

"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 2501804
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 07/05/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501804, en el que se nos informaba que la persona titular, en fecha 06/09/2024, presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia en el Ayuntamiento de Alicante y, a fecha de presentar su escrito de queja ante esta institución, todavía no le constaba aprobada ni la Resolución de grado, dado que no había sido valorada, ni el Programa Individual de Atención. La interesada mostró su preferencia por una prestación económica para cuidados en el entorno familiar. La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda le requirió documentación el 22/11/2024 y esta se aportó el 07/01/2025.

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

El Ayuntamiento nos trasladó la siguiente información:

- La solicitud de la interesada ha sido presentada por registro municipal con fecha de 06/09/2024, siendo grabada por Conselleria el 21/11/2024. No ha sido citada para valoración debido a que el expediente está pendiente de subsanación: el 23/12/24 se entregó requerimiento, siendo presentada la documentación por la interesada el 7/01/25, quedando aún así incompleto el expediente. Se realiza gestión telefónica desde el Ayuntamiento para informarle que el expediente sigue incompleto, orientando a aportar documentación necesaria para su correcta subsanación y posterior validación por la Conselleria y valoración de grado de dependencia, estando actualmente el expediente a la espera de completar documentación - subsanación por el interesado.
- Con carácter mensual, el Ayuntamiento de Alicante recibe una entrada por registro municipal de más de 700 solicitudes vinculadas a expedientes de dependencia, de las cuales, en torno al 50% corresponden a solicitudes iniciales, revisiones de grado o nuevas preferencias.
- En febrero de 2024 el Ayuntamiento de Alicante, solicita un Plan de Choque a la Conselleria, adoptando de manera simultánea mejoras en el número de profesionales y de valoraciones que supongan una reducción de las valoraciones pendientes hasta la fecha. Considerando el número de solicitudes de dependencia que tienen entrada por registro del Ayuntamiento, la concejalía de Bienestar Social a partir julio de 2024, además de reiterar la petición de colaboración a la Conselleria, diseña un modelo de atención a la dependencia descentralizado y de proximidad al ciudadano, que permite aumentar el número de

profesionales técnicos y personal administrativo - grabador siendo su puesta en marcha en septiembre de 2024.

- Todos estos cambios han supuesto un aumento en el número de valoraciones anuales realizadas respecto a años anteriores. Concretamente se ha producido un incremento de un 25% en el número de valoraciones en 2024 respecto a 2023 y 2022. Por otro lado, se ha reducido el tiempo de espera en grabaciones de expedientes de dependencia estando a fecha de 31 de diciembre de 2024 al día en algunas zonas de servicios sociales, y en otras con un mayor número de población dependiente, a un mes de demora.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos trasladó, en un informe remitido fuera de plazo, que:

- La persona interesada aún no ha sido valorada.
- La resolución confirmando o modificando un grado de dependencia y, si procede, la revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.
- 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.

Dimos traslado de ambos informes a la persona interesada y nos confirmó que en el mes de julio presentó la documentación que se le había requerido.

2 Conclusiones de la investigación

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.
- 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.

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.
- 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.

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 11 meses desde que la persona titular solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia y todavía no se ha realizado la valoración, ni se ha aprobado, por tanto, la Resolución de grado, por lo que sus derechos reconocidos dentro del sistema de la dependencia, si proceden, han quedado violentados sustancialmente.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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. **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, una vez se haya valorado, y del programa individual de atención que de este se derive, así como los posibles efectos retroactivos.

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

6. **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.

7. **SUGERIMOS** que, tras 11 meses de tramitación del expediente, proceda de manera urgente, a realizar la valoración de la persona solicitante, si no lo ha hecho todavía.
8. **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