

"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** 2503452  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 10/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503452. La persona interesada presentaba una queja por la demora en asignar plaza en CEEM para su hermano, del cual ostenta el cargo de tutora legal, tal y como se solicitaba en las nuevas preferencias de fecha 01/12/2022.

Ante la falta de respuesta, y el agravamiento de la situación del interesado, en fecha 19/06/2025, su hermana y tutora legal presentó queja dirigida a la Dirección Territorial de Servicios Sociales de Alicante, pero tampoco ha obtenido respuesta.

Por ello, el 17/09/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Novelda y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE NOVELDA:**

1. Estado del expediente de dependencia de la persona titular de la queja.
2. Si han valorado la posible situación de extraordinaria y urgente necesidad o especial vulnerabilidad, al objeto de solicitar la preferencia en la tramitación de la solicitud del servicio residencial para el interesado. En caso contrario, justifique los motivos.
3. Si se está llevando algún seguimiento de la situación del interesado y se han adoptado, en su caso, algún tipo de medidas para su acompañamiento o apoyo.
4. Cualquier otra cuestión que resulte relevante para la tramitación de la queja.

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

1. Estado del expediente de dependencia de la persona titular de la queja.
2. Motivos de la demora en resolver las nuevas preferencias presentadas el 01/12/2022.
3. Motivos de la falta de respuesta a la solicitud presentada por la hermana y tutora legal del interesado en fecha 19/06/2025 y fecha prevista para hacerlo.
4. Indique si son conocedores de que existe una autorización judicial para el internamiento del interesado en centro adecuado.
5. Fecha prevista para asignar al interesado una plaza en cualquiera de los centros manifestados como preferentes en su solicitud.

6. En caso de no disponer de plaza pública, manifieste si se ha ofertado para el interesado la posibilidad de una prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía que permita el acceso a una plaza en un centro concertado, por si fuera de su interés.
7. Cualquier otra cuestión que resulte relevante para la tramitación de la queja.

En su informe, que se recibió fuera del plazo establecido, el Ayuntamiento de Novelda exponía, en resumen, lo siguiente:

- El expediente tiene una resolución de caducidad del PIA porque tras concederle grado 2 de dependencia, la familia decidió no aumentar las horas del servicio de PVS SAD que es lo que actualmente tiene concedido (...) al grado nuevo por motivos económicos, por lo que actualmente sigue recibiendo SAD en grado 1.
- Tiene pedidas unas nuevas preferencias con fecha 05/01/2023 donde solicitan Servicio de Atención Residencial, que todavía no están resueltas.
- No se valoró la opción de un trámite de urgencia porque una vez se seleccionan centros no se puede tramitar urgencia. Las plazas para los trámites de urgencia pueden resolverse en cualquier municipio de la provincia de Alicante, más cercano o más alejado de su localidad, y la familia quería mantenerlo cerca para que no fuera más traumático el ingreso en centro.
- Se han mantenido varias reuniones y llamadas telefónicas con su hermana que es su curadora.
- En estas reuniones mantenidas nos encontramos con el agravante de la situación económica, tanto de (...) como de su familia que no pueden realizar ninguna aportación económica.
- Se le ha ofertado cambiar las preferencias de PVS SAD (que es el servicio del que se está beneficiando actualmente) a SAD para que ellos no tengan que adelantar ningún dinero en el cambio de grado 1 a grado 2, pero eso supone perder “la antigüedad” en la lista de residencia, aunque podría disfrutar de más horas en la ayuda a domicilio.
- Se le ha ofrecido una PVS Garantía, pero tendrían que adelantar unos meses el importe de la residencia, y eso la familia tampoco lo contempla.

Por su parte, en su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos indicaba lo siguiente:

- El interesado se encuentra en lista de espera para los centros “CEEM de Elda”, “CEEM Mossén Cirilo”, “CEEM de Elche” y “CEEM Benidorm”, desde el año 2023, sin ningún trámite de urgencia.
- Los centros de atención residencial presentan una liberación de plazas lenta derivado de las características propias de las personas usuarias y por diversos motivos. Por otro lado, los expedientes de las personas con trámite de urgencia tienen carácter prioritario sobre aquellos que no lo tienen, como es el caso de (...), por lo que no es posible prever cuándo se generará una nueva vacante en los centros indicados como preferentes por la persona interesada.

- Tienen prevista la contestación a la mayor brevedad posible, trasladando a la hermana y curadora las disculpas por no haber atendido esta solicitud con la celeridad necesaria.
- A la pregunta sobre la fecha prevista para asignar una plaza al interesado indican que el caso no puede considerarse como preferente al no tener un trámite de urgencia estimado. Además de la dificultad de previsión de la liberación de las plazas en los centros solicitados. No indican ninguna previsión temporal para resolver el PIA.
- El interesado puede optar al trámite de la prestación vinculada de garantía si se decidiera por la opción de ingresar en un centro privado.

Trasladamos ambos informes a la persona responsable de la queja por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada señalaba, sustancialmente, lo siguiente:

- Que se considere TRAMITE DE URGENCIA el ingreso de su hermano en un centro, puesto que las circunstancias en la actualidad son muy críticas.
- En ningún momento se le informa que por seleccionar los tres centros más cercanos a su localidad se excluye como TRAMITE DE URGENCIA. De haber sido concedora de esto no hubiera elegido ninguno. Solo le preguntaron dónde quería que fuese su hermano.
- En los ingresos hospitalarios de larga estancia se ha demostrado su gran comportamiento y colaboración. En consecuencia, el psiquiatra afirma que el tema del alcohol no es un problema a la hora de entrar en un CEEM.

## 2 Conclusiones de la investigación

El objeto de la presente queja ha sido la demora de prácticamente 3 años en asignar la persona titular de la queja una plaza en CEEM. La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda da a entender que el hecho de que no se haya tramitado como urgencia hace que no sea posible prever cuándo se generará una nueva vacante en los centros indicados como preferentes por la persona interesada, ya que «los centros de atención residencial presentan una liberación de plazas lenta» y tienen carácter prioritario aquellos que se tramitaron como urgentes.

Sin duda, esta descripción pone de manifiesto la carencia de plazas residenciales por parte de la Conselleria para hacer frente a las necesidades de la ciudadanía.

Por parte del Ayuntamiento se indica que no se tramitó como urgente porque la hermana y curadora del interesado seleccionó como preferentes determinados centros. No se pronuncia sobre si efectivamente el caso reviste urgencia ni sobre si se informó a la familia de la imposibilidad de tramitar el expediente como urgente si se seleccionaban centros concretos.

En cualquier caso, todo apunta a que la familia no recibió esta información o no comprendió sus consecuencias.

Por otra parte, la Conselleria apunta que el interesado podría optar al trámite de la prestación vinculada de garantía si se decidiera por la opción de ingresar en un centro privado, pero el

Ayuntamiento no valora esta opción por las dificultades de la familia para adelantar unos meses el importe de la residencia.

Así las cosas, podemos suponer que se podría avanzar en la solución de la situación si se presentara una solicitud de ampliación de centros por parte de la representante legal del interesado, se valorara la posible urgencia del caso por parte de los servicios sociales del Ayuntamiento, al existir un trastorno mental grave con problemática sociosanitaria asociada, y se estudiara, llegado el caso, la oportunidad de gestionar una ayuda económica puntual para facilitar la atención sociosanitaria del interesado, adelantando el coste de la plaza en centro privado mientras se gestiona una prestación vinculada de garantía.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que, en la tramitación del presente expediente se habría incurrido en los siguientes incumplimientos.

**En relación con 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:**

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias de la persona interesada.
- No se ha valorado la posible tramitación urgente del expediente por parte de los servicios sociales de su localidad.

**En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:**

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se han incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. 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 subjetivo al reconocimiento de la situación de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

El 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 y 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.

El reconocimiento de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas en situación de dependencia están orientadas a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, cuyo objetivo final es facilitar su permanencia en su medio habitual siempre a través un trato digno en todos los ámbitos de su vida. Por el contrario, la privación de estos ya sea por la mala actuación o por la presunta inactividad de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE NOVELDA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de facilitar a las personas usuarias una información completa, veraz, continuada, comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma.
2. **SUGERIMOS** que se reoriente al interesado y a su familia en lo referente a la ampliación sin restricciones de centros y se valore, en su caso, la urgencia en la tramitación de la solicitud del servicio de atención residencial.
3. **SUGERIMOS** que, en caso de que la Conselleria no disponga de plaza pública para el interesado, pero oferte en su lugar una prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía, se considere la posibilidad de gestionar una ayuda económica de carácter extraordinario y puntual que permita hacer frente a los gastos derivados de su ingreso en centro en tanto se resuelve la mencionada prestación.

#### **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. **RECOMENDAMOS** que se facilite a las personas interesadas el lugar que ocupan en las listas de espera para la asignación del servicio de atención residencial y del plazo estimado para atender su solicitud.
3. **RECOMENDAMOS** se estudien urgentemente 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, al objeto de disponer de una red residencial que atienda adecuadamente a las personas que requieren un recurso residencial y reducir las listas de espera.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud, proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución de revisión de PIA de la persona titular de la queja y la asignación del servicio de atención residencial solicitado.
5. **SUGERIMOS** que, en caso de no disponer de plaza pública, se oferte al interesado una prestación vinculada de garantía, por si fuera de su interés.

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