

"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** 2500285  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA. Centro de Día. Listas de espera

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 22/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500285, en el que se manifestaba que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Almassora (Castellón).

En el escrito, presentado por su madre, nos comunicaba que su hijo, con una dependencia reconocida de Grado 3 y un 82% de discapacidad, solicitó el 21/02/2024 una plaza en un Centro de Día. Sin embargo, transcurridos más de 11 meses no habían obtenido respuesta alguna. Su hijo, de 18 años, necesita de dicho servicio y la Administración no le había asignado plaza alguna; no habían recibido ninguna comunicación por parte de la Conselleria, desconocen si se estaba tramitando debidamente, por qué motivos no se les había resuelto todavía la solicitud, si había plazas disponibles, si había lista de espera y qué posición ocupa en ellas. También, destacaban la imposibilidad de acceder a dichas listas de espera denunciando su falta de transparencia y accesibilidad.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Tras solicitar una ampliación de plazo que le fue denegada, la Conselleria nos remitió el siguiente informe:

(...) 1. ¿Cuáles son los motivos por los cuales no se ha atendido la solicitud de plaza en centro de día del joven interesado tras 11 meses?, ¿Cuándo prevé hacerlo? (...) acude al centro de Educación Especial (.....), teniendo en la actualidad 18 años. El 21/02/2024, mediante el documento de Nuevas Preferencias de servicios para la dependencia, solicita los centros de día Apnac, Afanias y El Cau, encontrándose en lista de espera desde entonces.

Los centros solicitados para (...) tienen una liberación de plazas muy lentas debido al perfil de personas a los que van dirigidos, lo que hace que la lista de espera tenga un tamaño bastante considerable.

En el caso que nos atañe, al no encontrarse en la lista de espera de personas con urgencia estimada y, teniendo en cuenta que la escolarización en el centro de educación especial puede prolongarse hasta los 21 años de edad, su ingreso no supone una prioridad dentro de la numerosa lista de espera que tienen los centros solicitados.

Asimismo, no es posible cuantificar el plazo para su ingreso en un corto o medio espacio de tiempo al no saber cuando se van a producir vacantes.

2. Si no hay plaza pública, ¿por qué no se le ha ofertado una prestación económica vinculada?

(...)

La competencia para informar y tramitar acerca de la prestación vinculada es de los servicios sociales de atención primaria básica. No obstante, desde las direcciones territoriales se puede facilitar la información al ciudadano cuando lo requiera.

3. ¿Cómo pueden acceder los interesados a las listas de espera de cada centro por el que optan?, ¿Se les informa de ello a los interesados?

El personal de la sección de personas con discapacidad de cada dirección territorial tiene entre sus funciones el proceso de información a las personas interesadas, entre otras muchas tareas. Ante cualquier interés mostrado por la propia persona interesada, sus familiares o cualquier profesional vinculado en alguna de las fases del proceso, pueden dirigirse a la sección de personas con discapacidad para conocer cualquier dato relacionado con la lista de espera, o que consideren de su interés.

4. ¿Qué sistema mantiene la Conselleria para que las personas interesadas accedan directamente a las listas de espera?, ¿están actualizadas?

En estos momentos no es posible el acceso y la comprobación personal de las listas de espera por parte de las personas interesadas; no obstante, esta Dirección General ha previsto esa posibilidad a medio plazo, mediante el volcado de datos al portal GVA desde la aplicación corporativa Simetta de gestión de altas y bajas en los centros para personas con discapacidad. Actualmente la aplicación no lo permite, por lo que se está llevando a cabo una tarea previa de ajuste y mejora de sus funcionalidades con la asistencia de personal técnico informático de la Dirección General de la Información y las Comunicaciones.

Entretanto, se está facilitando esta información a las personas interesadas que lo solicitan desde las correspondientes Direcciones Territoriales de esta Vicepresidencia y Consellería como se ha explicado en el punto 3.

Ante las alegaciones realizadas a este informe por la madre del interesado, solicitamos un nuevo informe obteniendo esta respuesta:

(...) Como se dio traslado en el anterior informe, la persona interesada solicita los centros de día Apnac, Afanias y El Cau, con fecha 21/02/2024 mediante el documento de Nuevas Preferencias de servicios para la dependencia.

Habiendo reiterado la comprobación de que (...) no tiene estimada la urgencia, el lugar que ocupa en la lista de espera de estos centros es el siguiente:

CENTRO POSICIÓN Lista espera

CDIA APNAC 8

CDI Afanias 14

CDIA El Cau 7

(...)

En la provincia de Castellón existen 7 centros de día para personas con discapacidad. En ellos se disponen de 138 plazas autorizadas y 118 financiadas. Y, en el día de la fecha del informe, hay 90 personas en lista de espera para esta tipología de recurso.

Dimos traslado de este informe a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alguna alegación.

## 2 Conclusiones de la investigación

El expediente objeto de la queja lleva acumulada una demora de más de 15 meses desde la presentación de la solicitud de revisión del PIA/Nuevas preferencias, por lo que es inaceptable la respuesta recibida, sin ni siquiera prever una fecha para su resolución, por lo que continúa esperando el reconocimiento del derecho a una plaza en un Centro de Día adecuado.

Por todo ello y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

En relación con el procedimiento de revisión del Programa Individual de Atención:

- El plazo de 6 meses para resolver la resolución de revisión PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017, d 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), acumulando ya 15 meses de demora.

En relación con el procedimiento administrativo:

- La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Asimismo, la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, prevé que todos los expedientes de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- El derecho a una buena Administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea)
- El derecho a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

El incumplimiento de estas obligaciones aumenta la incertidumbre que genera la falta de resolución. Además, amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, atendiendo la preferencia solicitada, y contemplando los efectos retroactivos correspondientes, si fuera el caso.
5. **SUGERIMOS** que se acelere e impulse la aplicación informática que posibilite la consulta inmediata y en tiempo real de las listas de espera en los distintos recursos por los potenciales usuarios.
6. **SUGERIMOS** que aborde el déficit de plazas residenciales y de centros de día para personas en situación de dependencia y/o con discapacidad, avanzando en la adecuación de las necesidades a la oferta existente.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana