

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja 2501151
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento grado

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 14/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501151. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la valoración de su grado de dependencia y en la concesión de los recursos que pudieran corresponderle, habiendo presentado solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas el 06/03/2024.

Por ello, el 18/03/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 28/03/2025 recibimos el informe de los servicios sociales de atención primaria alicantinos, en el cual exponían que:

- La grabación del expediente en el aplicativo informático se realizó el 29/04/2024, quedando incompleto por falta de documentación.
- Se notifica a la persona interesada un primer requerimiento el 13 de mayo de 2024 para subsanación del expediente, quedando de nuevo incompleto.
- Con fecha de 7/10/2024 se notifica un segundo requerimiento, quedando el expediente completo el 19/12/2024 y siendo validado por Conselleria el 13/01/2025.
- Respecto a la visita de valoración de grado, está programada para el viernes 4 de abril de 2025.

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

En cuanto a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, transcurrido ampliamente dicho plazo, no se ha obtenido respuesta a la petición formulada ni tampoco solicitud de ampliación de plazo para la remisión del mismo.

Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando transcurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de

medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. 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 de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

La investigación que hemos llevado a cabo a través de la información disponible, y considerando que no disponemos del informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, arroja la siguiente información:

- La persona en situación de dependencia formuló su solicitud el 06/03/2024, manifestando querer recibir el servicio de teleasistencia avanzada, así como la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.
- Ha transcurrido más de un año sin que a la fecha actual disponga de resolución de su grado de dependencia y, por tanto, sin acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas que solicitó
- La fecha de valoración por parte de los servicios sociales municipales se produce más de un año después de haber formulado la solicitud
- Tras dos requerimientos de documentación el expediente queda completo el 19/12/2024, estando a la fecha de emisión de la presente resolución pendiente de resolver

De todo lo actuado se extrae que las administraciones competentes han incumplido los siguientes preceptos:

En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que establece el procedimiento para el reconocimiento del grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:

- 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), pues, aunque se ha atendido un servicio, el de teleasistencia Avanzada, queda por reconocer la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.
- Que, en caso de compatibilidad de las preferencias expuestas por la persona interesada con el informe social de entorno y el reconocimiento de grado de

dependencia, **se emitirá la resolución PIA según las preferencias expresadas por la persona interesada.**

En relación con la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21.2).
- El artículo 29, que establece que los términos y plazos establecidos en la Leyes son obligatorios.

En consecuencia, 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 subjetivo al reconocimiento de la situación de dependencia** y al acceso al sistema.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. **RECOMENDAMOS** que disponga de los medios materiales y personales necesarios para evitar demoras en las valoraciones de las personas que solicitan el reconocimiento de su situación de dependencia

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el inicio del expediente de dependencia (solicitud de 06/03/2024) emita y notifique, con carácter urgente, la resolución PIA sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar solicitada.
4. **SUGERIMOS** que, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la resolución PIA incluya 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