

"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 2403573
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión de grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 23/09/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403573. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de revisión de la situación de dependencia de su madre, que había sido presentada el 08/03/2024.

Por ello, el 04/10/2024 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente (el Ayuntamiento de Elche y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de Elche exponía, en resumen, que la solicitud había sido grabada en el aplicativo informático con fecha 05/06/2024, pero que la persona dependiente aún no había sido valorada.

La Entidad Local señaló que existía una importante acumulación de valoraciones y que la edad avanzada (la interesada tiene 95 años) no se considera un criterio para priorizar la valoración de las personas dependientes.

La Conselleria, por su parte, nos informó (después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para la emisión del informe) de que la solicitud se encontraba en estado "comprobada" desde el 07/06/2024, pero que la persona dependiente aún no había sido valorada y expresamente manifestó 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, 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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo mediante escrito de fecha 23/12/2024 en el que hizo constar que su madre había sido valorada el 19/12/2024.

Posteriormente, con fecha 22/01/2025, telefoneó a la oficina de atención ciudadana del Síndic para poner de manifestó que continuaba sin haber recibido la resolución de grado.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, concluimos que las Administraciones investigadas han actuado con demora. Obsérvese que la grabación de la solicitud de la persona dependiente se llevó a cabo 3 meses después de su presentación y la valoración de la persona dependiente, 6 meses.

Se han incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

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

- El plazo de 3 meses establecido para dictar y notificar la resolución de grado (artículo 14.1 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), pues habiéndose iniciado el procedimiento de revisión de la situación de dependencia por solicitud de fecha 08/03/2024 y habiéndose valorado a la persona dependiente, en el momento de emitir esta Resolución no tenemos constancia de que la resolución de grado haya sido notificada.
- El plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017), que, como ha quedado dicho, se registró el 08/03/2024.

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).

El incumplimiento de estas obligaciones amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente. 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 el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora y la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente.

El reconocimiento de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas en situación de dependencia están orientadas a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, cuyo objetivo final es facilitar su permanencia en su medio habitual siempre a través un trato digno en todos los ámbitos de su vida. Por el contrario, la privación de estos ya sea por la demora o por la presunta inactividad de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE ELCHE:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los términos y plazos establecidos en las Leyes y de adoptar cuantas medidas resulten necesarias para eliminar toda anomalía en la tramitación de los procedimientos.

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. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de la revisión del reconocimiento y grado de la situación de dependencia de la madre de la promotora de la queja y, en su caso, la correspondiente resolución de revisión del PIA.
3. **SUGERIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes, teniendo en cuenta que el procedimiento de revisión de la situación de dependencia se inició el 08/03/2024.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana