

"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 2601189
Materia Servicios sociales
Asunto Falta de respuesta a solicitud de cambio de residencia.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 06/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601189, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular por la falta de respuesta a la solicitud presentada.

La persona promotora de la queja informaba que su esposa se encontraba ingresada en un centro residencial público desde el 03/07/2024. El 23/05/2025, solicitó un cambio de centro residencial a uno más cercano a su domicilio, en concreto al centro Ballesol Patacona. Transcurridos unos meses sin obtener respuesta, el 09/09/2025 presentó un escrito solicitando información de la posición que ocupaba la persona dependiente en la lista de espera, del cual no ha obtenido respuesta.

Por ello, el 16/03/2026 solicitamos a la Administración con competencias en la tramitación del expediente (Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia) que, nos enviara un informe sobre este asunto en el plazo de un mes, plazo que fue ampliado por resolución de fecha 20/04/2026, tras petición realizada conforme al Art. 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat.

En su informe, la Conselleria informaba sobre la posición que ocupaba la persona dependiente en la lista de espera, en concreto indicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) por resolución de 21 de junio de 2024 se resolvió la revisión del Programa Individual de Atención, concediéndole el servicio de atención residencial en el centro Residencia P.M.D LA SALETA EL PUIG.

Asimismo, se informa de que la persona usuaria ingresó en la residencia el día 2 de julio de 2024 y solicitó el traslado a la R.P.M. BALLE SOL PATACONA el 2 de junio de 2025. De conformidad con lo establecido en el Procedimiento de Asignación de Plazas Residenciales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (SPVSS), "la persona residente no podrá solicitar traslado durante el primer año". En consecuencia, al no haber cumplido dicho plazo en el momento de la solicitud, esta se considera efectuada con fecha de 2 de julio de 2025. No consta en la aplicación la solicitud de información de la interesada de 9 de septiembre de 2025.

Se informa sobre la lista de espera en los centros residenciales por los que la persona interesada ha mostrado su preferencia (a fecha 24/04/2026):

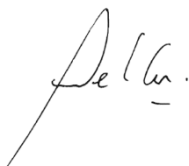
- R.P.M. BALLE SOL PATACONA: Ocupa el puesto número 4 de personas que han solicitado traslado a dicho centro.

Es importante tener en cuenta que la asignación de plazas de reagrupación familiar, cambio de sector y traslado está condicionada a lo establecido en la instrucción de Procedimiento de Asignación de Plazas Residenciales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (SPVSS), por lo que, por cada cuatro nuevos ingresos producidos en un centro, se adjudicará una plaza (...) teniendo en cuenta la idoneidad para el centro que tiene disponibilidad de plaza.

Trasladamos dicha información a la persona interesada, a fin de que pudiera presentar alegaciones, las cuales realizó donde de manera resumida manifestaba su conformidad con lo recogido en el informe y solicitaba el cierre del procedimiento de queja

A la vista de lo manifestado, damos por solucionada esta queja dado que la persona interesada ha obtenido una respuesta a su solicitud, habiendo sido satisfecho su derecho de acceso a la información que fue el motivo que originó la apertura de esta. No obstante, debemos recordar a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación legal que tiene toda Administración de emitir resolución y notificarla en los plazos legalmente establecidos tal y como recoge el Artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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