

"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 2602864
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Retroactividad. Demora. Nuevas preferencias (SAR)

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 05/06/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602864, en el cual se nos trasladó la siguiente información:

- La interesada solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 18/01/2023, iniciándose el expediente AL3633962023.
- Se le asignó un Grado 2 de dependencia el 02/02/2024.
- Se aprobó el PIA con una Prestación económica vinculada al servicio de atención domiciliaria (PEVSAD) el 28/02/2024, con 465 euros al mes. Estaba percibiendo dicha prestación y recibió los atrasos correspondientes dado que el SAD se inició el 15/07/2024.
- El 06/11/2024 presentó una declaración responsable de haber sido atendida por cuidador no profesional desde el 19/07/2023 hasta el 15/07/2024.
- A pesar de las reclamaciones posteriores sobre esta retroactividad de derechos (29/01/2026), la Conselleria no había atendido su solicitud.
- Además, solicitó nuevas preferencias, apostando por un Servicio de Atención Residencial, el 20/02/2025, y todavía no había obtenido respuesta.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria expuso lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.^a (...), con fecha 6 de noviembre de 2024 presentó una solicitud para el reconocimiento de efectos retroactivos de su Programa Individual de Atención; pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha dictado resolución al respecto. No obstante, se estima que la correspondiente resolución será emitida en un plazo no superior a 3 meses, salvo incidencia no prevista.

En este sentido, se comunica que esta solicitud se encuentra en el departamento competente que procederá a resolver según orden cronológico de expedientes completos.

En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación adicional para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con los interesados por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Por otro lado, también consta en el expediente que con fecha 22 de febrero de 2025,

presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial en lugar de la prestación económica que tiene reconocida; pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.

Constando en su expediente de dependencia 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 es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud ya que existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes.

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.

En el presente caso, atendidas las circunstancias concurrentes en el expediente, en estos momentos aún no se ha ofrecido la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial de Garantía, manteniéndose la tramitación del expediente para el acceso al recurso residencial solicitado por la persona interesada.

No obstante, la situación del expediente será objeto de seguimiento y revisión, valorándose, tal y como se recoge en la normativa aplicable, la posibilidad de ofrecer la alternativa de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía en función de la evolución de las circunstancias concurrentes y de la disponibilidad de recursos, si bien, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicar una fecha estimada en la que se podrá ofrecer esta prestación, ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, trámite que llevó a cabo expresando su preocupación y rechazo a los argumentos expuestos por la Conselleria pues consideraba que los efectos retroactivos reclamados deberían haberse resuelto ya, al igual que la asignación de una plaza residencial o la oferta de una prestación de garantía, destacando la falta de información o justificación por parte de la administración sobre los motivos de la demora y sobre la falta de ofrecimiento de la citada prestación.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2602864, de 01/09/2026](#) con recomendaciones y sugerencias a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia.

En su respuesta, la Conselleria nos trasladó esto:

Respecto al RECORDATORIO de la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido, esta Conselleria debe destacar que el actual volumen de procedimientos que se encuentran en tramitación dificulta la resolución de los mismos dentro del plazo establecido.

En cuanto a la RECOMENDACIÓN relativa a la forma de ofrecer la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, cabe indicar que se va a estudiar la posibilidad de mejorar el procedimiento por el que se ofrece esta prestación. No obstante, cabe señalar que cuando desde la Direcciones Territoriales se ofrece esta prestación, en 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. Ante cualquier discrepancia los interesados pueden ponerse en contacto con los servicios sociales de atención primaria de su Ayuntamiento o zona de cobertura donde les atenderán de forma personalizada.

Por lo que se refiere a la primera SUGERENCIA, indicar que la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía se oferta a las personas usuarias como medida sustitutiva de la plaza pública (artículo 34.1 Decreto 62/2017), desde las Direcciones Territoriales se informa detalladamente de la alternativa de la PVS de garantía cuando no existe plaza disponible en los centros solicitados, indicándoles el importe de la prestación, la documentación a aportar para tramitar la misma y los centros acreditados para la dependencia; los interesados también pueden encontrar información en el correspondiente apartado de la página web de esta Conselleria.

En cuanto a la segunda y tercera SUGERENCIA indicar que se resolverá el PIA y se reconocerán los efectos retroactivos que correspondan de conformidad con la normativa vigente. Como ya se indicó consta en el expediente que el 22 de febrero de 2025, presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial en lugar de la prestación económica que tiene reconocida; pero, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.

Constando en su expediente de dependencia 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.

Respecto a la última SUGERENCIA y según consta en el expediente con fecha 6 de noviembre de 2024 presentó una solicitud para el reconocimiento de efectos retroactivos de su Programa Individual de Atención que ha sido resuelta el 8 de julio de 2026, reconociéndole una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, desde el 19 de julio de 2023, hasta el 14 de julio de 2024.

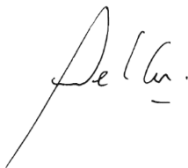
En este sentido, se comunica que esta solicitud se encuentra en el departamento competente que procederá a resolver según orden cronológico de expedientes completos. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación adicional para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con los interesados por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria no se han realizado las actuaciones necesarias para atender todas las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 01/09/2026. 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 el 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 privación de los servicios y prestaciones a que tienen derecho estos ya sea por la demora o por la presunta inactividad de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales, y ello no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente las personas dependientes y sus familias.

Si bien sí se ha resuelto la cuestión relativa a los derechos retroactivos debidos, queda pendiente la revisión del PIA tras la solicitud de nuevas preferencias realizada el 22/02/2025, confiando que no se demore más.

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