

"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 2403540
Materia Servicios sociales
Asunto Atención Dependencia. Demora grado y PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 19/09/2024 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, de 87 años, con domicilio en Ibi (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se reclamaba la Resolución de valoración del grado de dependencia, tras presentar solicitud de reconocimiento de dependencia el 08/05/2024, donde mostraba su preferencia por el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).

Ante la demora en la valoración de dependencia, el 09/09/2024 se presentó escrito de reclamación.

Dejábamos constancia que la esposa del promotor tenía abierta una queja en esta intuición por demora en resolver el expediente, tras solicitar el reconocimiento de su situación de dependencia, en marzo de 2023.

Éramos conocedores por otras quejas tramitadas en esta institución, y en especial por la [queja de oficio 2450006](#), de las graves demoras en las valoraciones de dependencia en dicho municipio, así como que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda hace un seguimiento mensual de la situación de las valoraciones de todos los municipios de la Comunitat Valenciana.

Por ello y aunque no hubiera transcurrido el plazo máximo de seis meses previsto en la normativa vigente para la resolución del expediente de dependencia por parte de la Administración autonómica competente, también nos dirigimos en esta Resolución a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Por ello, solicitamos al Ayuntamiento de Ibi y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran sendos informes sobre la demora en aprobar la Resolución PIA.

El 22/11/2024, tras solicitar ampliación de plazo, tuvo entrada el informe de la Conselleria indicando que, aunque ya se le había reconocido un grado 1 de dependencia mediante resolución el 14/10/2024, aún no se había resuelto el correspondiente PIA.

Tenemos constancia de la recepción el 24/09/2024 de la resolución de inicio por parte del Ayuntamiento de Ibi sin que, sobrepasado ampliamente el plazo de un mes, ni hubiera solicitado ampliación de este, haya tenido entrada informe alguno.

Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando trascurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. 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 de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, limitada a los datos aportados por la persona interesada, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

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

- Se ha incumplido el plazo para de **tres meses para resolver el grado de dependencia** desde el registro de la solicitud de reconocimiento (art. 11. 4) pues se demoró en cinco meses.
- 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).

En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha incumplido el **plazo máximo** establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para **resolver y notificar** dicha resolución (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 amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

3 Consideraciones a la Administración

La Resolución de consideraciones a la Administración de la [queja de oficio nº 2450006, de 28/11/2024](#) analiza pormenorizadamente las demoras en la realización de las valoraciones de las personas dependientes en el municipio de Ibi e incluye las oportunas consideraciones a las Administraciones competentes. A continuación, y con carácter específico se realizan las correspondientes a la presente queja.

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 del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente al Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).
5. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia.

AL AYUNTAMIENTO DE IBI:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las Administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

- 2. RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias de planificación y gestión de dotaciones de personal técnico y presupuestarias, 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 grabación de solicitudes y 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.

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