

"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 2500998
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 06/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el mismo se nos comunicaba que la persona interesada reside en la Residencia San Ramon en Picassent, y el 30/12/2022 presentó una solicitud de nuevas preferencias, Servicio de Atención Residencial, solicitando como preferencia la residencia donde vive desde 2016. No obstante, no había recibido ninguna resolución.

Del mismo modo se nos comunicaba que la persona titular tiene reconocido un Grado 2, pero no se había adecuado la cuantía que percibe en la prestación que tiene reconocida, en cumplimiento del Real Decreto 675/2023 de 18 de julio, que fija los importes máximos correspondientes a las prestaciones de dependencia.

Por ello, el 11/03/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En fecha 08/05/2025 tuvo entrada el informe solicitado, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) mediante resolución de 1 de diciembre de 2023 se resolvió la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA), actualizando el importe de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial a la cuantía prevista en el RD 675/2023 (747,25 euros) con fecha de efectos desde el día 1 de agosto de 2023.

En las bases de datos de esta Conselleria consta que el interesado está percibiendo mensualmente esta cuantía desde enero de 2024, si bien el pago de la nómina correspondiente a diciembre de 2023 y los atrasos reconocidos (1605,65 euros) se ordenó el día 28 de agosto de 2024.

Por otro lado, según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 30 de diciembre de 2022, presentó unas nuevas preferencias instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial en lugar de la prestación económica que tiene reconocida, pero a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.

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.

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.

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 estos 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 SPVSS para personas mayores afectadas por la DANA.

Atendiendo a todas estas consideraciones, en estos momentos 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.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 14/03/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no lo recibió hasta el 08/05/2025.

La demora en la 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 2500998, de 19/06/2025](#), en la que sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que procediera a emitir la correspondiente resolución del nuevo PIA de la persona interesada y que en la misma se incluyeran los efectos retroactivos correspondientes.

La Conselleria, en su respuesta, nos comunicó que no se había emitido resolución del nuevo PIA de la persona interesada.

Tenemos constancia de la recepción de la Resolución de consideraciones por la Conselleria el 20/06/2025. Sin embargo, recibimos la oportuna respuesta el 01/08/2025 (registro de salida 31/07/2025), habiendo transcurrido el plazo de un mes previsto en el artículo 35.1 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, incumpliendo así la obligación de responder al Síndic.

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 fecha 19/06/2025.

No obstante, debemos señalar que la reiteración de este tipo de demoras resulta inaceptable para esta institución, que no puede admitir las razones esgrimidas por la Administración para justificarlas, ya que es su deber poner los medios para remover los obstáculos que están impidiendo de forma sistemática el cumplimiento de los plazos legales establecidos.

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 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.

Se ha constatado la vulneración del derecho a una buena Administración.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana