

"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 2403915
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 16/10/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403915. 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 padre, que había sido presentada en el Ayuntamiento de Villena el 16/01/2024.

La interesada manifestó que, en el momento de dirigir su queja a esta institución, su padre no había sido valorado.

Por ello, el 24/10/2024 solicitamos a las administraciones con competencias en la tramitación del expediente de dependencia (el Ayuntamiento de Villena 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 Villena exponía, sustancialmente, que:

- La solicitud se registró de entrada en el Ayuntamiento de Villena el día 16/01/2024 y se grabó en la plataforma ADA el día 04/04/2024. La grabación se realiza respetando el orden de registro.
- La Consellería validó la solicitud y solicitó el Informe del entorno con fecha 15/04/2024.
- La persona dependiente todavía no había sido valorada, encontrándose en lista de espera. La Entidad Local señaló que se encontraban valorando solicitudes con Registro de entrada de fecha agosto/septiembre de 2023, encontrándose en el puesto 101 de la lista de espera y que, por el momento no le podían dar cita para la valoración.

El Ayuntamiento manifestó expresamente que:

En estos momentos, no contamos con una solución a corto plazo.

A la firma de este informe, tenemos pendientes de valorar a 295 personas en nuestra zona de cobertura. Al amparo de la instrucción de la Consellería sólo podemos adelantar la valoración en caso de menores de 3 años y trámites de urgencia, y la solicitud de la persona en cuestión no reúne ninguno de estos requisitos.

Por otro lado, el Servicio de Promoción de la Autonomía Personal cuenta con tres trabajadoras sociales encargadas de valorar, entre otras muchas otras cuestiones y una psicóloga.

Ahora bien, desde el mes de enero y hasta finales de mayo, dicho servicio contó con dos trabajadoras sociales que valoran; pero desde el mes de junio y hasta la actualidad, una de estas dos trabajadoras sociales está de baja laboral, no sustituyéndose dicha ausencia, por lo tanto, el servicio solo fue atendido por una trabajadora social durante los meses de verano. En el mes de septiembre del presente año, se incorporó otra trabajadora social, por lo tanto, desde ese mes y hasta la actualidad el servicio vuelve a contar con dos trabajadoras sociales, pendientes de la incorporación de la tercera.

Dicha información fue trasladada a la promotora de la queja al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución.

Por lo que se refiere al informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, tuvo entrada en esta institución, fuera del plazo establecido a tal efecto en la Ley 2/2021, reguladora de esta institución. En él, la Conselleria manifestó que la solicitud se encontraba en estado comprobada desde el 15/04/2024, pero que la persona dependiente aún no había sido valorada y expresamente manifestó:

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 el informe a la interesada, pero, en el momento de emitir la presente Resolución de consideraciones, no ha formulado alegación alguna.

El artículo 39 de nuestra Ley reguladora considera que existe falta de colaboración con esta institución cuando, en los plazos establecidos para ello, no se facilite la información o la documentación solicitada, como ha ocurrido en este caso.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se extrae que, transcurrido un año desde la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia (el 16/01/2024) el solicitante aún no ha sido valorado y, lo que es peor, el Ayuntamiento manifestó expresamente que, con 295 personas pendientes de valorar en su zona de cobertura, no cuentan con una solución a corto plazo. Concluimos, por tanto, 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 y la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, e Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia:

- 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 (artículo 11.4 del Decreto 62/2017).
- El plazo máximo de 6 meses desde la presentación de la solicitud sin que el expediente haya sido resuelto (artículo 15.6 del Decreto 62/2017).

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 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).
- 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.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE VILLENA:

1. **RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas oportunas, entre ellas la incorporación de la tercera trabajadora social, para que las actuaciones que competen a la Entidad Local en la tramitación de los expedientes de dependencia se realicen dentro de los plazos máximos fijados en el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dado que se encuentra valorando solicitudes con entrada en los meses de agosto/septiembre de 2023 y que hay 295 personas pendientes de valoración y con la finalidad de reducir la lista de espera en su ámbito de actuación, valore la oportunidad de poner en marcha un “plan de choque de valoración” solicitando a la Conselleria soporte y apoyo para ello.
3. **SUGERIMOS** que, a la mayor brevedad posible, proceda a la valoración de la persona dependiente y remita a Conselleria el dictamen técnico correspondiente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de informar al Síndic de Greuges en un plazo no superior a un mes, desde el día siguiente en que tenga lugar la notificación de la apertura del procedimiento de queja.
2. **ADVERTIMOS** que la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, considera que existe falta de colaboración cuando la información no se remita en los plazos establecidos para ello y que la falta de colaboración se hará constar en el Informe Anual que emita esta institución.

3. **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.
4. **SUGERIMOS** que, dado que la Conselleria realiza un seguimiento mensual de la situación de las valoraciones de todos los municipios, ofrezca inmediatamente a la entidad local su soporte para reducir la lista de espera para valoraciones existente en el municipio.
5. **SUGERIMOS** que, tan pronto le sea remitido el dictamen técnico correspondiente, emita, en su caso, la Resolución de reconocimiento de la situación de dependencia del padre de la promotora de la queja y la Resolución aprobatoria de su programa individual de atención, por la que se reconozcan los servicios o prestaciones para atender a la situación de dependencia que le hubiese sido reconocida.
6. **SUGERIMOS** que, en caso de proceder la aprobación del programa individual de atención, en la resolución PIA se reconozca el derecho a la percepción de los efectos retroactivos correspondientes, dado que, conforme al artículo 18.5 del Decreto 62/2017, la fecha de efectividad se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud (que se registró con fecha 16/01/2024).

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