

"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 2500115
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 13/01/2025, ha sido la demora en adecuar los importes de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (SAD) al nuevo Grado 2 reconocido por resolución de fecha 04/01/2024.

Tampoco había recibido la prestación vinculada al SAD correspondiente a octubre de 2023.

Por otro lado, en la queja también se refería a la demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias presentada el 07/05/2024 por la que demandaba el servicio de centro de día que había empezado a recibir el 08/02/2024.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 16/04/2025, 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, junto con su valoración sobre la posible afectación de los derechos de la persona titular, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

Sin embargo, la Conselleria no remitió su informe en el plazo establecido, lo nos impidió investigar sobre las actuaciones llevadas a cabo en el expediente de dependencia objeto de la queja.

En consecuencia, emitimos nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 16/04/2025](#) en base a la información aportada por la persona responsable de la queja que ponía de manifiesto los incumplimientos de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

En la mencionada Resolución, además de recordar a la Administración la obligación de dar respuesta en plazo a los requerimientos del Síndic de Greuges, sugeríamos a la Conselleria que procediera, de manera urgente, a emitir la correspondiente Resolución de revisión del PIA y adecuar los importes de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (SAD) a dicho grado, a emitir la correspondiente Resolución de revisión del PIA relativo al servicio de centro de día, y a que en dichas resoluciones, se incluyeran los efectos retroactivos correspondientes, y a que se abonaran a la interesada los atrasos correspondientes a la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (SAD) de octubre de 2023.

Con fecha 24/04/2505 tuvo entrada el informe inicial de la Conselleria, dando respuesta a nuestro requerimiento de fecha 20/01/2025. En dicho informe se indicaba, sustancialmente, que:

- Aún no se había emitido la resolución de revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) para actualizar la prestación económica que tiene reconocida a este Grado.
- Con relación a los atrasos de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio correspondientes al mes de octubre de 2023, cabe señalar que consultada la unidad

administrativa competente nos indican que una incidencia afectó al pago de esta mensualidad y que se están finalizando las gestiones para su abono a la mayor brevedad posible.

- En la solicitud de preferencias presentada con fecha 7 de mayo de 2024, la interesada solicitó la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio (ya reconocida) y una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción pero, con posterioridad, la interesada modificó estas preferencias solicitando un servicio de atención residencial de acuerdo con la instancia presentada con fecha 18 de julio de 2024, «siendo esta última solicitud la que se encuentra activa».

Dicha información fue trasladada a la persona promotora al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no realizó.

Posteriormente, el 05/06/2025, y en consecuencia también fuera del plazo establecido, recibimos el informe dando respuesta a la Resolución de consideraciones emitida el 16/04/2025.

Este nuevo informe reflejaba, como único cambio respecto al informe anterior que, tras detectar una incidencia que afectó al pago de prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio correspondientes al mes de octubre de 2023, se estaban finalizando las gestiones para su abono a la mayor brevedad posible.

Respecto a los otros asuntos, el informe señalaba, en resumen, que:

- Segúan sin adecuarse los importes de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (SAD) al nuevo Grado 2 reconocido por resolución de fecha 04/01/2024.
- La solicitud activa en ese momento era la de fecha 18/07/2024, por la que se demandaba para la interesada el servicio de atención residencial. De ello se desprendía que la solicitud de fecha 07/05/2024 por la que se solicitaba la prestación vinculada al servicio de centro de día había quedado inactiva.
- Se estaba analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto existiera una plaza disponible que se ajustara a la misma se pondría en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención, pero no era posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud.
- Aunque la Conselleria señalaba en su informe la posibilidad de ofertar una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía) como medida sustitutiva de la plaza pública en el supuesto que no se dispusiera de plaza pública residencial adecuada, tampoco indicaba que esta se hubiera ofertado.

La realidad que se deriva de esta actuación es que la persona titular de esta queja no ve satisfecha su solicitud de plaza residencial, presentada hace prácticamente un año, y tampoco se han satisfecho sus preferencias previas para concederle la prestación vinculada al servicio de centro de día.

Suponemos que el día que se resuelva el programa individual de atención de la interesada concediendo una plaza residencial pública o, en su defecto una prestación económica vinculada al

servicio de atención residencial (de garantía), se podrán reclamar los derechos económicos pendientes en concepto de retroactividad del PIA relativo al centro de día con efectos desde los 6 meses y un día desde la solicitud inicial de la prestación vinculada a dicho servicio que, como ha quedado dicho, se presentó el 07/04/2024.

Pero, mientras tanto, y por un tiempo indeterminado, dada la conocida escasez de plazas residenciales, es evidente que la interesada queda desprotegida de los derechos que le asisten como persona en situación de dependencia porque debe seguir haciendo frente por sus propios medios al coste de la plaza en centro de día al que asiste, y no se le oferta ni la plaza residencial solicitada ni, en su defecto, una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía) que le permitiera hacer frente a una plaza residencial privada.

Adicionalmente, recibe una prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (SAD) correspondiente a un grado de dependencia inferior al que tiene reconocido desde el 04/01/2024 y, en consecuencia, recibe una atención domiciliaria por un número de horas inferior al que le correspondería. Sin embargo, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda tampoco se compromete a adecuar estos importes en breve.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado ninguna de las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 16/04/2025. 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 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, dejando constancia de la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda conforme a lo establecido en el artículo 39.1.a y b de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución y recordándole la obligación de dictar resolución expresa y notificarla dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora de los correspondientes procedimientos.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana