

"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** 2500831  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora calificación grado.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 24/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500831. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver la solicitud de reconocimiento de la dependencia de fecha 13/05/2024 en la que se demandaba el servicio de atención residencial.

Posteriormente, con fecha 15/07/2024, se remitió nuevo informe social ante la situación de especial necesidad derivada de urgencia sociosanitaria emitido por el trabajador social del centro de salud de San Vicente del Raspeig.

Actualmente el interesado se encontraba ingresado en la Unidad de larga estancia, después de 3 meses en la Unidad de daños cerebrales. En el centro le habían indicado que iban a darle el alta, sin ofrecer alternativas.

Sin embargo, tampoco se daban las condiciones para el retorno al domicilio.

Por ello, el 05/03/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig exponía, en resumen, que se procedió a tramitar el expediente por el trámite de urgencia con fecha 10/03/2025, tras conversaciones y comprobaciones llevadas a cabo con la Trabajadora Social del centro hospitalario donde se encuentra ingresado y estaba previsto realizar la valoración durante la siguiente semana.

Por su parte, el informe de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda señalaba que esta persona aún no había sido valorada y que la valoración correspondía al personal del ámbito social y sanitario de la conselleria con competencias en materia de sanidad.

Así mismo señalaba tener constancia de que, con fecha 10/03/2025 los Servicios Sociales Generales de San Vicente del Raspeig habían solicitado la agilización del expediente por motivos de urgencia.

No obstante, la Dirección General de Personas con Discapacidad apuntaba que, «una vez que la persona tenga resuelto el grado de dependencia y el trámite de urgencia, no se puede estimar el

tiempo para resolver la plaza de atención residencial debido a que no se puede prever cuando va a producir una vacante en alguno de los centros adecuados al perfil del interesado».

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

## 2 Conclusiones de la investigación

De todo lo informado se desprende que se solicitó para el interesado la valoración del grado de dependencia y la asignación del servicio de atención residencial en mayo de 2024 pero seguía sin resolverse el procedimiento.

La valoración de la persona en situación de dependencia ha sufrido demoras, pero ya se ha realizado, y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda tiene constancia de que se ha solicitado la tramitación preferente, dada la urgencia de la situación.

Sin embargo, no consta que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda haya resuelto el grado de dependencia del interesado y su programa individual de atención (PIA).

Llegados a este punto conviene señalar que de nada sirve que se realice la valoración del grado de dependencia del interesado, si no se actúa con la diligencia debida en las siguientes fases del procedimiento, y se resuelven de forma ágil el grado de dependencia y el programa individual de atención (PIA) que le dé acceso a los servicios y prestaciones que pudieran corresponderle, para lo cual la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda dispone de un máximo de 6 meses, Contados, desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial (art. 15.6 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) que, como se ha señalado anteriormente, se presentó el 13/05/2024.

Además, debemos recordar que, conforme al art. 5.6 del mencionado Decreto 62/2017:

Tendrán preferencia en la tramitación de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia aquellas que se fundamenten, como es el caso, en situaciones de extraordinaria y urgente necesidad o especial vulnerabilidad, debidamente motivadas a propuesta de los servicios sociales generales, las cuales serán formalmente declaradas de «emergencia ciudadana» por la persona titular de la dirección general con competencias en materia de atención a las personas en situación de dependencia.

Por lo tanto, una vez se dispone de valoración, nada impide a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda agilizar el proceso y resolver el PIA del interesado, asignando la plaza residencial solicitada o, como medida sustitutiva, ofertando una prestación vinculada de garantía al servicio de atención residencial.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que, en este momento, los órganos responsables de la valoración han acometido las tareas encomendadas, mientras que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda habría incurrido en los siguientes incumplimientos:

### **En relación con el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia:**

- El plazo de 6 meses como máximo para resolver el PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 15.6 del Decreto 62/2017).
- El art. 5.6 del mencionado Decreto 62/2017, según el cual, tendrán preferencia en la tramitación de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia aquellas que se fundamenten, en situaciones de extraordinaria y urgente necesidad o especial vulnerabilidad.
- El art. 34 del mencionado Decreto 62/2017 según el cual, en el supuesto de que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia, se ofertará a la persona, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio residencial.

### **En relación con el procedimiento administrativo:**

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Se han incumplido los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente. 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 los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia en los términos y plazos establecidos.

## **3 Consideraciones a la Administración**

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

### **AL AYUNTAMIENTO DE SAN VICENTE DEL RASPEIG:**

1. **SUGERIMOS** que implemente las medidas que le permitan realizar las grabaciones de los expedientes y las valoraciones de las personas en situación de dependencia en los tiempos que permitan el cumplimiento de los plazos establecidos en el Decreto 62/2017.

## **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido.
2. **SUGERIMOS** que, habiéndose informado de la extraordinaria y urgente necesidad o especial vulnerabilidad del caso, se declare formalmente como situación de emergencia ciudadana y se actúe en consecuencia.
3. **SUGERIMOS** que proceda sin demora a la emisión y notificación de la resolución del grado de dependencia, así como del programa individual de atención (PIA) del interesado.
4. **SUGERIMOS** que, en el supuesto de que no se disponga de plaza pública residencial adecuada se oferte a la persona, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio residencial de garantía, así como la relación de posibles centros concertados donde podría ser atendido.

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