

"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 2504246
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Cambio de residencia

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 05/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504246, en el que se nos relataban los siguientes hechos:

- La persona interesada tiene reconocida su situación de dependencia con un grado 2 desde el 14/03/2024.
- Se aprobó su Programa Individual de Atención (PIA) el 04/07/2024 asignándole una plaza pública en un centro residencial de Orihuela.
- Su hermana, familiar que le cuidaba hasta que ingresó en julio de 2024 en la residencia, reside en Alicante y tiene graves problemas de salud para desplazarse.
- La persona dependiente desea residir más cerca de ella y facilitarle las visitas.
- Solicitó el traslado de residencia el 11/07/2025 y no ha recibido respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y desconoce si se va a demorar mucho o poco el traslado a una de las residencias que ha indicado.

Por ello, el 06/11/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. Sin embargo, agotado el plazo fijado no habíamos recibido la respuesta requerida.

Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando transcurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

El procedimiento en los traslados de residencias de personas mayores está establecido en el apartado 3.6. de la Instrucción, que entró en vigor el 03/02/2025, relativa al Procedimiento de asignación de plazas residenciales del SPVSS para personas mayores en la Comunitat Valenciana.

En ella se establece que la persona usuaria de un Servicio de Atención Residencial o, en su caso, su representante o figura de apoyo, podrá solicitar un traslado a otro centro de la Red Pública de Centros y Servicios de la Comunitat Valenciana y que los traslados se ordenarán en las correspondientes listas de espera según la fecha de solicitud, por alguno de los siguientes motivos:

- De salud.
- Reagrupación familiar
- Proximidad geográfica al lugar de residencia originario o al de su familia.

De todo lo actuado se extrae que, en este caso, la solicitud de traslado a otro centro de la Red Pública de Centros y Servicios de la Comunitat Valenciana se registró el 11/07/2025 y que es motivado por proximidad geográfica al lugar de residencia de su familia. Sin embargo, en el momento de emitir la presente Resolución no tenemos conocimiento de que haya sido resuelto, y al no recibir respuesta de la Administración desconocemos los motivos por los cuales no se ha dado respuesta a la solicitud.

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, declara los Servicios Sociales como servicios públicos esenciales. El sistema Público valenciano de servicios sociales garantizará el acceso al sistema y a las prestaciones integradas en su catálogo como un derecho subjetivo (artículo 1). Esto constituye un cambio en la tradición normativa valenciana en materia de servicios sociales que, hasta ese momento, no había consagrado los servicios sociales como un derecho subjetivo.

La Ley establece entre los derechos de los usuarios de servicios sociales el derecho a obtener una respuesta motivada, diligente y eficaz ante su demanda y obtener la resolución a su demanda del servicio, en un plazo máximo razonable que tendrá que fijarse reglamentariamente (artículo 10.1.b).

Por otro lado, el artículo 10 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana establece que la Generalitat tiene la obligación de defender y promover los derechos sociales de los valencianos, entre los que se encuentra la protección de los mayores y personas dependientes.

Entre los derechos de las personas usuarias la Ley de Servicios Sociales recoge también el derecho a obtener una información completa, veraz, continuada, comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma (artículo 10.1.a).

Esta institución ya ha manifestado en otras ocasiones la importancia de que el ciudadano tenga información suficiente y concreta, en cada momento, de sus perspectivas de acceso a los recursos solicitados. Debe garantizarse su derecho a la información y debe, en atención al principio básico de transparencia en la actuación de la administración, darse publicidad al proceso de adjudicación de plazas.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las Administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **RECOMENDAMOS** que se dote de transparencia al proceso de adjudicación de plazas a través de la publicación periódica en la página web de la Conselleria de las listas de espera y de las plazas adjudicadas en los distintos centros y residencias respetando el anonimato, pero permitiendo que cada demandante conozca su posición en las listas.
3. **SUGERIMOS** que resuelva, de manera urgente, la solicitud de traslado que es objeto de esta queja, presentada el 11/07/2025.

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