

"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** 2402820  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 23/07/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 05/12/2023, presentó, ante el Ayuntamiento de Benetússer, una solicitud de revisión de su grado de dependencia. Del mismo modo el 17/05/2023 presentó una solicitud de nuevas preferencias en su programa individual de atención (en adelante PIA), en el que solicitaba el servicio de atención residencial, y no había obtenido respuesta.

Por ello, el 29/07/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Benetússer 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, en su informe, nos comunicaba lo siguiente:

- La fecha de grabación de la solicitud de revisión de grado de dependencia fue el 23/01/2024.
- La fecha de valoración fue el 25/07/2024.
- En fecha 30/07/2024 el estado del expediente es "valorada"

Tras solicitar una ampliación de plazo, recibimos el informe de la Conselleria en el que nos comunicaba que se le había reconocido a la persona interesada un Grado 3, mediante resolución de 19/08/2024 y no se ha emitido la resolución de revisión del PIA de la persona interesada para actualizar la prestación económica que estaba percibiendo al nuevo grado. Del mismo modo nos comunicaba que respecto a la nueva preferencia de servicio de atención residencial, según la solicitud de 17/05/2023, se estaba analizando la priorización de los centros solicitados y en cuanto existiera una plaza disponible, se pondrá en su conocimiento.

Por último, nos comunicaba que se ofertaría a la persona interesada la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.

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

## 2 Conclusiones de la investigación

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

- Se ha incumplido el plazo de 3 meses establecido para dictar y notificar la resolución de grado (artículo 14.4 del Decreto 62/2017 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 ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 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).
- Se ha incumplido el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para resolver y notificar dicha resolución (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Toda la ciudadanía tiene derecho a que las Administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

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.

El incumplimiento de estas obligaciones aumenta la incertidumbre que genera la falta de resolución, además, amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

Por ello, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, 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.

## 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 resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **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.
4. **RECOMENDAMOS** que, cuando una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia marque como servicio preferente el de servicio de atención residencial (SAR), se establezca un sistema de información inmediato sobre la opción de solicitar una prestación vinculada de garantía, explicando con detalle los requisitos a cumplir, la diferencia de este recurso con el solicitado, en qué consiste dicha prestación de garantía, su coste, y los recursos existentes.
5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de las nuevas preferencias del PIA, que fue presentada el 17/05/2023, en el que solicitaba el servicio de atención residencial.
6. **SUGERIMOS** que oferte, si no lo ha hecho, a la persona interesada, la posibilidad de una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.
7. **SUGERIMOS** que, proceda a emitir la resolución de revisión del PIA de la persona interesada para actualizar la prestación económica que está percibiendo al nuevo grado 3.
8. **SUGERIMOS** que la Resolución del nuevo programa individual de atención incluya los efectos retroactivos correspondientes.

#### **AL AYUNTAMIENTO DE BENETÚSSER:**

9. **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.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones)

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana