

"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 2501037
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora nuevas preferencias.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias presentada el 09/03/2023 y en la que se instaba al reconocimiento del servicio de atención residencial para la madre de la persona interesada.

Por ello, el 18/03/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 20/05/2025 recibimos, fuera de plazo, el informe de la Conselleria. La Conselleria nos informó de que, dado que no existía 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 había ofertado a la persona usuaria la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, habiendo sido aceptada esta propuesta.

No obstante, se nos informó de que aún no se había emitido la resolución de aprobación del Programa Individual de Atención y de que, dado el plazo transcurrido desde que presentó la solicitud, la intención era emitir dicha resolución dentro del segundo semestre del año 2025.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones y, sin haberlas recibido, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501037, de 01/07/2025](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en el plazo de un mes, un informe detallado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.
2. **ADVERTIMOS que**, conforme a lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, la falta de colaboración se hará constar en el Informe anual que emita el Síndic de Greuges.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
4. **SUGERIMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias que la persona en situación de dependencia realizó el 09/03/2023 y, habiendo aceptado la misma la Prestación Vinculada de garantía que le ha sido ofertada, proceda, sin más demora, a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del PIA.

5. SUGERIMOS que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

La preceptiva respuesta de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 14/08/2025 y, en ella, se nos indicó que, por resolución de 1 de julio de 2025, se había resuelto la revisión del PIA, reconociendo una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, por importe de 1.636,20 euros, **con efectos desde el 14 de mayo de 2025**.

Sin embargo, en cuanto a los efectos retroactivos que pudiesen corresponder, la Conselleria manifestó expresamente que:

si la interesada o sus familiares considerasen que existe alguna cantidad pendiente de reconocimiento derivada de la atención que ha recibido, la vía adecuada para que 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.

Por ello, entendemos parcialmente aceptada nuestra Resolución, en la que también sugerimos a la Conselleria que la resolución de revisión del PIA incluyese los efectos retroactivos correspondientes.

De esta forma, la Conselleria, que ha tardado más de dos años en resolver la solicitud de nuevas preferencias, traslada a la persona en situación de dependencia la carga de reclamar las cantidades pendientes de reconocimiento derivadas de la atención que hubiese podido recibir con anterioridad a la fecha de efectos de la prestación reconocida (14/05/20205).

Esta institución ya ha manifestado en otras ocasiones a la Conselleria que, en todo caso y aunque el recurso reconocido en el PIA no sea el mismo que haya de reconocerse en el período retroactivo, nada impide que sea la propia Conselleria quien inicie ese procedimiento de reconocimiento de efectos retroactivos, sin trasladar esa carga a los ciudadanos y que así debería ser en el marco del derecho a una buena Administración.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado todas las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 01/07/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la total 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.

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 de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda conforme a lo establecido en el artículo 39.1.a de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana