

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2502039
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 22/05/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, de 93 años, en fecha 23/01/2024, presentó una solicitud de nuevas preferencias en su programa individual de atención (en adelante PIA), instando el servicio de atención residencial y no había recibido respuesta.

Por ello, el 29/05/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

Tras solicitar una ampliación de plazo, recibimos el informe de la Conselleria, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 23 de enero de 2024, presentó una solicitud de cambio de preferencias a servicio de atención residencial en lugar de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio que tiene reconocida, pero a fecha de emisión de este informe aún no ha sido resuelta.

Constando en su expediente de dependencia como preferencia el servicio de atención residencial, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

No obstante, el artículo 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, recoge que en el supuesto que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia, se ofertará 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) para aquellas plazas cuyo coste real cumpla con lo estipulado en el apartado segundo de este artículo según lo recogido en la modificación introducida por el artículo 5 del Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell. El importe de la citada prestación garantiza el acceso a un recurso de atención residencial en igualdad de condiciones económicas que los beneficiarios de una plaza pública o sostenida con fondos públicos, quedando garantizado al usuario para sus gastos personales las posibles pagas extraordinarias y el correspondiente "dinero de bolsillo".

En el momento de elaborar este informe no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado esta prestación.

En respuesta a su solicitud se informa sobre la lista de espera en los centros residenciales por los que la interesada ha mostrado su preferencia (a fecha 8 de julio de 2025). No obstante, cabe advertir que la posición en la lista puede variar en el caso de que existan solicitudes de otros interesados presentadas antes del 23 de enero de 2024 que no hayan sido grabadas y/o completadas aún en la aplicación informática «ADA» por los servicios sociales de las entidades locales correspondientes.

Hay 15 personas con mayor antigüedad que solicitan cualquier centro de la provincia de Alicante y 9 trámites de urgencia.

No es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud ya que existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2502039, de 12/08/2025](#), en la que sugeríamos principalmente a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que procediera a emitir la resolución de nuevo programa individual de atención de la persona interesada, y que en la misma se incluyeran los efectos retroactivos correspondientes.

Tenemos constancia de la recepción de la Resolución, por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, el 13/08/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no había recibido la preceptiva respuesta a la citada Resolución.

La falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

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 fecha 12/08/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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.

Se ha constatado la vulneración del derecho a una buena Administración.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA**, y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración, en este expediente, de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con esta institución, conforme a lo establecido en el artículo 39.1 b) de la Ley 2/2021, ya citada.

Por último, recordamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento que, en este caso, son 6 meses.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana