

"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 2603476
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Discapacidad. Plaza residencial. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 09/07/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2603476. Este escrito de queja tenía su antecedente en una queja anterior ante esta institución, la [nº 2500809, que se cerró en julio de 2025](#) sin que se lograran los objetivos perseguidos.

Ahora se nos recordaba que el interesado padece una grave enfermedad mental y que la convivencia junto a su madre es difícil y, a menudo, peligrosa. De hecho, esta situación provocó la resolución de un auto judicial de ingreso residencial. El interesado había solicitado el certificado de discapacidad y el reconocimiento de su situación de dependencia (24/05/2024), y se le había asignado un Grado 2 de dependencia y un 65% de discapacidad. Sin embargo, continuaba sin ver aprobado el PIA para el que ha mostrado su preferencia por un servicio de atención residencial, concretamente en el CEEM de Bétera.

De hecho, según el último informe que recibimos de la Conselleria competente en la anterior queja, fechado el 01/07/2025, se nos indicaba que "constando en su expediente de dependencia como preferencia el servicio de atención residencial (CEEM BÉTERA), le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la disponibilidad de plaza en el centro solicitado y en cuanto exista una plaza disponible se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención; en lo relacionado con la disponibilidad de plazas, se atenderá a lo que informe el centro directivo competente".

En estos momentos está residiendo temporalmente en el Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave (CREAP) pero en noviembre del presente año 2026 ha de finalizar su estancia allí por lo que la angustia de la familia es grande al no saber si la Conselleria ya habrá resuelto la asignación de una plaza residencial idónea a sus características y necesidades.

La estancia en el domicilio familiar es imposible dado el riesgo para el propio interesado y para sus familiares, y no es posible sufragar el coste de una plaza privada. Habían transcurrido más de 25 meses desde que se solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia, y la Conselleria competente todavía no había resuelto sobre el PIA deseado.

Por ello, analizada toda la información que aportaba, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que nos informara sobre este asunto.

En su respuesta, la Conselleria nos contestó lo siguiente a nuestras cuestiones:

1. ¿Cuándo prevé resolver sobre el PIA solicitado?

No es posible determinar cuándo se prevé la asignación de plaza en el único centro solicitado (Ceem Bétera). La previsión de liberación de plazas para generar vacantes depende de factores tales como el traslado de domicilio o a otro recurso, empeoramiento o mejora de la situación de alguna persona usuaria del centro, entre otros; imposibles de cuantificar en el tiempo.

Añadir así mismo que, el expediente de (...) no tiene estimada la urgencia social, por lo que se priorizarían aquellos que sí la tengan estimada.

2. ¿Qué puesto ocupa en la lista de espera del Ceem de Bétera?

A la persona interesada le anteceden más de 50 solicitudes en la lista de acceso al recurso, incluidas aquellas cuya tramitación ha sido calificada como urgente.

3. ¿Ha ofertado al interesado una prestación económica de garantía? ¿prevé hacerlo después de más de dos años de espera?

Sí. Desde la Sección de las personas con discapacidad de la Dirección Territorial de Valencia se ha contactado con la hermana de la persona interesada para facilitarle toda la información necesaria, incluida la documentación preceptiva, para la tramitación de una prestación vinculada de garantía.

4. Aporte cualquier otra información que resulte de interés para la resolución de esta queja.

La persona interesada ha señalado únicamente como centro de preferencia el CEEM de Bétera. En este sentido, se le sugiere que amplíe sus preferencias a otros centros especializados en la atención a personas con problemas graves de salud mental, con el fin de incrementar las posibilidades de acceso a una plaza residencial y reducir los tiempos de espera asociados a la disponibilidad de vacantes.

Trasladamos la información a la persona interesada por si deseaba hacer alegaciones, como así hizo reiterando la situación familiar que las características de la persona dependiente habían generado, así como la gran preocupación ante el hecho de que causara baja en el centro en el que reside sin contar con más recursos para la adecuada atención a sus necesidades.

En cuanto a la alternativa de una prestación económica vinculada de garantía de atención residencial, la familia no había encontrado plaza en otros centros.

En sus alegaciones al informe de la Conselleria, se nos comunicó que próximamente comunicarían a la administración posibles nuevos centros en los que aceptarían que se ingresara a la persona dependiente, aunque ya el 10/07/2026 le trasladaron que estaban abiertos a dicha posibilidad, es decir, a que se le ofreciese plaza en otras residencias.

La familia encontró una residencia que podía atender debidamente a la persona dependiente pero el coste era superior al importe que prevé pagar la Conselleria y dicha plaza ya ha sido ocupada.

Mientras, esta situación genera gran inquietud y tensión en la familia pues resulta muy complicada la convivencia con la persona dependiente y su madre y hermana sufren con angustia esta demora de la Conselleria en ofrecer una plaza residencial.

2 Conclusiones de la investigación

La situación descrita pone claramente de manifiesto, a juicio de esta institución, el déficit de recursos especializados para necesidades concretas y específicas de personas, como es el presente caso.

Dicho déficit se traduce, no solo en la ausencia de centros residenciales de la red pública sino también privados, pues es muy difícil encontrar un centro residencial privado que permitiera una respuesta adecuada a las necesidades de la persona en situación de dependencia. No solo eso, sino que, además, si se encuentra una residencia con alguna plaza libre usualmente el coste de dicha plaza es superior a la prestación que prevé abonar la Conselleria.

La persona dependiente en grado 2, con una discapacidad del 65%, con alteraciones conductuales graves, está siendo atendido por un Centro especializado en estos momentos, pero por un plazo limitado pues en dos meses deberá abandonar este recurso.

La administración debe ofrecer un recurso adecuado a las necesidades de la persona que debería consistir en un centro de atención residencial de modalidad específica para personas con dependencia y discapacidad intelectual con alteraciones graves de conducta u otros tipos de trastornos, o una residencia de la modalidad general que dispongan de un módulo de atención específica para problemas de conducta, que cuenten con programas y servicios que garanticen los máximos niveles de calidad de vida a través de planes de atención individual.

Sin embargo, la Conselleria ha sido incapaz de ofrecer una plaza en un centro con estas características donde se ofrezca atención a la dependencia y a la discapacidad con el perfil descrito.

La Conselleria ofreció una prestación de garantía, pero incluso dicha opción no es siempre la idónea para cubrir la falta de plazas públicas residenciales, dado que la persona interesada, o su familia, no siempre saben o pueden llegar a encontrar una alternativa adecuada, por lo que sería oportuno que la propia administración remitiese a las personas interesadas posibles centros residenciales que pudiesen atender sus necesidades.

La Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada el 13/12/2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), ratificada por España el 03/12/2007, que entró en vigor el 03/05/2008, señala el compromiso de los Estados Parte de asegurar que (artículo 19.b.):

Las personas con discapacidad tengan acceso a una variedad de servicios de asistencia domiciliaria, residencial y otros servicios de apoyo de la comunidad, incluida la asistencia personal que sea necesaria para facilitar su existencia y su inclusión en la comunidad y para evitar su aislamiento o separación de ésta.

En ese mismo sentido, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en su artículo 50 establece:

Las personas con discapacidad y sus familias tienen derecho a los servicios sociales de apoyo familiar, de prevención de deficiencias y de intensificación de discapacidades, de promoción de la autonomía personal, de información y orientación, de atención domiciliaria, de residencias, de apoyo en su entorno, servicios residenciales, de actividades culturales, deportivas, ocupación del ocio y del tiempo libre.

Tras todo lo anterior, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

- 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:
 - o Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver el PIA desde la solicitud de reconocimiento de la dependencia de la persona interesada, pues ya han transcurrido 27 meses desde entonces.
- En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:
 - o Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
 - o Se ha 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.

Son numerosas las quejas que esta defensoría recibe en relación con el incumplimiento de los plazos por parte de la Administración autonómica en la resolución de expedientes de personas en situación de dependencia, siendo de especial gravedad, por la extrema vulnerabilidad, la situación investigada en la presente queja.

Estos incumplimientos implican una desatención de las necesidades más fundamentales de una ciudadanía que acude en su demanda precisamente reclamando cuidado y amparo en aspectos y cuestiones vitales. Personas sin recursos suficientes para afrontar las situaciones de extrema vulnerabilidad por las que atraviesan y que requieren de la protección de un sistema público cuyo fundamento se encuentra, precisamente, en la atención a tales situaciones.

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. Por el contrario, la privación de estos por parte de la Administración les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades más básicas.

Como se viene insistiendo desde esta institución en las resoluciones derivadas de las demoras en la tramitación de los expedientes de dependencia, la inactividad por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia supone una conculcación de derechos de aquellas personas más vulnerables a las cuales precisamente la Administración debería, prioritariamente, proteger.

Así lo recoge, efectivamente, la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, determinando que sus actuaciones deben estar orientadas, entre otros, a la protección y atención, personalizada y continuada, a las personas, familias o unidades de convivencia que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad, dependencia o conflicto (artículo 8.1. apartado e, de la Ley 3/2019 de servicios sociales).

Según el principio de responsabilidad pública recogido en la referida ley, los poderes públicos valencianos tienen la obligación de garantizar la existencia y mantenimiento de un Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales que asegure el ejercicio de los derechos reconocidos, como es el caso, de las personas en situación de dependencia, debiendo facilitar los medios necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales, acorde también al principio de promoción de la autonomía y desarrollo personal que debe regir en las administraciones públicas competentes.

3 Consideraciones a la Administración

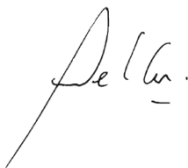
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que analice los recursos residenciales disponibles para personas con dependencia y/o discapacidad intelectual con alteraciones graves de conducta u otros tipos de trastornos e implemente cuantas acciones sean necesarias para garantizar su adecuada atención.
3. **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 que padecen estos trastornos y a sus familias, conforme a los principios rectores del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente al servicio de atención residencial solicitado o le indique a la persona interesada otras opciones idóneas.
5. **SUGERIMOS** que dicho servicio sea conforme a las necesidades particulares y específicas de la persona, tal y como los numerosos informes técnicos municipales y autonómicos aconsejan.

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.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana