

"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** 2404698  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Atención Dependencia. Revisión PIA. Demora.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 19/12/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, de 98 años, y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que la interesada teniendo reconocido un grado 3 de dependencia, el 11/11/2022 presentó una solicitud de nuevas preferencias (servicio de atención residencial), sin que transcurridos más de dos años se hubiera resuelto el expediente. Permanecía ingresada en el Centro Residencial Savia Manises desde el 05/10/2022.

El 26/09/2024 y 18/11/2024 se interpusieron sendas reclamaciones ante esa Administración por la demora en resolver el expediente, sin recibir respuesta alguna, se adjuntaban como documentación.

Por ello, el 20/12/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre los hechos expuestos. Tenemos constancia de su recepción el 26/12/2024.

El 16/01/2025 tuvo entrada solicitud de ampliación de plazo por esa Administración que le fue concedido.

En el momento de emitir la presente Resolución no tenemos constancia de la resolución de la solicitud que constituye el objeto de la queja y, dada la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra solicitud de información debemos recordar que la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, establece en el artículo 31 la obligación de las administraciones investigadas de remitir al Síndic, en el plazo de un mes, un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivan la apertura del procedimiento; dicho plazo podrá ampliarse en un mes más, cuando concurren circunstancias justificadas. Sin embargo, transcurrido en exceso el plazo de un mes y así como el de ampliación, la citada Administración no ha remitido el informe solicitado a esta institución.

### 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración investigada ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

### **En relación con el procedimiento de revisión de la situación de dependencia:**

- El plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias presentada por la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017).

### **En relación con el procedimiento administrativo:**

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

### **En relación con la obligación de dar respuesta a los escritos de reclamación presentados el 26/09/2024 y 18/11/2024, respectivamente:**

- Se ha incumplido la obligación de dar respuesta en **un plazo no superior a un mes** (art. 35.1 Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental).

Asimismo, 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, prevé que todos los expedientes de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

El incumplimiento de estas obligaciones amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

Por ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. En concreto, el derecho a **una buena Administración**, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea); y cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

### **3 Consideraciones a la Administración**

Debemos concluir que la Administración, transcurrido más de años desde la solicitud de nueva preferencia (servicio de atención residencial) no ha resuelto el expediente.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el caso que nos ocupa, debería resolver de manera urgente el correspondiente PIA, no solo porque ya está ocupando una plaza residencial sino también por la avanzada edad de la misma (98 años).

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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

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 y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
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 solicitar una 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. **RECOMENDAMOS** que si la persona beneficiaria se encuentra ingresada en una residencia con la que la Administración tiene convenio de plazas y cumple los requisitos establecidos en el Catálogo de Servicios (grados 2 y 3), preferentemente se le asigne la plaza ya ocupada.
5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a dar respuesta a los escritos de reclamación presentados el 26/09/2024 y 18/11/2024.
6. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del nuevo PIA solicitado con nuevas preferencias (Servicio de Atención Residencial).
7. **SUGERIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes, teniendo en cuenta que el procedimiento de solicitud de nuevas preferencias se inició el 11/11/2022.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, **en el plazo máximo de un mes**, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana