

"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 2403685
Materia Servicios sociales
Asunto Atención Dependencia. Demora grado y PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 01/10/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403685, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Villajoyosa (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 reconocimiento de situación de dependencia, presentada el 26/10/2023, a través de los servicios sociales de Benidorm. Se indicaba que solicitó el traslado de expediente de dependencia a Villajoyosa, tras permanecer ingresado en el hospital.

En dicho escrito, se comunicaba que, a fecha de interponer la presente queja, ni siquiera había sido valorada.

Por ello, solicitamos al Ayuntamiento de Benidorm, al Ayuntamiento de Villajoyosa y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran sendos informes sobre los hechos denunciados.

El 08/11/2024 tuvo entrada el informe del Ayuntamiento de Villajoyosa indicando, sustancialmente, que efectivamente el interesado presentó en el Ayuntamiento de Benidorm el 26/10/2023 la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia seleccionando como única opción una vivienda tutelada asistida. Que posteriormente, el 22/04/2024 presentó, también en el Ayuntamiento de Benidorm, nuevas preferencias, plaza residencial para personas con enfermedad mental (CEEM). Al trasladarse al municipio de Villajoyosa presentó de nuevo un cambio de recurso, con fecha 26/08/2024, en el que solicitaba plaza en el CRISOL de Benidorm, Servicio de ayuda a domicilio y Teleasistencia. El 14/10/2024 se procedió a realizar la valoración del grado de dependencia del interesado en su domicilio obteniendo un Grado 2 (dependencia severa), resuelto con fecha 06/11/2024. En el momento de emisión del informe, el expediente se encontraba pendiente de elaboración y resolución del PIA (Programa individualizado de atención) por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

El 12/12/2024 tuvo entrada el informe del Ayuntamiento de Benidorm, indicando sustancialmente que el traslado del expediente de dependencia al municipio de Villajoyosa se había efectuado directamente por el interesado, constando como fecha el 05/08/2024. Fue valorado por los servicios sociales del Ayuntamiento de Villajoyosa el 14/10/2024. Asimismo, hacía referencia a que, debido a la hospitalización en varias ocasiones del promotor, no se había podido realizar dicha valoración en dos intentos, especificando que en los criterios de valoración contemplados en el Decreto

174/2011 por el que se aprueba el baremo de las personas en situación de dependencia, se indica un plazo de 6 meses desde la intervención quirúrgica del titular, para poder proceder a su valoración.

El 16/12/2024, tras solicitar ampliación de plazo, tuvo entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda indicando que había reconocido un grado 2 de dependencia al interesado, mediante resolución de 07/11/2024, sin que se hubiera resuelto el correspondiente PIA con las prestaciones solicitadas, servicio de ayuda a domicilio, teleasistencia y servicio de promoción en el CRIS de Benidorm.

Dimos traslado de los informes al promotor de la queja que el 17/12/2024, mediante escrito, se ratificaba en el objeto de la misma.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, 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 un año.
- 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.

3 Consideraciones a la Administración

Debemos dejar constancia que la condición de hospitalizado del promotor, en varias ocasiones, así como el traslado del expediente de dependencia a otra localidad supuso de facto una demora en que los servicios sociales pudieran realizar la valoración pertinente, tanto por encontrarse fuera del domicilio como por los criterios de valoración contemplados en el Decreto 174/2011 por el que se aprueba el baremo de valoración de las personas en situación de dependencia, por lo que nos dirigimos exclusivamente a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

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, a la teleasistencia y al servicio de promoción en el CRIS de Benidorm.
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.

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