

"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 CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 10/09/2025, ha sido 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 una queja dirigida a la Dirección Territorial de Servicios Sociales de Alicante, pero tampoco había obtenido respuesta.

A fin de contrastar lo que se exponía en la queja, solicitamos con fecha 17/09/2025, a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Novelda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación de los derechos de la persona titular, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El informe del Ayuntamiento de Novelda señalaba las actuaciones llevadas a cabo en el caso. En particular señalaba que:

- 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.
- También señalaba que se le ha ofrecido al interesado una PVS Garantía, pero tendrían que adelantar unos meses el importe de la residencia, y eso la familia tampoco lo contempla

El informe de la Conselleria indicaba en resumen que:

- 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, señalaban 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.

Dicha información fue trasladada al objeto de que se pudiesen efectuar alegaciones. En su escrito de alegaciones manifestaba:

- En ningún momento se le informa que por seleccionar los tres centros más cercanos a su localidad se excluye como TRÁMITE 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.
- Solicitaba que se considere TRÁMITE DE URGENCIA el ingreso de su hermano en un centro, puesto que las circunstancias en la actualidad son muy críticas.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 02/12/2025](#) recomendábamos a la Conselleria que se facilitara 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 y que se estudiaran 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.

Así mismo, le sugeríamos que procediera, 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. Igualmente indicábamos que, en caso de no disponer de plaza pública, se ofertara al interesado una prestación vinculada de garantía, por si fuera de su interés.

Por otra parte, sugeríamos al Ayuntamiento de Novelda que se reorientara al interesado y a su familia en lo referente a la ampliación sin restricciones de centros y se valorara, en su caso, la urgencia en la tramitación de la solicitud del servicio de atención residencial. Así mismo le sugeríamos que, en caso de que la Conselleria no dispusiera de plaza pública para el interesado, pero ofertara en su lugar una prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía, se considerara la posibilidad de gestionar una ayuda económica de carácter extraordinario y puntual que permitiera hacer frente a los gastos derivados de su ingreso en centro, en tanto se resuelve la mencionada prestación.

Como respuesta a la mencionada Resolución de consideraciones, con fecha 29/12/2025, ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, en el que, a pesar de manifestar la aceptación de nuestras recomendaciones, indicaba, en resumen, que no se podía estimar el tiempo para resolver la plaza en los centros solicitados ya que no se puede prever cuando se producirá una vacante en alguno de ellos; además, al no tener estimada la urgencia, su ingreso no tendrá prioridad en la lista de espera ordinaria.

Así mismo se indicaba que la competencia para informar y tramitar sobre la prestación vinculada es de los servicios sociales de atención primaria básica del municipio de residencia de la persona interesada.

También hemos recibido, aunque en este caso fuera del plazo establecido, el preceptivo informe del Ayuntamiento de Novelda dando respuesta a nuestras consideraciones.

En este caso, desde el Ayuntamiento se indica, sustancialmente, que:

- Desde el Ayuntamiento de Novelda, se realizó el trámite de urgencia para el servicio de atención residencial en el mes de octubre, y se ha informado en todo momento de los centros a los que podía acudir.

Esta información contradice lo indicado por la Conselleria que, en fecha 18/12/2025, no tenía registrada esta información, lo que implica un perjuicio para el interesado.

- Se le ofreció la prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía, pero se negaron por no poder hacer frente al pago económico, ya que el interesado no tenía ahorros y la familia no podía ayudar económicamente. Una ayuda económica puntual del Ayuntamiento de Novelda no hubiera resuelto el problema económico que presentó la familia.

Llegados a este punto se hace evidente que desde las Administraciones implicadas no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 02/12/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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](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.

No obstante, debemos dejar constancia de la falta de colaboración del Ayuntamiento de Novelda conforme a lo establecido en el artículo 39.1.b de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución.

Así mismo, recordamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación de dictar resolución expresa y notificarla dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento, que, en este caso, son 6 meses y le instamos a actualizar la posición del interesado en las listas de espera para la adjudicación de plaza residencial, al disponer de la solicitud de tramitación por urgencia, emitida por los servicios sociales de atención primaria.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana