

"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	2301960
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Dependencia. Atención residencial.
Actuación	Resolución de cierre.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 21/06/2023, ha sido la demora en la tramitación de la solicitud de plaza pública en residencia para la madre de la promotora de la queja, con reconocimiento del Grado III de dependencia por resolución de fecha 20/11/2022 y solicitud de dicho servicio de fecha 05/05/2022.

La interesada se encuentra ingresada en la residencia (...) desde el 20/06/2022, ocupando una plaza cuyo coste mensual asciende aproximadamente a 2.400 euros. Con una pensión de viudedad de 889,84 euros resulta inviable la permanencia en una residencia privada o concertada sin plaza pública.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 04/07/2023 a la Administración autonómica competente un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho invocado, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

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

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 06/09/2023](#), además de considerar a la Administración competente en la materia como no colaboradora, al no haber dado respuesta al requerimiento de información por parte del Síndic (Art. 39.1 de la Ley 2/02021 del Síndic de Greuges), sugeríamos a la Administración autonómica que, tras 16 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, procediera 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.

Además, recomendábamos 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 y que, dado que la Administración 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.

El informe de la Administración autonómica dando respuesta al requerimiento de información de fecha 04/07/2023, que tuvo entrada en esta institución con fecha 07/09/2023, y por lo tanto, fuera del plazo de un mes establecido a tal efecto en el artículo 31 de la Ley 2/2021 reguladora de esta institución, sustancialmente, nos informaba de lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 11 de febrero de 2022, 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 20 de

noviembre de 2022, aún no se ha emitido la correspondiente resolución del Programa Individual de Atención. La resolución de reconocimiento del grado de dependencia consta como entregada el día 22 de diciembre de 2022.

Constando en el expediente de dependencia de la interesada como primera preferencia el servicio de atención residencial, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

No obstante, el artículo 34 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, recoge que en el supuesto 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 de atención residencial (de garantía) para aquellas plazas cuyo coste real cumpla con lo estipulado en el apartado segundo de este artículo según lo recogido en la modificación introducida por el artículo 5 del Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell. El importe de la citada prestación, garantiza el acceso a un recurso de atención residencial en igualdad de condiciones económicas que los beneficiarios de una plaza pública o sostenida con fondos públicos, quedando garantizado al usuario para sus gastos personales las posibles pagas extraordinarias y el correspondiente "dinero de bolsillo" (220 euros mensuales).

En el momento de elaborar este informe no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado esta prestación.

En cuanto a la fecha prevista para la resolución del expediente no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación, como el grado de dependencia reconocido o su variación y, en su caso, las urgencias de carácter social, la fecha de demanda, la capacidad económica y la edad de la persona dependiente, no resultando posible indicar un plazo aproximado para las personas que estén pendientes de adjudicación de plazas quienes además, quedan a la espera de las bajas que se produzcan por diferentes motivos en el centro o centros por los que han mostrado su preferencia.

Confío que esta respuesta sirva para resolver sus dudas. No obstante, los órganos de esta Conselleria están disponibles para informar de las posibles cuestiones que no se hayan aclarado sobre este tema u otros de la dependencia.

Dicha información fue trasladada a la persona promotora con fecha 11/09/2023 al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo con fecha 13/09/2023, indicando lo siguiente:

En relación con la queja 2301960 que nos ocupa, el reclamante se personó el día 27 de junio de 2023 a las 11:40 horas en el Centro de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, sito en la Avenida del Oeste nº 36 de Valencia (se adjunta justificante de la cita) al objeto de poder entrevistarse con el técnico correspondiente, limitándose dicha cita a ser atendido por una funcionaria del registro e información general, no aportándose ningún dato nuevo solicitando por activa y pasiva poder entrevistarme con el técnico/a correspondiente al objeto de que se me informase sobre las cuestiones propuestas en el escrito inicial siendo todos mis esfuerzos en vano, a pesar que venía de un pueblo de la provincia de Alicante.

Según el escrito que presenta la Conselleria de 11/09/2023 y cito literalmente: "Confío que esta respuesta sirva para resolver sus dudas. No obstante, los órganos de esta Conselleria están disponibles para informar de las posibles cuestiones que no se hayan aclarado sobre este tema u otros de la dependencia.", pues parece ser que ciertos órganos de la Conselleria no están tan disponibles, ruego a través de este medio ya que telefónicamente es imposible, se me facilite una entrevista con el técnico/a competente sobre este asunto al objeto de tratar las siguientes cuestiones:

- 1) Si mi madre (...), tiene derecho a percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía).
- 2) Importe de la misma.
- 3) Si la residencia (...) está obligada a aceptar dicha prestación pública de garantía.

Igualmente, con fecha 11/09/2023, se remitió comunicado a la Administración aclarando que el informe recibido el 07/09/2023 da respuesta a la resolución de inicio de este expediente de queja que remitimos a la

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas el 04/07/2023 pero que continuaba pendiente de contestación la resolución de consideraciones de fecha 06/09/2023.

Sin embargo, a fecha de esta resolución, no se ha recibido el mencionado informe. En consecuencia, y tras haber esperado un plazo prudencial como se nos solicitaba para que se fueran incorporando las personas titulares de los centros superiores y directivos de esa Vicepresidencia, nuevamente debemos considerar, en este caso a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, como no colaboradora, 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:

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 06/09/2023. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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.

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.

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