 21/11/2023 y 07/12/2023, respectivamente.

El 22/11/2023 registramos un extenso escrito de alegaciones del promotor de la queja a la información facilitada por el Ayuntamiento, del que destacamos, en primer lugar, que expresamente solicitaba que el Ayuntamiento indicara un tiempo de respuesta aproximado y, en segundo lugar, que denunciaba el incumplimiento de los compromisos adquiridos por la Entidad Local en relación con la Política de Calidad para los Centros Municipales de Servicios sociales, publicados en la página web del Consistorio.

2 Consideraciones a la Administración

De todo lo actuado se concluye que, transcurridos prácticamente nueve meses desde que el interesado registrara la solicitud inicial de dependencia, no había sido valorado y no se había emitido, en consecuencia, Resolución por la que se le otorgue servicio o prestación económica alguna para atender, en su caso, su situación de dependencia.

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, establece que el plazo máximo para dictar y notificar la resolución de grado es de tres meses, computándose desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación (artículo 11.4) y que la resolución de PIA deberá dictarse y notificarse en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de la resolución del grado (artículo 15.5). Ambos plazos se han incumplido.

Por lo tanto, esta institución, debe, en primer lugar, recordar a las administraciones investigadas que los términos y 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 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y, en última instancia, que, en el marco del derecho a una buena administración, la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos sean tramitados en un plazo razonable.

Pero, además, en supuestos como el presente, la Administración debe emplear el tiempo estrictamente necesario en dar respuesta a las necesidades de la persona dependiente, pues, conforme al artículo 13 de la Ley 39/2006, esta atención deberá orientarse a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal de las personas en situación de dependencia.

En relación con esto último, interesa a esta institución destacar la situación puesta de manifiesto por la Conselleria en respuesta a la pregunta de esta institución para que indicara el resultado del seguimiento que se realiza, desde esa Administración, del Ayuntamiento. Los datos son muy preocupantes. Se ha hecho constar que las valoraciones pendientes (iniciales y de revisión) alcanzan el número de 3.640 y que en el mes de octubre (mes anterior a la fecha del informe) se realizaron 563 valoraciones.

No es la primera vez que recordamos a la Administración autonómica que le corresponde gestionar, en su ámbito territorial, los servicios y recursos necesarios para la valoración y atención a las personas en situación de dependencia y, a pesar de que nos ha informado que los Servicios Sociales Generales han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados para llevar a cabo las valoraciones, la instrucción de la queja ha arrojado una preocupante situación en el Ayuntamiento de València; situación que ya quedó manifiesta, entre otras, en la queja nº 2201362, por ejemplo, en la que, expresamente, el Ayuntamiento manifestó, en julio de 2022:

Existe un listado importantísimo de solicitudes iniciales de valoración y de solicitudes de revisión de grado. Citamos por riguroso orden de entrada, actualmente estamos citando solicitudes de septiembre y octubre de 2021.

En otras quejas (la 2302909, por ejemplo) la Conselleria ha señalado 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 Personas Mayores para diseñar y evaluar la viabilidad de dicho Plan y, en algunos casos, del equipo de valoración de la Conselleria.

En el caso que analizamos ninguna de las dos administraciones investigadas ha informado de que esté en marcha el Plan en el Ayuntamiento de València. Sin embargo, la situación señalada es tan preocupante que esta institución entiende que resulta necesaria la adopción, con urgencia, de medidas que permitan reducir la lista de espera y, por lo tanto, si ese Plan no ha sido solicitado por la Entidad Local, debe ofrecerse por la Conselleria, que es la última responsable.

3 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 Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

1. **RECOMENDAMOS** que, si no se hubiese hecho ya, ponga en marcha el Plan de Choque de Valoración, con la finalidad de reducir la lista de espera para valoraciones de dependencia (tanto iniciales como de revisión).
2. **SUGERIMOS** que, tan pronto como sea posible, proceda a la valoración de la persona dependiente y remita a Conselleria el dictamen técnico correspondiente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

3. **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.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas resulten necesarias para eliminar la anormalidad en la tramitación de los expedientes.
5. **SUGERIMOS** que, dados los datos resultantes del seguimiento realizado al Ayuntamiento de València, ofrezca con carácter inmediato a la Entidad Local, si no se hubiese solicitado, su soporte para la puesta en marcha de un Plan de Choque que permita reducir la lista de espera para valoraciones existente.
6. **SUGERIMOS** que tan pronto le sea remitido el dictamen técnico correspondiente, emita, en su caso, la Resolución de reconocimiento de la situación de dependencia del promotor de la queja y la Resolución aprobatoria de su programa individual de atención, por la que se reconozcan los servicios o prestaciones para atender a su situación de dependencia.
7. **SUGERIMOS** que, en caso de proceder la aprobación del programa individual de atención, en la resolución PIA, se reconozca el derecho a la percepción de los efectos retroactivos correspondientes, dado que, conforme al artículo 18.5 del Decreto 62/2017, la fecha de efectividad se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud (que se registró con fecha 19/04/2023).

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.

Por último, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana