

"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 2500202
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 16/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, de 4 años de edad, en fecha 27/11/2023 presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia, y no había recibido respuesta

Por ello, el 22/01/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Crevillent y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de Crevillent nos comunicaba lo siguiente:

- Fecha registro solicitud: 04/12/2023.
- Número registro: 20275.
- Fecha grabación expediente: 05/12/2023.
- Fecha cita valoración: 24/07/2024.
- Propuesta técnica de grado: 2.
- Fecha traslado localidad: 01/10/2024.
- Destino traslado Expediente: Municipio Santa Pola.
- Estado del expediente: Valorada (Pendiente resolución por parte de Conselleria.)

Por otro lado, en cuanto al Número expedientes pendientes de valoración en los que han transcurrido más de tres meses desde la fecha de registro: actualmente hay 140. Esto es debido a que hemos estado un periodo sin poder contar con todos los trabajadores subvencionados con el Contrato programa 2021-2024. Ya se están incorporando todos los profesionales para poder agilizar la tramitación de los citados expedientes.

En cuanto al Plan de choque, por parte de este Ayuntamiento no se ha solicitado. Se va a reformar el Servicio de Promoción de la autonomía para poder agilizar las valoraciones.

Tras solicitar una ampliación de plazo, el 09/04/2025 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que nos comunicaba que, aunque la persona interesada fue valorada el 29/07/2024, aun no se había emitido resolución sobre el reconocimiento de su situación de dependencia y grado de la misma.

Dimos traslado de ambos informes a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, cosa que no realizó.

La demora en dar la oportuna respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35.3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39 se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

Resulta difícil admitir para esta institución que, desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, no se haya actuado con la diligencia debida para resolver este expediente, cuya solicitud fue presentada el 27/11/2023.

A los inconvenientes que esta demora supone para cualquier persona en situación de dependencia se une el hecho de que el titular de esta queja es un menor de edad, de 4 años, y los efectos del paso del tiempo sin recibir los recursos o prestaciones necesarias pueden tener graves consecuencias en su desarrollo psicosocial, difícilmente recuperables.

No se trata de una cuestión solamente económica, sino que implica un atropello a los esfuerzos de familiares y profesionales por mejorar su situación y favorecer su inclusión social ahora y en el futuro.

Por tanto, tras la investigación que hemos llevado a cabo, entendemos que:

Con relación al 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 han producido los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver el grado de dependencia desde el registro de la solicitud de reconocimiento (art. 11. 4)
- Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver el programa individual de atención desde la resolución de grado (art. 15.5).
- Se ha incumplido el plazo de seis meses para hacer efectivo el correspondiente servicio o prestación, que tendrá efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial (artículo 15.6).

Además, con relación a la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, es oportuno recordar:

- Que la Administración está obligada a resolver y notificar la resolución en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21)
- Que los términos y plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29).

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 ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. 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); y cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

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 OBLIGACION LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges y atender a sus requerimientos de información.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
4. **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.
5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de reconocimiento del grado de dependencia, de la persona interesada, y del programa individual de atención que de este se derive, así como los posibles efectos retroactivos.

AL AYUNTAMIENTO DE CREVILLENTE:

- 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.

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