

"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 2503142
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 13/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503142. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la entonces Conselleria competente – Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda– en resolver las nuevas preferencias del programa individual de atención presentadas el 22/11/2023, en las cuales solicitaba el servicio de atención residencial.

Por ello, el 14/08/2025 nos dirigimos a la Conselleria para que, en el plazo de un mes, nos informara sobre este asunto y, tras solicitar ampliación de plazo, indicó, en su informe, que:

(...) con fecha 22 de diciembre de 2023, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de un **servicio de atención residencial** en lugar de la **prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales** que tiene reconocida; pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

Constando en su expediente 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. Se informa que esta prestación aún no le ha sido ofrecida a la interesada porque se oferta por el departamento competente a las personas usuarias cuando técnicamente se valora oportuno

Por su parte, la persona interesada nos indicó que los servicios sociales iban a iniciar la tramitación del recurso mediante procedimiento de urgencia.

En atención a lo informado, solicitamos a la Administración autonómica un nuevo informe en relación con las siguientes cuestiones:

1. Indique si consta la tramitación de procedimiento de urgencia en este expediente. En caso afirmativo, indique en qué fecha se tramitó.
2. Informe del número total de expedientes en lista de espera que han solicitado el servicio de atención residencial, así como del lugar que ocupa el expediente de la persona interesada en dicha lista de espera.
3. Informe si ha considerado ofrecer a la persona la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía y si reúne los requisitos para ello.

La Conselleria ha solicitado ampliación de plazo para remitirnos la información solicitada, ampliación que le fue concedida mediante resolución de 02/12/2025.

No obstante, el 09/12/2025 registramos un escrito de la persona interesada en el que nos informaba que el 04/12/2025 recibió una llamada de la Conselleria competente en materia de dependencia, ofreciéndole una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, habiendo aceptado dicho ofrecimiento.

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