

"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 2404490
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Reconocimiento grado. Demora en tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 03/12/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2404490. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia presentada con fecha 28/12/2023.

La persona promotora de la queja refería sustancialmente en su escrito que, a pesar del tiempo transcurrido, nadie se había puesto en contacto con la familia para llevar a cabo la valoración de su madre, de 85 años de edad.

Por ello, el 19/12/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. No nos dirigimos entonces al Ayuntamiento de Valencia, al ser un municipio afectado por la DANA.

En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda exponía, en resumen, que:

- Aunque ya se le había reconocido a la interesada un GRADO 3 de dependencia en resolución de 27 de enero de 2025 y un servicio de Teleasistencia por resolución de 29 de enero de 2025, aún no se habían resuelto los otros recursos solicitados, en concreto un servicio de Centro de Día y una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.
- Por Orden de servicio 1/2024 de esta Dirección General se ha acordado –por la concurrencia de circunstancias singulares y razones de interés público, social y humanitario– la preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios que, como en este caso, se han visto afectados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

Con la información de que se dispone en relación con el expediente de dependencia objeto de la presente queja, se desprende que, si bien la interesada ya ha sido valorada, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda continúa sin resolver de forma completa el Programa Individual de Atención (PIA) acorde a las preferencias manifestadas por la persona en situación de

dependencia, habiendo emitido Resolución únicamente respecto del Servicio de Teleasistencia Avanzada.

Y ello a pesar de asumir la preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios que, como en este caso, se han visto afectados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024.

En base a todo ello, tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido el plazo de 3 meses para dictar y notificar la resolución de grado de dependencia (Art 11.4 del Decreto 62/2017, de 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).
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver el PIA (artículo 15 del Decreto 62/2017).
- Se ha incumplido el procedimiento establecido en el referido Decreto, al no emitir automáticamente resolución aprobatoria de ambas preferencias, dada la compatibilidad entre ellas, tal y como se recoge en el artículo 15.1. del mencionado decreto.

De esta forma, se ha vulnerado 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).

Igualmente, se ha vulnerado el derecho de las personas en situación de dependencia a los servicios y prestaciones que pudieran corresponderle conforme a la normativa vigente.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del Programa Individual de Atención de las prestaciones y servicios solicitados por la persona titular de la queja en su solicitud y pendientes de atender.
3. **SUGERIMOS** que la Resolución del Programa Individual de Atención incluya los efectos retroactivos correspondientes, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017.

AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas necesarias para reducir la lista de espera de valoraciones de la dependencia en su municipio.

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