

"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>2303604</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Revisión PIA. Demora
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 24/11/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2303604, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Alicante, y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que la persona titular tenía reconocida una situación de dependencia en grado 2 y que el 24/05/2023 había solicitado una revisión del grado de dependencia por agravamiento. Habían transcurrido seis meses y ni siquiera había sido valorada de nuevo.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 27/11/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

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

1. Fecha en la que fue grabada la solicitud de revisión de grado 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 situación de dependencia.
5. Fecha en la que la citada valoración ha sido remitida a la Conselleria competente.

### **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 Grado de dependencia, y si es el caso indique fecha y grado.
3. Si ha procedido a la aprobación de la nueva Resolución PIA, y si es el caso indique fecha y recurso o prestación reconocida.

El 07/12/2023 recibimos el informe del Ayuntamiento de Alicante en este sentido:

En relación al expediente de referencia, se INFORMA:

- Que la solicitud del interesado fue recibida en el Registro de Ayuntamiento en fecha 24/05/2023 (...) y grabada en el sistema ADA el 10/08/2023.
- Aparece en estado de comprobada por la Consellería el 04/09/2023
- Tiene fecha prevista de valoración el próximo día 18 de diciembre /2023 a las 8.30 h

Dimos traslado de este informe a la persona interesada el mismo día de su recepción.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos solicitó una ampliación del plazo para responder el 21/12/2023, que le concedimos por una Resolución en ese mismo día.

El 24/01/2024 recibimos el informe esperado de la Conselleria con este contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 24 de mayo de 2023 presentó una solicitud de revisión de la situación de dependencia, pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 20 de diciembre de 2023, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención.

En este sentido se comunica que la resolución de 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, garantizando en todo caso el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder

El 24/01/2024 dimos traslado de este informe a la persona interesada por si deseaba realizar alegaciones, y el 25/01/2024 nos trasladó su malestar por la demora en la resolución de su expediente al haber transcurrido ya ocho meses desde la solicitud de revisión de su situación de dependencia.

El 29/01/2024 remitimos una [Resolución de consideraciones](#) a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Alicante, destacando las siguientes:

#### **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 ocho 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, 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 25/11/2023 (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 Alicante, y que nos indique en qué consiste, su alcance y capacidad.
7. **RECOMENDAMOS** que, dado que «están en constante colaboración con los ayuntamientos», traslade este «plan de choque» a todos aquellos que lo necesiten, y que nos comunique a cuántos ayuntamientos se les ha ofrecido y cuántos se han acogido a él.

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

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 como la que muestra este caso.

- 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, estimando oportuno acogerse 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.

El 07/03/2024 recibimos respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, entre otras cuestiones, nos respondía lo siguiente:

(...) En relación con las dos primeras SUGERENCIAS se comunica que se resolverá la revisión del Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que correspondan de acuerdo con la normativa vigente.

Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 24 de mayo de 2023, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 20 de diciembre de 2023, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) para adecuar el importe de la prestación económica que esta percibiendo –de forma complementaria a los servicios de centro de día y teleasistencia– al nuevo Grado.

Tal y como se indicó en el anterior informe, la resolución de revisión del PIA 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.

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

Finalmente, con respecto a la última SUGERENCIA y RECOMENDACIÓN cabe indicar que son las entidades locales las que pueden decidir poner en marcha un “plan de choque” para reducir la lista de espera en su ámbito de actuación en cuyo caso conocen que 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, con el apoyo del equipo de valoración de la Conselleria; todo ello de acuerdo con lo previsto en el artículo 29 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana que establece que es competencia de los municipios:

- “.....  
b) La provisión y la gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico a los que hace referencia el artículo 18.1.  
  
c) La dotación de espacios, equipamientos y el personal suficiente y adecuado para la provisión de las prestaciones de la atención primaria.  
...”

Agotado el plazo máximo para responder a la Resolución de consideraciones, el Ayuntamiento de Alicante no nos había remitido el oportuno informe, por lo que deberemos considerar que no ha colaborado con esta institución, a tenor de lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, reguladora del Síndic de Greuges.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 29/01/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, ya que continúa esperando la aprobación de la Resolución del PIA cuando han transcurrido más de nueve meses desde la solicitud de revisión de grado que conllevó un aumento de este.

Por su parte, el Ayuntamiento de Alicante sí logró, finalmente, realizar la valoración tan demorada, pero no ha colaborado con esta institución al no dar respuesta a nuestras consideraciones.

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).

Núm. de reg. 15/03/2024  
CSV \*\*\*\*\*  
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 15/03/2024 a las 12:44

---

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