

"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	2302074
Materia	Servicios sociales
Asunto	Servicios Sociales. Asignación plaza en residencia.
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituyen la falta de información clara y precisa sobre el procedimiento de asignación de una plaza social de residencia, la falta de publicidad de las listas de espera para acceder a los centros y la demora en la asignación de plaza al promotor de la queja, quien había registrado su solicitud el 28/02/2018.

El escrito inicial de queja tuvo entrada en esta institución el 04/07/2023 y el 26/07/2023 emitimos la Resolución de inicio de investigación, que notificamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitándole información en relación con los hechos expuestos.

El 24/08/2023 registramos un escrito de la Conselleria en el que solicitaba la ampliación del plazo inicialmente otorgado para la emisión del informe; solicitud que resolvimos de forma favorable el 25/08/2023. Finalmente, el 04/10/2023 registramos la respuesta solicitada, en la que, sustancialmente, se informaba a esta institución de que en la base de datos constaba una solicitud del interesado para el centro Pintor Emilio Sala de Alcoy, de fecha 28/02/2018, siendo su posición actual en la lista de reserva el número 20.

Del mismo modo, en el informe se hacía constar que la persona titular tenía la condición de persona mayor autónoma, no encontrándose en ninguna de las situaciones de priorización. También se informaba de que en la provincia de Alicante únicamente hay dos residencias a las que pueden acceder las personas mayores autónomas, con lo que el ritmo de asignación de las plazas es mucho más lento que para las personas dependientes.

Dicha información fue trasladada al interesado, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones y, sin que se hubiesen registrado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2302074, de 08/01/2024](#), efectuando a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, las siguientes consideraciones:

- SUGERIMOS** que se dote de transparencia al proceso de adjudicación de plazas a través de la publicación periódica en la página web de la Conselleria de las listas de espera y de las plazas adjudicadas.
- SUGERIMOS** que se amplíe la oferta de plazas para personas mayores no dependientes.
- SUGERIMOS** que emita y notifique resolución sobre la adjudicación de plaza de residencia del interesado.

La preceptiva respuesta de la Conselleria a nuestra Resolución tuvo entrada en esta institución el 12/02/2024. Tras su atenta lectura, entendemos parcialmente aceptada nuestra Resolución puesto que, respecto de la primera de las sugerencias, manifestó:

En relación a la publicación de información sobre listas de espera, la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores, en virtud del artículo 14 de la ley 1/2022 de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana, tiene en cuenta esta sugerencia e

informa que se está trabajando en la elaboración de una nueva instrucción para regular el acceso a los centros sociales de residencia y centros de día para personas mayores, así como en la forma de dar publicidad a las listas de espera para acceder a los mismos y subsanar la situación existente hasta el momento, con la finalidad de que las personas solicitantes puedan consultar información sobre el acceso al centro/centros solicitados.

Entendemos, por tanto, que se está trabajando para dar cumplimiento a la primera de las sugerencias y subsanar la situación existente (en palabras de la propia Conselleria) y dotar de transparencia a todo el proceso de adjudicación de plazas.

Las otras dos sugerencias, en cambio, no pueden considerarse aceptadas. Respecto de la primera de ellas, manifiesta la Conselleria que no resulta viable la ampliación de plazas residenciales para personas mayores no dependientes, conforme al Decreto 27/2023 de tipología de centros y al Decreto 62/2017, que establece que es necesario tener un grado de dependencia 2 ó 3 para acceder al servicio de atención residencial para personas mayores. Pero la instrucción de la queja evidenció la necesidad de plazas para este perfil de usuarios (no dependientes), por lo que reiteramos cuantos pronunciamientos hicimos en la Resolución de consideraciones.

Por último, no tenemos constancia de que se haya adjudicado al promotor de la queja la plaza mediante la Resolución correspondiente, conforme a lo establecido en el punto 5.11 de la Instrucción, de 01/05/2016, de la Dirección General de Servicios Sociales y Personas en Situación de Dependencia sobre el Procedimiento de Asignación de Plazas Sociales de Residencias y Centros de Día para Personas Mayores No Dependientes.

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 08/01/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien debe continuar esperando para que le sea asignada una plaza que solicitó en 2018.

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, con la solicitud a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de que mantenga informada a esta institución de los avances en la elaboración de la instrucción que se ha anunciado y, sobre todo, de la publicidad de las listas de espera para acceder a los centros para dar cumplimiento efectivo a la sugerencia de esta institución.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana