

"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 2401981
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 22/05/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2401981. En él, la persona interesada presentaba una queja en relación con la tramitación del expediente de dependencia de su madre.

En concreto, el promotor de la queja (hijo de la persona dependiente) manifestaba que el 27/10/2023 habían presentado la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y que, en el momento de dirigir su queja a esta institución, su madre no había sido valorada.

Por ello, solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente de dependencia (la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y el Ayuntamiento de Alfafar) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de Alfafar, expuso, en resumen, que la solicitud había sido grabada en la aplicación informática ADA el 22/01/2024 y que la persona dependiente ya había sido valorada (el 04/06/2024) y remitido a Conselleria el correspondiente informe.

La Entidad Local señalaba, además, que la demora en la tramitación se debía a la carga de trabajo, que se había visto incrementada por la baja laboral de un profesional del equipo que no había sido cubierta. En relación con la lista de espera para valoraciones, indicó que, a la fecha del informe, existían 121 personas pendientes de valorar.

La Conselleria, por su parte, nos informó de que, aunque ya se había reconocido un grado 1 de dependencia, en resolución de 6 de junio de 2024, aún no se había resuelto el Programa Individual de Atención (PIA). En este sentido, señalaba que la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio (servicio por el que la persona dependiente mostró su preferencia) corresponde a los Servicios Sociales del Ayuntamiento y que su concesión está sujeta a la posibilidad de atender nuevos usuarios por parte de la Entidad Local.

Por lo demás, reiteró, como en otras quejas sobre esta materia, que hace un seguimiento mensual de la situación de las valoraciones de todos los municipios de la Comunitat Valenciana.

Por todo ello, consideramos oportuno realizar una nueva petición de informe a las Administraciones investigadas para que informasen a esta institución, entre otras cuestiones, de la existencia de lista de espera para atender las solicitudes de este Servicio y del modo en que se financia.

El Ayuntamiento emitió un nuevo informe en el que hizo constar que existe lista de espera en el servicio de Ayuda a Domicilio por carecer de partida presupuestaria para la gestión del mismo y que estaban a la espera de resolución de presupuesto por parte de Vicepresidencia y Conselleria de

Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, desconociendo la temporalidad exacta de resolución de la partida presupuestaria solicitada por este departamento.

Por otro lado, señalaba que los familiares de la persona dependiente habían sido informados por los técnicos municipales de la situación descrita y de las alternativas que ofrece la carta de servicios y prestaciones de la ley para atender la situación de dependencia de grado I que presenta, ante la imposibilidad de resolución PIA de Servicio de Ayuda a Domicilio.

La Conselleria, después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para la emisión del informe, reiteró la información facilitada a esta institución en relación con la gestión del servicio; información que amplió señalando que la propuesta de resolución del Programa Individual de Atención (PIA) la realizan directamente de forma electrónica los servicios sociales de atención primaria correspondientes, cuando tienen la posibilidad de atender un nuevo usuario y, expresamente, indicó que:

(...) dado que dicho informe social del entorno –indicando que la preferencia solicitada es adecuada- ha sido elaborado por los servicios sociales del Ayuntamiento de Alfajaró con fecha 4 de junio de 2024, serían ellos mismos los que pueden informar de la posibilidad de atender nuevos usuarios o de la conveniencia de solicitar una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio o cualquier otro recurso.

En este sentido cabe informar que existe la alternativa de que (...), si así lo desea, opte por una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio mediante la presentación de una nueva solicitud de preferencias, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell.

En la página web de esta Conselleria se recogen las características básicas de esta prestación (<https://inclusio.gva.es/es/web/dependencia/prestacions-vinculades-als-serveis>); además la persona titular del expediente también puede dirigirse a los servicios sociales de su ayuntamiento donde le pueden ampliar esta información y orientar en su caso de forma más concreta.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no llevó a cabo por escrito, si bien telefónicamente, confirmó que a su madre le había sido reconocido un grado 1 y que estaba a la espera de la resolución PIA.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se concluye la imposibilidad, por el momento, de resolver el PIA, conforme a las preferencias de la persona dependiente, debido a la lista de espera en el Servicio de Ayuda a Domicilio.

La Conselleria informó de que la gestión de dicho servicio corresponde a los Servicios Sociales, de forma que son ellos quienes deben informar de la posibilidad de atender nuevos usuarios y a quienes, en consecuencia, corresponde realizar la propuesta PIA. Sin embargo, la Entidad Local

informó expresamente de que estaban a la espera de la resolución de la partida presupuestaria solicitada por el Ayuntamiento a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Tras la tramitación de la queja, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

1. En relación con el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia:

- El plazo de 3 meses para dictar y notificar la resolución de grado, computándose desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación, que fue el 27/10/2023 (artículo 11.4 del 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).
- El plazo de 3 meses, desde la resolución de grado, para dictar y notificar la resolución PIA desde la fecha de la resolución del grado (artículo 15.5).
- El Artículo 38.4 que establece que el Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará por las entidades locales, una vez se garantice por la Generalitat, a través de los correspondientes instrumentos de colaboración, la adecuada financiación de aquellos servicios dirigidos a personas en situación de dependencia, de acuerdo con su PIA.

2. 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).

El incumplimiento de estas obligaciones amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias. En este caso, debe tenerse presente que la persona dependiente reside en un municipio afectado por la DANA (Alfajar) y las especiales circunstancias que por ello concurren.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente. 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)
- El derecho a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia en los términos y plazos establecidos.

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. **RECOMENDAMOS** que garantice, a través de los correspondientes instrumentos de colaboración, la adecuada financiación del Servicio de Ayuda a Domicilio dirigido a personas en situación de dependencia.
3. **SUGERIMOS** que, de acuerdo con la Orden de Servicio 1/2024, por la que se acuerda la preferencia en la tramitación de los expedientes de dependencia de personas residentes en municipios afectados por la DANA y en coordinación con los Servicios Sociales de Alfafar, proceda de manera urgente a la adopción de medidas extraordinarias que permitan acometer las valoraciones de dependencia pendientes en el municipio (121 a la fecha del informe remitido a esta institución) con la ayuda del Equipo de Valoradores de la Conselleria.
4. **SUGERIMOS** que priorice la resolución del expediente que es objeto de esta queja y emita la correspondiente Resolución aprobatoria del PIA, que debe incluir, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona dependiente.

AL AYUNTAMIENTO DE ALFAFAR:

1. **RECOMENDAMOS** que, dadas las especiales circunstancias que concurren en su municipio, solicite a la Administración autonómica la colaboración suficiente para acometer las valoraciones de dependencia pendientes.

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.

Aviso plazos DANA 2024

Las entidades locales y las personas directamente afectadas por la DANA tienen suspendido el cumplimiento de los plazos con el Síndic hasta el 06/01/2025. Más detalles en la [resolución del Síndic de 06/11/2024](#), la [resolución del Síndic de 21/11/2024](#) y en www.elsindic.com.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana