

"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 2402625
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 08/07/2024 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 menor de edad, y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que la persona interesada, en fecha 10/03/2022, presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia, el 21/02/2023 le reconocieron un Grado 2 y el 26/09/2023 se resolvió su programa individual de atención, en el que le reconocían una prestación económica vinculada al servicio de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonómica personal.

Del mismo modo, se nos comunicaba que la persona titular presentó en fecha 04/02/2024 una solicitud de revisión de su situación de dependencia y, a fecha de presentar su escrito de queja, no se había resuelto.

Por ello, el 22/07/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Elche y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitieran sendos informes sobre este asunto.

El Ayuntamiento, en su informe, indicaba que la solicitud se grabó en el expediente ADA el 06/05/2024, pero la persona solicitante no había sido valorada.

Tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, recibimos el informe de la Conselleria en el que nos comunicaban que, la persona dependiente no había sido valorada

Trasladamos sendos informes a la persona promotora para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, en el sentido de comunicarnos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en su informe, no menciona nada respecto a la solicitud de cambio de preferencias, en el que solicitaba el centro de día, que presentó el 09/02/2024.

En ese sentido, el 23/10/2024 solicitamos una ampliación del informe inicialmente facilitado en el que requeríamos al Ayuntamiento de Elche que nos informase si había realizado la valoración a la persona interesada y si había grabado la solicitud de nuevas preferencias (Centro de Día) que fueron solicitadas el 09/02/2024 y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que

nos informase acerca del estado en que se encontraba la solicitud de nuevas preferencias, y si había procedido a resolver la revisión de grado.

El Ayuntamiento nos comunicó que la solicitud de nuevas preferencias fue grabada el 22/05/2024, realizando el informe técnico el 16/07/2024, pero que no se había valorado a la persona dependiente.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 25/10/2024, no obstante, a fecha de la presente resolución el Síndic de Greuges no lo ha recibido.

La falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35.3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39 se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, entendemos que:

Con relación al 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, se han producido los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver el grado de dependencia desde el registro de la solicitud (art. 11. 4)
- Se ha incumplido el plazo de seis meses para resolver la resolución PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017).

Además, con relación a la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, es oportuno recordar:

- Que la Administración está obligada a resolver y notificar la resolución en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21)

- Que los términos y 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).

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 ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. 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); y 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.

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. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Sindic de Greuges y atender a sus requerimientos de información.
4. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del grado de dependencia, una vez le conste la realización de la valoración, y del nuevo programa individual de atención, así como los posibles efectos retroactivos.

AL AYUNTAMIENTO DE ELCHE:

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 valoración.

2. **SUGERIMOS** que, tras más de 10 meses de tramitación del expediente, proceda de manera urgente, a realizar la valoración de la persona solicitante.
3. **SUGERIMOS** que, debido a la lista de espera para realizar las valoraciones de dependencia, solicite y ponga en marcha un “plan de choque” para reducir las mismas.

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