

"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 CIERRE

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 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 nuevo informe a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alguna alegación.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500285, de 28/05/2025](#) sugiriendo:

- 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.
- 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.
- 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.

En su respuesta, la Conselleria nos comunicó, en resumen, lo siguiente:

- (...) no se encuentra en la lista de espera con urgencia estimada, por lo que, en el caso de producirse una vacante, siempre tendrán prioridad las personas con trámite de urgencia. 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, 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 cuándo se van a producir vacantes.

- Con referencia a la sugerencia de acelerar e impulsar la aplicación informática que posibilite la consulta inmediata y en tiempo real de las listas de espera en los distintos recursos; se acepta y se informa que se está trabajando conjuntamente desde la Dirección General de Personas con Discapacidad, la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores y la Dirección General de la Información y las Comunicaciones, para poder ofrecer a las personas interesadas dicha consulta. No obstante, no se puede estimar el tiempo necesario para resolver esta situación en un corto espacio de tiempo, debido a la complejidad de las diferentes tipologías de recursos, las aplicaciones informáticas y las diferentes casuísticas que se atienden.

-En cuanto a la sugerencia de abordar el déficit de plazas residenciales y de centros de día para personas en situación de dependencia y/o con discapacidad; se acepta y se informa que, en el marco de lo establecido en el artículo 32 del Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social; con fecha 25/04/2025 fue remitido por parte de esta Dirección General a la Dirección General de Gestión del Sistema Sociosanitario y del Instituto Valenciano de Formación, Investigación y Calidad de los Servicios Sociales, un informe con la previsión de recursos en el sector de las personas con discapacidad, que contemplaba la propuesta de ampliación de plazas de la acción concertada de esta consellera previendo, entre otras, plazas en residencias para personas con discapacidad.

Este informe fue recibido fuera de plazo en esta institución, por lo que se considera una falta de colaboración de la Conselleria con el Síndic de Greuges, según lo dispuesto en el artículo 39 de la ley que le regula.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 28/05/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana