

"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 2403813

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 08/10/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403813. En él, la persona interesada presentaba una queja por la demora en la tramitación y la resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de su hijo, menor de edad, realizada el 11/07/2023.

La promotora de la queja manifestó que había recibido la visita para la valoración domiciliaria en julio de 2024, pero que, en el momento de dirigir su queja a esta institución, no le había sido notificada, ni siquiera, la resolución de grado.

La interesada hacía hincapié en la necesidad urgente de que le fuese asignado un PATI (prestación solicitada); urgencia manifestada también por el psiquiatra que le atiende quien informó de que padece patologías crónicas que no responden a tratamiento farmacológico y de la necesidad de apoyo.

Por ello, el 17/10/2024 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente (la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y el Ayuntamiento de València) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de València, expuso, sustancialmente, que:

- El expediente fue grabado en la aplicación informática ADA el 13/07/2023.
- La Conselleria validó la solicitud el 18/07/2023.
- La valoración de grado se realizó el 22/07/2024 y el informe social se realizó el 26/07/2024.
- No existe resolución de grado.

Por su parte, el informe de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 03/01/2025, después de que esa Administración hubiese solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión. En él, la Conselleria nos indicó que, aunque la persona interesada ya había sido valorada, aún no se había emitido la resolución sobre el reconocimiento de la situación de dependencia y el grado de la misma.

En este sentido se nos comunicaba que la resolución de expedientes otorgando un grado de dependencia y, en su caso, la resolución del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas y, en cuanto a las causas que habían impedido que se hubiese emitido la resolución de aprobación del PIA en plazo, se indicó que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Por último, con respecto a la fecha en la que se resolvería esta solicitud, la Conselleria manifestó que no era posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Ambos informes fueron trasladados a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, en el momento de emitir la presente Resolución, no ha realizado ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se extrae que las Administraciones investigadas han incumplido los siguientes preceptos:

En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que establece el procedimiento para el reconocimiento del grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:

- El plazo máximo de 3 meses para dictar y notificar la resolución de grado, computándose desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación, que fue el 11/07/2023 (artículo 11.4).

De todo lo actuado se extrae que el Ayuntamiento de Valencia efectuó la valoración de la persona dependiente y remitió a Conselleria el informe social correspondiente cuando ese plazo de 3 meses ya se había excedido ampliamente (el 26/07/2024 según nos informó), no realizando, por tanto, las actuaciones que le competen dentro de los plazos establecidos.

- El plazo de 6 meses en el que debe resolverse sobre el recurso o la prestación de dependencia solicitada (artículo 15.4).

En relación con la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21.2).
- El artículo 29, que establece que los términos y plazos establecidos en la Leyes son obligatorios.

En consecuencia, 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 al acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

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.

Debemos señalar que la reiteración de este tipo de demoras resulta inaceptable para esta institución, que no acepta las razones esgrimidas por la Administración para justificarlas, ya que es su deber poner los medios para remover los obstáculos que están impidiendo de forma sistemática el cumplimiento de los plazos, vulnerando con ello los derechos de las personas en situación de dependencia.

La situación es más grave si cabe por el hecho de que el asunto planteado se refería en el momento de la solicitud 11/07/2023, a un menor de 16 años edad, y su superior interés debiera ser valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, en particular, en este caso, el coste de los tratamientos para la intervención terapéutica que precisa el menor en una etapa de su vida tan crucial para su desarrollo futuro y que debe afrontar la familia.

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 el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud (el 11/07/2023) y teniendo en cuenta que la persona dependiente fue valorada el 26/07/2024 y el informe social fue realizado en la misma fecha, proceda inmediatamente a la emisión y

notificación de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia y, en su caso, a la aprobación del PIA.

3. **SUGERIMOS** que la resolución PIA incluya, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona dependiente.

AL ALYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

1. **SUGERIMOS** que continúe con la implementación de medidas que le permitan realizar las valoraciones de las personas dependientes en los tiempos que permitan el cumplimiento de los plazos establecidos en el Decreto 62/2017.

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