

"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 2402844
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 24/07/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2402844. En él, la persona interesada presentaba una queja por la demora en la tramitación y resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que había presentado el 03/11/2023. En concreto, manifestaba que no había sido siquiera valorada.

Por ello, el 14/08/2024 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente (Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y Ayuntamiento de Valencia) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

Ambas Administraciones remitieron su informe a esta institución dentro de plazo. El Ayuntamiento, en resumen, señaló que la solicitud se había presentado el 09/11/2023 y que el expediente estaba completo a nivel documental y sin subsanaciones pendientes. Sin embargo, la persona dependiente se encontraba pendiente de valoración.

En relación con la demora, el Ayuntamiento indicó expresamente que:

(...) debido al volumen de entrada de nuevas solicitudes y a las incidencias por ausencias del personal adscrito al servicio de promoción de la autonomía, hemos generado un importante retraso en la realización de las valoraciones. En estos momentos se están valorando las personas que presentaron solicitud en el mes de junio de 2023.

Señalar que, recientemente, hemos podido reforzar el servicio de autonomía con otra profesional más, con ello vamos a poder aumentar el número de valoraciones semanales y recortar los tiempos de tramitación. Esta nueva profesional, se incorporó al servicio el pasado mes de mayo, por lo que aún no se aprecia significativamente, en los tiempos de espera, el refuerzo que se ha realizado en el servicio, pero esperamos que pueda percibirse en los próximos meses.

De nuevo, señalar que lamentamos la actual situación, que viene dada por la presión asistencial de este centro y las numerosas incidencias de personal acaecidas en el último año, es por ello que actualmente no podemos facilitar la cita para valorar a (...), que le será facilitada lo antes posible y cuando le corresponda por fecha de presentación de la solicitud.

Por lo que se refiere a la Conselleria, nos remitió su informe después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión y en él señaló que la solicitud se encuentra en estado «comprobada» desde el día 6 de febrero de 2024 en la aplicación informática

«ADA» pero que, a fecha de emisión del informe, la persona dependiente aún no había sido valorada.

La Conselleria indicó, también, que de acuerdo con la Ley 3/2019, de 18 de febrero de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana y lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017 de 19 de mayo, son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos, que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de la Conselleria, los que llevan a cabo las valoraciones y, con respecto a la fecha en que se resolvería esta solicitud, se nos comunicó que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no era posible indicarla ya que existían diversos factores que podían alterar cualquier estimación.

Ambos informes fueron trasladados a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se extrae que las Administraciones investigadas han incumplido los siguientes preceptos:

1. **En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que establece el procedimiento para el reconocimiento del grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas y la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, e Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia:**
 - El plazo máximo 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, pues habiéndose registrado la solicitud el 09/11/2023, la persona dependiente aún no ha sido citada para valoración (artículo 11.4 del Decreto 62/2017).
 - El plazo máximo de 6 meses desde la presentación de la solicitud sin que el expediente haya sido resuelto (artículo 15.6 del Decreto 62/2017).
2. **En relación con la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:**
 - La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21.2).
 - El artículo 29, que establece que los términos y plazos establecidos en la Leyes son obligatorios.

En consecuencia, 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 al acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA:

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.
2. **SUGERIMOS** que, a la mayor brevedad posible, cite para valoración a la persona promotora de la queja y remita a Conselleria el Dictamen Técnico correspondiente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia (el 03/11/2023) y que la persona dependiente aún no ha podido ser citada para valoración debido al importante retraso de las valoraciones del CMSS Sant MARCEL·LI, arbitre cuantas medidas de apoyo a los Servicios Sociales resulten necesaria para poder agilizar las valoraciones.
3. **SUGERIMOS** que, tan pronto reciba el Dictamen Técnico correspondiente, emita la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia y, en su caso, la resolución PIA con carácter urgente.
4. **SUGERIMOS** que la resolución PIA incluya, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona dependiente.

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](#) y en www.elsindic.com.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana