"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	**2500138**
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención Dependencia. Demora revisión PIA (SAR).

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 13/01/2025, ha sido la demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias presentadas el 11/10/2022 en la que se demandaba el servicio de atención residencial.

Debido a su estado de salud, desde octubre de 2022, el interesado permanecía ingresado en una Residencia de Mayores.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 14/01/2025 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.

El informe de la Conselleria señalaba que aún no se había emitido la resolución de revisión Programa Individual de Atención (PIA). No obstante, se le había ofertado a la persona usuaria la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al Servicio de Atención Residencial de garantía, y el interesado había aceptado la propuesta. La intención de la Administración era emitir dicha resolución dentro del primer semestre del año 2025.

Dicha información fue trasladada a la persona responsable de la queja al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevó a cabo.

En consecuencia, en nuestra Resolución de consideraciones de fecha 16/04/2025, además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria que procediera de manera urgente a emitir la Resolución del nuevo PIA y que esta incluyera los efectos retroactivos correspondientes, teniendo en cuenta que el procedimiento de solicitud de nuevas preferencias se inició el 11/10/2022 y el interesado había estado ingresado en residencia todo este tiempo.

Como respuesta a la mencionada Resolución de consideraciones, con fecha 04/06/2025, ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. Ello nos ha llevado a considerar a dicha Administración como no colaboradora en la tramitación de esta queja, conforme l art. 39.1.b de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges, al no dar respuesta, en el plazo establecido para ello, a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.

En el mencionado informe se nos indicaba lo siguiente:

- Con fecha 1/04/2025, se había resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) en la que se le reconocía el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, sustitutiva del servicio público residencial, con una cuantía mensual de 1.337,44 euros y fecha de efectos desde el día 3 de febrero de 2025.

- La prestación reconocida tiene el carácter de sustitutiva respecto de la concesión de plaza pública, dicha prestación no puede tener una fecha de efectos distinta a la que hubiese tenido, en su caso, la ocupación de la plaza pública, es decir el día de su ofrecimiento en la propuesta de revisión del PIA (3/02/2025).

- Nada impide que si la persona interesada estuvo ingresada en una plaza privada se le pueda reconocer, si procede, con carácter retroactivo, una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, desde la fecha de efectos económicos de su solicitud de revisión del PIA o desde la fecha de ingreso en el citado centro de forma privada (si esta fecha es posterior) hasta el día antes de la fecha de efectos de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía.

- En el supuesto de que exista alguna cantidad pendiente de reconocimiento, la vía adecuada para que la persona interesada pueda reclamarla es la presentación de una solicitud de reconocimiento de los efectos retroactivos de la revisión de su Programa Individual de Atención (https://inclusio.gva.es/es/web/dependencia/derechos-economicos-pendientes).

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 todas las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 16/04/2025.

Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción total de los derechos reclamados por la persona titular de la queja, quien, habiendo presentado la solicitud de nuevas preferencias el 11/10/2022, no ha visto aprobado el PIA hasta el 1/04/2025 y no le habían sido reconocidos los efectos retroactivos, ignorando así el artículo 15.4 del Decreto 62/2017, que establece que el derecho a la prestación o servicio tendrá efectos, en todo caso, desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial.

No podemos dejar de poner de manifiesto que, aunque el recurso reconocido en el PIA no sea el mismo que haya de reconocerse en el período retroactivo, nada impide que sea la propia Conselleria quien inicie ese procedimiento de reconocimiento de efectos retroactivos. Trasladar esa carga a los ciudadanos que han esperado pacientemente el reconocimiento de sus derechos es, en primer lugar, contrario a la normativa existente que obliga, como ya señalamos en la Resolución de consideraciones, a incluir en el PIA la compensación retroactiva que pudiese corresponder a la persona dependiente y, en todo caso, contraria al derecho a una buena Administración pues el servicio a la ciudadanía exige una permanente atención a sus expectativas, necesidades y derechos.

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 el que se ha constatado la vulneración de los derechos de la persona en situación de dependencia.

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

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana