

"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** 2403497

**Materia** Servicios sociales.

**Asunto** Atención Dependencia. Demora revisión grado y PIA (nuevas preferencias).

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 17/09/2024 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, con domicilio en Elche (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se reclamaba la resolución de la solicitud de revisión de grado de dependencia, presentada el 26/03/2024 junto a una solicitud de nuevas preferencias.

Según manifestaba el promotor y padre del titular, tras comprobar que los servicios sociales no habían registrado correctamente las solicitudes presentadas en marzo de 2024, se procedió nuevamente al registro de estas, el 10/04/2024.

Asimismo, indicaba que había registrado reclamación ante el Ayuntamiento de Elche manifestando su disconformidad con el trato recibido por la trabajadora social, sin recibir respuesta alguna.

Por ello, el 18/09/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Elche y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitiera sendos informes sobre este asunto.

El 08/10/2024 tuvo entrada escrito del promotor adjuntando la respuesta del Ayuntamiento al escrito de reclamación.

El 17/10/2024 tuvo entrada el informe del Ayuntamiento indicando, sustancialmente:

Una vez consultados los archivos municipales de este Ayuntamiento, consta que con fecha 26/03/2024, la progenitora del interesado presentó en este Ayuntamiento la siguiente documentación (se adjunta justificante del registro de presentación):

(...)

Por todo lo cual, sólo consta aportada en esa fecha, la solicitud de nuevas preferencias, siendo grabada en esa misma fecha. Asimismo, informarle, que con fecha 10/04/2024, el interesado presentó la solicitud de revisión de grado de dependencia, requiriéndole posteriormente por escrito dicho documento por no haberlo aportado tampoco correctamente, a pesar de que consta dicha fecha, como fecha de grabación del mismo.

Motivos por los que no se ha procedido a valorar a la persona titular: hasta el día de la fecha no se ha acometido la valoración de grado de dependencia del interesado, al existir una importante acumulación en las valoraciones de revisión de grado de dependencia debido al elevado número de personas existentes en esta situación, se están realizando

por riguroso orden de entrada de las mismas. En el momento que llegue su turno, se contactará con el interesado para realizar la pertinente visita de valoración

Dimos traslado, el 21/10/2024, del citado informe al promotor de la queja.

El 22/11/2024, tras solicitar ampliación de plazo, tuvo entrada el informe de la Conselleria indicando, entre otras cuestiones.

Que según consta en el expediente a nombre de D. (...) con fecha 10 de abril de 2024 presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 14 de junio de 2024 en la aplicación informática «ADA» pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada.

En este sentido se comunica que la resolución confirmando o modificando un grado de dependencia y, si procede, la revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

Tras dar traslado de ambos informes al promotor de la queja, mediante escrito, el 26/11/2024, se ratificaba en el objeto de su queja, reclamando la revisión de grado y las nuevas preferencias solicitadas.

En el momento de emitir la presente Resolución no tenemos constancia de la resolución del expediente que constituye el objeto de la queja.

## 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración investigada ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

### En relación con el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia:

- El plazo de **3 meses establecido para dictar y notificar dicha resolución de grado** (artículo 14.4 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).
- El plazo de **6 meses para resolver la resolución PIA** desde la solicitud de la persona interesada, tanto de la prestación de Centro de Día como la de cuidador no profesional (artículo 18.4 del Decreto 62/2017).

### 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).

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 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).
- 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.

El incumplimiento de estas obligaciones aumenta la incertidumbre que genera la falta de resolución. Además, amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

### 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 revisión del grado de dependencia, adecuando la prestación económica que tiene reconocida a dicho grado y del programa individual de atención que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la nueva prestación solicitada de servicios de prevención y promoción de la Autonomía Personal, contemplando los efectos retroactivos correspondientes.

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ELCHE:**

**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.

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](http://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](http://www.elsindic.com).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana