

"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 2501110
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 12/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501110. La persona interesada presentaba una queja por la demora por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver el Programa Individual de Atención en el cual se solicitaba el servicio de atención residencial.

La persona en situación de dependencia presentó solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas el 09/02/2023, solicitud que fue resuelta por la Dirección General de Atención Primaria y Autonomía Personal el 26/06/2023 con el reconocimiento de su condición de dependiente en grado 3.

Por ello, solicitamos el 14/03/2025 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre este asunto. Transcurrido ampliamente dicho plazo sin haber obtenido respuesta, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202501110, el 07/05/2025](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del Programa Individual de Atención en este caso, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente al servicio solicitado

El 08/05/2025 registramos la respuesta de la Conselleria a nuestra solicitud inicial del 14/03/2025. En ella, se indicaba en resumen que continuaban sin resolver la solicitud de atención residencial efectuada por la persona dependiente, indicando expresamente:

dada la inexistencia de plaza disponible en los centros solicitados por la persona interesada, en fecha 2 de mayo de 2025 se le ofrece telefónicamente una prestación económica vinculada al servicio de atención residencia de garantía, tal y como prevé 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 pero la persona que atiende la

llamada (su sobrino) manifiesta que no acepta la misma y solicita continuar en la lista de espera

Dada la importancia de la información revelada, trasladamos este informe a la persona interesada por si deseaba realizar alegaciones, como así hizo indicando que:

Esta afirmación no es cierta. En dicha llamada, **no se nos ofreció ninguna prestación económica concreta ni formalizada.** Lo único que se nos comunicó fue que **podíamos buscar una residencia privada por nuestra cuenta y asumir los costes, esperando posteriormente a que, si procedía, se concediera algún tipo de ayuda económica.** En ningún momento se presentó esto como una prestación asignada ni garantizada

El 25/06/2025, registramos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra Resolución de consideraciones a la Administración, que se produjo habiendo transcurrido ampliamente el plazo de que disponía para hacerlo, hecho que es considerado por el artículo 39.1.b) de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges como falta de colaboración con esta institución.

En la respuesta, la Administración autonómica reiteraba que:

- había ofrecido a la persona la prestación vinculada de garantía;
- permanecía en lista de espera;
- no podía indicar una fecha ni plazo de resolución.

Atendiendo a las alegaciones presentadas y a los informes recibidos, el 25/06/2025 nos dirigimos nuevamente a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que nos informara en relación con los siguientes aspectos:

1. Indique el procedimiento que se sigue para la oferta de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencia de garantía, con indicación expresa de si la oferta se hace única y exclusivamente por teléfono o se envía alguna comunicación a la persona interesada.
2. Indique la información concreta facilitada a la persona en situación de dependencia al respecto.
3. Informe si, tal y como se manifiesta en las alegaciones, se indica a las personas usuarias que deben asumir el coste de la plaza residencial por su cuenta esperando posteriormente a que, si procede, se concederá algún tipo de ayuda económica

Tras solicitar ampliación de plazo, la respuesta de la Administración se registró el 14/08/2025. En su informe indicaba, en resumen, que:

- La prestación vinculada de garantía se oferta vía telefónica.
- El familiar de referencia rechazó la prestación, indicando su voluntad de continuar en lista de espera para acceder al servicio de atención residencial.

- En el momento de ofrecer la prestación, informan a la persona que el plazo desde la aceptación de la prestación hasta la percepción de la misma es en torno a 2-3 meses, recibiendo posteriormente los atrasos en el primer pago.

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 07/05/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien tendrá que seguir esperando para poder acceder al servicio de atención residencial solicitado para atender su situación de dependencia.

Es de singular relevancia destacar, en este caso, que la Administración no ha atendido en plazo a nuestros requerimientos ni en la Resolución de inicio de investigación formulada ni en la Resolución de consideraciones a la Administración, dificultando la labor de esta institución en el ejercicio de sus cometidos, legalmente 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 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 y b de la Ley 2/2021, ya citada.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana