

"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 2500882
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora prestaciones y servicios

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 27/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500882, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Torrent (Valencia).

En el escrito, presentado por su hermano, guardador de hecho de la interesada, se nos comunicaban los siguientes hechos y circunstancias:

- La titular de derechos tiene reconocido un grado 2 nivel 2 de dependencia y una discapacidad del 75% más necesidad de ayuda de tercera persona.
- El 29/03/2018 solicitó una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales, como nueva preferencia compatible con el servicio de atención diurna que ya recibía desde 2009. No obtuvo respuesta.
- Ante el deterioro de la situación y la enfermedad de la madre, que la cuidaba, el 11/07/2022 solicitaron plaza residencial para las dos. La madre obtuvo plaza en marzo de 2024, pero la hija no.
- Desde enero de 2024 debieron contratar un servicio de atención domiciliar para cuidar y ayudar a la interesada.
- Reclaman la revisión del PIA, solicitando el servicio de atención residencial, y todos los efectos retroactivos correspondientes, vinculados al cuidador no profesional durante un tiempo, y al servicio de atención domiciliar que actualmente costean.

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. Sin embargo, agotado dicho plazo, continuábamos sin recibir la respuesta solicitada. Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando transcurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500882, de 05/05/2025](#) y sugeríamos que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a un servicio de atención residencial, incluyendo los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación inicial de revisión del PIA, atendiendo todos los efectos retroactivos vinculados al cuidador no profesional durante un tiempo y al servicio de atención domiciliar que actualmente costean.

El 08/05/2025 recibimos la respuesta de la Conselleria a nuestra solicitud inicial de información:

Que según consta en el expediente a nombre de D.^a (...), con fecha 29 de marzo de 2018, presentó una solicitud instando al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales complementaria al servicio de centro ocupacional que tenía reconocido. No obstante, con fecha 11 de julio de 2022 ha presentado una nueva instancia en la que solicita un servicio de atención residencial (SAR), siendo esta solicitud la que se encuentra activa en este momento.

Constando en su expediente de dependencia como nueva 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 (PIA).

Si una vez aprobada la revisión del PIA, la interesada o su guardador de hecho considerasen que existe alguna cantidad pendiente de reconocimiento derivada de la atención que D.^a (...) ha estado recibiendo, la vía adecuada para que la interesada pueda reclamarla es la presentación de una solicitud de derechos económicos pendientes.

Si este fuera el caso puede informarse de la documentación a presentar en la correspondiente nota informativa publicada en la sección «dependencia» de la página web de esta Conselleria (<https://inclusio.gva.es/es/web/dependencia/derechos-economicos-pendientes>) o bien dirigirse a los Servicios Sociales de su Ayuntamiento o zona de cobertura donde les indicarán, igualmente, los trámites a realizar.

En cuanto a la pregunta que plantea en su escrito sobre si los interesados pueden consultar su expediente de dependencia se informa que en fecha 15 de julio de 2024 el representante legal de la persona interesada solicitó copia de su expediente de dependencia, constando acuse de su entrega en fecha 31 de marzo de 2025.

En cuanto a la circunstancia de que la persona que formula la queja resida en un municipio afectado por la Dana iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024, cabe comunicar que no consta en el expediente que la persona dependiente esté residiendo en una zona incluida en el "Anexo de Municipios Afectados" de la Orden de servicio 1/2024 de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores.

Dimos traslado de este informe a la persona interesada, no realizándose alegaciones.

Agotado el plazo máximo para responder a la resolución de consideraciones, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no nos ha dado respuesta, incurriendo de nuevo en este expediente en una falta de colaboración con esta institución.

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 05/05/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, pues la Conselleria continúa sin aprobar la Resolución PIA que le asigne un servicio de atención residencial.

Además, tampoco consta que se le haya ofertado la prestación vinculada de garantía; y hemos constatado que la Administración ha demorado en exceso la información solicitada sobre el propio expediente de dependencia, dejando transcurrir más de 8 meses hasta que se le ha facilitado.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana