

"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 2403832
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión grado de dependencia.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/10/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403832. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver la revisión del grado de dependencia del menor de seis años titular de esta queja, con un grado de discapacidad del 68%, y diagnósticos de parálisis cerebral, hemiparesia derecha y autismo secundario, que se solicitó con fecha 09/06/2023.

La promotora de la queja señala que, con fecha 26/09/2024, recibió un requerimiento de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que presentara informes ampliados y actualizados de su hijo, por no constar toda la información médica precisa para la resolución del procedimiento, todo ello en el plazo de 10 días hábiles, cosa que hizo el 08/10/2024.

Entre ellos se solicitaba el informe del servicio de atención temprana recibida. Esto le ha obligado a buscar un informe de forma privada para cumplir con este requerimiento, ya que se dio de alta al menor en dicho servicio por estar escolarizado.

A pesar de haber cumplido con estos requerimientos, hasta la fecha seguía sin resolverse su expediente.

Por ello, el 23/10/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Catarroja respectivamente, que, en el plazo de un mes, nos enviara/n un informe sobre este asunto.

El informe del Ayuntamiento de Catarroja puso de manifiesto que:

- La solicitud de revisión del grado de dependencia fue grabada en el sistema ADA el 12/06/2023.
- Aparece como "comprobada" en el aplicativo el día 02/08/2024.
- No obstante, hubo una primera valoración del grado por parte de los servicios sociales, que se remitió al órgano competente el día 01/09/2023.
- Posteriormente se realizó una segunda valoración por incidencia el 02/08/2024 donde aparece "pasa a estado estudiada pendiente de documentación médica y BVD" por lo que se vuelve a realizar valoración el día 16/10/2024.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada hacía énfasis en el tiempo transcurrido hasta que la Conselleria validó la solicitud en el aplicativo, generando un retraso de más de un año.

Refería, así mismo, que, aunque se realizó una primera valoración el 28/06/2023, debido a una incidencia detectada, se llevó a cabo una nueva valoración el 2 de agosto de 2024, con otra adicional el 16 de octubre de 2024. Dicha incidencia nunca fue comunicada al progenitor del menor. Esto impidió que se subsanara oportunamente cualquier documentación o requisito necesario, contribuyendo a prolongar innecesariamente el procedimiento.

Teniendo en cuenta los perjuicios causados por la demora y la falta de comunicación, solicitaba la valoración de medidas compensatorias que pudieran paliar el impacto negativo sufrido por el menor y su familia.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda solicitó con fecha 28/11/2024 una ampliación de plazo que se resolvió favorablemente, si bien se indicaba que, al tratarse de una persona menor de edad y residente en un municipio afectado por la DANA, rogábamos que se tuviera en cuenta esta prioridad.

Sin embargo, hasta la fecha no se ha recibido el preceptivo informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, lo que nos ha llevado a considerar a dicha Administración como no colaboradora en el expediente que nos ocupa tal y como dicta el art. 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges.

2 Conclusiones de la investigación

En primer lugar, debemos destacar que la falta de respuesta de la Conselleria a nuestro requerimiento, a pesar de la ampliación de plazo concedida, nos ha impedido investigar adecuadamente las circunstancias que concurren en el caso, y los motivos de la demora en resolver el expediente de dependencia del menor de edad.

Sin embargo, sí hemos podido constatar, en primer lugar, una demora absolutamente injustificada en validar la solicitud en el aplicativo por parte de la Conselleria que ha contribuido a prolongar innecesariamente el procedimiento.

Por otra parte, la Conselleria ha incumplido los plazos para resolver acerca de la revisión de grado del menor de edad titular de esta queja. Este hecho resulta especialmente incomprensible cuando la Administración dispone de hasta 3 valoraciones del interesado.

Así mismo, ha desoído su propia recomendación de priorizar los expedientes de dependencia de personas residentes de las zonas afectadas por la DANA.

Compartimos con la persona promotora de la queja que la demora en la resolución y la falta de información dificultan el acceso del menor a los servicios y recursos esenciales para su cuidado.

En este sentido, queremos destacar, además, que la demora en resolver acerca del grado de dependencia de menores de edad, disponiendo de la valoración efectuada por los servicios sociales

de referencia, es una situación que se repite en numerosas quejas, lo que genera indignación y perplejidad y nos lleva a preguntarnos qué aspectos deben ser revisados por los técnicos o facultativos, tras la valoración efectuada por los profesionales en base a un baremo oficial, antes de proceder a determinar el nuevo reconocimiento de grado, y por qué resultan tan arduos que demoran la resolución tanto en el tiempo.

Sorprende, además, que se requiriera a la familia un informe del servicio de atención temprana cuando este debe obrar en poder de la Administración, habida cuenta de que dicho servicio se concluyó tras constatar que el menor de edad se encontraba escolarizado.

A todo ello debemos añadir que el menor de edad reside en un municipio afectado por la DANA, y se debería hacer un esfuerzo por resolver la situación en la que se encuentran sus residentes y, en particular, el menor titular y su familia, para resolver la revisión del grado de dependencia. No disponer de dicho reconocimiento ni del nuevo PIA que pudiera corresponderle agrava aún más su situación.

Es por ello por lo que esta institución estima que, dada la localidad de residencia de la persona interesada afectada directamente por la DANA, resultaría oportuno que la Conselleria resolviera el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha 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).
- El plazo de 6 meses como máximo 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 09/06/2023.
- Al tratarse de un menor de edad se está incumpliendo con la obligación de primar su superior interés en todas las acciones y decisiones que les conciernan (Art. 3.1. Ley 26/2018).

En relación con el procedimiento administrativo:

- 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).
- La obligación de la Administración de adoptar las medidas necesarias que impidan la anormal tramitación de los procedimientos (artículo 20).

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 situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.
- El derecho de todo niño, niña y adolescente a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que les conciernan, ya sea individual o colectivamente, tanto en el ámbito público como privado.

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 que el interés superior del menor sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que les conciernan.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dar respuesta a los requerimientos de información del Síndic de Greuges.
4. **RECOMENDAMOS** una mayor agilidad en la validación de las solicitudes de reconocimiento y/o revisión del grado dependencia en el aplicativo utilizado para la gestión de los expedientes.
5. **RECOMENDAMOS** que no se requiera a los interesados documentación que ya obre en poder de la Administración.
6. **RECOMENDAMOS** que se revise la necesidad de ajustar por parte de los órganos valoradores de la Conselleria el resultado de la valoración efectuada por los servicios sociales locales a las personas menores de edad en base al baremo oficial, antes de proceder a determinar el nuevo reconocimiento de grado, para no demorar su resolución.
7. **SUGERIMOS** que, disponiendo de la valoración de la dependencia del menor de edad, proceda a emitir a la mayor brevedad posible la correspondiente Resolución de revisión del grado y, en su caso, su correspondiente revisión PIA, y finalizar así el procedimiento de revisión de la situación de dependencia que se inició por solicitud de 09/06/2023.
8. **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, si la resolución no se produce dentro de los seis meses posteriores a la solicitud de la

persona en situación de dependencia, la fecha de efectividad se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud.

9. **SUGERIMOS** que, dada la localidad de residencia del menor titular, la Conselleria resuelva el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

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