

"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 2500768
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión grado

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 19/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500768, en el que se nos informaba de que la interesada, residente en València y persona dependiente en grado 1 desde marzo de 2023, solicitó, por agravamiento de su salud, la revisión de su grado de dependencia hacía más de un año, aportando la documentación que se le requirió el 07/02/2024. Desde entonces, no había vuelto a tener noticias de la administración. La interesada tiene aprobado un Programa Individual de Atención con una prestación económica de apoyo a cuidador no profesional acorde al grado 1 que tiene reconocido.

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

El Ayuntamiento nos comunicó lo siguiente en un informe fechado el 06/03/2025:

Revisado el expediente en la aplicación con nº VA689072009R3, consta fecha de registro de 07/02/24 y fecha de grabación en la aplicación ADA el día 26/02/24 . Fue validada la solicitud por Consellería en fecha 01/03/24.

En fecha 06/03/25 consta cerrada la valoración de grado con dictamen de grado 0. Actualmente la solicitud se encuentra en estado "valorada".

Tras solicitar una ampliación del plazo para responder, la Conselleria nos remitió un informe, con fecha 09/04/2025, con este contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de D^a. (...), con fecha 07 de febrero de 2024, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia (estado «comprobada» el día 1 de marzo de 2024), pero a fecha de emisión de este informe, aunque la persona interesada ya ha sido valorada aún no se ha emitido resolución sobre la revisión de la situación de dependencia y el grado de la misma.

En este sentido se comunica que la resolución de expedientes confirmando o modificando un grado de dependencia y, en su caso, la resolución del Programa Individual de Atención 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.

En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Ambos informes fueron remitidos a la persona interesada, la cual insistía en la necesidad de que se resolviera su solicitud cuanto antes.

2 Conclusiones de la investigación

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

- La solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia se presentó el 07/02/2024, hace más de 15 meses.
- La grabación en el aplicativo ADA se realizó el 26/02/2024 y fue validada por la Conselleria, pasando al estado de “comprobada” el 01/03/2024.
- Sin embargo, hasta el 06/03/2025 no se cierra la valoración, y lo hace con un dictamen de grado 0.
- La Conselleria todavía no ha aprobado la resolución de grado.
- Aunque, previsiblemente, el grado sea 0, la interesada no puede reclamar o recurrir dicha valoración mientras la resolución no se apruebe.

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 de grado, por lo que sus derechos reconocidos dentro del sistema de la dependencia, si proceden, 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.

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. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de reconocimiento del grado de dependencia y del programa individual de atención que de este se derive, así como los posibles efectos retroactivos.

AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

5. **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.
6. **SUGERIMOS** que, debido a la lista de espera para realizar las valoraciones de dependencia, active las medidas oportunas para reducir las mismas.

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