

"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>2400211</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora tramitación.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

De acuerdo con la normativa que regula el funcionamiento de esta institución, con fecha 19/01/2024 la persona promotora presentó un escrito en el que, sustancialmente, nos formulaba una queja sobre la demora en la tramitación de la solicitud de dependencia que había presentado el 15/02/2023 en el Ayuntamiento de Xirivella.

En concreto, en el escrito manifestaba que, si bien había sido valorada, no le había sido notificada la Resolución de grado.

Al entender que la presunta inactividad de las administraciones con competencias en la tramitación del expediente (Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y vivienda y Ayuntamiento de Xirivella) 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 una 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 25/01/2024 emitimos la Resolución de inicio de investigación. Se la notificamos tanto a la Conselleria como al Ayuntamiento, y le solicitamos información en relación con los hechos expuestos, en concreto, sobre los siguientes aspectos:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE XIRIVELLA:**

1. Indique la fecha en que fue grabada la solicitud de la interesada en la aplicación informática, la fecha en que fue valorada y la fecha de remisión a Conselleria del Dictamen Técnico correspondiente.
2. Cualquier información de interés en relación con la queja que nos ha sido formulada.

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

1. Estado del expediente.
2. Causas que justifican que, transcurrido prácticamente un año desde el registro de la solicitud y habiendo sido valorada la persona dependiente en el mes de mayo (según manifiesta), no le haya sido notificada resolución de reconocimiento de la situación de dependencia.
3. Previsión temporal en que se resolverá de forma definitiva el expediente de dependencia, otorgando a la interesada la prestación o servicio que, en su caso, pudiera corresponderle.

Ambas administraciones remitieron su informe a esta institución dentro del plazo de un mes establecido, a tal efecto, en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.

Por lo que se refiere al Ayuntamiento de Xirivella, su respuesta tuvo entrada en esta institución el 05/02/2024. Sustancialmente, informaba a esta institución de los siguientes extremos:

- El número de expediente en esta Administración es VA3634282023.

- El 31 de marzo del 2023 fue grabada la solicitud en la aplicación informática.
- Respecto a la valoración, tal y como recoge 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, en su artículo 9 establece los órganos competentes para la valoración e indica que cuando la persona resida en un recurso residencial público la valoración se llevará a cabo por profesionales al servicio de la Conselleria con competencias en servicios sociales, promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. En consecuencia, la valoración fue realizada por profesionales de la Conselleria y tuvo lugar el 9 de mayo de 2023.
- El 23 de diciembre de 2023 la Trabajadora Social del Servicio Municipal de Atención a la Dependencia (SMAD) realiza el informe social del entorno.
- El 2 de enero del año en curso, se resuelve el grado. A la fecha de firma de este informe consta en la aplicación informática que dicha resolución ha sido remitida por correo al domicilio a efectos de notificaciones que consta en su expediente (CART4/2024/895).

El informe de la Conselleria, por su parte, tuvo entrada en esta institución el 21/02/2024, en los siguientes términos:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 15 de febrero de 2023, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 2 de enero de 2024, aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

En este sentido se comunica que la resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando en todo caso el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de aprobación del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Ambos informes fueron trasladados a la persona promotora de la queja con fechas 06/02/2024 y 21/02/2024, respectivamente, al objeto de que pudiesen efectuar alegaciones; trámite que no había llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución de consideraciones.

## 2 Consideraciones a la Administración

De todo lo actuado se extrae que, en la tramitación del expediente de dependencia de la promotora de la queja, se han incumplido los plazos establecidos en 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.

Así, el informe social de entorno se realizó el 23/12/2023 y la Resolución de grado se aprobó el 02/01/2024 (tanto uno como otra, 10 meses después del registro de la solicitud), incumplándose el plazo de tres meses establecido en el artículo 11.4 del Decreto. Por otro lado, no tenemos constancia de que, hasta la fecha, se haya emitido la Resolución aprobatoria del programa individual de atención (PIA) de la ciudadana de 90 años de edad, habiendo transcurrido ampliamente el plazo de seis meses previsto desde la fecha de la solicitud.

Por lo tanto, esta institución, debe, en primer lugar, recordar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda 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.

Pero, además, en supuestos como el presente que afecta a una persona de 90 años especialmente vulnerable, la Administración debe emplear el tiempo estrictamente necesario en dar respuesta a las necesidades de la persona dependiente, pues, conforme al artículo 13 de la Ley 39/2006, esta atención deberá orientarse a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal de las personas en situación de dependencia.

### 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 XIRIVELLA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas resulten necesarias para eliminar la anormalidad en la tramitación de los expedientes de dependencia y respetar los plazos establecidos en el Decreto 62/2017.

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

2. **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.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas resulten necesarias para eliminar la anormalidad en la tramitación de los expedientes.
4. **SUGERIMOS** que emita y notifique la Resolución aprobatoria del programa individual de atención de la persona dependiente y en la misma Resolución se reconozca el derecho a la percepción de los efectos retroactivos correspondientes, dado que, conforme al artículo 16.3 del Decreto 62/2017, el PIA debe incluirlos.

#### **A AMBAS ADMINITRACIONES:**

5. **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, al Ayuntamiento de Xirivella y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana