

"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** 2500584  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA SAR.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 07/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500584. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias presentada por la interesada con fecha 05/05/2023, en la que se demandaba el servicio de atención residencial (SAR).

La persona promotora de la queja, nieta de su titular, refiere que su abuela ha cumplido los 100 años, tiene reconocido un Grado 3 de dependencia y vive en su casa sola, con recursos escasos para poder tener una buena calidad de vida y los cuidados que se merece.

Por ello, el 13/02/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos:

1. Estado del expediente de dependencia de (...), de 100 años y titular de la queja.
2. Motivos de la demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias de la interesada, de fecha 05/05/2023 por la que demandaba el servicio de atención residencial.
3. Indique en qué lugar de la lista de espera se encuentra la interesada en los centros solicitados, fecha de entrada de la última solicitud del SAR atendida para asignar una plaza pública en dichas residencias, y previsión temporal para atender la solicitud de la interesada.
4. Señale si, en caso de no disponer de plaza pública residencial, se ha ofertado a la interesada la posibilidad de percibir una prestación vinculada de garantía, como medida sustitutiva de la plaza pública, conforme al art. 34 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.
5. Aporte cualquier otra información que resulte relevante para la tramitación de la queja.

Sin embargo, en el momento de dictar esta resolución, no hemos recibido de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el informe requerido.

Puestos en contacto con la familia de la persona titular, nos han indicado que, desde la Conselleria, se pusieron en contacto con ellos para ofertar la prestación vinculada de garantía, pero contestaron que debían valorar y pensar si aceptaban o no. A fecha actual siguen valorando residencias y no

han negado la prestación ofertada pero lo que realmente desean o quieren seguir solicitando es la plaza pública.

Es por ello que quisiéramos informar que esta institución ha calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el expediente que nos ocupa como no colaboradora, ya que no se ha emitido en los plazos establecidos el preceptivo informe solicitado.

Tal y como dicta el artículo 39.1 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello se produzcan los siguientes hechos:

No se facilite la información solicitada.

## 2 Conclusiones de la investigación

En primer lugar, debemos señalar que la falta de colaboración de la Conselleria en la tramitación de esta queja nos ha impedido investigar sobre los hechos planteados. Es deber de las administraciones responder por escrito al síndico o a la síndica de Greuges, en un plazo no superior a un mes (art. 37 de la ley 2/2021 del Síndic de greuges), entendiéndose como falta de colaboración la no remisión de los informes solicitados en los plazos establecidos.

No obstante, de lo informado por la persona promotora de la queja se desprende la inactividad de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el expediente de referencia.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han incumplido los siguientes preceptos. En concreto:

- Se ha incumplido el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para resolver y notificar la resolución (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA (Artículo 18.4 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas).

Por otro lado, debemos insistir en que los términos y plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29 de la Ley 39/2015).

Toda la ciudadanía tiene derecho a una buena administración y a que las Administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges y remitir la documentación solicitada en los plazos establecidos.
3. **RECOMENDAMOS** que se establezca un sistema para que las personas en lista de espera para acceder a una plaza residencial puedan conocer en qué lugar se encuentran en dicha lista y la estimación temporal para acceder a la plaza solicitada.
4. **SUGERIMOS** que se resuelvan las nuevas preferencias presentadas por la persona titular de la queja con fecha 05/05/2023 y se oferte a la interesada una plaza pública a la mayor brevedad posible.

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