

"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 2500900
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Incidencia en las prestaciones. Servicio de Atención Residencial

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 27/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500900. En dicho escrito, remitido por el hijo de la interesada, y en la documentación adjunta, se nos trasladaban lo siguientes hechos:

- La interesada solicitó el 17/02/2022 el reconocimiento de su situación de dependencia, mostrando su preferencia por el servicio de teleasistencia y una prestación económica vinculada al servicio de ayuda domiciliaria.
- El 28/06/2022 se le asignó un Grado 1 de dependencia, y el 15/07/2022 se aprueba su Programa Individual de Atención (PIA) con una prestación económica vinculada al SAD con un importe de 250 euros mensuales. Nada se dijo sobre el servicio de teleasistencia.
- Ante el agravamiento de su salud, desde noviembre de 2022 asistía a un Centro de Día, por lo que no contrató el SAD aprobado que caducó por Resolución el 25/04/2023. Mientras estuvo en el centro de Día hubo de abonar las mensualidades sin ayuda alguna.
- El 01/12/2022 solicitó revisión de grado y nuevas preferencias, insistiendo en la teleasistencia y en una prestación económica vinculada a un servicio de centro de día.
- El 15/02/2023 se le asigna un grado 2 de dependencia.
- El 04/04/2023 solicita nuevas preferencias, un servicio de atención residencial pues empezó a vivir en la Residencia SAVIA de Silla.
- El 08/10/2024 solicita de nuevo revisión de grado por agravamiento.

En todo este proceso no ha percibido ninguna ayuda ni prestación.

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. Transcurrido ampliamente el plazo concedido, el 29/04/2025 recibimos respuesta con este contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de D.^a (...), con fecha 8 de octubre de 2024, la persona interesada presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia la cual fue resuelta el 26 de febrero de 2025 en GRADO 3.

Con anterioridad, en fecha 4 de abril de 2023, había presentado unas nuevas preferencias instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial, pero a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución aprobando su Programa Individual de Atención.

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

La persona interesada nos confirmó que la Conselleria había aprobado, el 26/02/2025, la Resolución por la que se reconocía el grado 3 de dependencia.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500900, de 30/04/2025](#) y sugerimos 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, o una prestación económica de garantía que se le haya ofrecido, priorizando dicha resolución por residir en un municipio afectado por la DANA. Además, sugerimos que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes, atendiendo a las circunstancias singulares producidas dado que desde que solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia, el 17/02/2022, no ha percibido ayuda alguna.

En su respuesta, la Conselleria comunica que se resolverá la revisión del Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente, no aportando más información que la ya recibida en el informe inicial.

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 30/04/2025. 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.

La Conselleria ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, pero ha incumplido nuestras principales consideraciones pues la persona interesada, gran dependiente, continúa sin poder acceder a una plaza residencial solicitada en abril de 2023, continúa sufragando los gastos que se derivan de su estancia en una plaza privada y no ha percibido prestación alguna desde que solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia en febrero de 2022.

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