

"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 2403022
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Incidencias tramitación. Demora. Falta de respuesta

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 07/08/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403022, en el que se nos informaba, y acreditaba documentalmente, que la interesada, residente en Santa Pola (Alicante), solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 30/08/2022, y en la Conselleria competente se registró el 02/09/2022 como expediente 23561/2022. Posteriormente, el 14/09/2022 se le comunicó que debía aportar datos bancarios y los remitió el 18/10/2022.

Sin embargo, y según se le indicó desde los servicios sociales, el expediente se archivó por no aportar la documentación requerida, no habiendo recibido resolución al respecto. El 11/04/2024 solicitó la reactivación del expediente, pero no había obtenido respuesta.

Por ello, el 08/08/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Santa Pola y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento nos comunicaba que no tuvieron conocimiento del archivo del expediente, hasta que la interesada solicitó cita presencial y al consultar dicho expediente en abril del presente año se observó que el expediente estaba bloqueado por desistimiento de la interesada desde 2022. Desconocían la solicitud de aporte de documentación porque este procedimiento se lleva desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda directamente, y según consta en el expediente hay un acuse de recibo como que se recogió la carta donde se le requería documentación en fecha 6 de octubre de 2022.

La Conselleria solicitó el 06/09/2024 una ampliación del plazo para responder que le fue concedido. Sin embargo, agotada dicha prórroga ampliamente, no habíamos recibido respuesta alguna, evidenciando una falta de colaboración según el artículo 30 de la ley reguladora de esta institución. Sin embargo, insistimos en la recepción del informe dado el interés por investigar las circunstancias del expediente de dependencia que nos ocupaba.

Finalmente, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en su informe, nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.^a (...), con fecha 30 de agosto de 2022, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y con fecha 19 de enero de 2024 se resolvió dar por terminado el procedimiento por desistimiento de la persona interesada al no presentar la documentación que le había sido requerida, acordándose el archivo de las actuaciones.

Esta resolución se intentó notificar a la dirección que consta en el expediente a tal efecto, pero los dos intentos (13/2/2024 y 14/2/2024) resultaron infructuosos por “ausente reparto”. Posteriormente, con fecha 11 de abril de 2024, consta una solicitud de reactivación del expediente presentada por la interesada.

Con fecha 18 de septiembre de 2024, se ha emitido la resolución por la que se revoca, y deja sin efecto, la resolución dictada el 19 de enero de 2024. Asimismo, se ordena retrotraer el procedimiento iniciado con la solicitud de 30/08/2022 a la situación en la que este se encontraba en el momento inmediatamente anterior a dictarse la resolución aquí revocada.

En el momento de elaborar este informe D.^a (...) aún no ha sido valorada.

En este sentido se comunica que la resolución de grado de dependencia y, si procede, la aprobación del Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia; garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente en caso de que, una vez efectuada la valoración y emitido el correspondiente dictamen técnico, se reconozca a la persona interesada un grado de dependencia que dé acceso a las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana (GRADO I, GRADO II y GRADO III).

Actualmente –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, 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– son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos los que llevan a cabo las valoraciones, en la mayor parte de los expedientes, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria.

Dimos traslado del informe a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, cosa que realizó, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

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 de reconocimiento (art. 11. 4)
- Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver el programa individual de atención desde la resolución de grado (art. 15.5).

- Se ha incumplido el plazo de seis meses para hacer efectivo el correspondiente servicio o prestación, que tendrá efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial (artículo 15.6).

Han transcurrido más de 26 meses desde que se solicitó el reconocimiento de la situación de dependencia. Se le requirió documentación el 06/10/2022 y al no constarle a la Conselleria su entrega se resolvió dar por terminado el procedimiento el 19/01/2024 por desistimiento de la interesada, no siendo conscientes de ello ni ella misma ni los servicios sociales que no tienen noticia de esta circunstancia. Tras solicitar la reactivación del expediente (11/04/2024), la Conselleria aprueba el 18/09/2024 la revocación de la resolución de fecha 19/01/2024, retrotrayendo todo el expediente a la situación previa a dicha fecha. Sin embargo, la interesada continúa sin ser valorada.

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. **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.

4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de reconocimiento del grado de dependencia y del programa individual de atención que de este se derive, así como los posibles efectos retroactivos.

AL AYUNTAMIENTO DE SANTA POLA:

5. **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.
6. **SUGERIMOS** que, tras más de 26 meses de tramitación del expediente, proceda de manera urgente, a realizar la valoración de la persona solicitante.
7. **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, y si lo ha hecho nos indique en qué consiste.

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