

"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 2504285
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 07/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504285, en el que se nos comunicaba que la persona interesada solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 05/05/2022, asignándole un Grado 2 el 07/09/2022. Posteriormente se le reconoció el derecho a una prestación económica de apoyo a cuidador no profesional y se le ofreció una plaza en el centro de día de Ibi pero renunció a este servicio.

Sin embargo, el 10/07/2025 solicitó la reactivación de dicho servicio de centro de día dado que necesita de mayor apoyo en sus cuidados. No había recibido respuesta sobre esta solicitud.

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. Sin embargo, agotado el plazo fijado no habíamos recibido la respuesta requerida, constituyendo una falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando transcurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2504285, de 26/01/2026](#) en la que, entre otras cuestiones, sugeríamos lo siguiente:

- 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.
- 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.
- 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.

Tras esta Resolución, recibimos, fuera de plazo, el informe solicitado inicialmente en el que nos comunicaba que:

"(...) 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 el Servicio de Centro de

Día, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la petición 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.

Por lo que se refiere a la lista de espera en el centro según el aplicativo informático tiene por delante 28 solicitudes más antiguas a su fecha de petición.

Dimos traslado de este informe a la persona interesada. Posteriormente, recibimos la respuesta de la Conselleria a la Resolución de consideraciones y respecto a las sugerencias realizadas nos contestó lo siguiente:

“(…) 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 el Servicio de Centro de Día, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la petición 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 segunda 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, como los Centros de Día, por los potenciales usuarios, indicar que la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana, en el artículo 14.3.b)1º obliga a publicar “Información sobre las listas de espera de acceso a los servicios públicos esenciales. En el ámbito de los servicios sociales, especialmente las relativas al tiempo medio de espera para acceder a un servicio de atención residencial”, información que es objeto de publicación.

Y por lo que se refiere a la última SUGERENCIA que se aborde el déficit de plazas residenciales y de centros de día/ocupacionales para personas en situación de dependencia y/o con discapacidad, avanzando en la adecuación de las necesidades a la oferta existente, se acepta la misma y se estudiarán desde este centro directivo y en el ámbito de sus competencias medidas para adecuar la red de centros y servicios del sistema para la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en la Comunitat Valenciana a las necesidades reales de su población.

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 26/01/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja dado que continúa esperando la asignación de un servicio de centro de día solicitado en julio de 2025.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana