

"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 2500862
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación. SAR

RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 25/02/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada en fecha 23/01/2024 presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia y el 23/07/2024 le reconocieron un grado 2. No obstante, no se había resuelto su programa individual de atención (en adelante PIA), en el que solicitaba el Servicio de Atención Residencial.

Por ello, el 28/02/2025 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 fecha 06/05/2025, recibimos el informe solicitado, en el que la Conselleria nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 23 de enero de 2024, la persona interesada presentó una solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, a fecha de emisión de este informe ya se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia en resolución de 23 de julio de 2024.

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.

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.

En cuanto a la circunstancia de que la persona que formula la queja reside en un municipio afectado por la Dana iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024, cabe comunicar que la Orden de servicio 1/2024 de esta Dirección General acordó –por la concurrencia de circunstancias singulares y razones de interés público, social y humanitario– la preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios afectados, indicando expresamente que dicha priorización comprende las resoluciones PIA de servicio de atención residencial para personas mayores, en los términos señalados por el Protocolo de actuación, de fecha 1 de noviembre de 2024, para el procedimiento de emergencia social en la asignación de plazas residenciales del SVPSS para personas mayores afectadas por la DANA.

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, en el sentido de comunicarnos que “solicita” una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 03/03/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no lo recibió hasta el 06/05/2025, fuera del plazo concedido.

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.

A la vista de la información obrante en el expediente, el 17/06/2025 solicitamos un nuevo informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, para que, en el plazo de un mes nos informaran, entre otras cuestiones, si habían ofertado a la persona interesada la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial o si la había solicitado la persona interesada.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 20/06/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no lo recibió.

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.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500862, de 13/08/2025](#), en la que sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, procediera a emitir la correspondiente resolución del programa individual de atención de la persona interesada y se le ofertara una plaza pública a la mayor brevedad posible, así como que en el supuesto de que no se dispusiera de una 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 ofertase a la persona usuaria, si no se había realizado, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía).

En fecha 04/09/2025 tuvo entrada el informe solicitado el 17/06/2025, en el que nos comunicaban que se había resuelto el PIA de la persona interesada reconociéndole una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, constando el 18/08/2025 una orden de pago en concepto de atrasos y una orden de pago mensual.

En fecha 01/10/2025 recibimos la respuesta a nuestra resolución de consideraciones de fecha 13/08/2025, en la que nos comunicaban que en el 31/07/2025 se había resuelto el PIA de la persona interesada reconociéndole una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.

Tenemos constancia de la recepción de la Resolución de consideraciones señalada, por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, el 14/08/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no recibió la preceptiva respuesta a la citada Resolución hasta el 01/10/2025, fuera del plazo concedido.

La demora en proporcionar la oportuna 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.

Podemos constatar que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha aceptado las consideraciones efectuadas, ya que ha resuelto el PIA de la persona promotora 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. 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 a) y 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, notificarla y proceder a su pago 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