

"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** 2401275  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Atención Dependencia. Revisión Grado. Demora.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 26/03/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Alicante (Alicante).

En el escrito se nos comunica que la persona interesada solicitó el 06/06/2023 la revisión de su grado de dependencia por agravamiento, pero hasta la fecha de presentar esta queja, transcurrido más de 9 meses, no se había resuelto dicha solicitud.

Por ello, el 28/03/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitiera sendos informes sobre este asunto.

El 30/04/2024, tras solicitar ampliación de plazo, tuvo entrada el informe de la Conselleria en el que indicaba que:

Que según consta en el expediente a nombre de D. (...), con fecha 21 de junio de 2021 presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia. Posteriormente, con fecha 20 de abril de 2023, se resolvió dar por terminado este procedimiento por desistimiento de la persona interesada, acordándose el archivo de las actuaciones; si bien, con fecha 6 de noviembre 2023 se resolvió revocar y dejar sin efecto esta resolución por lo que la solicitud de revisión presentada el día 21 de junio de 2021 se encuentra activa.

En el marco de dicha solicitud, con fecha 14 de febrero de 2024, se ha resuelto reconocer al interesado un GRADO 3 de dependencia y con fecha 1 de marzo de 2024 se ha resuelto concederle el acceso al servicio de teleasistencia avanzada, pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido resolución sobre el segundo recurso solicitado (prestación económica para cuidados en el entorno familiar).

Dado el plazo transcurrido desde que presentó su solicitud, nuestra intención es emitir la resolución ampliando el Programa Individual de Atención (PIA) antes del transcurso del segundo semestre del año 2024, salvo incidencia no prevista.

El 20/05/2024, fuera de plazo tuvo entrada el informe del Ayuntamiento. La notificación de la Resolución de inicio de investigación consta notificada a esa Administración el 02/04/2024. En el informe se indica que la persona beneficiaria había sido valorada el 07/02/2024; que la resolución de grado fue notificada al interesado el 28/03/2024.

Trasladamos ambos informes a la persona promotora.

La Conselleria con fecha 1 de marzo de 2024 ha resuelto concederle el acceso al servicio de teleasistencia avanzada, pero, sigue sin resolver el segundo recurso solicitado (prestación económica para cuidados en el entorno familiar), señalando como fecha probable para resolver, antes del transcurso del segundo semestre del año 2024, salvo incidencia no prevista.

## 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración investigada ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

### En relación con el procedimiento de revisión de la situación de dependencia:

- El plazo de **3 meses establecido para dictar y notificar dicha resolución de grado** (artículo 14.1 del Decreto 62/2017 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 plazo de **6 meses para resolver la revisión del PIA** desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017).

### En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha incumplido la obligación de **dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo** establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Asimismo, la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, prevé que todos los expedientes de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- El derecho a una buena Administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea)
- Cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

El incumplimiento de estas obligaciones amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la Resolución de revisión del Programa Individual de Atención de la persona beneficiaria, concediendo la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.
3. **SUGERIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la nueva Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes, teniendo en cuenta que la fecha del procedimiento de revisión se inició el 21/06/2021, según la propia Conselleria

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

1. **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.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, **en el plazo máximo de un mes**, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana