

"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	2303814
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora tramitación.
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 15/12/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que el 08/05/2023, con número de registro 2023056763, la persona titular solicitó en el Ayuntamiento de Elche una revisión de grado de su situación de dependencia por agravamiento, a los efectos de percibir las ayudas y prestaciones previstas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Sin embargo, en el momento de presentar esta queja y transcurridos más de siete meses desde la solicitud, el expediente seguía sin resolverse.

Tras admitir la queja a trámite y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 18/12/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Elche y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre las siguientes cuestiones que detallamos a continuación:

AL AYUNTAMIENTO DE ELCHE:

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 había realizado el informe social del entorno.
4. Fecha en la que se había realizado la valoración de la situación de dependencia.
5. Fecha en la que la citada valoración había sido remitida a la Conselleria competente.
6. Situación en la que se encontraba el expediente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. Si había verificado como correcta la grabación de la solicitud (indicar fecha).
2. Si había procedido a la aprobación del grado de dependencia y, si era el caso, que indicase la fecha y el grado.
3. Si había procedido a la aprobación de la nueva Resolución del programa individual de atención (PIA) y, si era el caso, que indicase la fecha y el recurso o prestación reconocida.

En fecha 10/01/2024, tuvo entrada en esta institución una solicitud de ampliación de plazo de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y, al amparo del art. 31.2 de la Ley 2/2021, se la concedimos, mediante una Resolución de fecha 12/01/2024.

El 17/01/2024, tuvo entrada en esta institución el informe del Ayuntamiento de Elche, con el siguiente contenido:

- Fecha de grabación de la solicitud de revisión de grado de dependencia en el aplicativo informático: 26/07/2023.
- Día y hora fijados para la visita domiciliaria: hasta el día de la fecha no se ha acometido la valoración de grado de dependencia de la interesada, ya que existe una importante acumulación en las valoraciones de revisión de dependencia debido al elevado número de personas existentes en esta situación. En el momento que llegue su turno, se contactará con la interesada para realizar la pertinente visita de valoración.

En fecha 31/01/2024 tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 8 de mayo de 2023, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 1 de agosto 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.

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

En fechas 17/01/2024 y 31/01/2024, respectivamente, dimos traslado de ambos informes a la persona promotora de la queja, para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que no realizó.

El 26/02/2024 remitimos nuestra [Resolución de consideraciones](#) a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, así como al Ayuntamiento de Elche.

En ella destacábamos, principalmente, lo siguiente:

- A la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, le sugeríamos que, tras más de nueve meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, procediera, de manera urgente, a realizar las actuaciones imprescindibles para emitir la Resolución de revisión de dependencia y el correspondiente programa individual de atención (PIA) y del mismo modo que reconociera el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación.

- Al Ayuntamiento de Elche que, tras más de nueve meses de demora, procediera de manera URGENTE, a efectuar la valoración de la persona dependiente, y por otro lado que acordara 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 «plan de choque» que ofrece la Conselleria con este fin.

El 25/03/2024 recibimos la respuesta del Ayuntamiento de Elche a nuestra Resolución de consideraciones de fecha 26/02/2024. Nos comunicaban que acababan de implantar su propio plan de choque, con la incorporación de personal de refuerzo al equipo de valoración y que estimaban que la valoración de la persona dependiente se realizaría en un plazo de un mes. En ese sentido, reiteramos que el incumplimiento de la obligación legal de resolver en plazo no solo dificulta y retrasa el ejercicio pleno de los derechos del interesado 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.

El 25/03/2024 recibimos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra Resolución de consideraciones de fecha 26/02/2024, comunicándonos que la persona interesada no había sido valorada.

Llegados a este punto se hace evidente que ni desde el Ayuntamiento de Elche ni desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de fecha 26/02/2024. 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.

El Ayuntamiento de Elche y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda han colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, pero han incumplido nuestras principales consideraciones, pues no se ha resuelto la solicitud de revisión de la situación de dependencia de la persona promotora de la queja.

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