

"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 2501538
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA. Listas de espera. Transparencia

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 14/04/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501538, en el que se nos comunicaba que la interesada, de 91 años, con un grado 3 de dependencia reconocido, solicitó la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) el 03/03/2022, pues dado su estado de salud necesita de una plaza en un centro de día, compatible con la prestación económica de apoyo a cuidador no profesional que está percibiendo.

Sin embargo, no sólo no se había resuelto esta solicitud, después de tres años, sino que la Administración no le había facilitado, a pesar de los reiterados requerimientos, información sobre las listas de espera en los centros de día indicados como preferentes, y la posición que ocupa la interesada en ellas.

Por ello, el 15/04/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. Sin embargo, agotado el plazo establecido no habíamos recibido informe alguno. Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando transcurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501538, de 29/05/2025](#) en la que destacamos entre los recordatorios del cumplimiento de deberes legales, recomendaciones y sugerencias:

- 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 informó de lo siguiente:

En cuanto a la SUGERENCIA de que se emita la resolución de PIA indicar que según consta en el expediente a nombre de (...) se le reconoció un GRADO 3 de dependencia por resolución de 28 de septiembre de 2022, sin embargo, aún no se ha emitido la correspondiente resolución del Programa Individual de Atención que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

Constando en su expediente de dependencia como preferencia adicional el Servicio de Centro de Día, 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 obstante, cabe la alternativa de cambio de recurso solicitando una prestación económica vinculada al servicio de centro de día mediante la presentación de una nueva solicitud de preferencias, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en el 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.

En la página web de esta Conselleria se recogen las características básicas de esta prestación (<https://inclusio.gva.es/es/web/dependencia/prestacions-vinculades-alsserveis>); además la persona titular del expediente también puede dirigirse a los servicios sociales de su ayuntamiento o zona de cobertura donde le pueden ampliar esta información y orientar en su caso de forma más concreta.

Respecto a la SUGERENCIA de 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, indicar que en estos momentos resulta posible sólo la consulta de la posición que ocupa la persona dependiente en la lista de espera del servicio de atención residencial.

Se acepta la RECOMENDACIÓN de que se 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.

Por último indicar que en fecha 26 de junio de 2025 desde la dirección territorial se remitió información a la familia, en la que se indicaba el lugar que ocupaba en lista de espera para centro de día.

La información trasladada es la siguiente:

- CENTRO DE DIA P.M.D ALBORS: Existen 21 personas con mayor antigüedad que la interesada en la lista de espera.
- CENTRO DE DIA P.M.D TRES FORQUES: Existen 10 personas con mayor antigüedad que la interesada en la lista de espera y 3 personas con trámite de urgencia.
- CENTRO DE DIA P.M.D ABASTOS: Existen 20 personas con mayor antigüedad que la interesada en la lista de espera y 1 persona con trámite de urgencia.

Complementariamente hay que tener en cuenta que en la lista de espera de una plaza pública de centro de día en cualquier centro de la provincia de Valencia –entre los que se incluyen los centros indicados – existen 39 personas dependientes con mayor antigüedad que (...) y 53 personas con trámite de urgencia, además de las personas que requieren plaza de centro de día a través del procedimiento de «Asignación de Plazas Sociales de Residencia para Personas Mayores No Dependientes».

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 29/05/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja pues la interesada continúa sin poder acceder a una plaza en un Centro de Día solicitado hace más de 40 meses.

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