

"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 2601324
Materia Servicios sociales
Asunto Discapacidad. Demora resolución atención residencial con trámite de urgencia estimado

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 13/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601324, en el que el progenitor manifestaba la posible vulneración de los derechos de su hijo.

Aunque inicialmente el objeto de la presente queja lo constituía la demora en la resolución de las nuevas preferencias en el programa individual de atención de dependencia –presentadas el 05/04/2023– en las que se solicitaba el servicio de atención residencial, durante su tramitación y con la información obtenida por parte del Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, se concluyó que la respuesta que se reclama en este caso es la resolución, por parte de la Dirección General de Personas con Discapacidad del servicio de atención residencial con trámite de urgencia estimado desde hace más de 2 años, el 06/06/2024.

Según indicaba en su queja, su hijo:

- Tiene reconocido un grado 3 de dependencia y un 95% de grado de discapacidad, con movilidad reducida y necesidad de concurso de tercera persona.
- En menos de un año (desde abril de 2025), habían sido contratados hasta 5 asistentes personales distintos por renuncia, ya que presenta episodios de auto y hetero-agresividad con dificultades de manejo en el ámbito familiar debido a su corpulencia.
- Preocupaba al progenitor, además, que al cumplir el próximo 2027 los 21 años, finalizara su escolarización en el centro de educación especial al que asiste, al ser este el límite determinado por la normativa reguladora.

Por ello, en previsión de esta situación y dadas las dificultades de manejo por las características de la persona, presentaron solicitud de servicio de atención residencial en abril de 2023.

A través de los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante se realizó el trámite de urgencia para concesión de plaza pública, que fue estimado por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia el 06/06/2024.

Por ello, el 18/03/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 01/04/2026 recibimos el informe del Ayuntamiento de Alicante que informaba, en resumen, que:

- Se había resuelto el programa individual de atención solicitado el 21/03/2025, estando a la espera de resolver plaza en un centro específico por parte de la Conselleria.

- Realizaron trámite de urgencia para dicho centro específico –residencial– con fecha 6/06/24 estando pendiente de resolución y asignación de plaza residencial por parte de Conselleria

Indicaba expresamente dicho informe:

Desde los servicios sociales **se está llevando a cabo un acompañamiento a los familiares en todos los trámites necesarios para mejorar la calidad de vida de la persona** dependiente, estableciéndose coordinaciones continuas con el área de Diversidad funcional de Conselleria para el estudio y valoración del recurso más idóneo. Así mismo, **se han emitido informes sociales actualizados con fechas 8/05/25 y 20/02/26**, que constan en su expediente de dependencia, **para reiterar la solicitud urgente** de plaza en recurso residencial a la administración competente.

(la negrita es nuestra)

El 24/04/2026 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia. En su informe, la Dirección General de Personas con Discapacidad exponía, en resumen, que:

- La persona en situación de dependencia tiene solicitado servicio de atención residencial con un trámite de urgencia estimado de fecha 06/06/2024.
- No se había resuelto la solicitud por no disponer de vacantes.
- Se encuentra en tercera posición de la lista de espera de personas urgentes, posición que está condicionada tanto a la disponibilidad de plazas como a la incorporación de nuevas solicitudes de urgencia social.
- Indicaba la posibilidad de continuar hasta junio de 2028 la escolarización en el centro de educación especial al que acude.

Preguntábamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia si disponía de recursos residenciales adecuados para dar respuesta a las necesidades de la persona, cuáles eran estos y la posibilidad de acceso de la persona a los mismos. La Administración nos manifestó que:

En la actualidad, los recursos residenciales públicos específicos adecuados a la discapacidad que presenta (...) se encuentran con una ocupación del 100%, quedando condicionado el acceso a los mismos a la disponibilidad de plazas.

(la negrita es nuestra)

Reflejaba la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia expresamente en su informe:

Asimismo, se les ha informado de las siguientes alternativas:

Ingreso en recurso privado con la tramitación de la Prestación Vinculada al Servicio de Garantía.

Ingreso en recurso fuera de la Comunitat Valenciana, sufragado parcialmente a través de una Prestación Económica Individual.

Posibilidad de solicitar la Prestación del Asistente Personal (PAP), que tiene como finalidad financiar los gastos destinados a la promoción de la autonomía de las personas en situación de dependencia en cualquiera de sus grados por razón de su diversidad funcional, facilitando la permanencia en el domicilio familiar (...)

Como se indica en la ley 3/2019, de 18 de febrero, de los Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana, la atención primaria básica se configura como el primer nivel, por proximidad, de acceso al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, y se caracteriza por ser el primer referente en información, asesoramiento, prevención, diagnóstico e intervención con personas, familias o unidades de convivencia, grupos y comunidades. Todo ello sin perjuicio de la coordinación mantenida con la Dirección Territorial de Alicante. No obstante, en la plataforma web de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, área de las personas con discapacidad, están publicados los listados de los centros de atención a las personas con discapacidad y con problemas graves de salud mental, en sus diferentes tipologías, con los datos de contacto, por si los familiares necesitaran ampliar las opciones anteriormente planteadas.

En las alegaciones a este primer informe, el progenitor manifestó, entre otros, que:

- Nunca se había informado a la familia «de forma concreta ni verificable de la posición en lista de espera».
- Las alternativas que la Administración autonómica les había ofrecido resultaban del todo inviables:
 - o En el caso del asistente personal, recordaba que en menos de un año habían contratado hasta 5 personas debido a las dificultades de manejo de la persona con discapacidad y en situación de dependencia.
 - o La búsqueda de centros privados había sido infructuosa, bien por inexistencia de plazas o por inadecuación del perfil
- La aprobación del trámite de urgencia por parte de la Conselleria constituía un aspecto meramente formal y carente de efectividad real ya que no se había traducido en una respuesta a la situación.

Tras lo informado, y una vez recibidas las alegaciones del progenitor, el 13/05/2026 nos dirigimos de nuevo a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia solicitándole:

- Copia de la normativa que regula la concesión de plazas por parte de la Dirección General de Discapacidad, así como de procedimientos y/o circulares internas existentes para la asignación de estas, tanto en la modalidad de ordinaria como urgente.
- Los plazos legalmente establecidos para resolver dichas plazas.

El 19/06/2026 recibimos el informe solicitado. En él, la Dirección General de las Personas con Discapacidad de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia indicaba literalmente:

En cuanto a la normativa y procedimientos reguladores para la asignación de plazas (de urgencia y ordinarias):

En estos momentos **se está trabajando en la mejora del procedimiento que regulará la asignación de plazas residenciales y diurnas para personas con discapacidad**; el cual se ha de apoyar necesariamente en el desarrollo de aplicativos informáticos. Hasta el momento en que este procedimiento esté finalizado, la asignación de plazas que efectúan las Direcciones Territoriales correspondientes está sujeta a la fecha de estimación de la urgencia social y a la de antigüedad de la solicitud de centro, por ese orden de prioridad.

En cuanto a los plazos legalmente establecidos para resolver las solicitudes de plazas:

Actualmente la resolución de plaza no está sujeta a ningún plazo legalmente establecido. La asignación de plazas está supeditada a la previa liberación de plazas y a la posición que se ocupa en la lista de espera en función de la fecha de la urgencia.

También informaba de una entrevista con la familia el 20/04/2026 desde la Sección de Personas con Discapacidad de la Dirección Territorial de Alicante tras la cual se concluyó que se valoraría la opción de prestación económica (individualizada o prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía, según el caso) para ingreso en un centro fuera de la Comunitat Valenciana o en la residencia “La Morenica”.

Nuevamente el progenitor nos presentó sus alegaciones a este segundo informe, expresando su disconformidad con lo afirmado por la Administración autonómica, la ineficacia que a su juicio suponía la declaración de urgencia al no ir acompañada de medidas igualmente urgentes, así como la imposibilidad de materializar las medidas alternativas residenciales planteadas por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia puesto que ninguno de los centros que dicha administración ofreció disponían de plaza.

Además, manifestaba la situación de riesgo y desprotección en que se encontraban todos los miembros de la unidad familiar –tanto la persona con discapacidad y en situación de dependencia como sus progenitores y sus hermanos menores de edad–:

Esta situación no sólo afecta a (la persona con discapacidad). La prolongación de esta situación de incertidumbre y desprotección está ocasionando importantes perjuicios físicos, psicológicos y emocionales a las personas que conviven con él, incluyendo tanto a los adultos responsables de sus cuidados como, de forma especialmente preocupante, a los menores de edad que forman parte de la unidad familiar y que se ven expuestos de manera continuada a una situación de tensión, riesgo e inestabilidad que no deberían soportar.

La familia tiene la sensación de encontrarse en una situación de abandono institucional, en la que la Administración reconoce la gravedad del caso, reconoce la urgencia de la intervención y reconoce la necesidad del recurso solicitado, pero no proporciona una respuesta efectiva que permita garantizar la protección, la seguridad y la dignidad de la persona afectada ni de quienes conviven con ella.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202601324, de 10/07/2026](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con la legislación vigente.
2. **RECOMENDAMOS** que, atendiendo a las competencias legalmente atribuidas por la Ley 3/2019, asegure la existencia de los recursos residenciales necesarios para personas con discapacidad dentro del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
3. **RECOMENDAMOS** que elabore sin más demora el procedimiento de asignación de plazas residenciales para personas con discapacidad, así como el aplicativo informático necesario, para asegurar con todas las garantías el ejercicio efectivo de los derechos de las personas interesadas.
4. **RECOMENDAMOS** que atendiendo al artículo 70 de la Ley 3/2019, elabore los correspondientes protocolos de actuación que regulen una respuesta rápida y eficiente a las demandas existentes de atención residencial para personas con discapacidad en situación de urgencia social.
5. **RECOMENDAMOS** que analice los recursos residenciales disponibles para personas con discapacidad e implemente cuantas acciones sean necesarias para garantizar su adecuada atención.
6. **RECOMENDAMOS** que, en ausencia de estos, articule con el Tercer Sector la disponibilidad de plazas de tales características para ofrecer una respuesta integral a las personas y a sus familias, conforme a los principios rectores del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
7. **RECOMENDAMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que reconoció a la persona la situación de urgencia (06/06/2024) **proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución** que le conceda el servicio de atención residencial solicitado.
8. **SUGERIMOS** que, en caso de no disponer de plazas, ofrezca a la persona una alternativa residencial real, viable y adecuada a sus circunstancias y necesidades.

Recibimos la preceptiva respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a nuestras consideraciones el 10/08/2026 y que reproducimos íntegramente a continuación:

1. Respecto al **recordatorio 1**, relativo a la **obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla dentro del plazo establecido**, conforme al procedimiento legalmente previsto, se informa que esta Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia es plenamente consciente de las consecuencias negativas que el retraso reiterado en la tramitación y resolución de las solicitudes de dependencia genera para las personas afectadas. Por ello, ha establecido como una de sus líneas de actuación prioritarias la resolución de todos los expedientes dentro de los plazos legalmente fijados, con el objetivo de garantizar el pleno ejercicio y la efectividad de los derechos

reconocidos por la Ley39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

2. En cuanto a la **recomendación 2** de que, **atendiendo a las competencias legalmente atribuidas por la Ley 3/2019, asegure la existencia de los recursos residenciales necesarios para personas con discapacidad dentro del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales**, se acepta y se pone de manifiesto que esta Conselleria es consciente de la necesidad de disponer de recursos residenciales suficientes para atender a las personas con discapacidad y trabaja de forma continua en la planificación y ampliación de la red de servicios del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. Asimismo, se impulsan las medidas necesarias para incrementar la oferta de plazas, tanto mediante recursos propios como a través de la colaboración y concertación con entidades del sector, con el objetivo de dar una respuesta adecuada a las necesidades existentes y garantizar una atención de calidad.
3. Relativo a la **recomendación 3** de que **elabore sin más demora el procedimiento de asignación de plazas residenciales para personas con discapacidad, así como el aplicativo informático necesario, para asegurar con todas las garantías el ejercicio efectivo de los derechos de las personas interesadas**, se acepta. Esta Conselleria comparte la necesidad de disponer, a la mayor brevedad posible, de un procedimiento específico para la asignación de plazas – tanto de atención residencial como de atención diurna - para personas con discapacidad, que garantice la transparencia, objetividad y seguridad jurídica en el acceso a dichos recursos.

En este sentido, se están impulsando las actuaciones necesarias para la definición y puesta en marcha del correspondiente procedimiento de asignación, así como para el desarrollo de las herramientas informáticas necesarias que permitan su adecuada gestión, con el fin de asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas interesadas y una tramitación administrativa ágil que permita adecuar las solicitudes de recurso a las necesidades reales de las personas, para lo que se requiere abordar tareas complejas de simplificación administrativa y de automatización de procesos, en un sector como el de la Discapacidad con una gran diversidad de tipos de centros que pretenden dar respuesta a los diagnósticos específicos de las personas. Concretamente, se está trabajando juntamente con la Dirección General de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para diseñar la nueva aplicación informática para la gestión de los ingresos y listas de espera que, previsiblemente, estará finalizada en el mes de febrero de 2027.

4. Con referencia a la **recomendación 4** que, **atendiendo al artículo 70 de la Ley 3/2019, elabore los correspondientes protocolos de actuación que regulen una respuesta rápida y eficiente a las demandas existentes de atención residencial para personas con discapacidad en situación de urgencia social**, se acepta, y se hace constar relacionado con la respuesta anterior, que esta Dirección general está trabajando con las direcciones territoriales para definir adecuadamente los criterios de acceso a los centros, que se trasladará al protocolo o instrucción correspondiente, así como en paralelo, se está diseñando la nueva herramienta informática, en colaboración con la Dirección General de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que se considera el instrumento fundamental para simplificar y agilizar el procedimiento de asignación de centro, y garantizar que éste sea adecuado

a las necesidades reales de las personas, siendo absolutamente necesario culminar su implantación.

5. Sobre la **recomendación 5** acerca de que **se analice los recursos residenciales disponibles para personas con discapacidad e implemente cuantas acciones sean necesarias para garantizar su adecuada atención**, se acepta y se informa que esta Dirección General sigue la línea de la colaboración con otras administraciones públicas, así como la mejora y ampliación de la financiación de los centros del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales que permitan la creación y dotación de recursos en el sector de las personas con discapacidad. En este sentido, recientemente, ha habido una propuesta de ampliación de la acción concertada que supondría la financiación de 149 nuevas plazas en el sector de la discapacidad y de los problemas graves de salud mental.
6. En lo relativo a la **recomendación 6** sobre que, **en ausencia de estos, articule con el Tercer Sector la disponibilidad de plazas de tales características para ofrecer una respuesta integral a las personas y a sus familias, conforme a los principios rectores del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales**, se acepta y se pone de manifiesto que esta Conselleria comparte la necesidad de garantizar una atención integral y adecuada a las personas en situación de dependencia y a sus familias, especialmente en aquellos supuestos en los que no exista disponibilidad inmediata de plazas residenciales que respondan a sus necesidades específicas.

En este sentido, se continuará trabajando en la coordinación y colaboración con las entidades del Tercer Sector de Acción Social, en el marco de la normativa vigente y de los instrumentos de concertación y cooperación existentes, con el fin de optimizar los recursos disponibles y ampliar las alternativas de atención cuando la red pública no pueda dar una respuesta inmediata.

7. Respecto a la **recomendación 7**, que **dado el tiempo transcurrido desde que reconoció a la persona la situación de urgencia (06/06/2024) proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución que le conceda el servicio de atención residencial solicitado**, se acepta y se pone de manifiesto que la Dirección General y la Dirección Territorial correspondiente colaboran activamente para hallar alternativas a la situación que motiva esta queja, a vez que se estudia la planificación de los recursos necesarios para ampliar la cobertura y atender a personas con perfiles similares.
8. Finalmente, en lo que respecta a la **sugerencia 8**, que, **en caso de no disponer de plazas, ofrezca a la persona una alternativa residencial real, viable y adecuada a sus circunstancias y necesidades**, se acepta y, en este sentido, se informa de que se están llevando a cabo todas las actuaciones posibles para encontrar una solución adecuada a la situación planteada, siendo plenamente conscientes de la importancia y urgencia que reviste para la persona afectada y su entorno.

Aunque las limitaciones derivadas de la disponibilidad de plazas condicionan la respuesta inmediata, se continúan realizando las gestiones necesarias para identificar una alternativa residencial que responda de la mejor manera posible a sus necesidades personales, asistenciales y sociales. Esta Dirección General mantiene su compromiso de seguir impulsando cuantas actuaciones sean precisas para facilitar una solución efectiva, procurando que la persona reciba la atención y protección que

requiere, con la mayor diligencia posible y siempre desde una perspectiva centrada en sus necesidades y bienestar

En primer lugar, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia afirma que ha establecido como una de sus líneas de actuación prioritarias resolver todos los expedientes dentro de los plazos legalmente fijados y garantizar con ello garantizar el pleno ejercicio y la efectividad de los derechos de las personas en situación de dependencia. Sin embargo, **no concreta qué medidas tiene previsto implementar o qué plazo se plantea para lograrlo, mientras son numerosos los expedientes de dependencia que sufren –como es el caso de la presente queja– demoras de más de 2 años.**

Es necesario remarcar una vez más –precisamente por la situación de dependencia que sufren las personas que vienen esperando una resolución más allá del plazo legalmente establecido– **la especial vulnerabilidad en que se encuentran, la necesidad de contar todos los recursos y servicios necesarios para tener una vida digna y el obstáculo que para ello supone la inactividad de la Administración autonómica.**

En segundo lugar, esta institución no cuestiona **la voluntad de la Conselleria** en la ampliación y mejora del sistema para lograr **una red suficiente de recursos residenciales** para personas con discapacidad. Pero ello debe materializarse en resultados tangibles –más allá de las buenas intenciones– que faciliten a las personas con discapacidad el acceso a los recursos que reclaman y que, tal y como venimos confirmando en numerosas quejas, **a día de hoy no se traduce en soluciones reales y efectivas.**

En cuanto a la recomendación de que elabore el procedimiento de asignación de plazas residenciales para personas con discapacidad y el aplicativo informático necesario –incluyendo aquellas en situación de urgencia–, la Administración autonómica nos ha informado que está trabajando en su desarrollo, juntamente con la Dirección General de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y que prevé que esté finalizada en febrero de 2027.

También manifiesta que recientemente ha propuesto la ampliación de la acción concertada para financiar 149 nuevas plazas en el sector de la discapacidad y de los problemas graves de salud mental.

Sin embargo, **en cuanto el objeto concreto de la presente queja, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia continúa sin resolver** respecto del servicio de atención residencial solicitado y con trámite de urgencia estimado desde hace más de 2 años **y sin ofrecer una alternativa** residencial real que permita la adecuada atención de la persona dependiente y con discapacidad conforme a sus necesidades.

En este punto, consideramos más que oportuno **reiterar la situación de extrema vulnerabilidad en que se encuentra la persona con discapacidad (y en situación de dependencia) y su familia**, la falta de recursos adecuados para su atención, la larga espera que viene sufriendo, la enorme carga asistencial que implica para la familia afrontar la situación sin recursos y las consecuencias físicas, psicológicas y emocionales –tal y como manifestaba el progenitor– que de todo ello se derivan, **manteniendo a la familia en una situación y exposición continuada de tensión, dificultad y riesgo.**

Por ello, si bien la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia hace constar su voluntad de dar respuesta a tales necesidades y expresa continuar en la búsqueda de los recursos y alternativas adecuadas, a juicio de esta institución **no resulta admisible que se mantenga la grave situación que la persona con discapacidad y en situación de dependencia viene sufriendo, sin contar con los recursos que precisa** y sin que la Administración autonómica haya resuelto a pesar del tiempo transcurrido.

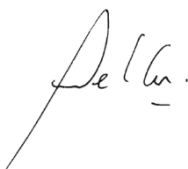
La atención residencial que en la presente queja se reclama es –por formar parte de la atención secundaria– competencia exclusiva de la Generalitat conforme a la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, estando obligados los poderes públicos a garantizar un Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales por medio de la dotación de personal, recursos técnicos y financieros, de las infraestructuras y equipamientos necesarios para asegurar el ejercicio de los derechos reconocidos.

Por consiguiente, llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado todas las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 10/07/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona titular de la queja, quien, tras más de dos años con trámite de urgencia estimado, continúa esperando la asignación de un recurso residencial acorde a su situación de discapacidad y dependencia sin que tan siquiera exista una previsión temporal de resolución.

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 de les Corts Valencianes, 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