

"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

**Queixa** 2604046  
**Matèria** Servicis socials  
**Assumpte** Dependència. Falta resposta llista d'espera

## RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

El 12/08/2026 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2604046, en què es manifestava que l'Administració podria haver vulnerat els drets de la persona titular.

En l'escrit, presentat degudament pel seu representant, s'expressava la queixa per la falta de resposta a la consulta relacionada amb la posició que ocupa el titular de dret en les llistes d'espera de tres residències triades en el procediment de reconeixement de la seua situació de dependència. Concretament, les tres residències són: Sant Francesc d'Ontinyent, Solimar de l'Olleria i Balica de Benicolet.

A fi de contrastar el que la persona promotora exposava en la seua queixa, sol·licitarem a la CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, FAMÍLIA I INFÀNCIA informació al respecte.

En la seua resposta, la Conselleria ens comunica que:

- S'informa que en data 4 de setembre de 2026 s'ha procedit a donar resposta sobre la posició que ocupa Don (...) en les llistes d'espera de les residències sol·licitades.
- La demora en la resposta obeeix al volum de sol·licituds d'informació rebudes, que són ateses seguint el rigorós orde d'entrada, de conformitat amb el que es disposa en l'article 71 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques. En este sentit, les sol·licituds es tramiten i contesten respectant este orde, amb la finalitat de garantir un tractament igualitari de les persones interessades i una adequada gestió de les sol·licituds rebudes.
- Considerem que la consulta és prou accessible des de la web de la Conselleria, no obstant això, estem treballant en la renovació de la pàgina web per a millorar-ne l'estructura, la usabilitat i l'accessibilitat, facilitant encara més la localització i consulta d'aquesta informació per part de la ciutadania.

En les al·legacions a este informe, la persona interessada ens va confirmar que la Conselleria li havia donat resposta a la seua sol·licitud i li havia indicat el lloc que ocupa l'interessat en la llista d'espera de cada una de les residències per les quals ha mostrat interès. No obstant això, insistia en la necessitat de poder «identificar», respectant dades personals, les persones que estan en la llista d'espera i així tindre més transparència en el procés d'assignació de places.

Des d'esta institució hem plantejat reiteradament a la Conselleria una accessibilitat major a les llistes d'espera a través de la pàgina web i continuarem fent-ho, perquè considerem que és positiu que les persones interessades puguin comprovar la seua posició. Així i tot, no estimem oportú sol·licitar una major «identificació» en els usuaris, atesos els riscos que comporten i que, considerem, és una mesura innecessària en estos moments.

En atenció al que hem exposat, i com que la Conselleria ha donat resposta a la seua sol·licitud, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'esta resolució a totes les parts.



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana