

"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 2303422

Materia Servicios sociales.

Asunto Dependencia. Incidencias prestaciones. Aumento PVSAD.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes y relato de la tramitación de la queja

De acuerdo con la normativa que regula el funcionamiento de esta institución, la promotora de la queja presentó, con fecha 10/11/2023, un escrito en el que planteaba dos cuestiones:

1. La falta de respuesta a la solicitud de aumento de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio.
2. La falta de respuesta a la solicitud de revisión de grado de su situación de dependencia.

El 27/11/2023 efectuamos a la interesada un requerimiento de mejora, para que remitiera a esta institución el justificante de la presentación en el Ayuntamiento del contrato con la empresa prestadora del servicio de ayuda a domicilio, de fecha 01/01/2023.

El 29/11/2023 registramos de entrada un escrito de la interesada en el que, en relación con la primera de las cuestiones planteadas, manifestaba expresamente que la Generalitat había regularizado el pago y que, por lo tanto, no era necesaria ya la tramitación de la queja.

Por lo que se refería a la segunda de las cuestiones planteadas (la falta de respuesta a la solicitud de revisión de grado de la situación de dependencia, presentada el 14/06/2023), dado que tan sólo restaban dos días para que expirase el plazo de seis meses previsto y, al entender que la presunta inactividad de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda podría afectar al derecho a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en los términos establecidos en la Ley y al derecho a obtener resolución expresa en el plazo máximo establecido en el Decreto 62/2017, del Consell, que regula el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas, con fecha 13/12/2023 admitimos la queja a trámite y emitimos la Resolución de inicio de investigación, que notificamos a la Conselleria, solicitándole información en relación con los hechos expuestos.

El 01/02/2024 registramos de entrada el informe solicitado (dentro del plazo previsto y tras haber solicitado la Conselleria la ampliación del plazo inicialmente otorgado para su emisión), en el que, sustancialmente, se informaba a esta institución de que la solicitud se encontraba en estado «comprobada» desde el 25/09/2023 en la aplicación informática ADA, pero que la persona dependiente aún no había sido valorada.

Por ello, al no constar valorada la persona dependiente, esta institución consideró oportuno realizar, el 05/02/2024, una nueva petición de informe al Ayuntamiento de Alicante y a la

Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que, en el plazo de un mes emitieran un informe.

El informe del Ayuntamiento lo registramos de entrada el 19/02/2024, dentro de plazo. En él se informaba sustancialmente a esta institución de que las valoraciones se realizaban teniendo en cuenta los criterios de prioridad marcados por la Conselleria (urgencias, menores y fechas de registro) y que la interesada sería citada para ser valorada en un plazo aproximado de tres meses.

Por lo que se refiere al informe de la Conselleria, se registró de entrada en esta institución el 11/04/2024, después de haber solicitado esa administración, nuevamente, la ampliación del plazo prevista en el artículo 31 de la Ley reguladora de esta institución. Sustancialmente se informaba a esta institución de que:

- Conoce la demora en las valoraciones de los servicios sociales del municipio donde reside la persona titular de este expediente, ya que el órgano competente de esta Conselleria hace un seguimiento mensual de la situación de las valoraciones de todos los municipios de la Comunitat Valenciana.
- Aquellas entidades locales que deciden poner en marcha un «plan de choque de valoración» para reducir la lista de espera en su ámbito de actuación conocen que cuentan con el soporte de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores para diseñar y evaluar la viabilidad de dicho plan y, en algunos casos, con el apoyo del equipo de valoración de la Conselleria.
- Durante el primer trimestre de 2024 se ha estado colaborando con esta entidad local en el diseño de un «plan» para reducir la demora actual.

Ambos informes fueron trasladados a la persona dependiente al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución. No obstante, desde la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución se realizó una gestión telefónica, con fecha 20/05/2024, para conocer si había habido algún cambio sustancial, y la promotora de la queja puso en conocimiento de esta institución que su madre fue valorada la semana anterior.

2 Consideraciones a la Administración

De todo lo actuado se concluye que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente, atendiendo a las siguientes consideraciones:

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, establece que el grado de dependencia podrá ser objeto de revisión y que la persona titular de la dirección general con competencias en materia de atención a las personas en situación de dependencia, dentro del plazo máximo previsto en el artículo 11, apartado 5 del presente decreto, dictará y notificará resolución expresa en el procedimiento incoado para revisar el reconocimiento y grado de la situación de dependencia.

Entendemos la referencia hecha, en realidad, al artículo 11.4 (el apartado 5 no existe) en el que expresamente se establece que el plazo máximo para dictar y notificar dicha resolución de grado

es de **tres meses**, computándose desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación.

Dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud de revisión de grado (el 14/06/2023), esta institución, debe, en primer lugar, recordar a las administraciones investigadas 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 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y, en última instancia, que, en el marco del derecho a una buena administración, la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos sean tramitados en un plazo razonable.

Conforme a lo establecido en el artículo 20 de la Ley 39/2015 los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimiento.

En relación con esto último, interesa a esta institución destacar que la Conselleria ha manifestado que conoce las demoras en las valoraciones del Ayuntamiento de Alicante y que, durante el primer trimestre de 2024, se ha trabajado conjuntamente para el diseño de un plan para reducir la demora actual. Sin embargo, la Entidad Local no ha facilitado ninguna información al respecto.

3 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. **RECOMENDAMOS** que, si no se hubiese hecho ya, ponga en marcha el plan de choque de valoración, con la finalidad de reducir la lista de espera para valoraciones de dependencia (tanto iniciales como de revisión).
2. **SUGERIMOS** que, en caso de no haberlo hecho ya, remita a Conselleria el dictamen técnico correspondiente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

3. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al objeto de lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.

5. **SUGERIMOS** que tan pronto le sea remitido el dictamen técnico correspondiente, emita la Resolución de revisión de la situación de dependencia, confirmando o modificando el grado de la persona dependiente y, en su caso, la Resolución de revisión del programa individual de atención.
6. **SUGERIMOS** que, en caso de proceder la aprobación del programa individual de atención, en la resolución PIA se reconozca el derecho a la percepción de los efectos retroactivos correspondientes, dado que, conforme al artículo 18.5 del Decreto 62/2017, la fecha de efectividad se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud (que se registró con fecha 14/06/2023).

A AMBAS ADMINISTRACIONES:

7. **ACORDAMOS** que nos remitan, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifiesten la aceptación de las consideraciones que les realizamos, indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estimen para no aceptarlas.

Por último, **ACORDAMOS** que se notifique la presente Resolución a la persona interesada y a las administraciones investigadas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana