

"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** 2600721  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Acceso Residencia mayores

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 11/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600721, en el que se nos comunicaba que la persona solicitó, el 14/07/2023, ingreso en la Residencia para personas mayores dependientes del Hogar Provincial "Antonio Fernández Valenzuela", junto con una solicitud a nombre de su marido.

Posteriormente, el 02/04/2025, solicitó revisión por empeoramiento de su estado de salud, aportando la correspondiente documentación.

Indicaba en su queja tener constancia:

de que personas que han solicitado plaza con posterioridad a la solicitud de mi madre **ya habrían sido admitidas/ingresadas**, sin que se haya ofrecido información clara y comprobable sobre los **criterios objetivos** (urgencia, adecuación de la plaza, u otros) que justificarían dichas incorporaciones por delante, lo que genera una apariencia de **falta de transparencia** y puede afectar al **principio de igualdad** en el acceso al recurso

Tras admitir a trámite la queja, solicitamos a la Diputación Provincial de Alicante información al respecto. En su respuesta nos comunicó, resumidamente, lo siguiente:

- El procedimiento de ingreso en la Residencia para Personas Mayores Dependientes del Hogar Provincial de la Diputación Provincial de Alicante se encuentra regulado en el Reglamento de Régimen interior de la Residencia para Personas Mayores Dependientes del Hogar Provincial, aprobado por el Pleno de la Excma. Diputación Provincial de Alicante, en sesión ordinaria de 10 de junio de 2010, y publicado en el BOP nº 223, de 22 de noviembre de 2010. En su Título III establece las condiciones de ingreso y sistema de bajas de los usuarios, disponiendo su artículo 8 lo siguiente: "Pueden ser usuarios de la Residencia, las personas mayores de 65 años que hayan cesado en su vida laboral o profesionales y pensionistas mayores de 60 años, que carezcan de las capacidades necesarias para realizar por sí mismas las actividades básicas de la vida diaria, y que precisen de una atención geriátrica integral. Excepcionalmente también podrán serlo las personas menores de esa edad, cuando su situación de dependencia funcional, psíquica o social así lo requiera y no sean susceptibles de atención en otro tipo de recursos sociales o sanitarios. No obstante, las personas mayores con autonomía en las actividades de la vida diaria podrán ser usuarios de la Residencia, siempre que opten voluntariamente por su ingreso en la misma, previa la correspondiente solicitud."
- Así mismo, su artículo 9 recoge que "Las solicitudes de ingreso en la Residencia serán evaluadas por la Comisión Técnica de Valoración, sometiéndose posteriormente a

propuesta de la Comisión Técnica de Altas y Bajas del Hogar Provincial, Dictamen de la Comisión informativa de Bienestar Social y posterior resolución del Ilmo. Sr. Presidente de la Diputación Provincial de Alicante a tenor de lo dispuesto en el artículo 61.22 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales de 28 de noviembre de 1986, adjudicando la plaza y autorizando el ingreso en la Residencia del solicitante correspondiente.”(...)

- Tras recibir la solicitud de plaza residencial de la interesada y de su marido, se solicitó el 18/07/2023 a la persona subsanación de documentación, presentando la interesada documentación en fechas 05/10/2023 y 16/10/2023.
- Revisada la documentación y al observarse incompleta, se envió una nueva solicitud de subsanación el 20/10/2023, aportando la persona interesada lo requerido en fechas 24/11/2023 y 27/11/2023.
- En la Comisión Técnica de valoración de las solicitudes de ingreso en este centro residencial celebrada el 16/01/2024 se valoró una situación de dependencia leve con 18,50 puntos, derivado de la aplicación de los correspondientes baremos y del Índice de Barthel.
- Atendiendo al procedimiento establecido en el Reglamento de Régimen Interior de la Residencia para Personas Mayores del Hogar Provincial, se somete a propuesta de la Comisión de Altas y Bajas, en sesión ordinaria de 22/01/2024, y a dictamen de la Comisión Informativa de Bienestar Social, en sesión de 31/01/2024.
- Por Decreto núm. 2024-0474, de 06/02/2024 se resolvió aprobar en lista de espera la solicitud de ingreso en la Residencia, indicando que el ingreso se realizaría cuando se produzca una vacante en plaza adecuada a sus necesidades.
- Todo ello fue notificado en fecha 20/02/2024, constando su recepción el 02/04/2024.
- La persona interesada ocupaba el puesto 71 en la lista de espera y su marido el puesto 72.
- El 28/03/2025, la persona solicitó revisión por agravamiento, que fue valorada en Comisión Técnica de Valoración de fecha 15/05/2025, obteniendo una puntuación final de 24,10 puntos (ya que además de lo valorado, se incrementa la puntuación por los meses de permanencia en la lista de espera), ocupando el matrimonio, en ese momento, las posiciones 83 y 84 de las solicitudes de ingreso.
- El 02/07/2025, la hija de la interesada presentó solicitud de información en relación con la solicitud de revisión por agravamiento, lugar que ocupaba en la lista de espera y que se valorase la priorización del expediente.
- Mediante escrito de 21/07/2025 se informó del resultado de la valoración efectuada por la Comisión Técnica de Valoración, indicando la dificultad de concretar el tiempo de espera, «por lo que se insta a la interesada a que periódicamente, consulte con las trabajadoras del centro que le podrán indicar información al respecto»
- El 05/09/2025 se presentó una nueva solicitud de revisión, que fue valorada por la Comisión del 16/10/2025 como «dependencia grave» y con un total final de 32,60 puntos, pasando a ocupar la posición 54 de la lista de espera.

Indicaba el informe que el motivo principal por el que se producen vacantes en la lista de espera es el fallecimiento de personas internas, no siendo en los últimos años el índice de mortalidad elevado.

También informaba, en relación con el expediente objeto de la presente queja, que el lugar que ocupa la persona actualmente en la lista de espera «se encuentra muy por debajo de otros peticionarios que se encuentran también en lista de espera, por lo que se deben producir muchas bajas para poder establecer una fecha de previsión de ingreso», afirmando expresamente que:

Por otra parte, somos conscientes de las necesidades y preocupaciones de las familias y solicitantes, y por esa razón facilitamos desde el Centro toda la información que se nos requiere. El personal técnico del Centro concede citas para poder informar de aquellos detalles que por la LPD no sea posible facilitar telefónicamente, y los interesados pueden contactar, en cualquier momento y por cualquier vía, con las trabajadoras sociales del Hogar Provincial Antonio Fernández Valenzuela, para obtener información sobre el estado de tramitación de su solicitud y la movilidad de la lista de espera.

Dimos traslado del informe íntegro a la persona interesada y en sus alegaciones nos trasladaba su preocupación por la demora en resolverse su solicitud de ingreso, apreciando –a su entender– «una insuficiencia estructural del sistema, que no garantiza una atención efectiva en un plazo razonable» así la sobrecarga emocional que los cuidados suponen para el entorno familiar (entre otros). Indicaba igualmente que, el 11/03/2026, se había solicitado una nueva revisión por agravamiento.

Según lo informado por la Administración Pública:

- Se han valorado cada una de las solicitudes presentadas por la interesada y su marido produciéndose, de hecho, modificación en la puntuación de su expediente y en la posición que ocupan en la lista de espera.
- Se ha proporcionado a la persona interesada información relativa al resultado de dichas valoraciones.
- Existen canales y vías habilitados de consulta de dicha información a través de las profesionales del recurso asistencial, por lo que la persona puede acceder a la información que precise al respecto.

En relación con la solicitud de revisión por agravamiento efectuada el 11/03/2026 y que la interesada refiere en sus alegaciones, deberá ser la Comisión Técnica de Valoración –atendiendo al funcionamiento del recurso residencial– la que determine el resultado final de la misma.

Esta institución no tiene competencias ni capacidad para cuestionar las valoraciones realizadas por los técnicos profesionales a las personas solicitantes de una plaza residencial, cuyo resultado justifica una u otra posición en la lista de espera.

Comprendiendo la inquietud de la interesada y de su familia ante la lenta espera por ocupar una plaza en la citada Residencia, estimamos que, ante una demanda de plazas mayor que la oferta existente, sólo cabe reclamar de la Administración gestora información puntual y transparente sobre las posiciones que las personas interesadas ocupan en las listas de espera y sobre los criterios para reubicar las posiciones mensualmente.

Por último indicar que ésta institución viene reiterando a las administraciones competentes, en el marco de numerosos expedientes de queja, a instancias de parte y de oficio, la gran carencia actual de plazas residenciales públicas existente en toda la Comunitat Valenciana, recordando la necesidad de realizar mayor esfuerzo para adecuar la red de centros y servicios 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.

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