

"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>2301960</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Atención residencial
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

El 21/06/2023 registramos un escrito de queja que identificamos con el nº2301960, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con reconocimiento del grado tres de dependencia por resolución de fecha 20/11/2022, por la demora en la tramitación de la solicitud de fecha 05/05/2022 de una plaza pública en residencia.

Igualmente, se señalaba que la interesada se encuentra ingresada en la residencia Ballesol de Valterna desde el 20/06/2022, ocupando una plaza cuyo coste mensual asciende aproximadamente a 2.400 €. El promotor de la queja e hijo de la titular de la misma, indicaba que «con una pensión de viudedad de 889,84 euros resulta inviable la permanencia en una residencia privada o concertada sin plaza pública».

El 04/07/2023 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Administración autonómica competente, que, en el plazo de un mes, emitiera un informe acerca de la falta de respuesta.

El plazo de un mes concedido para la emisión del citado informe podía ser ampliado por un mes más por el Síndic de Greuges, con carácter excepcional, «cuando concurren circunstancias justificadas que así lo aconsejen en un determinado supuesto» (artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges).

Sin embargo, transcurrido el plazo establecido, la Administración no ha dado respuesta al requerimiento efectuado desde esta institución ni ha solicitado la ampliación de plazo para remitirlo.

Es por ello que, en el expediente que nos ocupa, esta institución ha calificado a la Administración autonómica competente como no colaboradora, ya que no ha emitido en los plazos establecidos el preceptivo informe que le solicitamos con fecha 04/07/2023.

En consecuencia, tal y como dicta el artículo 39.1 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello se produzcan los siguientes hechos:

- No se facilite la información solicitada.

### 2 Consideraciones

Debemos comenzar por poner de manifiesto que la falta de colaboración de la Administración autonómica competente ha impedido a esta institución conocer sobre las circunstancias que concurren en el expediente objeto de la queja y, en consecuencia, sobre los motivos del incumplimiento denunciado por su promotor.

De lo informado en el escrito de queja se desprende que:

- Han transcurrido ya 16 meses. desde que se formulara la solicitud de plaza pública por parte de la titular de esta queja. Se ha sobrepasado por tanto el plazo legalmente establecido (6 meses) para resolver el nuevo PIA.
- La interesada y su familia desconocen qué lugar ocupa en la lista de espera de los centros solicitados. Tampoco saben el plazo aproximado para obtener la plaza solicitada.
- La titular de la queja se encuentra ingresada en la residencia Ballesol de Valterna desde el 20/06/2022, haciendo frente a los costes de esta.
- La Conselleria no ha ofrecido, como alternativa a la falta de plazas públicas, la posibilidad de acceder a una prestación de garantía vinculada al servicio de atención residencial en sustitución de la plaza pública solicitada.

En la fecha en la que la persona dependiente presentó la solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, dicho procedimiento estaba regulado por 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, que entró en vigor el 14/06/2017.

De dicho Decreto, y en relación con este asunto, destacamos los siguientes apartados:

- Fija en tres meses el plazo para aprobar la resolución de grado (art. 11.4)
- Fija en tres meses, a continuación de la resolución de grado, el plazo para aprobar la resolución del PIA, recogiendo como novedad la figura del silencio positivo, sin perjuicio de la obligación de la administración en resolver (art. 15.5)
- Regula el contenido que ha de tener el PIA (art. 16, apartados 1 y 2).
- Regula, igualmente, el procedimiento para la revisión del PIA, cuyo plazo de resolución será de seis meses como máximo (art. 18.4).
- En su art. 34 señala que, en el supuesto de que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km. respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia, se ofertará a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio residencial.
- La fecha de efectividad del nuevo recurso será la de la resolución de revisión y, si esta no se produce dentro de los seis meses posteriores a la solicitud de la persona en situación de dependencia, la fecha de efectividad se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud (artículo 18.5).

Por su parte, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece:

- La obligación de resolver en un plazo máximo no podrá exceder de seis meses, salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea, así como mantener actualizadas las normas en la página web (art. 21).
- El silencio administrativo positivo en los procedimientos iniciados a instancia del interesado, aunque caben excepciones (art. 24)
- Que se ha de dictar obligatoriamente la resolución en plazo, aunque cabe la posibilidad de suspenderlo o ampliarlo (art. 21. 22 y 23)

Finalmente, conviene recordar que 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, que entró en vigor en noviembre de 2016:

- Establece que los procedimientos declarados de emergencia ciudadana por razones de interés público establecidos en esta ley se tramitarán con carácter de urgencia (art. 3.1).
- Otorga la consideración de procedimientos de emergencia ciudadana a los relativos a las «ayudas económicas a la dependencia», sin distinción alguna (punto 3 del Anexo de la Ley)
- Impone la obligación al Consell de planificar los recursos humanos en los departamentos que gestionen los procedimientos declarados de emergencia para garantizar el cumplimiento de esta Ley (Disposición Adicional Primera).

Como consecuencia de este último mandato legal, resulta notorio que todos los expedientes derivados de solicitudes de servicios y prestaciones por motivo de situación de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia, sin que quepa esperar a solicitud alguna por parte de los servicios sociales generales ni a declaración de la dirección general competente.

### 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:

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

1. **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.
2. **RECOMENDAMOS** que se informe a las personas en situación de dependencia solicitantes de plaza pública del lugar que ocupan en la lista de espera de los centros solicitados.
3. **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 la 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.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo, dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias, e incrementa los costes económicos públicos al tener que asumir intereses y costas por la demora en la tramitación de los procedimientos.
5. **SUGERIMOS** que, tras 16 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, proceda de manera urgente a emitir el correspondiente programa individual de atención, que conforme al art 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, solo podrá dictarse de ser confirmatoria de la estimación de la solicitud atendiendo a los efectos del silencio positivo.
6. **SUGERIMOS** que, dado lo dispuesto en la Ley 9/2016 citada, que determina la aprobación de una resolución favorable en virtud del carácter positivo del silencio administrativo, reconozca, en su caso, el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que corresponden a la persona dependiente, fijando dicho periodo desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud del servicio.
7. **SUGERIMOS** que, dado que la Conselleria conoce que la persona dependiente ya se encuentra en un centro residencial concertado con la administración, le oferte con carácter inmediato la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, por si fuera de su interés, y no permanezca a la espera de encontrar una plaza en un centro residencial pública durante más tiempo.
8. **ACORDAMOS** que nos remita, 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 manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos, indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Núm. de reg. 06/09/2023  
CSV \*\*\*\*\*  
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 06/09/2023 a las 13:03

---

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana