

"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	2400041	
Materia	Servicios sociales.	
Asunto	Atención Dependencia. Demora grado y PIA.	
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.	

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 04/01/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2400041, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Albal (Valencia), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

Según el citado escrito, la persona titular de la queja presentó una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia el 22/03/2023 a través de los servicios sociales del Ayuntamiento. Transcurridos más de nueve meses ni siquiera había sido valorada.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 08/01/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Albal y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

AL AYUNTAMIENTO DE ALBAL:

1. Fecha de grabación de la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia, presentada el 22/03/2023, en la aplicación informática.
2. Motive las razones para la demora en proceder a la valoración de la persona promotora de la queja, transcurridos más de tres meses desde la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia presentada en marzo de 2023.
3. Indique si ha citado a la persona dependiente para valoración. En caso afirmativo, indique la fecha.
4. En caso de que no haya sido así, justifique las causas dado que han transcurrido 9 meses desde el registro de la solicitud.
5. Situación actual del expediente.
6. Cualquier información que resulte de interés para la resolución de la queja.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. Fecha de presentación de la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia presentada en marzo de 2023 por, (...).
2. Si ha verificado como correcta la grabación de la solicitud inicial (indicar fecha).
3. Si se ha procedido a la valoración, y si es el caso, fecha de la Resolución de Grado.
4. Fecha prevista para la aprobación del PIA, si es el caso.
5. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja

El 06/02/2024 registramos de entrada el informe 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 22 de marzo de 2023 presentó una solicitud de reconocimiento 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 24 de enero de 2024, aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

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

En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

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.

El 07/02/2024 dimos traslado del informe al promotor de la queja, sin que presentará alegación alguna.

El 04/03/2024, sobrepasado con creces el plazo, tuvo entrada el informe del Ayuntamiento de Albal, indicando:

1. - En fecha 22/03/2023 (...) presentó por registro de entrada solicitud de reconocimiento de situación de dependencia. En fecha 24/03/2023 se procedió a grabar la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia en el aplicativo ADA.

2. - El motivo de la demora en la valoración del (...), ha sido la falta de personal técnico contratado por esta Administración, al irse de forma voluntaria la Trabajadora Social que atendía el servicio de atención a la dependencia y no poder cubrirse la plaza durante unos meses, por diferentes motivos. Esto ha ocasionado la acumulación de trabajo en ese servicio y ha conllevado un retraso tanto en las valoraciones, como en las demás gestiones de dependencia.

3. - En fecha 15/01/2024 se cita al interesado para realizar la visita domiciliaria para la valoración.

En fecha 16/01/2024 se graba la valoración en la aplicación ADA, resultando de la valoración Grado 3 de dependencia.

4. - En fecha 17/01/2024 se graba el Informe Social de entorno en la aplicación ADA.

5. - La situación actual del expediente es que está pendiente de resolución por parte de la Generalitat Valenciana.

El 04/03/2024 dimos traslado del informe al promotor de la queja, sin que presentará alegación alguna.

En el momento de emitir esta Resolución no nos consta que la persona beneficiaria haya recibido la Resolución del programa individual de atención (PIA).

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación los argumentos siguientes como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

2 Consideraciones a la Administración

Conforme a lo dispuesto en el Decreto 62/2017, modificado por el Decreto 102/2022, de 5 de agosto, 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, el programa individual de atención (PIA) fija en tres meses el plazo máximo para aprobar la Resolución de grado y en tres meses a continuación de la Resolución de grado el plazo máximo para resolver el PIA, recogiendo como novedad la figura del silencio positivo (art. 11.4 y art. 15.5). Se regula el contenido del PIA en el art. 16 (apartados 1 y 2).

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda informó que, el 24/01/2024 había emitido la resolución de grado (grado 3). Debemos recordar que el plazo máximo previsto en la normativa vigente es de tres meses. En el caso que nos ocupa transcurrieron más de 10 meses desde la fecha de presentación de la solicitud de reconocimiento (22/03/2023).

El Ayuntamiento de Albal procedió a la valoración del interesado casi 10 meses después de la solicitud inicial, cuando el plazo máximo para ello, según la normativa vigente es de tres meses.

Finalmente, de todo lo actuado se concluye que, transcurridos más de 12 meses desde que el titular registrara la solicitud inicial de dependencia y habiéndole sido reconocido un grado 3, no se ha emitido la Resolución por la que se le otorgue servicio o prestación económica alguna para atender a la situación de dependencia que le ha sido reconocida.

Los 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 Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y, en este caso, se ha vulnerado la obligación de resolver de forma expresa en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del procedimiento correspondiente (artículo 21).

Con ello se vulnera también el derecho a una buena administración (establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) en función del cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable.

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 Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento y de adoptar cuantas medidas resulten oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, habilitando los medios personales y materiales que permitan cumplir con los plazos establecidos. 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.
2. **SUGERIMOS** que emita la Resolución aprobatoria del programa individual de atención de la persona dependiente y en la misma Resolución se reconozca el derecho a la percepción de los efectos retroactivos correspondientes, dado que, conforme al artículo 16.3 del Decreto 62/2017, el PIA debe incluirlos, en el caso que nos ocupa, desde el 23/09/2023 (fecha de la solicitud 22/03/2023).

AL AYUNTAMIENTO DE ALBAL:

3. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la grabación de solicitudes y a la valoración.

A AMBAS ADMINISTRACIONES:

4. **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.

Finalmente, esta institución **ACUERDA** notificar esta Resolución a la persona interesada y a las administraciones investigadas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana