

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

**Queja** 2403961  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Atención Dependencia. Demora revisión PIA (CEEM).

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 21/10/2024, ha sido la demora en resolver el nuevo PIA correspondiente a la solicitud de fecha 29/11/2023 de nuevas preferencias, por la que se demandaba el ingreso en un CEEM (Centro Específico para enfermos mentales crónicos) debido a su situación de discapacidad (enfermedad mental).

Conviene destacar que, con fecha 15/07/2016, se solicitó plaza residencial para la interesada en un centro para personas con discapacidad. La Conselleria resolvió el 18/05/2018 concederle la prestación vinculada al servicio residencial de garantía para hacer frente al coste de la plaza residencial en la Residencia de 3ª Edad Sant Francesc de Oliva en la que había ingresado por urgencia en mayo de 2016. Dicha Resolución del programa individual de atención (PIA) de la interesada supuso que esta saliera de la lista de espera para centros de personas con discapacidad, lo que motivó la necesidad de presentar una revisión del PIA, para procurarle un recurso adecuado a sus características.

Cuando la familia conoce estas circunstancias presenta la solicitud de nuevas preferencias para demandar plaza en CEEM.

En el catálogo de servicios y nuevas prestaciones de la solicitud de nuevas preferencias, la titular solicitó por orden de preferencias los siguientes:

- CEEM Xeraco.
- CEEM Mondúber-Barx.

Sin embargo, a través de la queja presentada por la demora en resolver estas nuevas preferencias se ha puesto de manifiesto que la Administración, concedora de lo inadecuado del recurso, no había puesto los medios para proporcionar a la interesada un recurso adecuado.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 04/11/2024 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

A pesar de que la Conselleria solicitó una ampliación de plazo, que se resolvió favorablemente, superado el nuevo plazo establecido no había tenido entrada en esta institución el preceptivo informe.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 04/02/2025](#), hacíamos hincapié en el hecho de que el centro donde se encontraba ingresada la persona titular de la queja no parecía el adecuado dada la enfermedad mental que padece la interesada y la demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias, alcanzaba ya más de 14 meses. En consecuencia, además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, relativa al derecho de la persona dependiente a la nueva prestación solicitada (Residencia para personas con problemas de salud mental).

Posteriormente, con fecha 26/02/2025 remitió la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la respuesta a nuestro requerimiento inicial, adjuntando dos informes, uno de la de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores y otro de la Dirección General de personas con discapacidad.

En el primero de ellos, la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores, además de reflejar la cronología del expediente de dependencia de la interesada, indicaba que, por parte de la unidad administrativa competente se estaba analizando la disponibilidad de plaza en los centros solicitados y en cuanto existiera una plaza disponible se pondría en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención. Así mismo indicaba que, en lo relacionado con la disponibilidad de plazas y la lista de espera en los centros residenciales solicitados se atendería a lo que informara el centro directivo competente.

Por su parte, el informe de la Dirección General de personas con discapacidad señalaba que los centros solicitados son privados autorizados por lo que no podía indicar la posición que ocupaba esta persona en las listas de espera de esos centros, al no estar dentro del ámbito de sus competencias. Así mismo añadía que, una vez resuelta la prestación vinculada de garantía, la persona puede cambiar de centro notificándolo por los canales correspondientes sin verse perjudicada con la pérdida de dicha prestación, únicamente debiendo aportar los documentos acreditativos con la fecha de ingreso y el coste de la plaza que ocupa en el momento actual.

Dicha información fue trasladada a la persona promotora de la queja para su conocimiento.

Como respuesta a la mencionada Resolución de consideraciones de fecha 04/02/2025, con fecha 28/03/2025, y por lo tanto también fuera del plazo establecido, ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria, en concreto era la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores quien contestaba.

Debemos informar que el reiterado incumplimiento de los plazos nos ha llevado a calificar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la tramitación de esta a queja como no colaboradora, conforme a la art. 39.1.a y b de la Ley 2/2021 que regula el funcionamiento de esta institución.

En el informe de fecha 04/02/2025, la Conselleria manifiesta aceptar nuestros recordatorios y consideraciones. Sin embargo, no podemos considerar aceptadas nuestras sugerencias cuando el informe concluye reiterando la información aportada en su informe de fecha 26/02/2025, en el cual,

en resumen, se indicaba que, en cuanto existiera una plaza disponible, se pondría en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

Señalaba así mismo, como en el anterior informe, que en lo relacionado con la disponibilidad de plazas y la lista de espera en los centros residenciales solicitados se atendería a lo que informara el centro directivo competente. Sin embargo, la Dirección General de personas con discapacidad ya no se ha pronunciado esta vez.

La consecuencia de todo ello es la **permanencia de una persona de 24 años, desde hace más de 7 años en una residencia para personas mayores, en la que ingresó con 16 años, lo que ha supuesto graves perjuicios para ella y la vulneración de sus derechos** al tratarse de un centro en absoluto adecuado a sus características y necesidades.

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 04/02/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos de la persona titular 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](http://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