

"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 2501414
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 03/04/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 01/08/2024, presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia ante el Ayuntamiento de València, pero no había recibido respuesta.

Por ello, el 09/04/2025 solicitamos al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre este asunto.

En fecha 23/04/2025 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que nos comunicaba lo siguiente:

Revisado el expediente en la aplicación con nº VA3371922022R2, consta fecha de grabación en ADA el día 19/08/24. El día 25/09/24 se envía carta por correo certificado de subsanación documental. El expediente se pasó a pendiente de validar en fecha 25/10/24 y fue validada la solicitud por Consellería en fecha 07/01/25. La solicitud se encuentra en estado comprobada.

El Ayuntamiento de Valencia realiza las valoraciones teniendo en cuenta la priorización establecida por la Consellería como urgencias y el resto, de acuerdo a la fecha de registro de entrada. En este momento se están realizando las valoraciones con fecha de registro de entrada de Febrero de 2024, siendo la solicitud de (...) de fecha 1 de Agosto de 2024. Por lo tanto, siguiendo el orden de registro será valorada en un breve espacio de tiempo.

El número de expedientes pendientes de valoración en los que han transcurrido más de tres meses desde la fecha de registro de la solicitud es de 3249.

El Ayuntamiento de Valencia está implementando un Programa Piloto para mejorar la eficiencia en la realización de las valoraciones y la atención en el reconocimiento de dependencia de la ciudadanía.

Dimos traslado del informe a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, cosa que no realizó.

En fecha 30/05/2025 tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que nos comunicaban que la persona interesada no había sido valorada.

Dimos traslado del informe a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, cosa que realizó en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria el 10/04/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no recibió el mismo hasta el 30/05/2025, fuera del plazo concedido.

La demora en la remisión del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

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 que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente se desprende que la persona interesada presentó en fecha 01/08/2024 una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia, y no se había emitido ninguna resolución de grado ni de su programa individual de atención.

Por tanto, tras la investigación que hemos llevado a cabo, entendemos que:

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 tres meses para resolver el programa individual de atención desde la resolución de grado (art. 15.5).
- 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.

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 colaborar con el Síndic de Greuges y atender a sus requerimientos de información.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
4. **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.
5. **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, tan pronto haya sido valorada la persona solicitante.

AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

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.
2. **SUGERIMOS** que, proceda de manera urgente, a realizar la valoración de la persona solicitante.

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