

"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 2501870
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación. Revisión Grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 12/05/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que la persona titular, menor de edad, presentó el 13/02/2023 ante el Ayuntamiento de Benidorm una solicitud de revisión de su situación de dependencia.

La persona interesada fue valorada, pero no se había emitido ninguna resolución.

La presente queja es reiteración de la número 2402781 que se cerró el 12/12/2024, sin que se hubiese resuelto el expediente de la persona dependiente, menor de edad.

Por ello, el 14/05/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En fecha 10/07/2025 tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre del menor (...), con fecha 13 de febrero de 2023, presentó una solicitud de revisión de la situación de dependencia, pero a fecha de emisión de este informe, aunque la persona interesada fue valorada el día 1 de marzo de 2023, aún no se ha emitido resolución sobre la revisión del grado de dependencia.

A fecha de elaboración de este informe, está finalizando el proceso relativo a la emisión del correspondiente dictamen técnico según lo previsto en el artículo 10 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, paso previo a la resolución de revisión de expedientes confirmando o modificando un grado de dependencia y, si procede, la resolución de revisión del Programa Individual de Atención.

Respecto al motivo de la demora en emitir la resolución correspondiente se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia; garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Siendo conscientes de la actual demora en la elaboración de los dictámenes técnicos de menores que han solicitado el reconocimiento o revisión de la situación de dependencia, la unidad administrativa competente está adoptando una serie de medidas para reducir la lista de espera.

En el caso de niños, niñas y adolescentes, como sucede en este supuesto, la recomendación de esta Dirección General a las Entidades Locales es que prioricen las solicitudes de este colectivo a efectos de valoración de la situación de dependencia, y

paralelamente desde le Órgano de Valoración de la Conselleria, se les ofrece un acompañamiento técnico para asegurar la calidad de las valoraciones realizadas y evitar así, devoluciones de las mismas que impliquen demora en la resolución.

Así mismo, el Órgano de Valoración de la Conselleria, revisa cada una de las valoraciones realizadas por los equipos de Servicios Sociales o por las Unidades de Salud Mental Infantil (USMIA) correspondientes, para emitir el dictamen técnico que permita la resolución de grado. Este equipo, formado en la actualidad por 4 médicos y 6 psicólogos, resulta del todo insuficiente para la realización de esta tarea de forma ágil, llegando a demorar estas resoluciones de grado hasta en un año. Ante esta situación desde el Servicio de Reconocimiento de Grado se ha solicitado la urgente ampliación de esta plantilla en 6 profesionales más (2 médicos y 4 psicólogos).

Igualmente se ha solicitado la ampliación del número de profesionales que forman el equipo de valoración de la Conselleria, con la finalidad de ampliar también el apoyo que este presta a las entidades locales. Concretamente, se ha solicitado la contratación de 2 terapeutas ocupacionales para la provincia de Alicante, y un equipo de 10 personas (7 para la provincia de Valencia y 3 para la provincia de Alicante), que temporalmente realice valoraciones de la situación de dependencia en estas dos provincias, que son las que acumulan una mayor demora en esta tarea.

Por el estado de tramitación del expediente, se prevé que no se demore la fecha de emisión de la resolución de revisión correspondiente, evitando dilaciones indebidas e innecesarias referente a la misma.

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 14/05/2025; no obstante, no recibimos el mismo hasta el 10/07/2025 (registro de salida 03/07/2025), fuera del plazo concedido.

La demora en remitir el 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 el motivo de la queja es la demora en emitir la correspondiente resolución del nuevo grado, así como de su PIA correspondiente.

En ese sentido y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

En relación con el 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:

- El plazo de 3 meses establecido para dictar y notificar dicha resolución de grado.
- El plazo de 6 meses para resolver la resolución del nuevo PIA desde la solicitud de la persona interesada.

En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se han incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

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 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)
- 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**.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora y la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la actuación o por la presunta inactividad de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

Por último, queremos reiterar que si la demora en resolver los expedientes de dependencia supone una vulneración de los derechos de las personas beneficiarias, en el caso que nos ocupa, en que esa persona es menor de edad, debería la Administración ser especialmente rigurosa en el

cumplimiento de los plazos establecidos, dada la importancia del acceso precoz a terapias y otras ayudas imprescindibles para un mejor desarrollo de las capacidades físicas y psicológicas, así como una mejor integración social de las personas menores.

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 nueva Resolución de grado y, en su caso, Resolución de revisión del Programa Individual de Atención de la persona beneficiaria, menor de edad.
6. **SUGERIMOS** que, en la nueva Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

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