

"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 2503839

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Incidencias en adjudicación SAR.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 08/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503839, en el que se manifestaba que desde Conselleria no se había registrado la no aceptación de la plaza residencial ofertada a la interesada en la Residencia Virgen de la Soledad de Nules y, al figurar como aceptada, se había suspendido erróneamente el abono de la prestación por cuidados en el entorno familiar que la interesada venía percibiendo.

Se adjuntaba a la queja la copia del documento «Comunicación de incidencia (no ingresa) por el centro (Anexo IV)» firmado y sellado por la trabajadora social del centro el 19/05/2025 y que se remitió a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, junto con la renuncia firmada por la hija de la interesada el 21/05/2025 y que remitió por correo electrónico a la Dirección Territorial de Castellón.

Tras comprobar que su madre no percibía la prestación económica reconocida, la persona responsable de la queja acudió a servicios sociales desde donde comunicaron con el departamento de la tercera edad que les indicó que la interesada había aceptado la plaza y que debía solicitar la prestación nuevamente, cosa que hizo el 29/08/2025.

En fecha 02/09/2025 presentó así mismo, recurso sobre la resolución de aceptación de la plaza residencial, ratificando que en ningún momento había aceptado la plaza y reclamando la reactivación de la prestación económica.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, en fecha 16/10/2025 solicitamos a la **CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA** un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho invocado, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En respuesta a estas cuestiones, la Conselleria nos indicó que:

- En fecha 15 de mayo de 2025 se dictó resolución en donde se le reconocía como servicio más apropiado para su grado de dependencia, el de Atención Residencial, en el centro solicitado.
- Posteriormente el 21 de mayo de 2025 presentó renuncia a la plaza pública otorgada, estando ya dada de baja la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.
- Así mismo indicaba que «desde el momento en que se concede una nueva preferencia, el Programa Individual de Atención anterior, en su caso, la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que la persona dependiente tenía concedida se cierra automáticamente».

A la vista de todo ello, la persona promotora de la queja insistía en que se había producido un error al cesar el abono de la prestación ya que su madre no había llegado a ingresar en la residencia y así se había comunicado a la Conselleria.

Así las cosas, para mejor proveer la tramitación de la queja, consideramos necesario solicitar a la **CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA** la emisión de un **NUEVO INFORME**, para lo cual se concedió un mes de plazo.

En dicha solicitud se hacía especial hincapié en las consecuencias de que se siguieran ofertando las plazas mediante llamada telefónica y se resolvieran sin mediar confirmación por escrito aceptando o renunciando a dicho ofrecimiento.

Así mismo manifestábamos nuestra sorpresa al comprobar que, una vez recibida la renuncia por escrito, sin haberse llegado a producir el ingreso, no se retrotraeran las actuaciones para declarar nula la resolución de concesión y reactivar la prestación económica que la interesada tenía reconocida con anterioridad.

El nuevo informe de la Conselleria indicaba que constaba en ADA una diligencia de fecha 15 de mayo de 2025 en la que se reflejaba que la persona que atendió la llamada telefónica (hija de la dependiente) aceptó el servicio de atención residencial que se ofreció de conformidad con las preferencias presentadas.

Así mismo insistía el informe en señalar que desde la Conselleria se mantenía en todo momento contacto con las personas dependientes y sus familiares por el medio más eficaz posible, en aras de resolver las incidencias que puedan surgir en la tramitación de los expedientes de dependencia, y así, evitar demoras y dilaciones en la resolución los mismos.

En relación con la reanudación del abono de la prestación por cuidados en el entorno familiar concluía el informe señalando que la fecha de efectividad del nuevo recurso será la de la solicitud de revisión y si esta no se produce dentro de los seis meses posteriores a la solicitud de la persona en situación de dependencia, la fecha de efectividad se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud.

Así las cosas, la interesada quedaría privada de la prestación económica desde que se le ofertó la plaza el 15/05/2025 hasta el 30/02/2026.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo informado se desprende que, tras el ofrecimiento telefónico de una plaza residencial para la persona titular de esta queja, la Administración procedió a resolver su asignación e interrumpir el abono de la prestación económica que la interesada percibía con anterioridad, sin que conste la aceptación expresa de dicha plaza por parte de la interesada ni de su representante.

Solo parece constar una diligencia en el expediente en la cual se indica que la hija de la persona titular de la queja aceptó la plaza que le ofertó telefónicamente.

Sin embargo, la hija de la interesada afirma que no aceptó la plaza en ese momento y acredita que presentó la renuncia por escrito unos días después, tras la negativa de su madre a ingresar tras visitar el centro, y que la trabajadora social acreditó que la interesada no había llegado a ingresar.

Sin duda, el Síndic de Greuges no puede entrar a pronunciarse en relación con las discrepancias entre lo informado por la Administración (quien señaló que en el expediente constaba la aceptación de la plaza residencial por la hija de la persona en situación de dependencia) y lo alegado por esta, pero sí poner en duda la eficacia de este tipo de actuaciones e insistir en que estas situaciones no se producirían si se adoptara un procedimiento que dejara constancia por escrito de la voluntad de las personas usuarias o de sus representantes ante los ofrecimientos de plazas en los recursos disponibles para las personas en situación de dependencia.

Desde esta institución consideramos que tanto la oferta como la aceptación o la renuncia deben realizarse por escrito y quedar documentadas en el expediente, firmadas por la persona en situación de dependencia o su representante legal.

Sin embargo, en la queja que nos ocupa **no consta la aceptación expresa y formal a la plaza residencial y sí la notificación de la renuncia pocos días después del ofrecimiento.**

Con su actuación la Conselleria habría vulnerado el derecho de la persona titular de la queja a una buena administración.

Como han expresado recientemente las defensorías del pueblo,

La buena administración no es solo cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; sino también satisfacer las necesidades de las personas y cumplir la función de servir, que es propia de la Administración y de las personas que la integran.

(...)

Consecuencia de ello es que este concepto eleva a la categoría de requisito central de la actividad de las personas servidoras públicas la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, la labor de ponerse constantemente en su lugar a la hora de analizar lo que plantea y ofrecerle una solución. Se trata, en resumidas cuentas, de maximizar la vinculación ética y la sensibilidad social» (Taller La labor de las defensorías en la promoción de la buena administración, junio 2024).

En ningún caso podemos afirmar que se haya cumplido con este requisito en la tramitación del expediente que nos ocupa, retrotrayendo las actuaciones y reactivando la prestación económica que la interesada recibía con anterioridad.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que, tanto la oferta como la renuncia a los recursos para atención a las personas en situación de dependencia se hagan en documento incorporado al expediente y firmado por la persona en situación de dependencia o su representante.
3. **SUGERIMOS** que revise la actuación en el expediente de dependencia de la persona titular de la queja y que se retrotraigan las actuaciones al momento en el que la interesada renunció a la plaza ofertada, al objeto de restablecer la prestación económica que venía recibiendo.
4. **SUGERIMOS** que se reconozcan los efectos retroactivos de la prestación por cuidados en el entorno familiar desde que esta fue rescindida.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana