

"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 CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 08/10/2025, ha sido 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.

Tras comprobar que su madre no percibía la prestación económica reconocida, la persona autora de la queja acudió a servicios sociales, desde donde comunicaron con el técnico 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 se exponía en la queja, solicitamos con fecha 16/10/2025, a la entonces 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 de los derechos de la persona titular, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El informe de la Conselleria indicaba en resumen que:

- En fecha 15 de mayo de 2025 se dictó resolución en donde se le reconoce como servicio más apropiado para su grado de dependencia, el de Atención Residencial.
- 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.
- «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».

Dicha información fue trasladada a la persona autora de la queja al objeto de que pudiesen efectuar alegaciones. En su escrito de alegaciones manifestaba 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.

El nuevo informe de la Conselleria indicaba, en resumen, 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.
- 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.

Si bien 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, es evidente 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.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 31/03/2026](#), además del recordatorio de la obligación de resolver en plazo, instábamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a lo siguiente:

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.

El informe recibido en fecha 21/05/2026 y, en consecuencia, fuera del plazo establecido, daba respuesta a dichas consideraciones, apuntando, en resumen, que:

- Se va a estudiar la posibilidad de mejorar el procedimiento por el que se ofrecen los recursos. No obstante, cabe señalar que en todos los expedientes consta una diligencia que deja constancia de la comunicación telefónica, indicando el día, descripción de la prestación ofertada, cuantía a abonar por la persona interesada, aceptación o no de la misma, así como identificación de la persona (titular o familiar) que acepta o renuncia a la prestación.
- La resolución de revisión del PIA, en la que se conceda la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales solicitada como nuevas preferencias el 29 de agosto de 2025, tendrá efectos, de conformidad con lo previsto en el decreto 62/2017, art. 18.5, que establece :*“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”*.
- Si la interesada o sus familiares consideran que existen derechos económicos pendientes de reconocimiento por la atención recibida, la vía adecuada para que pueda reclamarla es la presentación de una solicitud de derechos económicos pendientes.

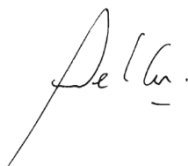
Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 31/03/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora, la inactividad de la Administración o la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente las personas dependientes y sus familias. La privación de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas dependientes, además de impedirles el pleno disfrute de tales derechos, afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

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 competente conforme a lo establecido en el artículo 39.1.b de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana