

"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 2501054
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501054. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de revisión de grado de dependencia de su padre, que había sido presentada el 16/10/2024. En el escrito de queja se urgía la valoración de la persona dependiente.

Por ello, el 17/03/2025 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente de dependencia (el Ayuntamiento de Crevillente y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de Crevillente expuso, sustancialmente, que la solicitud se había grabado en la aplicación informática ADA el 10/02/2025. Expresamente manifestó que la demora entre la fecha de presentación en el registro y la fecha de grabación estuvo condicionada por la falta de personal administrativo que tuvieron durante unos meses.

El informe indicaba que estaba pendiente de realizar la visita para la nueva valoración y, en este sentido, se hizo constar que existían 110 expedientes pendientes de valoración en los que habían transcurrido más de tres meses desde la fecha de registro.

El Ayuntamiento explicó que, tras la finalización del Contrato programa 2021-2024, habían estado cuatro meses con 12 trabajadores menos y que se acababa de incorporar, en el mes de abril, el personal mínimo que establece Conselleria, por lo que habían puesto en marcha un plan de choque interno para que en un plazo de tres meses no hubiese lista de espera.

Por lo que se refiere a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, recibimos su informe el 12/05/2025, fuera del plazo establecido, a tal efecto, en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges. En él, indicó, sustancialmente que la persona aún no había sido valorada y que son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos los que llevan a cabo las valoraciones, en la mayor parte de los expedientes, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución de Consideraciones.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se concluye que las Administraciones investigadas han incumplido los plazos máximos establecidos para la tramitación de la solicitud de revisión de grado que formuló la persona en situación de dependencia el 16/10/2024. En concreto:

En relación con el procedimiento de revisión de la situación de dependencia:

- El plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017).

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).
- 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 titular. 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 subjetivo al reconocimiento de la situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE CREVILLENTE:

1. **SUGERIMOS** que continúe con la implementación de medidas que le permitan realizar las valoraciones de las personas dependientes en los tiempos que permitan el cumplimiento de los plazos establecidos en el Decreto 62/2017 y acabar con la lista de espera para valoraciones.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se presentó la solicitud (el 16/10/2024), proceda a la valoración de la persona dependiente y a la remisión a la Conselleria del Dictamen Técnico correspondiente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en el plazo establecido para ello, un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.
2. **ADVERTIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 39.4 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, la falta de colaboración se hará constar en el Informe anual que emita el Síndic de Greuges.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anormalidad en la tramitación de los expedientes.
4. **RECOMENDAMOS** que preste a la Entidad Local el soporte que resulte preciso para el desarrollo del Plan del Choque que ha puesto en marcha.
5. **SUGERIMOS** que, tan pronto como le sea remitido el Dictamen Técnico por la Entidad Local, proceda a la emisión y notificación de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia del solicitante y, en su caso, a la aprobación del PIA.
6. **SUGERIMOS** que la resolución PIA incluya, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona dependiente.

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