

"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 2402586
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 04/07/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2402586. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de revisión de la situación de dependencia de su padre.

En concreto, señalaba que había presentado la solicitud el 20/07/2023 y que el 06/11/2023 le había sido efectuado un requerimiento de documentación (documento petición de revisión debidamente cumplimentado); requerimiento que había cumplimentado con fecha 08/01/2024.

Por ello, el 09/07/2024 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente de dependencia (el Ayuntamiento de Elche y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El Ayuntamiento nos informó de que la fecha de citación para la valoración de la persona dependiente era el 31/07/2024 y de que, seguidamente, se remitiría a la Conselleria el informe de dicha valoración.

El informe de la Conselleria lo recibimos el 23/09/2024, fuera del plazo establecido y después de que esta Administración hubiese solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión. En él, se nos informó de que ya se le había reconocido a la persona dependiente un GRADO 3, en resolución de 21 de agosto de 2024, pero que aún no se había resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

En este sentido señalaba que la resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas y, expresamente, manifestó que:

(...) con fecha 11 de septiembre de 2024, se ha requerido al interesado la siguiente documentación preceptiva y necesaria para continuar con la tramitación de su solicitud:

- Modelo de Domiciliación Bancaria.

“Observaciones:

El modelo domiciliación bancaria presentado el 19/06/2024 contiene un error en el DNI, ya que se indica que la letra es M y en su DNI consta que es W.

Deberá presentar de nuevo el citado documento siguiendo las siguientes instrucciones: la persona solicitante de la situación de dependencia debe ser titular de la cuenta bancaria que se va a dar de alta a tal efecto (apartado B).

Debe contener, además de los datos del IBAN, los datos identificativos de la solicitante (apartado A I a VI) y del representante legal, si lo hubiera (apartado A VII). Los datos que se cumplimenten deben ser sin enmiendas o tachaduras.

Debe presentarse este impreso firmado por el solicitante o representante legal en su caso (la firma y el dni deben constar en apartado C- declaración responsable y donde además se debe indicar si el solicitante es titular o cotitular de la cuenta). Debe presentar las dos hojas que forman el modelo domiciliación bancaria.

A este impreso debe acompañar necesariamente la justificación de la titularidad de la cuenta mediante una de estas opciones:

- Sello de la entidad bancaria, estampando el sello en la casilla correspondiente del bloque B del MDB.
- Certificado de titularidad de cuenta bancaria emitido por su entidad (puede obtenerse a través de la APP del banco).
- Cualquier otro justificante que acredite la titularidad de la misma (fotocopia de la cartilla bancaria o copia del contrato de alta de la cuenta bancaria)".

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, quien, mediante escrito de fecha 26/09/2024 aportó a esta institución el certificado de titularidad de Caixabank, sin acreditar su presentación en la Administración competente.

Por ello, el 22/10/2024 contactamos telefónicamente con el interesado para conocer si había aportado la documentación requerida a la Conselleria, informándonos telefónicamente de que la misma había sido aportada el 16/10/2024, una vez recibió el requerimiento.

2 Conclusiones de la investigación

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

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

- El plazo de 3 meses establecido para dictar y notificar la 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), pues habiéndose iniciado el procedimiento de revisión de la situación de dependencia por solicitud de fecha 20/07/2023, la valoración se llevó a cabo más de un año después (el 31/07/2024) y la resolución reconociendo a la persona dependiente un grado 3 se emitió el 21/08/2024.

- 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), que, como ha quedado dicho, se registró el 20/07/2023.

El expediente se encuentra ya completo según lo manifestado por el promotor de la queja.

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), sin que el elevado número de procedimientos en tramitación ni su resolución por orden de presentación de solicitudes alegado por la Administración, exima de este deber.
- 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.

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).
- El derecho subjetivo al reconocimiento de la situación de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE ELCHE:

1. **RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas oportunas para que las actuaciones que competen a la Entidad Local en la tramitación de los expedientes de dependencia se realicen dentro de los plazos máximos fijados en el procedimiento legalmente establecido.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

2. **ADVERTIMOS** que la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, considera que existe falta de colaboración cuando la información no se remita en los plazos establecidos para ello y que la falta de colaboración se hará constar en el Informe Anual que emita esta institución.

3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
4. **SUGERIMOS** que, dada la demora en la tramitación y resolución de este expediente y que el interesado ha aportado recientemente la documentación que le fue requerida, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del PIA.
5. **SUGERIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la Resolución de revisión del PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes, teniendo en cuenta que el procedimiento de revisión de la situación de dependencia se inició el 20/07/2023.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana