

"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

<b>Queja</b>	<b>2400010</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia (Menor). Demora tramitación. Revisión grado.
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 02/01/2024, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos comunicaba que el 28/06/2023, con numero de registro 9152, la persona promotora de la queja solicitó en el Ayuntamiento de Catarroja la revisión de grado de situación de dependencia de su hijo, menor de 8 años, por agravamiento, a los efectos de percibir las ayudas y prestaciones previstas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Sin embargo, hasta la fecha de presentar esta queja no se había resuelto el expediente, cuando ya habían transcurrido más de seis meses desde la solicitud.

Tras admitir la queja a trámite y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 08/01/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Catarroja y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre las siguientes cuestiones que detallamos a continuación:

### AL AYUNTAMIENTO DE CATARROJA:

1. Fecha en la que fue grabada la solicitud de revisión de grado de la situación de dependencia en la aplicación correspondiente.
2. Día y hora fijados para la visita domiciliaria.
3. Fecha en la que se había realizado el informe social del entorno.
4. Fecha en la que se había realizado la valoración de la situación de dependencia.
5. Fecha en la que la citada valoración había sido remitida a la Conselleria competente.
6. Situación en la que se encontraba el expediente.

### A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. Si había verificado como correcta la grabación de la solicitud (indicar fecha).
2. Si había procedido a la aprobación del grado de dependencia. En caso afirmativo, que indicase fecha y grado.
3. Si había procedido a la aprobación de la nueva Resolución del programa individual de atención (PIA) y, si era el caso, que indicase fecha y recurso o prestación reconocida.

El 19/01/2024 registramos el informe recibido del Ayuntamiento de Catarroja con el siguiente contenido:

1. La fecha en la que fue grabada la solicitud de Revisión de Grado corresponde al registro nº 9152 del día 28/06/2023 y grabado en el sistema ADA el día 30/06/2023.
2. Desde Ada podemos comprobar que la valoración del grado se realizó el día 28/11/2023.
3. El informe social de entorno se cerró el 11/12/2020 en la valoración inicial de la Dependencia.
4. La valoración de la dependencia en la revisión de Grado fue realizada el día 28/11/2023 y cerrada un día después 29/11/2023 por (...). Trabajadora Social en el ámbito sanitario del Área de Salud Mental.
5. La valoración se remitió al órgano competente una vez cerrada desde el programa ADA, el día 29/11/2023.
6. La última notificación se realiza en concepto de aumento de cuantía en la prestación de CNP. Actualmente no hay resolución de la revisión de GRADO ni PIA.

El 01/02/2024, tuvo entrada en esta institución el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre del menor (...) con fecha 28 de junio de 2023, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia pero, a fecha de emisión de este informe, aunque la persona interesada ya ha sido valorada, aún no se ha emitido resolución sobre la revisión de la situación de dependencia y el grado de la misma.

En este sentido se comunica que la resolución de expedientes confirmando o modificando un grado de dependencia y, en su caso, la resolución de 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.

En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Lamento esta espera y los inconvenientes que la misma haya generado a la persona que formula la queja, que seguro son muchos.

Dimos traslado del contenido de ambos informes a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones. Así lo hizo, mediante un escrito de fecha 19/01/2024, en el que nos comunicaba que las fechas indicadas por el Ayuntamiento de Catarroja eran correctas.

El 27/02/2024 remitimos nuestra [Resolución de consideraciones](#) a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Catarroja. En ella destacábamos, principalmente, las siguientes sugerencias:

- Al Ayuntamiento de Catarroja que adoptase 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 grabación de solicitudes y a la valoración.
- A la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, tras ocho meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, procediera de manera urgente a emitir la Resolución de valoración de dependencia, así como la Resolución del correspondiente programa individual de atención.

El 22/03/2024 recibimos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a nuestra Resolución de consideraciones de fecha 27/02/2024, comunicándonos, entre otras cuestiones, lo siguiente:

Conscientes de que el incumplimiento sistemático de los plazos de resolución de las solicitudes perjudica gravemente a las personas en situación de dependencia, esta Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se ha marcado como uno de sus objetivos prioritarios atender todas las solicitudes de dependencia en plazo a fin de garantizar la efectividad de los derechos reconocidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

En lo que se refiere al RECORDATORIO de obligaciones legales, sobre los efectos del silencio administrativo establecido en los artículos 11, 14 y 15 del 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, cabe indicar que el mismo opera de la manera establecida en la disposición adicional cuarta de este mismo Decreto, según la cual:

“1. Transcurrido el plazo máximo de seis meses desde la presentación de la correspondiente solicitud, sin que este haya sido resuelto y una vez determinado por los órganos valoradores el grado de dependencia de la persona según la tabla contenida en el artículo 10 del presente decreto se estará al grado que la resolución establezca y se determinarán, en su caso, en el PIA el recurso o prestación que le correspondan, que deberá entenderse desde el momento en que el silencio surta efectos, abonando retroactivamente la prestación económica o servicio que corresponda.

2. El silencio administrativo con estos efectos se aplicará siempre, independientemente de que el expediente haya sido declarado expresamente o no de emergencia ciudadana, al amparo de lo establecido en la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana”.

En relación con las SUGERENCIAS se comunica que se resolverá la revisión del Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Según consta en el expediente a nombre del menor (...) con fecha 28 de junio de 2023, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia pero, a fecha de emisión de este informe, aunque la persona interesada ya ha sido valorada, aún no se ha emitido resolución sobre la revisión de la situación de dependencia y el grado de la misma.

Tal y como se indicó en el anterior informe, la resolución de expedientes confirmando o modificando un grado de dependencia y, en su caso, la resolución de 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.

En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

El Ayuntamiento de Catarroja recibió nuestra Resolución de consideraciones el 28/02/2024. Sin embargo, ha transcurrido ampliamente el mes de plazo y no hemos recibido su respuesta.

En ese sentido, quisiéramos informar que esta institución, en el expediente que nos ocupa, ha calificado al Ayuntamiento de Catarroja como administración no colaboradora, tal y como dicta el artículo 39.1.b) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana:

1. Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:
  - b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de fecha 27/02/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Asimismo, debemos dejar constancia 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 una menor, de ocho años de edad, debería la Administración ser especialmente rigurosa en el cumplimiento de los plazos establecido dada la importancia del acceso a terapias, prestaciones, recursos y otras ayudas imprescindibles para un mejor desarrollo de las capacidades físicas, psicológicas así como de una mejor integración social y desarrollo personal de las personas menores.

En este sentido insistimos en el hecho de que esta demora afecte a un menor de edad implica, además, la vulneración del derecho que tiene toda niña, niño y adolescente a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado, tal y como establece el artículo 2 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, así como el artículo 3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia, donde se regulan los principios rectores de las políticas públicas en relación con la infancia y la adolescencia. En aplicación de las citadas leyes y demás normas que les afecten, así como en las medidas que adopten sus familias y las instituciones, públicas o privadas, en cualquiera de las manifestaciones de los niños, niñas y adolescentes, primará su interés superior.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite en el artículo 41.d) hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en [elsindic.com/actuaciones](https://elsindic.com/actuaciones).

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, ha colaborado con esta institución dando respuesta a los requerimientos efectuados, pero ha incumplido nuestra principal consideración, pues no se ha emitido la correspondiente resolución de grado de la persona dependiente, así como de su programa individual de atención.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta Resolución a todas las partes.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana