



"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** 2500611

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Dependencia. Demora PIA. Servicio de Atención Domiciliaria.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 10/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500611, en el que se nos comunicaba que la interesada solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 08/04/2024, y se le asignó un Grado 2 de dependencia el 07/11/2024. Había mostrado sus preferencias por el servicio de teleasistencia avanzada y por un servicio de atención domiciliaria. Sin embargo, transcurridos 10 meses no había obtenido respuesta a su solicitud.

Mientras, la interesada se estaba costeando privadamente el gasto de la atención siendo bastante gravoso para su situación económica.

Por ello, solicitamos al Ayuntamiento de Xàtiva y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre este asunto. Sin embargo, agotado el plazo concedido, continuábamos sin recibir la respuesta solicitada por parte de ninguna de las dos administraciones.

El Ayuntamiento nos contestó, resumidamente, lo siguiente:

- En data 8 d'abril de 2024 es va presentar sol·licitud inicial de reconeixement de la situació de dependència , en el que sol·licitava el servei de teleassistència i el servei ajuda a domicili. En data 31 d'octubre de 2024 es va procedir a la valoració en el domicili, es va emetre informe social d'entorn i el barem de dependència, en els quals es proposava un grau 2 de dependencia.
- En data 7 de novembre de 2024 es va emetre Resolució per l'òrgan valorador (dependent de la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Vivenda) que es el que valida el grau de dependència per la qual se li reconeixia a la persona interessada un Grau 2 Dependència, amb caràcter permanent, quedant pendent el Programa Individualitzat d'Atenció per al servei d'ajuda a domicili fins la nova adjudicació del contracte per a la prestació del servei.
- Respecte al servei de teleassistència: En data 19 de novembre de 2024 es va emetre del Programa Individualitzat d'Atenció reconeguen-li a la persona interessada el servei de Teleassistència.
- L'ajuntament de Xàtiva va signar el contracte programa de finançament de serveis socials el 11 de setembre de 2021, per als exercicis de 2021-2024. En el qual s'inclou el servei d'ajuda a domicili a la dependència.
- Actualment la persona interessada es troba en llista d'espera del servei ajuda a domicili, no existint disponibilitat d'hores al contracte actualment adjudicat per activar el servei a la



persona interessada. Una volta el contracte per a la prestació del servei d'ajuda a domicili estiga adjudicat, (per tant s'ampliaran el numero de hores de prestació del servei).

- El professional de seguiment i execució del contracte proposara a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Vivenda, la Resolució del Programa Individual de Atenció i data d'inici del servei. Davant d'aquesta persona hi han expedients amb mes temps d'espera sense resoldre el SAD.
- L'ajuntament de Xàtiva i la Conselleria d'Igualtat i Polítiques inclusives va signar en data 11 de setembre de 2021, el contracte programa per al finançament dels serveis socials per als exercicis 2021-2024.
- El servei d'ajuda a domicili es un dels serveis d'atenció primaria de caràcter bàsic, en concret del servei de promoció de l'autonomia personal. Aquest servei d'ajuda a domicili a la dependència inicialment va estar subvencionat amb la quantia de 145.000.-€, per a la cobertura de 12.842 horas. L'ajuntament de Xàtiva davant el volum de sol·licituds presentades reclamant aquest servei, el qual estava complet al 100% de les places, i la creació d'un embús amb totes les instàncies demandant el servei d'ajuda a domicili, a l'any 2022 amb la previsió de donar una resposta a les mateixes va sol·licitar a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Vivenda una addenda del contracte programa. La qual es va signar en octubre de 2023 i en la que s'incrementava la quantia destinada al servei d'ajuda a domicili a la dependència en la quantia de 400.000.-€ En data 17 d'octubre de 2023, l'ajuntament de Xàtiva va iniciar el procediment de licitació del servei d'ajuda a domicili a la dependència per import de 400.000.-€ per tal de prestar el servei d'ajuda a domicili dependència, el qual per diverses qüestions s'ha endarrerit en el temps per qüestions de tramitació.
- En data 31 desembre de 2024, va finalitzar el contracte programa de finançament dels serveis socials. Des de la Conselleria de Serveis Socials a través de diverses circulars ens han informat que per als exercicis 2025-2028 es signarà un nou contracte programa, però a data de hui tan sols hem rebut una Resolució per la qual s'acorda l'inici de l'expedient administratiu, es a dir que no tenim finançament per a la prestació del servei d'ajuda a domicili.
- Actualment aquest servei d'ajuda a domicili a dependència es troba en procés de licitació per tramitació anticipada, en concret acabem d'informar els judicis de valor, es a dir que l'ajuntament de Xàtiva, sent previsor esta realitzant tots els tràmits necessaris per a que una volta signat el contracte programa per als exercicis 2025-2028 poder adjudicar el servei i d'aquesta manera donar una ràpida resposta a totes les sol·licituds presentades i desfer l'embús que hi ha.
- L'ajuntament de Xàtiva, no ha estat inactiu en el procediment de D<sup>a</sup> (...), sinó que esta realitzant totes actuacions encaminades per tal de donar una resposta ràpida i efectiva a la persona interessada, però no podrem donar-la d'alta en el servei fins la signatura del contracte programa per als exercicis 2025-2028, el qual depèn de la Conselleria.

Por su parte, la Conselleria nos comunicó lo siguiente:

- (...) aún no se ha emitido resolución sobre el segundo recurso solicitado (servicio de ayuda a domicilio).



- la resolución ampliando el Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.
- la gestión del SAD corresponde a los Servicios Sociales Generales del Ayuntamiento donde está empadronada la persona titular del expediente y su concesión está sujeta a la posibilidad de atender nuevos usuarios por parte de la entidad local.
- No obstante, cabe la alternativa de que la persona interesada, si así lo desea, opte por una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio mediante la presentación de una nueva solicitud de preferencias.
- Si se opta por una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio será el beneficiario de la prestación quien contratará el servicio con la empresa acreditada elegida. Esta prestación es nominativa y la recibe directamente la persona dependiente que será quien efectuará el pago a la empresa; si bien para recibirla deberá acreditar que al menos recibe el número de horas mínimo establecido en su PIA mediante el contrato suscrito con la empresa acreditada.
- En la página web de la Conselleria se recogen las características básicas de esta prestación (<https://inclusio.gva.es/es/web/dependencia/prestacions-vinculades-als-serveis>); además la persona titular del expediente también puede dirigirse a los servicios sociales de su ayuntamiento o zona de cobertura donde le pueden ampliar esta información y orientar en su caso de forma más concreta.

Dimos traslado de ambos informes a la persona interesada, la cual reiteró su pretensión inicial.

Antes la información recaba estimamos oportuno solicitar nuevos informes a las administraciones implicadas en relación con el contrato programa. Estas fueron sus respuestas:

El Ayuntamiento de Xàtiva nos comunicó lo siguiente:

- 1.- ¿No ha finalitzat el procediment del SAD per import de 400.000.-€ iniciat el 17/10/2023? Per que?

Les actuacions preparatòries de l'expedient de contractació del servici d'ajuda a domicili es van iniciar a l'octubre de 2023, va seguir el seu curs i es va publicar al juliol de 2024 però el 31 de juliol es va acordar per acord de junta de Govern Local, procedir a la suspensió de la licitació ja que les taules salarials dels professionals que havien de prestar el servei no estaven actualitzades a les tables salarials 2023-2025 del Conveni col·lectiu de residències de tercera edat, serveis d'atenció a persones dependents i desenrotllament de la promoció de l'autonomia personal, centres de dia, centres dona 24 hores, centres d'accolliment i servei d'ajuda a domicili de titularitat pública i gestió privada, a la Comunitat Valenciana.

Una vegada modificades les taules s'ha tornat a licitar el servei, i en este moment el procediment de licitació es troba en fase d'esmena de la documentació prèvia a l'adjudicació del contracte. Considerem que al setembre estarà adjudicat i per tant podrem



ampliar la prestació del servici d'ajuda a domicili i per consegüent incrementar numero de persones usuàries.

2.- Mientras no es signe el nou contracte programa ¿no poden desenrotillar la referida addenda de l'anterior contracte programa i oferir el SAD?

Si es va poder i així ho vam fer, ates que la licitació iniciada en octubre de 2023, ho era per tramitació anticipada a l'espera de la signatura de l'addenda del contracte programa o de la signatura del contracte programa 2025-2028. Pero no es poder iniciar al haber-se suspes la licitació. Si bé es cert que la previsió es que s'inicie en breu i abans del mes de setembre.

La Conselleria nos trasladó lo siguiente:

1. Se ha notificado la propuesta de contrato programa al Ayuntamiento de Xàtiva, que ha aceptado la misma por acuerdo del Pleno de 9 de junio de 2025. El siguiente paso, previo a la firma del contrato programa es la fiscalización del gasto por parte de intervención, paso que se encuentra ahora pendiente de tramitar al estar supeditado a un Informe preceptivo de la Dirección General de Presupuestos. Una vez se fiscalice, se procederá a la firma del contrato programa por la Generalitat y la entidad local.

2. Se han notificado las propuestas de contrato programa 2025-2028 a todas las entidades, pero no se han firmado aún. Algunos porque la entidad local debe enviar la aceptación de dicha propuesta por acuerdo plenario y otros, que sí la han aceptado, porque está pendiente la fiscalización del gasto por intervención como es el caso de Xàtiva.

3. Como aspectos a destacar se informa de las modificaciones en los importes de las líneas presupuestarias del CP 2025-2028 de Xàtiva con respecto a la anualidad 2024, destacando las siguientes:

- EEIIA: el importe asignado a este servicio pasa de 77.705,00 € a 84.125,00 € con un incremento de 6.420,00 €.
- SASEM: el importe asignado pasa de 62.000 € a 67.300 € con un incremento de 5.300 €.
- Programa d'itineraris d'inclusió social: el importe asignado pasa de 132.500,00 € a 128.960,00 € con una minoración de 3.540,00 €

## 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, constatamos que continúa sin aprobarse la Resolución PIA, concediendo el Servicio de Atención Domiciliaria a la persona interesada por el que manifestó su preferencia el 08/04/2024, hace más de 15 meses.

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 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.

Han transcurrido más de 15 meses desde que la persona titular solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia y todavía no se ha aprobado ni la Resolución PIA por lo que sus derechos reconocidos dentro del sistema de la dependencia han quedado violentados sustancialmente.

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.

Pero, además, la investigación en esta queja ha mostrado las negativas consecuencias que la demora en la puesta en marcha de los contratos programa para los ejercicios 2025-2028 está ocasionando. Demora en el ofrecimiento de dicho contrato por parte de la Conselleria a las entidades locales, demora de estas, en algunos casos, en aceptarlos en Pleno, demora de la fiscalización del gasto por la Intervención de la Generalitat... y ha transcurrido más de la mitad del primer año y muchas prestaciones y servicios continúan bloqueados.

Una vez más hemos comprobado que los arranques de los contratos Programa sufren demoras con gran impacto en los ciudadanos, de hecho, el anterior Contrato Programa 2021-2024 entre la anterior Conselleria y el ayuntamiento se firmaba el 11/09/2021.



A esto se le suma, en el caso de Xàtiva, la “fallida” licitación del expediente de contratación del SAD iniciado en octubre de 2023, y que el propio Ayuntamiento nos ha relatado en su informe, para el que disponía de 400.000 euros.

### 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 emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **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.
4. **RECOMENDAMOS** que traslade al departamento correspondiente de la Generalitat la urgencia en proceder a la intervención del gasto previsto en los contratos programa que nos ocupan, y que se hagan efectivos lo antes posible.
5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del programa individual de atención, así como los posibles efectos retroactivos.

#### **AL AYUNTAMIENTO DE XÀTIVA:**

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana