

"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	2303204
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora revisión grado
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 24/10/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2303204, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Ibi (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que la referida ciudadana tenía reconocido un grado de discapacidad psíquica del 65% y un grado 2 de dependencia. Ante el agravamiento de su estado de salud (tiene Síndrome de Down y múltiples patologías asociadas que afectan drásticamente su salud), solicitó el 24/03/2023 una revisión del grado asignado de dependencia y, aunque habían transcurrido siete meses, ni siquiera había sido valorada.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 25/10/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Ibi y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre el referido expediente de dependencia.

El 29/11/2023 registramos el informe recibido de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con el siguiente contenido, entre otras consideraciones:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 24 de marzo de 2023, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 3 de mayo 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 de revisión de grado de dependencia y, en su caso, la revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

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, 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– 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.

Tras comprobar que, por un error en el envío, el Ayuntamiento de Ibi no había recibido la Resolución de inicio de investigación, se le remitió el 30/11/2023, y el 05/12/2023 recibimos su informe en este sentido:

En relación a la solicitud con Registro de Entrada N.º 10789/2023, de fecha 01/12/2023, del Síndic de Greuges, siendo el N.º de Queja 2303204, instando se informe de los siguientes extremos de la solicitud de revisión reconocimiento de la situación de dependencia de (...), se tiene a bien INFORMAR:

- 1.- Fecha en la que fue grabada la solicitud de revisión del grado de dependencia en la aplicación correspondiente: 21/04/2023.
- 2.- Día y hora fijados para la visita domiciliaria: Pendiente
- 3.- Fecha en la que se ha realizado el informe social del entorno: Pendiente.
- 4.- Fecha en la que se ha realizado la nueva valoración de la situación de dependencia: Pendiente.
- 5.- Fecha en la que la citada valoración ha sido remitida a la Conselleria competente: Pendiente.
- 6.- Situación actual del expediente: Pendiente de valorar.

De ambos informes dimos traslado el 07/12/2023 a la persona interesada por si deseaba realizar alegaciones, y el 21/12/2023 nos indicó que era insostenible la situación que atravesaban como consecuencia de la inactividad de la Administración para atender su solicitud.

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

AL 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 resolver en plazo, dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.
4. **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.
5. **SUGERIMOS** que, tras más de nueve meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, proceda de manera urgente a emitir la resolución de grado solicitada, tras la valoración oportuna, y 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 25/09/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

AL AYUNTAMIENTO DE IBI:

7. **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 nueve meses desde la solicitud de la revisión del grado de la dependencia sin que haya procedido a su valoración.

El 16/01/2024 el Ayuntamiento de Ibi nos remitió la siguiente respuesta:

En relación a la solicitud con Registro de Entrada N.º 2/2024, de fecha 02/01/2024, del Síndic de Greuges, siendo el N.º de Queja 2303204, instando se manifieste la aceptación de las consideraciones realizadas, indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento, se tiene a bien INFORMAR:

Que, como responsable técnica de los Servicios Sociales de Atención Primaria de Ibi, he de indicar que estos Servicios Sociales no cuentan con el personal mínimo contemplado en el Contrato Programa suscrito entre este Ayuntamiento y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, para la colaboración interadministrativa y financiera en materia de Servicios Sociales para los ejercicios 2021 – 2024, y corresponde a los responsables municipales la dotación de espacios, equipamientos y el personal suficiente y adecuado para la provisión de las prestaciones de la atención primaria.

Teniendo constancia de que, por parte de los responsables municipales, se tiene la intención de dotar del personal necesario, para poder cumplir con el cometido que por Ley corresponde a los Servicios Sociales de Atención Primaria.

El 11/04/2024 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y en lo que se refiere a las sugerencias planteadas indicó lo siguiente:

(...) En relación con las SUGERENCIAS se comunica que se resolverá la revisión del 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 24 de marzo de 2023, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 3 de mayo de 2023 en la aplicación informática «ADA» pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada.

Tal y como se indicó en el anterior informe, la resolución de los expedientes de revisión de grado de dependencia y, en su caso, la revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

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, 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– 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.

Así pues, el Ayuntamiento de Ibi no ha realizado todavía la valoración de la situación de dependencia de la persona interesada, a pesar de haber transcurrido más de 12 meses; y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda demoró en exceso la respuesta dada a esta institución, debiendo estimarse dicho hecho como una negativa a colaborar con el Síndic de Greuges, a tenor de lo dispuesto en el artículo 39.1.b de la ley que la regula.

El no cumplimiento de obligación legal de resolver en plazo no solo dificulta y retrasa el ejercicio pleno de los derechos de la interesada y el respeto a sus intereses legítimos, sino que además aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por la persona dependiente y su familia.

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 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.

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