

"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** 2403903  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la falta de la resolución de la solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial, que la promotora de la queja había presentado el 12/05/2023.

Por ello, emitimos la Resolución de inicio de investigación que fue notificada al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitándoles información sobre los hechos expuestos.

El informe de los servicios sociales del Ayuntamiento de València, que tuvo entrada el 11/11/2024, señalaba que la grabación de la solicitud formulada por la persona se efectuó 7 días después de su presentación por registro, el 19/05/2023, fecha en la que también se emitió el informe de idoneidad respecto del recurso solicitado. El 18/04/2024 formularon nueva solicitud para poder acceder a cualquier residencia pública dentro de la provincia de Valencia, contando con el informe de idoneidad el 20/05/2024.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, no habiendo presentado ninguna.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda emitió el requerido informe el 20/12/2024, agotado ampliamente el plazo de que disponía y sin que hubiera solicitado una ampliación del mismo. En este se hacía constar que, efectivamente, todavía no se había resuelto la solicitud de nuevas preferencias PIA presentada más de un año y medio y que existía la posibilidad de «percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía)» si bien esta no se le había ofrecido a la persona en situación de dependencia.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 202403903, de 20/01/2025](#), en la que, reconociendo que la actuación por parte del Ayuntamiento de València se había producido con celeridad y cumpliendo su cometido, efectuamos, en cambio, a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

- 1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
- 2. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas resulten oportunas y necesarias para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de las personas interesadas o

el respeto a sus intereses legítimos, habilitando los medios personales y materiales que permitan cumplir con los plazos establecidos.

3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión de su Programa Individual de Atención en este caso, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica o servicio solicitado.
4. **SUGERIMOS** que, tal y como la propia Administración ha reconocido, conforme al artículo 34 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, se oferte 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) mientras no sea posible adjudicarle plaza pública, acorde a las preferencias PIA manifestadas.
5. **SUGERIMOS** que, tras más de año y medio de espera por parte de la persona dependiente, y tomando en especial consideración su edad y el hecho de que su situación de dependencia alcanza el máximo grado, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución.

La preceptiva respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda tuvo entrada el 05/03/2025, manifestando expresamente que:

En contestación a la resolución remitida por esa Institución, respecto al primer **RECORDATORIO** cabe indicar que la voluntad de este centro directivo es remitir en plazo un informe detallado de todos los hechos que motivan la apertura de un procedimiento de queja ante esa Institución.

En lo que se refiere al **RECORDATORIO de la obligación legal** de resolver en plazo se comunica que –conscientes de que el incumplimiento sistemático de los plazos de resolución de las solicitudes perjudica gravemente a las personas en situación de dependencia– esta Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se ha marcado como uno de sus objetivos prioritarios atender todas las solicitudes de dependencia en plazo a fin de garantizar la efectividad de los derechos reconocidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Finalmente, en relación con las **SUGERENCIAS** se comunica que se resolverá la revisión del Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Visto el contenido es evidente que no puede concluirse que la administración autonómica haya cumplido con el requerimiento que deriva del párrafo 2 del art. 35 de la Ley del Síndic de Greuges que establece que las respuestas de la Administración habrán de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en las resoluciones y, en concreto, si se manifestara su aceptación, especificando las medidas adoptadas para su cumplimiento.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha precisado en su aceptación las medidas que se van a adoptar ni el tiempo que se prevé para lograr «atender todas las solicitudes de dependencia en plazo» como afirma pretender.

Las personas al servicio de las administraciones públicas que tengan a su cargo la resolución o despacho de los asuntos son responsables directas de su tramitación, tal y como el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece, **con obligación de adoptar las medidas oportunas para garantizar su**

**cumplimiento**, en defensa de los derechos legítimos de los derechos de las personas a quienes afectan tales resoluciones.

Tampoco ha manifestado que vaya a resolver el expediente objeto de la queja de modo urgente como se le recomendó, a pesar de acumular una espera de casi dos años y tratarse de una persona de 92 años, en situación de dependencia con grado 3.

Ante lo expuesto no se considera que se aceptan por parte de la Conselleria, las recomendaciones contenidas en la resolución de consideraciones del Síndic de Greuges.

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 22/01/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja y acceder, por tanto, a los servicios y prestaciones necesarios para atender, de manera adecuada, las necesidades derivadas de su situación de dependencia.

En este sentido hay que recordar que el artículo 39 de la Ley del Síndic de Greuges dispone que:

1. Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos.
  - a) **No se facilite la información o la documentación solicitada.**  
(...)
  - c) **No se atiendan, pese a haberlas aceptado**, las recomendaciones o sugerencias efectuadas desde la institución

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