

"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>2301981</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora revisión PIA.
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias, realizada el 18/11/2022, instando el reconocimiento del Servicio de Atención Residencial para la madre de la promotora de la queja.

El escrito inicial de queja tuvo entrada en esta institución el 15/05/2023 y el 22/06/2023 emitimos la Resolución de Inicio de Investigación que fue notificada a la Administración autonómica competente en la materia, solicitándole información en relación con los hechos expuestos.

El 31/08/2023, sin que hubiese tenido entrada en esta institución el preceptivo informe solicitado a la Administración, ni la solicitud de ampliación del plazo inicialmente previsto para ello, emitimos la [Resolución de consideraciones](#) efectuando a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, los siguientes pronunciamientos:

- 1. ADVERTIMOS** que la falta de colaboración de la Administración competente se hará constar en el Informe anual que emita el Síndic de Greuges.
- 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. RECOMENDAMOS** que indique a cada persona dependiente la lista de espera en el centro o centros por los que ha mostrado su preferencia, el puesto que ocupa su solicitud y un cálculo aproximado del tiempo que ha de transcurrir hasta poder ocupar una plaza.
- 4. RECOMENDAMOS** que, en un ejercicio de buena práctica administrativa, la Administración competente adjunte el listado de los centros con plazas disponibles a una distancia prudente de su domicilio, como unos 20 km. La persona interesada puede conocer, y no siempre, los de su localidad o los más próximos, pero no puede alcanzar a conocer otros y menos saber si tienen o no plazas disponibles.
- 5. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
- 6. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.
- 7. SUGERIMOS** que, en caso de que no existan plazas públicas disponibles, oferte a la persona dependiente la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada de garantía, explicando adecuada y suficientemente este recurso y el cálculo del importe de la citada prestación.
- 8. SUGERIMOS** que, tras más de 9 meses desde que la interesada solicitase el cambio de recurso, proceda, de forma urgente, a emitir la resolución del 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.

**9. SUGERIMOS** que, en cumplimiento del artículo 16 del Decreto 62/2017, el PIA incluya la compensación retroactiva que pudiese corresponder a la interesada, atendiendo a la fecha de efectividad del nuevo recurso.

El 12/09/2023 registramos de entrada la respuesta a la petición de informe que se realizó a la Conselleria el 22/06/2023. En ella, la Conselleria informaba de que aún no se había emitido la correspondiente Resolución de revisión del Programa Individual de Atención, así como que en cuanto hubiese una plaza disponible se le comunicaría.

Del mismo modo, el informe señalaba que no constaba que se hubiese ofrecido a la persona dependiente la Prestación Vinculada de Garantía y se informa pormenorizadamente de la lista de espera en los centros residenciales por los que la persona dependiente había mostrado su preferencia.

Dicha información fue remitida a la interesada al objeto de que pudiese efectuar alegaciones. Tras su recepción, consultó con esta institución en relación con la Prestación Vinculada de Garantía (cuantía, tiempo para su otorgamiento...) y telefónicamente ha sido derivada a los Servicios Sociales municipales. Llama la atención que la interesada haya tenido conocimiento de la existencia de esta prestación económica, sustitutiva de la plaza pública, gracias a la queja formulada en esta institución.

Por otro lado, con fecha 03/10/2023, se consideró oportuno recordar a la Conselleria que continuaba pendiente la preceptiva respuesta a la resolución de consideraciones; respuesta que, finalmente, tuvo entrada en esta institución el 17/10/2023, fuera del plazo establecido para ello.

Tras su atenta lectura no podemos entender aceptada nuestra resolución en cuanto que, transcurridos más de 11 meses desde la solicitud, la interesada debe continuar esperando para su resolución. La Conselleria se limita a manifestar que

se resolverá la revisión del Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder

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 31/08/2023. Ese comportamiento ha impedido, como decimos, 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](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.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración de la administración autonómica competente con arreglo a lo establecido en el artículo 39.1.a (no facilitar, en los plazos establecidos para ello la información solicitada) y 39.1.b. (no dar respuesta, en los plazos establecidos para ello, a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación) de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana