

"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 2500999
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA. Servicio de Atención Residencial

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 06/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500999, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Mislata (Valencia).

En el escrito, presentado por su hijo como representante, se nos comunicaba que la titular de derechos solicitó el 13/07/2023 una revisión del PIA que tenía aprobado en su expediente de dependencia. El agravamiento de su estado de salud y los elevados costes económicos que conlleva la atención y cuidado de su madre provocaron que se manifestara la preferencia por un servicio de atención residencial frente a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional que tiene reconocido. La persona dependiente tiene reconocido un grado 3 y requiere de constantes cuidados.

Por ello, el 06/03/2025 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, por lo que, 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.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500999, de 05/05/2025](#) y, entre otras cuestiones,

(...) RECOMENDAMOS que, cuando una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia marque como servicio preferente el de servicio de atención residencial (SAR), se establezca un sistema de información inmediato sobre la opción de solicitar una prestación vinculada de garantía, explicando con detalle los requisitos a cumplir, la diferencia de este recurso con el solicitado, en qué consiste dicha prestación de garantía, su coste, y los recursos existentes.

SUGERIMOS que proceda de manera urgente a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre el derecho de la interesada al nuevo recurso solicitado (SAR) con fecha 13/07/2023.

Tras esta resolución, recibimos el informe inicialmente solicitado a la Conselleria y nos comunicó lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.^a (...), con fecha 13 de julio de 2023, 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, (...) 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 respuesta a su solicitud se informa sobre la lista de espera en los centros residenciales por los que la interesada ha mostrado su preferencia (...):

- RESIDENCIA P.M.D. SAVIA SAN ANTONIO DE BENAGEBER: Tiene 16 personas por delante con mayor antigüedad y sin urgencia estimada; así como 9 expedientes con trámite de urgencia por delante.

- RESIDENCIA P.M.D. LA SALETA MASIA DEL PILAR L'ELIANA: Tiene 27 personas por delante con mayor antigüedad y sin urgencia estimada; así como 11 expedientes con trámite de urgencia por delante.

- RESIDENCIA PARA PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES LA SALETA-CALICANTO:

Tiene 7 personas por delante con mayor antigüedad y sin urgencia estimada; así como 1 expediente con trámite de urgencia por delante.

Complementariamente hay que tener en cuenta que en la lista de espera de una plaza pública residencial en cualquier centro de la provincia de Valencia –entre los que se incluyen los tres centros indicados– existen 92 personas dependientes con mayor antigüedad que D.^a (...) y 89 personas con trámite de urgencia, además de las personas que requieren plaza residencial a través del procedimiento de «Asignación de Plazas Sociales de Residencia para Personas Mayores No Dependientes».

(...)

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.

Posteriormente, recibimos el informe solicitado tras la resolución de consideraciones, comunicándonos 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, sin aportar información adicional al 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 05/05/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja dado que continúa sin resolverse el PIA con la nueva preferencia solicitada en julio de 2023.

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