

"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	2303529
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora revisión de grado
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 20/11/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2303529, 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 el 07/11/2022 la persona interesada solicitó una revisión, por agravamiento, del grado de dependencia que tenía reconocido. Sin embargo, transcurrido más de un año no se había procedido ni siquiera a su valoración.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 20/11/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Ibi y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

AL AYUNTAMIENTO DE IBI:

1. Fecha en la que fue grabada la solicitud de revisión de la 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 nueva situación de dependencia.
5. Fecha en la que la citada valoración ha sido remitida a la Conselleria competente.
6. Situación actual del expediente.

A 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 nuevo 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.

El 01/12/2023 recibimos el informe del Ayuntamiento de Ibi en este sentido:

Que vista la Resolución de Inicio de Investigación del Síndic de Greuges, en lo referente a la información solicitada al Ayuntamiento de Ibi:

- 1.- Fecha en la que fue grabada la solicitud de revisión de la situación de dependencia en la aplicación: 18/11/2022
- 2.- Día y hora fijados para la visita domiciliaria: Pendiente.
- 3.- Fecha en la que se ha realizado el informe social del entorno: 16/09/2021 y 28/09/2022.
- 4.- Fecha en la que se ha realizado la valoración de la nueva 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: Las distintas intervenciones y gestiones ha dado lugar a las siguientes Resoluciones:

- Resolución Grado: 08/11/2021
- Resolución PIA, Servicio Centro de Día, alta 27/06/2022 y baja 27/06/2022.
- Resolución PIA, PVSAD, 16/09/2022.
- Resolución PIA, PVServicio Promoción Estimulación Cognitiva, 27/01/2023. Servicios sociales atención primaria básica

Dimos traslado de este informe a la persona interesada el 01/12/2023.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos solicitó una ampliación del plazo para responder el 12/12/2023, que le concedimos por una Resolución de fecha 14/12/2023.

El 16/01/2024 recibimos el informe esperado de la Conselleria con este contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 7 de noviembre de 2022, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 9 de diciembre de 2022 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.

Lamento esta espera y los inconvenientes que la misma haya generado a la persona que formula la queja, que seguro son muchos.

El 16/01/2024 dimos traslado de este informe a la persona interesada por si deseaba realizar alegaciones, y el 23/01/2024 nos trasladaba su malestar por la demora en la resolución de su expediente de dependencia.

El 30/01/2024 remitimos una [Resolución de consideraciones](#) a las administraciones implicadas, y entre aquellas destacamos las siguientes sugerencias:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

- 4. SUGERIMOS** que, tras más de 14 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a emitir la Resolución de grado, una vez se realice la valoración, y a continuación la Resolución con 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.
- 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 08/05/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la Resolución del programa individual de atención.

6. **SUGERIMOS** que ofrezca, si no lo ha hecho, el «plan de choque de valoración» al Ayuntamiento de Ibi, indicándonos en qué consiste, su alcance y capacidad.

(...)

AL AYUNTAMIENTO DE IBI:

8. **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 14 meses desde la solicitud de la revisión por agravamiento de la situación de dependencia y no se ha fijado la fecha para la valoración de la persona dependiente.
9. **SUGERIMOS** que acuerde con la Conselleria el refuerzo necesario de los medios materiales y personales en los servicios sociales para la tramitación de los expedientes de dependencia, acogiéndose al referido «plan de choque» ofrecido por la Conselleria con este fin; y que nos indique si se ha dirigido a la Administración autonómica solicitando dicho apoyo y cuál ha sido su respuesta, si se ha producido.
10. **SUGERIMOS** que proceda con urgencia a valorar a la persona dependiente y remita su resultado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

El 07/03/2024 registramos el informe de la Conselleria, y en cuanto a las sugerencias nos respondió 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 7 de noviembre de 2022, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 9 de diciembre de 2022 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.

Agotado el plazo dado para responder a la Resolución de consideraciones, el Ayuntamiento de Ibi no remitió respuesta alguna sobre ellas, por lo que hemos de considerar que se produce una evidente falta de colaboración de dicha Administración con esta institución, según lo dispuesto en el artículo 39.1.b de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, reguladora del Síndic de Greuges.

Llegados a este punto se hace evidente que desde las dos administraciones que intervienen en este expediente no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 30/01/2024, pues la persona interesada continúa sin ver resultado su expediente de dependencia a pesar de haber transcurrido más de 16 meses desde que solicitó la revisión del grado de dependencia y, si cabe, del PIA. 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