

"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 CIERRE

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 información al respecto. 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 trascurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2504246, de 27/01/2026](#) y, además de recordarle el deber legal de atender las peticiones de esta institución, le 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; y sugerimos que resolviera, de manera urgente, la solicitud de traslado que es objeto de esta queja, presentada el 11/07/2025.

Recibimos, fuera de plazo, la respuesta a la petición inicial, indicándonos que por lo que se refiere a la solicitud de traslado de centro de atención residencial, a dos centros de la ciudad de Alicante, centros muy demandados y con una lista de espera importante, permanece en lista de espera con el siguiente orden:

- Residencia Personas Mayores Babel, posición 3.
- Residencia Personas Mayores Florida, posición 2.

La unidad administrativa que se encarga de estas solicitudes contactará con los familiares cuando pueda atenderse su solicitud.

Posteriormente, recibimos respuesta a la Resolución de consideraciones y se nos comunicó lo siguiente:

Respecto al RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL de atender sus peticiones, cabe indicar que la voluntad de este centro directivo es remitir en plazo un informe detallado de todos los hechos que motivan la apertura de un procedimiento de queja ante esa Institución.

En cuanto a la RECOMENDACION de que se dote de transparencia al proceso de adjudicación de plazas a través de la publicación en la página web de las listas de espera y de las plazas adjudicadas en los distintos centros y residencias indicar que la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana, en el artículo 14.3.b)1º obliga a publicar “Información sobre las listas de espera de acceso a los servicios públicos esenciales. En el ámbito de los servicios sociales, especialmente las relativas al tiempo medio de espera para acceder a un servicio de atención residencial”, información que es objeto de publicación.

Por lo que se refiere a la SUGERENCIA indicar que por resolución de 23 de febrero de 2026 se ha resuelto el traslado a la Residencia P.M.D La Florida, que será efectivo dentro del plazo de diez días desde la fecha de la resolución. La familia ha sido informada de esta resolución.

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