"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)". Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)". Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja	**2404458**
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Revisión grado. Imposibilidad

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 29/11/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2404458, en el que cual, y a través de conversaciones telefónicas con el promotor de la queja, hijo de la persona interesada, se nos comunicó que el 22/07/2024 intentaron solicitar la revisión del grado de dependencia de su madre, persona con un grado 1 ya reconocido, y que no lo lograron al indicarle en los servicios sociales municipales de Foios (Valencia) que no contaban con trabajadora social para tramitar dicho expediente. El pasado 24/10/2024 se presentó una queja ante el Ayuntamiento de Foios por no haberse podido hacer efectiva la solicitud de revisión de grado de dependencia de la interesada, y transcurrido un mes no había recibido respuesta del Ayuntamiento.

Solicitamos información al respecto al Ayuntamiento de Foios y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

El Ayuntamiento, el 20/02/2025, nos comunicó lo siguiente:

- Que a su hijo, en reiteradas ocasiones, se le atendió e informó de la falta de personal para continuar con la tramitación de valoración y informes del entorno, así como seguimiento de la situación de dependencia que padece su madre. Se realizó el registro de la solicitud de revisión para no perder ningún derecho respecto de la fecha de su demanda.

- Se carecía de personal para poder realizar las funciones de atención, el 15 de julio de 2024 se incorpora la psicóloga careciendo en ese momento de acreditación para poder valorar, y la de trabajadora social al 75% el 15 de diciembre. Se inició la formación en valoración de la psicóloga quedando acreditada en enero de 2025 y la trabajadora social está en este momento en periodo de formación en valoraciones de dependencia.

- Respecto al expediente de la Sra. (…), tuvo entrada por registro la solicitud de revisión el día 22/07/2024, siendo grabada y creada en el aplicativo de ADA el 10/09/2024, en este momento el estado de la documentación consta “en proceso” por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y esperando nuestro servicio a que esté en estado “comprobada” para poder realizar la cita y visita de valoración, conociendo que en lista actual de tramitaciones pendientes es de 73 personas y la lista de atenciones en espera dado el acumulado desde julio de 2024 hasta enero de 2025 es de 280 personas en lista.

- Por todo ello sin proceder a la validación por parte de la Conselleria no se pueden realizar las valoraciones de revisión pertinentes que siguen el curso de la solicitud.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, tras solicitar una ampliación del plazo para responder, nos comunicó lo siguiente en un informe fechado el 08/05/2025:

- Que según consta en el expediente a nombre de D.ª (…) con fecha 22 de julio de 2024 presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia, pero, a fecha de emisión de este informe, aunque esta persona ha sido citada para valoración el 31 de marzo de 2025, aún no está registrado el resultado de la valoración.

- Esta solicitud se grabó como revisión en la aplicación informática «ADA» el día 19 de febrero de 2025 y pasó a estado «comprobada» el día 10 de marzo de 2025. En este sentido se comunica que la resolución confirmando o modificando un grado de dependencia y, si procede, la revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

- Asimismo, se informa que actualmente 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.

- Con respecto al conocimiento de la demora en las valoraciones de los servicios sociales del municipio donde reside la persona titular de este expediente (Foios) cabe indicar que el órgano competente de esta Conselleria hace un seguimiento mensual de la situación de las valoraciones de todos los municipios de la Comunitat Valenciana y se está en constante colaboración con los Ayuntamientos para la adopción de aquellas medidas que contribuyan a alcanzar el cumplimiento de los plazos.

- No obstante, las entidades locales son las encargadas de solventar las incidencias que se producen en sus equipos, sin perjuicio de que pueden solicitar del órgano competente de esta Conselleria la colaboración que en cada caso concreto necesiten como, por ejemplo, la necesidad de formación para personal de reciente incorporación.

- En el momento de elaborar este informe, los servicios sociales del Ayuntamiento de Foios ya cuentan con una persona formada para valorar la dependencia.

Ambos informes fueron remitidos a la persona interesada.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, constatamos que:

- No coinciden los datos facilitados por las dos administraciones respecto a la fecha de grabación de la solicitud en el programa ADA.

- Podemos concluir que, al menos, tras 10 meses de tramitación, la solicitud está registrada y grabada en el aplicativo informático, que ya pasó al estado de “comprobada” por la Conselleria y que la interesada debe de haber sido valorada en el mes de marzo pues Foios ya dispone de persona valoradora.

- No se ha aprobado todavía la Resolución de revisión de grado ni de PIA.

- Estimamos muy grave la falta de profesionales técnicos, en este y en otros municipios, con capacidad y conocimiento para realizar las valoraciones correspondientes de personas dependientes durante muchos meses, circunstancia que conlleva demoras insoportables para las personas solicitantes.

El expediente objeto de la queja lleva acumulada una demora de más de 10 meses desde la presentación de la solicitud de revisión de grado, por lo que es inaceptable la respuesta recibida, sin ni siquiera prever una fecha para su resolución dada la acumulación de valoraciones.

Por todo ello y 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 revisión del grado de dependencia y del PIA correspondiente, según el Decreto 62/2017, d 19 de mayo, del Consell, 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 tres meses para resolver la revisión del grado desde la fecha de la solicitud (art. 14.1)

- El plazo de 6 meses para resolver la resolución de revisión PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4).

En relación con el procedimiento administrativo, según 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 de

- 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)

- El derecho a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye 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 las personas afectadas y sus familias.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE FOIOS:

1. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la valoración.

2. **SUGERIMOS** que, debido a la lista de espera para realizar las valoraciones de dependencia, active las medidas oportunas para reducir las mismas.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.

5. **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.

6. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del grado, y si procede la correspondiente Resolución PIA, contemplando los efectos retroactivos correspondientes.

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