

"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** 2404764  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 30/12/2024, ha sido la falta de respuesta a la solicitud de nuevas preferencias de fecha 18/10/2022 por la que la persona titular de la queja reclamaba la asignación del servicio de atención residencial.

La persona promotora de la queja señalaba que, después de más de 2 años, seguía sin respuesta la petición de plaza residencial para su madre, de 98 de edad, con un Grado 3 de dependencia y con un alto nivel de necesidades, a las que debía hacer frente como único cuidador.

Se daba la particularidad, además, de que la interesada residía en Picassent, municipio afectado por la DANA que asoló su localidad el 29/10/2024.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 13/01/2025 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos:

1. Estado del expediente de (...), de 98 años.
2. Motivos de la falta de respuesta a la solicitud de nuevas preferencias formulada con fecha 18/10/2022.
3. Indique el lugar que ocupa la interesada en la lista de espera de las residencias señaladas y la previsión temporal para disponer de una plaza residencial en alguno de los recursos solicitados.
4. Indique si se ha informado a la interesada o a su familia de esta situación.
5. Indique si, en algún momento, desde que se presentó la solicitud de nuevas preferencias, se ha ofertado a la interesada una plaza residencial en un centro concertado mediante una prestación vinculada de garantía, conforme al art. 34 del decreto que regula la dependencia en la Comunitat Valenciana. En caso contrario, justifique los motivos.
6. Indique si, teniendo en cuenta el municipio de la interesada, Picassent, se va a aplicar la instrucción de la Conselleria destinada a agilizar la tramitación de los expedientes de dependencia de la zona afectada por la DANA, para asignar a la interesada que además tiene una avanzada edad, un aplaza residencial. En caso contrario, justifique los motivos.
7. Cualquier otra información que resulte relevante para la tramitación de la queja.

La Conselleria solicitó, con fecha 12/02/2025, una ampliación de plazo que desde el Síndic fue denegada pues, dadas las circunstancias, resultaba urgente conocer las posibilidades de asignación de la plaza residencial solicitada. A pesar de ello, no se ha recibido hasta hoy, 31/03/2025, el preceptivo informe, superando incluso el posible plazo de ampliación.

Ello nos ha llevado a calificar a dicha Administración como no colaboradora conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges.

Con fecha 21/03/2025 había tenido entrada un escrito de la persona promotora de la queja informándonos de que su madre se encuentra desde el día 10 de marzo en la Residencia Savia de Alcásser.

En esos mismos términos nos ha informado la Conselleria en su informe de fecha 31/03/2025, por lo que damos por solucionado el asunto que motivó la apertura de la queja.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, debemos insistir en lo inadmisibles de estas reiteradas demoras en la tramitación de los expedientes de dependencia, así como de la falta de información que sufren las personas a la espera de una resolución, sobre las circunstancias que concurren en su expediente y la previsión temporal para que se atienda su solicitud.

Por otro lado, debemos recordar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el deber legal de colaborar con el Síndic de Greuges y facilitar la información solicitada en los plazos establecidos.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana