



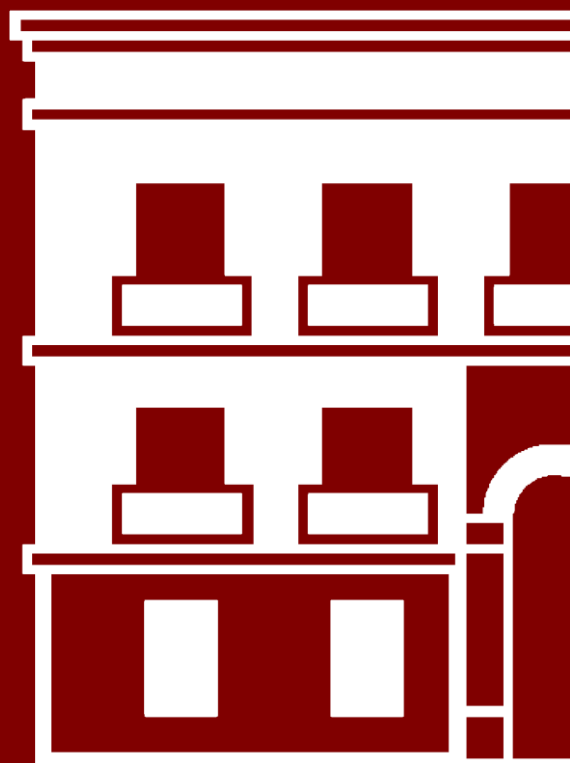
SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

**Informe anual a les
Corts Valencianes**

2024

www.elsindic.com

Valencià





SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

Informe anual a les Corts Valencianes 2024

Alacant, 2025

Índex de capítols

Capítol 1	Consideracions generals sobre la situació dels drets i l'actuació del Síndic de Greuges	13
Capítol 2	Activitat del Síndic de Greuges en xifres	25
Capítol 3	Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció	61
Annex 1	Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2024	145

Índex general

Capítol 1	Consideracions generals sobre la situació dels drets i l'actuació del Síndic de Greuges	13
Capítol 2	Activitat del Síndic de Greuges en xifres	25
2.1	Consultes presentades per la ciutadania el 2024	27
2.2	Queixes de la ciutadania iniciades el 2024.....	29
2.3	Queixes de la ciutadania tancades el 2024	37
2.4	Queixes d'ofici iniciades el 2024.....	41
2.5	Queixes d'ofici tancades el 2024	43
2.6	Llistat de queixes d'ofici iniciades i/o tancades el 2024 i pàgina de l' <i>Informe anual 2024</i> en què es tracten.....	45
2.7	Col·laboració de l'Administració	47
2.8	Evolució en el temps	55
Capítol 3	Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció	61
3.1	Serveis socials	61
3.1.1	Generals	61
3.1.2	Dependència.....	61
3.1.3	Vulnerabilitat	69
3.1.4	Discapacitat	75
3.1.5	Majors.....	79
3.1.6	Igualtat.....	80
3.2	Infància i adolescència.....	85
3.3	Sanitat.....	95
3.3.1	Llistes d'espera	97
3.3.2	Salut mental	98
3.4	Educació	101
3.5	Habitatge.....	105
3.6	Transparència i participació	111
3.6.1	Transparència.....	111
3.6.2	Participació	115
3.7	Procediments administratius	117
3.7.1	Dret a una bona administració	117

3.7.2	Administració electrònica	118
3.7.3	Cita prèvia.....	121
3.7.4	Padró municipal	122
3.7.5	Falta de resposta	123
3.7.6	Responsabilitat patrimonial	124
3.8	Serveis públics locals, urbanisme i medi ambient.....	127
3.8.1	Serveis públics locals.....	127
3.8.2	Urbanisme	130
3.8.3	Medi ambient	132
3.9	Ocupació pública.....	135
3.10	Hisenda i indústria.....	139
3.10.1	Hisenda.....	139
3.10.2	Indústria	141
Annex 1	Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2024	145

Índex de taules

Taula 1	Consultes presentades per la ciutadania el 2024	27
Taula 2	Queixes de la ciutadania iniciades el 2024.....	29
Taula 3	Canal de recepció de les queixes presentades per la ciutadania el 2024.....	30
Taula 4	Canal de comunicació triat per la ciutadania per a la tramitació de les seues queixes el 2024	30
Taula 5	Idioma triat per la ciutadania per a la tramitació de les seues queixes el 2024	31
Taula 6	Lloc de residència de les persones que van presentar queixes el 2024.....	31
Taula 7	Motius d'inadmissió de queixes de la ciutadania iniciades el 2024	32
Taula 8	Matèries de les queixes de la ciutadania iniciades el 2024 i admeses a tràmit.....	33
Taula 9	Tipus de tancament de queixes de la ciutadania finalitzades el 2024	37
Taula 10	Distribució per matèries dels tipus de tancament de queixes de la ciutadania finalitzades el 2024	38
Taula 11	Queixes d'ofici iniciades el 2024	41
Taula 12	Queixes d'ofici tancades el 2024.....	43
Taula 13	Llistat de queixes iniciades i/o tancades el 2024 i pàgina de l'Informe anual 2024 en què es tracten	45
Taula 14	Nivell de col·laboració de les administracions investigades (Consell i ajuntaments) en queixes tancades el 2024	48
Taula 15	Administracions que en la tramitació d'una queixa no van contestar a les peticions d'informe (art. 39.1.a) ni a les consideracions del Síndic (art. 39.1.b), en queixes tancades el 2024.....	49

Taula 16	Evolució de les queixes de la ciutadania iniciades cada any, de 2021 a 2024.....	55
Taula 17	Evolució de les matèries de les queixes de la ciutadania iniciades cada any, de 2021 a 2024.....	56

Capítol

1

**Consideracions generals
sobre la situació dels
drets i l'actuació del
Síndic de Greuges**



Capítol 1

Consideracions generals sobre la situació dels drets i l'actuació del Síndic de Greuges

La presentació de l'*Informe anual* del Síndic de Greuges davant de les Corts Valencianes ha d'observar l'obligació d'efectuar «un balanç de la situació en què es troba la protecció i garantia dels drets i llibertats dels valencians i les valencianes», d'acord amb el que estableix l'article 52 de la Llei de la Generalitat 2/2021 que regula esta institució.

Durant l'any 2024 no hi ha hagut res que haja afectat tant la protecció dels drets dels valencians com la depressió aïllada en nivells alts (DANA) del passat 29 d'octubre.

El primer dels drets fonamentals és el dret a la vida, indispensable per a l'exercici de tots els altres drets que reconeixen i emparen les lleis. La protecció del dret a la vida es presenta, així, com l'obligació bàsica i inexcusable de les administracions públiques, d'acord amb les competències i els mitjans que cada una té legalment assignats.

L'excepcional pèrdua de vides humanes que va provocar la DANA posa de manifest la dimensió del fracàs en la protecció del més fonamental dels drets fonamentals. En la jerarquia dels danys produïts no pot haver-hi dubte sobre quin ocupa el primer lloc: els morts i desapareguts. Este *Informe anual* no pot deixar d'assenyalar-ho.

Tal com estableix l'article 17 de la Llei 2/2021 ja citada, el Síndic de Greuges, en l'exercici de les seues funcions, haguera d'haver investigat les actuacions i inactivitats dels òrgans encarregats de gestionar la situació d'emergència produïda per la DANA.

Així i tot, de l'article 30 de l'esmentada Llei del Síndic es dedueix la impossibilitat legal que té el defensor d'intervindre quan els fets «facen referència a actuacions o inactivitats contra les quals s'hagen emprés accions en via judicial». És notori que diferents jutjats i tribunals han actuat, i continuen actuant, en relació amb les circumstàncies en què es van produir les intervencions de les administracions públiques al voltant de la DANA. Les nostres intervencions, per imperatiu legal, han d'evitar interferir en l'actuació dels òrgans judicials.

Seran, per tant, els jutjats i tribunals els encarregats de determinar l'abast de les presumptes responsabilitats de cada administració, i dels seus titulars, en la gestió de l'emergència.

No obstant això, més enllà de les operacions dels poders públics que es poden entendre, raonablement, com a objecte d'examen per la justícia, queden actuacions i inactivitats administratives que han de ser analitzades per esta defensoria.

Comencem per algunes reflexions que semblen essencials, atés el que ha succeït i amb la intenció que servisquen per a millorar alguns comportaments en el futur.

Com ja s'ha assenyalat en ocasions anteriors, els [*Principis sobre la protecció i la promoció de la institució del Defensor del Poble*](#) aprovats pel Consell d'Europa en 2019 (coneguts com Principis de Venècia), inspiren, en tot el món, la regulació de les

institucions defensores dels drets, com ara el Síndic de Greuges. Estos principis han tornat a obtindre el suport exprés de l'Organització de les Nacions Unides, mitjançant una Resolució aprovada per l'Assemblea General el passat 17/12/2024.

En l'article primer establixen el «paper important» de les defensories «en l'enfortiment de la democràcia, l'Estat de Dret, la bona administració i la protecció i promoció dels drets humans i les llibertats fonamentals». En este mandat apareixen íntimament relacionats l'enfortiment de la democràcia i la bona administració. El Síndic de Greuges compartix, plenament, la idea que no pot donar-se una bona administració, amb tot el que això implica, en contextos de falta de democràcia o de funcionament deficient d'esta.

Alguns membres de l'Observatori de la Infància i l'Adolescència del Síndic de Greuges, en la reunió celebrada el 16/12/2024, van posar de manifest, de manera contundent, els greus problemes que s'estaven produint en les actuacions de resposta a la DANA. La falta d'una mínima ordenació de les prioritats d'intervenció, així com de les més elementals mesures de coordinació entre administracions estaven provocant la pèrdua d'eficàcia dels considerables esforços realitzats. Per descriure la situació, mitjançant algunes expressions literals utilitzades per treballadors públics i professionals de diversos sectors assistents a l'Observatori, l'absència de «riendas institucionales» estava provocant que es funcionara «en el caos».

La Llei de la Generalitat Valenciana 13/2010, de 23 de novembre, de protecció civil i gestió d'emergències, establix en l'article 3 els principis d'actuació entre les administracions públiques que integren el sistema de gestió d'emergències, que són totes. El punt 2 de l'esmentat article determina que les relacions entre les citades administracions «es regiran pels principis de cooperació, coordinació, col·laboració, solidaritat territorial, lleialtat institucional, assistència recíproca i mutu auxili». Estos principis contenen mandats clars respecte de les actituds amb les quals els responsables de les diferents administracions han d'afrontar l'arribada d'una catàstrofe. Cooperació i lleialtat són termes que exigixen una decidida i manifesta voluntat de col·laboració que ha d'anar més enllà de la freda anàlisi de la literalitat de les normes que distribuïxen competències. Però si, després de la catàstrofe, hi ha algun qualificatiu que puga aplicar-se per a definir les relacions observades entre molts d'aquells que exercixen càrrecs de responsabilitat política en diferents administracions, este és el de desafecció, per dir-ho de la forma més suau possible.

Com hem tingut l'oportunitat de comprovar a partir de les queixes que els representants públics presenten davant del Síndic, si gran part de les relacions entre els diferents actors polítics no resulten especialment adequades per a la promoció dels valors democràtics, menys encara poden considerar-se apropiades per a garantir una lleial col·laboració en moments difícils. Venim d'anys en què les denúncies per dificultar l'accés a la informació pública als representants d'organitzacions en labors d'oposició, no deixa de créixer. Negar a l'adversari el pa i la sal a l'hora de fer política no contribuïx a l'existència de relacions de bon veïnatge. L'extrema polarització política que s'ha instal·lat en les nostres institucions resulta fatal en moments en què es necessiten esforços coordinats i generosos.

Ens hem dotat d'estructures pròpies d'un Estat compost, amb competències compartides o concurrents, que requereixen, per al seu funcionament eficaç, l'exercici d'eixa solidaritat i lleial cooperació que reclamen les lleis. El contrari desemboca en el caos. La mil·limètrica anàlisi de les competències de cada un pot servir per a dirimir, en el futur, les responsabilitats que es deriven dels danys produïts. Però no servix per a minimitzar estos danys quan es pot, és a dir, en els moments en què la tragèdia està

tenint lloc i les administracions han de bolcar-se a actuar, amb urgència i de manera cooperativa, amb tots els mitjans al seu abast.

La falta de cooperació entre administracions, juntament amb una espècie de carrera per visibilitzar les diferents ajudes, ha introduït dosis de confusió i desassossec en un ambient necessitat de tot el contrari. Quasi totes les deficiències que impedeixen satisfer el dret a una bona administració s'han fet presents en les actuacions posteriors a la catàstrofe. Els afectats s'han vist obligats a peregrinar d'administració en administració, de tràmit en tràmit, de cua en cua, rebent missatges contradictoris i sent requerits, en cada finestreta, a presentar documents en poder d'unes altres administracions. Senzillament inacceptable.

La ciutadania no és aliena a l'ambient de confrontació que s'observa diàriament a través dels mitjans de comunicació. Si tractem d'endossar responsabilitats a qui hi ha davant, acabem debilitant el conjunt del sistema. Hi ha derives que són difícils de reconduir, però també hi ha moments la duresa dels quals pot forçar l'aparició d'un punt d'inflexió que corregisca desviacions inconvenients. La DANA i les seues conseqüències haurien de dur eixe punt d'inflexió, pel bé de tots.

Mitjançant Resolució de 31/10/2024, el Síndic de Greuges va acordar la suspensió general, cautelar i temporal dels terminis en tots els procediments de queixa que estaven en tràmit en la institució. Una vegada delimitada legalment la «zona afectada greument» per l'emergència, mitjançant [Resolució de 06/11/2024](#) es va procedir a alçar la suspensió general de terminis per a circumscriure-la a les persones i entitats locals relacionades amb eixa «zona afectada». El termini de suspensió es va prolongar fins al 06/01/2025. També es va anunciar un règim de tolerància per als terminis que afectaren l'Administració autonòmica.

En relació amb esta anomenada «zona afectada», en data de 12/12/2024 es va presentar un escrit de queixa per part d'una ciutadana que denunciava diferències entre els llistats de municipis afectats, a l'efecte de sol·licitud d'ajudes estatals, i els considerats afectats per a l'obtenció d'ajudes provinents de les administracions autonòmiques. En concret, es denunciava la impossibilitat de sol·licitar algunes ajudes de caràcter estatal, per la promotora de la queixa. Això va donar lloc a l'obertura de l'expedient de queixa núm. 2404603, dirigit a la Vicepresidència Segona i Conselleria per a la Recuperació Econòmica i Social. Se sol·licitava d'esta vicepresidència informació sobre la disparitat observada en els llistats de municipis i sobre les gestions realitzades per a fer coincidents estos llistats. En el moment de redactar-se este *Informe anual 2024* no s'havia rebut resposta a la sol·licitud d'informació remesa.

Durant el temps transcorregut entre la data de la DANA i el final de l'exercici, esta defensoria va rebre un nombre elevat de consultes per part de la ciutadania afectada per la catàstrofe. Estes consultes, de tota mena, van ser ateses pel Servei d'Atenció Ciutadana de la institució, la labor i la dedicació del qual han de ser reconegudes en este *Informe anual 2024*.

En eixe mateix període, pocs han sigut els escrits concrets de queixes relacionats amb la DANA que han formalitzat els ciutadans. La major part d'ells contenien valoracions i denúncies de caràcter molt general respecte de l'actuació de totes les administracions. Lamentablement, esta expressió d'insatisfacció no s'ha pogut convertir en expedients de queixa, precisament per no tindre pretensions concretes, cosa a què ens obliga la Llei 2/2021, del Síndic de Greuges, que regula el nostre funcionament.

No obstant això, una vegada passat el 06/01/2025, acabament de la suspensió acordada, s'ha procedit a l'obertura de diverses queixes d'ofici dirigides a supervisar l'actuació de l'Administració del Consell i d'alguns ajuntaments en matèries com ara Serveis Socials, Habitatge i Educació. El resultat d'estes actuacions s'arreglarà, òbviament, en l'*Informe anual* corresponent a 2025.

El Síndic entén que la millor resposta als danys provocats per la DANA passa per l'aplicació del dret a una bona administració en totes i cada una de les actuacions que han de portar a terme els ens públics, sense excuses ni excepcions.

Hui, més que mai, cal insistir en la consideració de tots els elements que faciliten al ciutadà les seues relacions amb les administracions públiques. En moments de crisi és quan més inexcusable resulta la presència i l'acció d'estes administracions públiques, amb tots els instruments al seu abast. Però eixa acció ha de revestir-se d'empatia envers els qui han patit la catàstrofe, cosa que vol dir que cal posar una especial obstinació a facilitar la tramitació dels procediments, extremar-ne la simplificació i promoure la interoperabilitat de totes les administracions. Si mai s'han de demanar als ciutadans documents que ja estiguen en poder de qualsevol administració, menys es pot permetre que es faça en estos moments.

L'impacte de la DANA no pot fer oblidar uns altres problemes que han afectat l'exercici dels drets i les llibertats a la Comunitat Valenciana al llarg de l'any 2024. A ells hem de referir-nos, també, en este *Informe anual*.

En el capítol de Consideracions generals del primer *Informe anual* presentat per l'actual titular de la institució, corresponent a 2019, ja s'assenyalava que la defensa del dret a una bona administració havia d'orientar el treball dels defensors europeus. La reflexió es pot trobar en la [pàgina 13 de l'esmentat Informe](#).

Des d'eixe primer pronunciament, el Síndic ha insistit en la importància de respectar este dret fonamental, arreplegat tant en l'article 41 de la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea com en l'article 9 del nostre Estatut d'Autonomia. Esta insistència s'ha materialitzat en innumbrables resolucions i informes dirigits a les administracions.

Eixa preocupació pel dret a una bona administració va portar el Síndic de Greuges a organitzar, en data de 15/02/2024, una jornada específica, amb la participació de la, llavors, vicepresidenta segona del Consell, jutges del Tribunal de Justícia de la Unió Europea, del Tribunal Suprem d'Espanya i d'uns altres tribunals d'àmbit valencià. També va resultar ressenyable la participació d'acadèmics i alts funcionaris de les administracions valencianes.

De la mateixa manera, el Síndic de Greuges va organitzar, els dies 27 i 28 de juny de 2024, a Alacant, el taller preparatori de les Jornades anuals de Defensors del Poble, que es van celebrar a Vitòria a finals d'octubre. Dels treballs del taller d'Alacant va eixir el document [La labor de les defensories del poble en la promoció de la bona administració](#), document que va permetre l'aprovació de la [Declaració programàtica i decàleg de les defensories del Poble](#). Els dos documents posen de manifest la preocupació dels defensors per l'existència del que s'anomena «mala administració sistèmica», que debilita l'efectivitat dels drets i les garanties reconeguts per les lleis a la ciutadania.

El punt número quatre del citat decàleg assenyala com «la bona administració és incompatible amb la falta de resposta, la motivació insuficient i la inacció administrativa, que no sols són exemples de mala administració, sinó que suposen un incompliment de les obligacions legals, cosa que pot generar situacions de greu

indefensió». El problema de la «falta de resposta» ja va ser objecte de tractament pel Síndic en el capítol de Consideracions generals corresponent a l'[Informe anual 2022, concretament en la pàgina 15](#), on es destacava el mal que eixa inactivitat provoca al ciutadà.

Res no ha millorat fins ara. En la immensa majoria de les queixes que presenta la ciutadania el primer que s'observa és la falta de resposta de l'Administració davant de les seues peticions. Com no ens cansem d'assenyalar en les nostres resolucions, el silenci de l'Administració genera una autèntica inseguretat jurídica i una indefensió material, que força el ciutadà a acudir als tribunals en condicions desfavorables. La lectura de [la pàgina 17 i següents del document La labor de les defensories del poble en la promoció de la bona administració](#), ja indicat, oferix una més completa reflexió sobre les conseqüències d'esta estesa mala pràctica administrativa.

D'acord amb la nostra experiència, no hi ha dubte que la falta de resposta directa a l'administrat es constituïx com la principal forma de vulneració del dret fonamental a una bona administració.

En relació amb les dades referides a l'exercici de 2024, el primer que ha de ser objecte de consideració és l'important augment que s'ha produït tant en el nombre de consultes com en el nombre de queixes presentades per la ciutadania. El creixement de les consultes ha superat el 30% i s'ha situat en més de 18.600, mentres que el de les queixes ha superat el 20% i ha arribat a les 4.770, com es pot observar en les taules 1 i 2 de les estadístiques que segueixen a este apartat.

És arriscat aventurar els motius d'esta extraordinària evolució. D'una banda, es pot considerar com la conseqüència d'un major coneixement de la institució, o d'un augment de la confiança en esta, per part dels sectors socials més necessitats de la seua intervenció. D'una altra, l'anàlisi de les diferents matèries ens pot donar una pista sobre la naturalesa dels problemes que major impacte tenen sobre l'eficàcia dels drets de valencians i valencianes.

Ordenades per quantitat de queixes de la ciutadania, com es pot comprovar en la taula 8 d'este *Informe anual 2024*, dos matèries encapçalen el llistat: Serveis Socials, de manera molt destacada, i Transparència, en segon lloc. Els problemes derivats de la gestió dels Serveis Socials tenen l'origen en la inadequació dels procediments i en la falta de mitjans personals i materials dedicats a solucionar-los. Els problemes en matèria de Transparència deriven de la falta de respecte a les regles elementals de la democràcia que exhibixen nombrosos responsables polítics. Este no és un problema de mitjans, és un problema de falta de conviccions democràtiques.

Durant l'any 2024, el nombre de queixes corresponents a la matèria [Serveis Socials](#) ha experimentat un increment de pràcticament un 50%, en relació amb l'exercici de 2023. És un increment descomunal que ha de fer saltar totes les alarmes. D'entre estes queixes, la immensa majoria corresponen a la gestió de la dependència, seguides de les referides a la diversitat funcional o discapacitat i d'aquelles que tenen a veure amb l'aplicació de la renda valenciana d'inclusió. Les xifres estan en la taula 8.

Fa anys que el Síndic està reclamant la revisió dels procediments que s'apliquen, especialment, en la gestió de la dependència i de la renda valenciana d'inclusió, demostrada la ineficàcia dels existents. En el capítol de Consideracions generals corresponent a l'[Informe anual 2021, a partir del penúltim paràgraf de la pàgina 12](#), es pot trobar una exhaustiva descripció dels problemes que generen els esmentats procediments.

No s'hi pot afegir res, perquè res sembla haver-se corregit al respecte, i les conseqüències resulten evidents. Continua el tràfec d'expedients entre les administracions locals i la Conselleria de Servicis Socials, amb viatges d'anada i tornada successius, donant lloc al retard de les resolucions de reconeixement de drets i a la desesperació de la ciutadania. Com recorda el refrany, «qui espera, es desespera» i esta desesperació es multiplica quan es viuen situacions de vulnerabilitat greu, com passa en l'àmbit de la dependència i en el de l'aplicació de la renda valenciana d'inclusió. Quan les queixes arriben al Síndic, l'estat d'ànim dels afectats és d'exasperació. De veritat no es pot fer un esforç per simplificar els procediments i fer-los més àgils, com estem reclamant en els centenars de resolucions que dictem cada any en estes matèries?

També la gestió de les valoracions de discapacitat o diversitat funcional està provocant retards en el reconeixement de drets que vulneren, de manera excessiva, els mandats legals. D'acord amb les dades facilitades per la mateixa Conselleria de Servicis Socials, en el moment de redactar este *Informe anual* els expedients pendents de resoldre que han excedit el termini legal per a fer-ho superen els 50.000, en tota la Comunitat Valenciana. Una xifra escandalosa, es mire com es mire. Atesa la gravetat de la situació, el Síndic ha decidit obrir una queixa d'ofici sobre el tema, de què donarà compte en l'*Informe anual 2025*.

Estes tres matèries, dependència, discapacitat i renda valenciana d'inclusió, resulten ser el paradigma dels drets socials, la conquesta més important de l'Estat social i democràtic de dret, aconseguida durant les últimes dècades. Hem de defendre ací, sense reserves, que els drets socials han passat a formar part dels drets fonamentals, ja que resulten inherents a la dignitat humana i s'enllacen als instruments internacionals de protecció dels drets humans subscrits per Espanya.

En eixe sentit, cada vegada que les administracions públiques incomplixen les previsions legals que reconeixen estos drets socials hem de centrar la nostra actuació a denunciar la inadequació dels mitjans, personals i materials, dedicats a la seua satisfacció. Una vegada que les lleis vigents han definit com a drets subjectius els orientats a garantir l'autonomia personal, l'accés als serveis socials, les ajudes per a la inclusió social o el dret a gaudir d'un habitatge digne, no hi ha més que reclamar de les administracions la provisió dels mitjans necessaris per a fer-los efectius. En les Consideracions generals de l'[Informe anual 2023, en la pàgina 15](#), assenyalàvem l'obligació de remoure obstacles i de dotar pressupostàriament dels mitjans necessaris per a aconseguir eixa efectivitat dels drets. Sense ells, les lleis esdevenen lletra morta, com denunciem any rere any.

I parlant de drets subjectius, és forçós tornar de nou al problema de l'accés a un habitatge digne. Continuant amb la remissió a l'[Informe anual 2023, en les pàgines 18 a 20](#) realitzàvem unes extenses i exhaustives consideracions sobre la situació del dret a l'habitatge a la Comunitat Valenciana. Esta extensió es justificava tant per la importància que presenta per si mateix este dret com per la transcendència que l'accés a un habitatge té perquè siga possible, i es faça real, la consecució i el gaudi efectiu d'uns altres drets (dignitat, salut, educació...). Partim de la ferma convicció, i així ho hem exposat fins a l'avorriment, que, sense habitatge, la majoria dels drets fonamentals, la defensa dels quals ens ha sigut encomanada i sobre els quals reflexionem en este *Informe anual*, no són, senzillament, possibles.

Transcorregut un any des de la presentació del citat *Informe anual 2023* resulta certament difícil abordar l'anàlisi de la situació del dret a l'habitatge a la nostra Comunitat sense repetir, fil per randa, tot el que s'hi indica. Difícil i descoratjador.

A este panorama hem d'unir el fet que l'Administració autonòmica oferix la callada per resposta quan, en resoldre els expedients de queixa de les persones afectades, li hem recordat les seues obligacions en matèria d'Habitatge.

Són així creixents els casos en els quals hem de finalitzar la nostra intervenció en relació amb un problema tan greu com el d'una unitat de convivència (de vegades hi conviuen persones menors d'edat) que necessita un habitatge, sense que l'Administració ni tan sols oferisca una resposta al Síndic de Greuges i, el que és més important, tampoc a les persones interessades, manifestant la seua posició sobre les recomanacions que li hem formulat.

Una lectura del capítol d'este *Informe* corresponent a [Habitatge](#) permet precisar, mitjançant exemples, la visió del Síndic de Greuges respecte del que la legislació continua definint com un dret subjectiu directament exigible davant de l'Administració (article 3.3 del Decret llei 3/2023, de 17 de febrer, del Consell: «Totes les persones residents en la Comunitat Valenciana podran exigir, davant els òrgans administratius, els jutjats i els tribunals de l'ordre competent, el compliment efectiu de les disposicions del present decret llei i de la Llei 2/2017, de 3 de febrer, per la funció social de l'habitatge de la Comunitat Valenciana»).

Com s'ha assenyalat, la segona matèria per nombre de queixes rebudes és la corresponent a [Transparència](#). Esta matèria ha arribat a un increment superior al 43% en el nombre de queixes tramitades. Al llarg dels últims exercicis hem posat de manifest la deplorable evolució que està tenint el respecte a este dret fonamental. Sense anar més lluny, que podríem, n'hi ha prou de repassar el que déiem en la [pàgina 14 de l'apartat de Consideracions generals de l'Informe anual 2023](#) per a tindre una idea del que volem denunciar.

La polarització i la crispació política existent en l'actualitat, amb unes conseqüències de què ja s'ha advertit més amunt quan hem parlat sobre la reacció davant de la DANA, estan erosionant fortament el funcionament democràtic de les institucions més pròximes a la ciutadania, els ajuntaments. Posarem dos exemples d'entitats locals gestionades per partits de diferent color polític.

En el cas de l'Ajuntament de València, molts dels regidors que hui estan en l'equip de govern van presentar nombroses queixes davant del Síndic de Greuges durant la passada legislatura, quan estaven en l'oposició, per a denunciar les dificultats i les traves que els impedié accedir, dins del termini i en la forma corresponent, a la informació pública que sol·licitaven i que necessitaven per a poder desenvolupar, de manera real i efectiva, el seu dret fonamental a exercir el càrrec públic per al qual havien sigut democràticament triats. El Síndic va atendre les seues reclamacions.

Entre eixes traves, es denunciava amb especial èmfasi l'aprovació d'una limitació del nombre de preguntes i mocions que els regidors podien dirigir al Ple.

En l'actualitat, esta limitació no sols no ha sigut eliminada, com haguera sigut el més lògic en coherència amb el que s'ha denunciat reiteradament durant la legislatura passada, sinó que ha sigut «complementada i enriquida» amb noves mesures per a dificultar, encara més si és possible, l'accés a la informació pública. Entre estes mesures destaquen les següents: una reducció del nombre de comissions informatives i de regidors integrants d'estes; la impossibilitat de recórrer en empara a l'Alcaldia quan es demana informació a través de preguntes; i, finalment, el rebuig a facilitar informació a través de sol·licituds per a obligar el regidor a fer-ho a través de preguntes, el nombre de les quals és limitat. Esta conducta es qualifica per si sola.

Pel que fa al segon exemple, al qual es pot accedir amb detall en l'apartat de Transparència d'este *Informe*, cal destacar que el ple de l'Ajuntament de San Miguel de Salinas va aprovar, al setembre de 2023, per unanimitat de tots els regidors, una moció en la qual s'acorda:

El acceso de los concejales a todos los expedientes telemáticamente vía Gestiona, pudiendo tomar conocimiento accediendo a los registros de entrada y salida de los documentos que te dirigen al expediente directamente ya que los documentos se incorporan al expediente y/o acceder directamente con el número de expediente por la plataforma Gestiona.

Aprovada la moció, un regidor de l'oposició va denunciar a l'agost de 2024 que, un any després, esta moció no s'havia complit encara i que l'actual equip de govern, actuant contra els seus propis actes i vulnerant el principi de confiança legítima, no deixava de posar excuses per a dilatar el seu compliment.

Arribats ací, és necessari emfatitzar que l'Ajuntament no pot desentendre's dels seus acords. Té el deure bàsic de ser lleial amb si mateix, cosa que es tradueix en la necessitat d'observar en el futur la conducta que els seus actes anteriors feien preveure i acceptar les conseqüències vinculants que es desprenen d'eixos propis actes. És el mínim!

Este comportament, injustificat i arbitrari, que reflectixen els dos exemples que s'han exposat, té dos víctimes molt clares. Una, la mateixa democràcia, el funcionament de la qual es va deteriorant cada dia més amb actuacions que impedeixen la participació de tots els partits polítics en la gestió dels assumptes públics i que pretenen evitar retre comptes de les accions de govern. Dos, la ciutadania, que contempla decebuda com els diferents partits estan més ocupats en els seus enfrontaments i lluites polítiques, que per treballar per a resoldre els problemes i les necessitats de les persones. El camí de la desafecció respecte del sistema institucional i de l'activitat política, en general, es nodrix d'esta mena de comportaments.

No s'ha de finalitzar este apartat de Consideracions generals sense fer una mínima reflexió sobre els atacs que han dirigit al Síndic de Greuges alguns responsables d'institucions públiques.

El Síndic de Greuges complix una funció de supervisió i crítica del funcionament de les administracions, d'acord amb el mandat estatutari que està en el seu origen i amb les determinacions de la Llei 2/2021, de la Generalitat, que estableix les seues facultats i obligacions. Les seues resolucions, que poden resultar molestes, són raonades i poden ser o no compartides. El que no és acceptable, per resultar dissolvent per al prestigi de les institucions democràtiques, és el recurs a la desqualificació gratuïta de la persona que encarna esta institució. Davant de l'opció de rebatre, de manera motivada i argumentada les resolucions del defensor, s'opta pel camí fàcil de provocar el descrèdit personal. Per esta via, hi ha el dubte de si el que es pretén és deslegitimar una institució incòmoda mitjançant la deslegitimació del seu titular.

El Síndic accepta de bon grat qualsevol resposta raonada a les seues resolucions. Esta institució no pretén tindre el monopoli de la veritat. Dit això, cal exigir de les administracions supervisades el mateix comportament respectuós que contenen els pronunciaments del defensor.

Com en anys anteriors i després de l'apartat estadístic del present *Informe anual*, es distribuïxen per matèries aquelles queixes que hem traslladat com a més

representatives dels problemes abordats. Darrere de cada queixa hi ha un problema humà i, generalment, una deficient actuació d'alguna administració pública. No podem arreplegar-les totes, però podem acostar-nos a presentar aquelles que millor poden contribuir a fer visibles les vulneracions més comunes que patix la ciutadania.

Finalment, recordem la possibilitat d'accedir, des de la versió electrònica d'este *Informe anual 2024*, que podrà descarregar-se des de la pàgina web de la institució, a les resolucions de consideracions a l'Administració i a les resolucions de tancament que hem arreplegat a través dels corresponents enllaços. Estos enllaços estan en la descripció de les queixes que es fa en cada apartat d'este *Informe*. Des de la pàgina web de la institució també es pot accedir a totes les resolucions emeses, fent ús del corresponent número de queixa (www.elsindic.com/va/actuacions/).

Capítol

2

**Activitat del Síndic de
Greuges en xifres**



Capítol 2

Activitat del Síndic de Greuges en xifres

Les dades sobre l'activitat del Síndic de Greuges durant l'any 2024 es presenten en este capítol ordenades atenent diversos criteris.

En primer lloc, informem sobre les *consultes presentades per la ciutadania*.

Els apartats següents es referixen a les queixes. Hi distingim entre *queixes de la ciutadania* i *queixes d'ofici*, iniciades pel Síndic.

Quan informem de les queixes presentem per separat les *queixes iniciades el 2024*, que ens permetran conèixer la casuística dels problemes detectats durant l'any, i les *queixes tancades el 2024*, que ens informen del resultat aconseguit després de tramitar els expedients.

L'apartat sobre *col·laboració de l'Administració* es referix també a queixes tancades el 2024, perquè és en el moment del tancament quan es valora este aspecte.

Finalment, amb el propòsit de donar una perspectiva temporal, hi presentem *l'evolució en el temps* d'alguns elements analitzats i comparem les dades de 2024 amb les d'anys anteriors.

Pel que fa a l'estructura de les taules, la majoria tenen files que corresponen als diferents conceptes o categories que s'arreglen en la taula i tres grups de columnes: dos que corresponen a l'any de l'informe i a l'any anterior (nombre i percentatge), i un que informa sobre la variació d'un any a un altre (també en nombre i percentatge).

En les columnes dels anys, el nombre correspon a les queixes que en cada any encaixen en la categoria de la fila (excepte en la taula 1, que el nombre correspon a consultes, en comptes de queixes). El percentatge es calcula respecte al total de queixes (o consultes, en la taula 1) d'eixe any: representa quina part del total suposa cada categoria.

En les columnes de variació, el nombre indica l'increment o el decrement produït l'any de l'informe, respecte a l'anterior. Es calcula com:

$$\text{Nre. Variació} = \text{Nre. any de l'informe} - \text{Nre. any anterior}.$$

El percentatge representa en quina proporció creix o decreix la categoria. Es calcula com:

$$\% \text{ Variació} = \text{Nre. Variació} / \text{Nre. any anterior} \times 100.$$

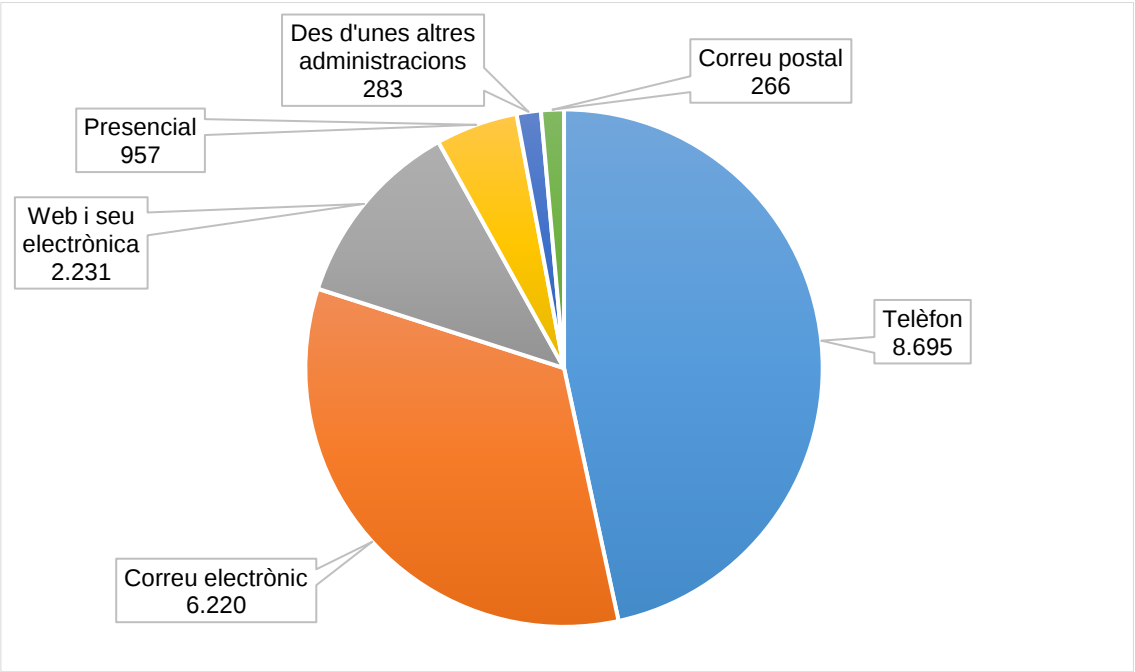
2.1 Consultes presentades per la ciutadania el 2024

La ciutadania planteja les seues consultes al Síndic de Greuges a través dels diversos canals d'atenció que oferix la institució.

Taula 1
Consultes presentades per la ciutadania el 2024

Tipus d'atenció	2023		2024		Variació 2024-2023	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Telèfon	8.254	58,81	8.695	46,62	441	5,34
Correu electrònic	3.063	21,82	6.220	33,35	3.157	103,07
Web i seu electrònica	1.731	12,33	2.231	11,96	500	28,89
Presencial	686	4,89	957	5,13	271	39,50
Des d'unes altres administracions	142	1,01	283	1,52	141	99,30
Correu postal	159	1,13	266	1,43	107	67,30
Total	14.035	100,00	18.652	100,00	4.617	32,90

Les dades de 2023 arreplegades en esta taula corregixen dos errors de l'*Informe anual 2023*: s'hi afegí el tipus d'atenció *Des d'unes altres administracions* i es modifica el *total*.



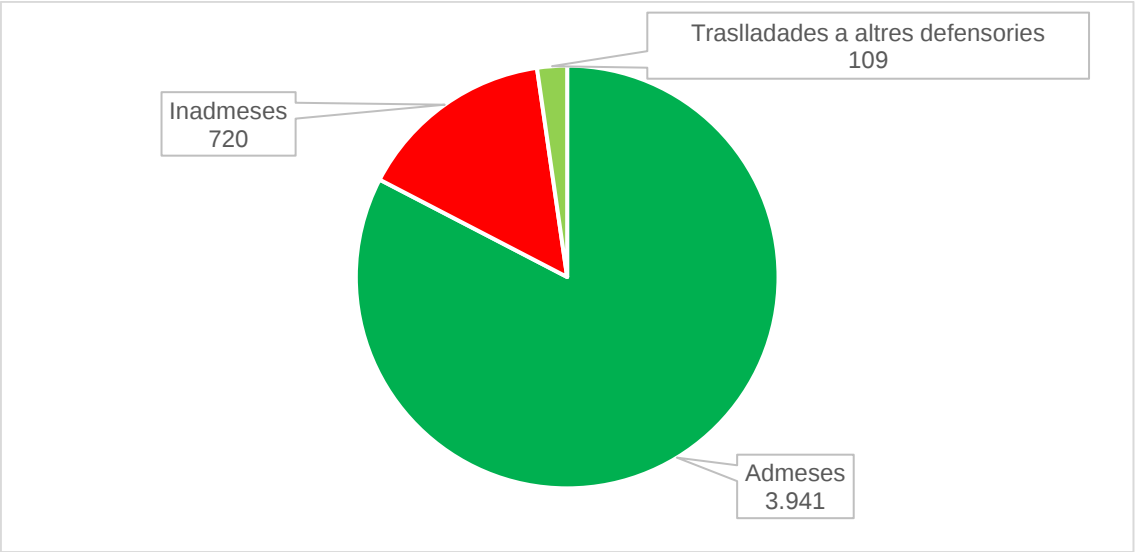
2.2 Queixes de la ciutadania iniciades el 2024

Dades generals

Quan una persona planteja una queixa al Síndic de Greuges, el defensor ha de decidir si és admissible a tràmit o si la qüestió plantejada ha de ser investigada per una altra defensoria o organisme a què es remetrà l'expedient.

Taula 2
Queixes de la ciutadania iniciades el 2024

Tipus	2023		2024		Variació 2024-2023	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Admeses	3.034	77,14	3.941	82,62	907	29,89
Inadmeses	742	18,87	720	15,09	-22	-2,96
Traslladades a altres defensories	157	3,99	109	2,29	-48	-30,57
Total	3.933	100,00	4.770	100,00	837	21,28

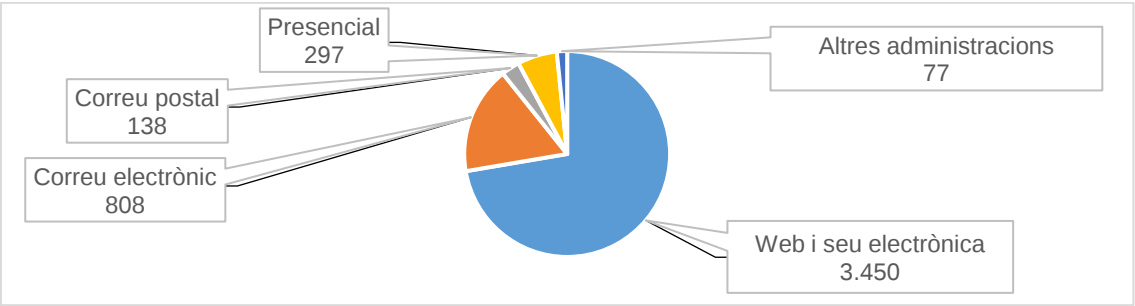


Dades sobre les persones que presenten queixes

La ciutadania pot plantejar queixes al Síndic de Greuges a través dels diversos canals que oferix la institució —incloent-hi l'atenció presencial—, pot triar l'idioma en què es tramitarà el seu expedient i el canal de comunicació que vol utilitzar.

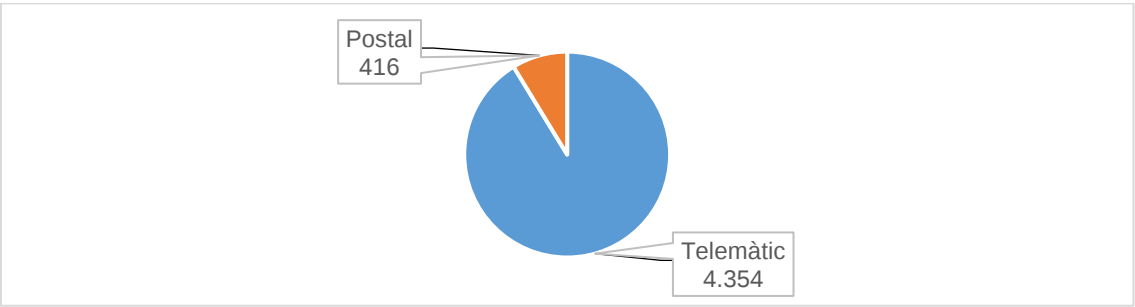
Taula 3
Canal de recepció de les queixes presentades per la ciutadania el 2024

Canal	2023		2024		Variació 2024-2023	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Web i seu electrònica	2.890	73,48	3.450	72,33	559	19,38
Correu electrònic	616	15,66	808	16,94	192	31,17
Correu postal	130	3,31	138	2,89	8	6,15
Presencial	224	5,70	297	6,23	73	32,59
Altres administracions	73	1,86	77	1,61	5	5,48
Total	3.933	100,00	4.770	100,00	837	21,28



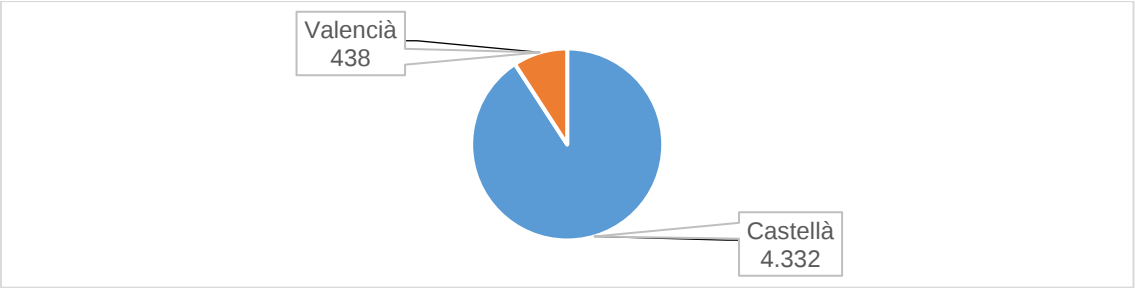
Taula 4
Canal de comunicació triat per la ciutadania per a la tramitació de les seues queixes el 2024

Canal	2023		2024		Variació 2024-2023	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Telemàtic	3.571	90,80	4.354	91,28	785	21,93
Postal	362	9,20	416	8,72	52	14,92
Total	3.933	100,00	4.770	100,00	837	21,28



Taula 5
Idioma triat per la ciutadania per a la tramitació de les seues queixes el 2024

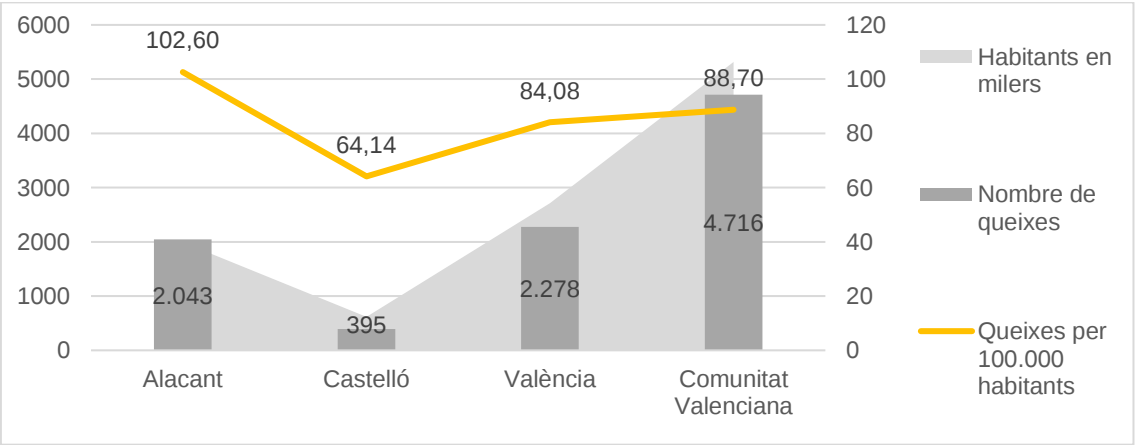
Idioma	2023		2024		Variació 2024-2023	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Castellà	3.713	94,41	4.332	90,82	619	16,67
Valencià	220	5,59	438	9,18	218	99,09
Total	3.933	100,00	4.770	100,00	837	21,28



Taula 6
Lloc de residència de les persones que van presentar queixes el 2024

Província	2023				2024				Variació 2024-2023			
	H.	Nre.	%	Q/100 k h.	H.	Nre.	%	Q/100 k h.	H.	Nre.	%	Q/100 k h.
Alacant	1.950.357	1.735	44,11	88,96	1.991.259	2043	42,83	102,60	40.902	308	17,75	13,64
Castelló	603.952	290	7,37	48,02	615.849	395	8,28	64,14	11.897	105	36,21	16,12
València	2.656.291	1.849	47,01	69,61	2.709.433	2278	47,76	84,08	53.142	429	23,20	14,47
Comunitat Valenciana	5.210.600	3.874	98,50	74,35	5.316.541	4716	98,87	88,70	105.941	842	21,73	14,35
Altres / No especificats	-	59	1,50	-	-	54	1,13	-	-	-5	-8,47	-

S'utilitzen les següents abreviatures: H. (Habitants), Nre. (Nombre de queixes), % (Percentatge de queixes), Q/100 k h. (Queixes per 100.000 habitants)
Les dades de població són les que proporciona l'INE per als anys 2023 i 2024.
La dada de queixes/100.000 habitants sols s'oferix per a la Comunitat Valenciana i les províncies que la integren, perquè no té sentit per a uns altres orígens.

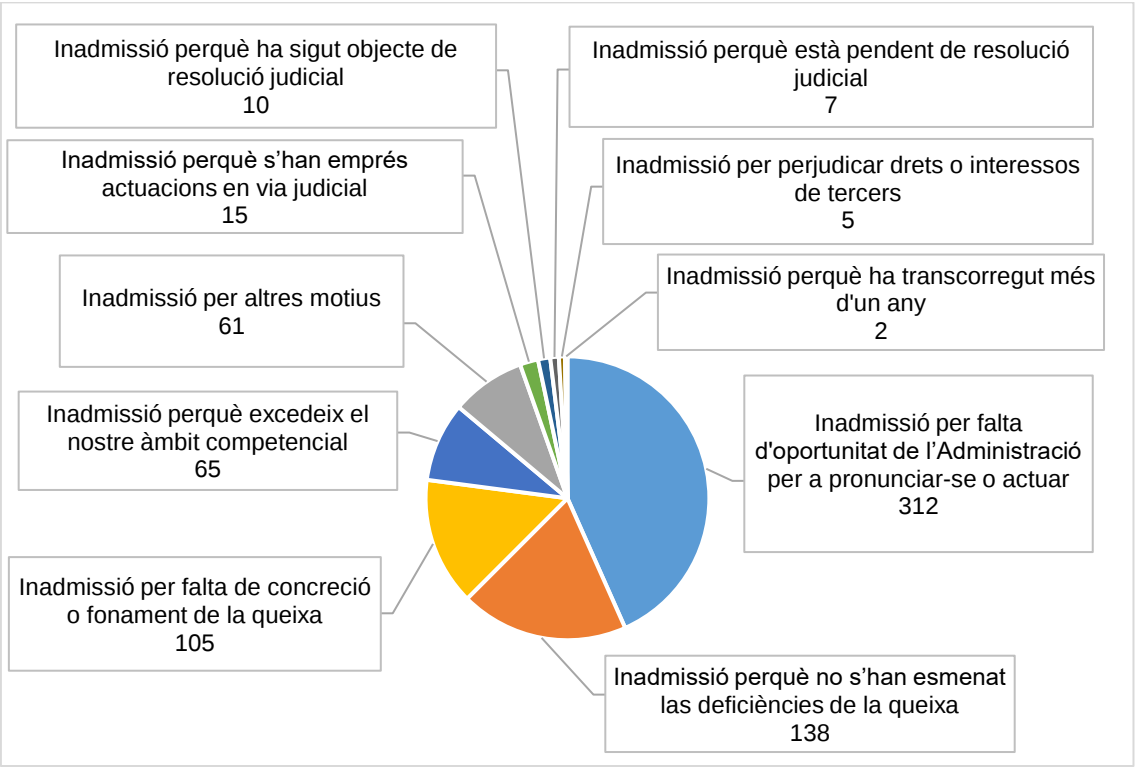


Dades de les queixes inadmeses

La Llei 2/2021, del Síndic de Greuges, regula les causes d'inadmissió de les queixes. A estes causes el Síndic afegix la *inadmissió per altres motius*, que s'utilitza, per exemple, quan la persona renuncia a tramitar la queixa al cap de poc temps després de presentar-la (i abans que hàgem decidit sobre la seua admissió), si el problema es resol abans d'iniciar la investigació o en cas de detectar que s'està tramitant una queixa per un motiu idèntic, etc.

Taula 7
Motius d'inadmissió de queixes de la ciutadania iniciades el 2024

Motiu d'inadmissió	2023		2024		Variació 2024-2023	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Inadmissió per falta d'oportunitat de l'Administració per a pronunciar-se o actuar	327	44,07	312	43,45	-15	-4,59
Inadmissió perquè no s'han esmenat las deficiències de la queixa	148	19,95	138	19,22	-10	-6,76
Inadmissió per falta de concreció o fonament de la queixa	89	11,99	105	14,62	16	17,98
Inadmissió perquè excedeix el nostre àmbit competencial	40	5,39	65	9,05	25	62,50
Inadmissió per altres motius	94	12,67	61	8,50	-33	-35,11
Inadmissió perquè s'han emprés actuacions en via judicial	14	1,89	15	2,09	1	7,14
Inadmissió perquè ha sigut objecte de resolució judicial	14	1,89	10	1,39	-4	-28,57
Inadmissió perquè està pendent de resolució judicial	5	0,67	7	0,97	2	40,00
Inadmissió per perjudicar drets o interessos de tercers	0	0,00	5	0,70	5	-
Inadmissió perquè ha transcorregut més d'un any	11	1,48	2	0,28	-9	-81,82
Total	742	100,00	718	100,00	-24	-3,23

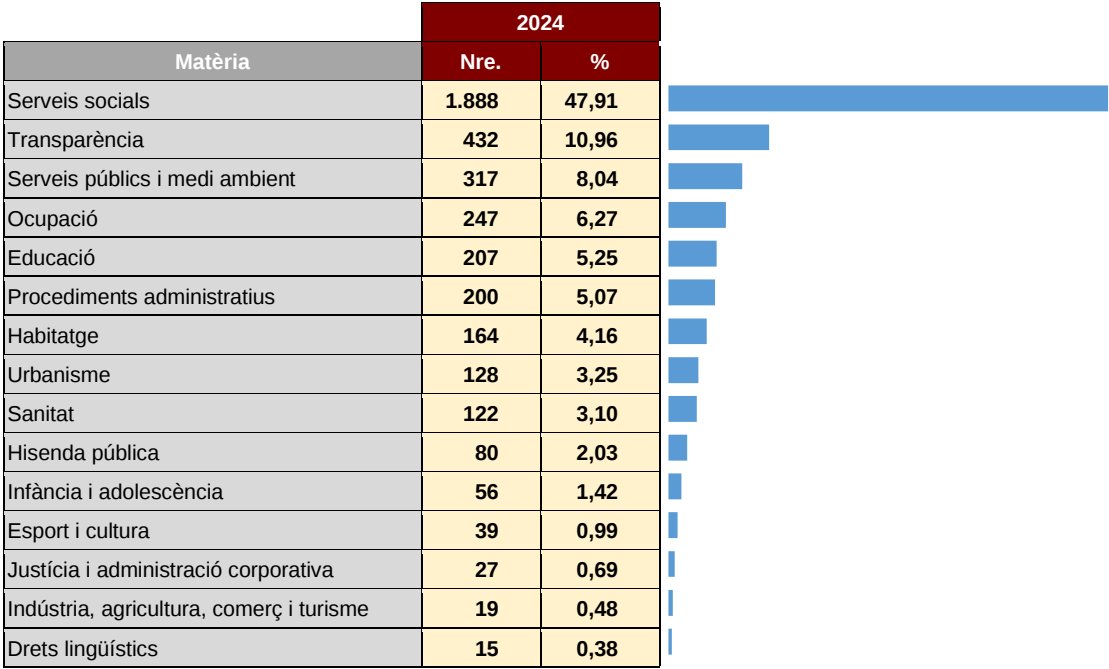


Dades de les queixes admeses

Segons el problema plantejat, les queixes es classifiquen en matèries diferents.

Taula 8
Matèries de les queixes de la ciutadania iniciades el 2024 i admeses a tràmit

Matèria	2023		2024		Variació 2024-2023	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Serveis socials	1.264	41,66	1.888	47,91	624	49,37
Sanitat	121	3,99	122	3,10	1	0,83
Educació	76	2,50	207	5,25	131	172,37
Habitatge	132	4,35	164	4,16	32	24,24
Ocupació	208	6,86	247	6,27	39	18,75
Transparència	301	9,92	432	10,96	131	43,52
Procediments administratius	259	8,54	200	5,07	-59	-22,78
Hisenda pública	74	2,44	80	2,03	6	8,11
Serveis públics i medi ambient	347	11,44	317	8,04	-30	-8,65
Urbanisme	113	3,72	128	3,25	15	13,27
Indústria, agricultura, comerç i turisme	27	0,89	19	0,48	-8	-29,63
Justícia i administració corporativa	22	0,73	27	0,69	5	22,73
Infància i adolescència	50	1,65	56	1,42	6	12,00
Esport i cultura	25	0,82	39	0,99	14	56,00
Drets lingüístics	15	0,49	15	0,38	0	0,00
Total	3.034	100,00	3.941	100,00	907	29,89



Matèria	2024	
	Nre.	%
Serveis socials	1.888	47,91
Dependència	1305	33,11
Discapacitat	271	6,88
Renda valenciana d'inclusió	242	6,14
Generals	53	1,34
Famílies	10	0,25
Majors	4	0,10
Drets de gènere i igualtat	3	0,08
Sanitat	122	3,10
Atenció especialitzada	51	1,29
Llistes d'espera	15	0,38
Reintegrant de despeses	12	0,30
Falta de resposta	9	0,23
Infraestructures sanitàries	8	0,20
Atenció primària	6	0,15
Elecció de centre o facultatiu	6	0,15
Informació sanitària	4	0,10
Assistència hospitalària	2	0,05
Salut sexual i reproductiva	2	0,05
Altres	7	0,18
Educació	207	5,25
Escola Oficial d'Idiomes	139	3,53
Ensenyament no universitari	58	1,47
Ensenyament universitari	4	0,10
Altres	6	0,15
Habitatge	164	4,16
Ajudes	106	2,69
Demanda habitatge públic	52	1,32
Evha	3	0,08
Altres	3	0,08
Ocupació	247	6,27
Ocupació pública	244	6,19
Altres	3	0,08
Transparència	432	10,96
Càrrecs electes	252	6,39
Accés a la informació	131	3,32
Participació pública	25	0,63
Dret de petició	23	0,58
Altres	1	0,03
Procediments administratius	200	5,07
Falta de resposta	124	3,15
Responsabilitat patrimonial	21	0,53
Procediment administratiu	20	0,51
Padró municipal	12	0,30
Atenció al ciutadà	5	0,13
Contractació	5	0,13
Expropiacions	4	0,10
Administració electrònica	3	0,08
Altres	6	0,15

Matèria	2024	
	Nre.	%
Hisenda pública	80	2,03
Serveis públics i medi ambient	317	8,04
Medi ambient	168	4,26
Serveis públics locals i trànsit	139	3,53
Altres	10	0,25
Urbanisme	128	3,25
Indústria, agricultura, comerç i turisme	19	0,48
Justícia i administració corporativa	27	0,69
Infància i adolescència	56	1,42
Protecció jurídica	44	1,12
Situacions de risc	4	0,10
Atenció primerenca	3	0,08
Punts de trobada familiar: funcionament	2	0,05
Altres	3	0,08
Esport i cultura	39	0,99
Drets lingüístics	15	0,38
Total	3.941	100,00

2.3 Queixes de la ciutadania tancades el 2024

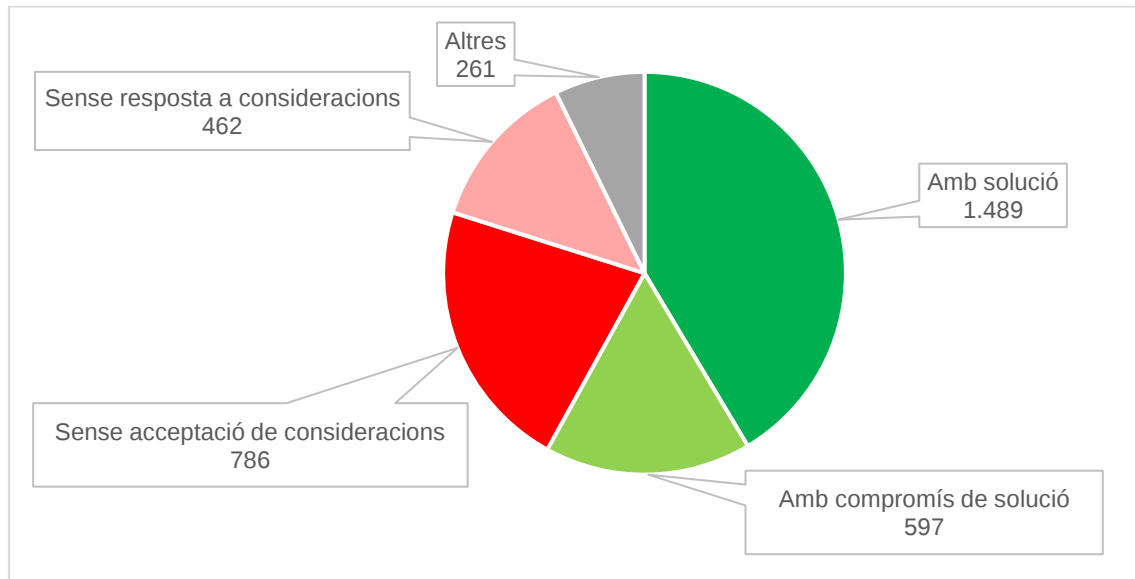
Quan conclou la tramitació de les queixes, el Síndic valora el resultat aconseguït en la resolució de l'assumpte plantejat per la persona interessada: si el problema s'ha solucionat, si hi ha un compromís de l'Administració per a solucionar-lo, etc.

Taula 9

Tipus de tancament de queixes de la ciutadania finalitzades el 2024

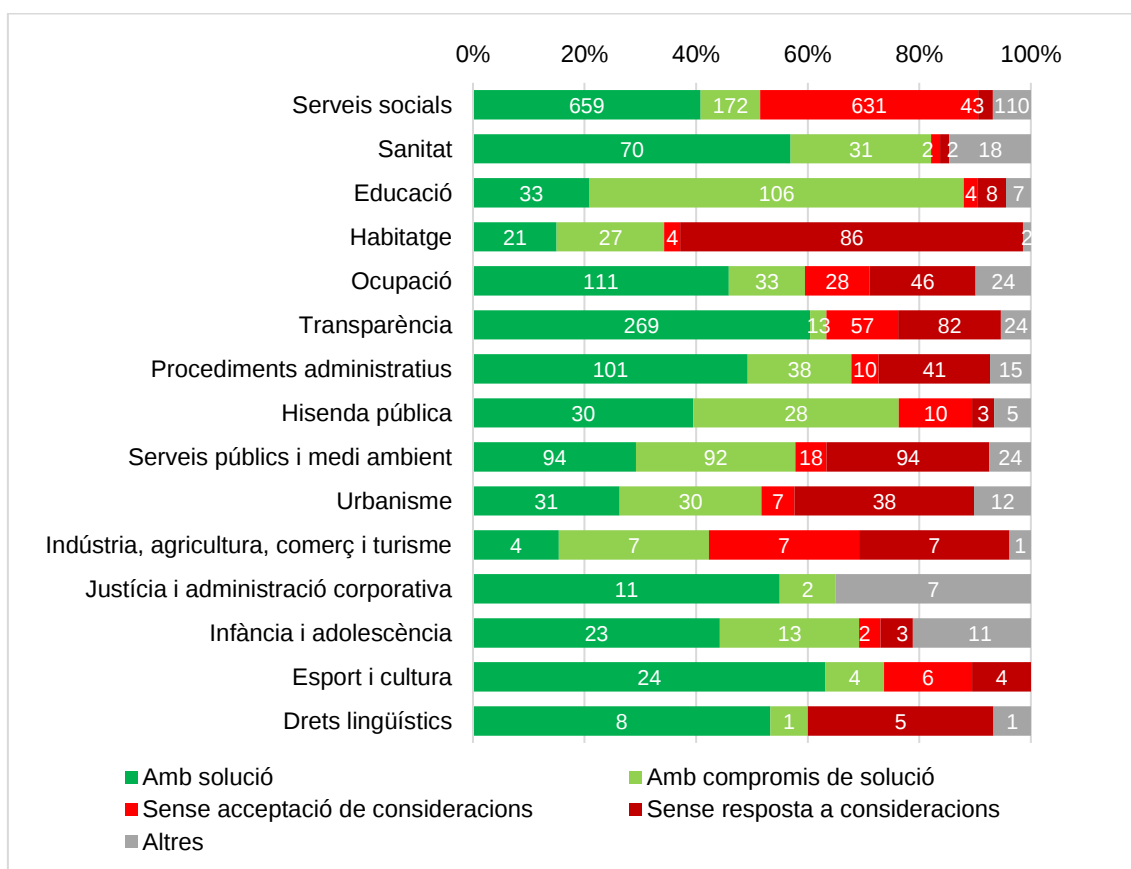
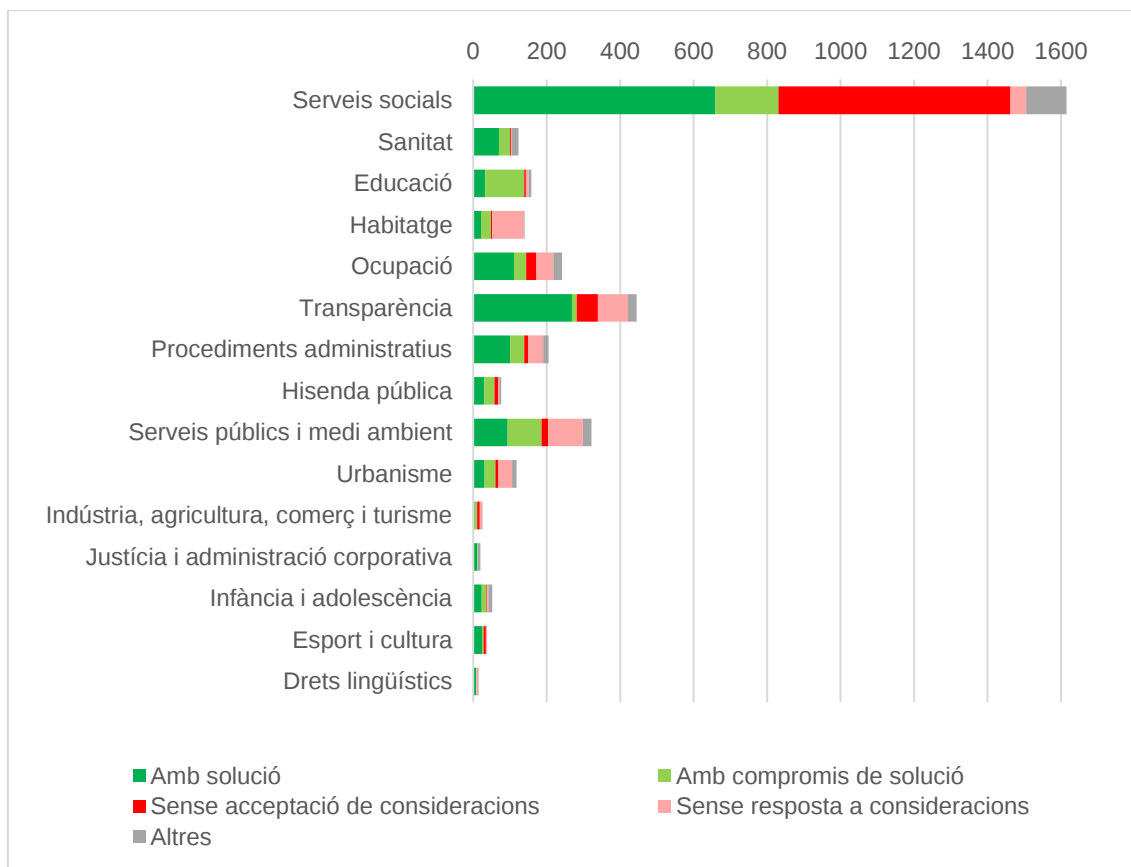
Tipus de tancament	2023		2024		Variació 2024-2023	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Amb solució	1.153	39,36	1.489	41,42	336	29,14
Amb compromís de solució	555	18,95	597	16,61	42	7,57
Sense acceptació de consideracions	488	16,66	786	21,86	298	61,07
Sense resposta a consideracions	466	15,91	462	12,85	-4	-0,86
Altres	267	9,12	261	7,26	-6	-2,25
Total	2.929	100,00	3.595	100,00	666	22,74

El tipus de tancament *altres* inclou els tancaments per desistiment, defunció o detecció que ja s'estava tramitant una altra queixa pel mateix motiu, etc.



Taula 10
Distribució per matèries dels tipus de tancament de queixes de la ciutadania finalitzades el 2024

Matèria	Amb solució		Amb compromís de solució		Sense acceptació de consideracions		Sense resposta a consideracions		Altres		Total
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.
Serveis socials	659	40,80	172	10,65	631	39,07	43	2,66	110	6,81	1615
Sanitat	70	56,91	31	25,20	2	1,63	2	1,63	18	14,63	123
Educació	33	20,89	106	67,09	4	2,53	8	5,06	7	4,43	158
Habitatge	21	15,00	27	19,29	4	2,86	86	61,43	2	1,43	140
Ocupació	111	45,87	33	13,64	28	11,57	46	19,01	24	9,92	242
Transparència	269	60,45	13	2,92	57	12,81	82	18,43	24	5,39	445
Procediments administratius	101	49,27	38	18,54	10	4,88	41	20,00	15	7,32	205
Hisenda pública	30	39,47	28	36,84	10	13,16	3	3,95	5	6,58	76
Serveis públics i medi ambient	94	29,19	92	28,57	18	5,59	94	29,19	24	7,45	322
Urbanisme	31	26,27	30	25,42	7	5,93	38	32,20	12	10,17	118
Indústria, agricultura, comerç i turisme	4	15,38	7	26,92	7	26,92	7	26,92	1	3,85	26
Justícia i administració corporativa	11	55,00	2	10,00	0	0,00	0	0,00	7	35,00	20
Infància i adolescència	23	44,23	13	25,00	2	3,85	3	5,77	11	21,15	52
Esport i cultura	24	63,16	4	10,53	6	15,79	4	10,53	0	0,00	38
Drets lingüístics	8	53,33	1	6,67	0	0,00	5	33,33	1	6,67	15



2.4 Queixes d'ofici iniciades el 2024

Taula 11
Queixes d'ofici iniciades el 2024

Núm. queixa	Núm. d'ofici.	Matèria	Epígraf	Assumpte
2450001	1-2024	Infància i adolescència	Situacions de risc	Intervenció municipal en situacions de risc en la infància
2450002	2-2024	Educació	Ensenyament no universitari	Alumnat procedent d'entorns en situació de desavantatge social
2450003	3-2024	Infància i adolescència	Protecció jurídica	Situació del Centre de Recepció de Menors Alacant
2450004	4-2024	Infància i adolescència	Protecció jurídica	Incidències en les prestacions familiars per a la sustentació a la criança de menors d'edat en acolliment familiar
2450005	5-2024	Infància i adolescència	Estrangers	Incidències en la Llar d'emancipació de Torrent
2450006	6-2024	Serveis socials	Dependència	Demores en les valoracions dels Serveis Socials generals. Cas d'Ibi
2450007	7-2024	Procediments administratius	Padró municipal	Empadronament en situacions especials. Seguiment
2450008	8-2024	Infància i adolescència	---	Participació de menors de 16 anys en espectacles de bous al carrer
2450009	9-2024	Serveis socials	Generals	Incompliment de deures de curatela
2450010	10-2024	Sanitat	Informació sanitària	Tramitació de queixes i reclamacions en matèria sanitària. Garantia dels drets dels usuaris
2450011	11-2024	Urbanisme	Disciplina urbanística	Demores en la tramitació d'expedients competència de l'Agència Valenciana de Protecció del Territori
2450012	12-2024	Educació	Ensenyament no universitari	Dret a la gratuïtat de l'ensenyament bàsic
2450013	13-2024	Serveis socials	Majors	Condicions de la residència per a persones majors Llar Sagrada Família de la Vall d'Uixó
2450014	14-2024	Serveis socials	Majors	Falta de recursos residencials especialitzats per a persones amb malaltia mental, majors de 65 anys
2450015	15-2024	Infància i adolescència	Situacions de risc	Situacions de risc prenatal

2.5 Queixes d'ofici tancades el 2024

Taula 12

Queixes d'ofici tancades el 2024

Núm. queixa	Núm. d'ofici.	Matèria	Epígraf	Assumpte	Tipus de tancament
2300738	2-2023	Serveis socials	Drets de gènere i igualtat	Títol acreditatiu de víctima de violència de gènere	Amb compromís de solució
2300970	3-2023	Procediments administratius	Administració electrònica	Discriminació per bretxa digital	Amb compromís de solució
2301167	4-2023	Sanitat	Salut mental	Els problemes de salut mental en l'àmbit educatiu no universitari	Amb compromís de solució
2302683 (*)	5-2023	Educació	Ensenyament no universitari	Incidència en l'inici del curs escolar per les demores en la dotació del personal docent	Amb compromís de solució
2302726	6-2023	Serveis socials	Renda valenciana d'inclusió	Impagament de les prestacions corresponents a anys anteriors. RVI	Amb compromís de solució
2302819 (*)	7-2023	Educació	Ensenyament no universitari	Incidències en el servei de transport escolar de l'alumnat amb necessitats educatives especials al començament del curs escolar	Amb compromís de solució
2302955 (*)	8-2023	Serveis socials	Dependència	Aplicació del RD 675/2023. Increment de la quantia de prestacions econòmiques	Amb compromís de solució
2303253	9-2023	Infància i adolescència	Situacions de risc	Atenció a menors de 14 anys que cometien accions tipificades com a delictes	Amb compromís de solució
2450001	1-2024	Infància i adolescència	Situacions de risc	Intervenció municipal en situacions de risc en la infància	Amb compromís de solució
2450002	2-2024	Educació	Ensenyament no universitari	Alumnat procedent d'entorns en situació de desavantatge social	Amb compromís de solució
2450003	3-2024	Infància i adolescència	Protecció jurídica	Situació del Centre de Recepció de Menors Alacant	Amb compromís de solució
2450004	4-2024	Infància i adolescència	Protecció jurídica	Incidències en les prestacions familiars per a la sustentació a la criança de menors d'edat en acolliment familiar	Amb compromís de solució
2450008	8-2024	Infància i adolescència	---	Participació de menors de 16 anys en espectacles de bous al carrer	Amb solució

(*) Les queixes 2302683 (5-2023), 2302819 (7-2023), 2302955 (8-2023) es van tancar en 2024. No obstant això, atés que la seua tramitació va tindre lloc principalment en 2023, se'n va donar compte en l'*Informe anual 2023* ([2302683](#), [2302819](#), [2302955](#) per la qual cosa no es tracten en el capítol 3 d'este *Informe anual 2024*.

2.6 Llistat de queixes d'ofici iniciades i/o tancades el 2024 i pàgina de l'Informe anual 2024 en què es tracten

En els apartats següents d'este informe donem compte de les actuacions dutes a terme en queixes d'ofici iniciades o tancades en este exercici (fins i tot si la queixa es va iniciar un any anterior).

Taula 13

Llistat de queixes iniciades i/o tancades el 2024 i pàgina de l'Informe anual 2024 en què es tracten

Núm. queixa	Núm. d'ofici	Matèria	Epígraf	Assumpte	Pàgina
2300738	2-2023	Serveis socials	Drets de gènere i igualtat	Títol acreditatiu de víctima de violència de gènere	81
2300970	3-2023	Procediments administratius	Administració electrònica	Discriminació per bretxa digital	119
2301167	4-2023	Sanitat	Salut mental	Els problemes de salut mental en l'àmbit educatiu no universitari	98
2302683 (*)	5-2023	Educació	Ensenyament no universitari	Incidència en l'inici del curs escolar per les demores en la dotació del personal docent	(*)
2302726	6-2023	Serveis socials	Renda valenciana d'inclusió	Impagament de les prestacions corresponents a anys anteriors. RVI	71
2302819 (*)	7-2023	Educació	Ensenyament no universitari	Incidències en el servei de transport escolar de l'alumnat amb necessitats educatives especials al començament del curs escolar	(*)
2302955 (*)	8-2023	Serveis socials	Dependència	Aplicació del RD 675/2023. Increment de la quantia de prestacions econòmiques	(*)
2303253	9-2023	Infància i adolescència	Situacions de risc	Atenció a menors de 14 anys que cometen accions tipificades com a delictes	85
2450001	1-2024	Infància i adolescència	Situacions de risc	Intervenció municipal en situacions de risc en la infància	86
2450002	2-2024	Educació	Ensenyament no universitari	Alumnat procedent d'entorns en situació de desavantatge social	101
2450003	3-2024	Infància i adolescència	Protecció jurídica	Situació del Centre de Recepció de Menors Alacant	87
2450004	4-2024	Infància i adolescència	Protecció jurídica	Incidències en les prestacions familiars per a la sustentació a la criança de menors d'edat en acolliment familiar	88
2450005	5-2024	Infància i adolescència	Estrangers	Incidències en la Llar d'emancipació de Torrent	89
2450006	6-2024	Serveis socials	Dependència	Demores en les valoracions dels Serveis Socials generals. Cas d'Ibi	63

Núm. queixa	Núm. d'ofici	Matèria	Epígraf	Assumpte	Pàgina
2450007	7-2024	Procediments administratius	Padró municipal	Empadronament en situacions especials. Seguiment	122
2450008	8-2024	Infància i adolescència	---	Participació de menors de 16 anys en espectacles de bous al carrer	89
2450009	9-2024	Serveis socials	Generals	Incompliment de deures de curatela	61
2450010	10-2024	Sanitat	Informació sanitària	Tramitació de queixes i reclamacions en matèria sanitària. Garantia dels drets dels usuaris	95
2450011	11-2024	Urbanisme	Disciplina urbanística	Demores en la tramitació d'expedients competència de l'Agència Valenciana de Protecció del Territori	131
2450012	12-2024	Educació	Ensenyament no universitari	Dret a la gratuïtat de l'ensenyament bàsic	102
2450013	13-2024	Serveis socials	Majors	Condicions de la residència per a persones majors Llar Sagrada Família de la Vall d'Uixó	79
2450014	14-2024	Serveis socials	Majors	Falta de recursos residencials especialitzats per a persones amb malaltia mental, majors de 65 anys	80
2450015	15-2024	Infància i adolescència	Situacions de risc	Situacions de risc prenatal	90

2.7 Col·laboració de l'Administració

La Llei 2/2021, del Síndic de Greuges, definix la negativa a col·laborar com següix:

Article 39. Negativa a col·laborar

1. Es considerarà que hi ha falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan, en els terminis establits per a això, es produïsquen els fets següents:

- No es facilite la informació o la documentació sol·licitada.
- No es done resposta a un requeriment vinculat a un suggeriment o recomanació formulada des de la institució.
- No s'atenguen, malgrat haver-los acceptats, les recomanacions o els suggeriments efectuats des de la institució.

D'altra banda, en l'art. 52, que regula el contingut de l'informe anual, indica que este ha d'incloure «Una valoració del nivell de col·laboració demostrat pels diversos subjectes les actuacions o les inactivitats dels quals hagen sigut objecte d'investigació».

Durant l'exercici de 2024 s'han modificat el nombre i la denominació de les conselleries i les seues atribucions en dos ocasions ([Decret 17/2024, de 12 de juliol](#) i [Decret 32/2024, de 21 de novembre](#)), eliminant i creant conselleries, i reassignant algunes competències entre les ja existents. Algunes de les conselleries han canviat de nom al llarg de l'any.

Resum de canvis en el nombre i denominació de les conselleries i les seues atribucions:

	01/01/2024 - 11/07/2024	12/07/2024 - 21/11/2024	22/11/2024 - 31/12/2024
(1)	Presidència de la Generalitat Valenciana	Presidència de la Generalitat Valenciana (assumix <u>Esport</u>)	
(2)	Vicepresidència Primera i Conselleria de <u>Cultura</u> i <u>Esport</u>	[DESAPAREIX]	
(3)	<u>Vicepresidència Segona</u> i Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda	<u>Vicepresidència</u> i Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda	<u>Vicepresidència Primera</u> i Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda
(4)	Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública		[DESAPAREIX]
(5)	Conselleria de Justícia i Interior		[DESAPAREIX]
(6)	Conselleria de Sanitat		
(7)	Conselleria d'Educació, Universitats i Ocupació	Conselleria d'Educació, <u>Cultura</u> , Universitats i Ocupació	
(8)	Conselleria d'Agricultura, Ramaderia i Pesca	Conselleria d'Agricultura, <u>Aigua</u> , Ramaderia i Pesca	
(9)	Conselleria de Medi Ambient, <u>Aigua</u> , Infraestructures i Territori	Conselleria de Medi Ambient, Infraestructures i Territori	
(10)	Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme		
(11)	[NO EXISTIX]		Vicepresidència Segona i Conselleria pera la Recuperació Econòmica i Social de la Comunitat Valenciana
(12)	[NO EXISTIX]		Conselleria d'Hisenda i Economia
(13)	[NO EXISTIX]		Conselleria de Justícia i Administració Pública
(14)	[NO EXISTIX]		Conselleria d'Emergències i Interior

Per a totes les conselleries que hi ha hagut durant 2024 es dona la informació de col·laboració. En el cas de les conselleries que han canviat de nom (o que han guanyat o perdut alguna competència), en les taules següents s'indica el nom actual, per claredat.

Taula 14
Nivell de col·laboració de les administracions investigades (Consell i ajuntaments) en queixes tancades el 2024

Administració	Total queixes	Sí col·labora	No col·labora	% col·labora
Vicepresidència Primera i Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda (3)	1799	1528	271	84,94
Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació (7)	192	161	31	83,85
Conselleria de Sanitat (6)	142	136	6	95,77
Conselleria de Medi Ambient, Infraestructures i Territori (9)	46	25	21	54,35
Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública (4)	37	29	8	78,38
Conselleria de Justícia i Interior (5)	36	31	5	86,11
Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme (10)	34	11	23	32,35
Vicepresidència Primera i Conselleria de Cultura i Esport (2)	11	10	1	90,91
Conselleria d'Agricultura, Aigua, Ramaderia i Pesca (8)	4	2	2	50,00
Conselleria de Justícia i Administració Pública (13)	3	2	1	66,67
Conselleria de Emergències i Interior (14)	1	1	0	100,00
Presidència de la Generalitat Valenciana (1)	3	3	0	100,00
Total Consell	2308	1939	369	84,01
Agència Tributària Valenciana	9	8	1	88,89
LABORA (Servei Valencià d'Ocupació i Formació)	4	3	1	75,00
Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl	1	0	1	0,00
Hospital Universitari La Fe	1	0	1	0,00
Institut Valencià de Finances	1	0	1	0,00
Total altres entitats autonòmiques	16	11	5	68,75
Ajuntaments de la província d'Alacant	651	415	236	63,75
Ajuntaments de la província de Castelló	179	119	60	66,48
Ajuntaments de la província de València	672	454	218	67,56
Total ajuntaments	1502	988	514	65,78

A continuació, relacionem totes les administracions que en el transcurs de la tramitació d'una queixa tancada el 2024 no van col·laborar amb el Síndic, ja que no enviaren els informes sol·licitats (art. 39.1.a) ni van respondre als suggeriments i les recomanacions del Síndic (art. 39.1.b).

Taula 15

Administracions que en la tramitació d'una queixa no van contestar a les peticions d'informe (art. 39.1.a) ni a les consideracions del Síndic (art. 39.1.b), en queixes tancades el 2024

Administració autonòmica	Total queixes	No col·labora 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora 39.1.a i 39.1.b
Vicepresidència Primera i Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda (3)	1799	66	3,67
Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació (7)	192	4	2,08
Conselleria de Sanitat (6)	142	1	0,70
Conselleria de Medi Ambient, Infraestructures i Territori (9)	47	6	12,77
Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública (4)	37	1	2,70
Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme (10)	34	12	35,29
Total Administració autonòmica	2251	90	4,00

Administració	Total queixes	Sí col·labora	No col·labora	% col·labora	No col·labora 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora 39.1.a i 39.1.b
Administració local						
Ajuntament d'Alacant	172	111	61	64,53	18	10,47
Ajuntament d'Albaida	2	0	2	0	1	50
Ajuntament d'Albal	3	0	3	0	2	66,67
Ajuntament d'Albalat dels Tarongers	2	1	1	50	1	50
Ajuntament d'Alberic	4	3	1	75	1	25
Ajuntament d'Alcublas	1	0	1	0	1	100
Ajuntament de l'Alcúdia de Crespins	1	0	1	0	1	100
Ajuntament d'Alfarrasí	1	0	1	0	1	100
Ajuntament de l'Alfàs del Pi	4	2	2	50	2	50
Ajuntament d'Algemesí	1	0	1	0	1	100
Ajuntament d'Alginet	1	0	1	0	1	100
Ajuntament d'Algueña	2	0	2	0	2	100
Ajuntament d'Almussafes	2	0	2	0	2	100
Ajuntament d'Altea	7	4	3	57,14	1	14,29
Ajuntament de Benaguasil	10	1	9	10	6	60
Ajuntament de Benetússer	3	0	3	0	3	100
Ajuntament de Beniardà	9	2	7	22,22	5	55,56
Ajuntament de Benicarló	4	2	2	50	1	25
Ajuntament de Benicàssim	8	5	3	62,5	1	12,5
Ajuntament de Benidorm	20	13	7	65	4	20
Ajuntament de Benifaió	9	6	3	66,67	1	11,11
Ajuntament de Benissa	3	0	3	0	2	66,67
Ajuntament de Bigastro	3	1	2	33,33	1	33,33
Ajuntament de Bolulla	1	0	1	0	1	100
Ajuntament de Borriana	10	4	6	40	2	20
Ajuntament de Borriol	2	0	2	0	2	100

Administració	Total queixes	Sí col·labora	No col·labora	% col·labora	No col·labora 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora 39.1.a i 39.1.b
Ajuntament de Bugarra	1	0	1	0	1	100
Ajuntament de Cabanes	9	8	1	88,89	1	11,11
Ajuntament de Callosa de Segura	7	1	6	14,29	5	71,43
Ajuntament del Campello	29	13	16	44,83	7	24,14
Ajuntament de Canet d'En Berenguer	1	0	1	0	1	100
Ajuntament de Carcaixent	4	1	3	25	2	50
Ajuntament de Carlet	2	0	2	0	2	100
Ajuntament de Castalla	6	3	3	50	1	16,67
Ajuntament de Castell de Castells	1	0	1	0	1	100
Ajuntament del Castell de Guadalest	1	0	1	0	1	100
Ajuntament de Castelló de la Plana	61	47	14	77,05	3	4,92
Ajuntament de Cheste	3	1	2	33,33	2	66,67
Ajuntament de Chiva	6	4	2	66,67	1	16,67
Ajuntament de Corbera	2	1	1	50	1	50
Ajuntament de Cortes de Pallás	3	1	2	33,33	2	66,67
Ajuntament de Cullera	8	5	3	62,5	1	12,5
Ajuntament de Daimús	1	0	1	0	1	100
Ajuntament de Dénia	8	7	1	87,5	1	12,5
Ajuntament d'Elda	18	10	8	55,56	4	22,22
Ajuntament de Fanzara	1	0	1	0	1	100
Ajuntament de Gandia	12	10	2	83,33	1	8,33
Ajuntament de Godella	6	0	6	0	4	66,67
Ajuntament de Godelleta	6	0	6	0	4	66,67
Ajuntament de Guardamar de la Safor	5	3	2	60	2	40
Ajuntament d'Higueruelas	17	11	6	64,71	3	17,65
Ajuntament de Mislata	9	4	5	44,44	1	11,11
Ajuntament de Monòver	3	1	2	33,33	1	33,33

Administració	Total queixes	Sí col·labora	No col·labora	% col·labora	No col·labora 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora 39.1.a i 39.1.b
Ajuntament de Montcada	11	0	11	0	9	81,82
Ajuntament de Morella	2	1	1	50	1	50
Ajuntament de Museros	1	0	1	0	1	100
Ajuntament de Mutxamel	14	8	6	57,14	3	21,43
Ajuntament de Novelda	4	3	1	75	1	25
Ajuntament d'Oliva	11	4	7	36,36	3	27,27
Ajuntament d'Ontinyent	7	4	3	57,14	1	14,29
Ajuntament d'Orihuela	29	12	17	41,38	9	31,03
Ajuntament d'Orpesa	7	0	7	0	4	57,14
Ajuntament de Paiporta	7	3	4	42,86	2	28,57
Ajuntament de Paterna	11	3	8	27,27	6	54,55
Ajuntament de Picassent	4	1	3	25	2	50
Ajuntament de Puçol	7	5	2	71,43	1	14,29
Ajuntament de Quartell	2	0	2	0	2	100
Ajuntament de Redován	4	0	4	0	4	100
Ajuntament de Requena	5	3	2	60	1	20
Ajuntament de Rojales	1	0	1	0	1	100
Ajuntament de Sacañet	1	0	1	0	1	100
Ajuntament de San Antonio de Benagéber	11	9	2	81,82	1	9,09
Ajuntament de Sant Joan d'Alacant	8	7	1	87,5	1	12,5
Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig	24	13	11	54,17	3	12,5
Ajuntament de Santa Pola	43	32	11	74,42	2	4,65
Ajuntament de Sedaví	2	1	1	50	1	50
Ajuntament de Senija	1	0	1	0	1	100
Ajuntament de Sinarcas	4	0	4	0	4	100
Ajuntament de Sueca	10	7	3	70	1	10
Ajuntament de Teresa	12	11	1	91,67	1	8,33

Administració	Total queixes	Sí col·labora	No col·labora	% col·labora	No col·labora 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora 39.1.a i 39.1.b
Ajuntament de Teulada	3	1	2	33,33	2	66,67
Ajuntament de Tibi	3	0	3	0	2	66,67
Ajuntament de Torrent	22	18	4	81,82	1	4,55
Ajuntament de Torrevieja	18	13	5	72,22	1	5,56
Ajuntament de la Vall d'Uixó	2	1	1	50	1	50
Ajuntament de Vallada	2	1	1	50	1	50
Ajuntament de Vilamarxant	7	0	7	0	3	42,86
Ajuntament de Vila-real	9	5	4	55,56	2	22,22
Ajuntament de Vinaròs	9	5	4	55,56	2	22,22
Ajuntament de Xàbia	6	1	5	16,67	3	50
Ajuntament de Xàtiva	14	10	4	71,43	1	7,14
Ajuntament de Xirivella	9	2	7	22,22	1	11,11
Total Administració local	1502	988	514	65,78	206	13,72

2.8 Evolució en el temps

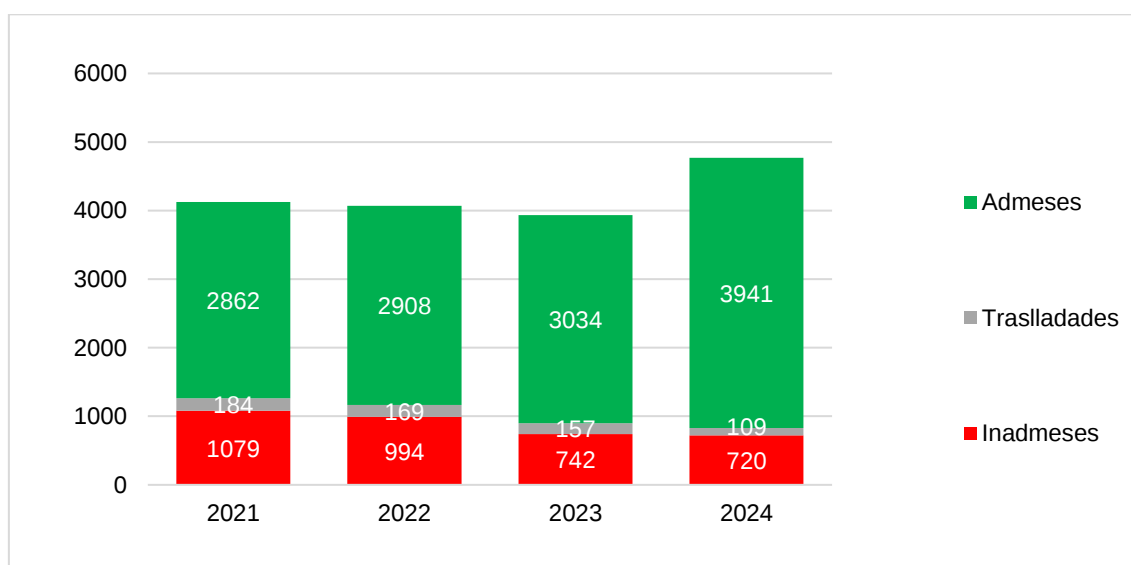
El 2021, i amb motiu de l'aprovació de la nova Llei 2/2021, del Síndic de Greuges, es van reestructurar les matèries: les matèries de les queixes iniciades el 2024 només poden comparar-se amb les del 2021.

Evolució de les queixes iniciades per la ciutadania

Taula 16

Evolució de les queixes de la ciutadania iniciades cada any, de 2021 a 2024

Any	Total	Admeses		Traslladades		Inadmeses	
		Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
2021	4.125	2.862	69,38	184	4,46	1.079	26,16
2022	4.071	2.908	71,43	169	4,15	994	24,42
2023	3.933	3.034	77,14	157	3,99	742	18,87
2024	4770	3941	82,62	109	2,29	720	15,09



Taula 17
Evolució de les matèries de les queixes de la ciutadania iniciades cada any, de 2021 a 2024

Matèria	2021		2022		2023		2024		Variació 2024-2023	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Serveis socials	1.040	36,34	1032	35,49	1264	41,66	1.888	47,91	624	49,37
Sanitat	172	6,01	147	5,06	121	3,99	122	3,10	1	0,83
Educació	96	3,35	125	4,30	76	2,50	207	5,25	131	172,37
Habitatge	78	2,73	87	2,99	132	4,35	164	4,16	32	24,24
Ocupació	241	8,42	288	9,90	208	6,86	247	6,27	39	18,75
Transparència	314	10,97	286	9,83	301	9,92	432	10,96	131	43,52
Procediments administratius	193	6,74	223	7,67	259	8,54	200	5,07	-59	-22,78
Hisenda pública	95	3,32	98	3,37	74	2,44	80	2,03	6	8,11
Serveis públics i medi ambient	363	12,68	350	12,04	347	11,44	317	8,04	-30	-8,65
Urbanisme	117	4,09	115	3,95	113	3,72	128	3,25	15	13,27
Indústria, agricultura, comerç i turisme	24	0,84	31	1,07	27	0,89	19	0,48	-8	-29,63
Justícia i administració corporativa	33	1,15	28	0,96	22	0,73	27	0,69	5	22,73
Infància i adolescència	37	1,29	34	1,17	50	1,65	56	1,42	6	12,00
Esport i cultura	36	1,26	34	1,17	25	0,82	39	0,99	14	56,00
Drets lingüístics	23	0,80	30	1,03	15	0,49	15	0,38	0	0,00
Total	2.862	100,00	2908	100,00	3034	100,00	3.941	100,00	907	29,89

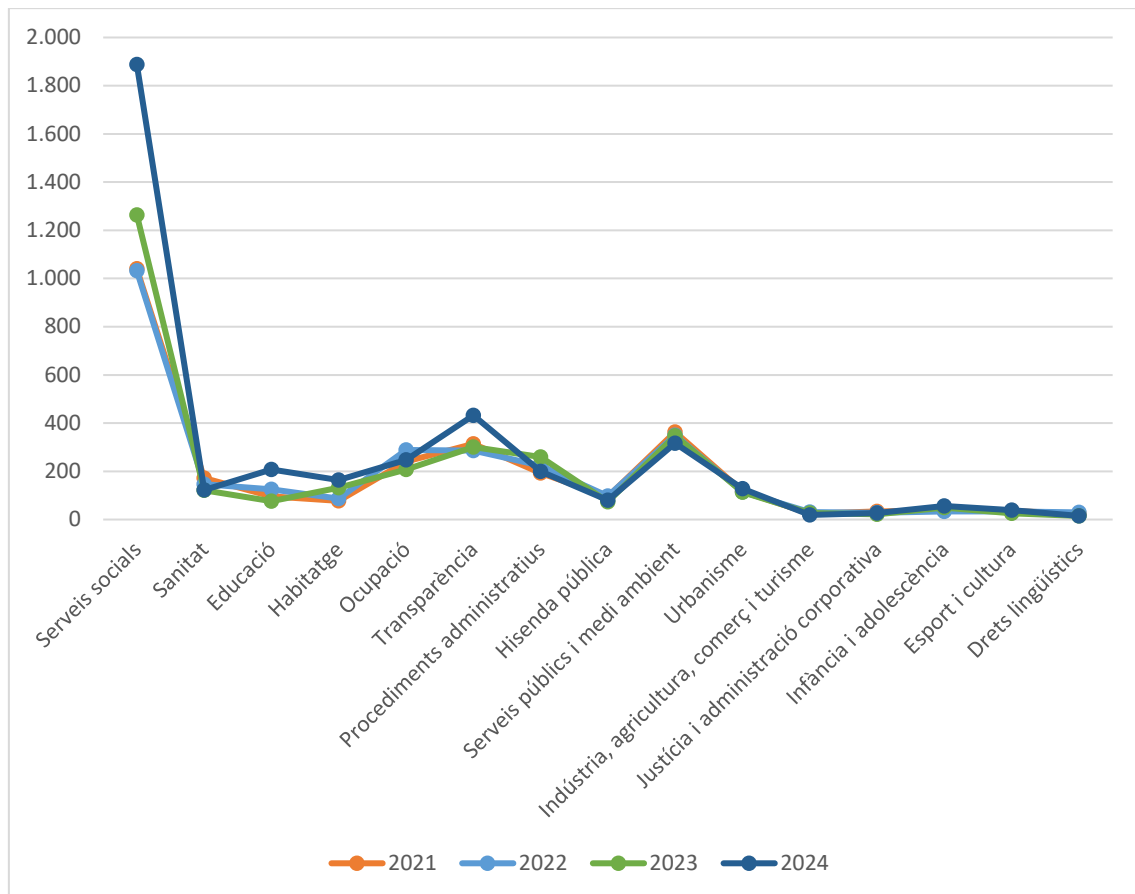
En les columnes referides als anys:

- Nre. significa *nombre de queixes*
- % significa *percentatge respecte del total de queixes d'eixe any*.

En les columnes titulades *variació*

- Nre. significa *diferència entre el nombre de queixes el 2023 i el 2024*
Nre. = nre. de queixes el 2024 – nre. de queixes el 2023
- % significa *percentatge de variació respecte del nombre de queixes de la matèria el 2023*
% = (nre. queixes 2024 – nre. queixes 2023) / nre. queixes 2023.

En la gràfica següent les línies representen el nombre de queixes cada any per a cada matèria.



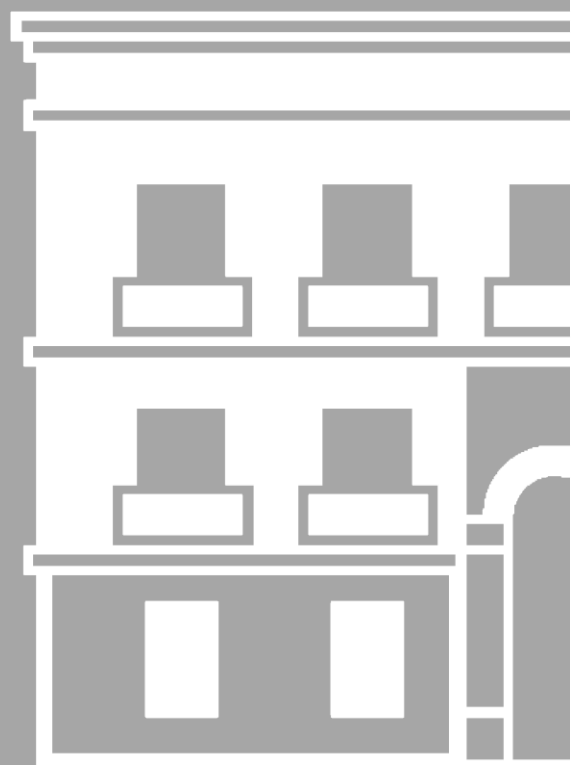
En general, la distribució de queixes per matèries és similar al llarg dels últims anys, com queda patent pel fet que les gràfiques dels diferents anys pràcticament se superposen. Dit això, s'hi observa un augment sostingut de les queixes de Serveis Socials des de 2022, que s'ha accentuat fortament en 2024.

El mateix fenomen s'aprecia en Habitatge, encara que a una escala menor. També cal destacar l'augment de queixes en Transparència en 2024.

Capítol

3

**Activitat del Síndic de
Greuges per àrees
d'intervenció**



Capítol 3

Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció

3.1 Serveis socials

3.1.1 Generals

Queixa d'ofici 9/2024 (queixa núm. 2450009). Incompliment de deures de curatela

El Síndic de Greuges va obrir una queixa d'ofici després de rebre una Interlocutòria del Jutjat de Primera Instància d'Elx que retirava la curatela d'una persona amb discapacitat a l'Institut Valencià de Serveis Socials (IVASS), per incompliment de les funcions que tenia encomanades. La citada decisió judicial també indicava que es posara esta actuació en coneixement de l'Observatori de la Vulnerabilitat del Síndic de Greuges.

En la seua petició d'informe inicial, i en compliment de la seua obligació de prestar una especial atenció a les persones que es troben en situacions d'especial vulnerabilitat, el Síndic va sol·licitar a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda un informe sobre l'incompliment de les funcions de tutela per part de l'IVASS i sobre les mesures disciplinàries i de responsabilitat patrimonial adoptades.

Després de la tramitació de l'expedient, esta institució va dictar una Resolució de consideracions. Entre altres recomanacions, va instar a extremar al màxim els deures legals que com a curadora posseïx l'Administració, així com a revisar l'exercici de les funcions tutelars en l'àmbit de les persones amb capacitat jurídica modificada subjectes a càrrecs tutelars per la Generalitat, a fi d'impedir noves remocions a conseqüència d'un deficitari incompliment d'estes. A més, el Síndic va recomanar adoptar mesures concretes per a garantir que l'IVASS disposara dels mitjans personals i materials necessaris per a l'acompliment de les funcions de suport i protecció a les persones amb discapacitat que té encomanades.

La referida Resolució de consideracions va ser notificada el dia 20/12/2024, per la qual cosa, en el moment de redactat este informe, l'Administració continuava dins del termini per a acceptar les recomanacions o rebutjar-les motivadament.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2450009, de data 18/12/2024](#)

3.1.2 Dependència

En 2024 les queixes admeses en el Síndic de Greuges sobre el Sistema per a l'Autonomia i l'Atenció a la Dependència suposen prop del 70% de les queixes en l'àrea

de serveis socials. Per volum, destaquen les referides a greus demores a resoldre els expedients, tant en la fase de la resolució del grau com en la del programa individual d'atenció (PIA), o la seua revisió. Cada pas, des de l'inici del procediment, ja arrossega una singular demora que es va acumulant: la gravació de la sol·licitud, els requeriments per a esmenar documentació, la comprovació i/o validació per part de la Conselleria, la valoració, la proposta i l'aprovació del PIA.

Hem insistit constantment en la necessitat de plans de xoc en algunes poblacions, atesos els endarreriments en les valoracions, i hem sol·licitat d'aquelles i de la Conselleria una major implicació per a buscar solucions. El cas de la població d'Ibi va justificar una queixa d'ofici, la número 2450006, arreglada en este *Informe anual 2024*.

Destaquem l'existència de nombroses queixes en expedients de persones majors de 90 anys i també en menors d'edat. En el cas de menors ens preocupa, especialment, la demora en la resolució de grau perquè la Conselleria empra un temps excessiu a revisar la valoració realitzada prèviament pels Serveis Socials municipals i accentua innecessàriament la demora. D'altra banda, són especialment complicades les revisions del PIA quan es tracta de buscar un servei d'atenció residencial per a persones majors de 90 anys que no poden ser ateses adequadament d'una altra manera, cosa que evidencia la falta de places públiques residencials, encara que tampoc se'ls oferix una prestació econòmica vinculada de garantia amb agilitat.

Un altre problema reiteradament denunciat ha sigut la demora en l'actualització dels imports de les prestacions econòmiques, especialment en les prestacions vinculades al servei d'atenció domiciliària, després de l'aprovació del Decret 102/2022, de 5 d'agost, del Consell, pel qual es modifica el Decret 62/2017, de 19 de maig del Consell, pel qual s'establix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques. L'entrada en vigor el dia 01/01/2023 de les noves intensitats de protecció va suposar que durant 2023 moltes persones dependents sol·licitaren les actualitzacions, i la seua falta de resolució va provocar en 2024 l'entrada de nombroses queixes en este sentit.

La lenta resolució dels expedients de responsabilitat patrimonial derivats d'expedients de dependència sense PIA després de la defunció del titular, iniciats d'ofici o promoguts per les persones hereues, són un motiu de queixa constant i important. La Conselleria està actualment resolent reclamacions iniciades en 2018-2020.

Cal esmentar que la Instrucció de la Direcció General de Dependència i de les Persones Majors, de data 17 d'abril de 2024, per la qual s'indica la data d'efectes dels PIA de prestacions econòmiques de dependència quan es du a terme un canvi de preferències abans de la resolució, va comportar confusió i alarma perquè, segons sembla, s'ignorava el temps transcorregut des de la sol·licitud inicial fins al canvi de preferències, en perjudi de la persona interessada, quan precisament estos canvis solen estar motivats per la demora de l'Administració a resoldre sobre el primer recurs o prestació sol·licitada. Va ser necessari desfer esta situació amb un informe tècnic aclaridor i el compromís de la Direcció General esmentada de tramitar d'ofici la retroactivitat corresponent a les resolucions de concessió que hagueren aplicat uns altres criteris.

Finalment, destaquem un avanç positiu reivindicat per esta institució: la Conselleria ha començat a concedir, en alguns casos i inexplicablement no en tots, els efectes retroactius del PIA des dels sis mesos comptats des de l'endemà de la data de sol·licitud inicial o, i esta és la novetat positiva, des de la data en què es reconeix el grau de dependència si es va aprovar en una data anterior als sis mesos, valguen com a exemple les queixes [2402478](#), [2403158](#) i [2402869](#).

Queixa d'ofici 6/2024 (núm. 2450006). Demores en les valoracions dels Serveis Socials generals. Cas d'Ibi

La demora en l'aprovació de les resolucions de grau en els expedients de dependència, a les persones en situació de dependència, ha sigut una constant a la Comunitat Valenciana al llarg de la vigència de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. En estos 18 anys hem evidenciat que tant les administracions locals com l'Autonòmica s'havien de corresponsabilitzar dels retards en les resolucions, tal com acrediten els informes anuals del Síndic i es destaca en les corresponents queixes d'ofici al llarg d'estos anys.

En els últims mesos ha augmentat el nombre de municipis que, responent a les interpel·lacions d'esta institució, ens revelen les greus deficiències de funcionament d'estos serveis, amb falta de personal, problemes informàtics, d'organització i uns altres.

Un d'eixos ajuntaments és el d'Ibi (Alacant). A través dels seus informes hem pogut conèixer amb major profunditat la dimensió del problema, que també afecta i és comuna als serveis socials de molts pobles i ciutats. Per això, el Síndic de Greuges va triar Ibi com a municipi de referència per a la investigació que vam iniciar amb esta queixa d'ofici, en què també ens dirigim, com a responsable final, a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda.

En esta queixa d'ofici, centrem la investigació en les causes, els motius i les possibles solucions a la demora que es produïx en la realització de la valoració de les persones dependents, atés el temps que transcorre des de la sol·licitud fins a esta valoració, passant prèviament per la gravació d'aquella pels serveis d'atenció primària i la seua validació per part de la Conselleria.

Per això, sol·licitarem a l'Ajuntament d'Ibi i a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que ens remeteren informació al respecte.

La Conselleria ens va remetre dos documents en els quals desplejava les deficiències detectades i algunes propostes d'acció per a superar-les. L'Ajuntament ens va contestar expressant la seua preocupació pel greu problema que suporta per la falta de personal. A més, ens va relatar algunes de les iniciatives que havia disposat per a superar la falta de personal i com millorar la seua situació davant de la valoració de les persones dependents.

Simultàniament a la tramitació d'esta queixa, el Síndic de Greuges va convocar, el 02/10/2024, una sessió monogràfica de l'Observatori de la Vulnerabilitat sobre «Dependència: gestió i situació de demora en les valoracions», en la qual van participar tècnics dels serveis socials de diferents municipis, experts en la matèria, sindicats i organitzacions socials.

Les conclusions d'esta trobada figuren en la mateixa Resolució de consideracions d'esta queixa dirigides a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, i tendents a arribar a un compromís i accions per a suprimir les demores en el procediment de la dependència i, especialment, en la fase inicial de la valoració i consegüent aprovació de la resolució de grau. Vam traslladar a l'Ajuntament d'Ibi recomanacions i suggeriments dirigits a aconseguir una plantilla més estable que permeta agilitzar la valoració de les persones dependents del municipi.

En el moment de redactar este *Informe anual 2024* estàvem a l'espera de rebre les respostes de les dos administracions a la nostra Resolució de consideracions.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2450006, de 28/11/2024](#)

Queixa núm. 2401694. Demora en les resolucions de grau i PIA

La demora de més de deu mesos en la valoració de la dependència d'una persona de 95 anys, que havia presentat sol·licitud de reconeixement de la seua situació i havia mostrat preferència pel servei de teleassistència avançada i per una prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a cuidadors no professionals, va motivar l'obertura d'esta queixa.

Sol·licitàrem a l'Ajuntament d'Alacant i a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que ens remeteren un informe sobre este assumpte.

L'Ajuntament ens va detallar la seua activitat en este expedient i ens va informar que la sol·licitud de reconeixement de grau de dependència va ser presentada en data 20/06/2023, gravada en el sistema ADA el 31/08/2023 i que s'havia esmenat la documentació que es va requerir el 25/10/2023. Va aparéixer en estat «comprovat» per la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda el 9/11/2023, i es preveia fer-ne la valoració el 14/05/2024.

En el seu informe, la Conselleria exposava, a més, que ja se li havia reconegut un grau 3 de dependència en una resolució de 20/05/2024, i l'accés al servei de teleassistència avançada en una resolució de 23/05/2024, encara que no s'havia emés resolució sobre el segon recurs sol·licitat (prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar). També recordava a esta institució que la resolució de revisió del PIA es realitza per ordre cronològic de presentació de sol·licituds completes i que no és possible indicar data de resolució atés l'elevat nombre de procediments de reconeixement o revisió de la situació de dependència en tramitació.

Remetèrem la Resolució de consideracions a l'Administració, en què suggeríem l'aprovació del PIA amb la prestació econòmica no aprovada després de més de 13 mesos des de la sol·licitud. En la seua resposta, la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda va afirmar que encara no s'havia emés una resolució sobre el segon recurs sol·licitat (prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar).

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401694, de data 05/07/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401694, de data 12/08/2024](#)

Queixa núm. 2401717. Demora en la resolució de PIA d'un menor

Una persona va denunciar al Síndic que havia sol·licitat, al juliol de 2023, el reconeixement de la dependència d'un xiquet de tres anys i, encara que al novembre de 2023 se li va fer la valoració, no s'havia aprovat la resolució de grau corresponent.

La Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda va ratificar eixa informació i va indicar a esta institució que la resolució d'expedients per a atorgar un grau de dependència i, si és procedent, la resolució del PIA es realitza per ordre cronològic de

presentació de sol·licituds completes. En el seu informe, l'Administració autonòmica afegia que la demora era a causa de l'elevat nombre de procediments de reconeixement o revisió de la situació de dependència en tramitació. A més, subratllava que no és possible indicar la data de resolució, ja que hi ha diversos factors que poden alterar qualsevol estimació.

Remetèrem una Resolució de consideracions a la Conselleria i, entre altres coses, suggeríem que procedira de manera urgent a emetre la corresponent Resolució de reconeixement del grau de dependència i del programa individual d'atenció corresponent, així com que assumira els possibles efectes retroactius.

En la seua resposta, la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda ens va reiterar que no s'havia emés la resolució sobre el reconeixement de la seua situació de dependència i grau.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401717, de data 04/07/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401717, de data 13/08/2024](#)

Queixa núm. 2401314. Demora en la valoració de grau i la resolució del PIA

Esta institució va rebre una queixa per la demora a resoldre una sol·licitud per al reconeixement de la dependència d'una persona de 89 anys, que havia presentat la seua petició al setembre de 2023 en l'Ajuntament d'Ibi i, transcorreguts més de sis mesos, no havia sigut valorada. En el seu escrit, la persona promotora de la queixa manifestava la preocupació perquè l'Administració local li va dir que estaven valorant sol·licituds d'octubre de 2022.

Després de sol·licitar un informe a l'Administració local i a l'autonòmica, l'Ajuntament d'Ibi va informar el Síndic de Greuges que no havia valorat la persona interessada, perquè hi havia 288 expedients pendents de valoració en els quals havien transcorregut més de tres mesos.

El Síndic va emetre una Resolució de consideracions en què suggeria a l'Ajuntament d'Ibi que, després de més de huit mesos de tramitació de l'expedient, procedira de manera urgent a valorar la persona sol·licitant, i instava la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda per tal que emetera amb urgència la corresponent resolució de reconeixement del grau de dependència de la persona interessada i el programa individual d'atenció que se'n derivara, així com que assumira els possibles efectes retroactius.

L'Ajuntament d'Ibi no va remetre cap resposta a la nostra Resolució de consideracions, i la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda ens va comunicar que no s'havia emés cap resolució, ja que la persona interessada no havia sigut valorada.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401314, de data 07/06/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401314, de data 08/08/2024](#)

Queixa núm. 2401647. Demora en l'actualització de la prestació econòmica vinculada al servei d'ajuda a domicili (SAD)

A l'abril de 2024 va entrar un escrit en el Síndic en què s'indicava que la persona interessada era dependent i tenia concedida una prestació econòmica vinculada al SAD per la qual percebia 389 euros al mes. No obstant això, esta prestació no s'havia incrementat després del dia 01/01/2023, malgrat la sol·licitud d'actualització de prestacions realitzada el 20/01/2023.

Esta queixa era reiteració d'una anterior davant d'esta institució, la núm. 2302383, que es va tancar sense que l'Administració donara solució al problema plantejat. L'administració autonòmica competent en la matèria no s'havia manifestat ni pronunciat sobre esta actualització, derivada del Decret 102/2022, de 5 d'agost, del Consell.

Per això, sol·licitarem a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que ens enviara un informe sobre este assumpte. L'Administració va reconèixer que encara no s'havia emés una resolució al respecte. A més, va afegir que la resolució de revisió del programa individual d'atenció es realitza per ordre cronològic de presentació de sol·licituds completes, i que estimava que la resolució corresponent seria emesa abans del transcurs del segon semestre de l'any 2024.

Remetèrem una Resolució de consideracions en la qual apel·làvem a una ràpida aprovació de la resolució que actualitzara la prestació que percebia la persona interessada i sol·licitada feia més de 18 mesos.

En la seua resposta, la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda no va aportar informació diferent de la ja rebuda en l'informe inicial i no s'havia emés la resolució reclamada amb el nou import.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401647, de data 22/07/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401647, de data 26/08/2024](#)

Queixa núm. 2400591. Demora en la resolució d'un expedient de responsabilitat patrimonial

L'objecte d'esta queixa va ser la demora de més de quatre anys a resoldre un expedient de responsabilitat patrimonial per dependència.

Es dona la circumstància que, en relació amb estos fets, esta institució ja havia tramitat amb anterioritat la queixa núm. 2301290, en què es va dictar una Resolució de tancament, sense que la Conselleria duguera a terme les actuacions necessàries per a atendre les recomanacions d'esta institució, entre les quals figurava la definitiva implementació d'un programa informàtic per a la gestió d'estos expedients, que, segons la informació facilitada per la mateixa Conselleria, està en estudi diversos anys.

La Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda va comunicar al Síndic que l'expedient estava pendent de resolució definitiva, tenint en compte que la proposta de resolució va ser favorable. D'altra banda, indicava que, des d'eixa conselleria, s'havia sol·licitat la implementació d'una aplicació informàtica per a la gestió d'estos expedients i que des de la Direcció General de la Tecnologia de la Informació i la Comunicació s'estava treballant en el desenvolupament d'esta aplicació, que estava en procés, i manifestava expressament «sin que esta Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores tenga más información al respecto».

Esta institució va sol·licitar a la Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública que ens informara sobre l'estat dels treballs de desenvolupament de l'aplicació informàtica, així com sobre la previsió temporal en què la seua implantació seria possible.

L'informe assenyalava expressament que «Hay que tener en consideración que la aplicación a desarrollar no solo debe cubrir las necesidades del ámbito competencial de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, sino de todos los ámbitos competenciales que gestionen expedientes de responsabilidad patrimonial (Sanidad, Educación, Agricultura, Industria...)» i que la seua implantació estava prevista per a 2025.

Després de totes les actuacions dutes a terme, emetérem una Resolució de consideracions, dirigides a les dos conselleries implicades. La Conselleria d'Hisenda es va comprometre a accelerar el desenvolupament de la nova aplicació de Gestió d'Expedients de Responsabilitat Patrimonial i la seua implementació en la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda; i esta última es va limitar a indicar que l'expedient serà resolt «tan pronto como la organización del servicio lo permita y con la menor demora posible para causar el menor perjuicio a la persona interesada».

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2400591, de data 17/07/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2400591, de data 20/09/2024](#)

Queixa núm. 2401599. Demora en la revisió del PIA i falta d'informació sobre llistes d'espera

La demora en la tramitació de l'expedient de dependència del pare de la persona interessada va motivar esta queixa.

La promotora de l'expedient va indicar al Síndic que, per una resolució de 12/07/2023, es va reconèixer a la persona dependent una situació de dependència en grau 2, però que es demorava l'aprovació de la resolució del seu PIA i se li havia concedit el servei d'atenció residencial que tenia sol·licitat.

En el seu informe, la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda va exposar que, amb data 16/09/2022, la persona dependent va presentar una sol·licitud de revisió per agreujament de la dependència; però tot i que ja se l'havia reconegut un grau 2 de dependència en la resolució de 12/07/2023, encara no s'havia resolt el PIA que havia de concedir-li un servei o prestació per a atendre la seua situació de dependència.

L'Administració assenyalava, també, que s'estava analitzant la prioritització de centres sol·licitats i que, quan hi haguera una plaça disponible, es posaria en el seu coneixement. No constava, segons ens va informar, que s'haguera ofert a la persona dependent la prestació vinculada de garantia.

Remetérem una Resolució de consideracions a la Conselleria amb referències a la publicació de les llistes d'espera, a l'oferta d'una prestació vinculada de garantia i a la necessària urgència de resoldre l'expedient.

Transcorregut el termini fixat, la preceptiva resposta de la Conselleria no havia tingut entrada en esta institució.

No obstant això, realitzada una diligència telefònica amb la interessada amb data 13/08/2024, esta va posar en el nostre coneixement que al seu pare li havien concedit

recentment plaça pública en la residència de Carlet, si bé no li havia sigut notificada la resolució aprovatòria del PIA, ni pagats els drets retroactius.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401599, de data 05/07/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401599, de data 19/08/2024](#)

Queixa núm. 2401390. Demora en la revisió del PIA

En l'escrit de queixa s'informava el Síndic que la interessada tenia reconegut un grau 1 de dependència i que, després d'agreuja-se el seu estat de salut, a l'abril de 2023 va sol·licitar una revisió de grau. Al setembre de 2023 es va aprovar la resolució en què se li assignava un grau 3 de dependència, però la resolució PIA es demorava substancialment.

La Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda ens va comunicar que al juny de 2024 s'havia resolt el PIA en el qual es reconeixia el dret a una prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a cuidadors no professionals amb una quantia mensual de 455,40 euros i data d'efectes des del dia 09/11/2023, i que l'abonament es realitzaria prompte.

Traslladat este informe a la interessada, en les seues al·legacions va expressar la seua disconformitat amb les ajudes aprovades en el PIA, ja que no es respectaven els efectes retroactius com calia.

Consideràrem oportú remetre una nova resolució a la Conselleria per a sol·licitar un aclariment sobre els efectes retroactius del PIA.

En la resposta se'ns va traslladar el següent:

La fecha de efectos de la resolución se fijó de acuerdo con lo previsto en la Instrucción de 19 de abril de 2024 de esta Dirección General, estableciéndose los efectos del PIA (...) a los seis meses más un día desde la fecha de presentación de la última instancia de preferencias (8/5/2023), en la que la interesada solicitó la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

No obstante, con fecha 12 de agosto de 2024 se ha emitido un informe técnico aclaratorio de esta Instrucción dado que la misma no abordaba explícitamente todas las casuísticas.

Revisado el expediente y con base en dicho informe aclaratorio se va a iniciar de oficio un procedimiento de reconocimiento de derechos económicos pendientes a la mayor brevedad posible.

Per tant, després de l'esmentat informe aclaridor, estimàrem que la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda tramitarà d'ofici, sense que la persona interessada haja d'actuar de part, la retroactivitat corresponent en què es reconeixeran els efectes retroactius des que hagen transcorregut sis mesos des de la data de presentació de la preferència inicial.

- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401390, de data 12/11/2024](#)

3.1.3 Vulnerabilitat

En l'àmbit de la vulnerabilitat, hem de fer especial esment de les nombroses queixes relatives a la renda valenciana d'inclusió (RVI), prestació definida per la Llei 19/2017 com un dret subjectiu que es concreta a través d'una ajuda econòmica i/o una prestació professional per a realitzar un procés d'inclusió social, dirigida a cobrir les necessitats bàsiques que garantisquen la qualitat de vida, i combatre l'exclusió i la vulnerabilitat social.

Precisament per estar dirigida a cobrir les necessitats bàsiques i perquè, en moltes ocasions, els únics ingressos econòmics que perceben els beneficiaris són les quanties que tenen reconegudes per este concepte, preocupen especialment a esta institució les queixes rebudes per la demora en la regularització de la renda valenciana després de les variacions de l'ingrés mínim vital (IMV). El Síndic va suggerir a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Vivenda la modificació de la llei per a arrebregar expressament l'aplicació retroactiva de les variacions de l'IMV des de moment en què es van produir.

La demora de la Conselleria a resoldre les sol·licituds de l'RVI —fins i tot quan concorre causa per a la tramitació de la sol·licitud pel procediment d'urgència, com en el cas de sol·licitants víctimes de violència de gènere— o a abonar els endarreriments que pertanyen a exercicis pressupostaris anteriors amb els perjudis que això ocasiona als ciutadans, continua sent l'objecte de moltes de les queixes que rebem sobre esta matèria.

D'altra banda, pel que fa a la vulnerabilitat, volem destacar també la queixa que tramitem en 2024 pel desmantellament de tres assentaments de persones sense llar en l'antic llot del riu de la ciutat de València, les recomanacions de la qual van ser acceptades per l'Ajuntament de València.

Queixa núm. 2400362. Denúncia d'actuacions del govern municipal. Desallotjament d'espais públics i retirada de subvencions destinades al repartiment d'aliments a persones en situació d'extrema vulnerabilitat

Una regidora de l'Ajuntament de València va presentar una queixa per les actuacions del govern local en relació amb el desmantellament d'assentaments en l'antic llot del riu Túria, així com la retirada d'ajudes per a repartir aliments a persones vulnerables sense llar.

L'Ajuntament de València va informar que en l'antic llot del riu Túria es concentra població heterogènia que acudix a apilar aliments gratuïts sense cap mena de criteri tècnic ni valoració de la necessitat ni connexió amb el sistema públic de serveis socials, i que res té a veure amb les persones sense llar que pernocten en el llot del riu, població que és atesa habitualment pels serveis socials municipals, com són els Centres Municipals de Serveis Socials (CMSS), el Centre d'Atenció a la Immigració (CAI) i Centre d'Atenció a Persones sense Sostre (CAST).

Així mateix, l'Ajuntament també va assenyalar a esta institució que des de Serveis Socials s'han mantingut diferents reunions amb les entitats que realitzen repartiments d'aliments, amb la finalitat d'orientar i ordenar l'activitat realitzada, consensuant criteris de valoració i derivació, així com d'atenció digna en espais condicionats i optimització de recursos.

En la nostra Resolució de consideracions recordàvem a l'Ajuntament de València l'obligació legal d'oferir els serveis i les prestacions socials bàsics a les persones sense

llar i/o immigrants, siga quina siga la seua situació administrativa, i proporcionar assistència i allotjament en situacions d'emergència; i també l'obligació de reconèixer-los els mateixos drets de les persones usuàries dels Serveis Socials i actuar segons estos.

L'Ajuntament de València va acceptar les recomanacions del Síndic i va assumir que la seua finalitat era afavorir una adequada atenció a un sector de la població especialment vulnerable que ocupa de manera habitual espais públics i esdevé el seu lloc habitual de residència. Així mateix, indicàvem que constituïa una clara prioritat oferir solució a través del sistema de Serveis Socials, en coordinació amb unes altres instàncies administratives.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2400362, de data 09/05/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2400362, de data 05/07/2024](#)

Queixa núm. 2402681. Demores en ajuda. Persones extutelades en centres d'acolliment o centres d'emancipació

El director d'un centre d'acolliment va sol·licitar, al gener de 2023, la renda valenciana d'inclusió, modalitat renda de garantia d'inclusió social (RGIS), per a un jove tutelat per l'IVASS. Posteriorment, quan el jove ja residia en la llar d'emancipació, se li va requerir que aportara nova documentació, que va presentar en maig d'eixe any davant del Registre de l'Ajuntament d'Alacant. Des de llavors no havia tornat a tindre notícies de l'Administració sobre esta ajuda. En juliol de 2024 va finalitzar la seua estada en la llar d'emancipació i va passar a residir en una habitació llogada en una situació de gran vulnerabilitat.

En els informes inicials, l'Ajuntament d'Alacant va comunicar al Síndic que havia realitzat tots els tràmits, amb informe favorable per a la concessió de l'ajuda. Per part seua, la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda ens va informar que revisaria tota la documentació i comprovaria si estava incorporada a l'expedient com calia. Referent a si s'havia adoptat algun criteri de preferència en la tramitació de les ajudes (tenint en compte que la persona sol·licitant havia estat en un centre d'acolliment i en una llar d'emancipació), la Conselleria ens va comunicar que, en este cas en particular, des d'atenció primària no s'havia donat tal caràcter d'urgència a este expedient, per la qual cosa continuava la seua tramitació ordinària.

El Síndic, en la seua Resolució de consideracions, va suggerir a la Conselleria, entre altres coses, que resolguera, amb caràcter urgent, la sol·licitud de la prestació i que concedira a la persona interessada la renda valenciana d'inclusió, amb efectes des de febrer de 2023 (primer dia del mes següent a la data de la sol·licitud). Així mateix, esta institució va suggerir a l'Ajuntament d'Alacant que valorara tramitar amb «caràcter d'urgència» els expedients d'RVI els titulars dels quals siguen extutelats de la Generalitat o que hagen viscut en centres d'acolliment o llars d'emancipació de l'Administració autonòmica, si hi ha una especial vulnerabilitat.

L'Ajuntament d'Alacant va acceptar les nostres consideracions i va valorar positivament el suggeriment indicat. La Conselleria ens va comunicar que ja havia abonat l'ajuda de l'RVI a l'interessat, inclosos els endarreriments deguts.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2402681, de data 09/09/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2402681, de data 03/10/2024](#)

Renda valenciana d'inclusió (RVI)

Queixa d'ofici 6/2023 (núm. 2302726). Impagament de les prestacions corresponents a anys anteriors

En l'*Informe anual 2023* vam fer referència a esta queixa d'ofici, encara que en el moment de redactar aquell *Informe* no havíem rebut resposta de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda a la nostra Resolució de consideracions.

Des de l'any 2021 s'estava produint un degoteig constant de queixes davant d'esta institució, motivades per impagaments de mensualitats de la prestació de l'RVI corresponents a exercicis pressupostaris anteriors. Les queixes es van iniciar en 2021 en relació amb els deutes del 2020, però es van succeir en els següents anys, referides majoritàriament a deutes de mensualitats d'anys anteriors, tot i que la casuística era variada. Això va motivar l'obertura d'esta queixa d'ofici el 19/10/2023.

El 19/12/2023 rebérem l'informe de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda en el qual ens indicava que s'estava treballant en la millora de l'aplicació informàtica que servix de suport a la gestió de la prestació, a fi que els compromisos de despesa corresponents a exercicis anteriors i que estan pendents del reconeixement de l'obligació es facen efectius durant el primer trimestre de l'annualitat corresponent.

Davant de les argumentacions presentades per la Conselleria, des d'esta institució remetérem una Resolució de consideracions a l'Administració, en què li suggeríem que informara les persones afectades per la suspensió d'alguna mensualitat de les ajudes de l'RVI sobre els motius i la previsible resolució d'esta incidència. Insistíem, també, que es detallara amb claredat quan es produiria l'esmena; que s'informara les persones afectades del seu dret a reclamar interessos; que es resolgueren amb agilitat les modificacions en les prestacions, sense interrompre el pagament en cap mensualitat; i que s'introduïren en l'aplicació informàtica les millores que permeteren evitar els desajustaments que l'actual gestió estava evidenciant.

En la seua resposta, la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda va comunicar que estava reforçant els mitjans materials i humans dedicats a la gestió i informació de les incidències que pogueren ocórrer durant la gestió de la prestació.

Sobre que informara les persones afectades del seu dret a reclamar interessos, es va limitar a respondre que ajustaria la seua actuació al que s'establix en la llei.

Així mateix, va indicar que estava efectuant un estret seguiment i revisió del procediment tecnicoadministratiu implantat amb la finalitat d'esmenar qualsevol eventualitat que poguera produir-se, per a resoldre-les al més prompte possible i dins del termini legalment establert. També va informar que, des de la posada en marxa de l'RVI, es feia un gran esforç per a implementar nous mecanismes digitals a fi de resoldre totes les incidències que es produïxen a nivell informàtic, així com per a millorar les seues funcionalitats i automatismes, i adaptar l'aplicació a les noves necessitats. Finalment, informava que s'estava efectuant un estret seguiment de l'aplicació informàtica que s'utilitza per a la gestió de l'RVI.

En la Resolució de tancament manifestàvem que, precisament durant la segona setmana de febrer de 2024, poc abans del tancament d'este expedient, havíem tornat a rebre una quantitat significativa de queixes per impagament de la mensualitat de gener d'eixe any. Encara que la Conselleria havia resolt amb rapidesa l'incident informàtic que havia provocat la suspensió de l'abonament de la nòmina de gener de 2024 de l'RVI,

esta demora, només d'uns dies, va provocar immediatament l'alarma i la preocupació lògica entre els perceptors d'esta ajuda.

Si bé al llarg de 2024 s'ha reduït sensiblement el nombre de queixes sobre este problema, estem expectants per si, amb el començament del nou any i el canvi de pressupost, es produïxen de nou estes irregularitats

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2302726, de 08/01/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa d'ofici núm. 2302726, de 23/02/2024](#)

Queixa núm. 2400468. Incidència en pagaments

El motiu d'esta queixa va ser la disconformitat d'una persona amb la quantia de la renda valenciana d'inclusió que li havia sigut reconeguda. En concret, en el seu escrit manifestava que se li havia descomptat l'import mensual —de 259,97 euros— de l'ingrés mínim vital (IMV) quan, en realitat, no estava percebent esta última prestació. De fet, havia acreditat este aspecte presentant en l'Ajuntament d'Alacant un certificat de l'INSS d'imports al cobrament.

Per això, sol·licitàrem informació sobre els fets exposats tant a l'Ajuntament d'Alacant com a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Vivenda.

En el seu informe, l'Ajuntament d'Alacant assenyalava que ja havia traslladat l'error en l'aplicació informàtica, alié a l'entitat local, a la Conselleria (administració a què competix la resolució de l'expedient). Per part seua, la Conselleria ens va informar que la regularització s'aplicaria a partir del mes següent al de la comunicació de la variació per part de l'INSS, segons el que s'establix en l'article 18.3 de la Llei 19/2017, de 20 de desembre, de renda valenciana d'inclusió.

Una vegada que vam conèixer, a través de les al·legacions de la interessada, que, amb data 29/05/2024, la Conselleria li havia abonat l'import correcte de la renda valenciana d'inclusió corresponent a eixa mensualitat, però no els endarreriments resultants de la minoració mensual de la prestació (càlcul que ella va estimar en 5.700 euros), realitzàrem una nova petició d'informe a la Conselleria perquè ens indicara la data concreta en què l'INSS havia comunicat la variació i que justificara per què, una vegada aclarit l'error, no se li havien liquidat les quanties descomptades incorrectament.

L'Administració ens va informar que l'INSS va comunicar el 29/04/2024 la baixa de l'IMV amb efectes des del dia 01/01/2023.

Després de totes les actuacions dutes a terme, vam emetre una Resolució de consideracions en la qual recomanàvem a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que instara l'Administració estatal a revisar els protocols d'intercanvi d'informació i que valorara abordar la modificació de l'article 18.3 de la Llei 19/2017, de la renda valenciana d'inclusió, establint expressament l'aplicació retroactiva de les variacions de l'ingrés mínim vital a la data en què es van produir estes. A més, suggeríem que regularitzara el pagament de la prestació i abonara a la interessada els endarreriments, tenint en compte que havia quedat acreditat que la baixa de l'IMV es va produir amb efectes des del dia 01/01/2023.

En la resposta a la nostra Resolució, la Conselleria va manifestar que la seua actuació s'ajustava a la normativa establida i que havia actuat de conformitat amb les comunicacions efectuades per l'INSS. No obstant això, considerem parcialment acceptades les nostres consideracions atés que, en relació amb el suggeriment per tal que es valorara abordar la modificació de la llei, eixa administració va indicar que estudiaria esta proposta per a futures modificacions i que estava en tràmit l'avantprojecte de llei per a la millora de la renda valenciana d'inclusió. Avantprojecte que, d'una banda, obria la porta a la regularització automàtica per l'òrgan competent d'estes variacions i, d'una altra, sobre que les variacions de l'IMV tinguen efectes retroactius, es remetia al que establiren els instruments de col·laboració i compensació entre l'INSS i la Generalitat Valenciana.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2400468, de data 20/12/2024](#)

Queixa núm. 2403233. Endarreriments

L'objecte d'esta queixa va ser l'impagament dels endarreriments de la renda valenciana d'inclusió (prestació que va ser concedida a la interessada per una resolució de 12/02/2020) corresponents a l'any 2021, després que el seu pagament s'haguera vist interromput per una incidència a causa del canvi de cognom de la interessada.

Es dona la circumstància que estos mateixos fets van ser objecte de les queixes tramitades en esta institució amb els números 2202501, 2301400 i 2303903, en les quals la conselleria competent en Serveis Socials ens va informar que l'abonament dels endarreriments s'efectuaria mitjançant la modalitat que estableix el Decret 77/2019, de 7 de juny, del Consell, i que s'havien iniciat les gestions per a realitzar-lo. Estes queixes van ser tancades sense que l'Administració acceptara les consideracions efectuades des d'esta institució, atés que, al tancament, no s'havien abonat les quanties degudes.

Realitzada la petició d'informe a la Conselleria, esta va continuar assenyalant, en informe de data 12/10/2024, que s'havien iniciat les accions oportunes per al seu abonament, «sense que resultara previsible la data en què es faria efectiu el pagament».

Després d'això, emetérem la Resolució de consideracions i recomanàvem a la Conselleria que, amb caràcter general i atesa la finalitat de la prestació, agilitzara el pagament dels endarreriments de la renda valenciana d'inclusió i li suggeríem que procedira, amb caràcter urgent, a l'abonament a la promotora de la queixa dels endarreriments que se li devien.

En la seua resposta, la Conselleria ens va informar que, finalment, amb data 26/11/2024, s'havia realitzat el pagament i, en conseqüència, després d'haver-nos confirmat la interessada esta informació, vam procedir al tancament de la queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2403233, de data 13/11/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2403233, de data 17/12/2024](#)

Queixa núm. 2401601. Demora a resoldre l'RVI

A l'abril de 2024 el promotor de la queixa de referència es va dirigir a esta institució per la falta de resolució de la sol·licitud de la renda valenciana d'inclusió, que havia presentat el 16/06/2023.

El Síndic es va dirigir tant a l'Ajuntament de València (administració instructora), com a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda (administració amb competències per a resoldre). L'Ajuntament va informar esta institució que havia emés el corresponent informe proposta dins de termini i que, després del retorn de l'expedient a l'àmbit local per a la modificació del nom del titular i la incorporació de documentació, es va remetre un nou informe proposta aprovatori el 28/02/2024.

L'Ajuntament va deixar constància expressa en el seu informe que la Conselleria, amb data 12/03/2024, els havia comunicat que l'interessat tenia concedida la renda activa d'inserció (RAI) entre el 02/03/2024 i el dia 01/02/2025 i, com que és incompatible amb la renda valenciana d'inclusió, els va sol·licitar que requeriren la documentació a l'interessat i canviaren el sentit de la proposta, si era procedent.

La Conselleria, per part seua, va fer constar davant d'esta institució la data de concessió de la RAI i va manifestar la incompatibilitat amb la RVI.

Esta institució va emetre una Resolució de consideracions en què suggeria a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que reconeguera el dret de l'interessat a percebre la prestació des del primer dia del mes següent al de la presentació de la sol·licitud fins a la data en què va concórrer la causa d'incompatibilitat (reconeixement de la RAI).

La queixa va ser tancada sense que haguérem rebut la preceptiva resposta de l'Administració dins del termini corresponent i, encara que esta va arribar amb posterioritat, no hi podem deduir que s'haguera emés una resolució expressa. De fet, en el moment de la redacció d'este *Informe anual 2024*, està en tràmit una nova queixa formulada per l'interessat en el mes de desembre de 2024 per la falta de resolució.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401601, de data 02/07/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401601, de data 28/08/2024](#)

Queixa núm. 2401837. Demora a resoldre l'RVI d'una persona víctima de violència de gènere amb un menor a càrrec seu

Al maig de 2024, la promotora de la queixa es va dirigir a esta institució perquè no havia rebut una resolució expressa de la sol·licitud de renda valenciana d'inclusió, que havia presentat un any abans, el 16/05/2023. Resulta destacable que la interessada va manifestar que era víctima de violència de gènere, que tenia un fill xicotet i que estava en una situació molt precària.

Per això, sol·licitarem informació a l'Ajuntament de València i a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda. L'Ajuntament ens va informar que, des del 13/11/2023, l'expedient es trobava en estat de *proposta aprovada* en l'àmbit de la Generalitat i, des del 09/05/2024, constava com a revisat des de la Direcció General competent i pendent de fiscalització i resolució.

L'entitat local va fer constar també que la titular havia presentat el 16/10/2023 la documentació necessària per a considerar la tramitació per *procediment d'urgència* i així constava en l'aplicació.

La Conselleria, per part seua, va assenyalar que en l'expedient havien tingut lloc diverses variacions i que estava en tramitació.

El Síndic va emetre una Resolució de consideracions en la qual recordava a les dos administracions l'obligació de complir els terminis establits per a la tramitació dels assumptes i, específicament a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, l'obligació legal de donar compliment als preceptes legals per a la tramitació de les sol·licituds de les dones víctimes de violència de gènere, garantint l'efectivitat dels drets que tenen reconeguts. També vam suggerir a la Conselleria que resolguera, amb caràcter urgent, sobre la concessió de la prestació sol·licitada.

En la seua resposta, l'Ajuntament va destacar com a mesures adoptades per al compliment dels terminis la incorporació de personal, així com la formació específica per a tot el personal implicat en la renda. Per part seua, la Conselleria ens va indicar que ja s'havia emés la corresponent resolució i que estava en curs de notificació. En conseqüència, vam procedir al tancament de la queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401837, de data 13/08/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401837, de data 09/09/2024](#)

3.1.4 Discapacitat

Com hem assenyalat en anys anteriors, les demores en la tramitació dels expedients de discapacitat continuen conformant el principal motiu de queixa de la ciutadania en esta matèria.

La valoració de discapacitat permet reconèixer i garantir els drets de les persones amb discapacitat. A través d'esta valoració, es determina el grau de limitació que tenen per a desenvolupar les seues activitats diàries i s'establixen les prestacions i els beneficis a què tenen dret.

La valoració de discapacitat també és necessària per a accedir a programes d'ocupació i formació adaptada, així com a serveis d'assistència i rehabilitació. A més, pot servir com a base per a sol·licitar adaptacions en l'entorn laboral i en uns altres àmbits de la vida quotidiana.

Esta demora, per tant, té un impacte directe en la qualitat de vida dels sol·licitants, ja que sense el reconeixement oficial de la seua discapacitat es veuen exclosos d'ajudes, programes d'ocupació adaptats i oportunitats crucials per al seu benestar, més encara si el sol·licitant és un menor.

La Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda ens ha comunicat, en reiterades ocasions, que el retard en les valoracions està provocat per l'aplicació del nou barem (BAREDI) del Reial decret 888/22, que va entrar en vigor el 20 d'abril de 2023, i per la creixent afluència de sol·licituds, per la qual cosa des d'esta institució, i així li ho hem comunicat a l'Administració, considerem que es fa necessari que s'aplique amb caràcter immediat un pla de xoc per a aconseguir que estes sol·licituds es resolguen dins del termini establert i evitar que augmente el temps d'espera dels sol·licitants.

Queixa núm. 2401303. Demora de més d'un any en la revisió de grau

L'objecte d'esta queixa va ser la demora excessiva, de més d'un any, a resoldre la sol·licitud de revisió de grau de discapacitat de la persona promotora.

El Síndic va requerir a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda informació sobre els fets denunciats, però no va rebre cap informe, encara que l'esmentada administració autonòmica va sol·licitar una ampliació del termini, que se li va concedir.

En la nostra Resolució de consideracions suggeríem a la Conselleria de Servicis Socials que, a causa de la demora excessiva, resolguera urgentment la sol·licitud de revisió del grau de discapacitat de la persona interessada.

La queixa es va tancar sense que l'Administració acceptara les nostres recomanacions, cosa que ens va comunicar en la seua resposta, fora del termini establert.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401303, de data 18/07/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401303, de data 24/09/2024](#)

Queixa núm. 2400321. Demora en la revisió de grau. Sol·licitud extraviada per l'Administració

La demora d'un any a atendre la sol·licitud de revisió del grau de discapacitat d'una persona va motivar l'obertura d'esta queixa.

La persona interessada va presentar una sol·licitud de revisió del seu grau de discapacitat davant de l'Ajuntament de l'Alfàs del Pi i, pel fet que la tramitació de l'esmentada sol·licitud correspon a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, va ser remesa a l'Administració autonòmica.

La Conselleria va informar el Síndic que no localitzava la sol·licitud, a pesar que l'Ajuntament de l'Alfàs del Pi insistia que l'havia enviada, i va instar la persona interessada a tornar a presentar una altra sol·licitud de revisió del seu grau de discapacitat.

Finalment, la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda ens va informar que ja havia localitzat la sol·licitud presentada, però que no havia procedit a la valoració de la persona interessada.

En eixe sentit, remetérem una Resolució de consideracions perquè la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda resolguera urgentment la sol·licitud que va ser presentada inicialment.

La queixa es va tancar perquè la Conselleria ens va comunicar que s'havia citat la persona interessada per a la seua valoració, amb caràcter urgent, i, finalment, la persona interessada va informar el Síndic que s'havia resolt la seua sol·licitud.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2400321, de data 01/10/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2400321, de data 25/10/2024](#)

Queixa núm. 2402449. Demora en el reconeixement de grau d'un menor i sol·licitud de beques

En un escrit de queixa de juny de 2024 se'ns va informar que la persona interessada, menor d'edat, havia sol·licitat el reconeixement, declaració i qualificació del seu grau de discapacitat, i no havia obtingut resposta.

De la mateixa manera, es comunicava al Síndic que a la persona interessada li urgia la valoració per a la sol·licitud de beques per a la seua educació, així com per a l'adquisició de determinats recursos per al seu desenvolupament.

En eixe sentit, sol·licitàrem a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda informació sobre els fets denunciats, però, després d'haver rebut una ampliació del termini inicialment concedit, en el moment de realitzar la resolució de consideracions no havíem rebut l'informe de la Conselleria.

En la nostra Resolució de consideracions suggeríem a la Conselleria que resolguera amb caràcter urgent la sol·licitud del grau de discapacitat de la persona interessada, menor d'edat, presentada el 28/06/2023, feia més de quinze mesos.

En la seua resposta, la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda ens comunicava que no s'havia emés la resolució corresponent.

En el tancament de la queixa indicàvem a l'Administració que el fet que esta demora afectara una persona menor d'edat implicava, a més, la vulneració del dret que té tota xiqueta, xiquet i adolescent que el seu interès superior siga valorat i considerat com a primordial en totes les accions i decisions que el concernisquen, tant en l'àmbit públic com privat.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2402449, de data 03/09/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2402449, de data 04/10/2024](#)

Queixa núm. 2303278. Residència i Centre Ocupacional Oriol. Falta de solucions

El 30/10/2023 el president de l'associació AMPA Oriol tornava a dirigir-se al Síndic de Greuges per a reiterar queixes anteriors, la núm. 2001873 i la núm. 2200233, davant de la situació de la Residència i el Centre Ocupacional Oriol després de la DANA patida al Baix Segura en 2019 i que va afectar directament estes instal·lacions.

La Residència, amb 30 residents, es va situar provisionalment, després de la DANA, en unes instal·lacions de Torrevieja amb greus problemes d'infraestructures i falta de mitjans, a banda del fet que els usuaris estaven allunyats de les seues famílies. En novembre de 2022 es va adquirir l'antic asil d'Orihuela per a fer-hi la nova residència, però havia transcorregut quasi un any i no havien començat les obres, i ni tan sols coneixien si hi havia un projecte aprovat.

El Centre Ocupacional es va situar, després de la DANA, en el centre cívic de la pedania La Aparecida, mentres el centre original, El Palmeral, estava abandonat. L'Ajuntament es va comprometre a rehabilitar-lo, però no havien començat cap obra, tot i haver-se aprovat una important partida pressupostària amb esta finalitat.

Després d'arreglar diferents informes, remetérem una Resolució de consideracions a les dos administracions implicades. L'Ajuntament d'Orihuela va manifestar que estava

treballant constantment en la rehabilitació del Centre Ocupacional Oriol, incloent-hi partides pressupostàries per a això i mantenint les oportunes reunions i compromisos amb diversos departaments de la Generalitat afectats en esta construcció. L'Ajuntament també va informar que les obres podrien estar finalitzades a finals de gener de 2025, excepte circumstàncies sobrevingudes.

Per part seua, la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda va comunicar que ja s'havia preparat la documentació necessària per a licitar la redacció dels projectes bàsic i d'execució, i la direcció facultativa de la part de l'asil d'Orihuela destinada a albergar la residència de persones amb discapacitat. Quant a la residència de Torre Vieja, l'Ajuntament d'este municipi havia proposat que es modificara el canvi de destinació d'este recurs per a ser destinat a residència de persones amb discapacitat, residència de persones amb discapacitat en l'àmbit de la infància i l'adolescència, i punt de trobada familiar.

Les obres de rehabilitació d'esta residència havien sigut suspeses per ordre de la corporació municipal citada, a l'espera que s'aprovara per la Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública el canvi de destinació. Una vegada aprovat, es reprendria l'execució d'estes obres.

En la Resolució de tancament de 24/04/2024 es van valorar positivament els avanços en la rehabilitació del centre ocupacional per part de l'Ajuntament, encara que va quedar en evidència un major retard en la construcció de la residència, a càrrec de la Conselleria.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2303278, de data 04/03/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2303278, de data 24/04/2024](#)

Queixa núm. 2400032. Deficiències del Centre d'Atenció de Persones amb Discapacitat Psíquica (CAMP) Santa Faz

La germana d'una usuària del Centre d'Atenció de Persones amb Discapacitat Psíquica (CAMP) Santa Faz va presentar una queixa davant del Síndic en relació amb les nombroses deficiències detectades en este centre, que podrien afectar els drets de les persones que hi residixen.

La Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda va traslladar al Síndic l'informe sol·licitat, en què detallava l'actuació en relació amb la germana de la promotora de la queixa. També, l'Administració va adjuntar les actes de les dos últimes inspeccions que hi havia realitzat (una en novembre de 2021 i l'altra en març de 2022). També indicava les millores efectuades i subratllava que la mateixa Administració havia sol·licitat dos places de fisioterapeuta, perquè entenia que un únic professional no era suficient per a garantir una atenció òptima.

Davant de les actuacions dutes a terme, el Síndic va dictar una Resolució de consideracions a l'Administració en la qual urgia a realitzar la inspecció corresponent al CAMP Santa Faz per a comprovar el funcionament òptim i l'adequació d'espais i instal·lacions. A més, instava a incorporar els dos fisioterapeutes per a així garantir el servei a les persones usuàries i/o residents en el CAMP Santa Faz.

Un mes després, el Síndic va rebre un nou informe de la Conselleria on indicava que al febrer de 2024 s'havia realitzat una inspecció al CAMP Santa Faz i que el centre s'havia compromés a resoldre els incompliments i les incidències detectats. Amb la finalitat de

fer-ne el seguiment, s'havia proposat la inclusió d'esta residència en el pla d'actuació de la Inspecció per a l'any 2025.

Igualment, ratificava la sol·licitud d'augmentar les places de fisioterapeuta per a este centre. Finalment, referia les actuacions de seguiment que, juntament amb la Direcció General d'Infraestructures Sociosanitàries, s'efectuaven en relació amb el manteniment de les instal·lacions.

Per això, sense poder considerar com a plenament acceptades les consideracions del Síndic, sí que apreciem un compromís de solució.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2400032, de data 19/04/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2400032, de data 27/05/2024](#)

3.1.5 Majors

Al Síndic de Greuges arriben reiterades queixes per l'incompliment de les obligacions que l'Administració té envers la ciutadania, que en el cas de la població major constitueixen un perjudici encara més greu, si és possible, perquè es tracta de persones en situació d'especial vulnerabilitat principalment pel seu nivell de dependència.

L'atenció residencial a persones majors constitueix un dels serveis i prestacions a què tenen dret, per la qual cosa la privació d'esta i les deficiències en les infraestructures i serveis, tant per l'actuació deficient com per la demora o la presumpta inactivitat de l'Administració, impedeix el gaudi ple d'estos drets i afecta directament el seu benestar i les seues necessitats vitals.

En diverses queixes es denuncia el deteriorament i les males condicions de les instal·lacions dels centres, així com l'incompliment del plec de condicions tècniques que regixen els contractes entre l'Administració i les entitats gestores dels centres, qüestió que incideix en la persistència d'una situació d'indefensió i vulnerabilitat manifesta o perjudici greu per a la salut, la seguretat i l'atenció integral i de qualitat de les persones usuàries majors i dependents.

Des d'esta institució, les resolucions de consideracions que emet el Síndic insisteixen en la necessitat i urgència a resoldre les mancances d'atenció integral geriàtrica que hi ha. A tall d'exemple, la queixa núm. [2303759](#) aborda les nombroses avaries detectades en la Residència i Centre de Dia PMD Pintor Sala, d'Alcoi (Alacant).

De la mateixa manera, la falta d'informació i transparència en l'assignació de les places en residències en els expedients de dependència suposa una constant vulneració de drets a persones majors dependents, com queda evidenciat en les queixes núm. [2401320](#) i [2302074](#).

Queixa d'ofici 13/2024 (queixa núm. 2450013). Condicions de la residència per a persones majors Llar Sagrada Família de la Vall d'Uixó

L'Ajuntament de la Vall d'Uixó es va dirigir al Síndic de Greuges per a informar d'una sèrie de deficiències en la seguretat de la residència per a persones majors Llar Sagrada Família de la Vall d'Uixó, integrada dins de la xarxa de centres residencials públics i concertats de la xarxa del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.

La referida queixa va ser inadmesa tal com estava plantejada, si bé les qüestions que s'hi descrivien relatives a deficiències en la seguretat que pogueren afectar tant residents com el personal treballador de la residència, i també l'incompliment de requisits exigits en el Decret 27/2023, de 10 de març, del Consell, pel qual es regulen la tipologia i el funcionament dels centres, serveis i programes de serveis socials, i la seua ordenació dins de l'estructura funcional, territorial i competencial del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, van motivar l'obertura d'esta queixa d'ofici.

El centre residencial en qüestió, d'atenció secundària, està gestionant-se a través del Contracte-Programa 2021-2024 subscrit entre la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda i l'Ajuntament de la Vall d'Uixó.

Esta institució va emetre la Resolució d'inici d'investigació el 02/12/2024 per a conèixer la situació en què estava esta residència, així com les actuacions empreses per les administracions competents en la matèria, l'Ajuntament de la Vall d'Uixó i la Generalitat Valenciana, en relació amb els possibles dèficits en la seguretat informats per l'Ajuntament.

En el moment de redactar este *Informe anual 2024*, la queixa està en fase d'investigació.

- [Resolució d'inici d'investigació de la queixa d'ofici núm. 2450013, de data 02/12/2024](#)

Queixa d'ofici 14/2024 (queixa núm. 2450014). Falta de recursos residencials especialitzats per a persones amb malaltia mental, majors de 65 anys

Esta queixa d'ofici es va obrir per a investigar la situació en què es troben les persones ateses en residències per a persones amb problemes de salut mental (anteriorment anomenats centres específics per a malalts mentals crònics, CEEM), o que necessiten estos recursos quan arriben als 65 anys.

El Síndic ha tingut coneixement que estes persones passen, si és el cas, a ser ateses en residències per a majors, que no disposen dels recursos especialitzats per a este col·lectiu, o queden sotmeses a la llarga llista d'espera existent per a accedir a estos recursos.

En el moment de redactar l'*Informe anual 2024*, esta queixa està en tràmit.

- [Resolució d'inici d'investigació de la queixa d'ofici núm. 2450014, de data 10/12/2024](#)

3.1.6 Igualtat

El paper del Síndic en matèria d'Igualtat continua sent la defensa dels drets de les dones, així com garantir que es respecten els principis d'igualtat, no discriminació i protecció contra la violència i l'abús.

És important destacar la queixa d'ofici en matèria de violència de gènere per les dificultats per a l'obtenció del títol acreditatiu de víctima a causa de les diverses administracions que hi intervenen, tot tenint en compte que el funcionament i la coordinació eficaç dels recursos de les diferents administracions públiques són fonamentals en la lluita contra la violència de gènere.

No oblidem que es tracta d'un problema complex i multidisciplinari que requerix la intervenció coordinada de diferents àrees i organismes. Així, una de les qüestions inicials en el sistema d'atenció i protecció a les víctimes de violència de gènere és la necessària acreditació d'esta condició en la dona.

En l'informe d'enguany destaquem la queixa interposada per la modificació dels estatuts de la fundació municipal València Activa, per l'eliminació de la referència a la promoció de la igualtat per a les dones en el mercat laboral i la supressió en tot el document de l'ús del llenguatge no sexista.

Així mateix, també ressenyem les queixes en matèria d'Igualtat dirigides a l'Ajuntament de València. En concret, per l'actuació de la Junta Central Fallera en la discriminació d'edat per a triar les falleres majors infantils i per la composició majoritària d'homes en els jurats encarregats d'avaluar i atorgar premis a les falles.

Queixa d'ofici 2/2023 (queixa núm. 2300738). Títol acreditatiu de víctima de violència de gènere

Esta queixa d'ofici es va obrir en 2023 i, per tant, vam donar compte de la seua obertura en l'*Informe anual 2023*. L'origen de la investigació es remunta a les queixes presentades en el Síndic per associacions que treballen en l'àmbit de l'erradicació de la violència de gènere en la nostra Comunitat, en relació amb les dificultats per a l'obtenció del títol acreditatiu de víctima de violència de gènere.

Després de rebre els informes sol·licitats a l'Administració i mantindre reunions amb diversos operadors, el Síndic va instar la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda a ampliar els organismes amb capacitat d'emetre informes per a aconseguir l'acreditació de víctima de violència de gènere. Fins llavors, només tenien capacitat per a això els Centres Dona 24 h, però el defensor va recomanar que també pogueren fer-ho els Serveis Socials Municipals i les oficines d'Atenció a Víctimes del Delicte (OAVD).

Així mateix, la institució va recomanar a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que complira amb la seua funció inspectora i comprovara l'adequada prestació dels serveis dels Centres Dona 24 h i també la dels centres residencials de la Xarxa de la Generalitat d'Assistència Social Integral a les Víctimes de Violència sobre la Dona.

A més, el Síndic va demanar a l'Administració que avaluara el funcionament del sistema d'acreditació/informació del títol de víctima de violència de gènere des de la seua implantació i la seua posterior actualització al novembre de 2021.

En la seua resolució, el defensor assenyalava que les administracions públiques tenen l'obligació de proporcionar a les víctimes, sobretot a les de violència de gènere, un estatus de protecció i atenció que evite que es puga provocar una victimització secundària: és a dir, que genere a la víctima un mal o un perjudici addicional als ja derivats de patir la situació de violència. No és admissible que el contacte de la víctima amb el procés administratiu li supose un nou front addicional a aquell que ja ha patit, siga físic i/o psíquic.

La victimització secundària sol entendre's com les conseqüències psicològiques, socials, jurídiques i econòmiques negatives que deixen les relacions de la víctima amb el sistema institucional, en el cas que ens ocupa d'informació i protecció. Tot això suposa un xoc frustrant entre les legítimes expectatives de la víctima i la realitat institucional, que implica una pèrdua de comprensió sobre el patiment psicològic i físic que ha causat

la violència i el maltractament, que deixa la víctima desolada i insegura i genera una pèrdua de fe en l'habilitat de la comunitat, els professionals i les institucions per a donar resposta a les seues necessitats.

Si obliguem la dona a acudir primer als Serveis Socials Municipals o a les oficines d'Atenció a Víctimes del Delicte on conta la seua dura experiència, a haver de repetir-ho davant d'un Centre Dona 24 h, l'Administració transmet a la dona una desconfiança *de facto* sobre la veracitat del seu relat. Una desconfiança que s'estén també a les professionals dels dispositius d'atenció a què ha acudit en primera instància i als mateixos organismes.

És per això que l'obligatorietat que les dones i menors víctimes de violència de gènere que són ateses en altres dispositius especialitzats (serveis socials i/o OAVD) hagen de passar pels Centres Dona 24 h podria emmarcar-se en la definició de victimització secundària.

El Síndic va tancar la queixa concloent que la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda havia acceptat parcialment les recomanacions realitzades per esta institució i que es comprometia a agilitzar i simplificar el procediment d'acreditació de situació de víctima de violència de gènere.

Malgrat no pronunciar-se de manera expressa, la Conselleria deixava oberta la possibilitat que les oficines d'Atenció de Víctimes al Delicte pogueren adscriure's com a organisme competent per a informar en el procediment d'acreditació de la situació de violència de gènere, ja que són entitats de l'Administració autonòmica. No obstant això, va rebutjar que pogueren fer-ho els Serveis Socials Municipals, sense motivar la seua negativa.

Finalment, la Conselleria tampoc es va pronunciar sobre la proposta que la Conferència Sectorial d'Igualtat avalue en totes les comunitats autònomes el funcionament del sistema d'acreditació/informació d'este títol des de la seua implantació.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2300738, de data 15/03/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300738, de data 02/05/2024](#)

Queixa núm. 2302756. Acord de la Junta Central Fallera. Infracció de la Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no discriminació

L'any 2023, els pares d'una menor van presentar una queixa a esta institució per a denunciar que la Junta Central Fallera de València havia impedit a la seua filla optar al càrrec de Fallera Major Infantil de València per haver complit 14 anys.

Esta institució va recomanar a l'Ajuntament de València que la Junta Central Fallera justificara, des del punt de vista de la igualtat, la «raonabilitat» i «proporcionalitat» dels acords adoptats en l'àmbit fester per a impedir a les falleres de 14 anys optar a l'elecció de Fallera Major de València en qualsevol de les seues dos modalitats: infantil o major. L'objectiu era garantir l'absència de discriminació en els termes previstos en la Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no discriminació.

A més, recomanàvem l'actualització i revisió dels preceptes del Reglament de règim interior de la Junta Central Fallera i del Reglament faller, i que s'adaptaren al règim jurídic de les sol·licituds i recursos que se li presenten.

L'Ajuntament de València va col·laborar amb esta institució i va acceptar la totalitat de les nostres recomanacions, per la qual cosa es va tancar la queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2302756, de data 19/01/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302756, de data 27/02/2024](#)

Queixa núm. 2401032. Eliminació de la promoció de la igualtat per a les dones en el mercat laboral i de l'ús del llenguatge no sexista

Un regidor de l'Ajuntament de València va presentar una queixa davant del Síndic en la qual denunciava que la fundació municipal València Activa havia modificat els seus estatuts. Concretament, els canvis afectaven l'article 6, referit als objectius d'esta, amb la finalitat d'eliminar la promoció de la igualtat per a les dones en el mercat laboral. Així mateix, s'havia suprimit de tot el document l'ús del llenguatge no sexista.

Abans de la modificació aprovada, es reconeixia expressament la finalitat de la fundació següent: «Promover y facilitar la igualdad de oportunidades para el acceso de la mujer al mercado laboral». Amb la modificació dels estatuts la redacció de l'objectiu era la següent: «Promover y facilitar la igualdad de oportunidades para el acceso de todas las personas al mercado laboral».

L'Ajuntament de València afirmava que l'eliminació del terme «la dona», i la seua substitució per «totes les persones», responia a la necessitat que la igualtat d'oportunitats en l'accés al mercat laboral s'estenguera a totes les persones i col·lectius amb majors dificultats d'inserció, amb independència de la seua condició, raça, edat o sexe.

No obstant això, esta entitat local no ofería ni una sola dada sobre els avanços produïts en el mercat de treball respecte a la desigualtat entre dones i homes que poguera servir per a justificar que ja no és necessari continuar mantenint la discriminació positiva en favor de les dones, tal com resulta obligat en virtut de la normativa vigent i la doctrina del Tribunal Constitucional.

El Síndic va emetre una Resolució de consideracions en la qual instava que es deixara sense efecte la modificació dels estatuts de la fundació València Activa per a continuar promovent la igualtat de dones i homes en el mercat laboral. A més, també recomanava que la fundació València Activa elaborara una guia d'ús no sexista del llenguatge i les imatges per a la seua aplicació durant el 2024.

L'Ajuntament de València no va acceptar estes recomanacions i el Síndic va emetre una Resolució de tancament en què es ratificava que la modificació dels estatuts de la fundació València Activa era arbitrària per falta de motivació.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401032, de data 07/06/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401032, de data 08/08/2024](#)

Queixa núm. 2401438. Infracció del principi d'igualtat de dones i homes. Jurats premis Ninot en Falles de València

Un regidor de l'Ajuntament de València va presentar una queixa davant d'esta institució en què denunciava la discriminació entre dones i homes en la composició dels jurats per

als premis del Ninot, perquè no es respectaven els principis d'igualtat, de paritat i de proporcionalitat de les dones respecte a la seua representació en el cens faller.

Esta institució va recomanar a l'Ajuntament de València la composició equilibrada dels jurats designats per la Junta Central Fallera, quant a la presència de dones i homes, de manera que, en el conjunt a què es referia, les persones de cada sexe no superen el seixanta per cent, ni siguen menys del quaranta per cent i que, en el cas que no puga complir-se com a mínim el percentatge anterior, es justifique en les designacions de jurats l'absència de discriminació per raó de sexe, sobre la base de raons objectives i de proporcionalitat que no resulten contràries al principi d'igualtat. També es va recomanar la realització d'activitats formatives en el col·lectiu de dones, per a formar part dels jurats encarregats d'avaluar les falles.

L'Ajuntament de València va col·laborar amb esta institució i va acceptar les nostres recomanacions, per la qual cosa es va tancar la queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401438, de data 23/10/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401438, de data 13/11/2024](#)

3.2 Infància i adolescència

Les actuacions del Síndic de Greuges han d'atendre especialment la protecció dels drets de la infància i de l'adolescència, d'acord amb l'art. 1.3 de la nostra llei reguladora.

Un any més, la nostra actuació en este àmbit ha estat especialment dirigida a les mesures i els recursos implementats per a l'atenció als menors que han de ser separats dels seus progenitors, la cura dels quals ha sigut encomanada a famílies acollidores o a recursos residencials, després d'assumir l'Administració autonòmica la seua guarda i tutela.

Malgrat això, en la tramitació de queixes d'este últim exercici 2024, tant d'ofici com de part, s'ha posat novament de manifest la precària situació d'alguns centres residencials, sobresaturats, amb deteriorament de les infraestructures i problemes de cobertura del personal que revertixen directament en l'atenció als xiquets i les xiquetes, i per als quals l'acció supervisora de l'Administració és, si més no, insuficient. Així, hem conegut la situació de la residència socioeducativa de Picassent o la del centre L'Omet, i hem aprofundit novament en la del centre de recepció Alacant o la del centre Les Rotes, en què persistien problemes ja detectats en anys anteriors que requerien una major atenció tant tècnica com financera.

També, ha sigut notòria la tramitació de queixes que posaven de manifest la presumpta inactivitat de la conselleria competent a l'hora de disposar d'un programa d'acolliment familiar prou àgil i robust per a atendre les necessitats dels menors, i garantir la cobertura de les seues necessitats a través de les prestacions econòmiques regulades en la normativa vigent i amb un nombre suficient de famílies per a atendre'ls i, així, evitar la seua institucionalització.

Queixa d'ofici 9/2023 (queixa núm. 2303253). Atenció a menors de 14 anys que cometen accions tipificades com a delictes

L'objecte d'esta queixa d'ofici, oberta en 2023, va ser l'absència o, en el millor dels casos, escassa intervenció, envers les persones menors de 14 anys que cometen conductes considerades com a delictes, però que per la seua edat són inimputables de conformitat amb la llei. Això suposa, a més, que no s'està donant prioritat a la prevenció, per a la seua adequada socialització i que siga innecessària la intervenció del sistema de justícia juvenil.

Esta situació preocupava el Síndic de Greuges, especialment a causa de l'existència d'un increment constant de casos a la Comunitat Valenciana des de 2020, segons les dades de la Fiscalia.

Després de la investigació, vam poder comprovar que la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda no disposava d'un registre específic del nombre de casos de menors de 14 anys que cometen accions delictives i, en conseqüència, tampoc es disposava de la dada de reincidència. També observem l'escassa inversió realitzada per la Conselleria en la prevenció de la delinqüència juvenil.

Abans de l'inici d'esta queixa, la Conselleria, en resposta a la Resolució de consideracions de la queixa d'ofici 13/2022 —queixa núm. 2201585, sobre l'acció protectora de xiquets, xiquetes i adolescents en situació de risc—, i d'acord amb l'art. 100.5 de la Llei 26/2018, s'havia compromés a preparar un protocol per a la intervenció

de les entitats locals davant de situacions de risc. En este document haurien de reflectir-se igualment les actuacions a dur a terme en el cas de menors de 14 anys que cometen conductes considerades com a delictes.

Des del Síndic considerem que resulta necessari que l'Administració competent en la protecció a la infància i l'adolescència a la Comunitat Valenciana impulse les actuacions que cal implementar des de l'àmbit comunitari per a escometre la intervenció amb els menors de 14 anys que cometen accions delictives. I que això es faça en coordinació amb unes altres administracions, tant locals com autonòmiques, i així ho recomanàvem en la nostra Resolució de consideracions.

Del contingut de l'informe remés per la Conselleria en resposta a esta resolució es desprén l'acceptació de les nostres recomanacions, així com quines són les actuacions previstes i/o en funcionament per a dur-les a terme.

En la nostra Resolució de tancament insistíem a recordar que el fet que una persona menor de 14 anys duga a terme una acció que la legislació penal definix com a delicte constituïx un evident crit d'atenció (això és, un indici) sobre la possible existència de riscos en el procés de socialització del menor, derivats tant dels factors personals com de les dificultats ambientals, socials, familiars i educatives que marquen la vida del subjecte. Tot això determina que l'Administració, en l'exercici de les competències protectores que li resulten pròpies, haja d'analitzar el cas i adoptar, en interès del menor, les mesures que resulten pertinents.

Precisament, la posada en marxa i el correcte funcionament de les polítiques de prevenció i intervenció davant de la comissió d'esta mena de comportaments és el que permetria protegir i fer efectiu, en els casos concrets, l'interés superior d'estos menors.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2303253, de data 25/03/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2303253, de data 23/05/2024](#)

Queixa d'ofici 1/2024 (queixa núm. 2450001). Intervenció municipal en situacions de risc en la infància

Esta queixa d'ofici es va obrir per a investigar les actuacions de l'Ajuntament de Xirivella, després de rebre una denúncia que alertava de l'absència d'un protocol municipal d'actuació davant de situacions de risc en la infància i adolescència. Segons la informació facilitada, hi havia casos en els quals, després de valorar la situació de risc, s'elevava una proposta de desamparament, sense donar l'oportunitat a les famílies, a través del projecte d'intervenció social i educatiu familiar, de poder modificar conductes, hàbits o criança a fi de corregir esta situació.

En la Resolució de consideracions, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Xirivella que agilitzara el desenvolupament del Reglament local sobre el procediment d'actuació davant de situacions de risc de menors, que constituïra la Comissió d'Intervenció Social, que revisara les circumstàncies que porten a promoure un desamparament d'urgència i que potenciara la intervenció amb les famílies davant de situacions de risc per a eliminar, reduir o compensar les dificultats i evitar la separació dels menors del seu entorn. Així mateix, li suggeria que ajustara la ràtio de professionals en relació amb el contracte-programa subscrit amb la Conselleria.

D'altra banda, el Síndic instava la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda a informar-lo sobre el grau de compliment del *Manual d'Organització i Funcionament dels*

Serveis Socials d'Atenció Primària (MOF) en l'ajuntament investigat, i li urgia a desenvolupar el protocol d'intervenció davant de situacions de risc en la infància i adolescència, per a posar-lo a la disposició dels serveis socials municipals.

El Síndic va tancar la queixa d'ofici després de l'acceptació de les recomanacions per part de les dos administracions. En la Resolució de tancament, el Síndic es comprometia a fer un seguiment del compliment de les seues consideracions, encaminades a reforçar l'atenció i les mesures de suport en l'entorn dels menors i les seues famílies, i evitar, així, la cronificació de les situacions de risc i la possibilitat de proposar mesures de desamparament d'urgència.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2450001, de data 20/08/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2450001, de data 29/10/2024](#)

Queixa d'ofici 3/2024 (queixa núm. 2450003). Situació del Centre de Recepció de Menors Alacant

A través de diferents publicacions en els mitjans de comunicació, el Síndic va tindre coneixement de les denúncies per sobreocupació del Centre de Recepció de Menors Alacant, que va arribar al doble de la seua capacitat. El problema s'atribuïa a l'increment de l'arribada de menors immigrants sense referents familiars derivat de la crisi migratòria.

Esta situació estava generant una falta de recursos, tant humans com econòmics i materials, que repercutien en l'adequada atenció als menors d'edat que hi estaven acollits. Educadors i sindicats afirmaven que no era una cosa puntual, sinó que la sobreocupació, la prolongació del temps d'estada dels menors d'edat més enllà del que està establert o la inestabilitat de plantilles s'havien repetit al llarg del temps sense que la Generalitat haguera donat cap solució.

A fi de contrastar la informació sobre els fets descrits, la institució va obrir esta queixa d'ofici i vam sol·licitar a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda un informe sobre els fets. Així mateix, es va visitar el Centre de Recepció i es van mantindre entrevistes amb l'equip directiu i el personal educatiu del centre.

De les dades arreglades de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda es despenia, en primer lloc, que el període d'estada establert en la residència oscil·lava entre els 45 i els 90 dies, mentre es tramitava la mesura de protecció més adequada o, excepcionalment, si el recurs de destinació no tenia plaça disponible o no hi havia família acollidora. No obstant això, per la investigació realitzada en unes altres queixes, ja sabíem de l'absència de famílies disponibles per a l'acolliment familiar i de la pràcticament inexistent disponibilitat de places en les residències per a acollir la derivació de nous casos.

A això calia afegir el deteriorament de les infraestructures del centre i del seu equipament, a causa de la demora existent en la licitació de les obres de reforma integral del centre Alacant.

En conseqüència, des del Síndic de Greuges considerarem que la situació de sobreocupació descrita en la resolució inicial no havia de vincular-se exclusivament a l'arribada massiva de menors migrants sense referents familiars, encara que sens dubte l'agreujara, sinó, sobretot, a la capacitat d'intervenció i derivació de casos del sistema de protecció a la infància i l'adolescència valenciana.

D'ací ve que, en la nostra Resolució de consideracions, recomanàrem revisar el protocol d'actuació dels centres de recepció per a l'acolliment, l'estudi i la derivació de casos de menors d'edat, tant des del mateix centre com amb la resta d'agents i administracions implicades, i en particular de les comissions de protecció a la infància i adolescència de la Direcció Territorial. També instàvem a revisar la dotació de personal per a dinamitzar el seu funcionament.

A més, valoràrem que era imprescindible habilitar mecanismes d'urgència que permeteren donar resposta de manera àgil a les necessitats materials (roba, estris, etc.) que es produïxen en situacions de sobreocupació del centre; igual que la revisió del programa d'acolliment familiar, de manera que es poguera comptar amb famílies formades i valorades, disponibles per a l'acolliment de menors d'edat quan no resultara viable el retorn a la seua família d'origen.

La Conselleria va manifestar que acceptava cada una de les recomanacions, però el Síndic va entendre que la resposta de l'Administració no satisfesia totes les nostres recomanacions. La gravetat de la situació que es va produir en el Centre de Recepció Alacant haguera requerit una anàlisi més profunda sobre la problemàtica existent, les seues causes i les actuacions previstes per a remoure els obstacles; aspectes que, en opinió d'esta institució, no han quedat arreglats en els informes rebuts.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2450003, de data 20/06/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2450003, de data 29/08/2024](#)

Queixa d'ofici 4/2024 (queixa núm. 2450004). Incidències en les prestacions familiars per a la sustentació a la criança de menors d'edat en acolliment familiar

La Llei 26/2018, de 21 de desembre, de la Generalitat, de drets i garanties de la infància i l'adolescència estableix el dret de les famílies acollidores a percebre ajudes econòmiques per a la «sustentació i en compensació d'altres despeses derivades de l'acolliment o de la disponibilitat per a dur-lo a terme», i així es contemplen i estan regulades pel Decret 35/2021, de 26 de febrer, del Consell, de regulació de l'acolliment familiar.

Esta prestació no hauria d'interrompre's mai, perquè les persones menors d'edat acollides generen despeses d'alimentació, vestit, etc. de manera continuada durant el temps que estan amb la família acollidora.

No obstant això, el Síndic ha constatat des de l'any 2022 que s'estaven produint incidències en l'abonament de les ajudes corresponents als mesos en què finalitza i comença l'exercici pressupostari. Una situació que va portar esta institució a obrir una queixa d'ofici per a investigar els motius d'estes incidències i conèixer les mesures que la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda estava adoptant per a resoldre-les.

La Conselleria atribuïa la demora en els pagaments d'esta prestació als tràmits comptables previs que requerix el tancament de l'exercici econòmic executat i l'obertura del nou. També al·legava la utilització de dos eines informàtiques noves per a la gestió d'estes prestacions, que continuaven en fase d'adaptació i desenvolupament. No obstant això, la Conselleria continuava sense indicar quines eren les mesures concretes adoptades per a evitar estes demores en l'abonament de la prestació cada canvi d'exercici.

El Síndic va dictar una Resolució de consideracions en què recomanava implantar un mecanisme o una aplicació comptable específica per a estos pagaments que atenguera la seua singularitat i que permetera el pagament de prestacions periòdiques dins del termini establert, independentment del mes de l'any.

La Conselleria va acceptar les nostres recomanacions dirigides a solucionar la problemàtica sorgida. No obstant això, més enllà de l'esforç per resoldre les incidències, continuem sense conèixer si està previst fer canvis en el procediment, per a una major agilitat i regularitat en l'abonament de les prestacions per a la sustentació de la criança dels menors acollits.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2450004, de data 15/07/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2450004, de data 10/10/2024](#)

Queixa d'ofici 5/2024 (queixa núm. 2450005). Incidències en la Llar d'emancipació de Torrent

Amb data 10/06/2024 es va iniciar d'ofici esta queixa després de tindre coneixement que, durant la primera quinzena de març, s'havia produït de manera precipitada el trasllat dels joves que hi havia acollits per a donar cabuda a menors traslladats d'un centre de recepció. Tot això sense seguir, presumptament, el protocol de derivació establert per al trasllat de joves i menors.

Esta mesura va suposar la interrupció dels itineraris d'emancipació dels joves que s'hi atenen i, a més, haver de reorganitzar els serveis del centre per a poder atendre menors d'edat.

En el moment de redactar este *Informe anual 2024*, ha entrat en esta institució l'informe de la Conselleria de Servicis Socials Igualtat i Vivenda, que s'està analitzant per a la resolució de la queixa.

- [Resolució d'inici d'investigació de la queixa d'ofici núm. 2450005, de data 10/06/2024](#)

Queixa d'ofici 8/2024 (queixa núm. 2450008). Participació de menors de 16 anys en espectacles de bous al carrer

Esta institució, com a defensora dels drets del menor, va decidir obrir una queixa d'ofici després dels accidents patits per tres adolescents menors de 16 anys a l'agost de 2024, en els municipis de Simat de la Vallidigna, Vilamarxant i Meliana. Tot això, malgrat que la normativa valenciana prohibix clarament la participació de menors de 16 anys en els espectacles taurins tradicionals (bous al carrer).

Esta queixa es va ampliar en setembre al municipi de Vila-real, pel lamentable incident ocorregut en la localitat, en el qual un menor d'edat va patir una altra greu agafada per un bou embolat durant la celebració dels festejos.

Precisament, en el succés esdevingut a Vilamarxant, fruit de les investigacions de l'Administració autonòmica, s'han detectat altres incompliments de la normativa de festejos taurins, a més de la participació de l'adolescent de 15 anys que va resultar ferit. El primer, que les banyes del cap de bestiar no estaven clarament despuntades i romes,

la qual cosa va incidir directament en la gravetat de les lesions provocades. I el segon, l'estat del cadafal on es va produir l'incident.

En la seua resolució, el Síndic va instar la Conselleria de Justícia i Interior a determinar qui són els responsables del que va succeir i a sancionar els incompliments detectats. En concret, incompliments sobre la presència de menors de 16 anys com a participants en l'espectacle taurí, en la comprovació de l'estat de les banyes dels caps de bestiar i en les condicions de les instal·lacions de tancament, refugi o delimitació on se celebrava l'esdeveniment.

A més, el defensor va demanar que, atés l'elevat nombre d'incidents que ocorren durant la celebració d'estos espectacles de risc, es prenguen les mesures necessàries per a extremar les precaucions en matèria de seguretat. Esta institució va reclamar reforçar la supervisió i el control dels festejos mitjançant la incorporació de tecnologies, com ara càmeres de seguretat situades en llocs estratègics, que permeten monitorar l'activitat i actuar ràpidament. Igualment, va suggerir l'ús de drons per a supervisar grans àrees, la qual cosa facilitaria una vigilància més efectiva.

La queixa va finalitzar amb l'acceptació de la totalitat de les recomanacions per part de l'Administració autonòmica. En compliment de les citades recomanacions, es va sol·licitar a la unitat adscrita del Cos Nacional de Policia un informe sobre els fets esdevinguts a Meliana i Vila-real, informe que va ser efectivament emés i comunicat.

Així mateix, van indicar a esta institució que el passat 16/09/2024, la Direcció General d'Interior va incoar un procediment sancionador pels fets esdevinguts a Meliana, Vilamarxant i Simat de la Valldigna. En els tres casos, els responsables del menor es van acollir al que es preveu en l'article 85 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, de manera que van acceptar la seua responsabilitat i també el pagament de la sanció.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2450008, de data 23/10/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa d'ofici núm. 2450008, de data 16/12/2024](#)

Queixa d'ofici 15/2024 (queixa núm. 2450015). Situacions de risc prenatal

Una plataforma veïnal d'Alacant va presentar un escrit davant del Síndic en el qual traslladava una possible situació de risc prenatal en indicar, entre altres coses, la presència d'una dona embarassada de huit mesos objecte d'agressions físiques per part dels homes amb qui convivia en el solar ocupat.

L'obligació dels Equips d'Atenció Primària del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials d'intervindre en situacions de risc prenatal està establida tant en la legislació estatal com en l'autonòmica en matèria de protecció de la infància i l'adolescència. El Síndic va procedir a l'obertura d'esta queixa d'ofici, amb la finalitat d'obtindre informació respecte de les intervencions iniciades per l'Ajuntament d'Alacant sobre este assumpte.

En la data de la redacció d'este informe, esta queixa està en tramitació i, per això, en donarem compte en l'exercici següent.

- [Resolució d'inici d'investigació de la queixa d'ofici núm. 2450015, de data 23/12/2024](#)

Queixa núm. 2400433. Incidència en prestacions per acolliment familiar

L'objecte de la queixa era la demora de l'Administració a l'hora de resoldre les variacions en l'acolliment familiar, derivades del canvi d'estat civil dels acollidors. De fet, des de feia més de dos anys s'estava realitzant l'acolliment dels dos germans menors d'edat de manera individual, amb cada un dels acollidors, amb el coneixement i consentiment tàcit de l'Administració. Això va portar conseqüències en la percepció de la prestació per a la sustentació de la criança del menor acollit pel promotor de la queixa, perquè la situació administrativa de l'acolliment es mantenia en una única unitat familiar formada pels dos acollidors, i era l'acollidora qui continuava percebent la prestació.

L'autor de la queixa s'havia dirigit a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda en dos ocasions per a informar de la situació i sol·licitar el canvi de compte bancari, per a poder percebre la prestació que li corresponia. No obstant això, tampoc havia rebut resposta a estos escrits.

La Conselleria ens va informar que, en el moment en què es fera efectiva la variació d'acolliment i la Comissió d'Adopcions i Alternatives Familiars (CAAF) acordara els acolliments dels dos germans de manera individual amb els dos acollidors, el pagament de cada prestació estaria vinculat als números de comptes bancaris que correspongueren.

Finalment, la CAAF va acordar cessar l'acolliment familiar permanent amb la família educadora formada pels dos acollidors i acordar l'acolliment familiar permanent amb família educadora per separat.

En la Resolució de consideracions, entre altres recomanacions, el Síndic posava l'accent a agilitzar la presa de decisions referides a l'adopció de mesures de protecció amb persones menors d'edat, tenint en compte les conseqüències de les demores. També insistia en la necessitat d'acordar mesures cautelars per a no mantindre situacions de fet que no beneficien les persones menors d'edat. Així mateix, suggeria a la Conselleria que analitzara la possibilitat d'iniciar d'ofici o de part un expedient de responsabilitat patrimonial, i que donara resposta als escrits presentats pel promotor de la queixa, a fi que este poguera exercir les accions de defensa dels seus drets que estimara més adequades.

La Conselleria, tot i que va assenyalar que acceptava les nostres consideracions, va considerar que no era procedent iniciar d'ofici un expedient de responsabilitat patrimonial i que, des de la data de la resolució, l'interessat podia exercir les accions de defensa dels seus drets que estimara oportunes.

En la Resolució del tancament d'este expedient, el Síndic va considerar que, encara que finalment s'havia resolt la situació administrativa, la Conselleria havia actuat de manera tardana i poc diligent i que, per tant, havia vulnerat els drets del menor d'edat acollit per la persona promotora de la queixa, beneficiari directe de la prestació.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2400433, de data 10/07/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2400433, de data 04/09/2024](#)

Queixa núm. 2303244. Protecció jurídica del menor. Atenció immediata

La presidenta d'una entitat de famílies acollidores va presentar una queixa en el Síndic per a denunciar diversos casos de menors acollits en la modalitat d'atenció immediata (anteriorment, acolliment d'urgència i diagnòstic) en els quals, quan es complia el termini màxim de sis mesos sense haver-se resolt la situació que va donar lloc al desemparament, la Conselleria proposava el seu ingrés en la Llar Provincial fins a tindre disponibles famílies acollidores.

En l'informe que va remetre al Síndic, la Conselleria justificava la seua conducta en estos casos per la falta de famílies acollidores disponibles a la Comunitat Valenciana. Assenyalava, a més, que hi havia nombrosos casos de famílies pendents de valoració i o formació tant a València com a Alacant, així com uns altres problemes estructurals en el marc del programa d'acolliment familiar, que havia de ser reforçat i potenciat en totes les seues modalitats.

Des del Síndic recomanàvem a la Conselleria que adequara la ràtio de professionals dels equips d'acolliment familiar en l'Administració a les necessitats d'intervenció; que s'intensificaren els programes, tant de sensibilització com de captació, la formació i promoció de l'acolliment familiar en totes les seues modalitats; que es desenvoluparen els programes d'acolliment especialitzat en les diferents fases de captació, formació i valoració de famílies per a poder donar resposta als casos de xiquetes i xiquets amb necessitats especials; una major agilitat en la valoració de l'aptitud de les famílies disposades a acollir i també per a renovar la seua aptitud quan corresponga; i la realització de les accions necessàries, a través de campanyes de sensibilització i activitats de formació per a aconseguir l'increment del nombre de famílies disposades a acollir menors d'edat que pertanyen a grups de germans i/o majors de sis anys.

La Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda va manifestar que acceptava totes les nostres recomanacions.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2303244, de data 19/02/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2303244, de data 28/03/2024](#)

Queixa núm. 2303245. Protecció jurídica. Acolliment familiar

L'objecte de la queixa, presentada per una associació de famílies acollidores de la província d'Alacant, va ser la demora en la inscripció en el Registre Civil de menors d'edat tutelats en acolliment familiar. Esta situació impedia a les famílies acollidores comptar amb la documentació acreditativa identificativa, sanitària i educativa del xiquet, xiqueta o adolescent, tal com marca la normativa.

De la investigació realitzada es va desprendre que en la província d'Alacant hi havia 28 casos de xiquets o xiquetes tutelats que no disposaven de la documentació acreditativa d'identitat. La majoria dels casos descrits es referien a expedients de 2022 i 2023, però n'hi havia alguns de fins a cinc anys d'antiguitat sense documentació acreditativa. Entre ells, destacava un nombre important de casos de menors estrangers.

El Síndic va recomanar a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que s'articularen els mitjans necessaris, tant a nivell intern com en coordinació amb les administracions implicades, per a inscriure en el Registre Civil els menors d'edat tutelats tan prompte com fora possible per a obtindre la documentació acreditativa de la seua

identitat i que, una vegada que es formalitzaren les mesures d'acolliment familiar, s'aportara esta documentació a eixes famílies.

La Conselleria va acceptar tots els nostres recordatoris i recomanacions, per la qual cosa vam tancar la queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2303245, de data 20/02/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2303245, de data 26/03/2024](#)

Queixa núm. 2303588. Protecció jurídica. Problemes de funcionament del centre L'Omet

El motiu de la queixa era l'existència de problemes de convivència en el centre de menors L'Omet d'Elx. La persona que es va dirigir al Síndic denunciava que es realitzaven derivacions atenent exclusivament la disponibilitat de plaça, sense tindre en compte la idoneïtat del recurs o si el perfil de l'usuari s'adequava a la residència llar on es derivava.

La Conselleria va confirmar a esta institució l'existència d'un alt índex de problemes de conducta en els menors d'edat residents en este centre. Per això, va informar el Síndic que tenien previst incorporar la figura del vigilant de seguretat, i revisar el perfil, les edats i les problemàtiques a l'hora de les derivacions.

Per part seua, el Síndic va dictar una sèrie de consideracions entre les quals destaquem la necessitat d'evitar la concentració de menors d'edat amb problemes de conducta, així com revisar el perfil, edats i problemàtiques a l'hora de les derivacions per a reduir, en la mesura que siga possible, les incidències greus en les residències; contemplar el disseny dels diversos programes d'acolliment residencial en funció dels diferents objectius a què pot respondre esta mesura; i, finalment, establir un pla de formació per als treballadors que incloguera l'abordatge tècnic dels problemes de conducta en els adolescents acollits en residències.

La Conselleria va acceptar les recomanacions del Síndic de Greuges, la qual cosa va originar el tancament de l'expedient.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2303588, de data 19/06/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2303588, de data 07/08/2024](#)

Queixa núm. 2302536. Responsabilitat penal. Incidències en el centre Jaume I (Picassent)

El 31/08/2023, representants del comitè d'empresa de la residència socioeducativa Jaume I de Picassent (València) van presentar una queixa al Síndic per les mancances de personal i les deficiències existents en les infraestructures del centre.

La residència socioeducativa Jaume I de Picassent és un recurs de titularitat de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda de la Generalitat Valenciana que, des de la seua posada en funcionament, ha sigut gestionat per entitats privades (contracte de gestió integral). En qualsevol cas, recordem que la llei és clara sobre les funcions d'inspecció que corresponen a la conselleria amb competències en la matèria per a garantir que no es vulneren els drets dels adolescents que s'hi atenen.

De la investigació d'esta institució es va desprendre que no quedava acreditada la necessària labor supervisora que ha d'exercir l'Administració pública, almenys una vegada al semestre i sempre que ho exigisquen les circumstàncies.

Així mateix, es va poder comprovar que, encara que en general el centre comptava amb una plantilla lleugerament superior a la prevista, s'estava produint un incompliment del plec de prescripcions tècniques del centre quant a la dotació d'educadors i en l'atenció directa prestada per professionals de la psicologia.

En general, les infraestructures i l'equipament del centre presentaven necessitats de millora (humitats, matalassos trencats, condicionament tècnic, roba, etc.) confirmades per la mateixa Conselleria, que assenyalava les actuacions que s'havien realitzat o que estava previst realitzar per a la seua solució.

En conseqüència, el Síndic va recomanar el desenvolupament reglamentari del procediment de supervisió de les residències socioeducatives, l'esmena dels possibles incompliments del plec de condicions tècniques que regix el contracte de gestió integral de la residència citada i la revisió del compliment dels protocols implantats en el centre, així com dels seus criteris d'organització l'aplicació dels quals haguera derivat en incidències de diversa gravetat.

A més, suggeríem la urgent esmena dels dèficits d'infraestructures i equipaments pendents.

L'Administració va acceptar parcialment les nostres recomanacions i va esmentar, amb reminiscències exculpatòries, el certificat de qualitat concedit a l'entitat gestora d'esta residència; cosa que a esta institució li va semblar inadequat.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2302536, de data 26/01/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302536, de data 17/04/2024](#)

3.3 Sanitat

Com en anys anteriors, els retards en l'assistència sanitària, en la realització de proves i intervencions quirúrgiques, i en l'aplicació de tractaments mèdics han destacat entre les queixes rebudes pel Síndic al llarg de 2024 en matèria de Sanitat.

El defensor considera que l'efectivitat del dret a la protecció de la salut dels pacients que han d'esperar molts mesos per a rebre atenció mèdica pot veure's interrompuda durant eixe període de demora a ser atesos.

D'altra banda, el dret dels pacients a estar acompanyats en les ambulàncies per una persona amb qui mantenen vincles familiars o de fet, o per una persona de confiança, sempre que les circumstàncies ho permeten i no hi haja contraindicacions mèdiques, així com els problemes en l'atenció telefònica en l'àmbit de l'Atenció Especialitzada (en concret, la impossibilitat de sol·licitar cita prèvia o realitzar consultes a través de mitjans telemàtics) també han sigut causa de queixa.

Finalment, cal destacar la preocupació del Síndic pels problemes de salut mental de les persones menors i adolescents en l'àmbit educatiu no universitari, la qual cosa va motivar l'obertura d'una actuació d'ofici per part d'esta institució. L'objectiu era conèixer com l'Administració autonòmica valenciana abordava en l'entorn educatiu els problemes de salut mental que presenten molts joves i que, de vegades, els porten a conductes suïcides.

Queixa d'ofici 10/2024 (queixa núm. 2450010). Tramitació de queixes i reclamacions en matèria sanitària. Garantia dels drets dels usuaris

El Síndic ha obert una queixa d'ofici amb la finalitat d'investigar i supervisar el funcionament del Servei d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP), que és la unitat funcional dependent de la Conselleria de Sanitat responsable d'atendre, informar i assessorar la ciutadania del sistema sanitari públic.

El propòsit de la investigació és conèixer si la Conselleria de Sanitat ha adaptat la seua normativa per a establir temps màxims d'accés a l'atenció sanitària programable; si s'informa les persones que presenten queixes sobre els temps d'espera i alternatives; els criteris del personal del SAIP per a diferenciar entre queixes i reclamacions; i les accions per a informar els ciutadans sobre quines opcions tenen en cas de discrepància amb Sanitat.

De l'examen d'algunes queixes rebudes en esta institució es desprén que quan algú presenta una queixa a la Conselleria de Sanitat (a través del formulari «Full de queixa») per a obtindre assistència sanitària, no se li informa del temps màxim d'espera, no se li ofereixen alternatives (com ara ser derivat a un altre hospital) i no se li indiquen els recursos disponibles si no està d'acord amb la decisió o el temps d'espera.

Així mateix, esta institució entén que és important usar correctament el procediment de queixa i limitar-lo a casos que realment són queixes i no reclamacions. A més, estimem que les persones que presenten una queixa han de ser informades de les alternatives disponibles per a expressar la seua disconformitat, com per exemple acudir a la Inspecció General de Serveis de la Generalitat.

Actualment la queixa està tramitant-se.

- [Resolució d'inici d'investigació de la queixa d'ofici núm. 2450010, de data 23/09/2024](#)

Queixa núm. 2400314. Mancances en l'atenció telefònica

Un ciutadà va presentar una queixa en el Síndic en relació amb l'atenció telefònica en l'Hospital General Universitari d'Alacant Dr. Balmis. Concretament, denunciava que en el Servei d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) i en el Servei d'Oftalmologia només agafaven les telefonades a determinades hores (una hora al principi del torn del matí i una altra hora al final), deixant un contestador automàtic la resta del temps. A més, es queixava que no era possible sol·licitar cita prèvia o realitzar consultes a través de mitjans telemàtics, com passa en l'àmbit de l'Atenció Primària.

Esta institució va recomanar a la Conselleria de Sanitat que implementara les accions que permeteren disposar d'uns serveis d'atenció telefònica i telemàtica adequats a l'Hospital General Universitari d'Alacant Dr. Balmis amb la finalitat de garantir als usuaris/pacients un accés ràpid, adequat i senzill al centre hospitalari esmentat.

De la resposta que va facilitar l'Administració sanitària, enteníem que s'havia acceptat la recomanació que li va ser formulada pel Síndic de Greuges i havia assumit el compromís d'adoptar les mesures necessàries per a donar-li un compliment real i efectiu.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2400314, de data 29/04/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2400314, de data 07/06/2024](#)

Queixa núm. 2303020. Dret a l'acompanyament. Falta de resposta expressa.

Una persona va presentar una queixa per la falta de resposta de l'Administració sanitària a l'escrit que hi va dirigir, a través del Servei d'Emergències Sanitàries de la Comunitat Valenciana (SESCV), al Servei d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) de l'Hospital de Manises (València). Exposava la seua disconformitat per no haver pogut acompanyar en l'ambulància sa mare, que patia alzhèimer, amb grau de dependència tres i amb un 99% de discapacitat reconeguda. No havia rebut resposta expressa a este escrit.

El Síndic va recordar a la Conselleria de Sanitat que l'article 50 bis (Drets d'acompanyament) de la Llei 10/2014, de 29 de desembre, de salut de la Comunitat Valenciana, estableix el dret dels pacients a estar acompanyats en les ambulàncies per una persona amb la qual mantinga vincles familiars o de fet, o per una persona de confiança. Si bé no es tracta d'un dret absolut, ja que troba límits en el fet que «(...) les circumstàncies ho permeten i no hi haja contraindicacions mèdiques».

D'altra banda, el Síndic també va recomanar a l'Hospital de Manises que procedira, al més prompte possible, a donar una resposta expressa, directa i congruent a l'escrit que la persona que va presentar la queixa li va dirigir (escrit remés pel SESCv), que abordara i resolguera totes i cadascuna de les qüestions que s'hi plantejaven.

Les dos recomanacions van ser acceptades pel SESCOV i per la comissionada del Departament de Salut de Manises, per la qual cosa vam procedir al tancament de l'expedient de queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2303020, de data 08/01/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2303020, de data 07/03/2024](#)

3.3.1 Llistes d'espera

Queixa núm. 2400588. Assistència sanitària. Demora en el Servei de Rehabilitació de l'Hospital General Universitari d'Elda

La promotora de la queixa va ser derivada (amb caràcter preferent) pel seu metge d'Atenció Primària al Servei de Rehabilitació de l'Hospital General Universitari d'Elda en data 23/08/2021. El mes de febrer de 2024 encara no havia sigut citada.

Després de la interposició d'esta queixa, la interessada va ser citada per al dia 02/04/2024 en consultes externes del Servei de Rehabilitació de l'esmentat centre hospitalari.

No obstant això, el Síndic de Greuges va recomanar a la Conselleria de Sanitat que, en general, extremara al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris, per a garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures i accions organitzatives oportunes i fer complir, així, els principis d'eficàcia i celeritat en l'atenció sanitària, en el marc del dret a una bona administració.

D'altra banda, i per al present cas, recomanarem a l'Administració sanitària que adoptara les mesures oportunes per a reduir la demora existent en el Servei de Rehabilitació de l'Hospital General Universitari d'Elda.

La Conselleria de Sanitat va acceptar les nostres recomanacions i va assumir el compromís d'adoptar les mesures necessàries per a donar-los un compliment real i efectiu.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2400588, de data 22/04/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2400588, de data 27/05/2024](#)

Queixa núm. 2303669. Demora de més de 21 mesos en atenció especialitzada

La persona promotora de la queixa estava pendent de cita, diagnòstic i tractament pel Servei de Cirurgia Ortopèdica i Traumatologia (d'ara en avant, COT) de l'Hospital Comarcal de Vinaròs, des de març de 2022. Va ser derivada al referit centre hospitalari, a través d'una interconsulta de data 18/03/2022, pel seu metge d'Atenció Primària del Centre de Salut de Vinaròs.

Després de la tramitació d'esta queixa, en data 24/01/2024, la persona promotora va ser citada en consulta del Servei de COT de l'Hospital Comarcal de Vinaròs.

No obstant això, la persona promotora de la queixa havia esperat més de 21 mesos per a obtindre una cita de manera presencial pel Servei de COT de l'Hospital Comarcal de

Vinaròs. L'Administració justificava esta demora en un dèficit de plantilla estructural i per l'efecte de la crisi sanitària provocada per la COVID-19.

El Síndic de Greuges, una vegada més, va recomanar a la Conselleria de Sanitat que agilitzara al màxim les actuacions dels centres sanitaris, per a garantir la protecció integral de la salut.

En este sentit i per al cas concret d'esta queixa, recomanàrem que adoptara les mesures oportunes per a reduir la demora existent en el Servei de Cirurgia Ortopèdica i Traumatologia de l'Hospital Comarcal de Vinaròs.

La Conselleria de Sanitat va acceptar les recomanacions efectuades pel Síndic i va exposar les mesures adoptades per a millorar la gestió de les consultes externes del Servei de COT en el Departament de Salut de Vinaròs.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2303669, de data 21/02/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2303669, de data 12/03/2024](#)

3.3.2 Salut mental

Queixa d'ofici 4/2023 (queixa núm. 2301167). Els problemes de salut mental en l'àmbit educatiu no universitari

Els problemes de les persones menors i adolescents amb patologies mentals demanden d'esta institució, en la seua condició de garant dels drets de la infància i l'adolescència, un abordatge que permeta no sols posar en relleu els dèficits detectats en l'atenció prestada per les diferents administracions públiques, sinó que la seua tasca s'ha de fer extensiva a aquelles propostes de millores que permeten aconseguir l'exercici efectiu dels drets de la persona menor d'edat afectada

La condició d'*estudiant* és una de les característiques que definix una etapa de la vida de les persones joves, per la qual cosa l'escola adquirix un destacat protagonisme en esta matèria. Els problemes de salut mental, si no es tracten, poden tindre un impacte negatiu en les seues vides.

L'objecte de la nostra intervenció, per tant, se centrava a conèixer com l'Administració autonòmica valenciana abordava en l'entorn educatiu els problemes de salut mental que presenta un gran nombre de joves i que, de vegades, els porten a conductes suïcides.

En conseqüència, esta institució va decidir obrir la queixa d'ofici núm. 2301167 amb la finalitat d'investigar i supervisar les circumstàncies descrites, per la qual cosa, en data 27/04/2023, dictàrem la Resolució d'inici d'investigació i requeríem a l'Administració del Consell, en concret, a les diferents conselleries en què s'estructura amb competències en la matèria, que ens remeteren un informe detallat i raonat sobre la situació dels problemes que motivaven l'obertura de la present queixa d'ofici, juntament amb la valoració de la possible afectació dels drets invocats.

Després de la tramitació de la queixa, en data 29/07/2024 el Síndic de Greuges va emetre una Resolució de consideracions en la qual va acordar formular a la Conselleria de Sanitat i a la Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació una sèrie de recomanacions.

Referent a això, entre altres, recomanàvem a les administracions afectades que, en general i davant de l'augment quantitatiu de casos i la seua complexitat, es promogueren les actuacions que foren necessàries per a previndre en els àmbits educatiu, sanitari i social els problemes de salut mental que patixen molts joves.

D'altra banda, recomanàvem que, al més prompte possible, s'implementaren les accions previstes en la Línia Estratègica 3 (Atenció a la infància i adolescència) del Pla Valencià de Salut Mental i Addiccions, especialment, les accions relatives al reforç de plantilles, a la creació de nous recursos assistencials i a la posada en marxa de programes de formació dels professionals. Així mateix, recomanàvem que, en el marc del dret a una bona administració, es dote el Pla Valencià de Salut Mental i Addiccions dels mitjans pressupostaris suficients que li permeten disposar dels recursos personals i materials necessaris per a la seua execució.

A més, recomanàvem que s'implementaren els processos de normalització de la salut mental, les accions d'eliminació dels estigmes i la discriminació que patixen les persones joves amb problemes de salut mental més greus i de caràcter psiquiàtric.

Finalment, es va recomanar a les administracions públiques que extremaren al màxim les actuacions amb l'objectiu de previndre les conductes suïcides i disminuir les taxes de suïcidi de les persones joves amb problemes de salut mental.

Tant la Conselleria de Sanitat com la Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació van acceptar les recomanacions que els va formular el Síndic de Greuges en data 29/07/2024.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2301167, de data 29/07/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2301167, de data 20/09/2024](#)

3.4 Educació

La situació de l'alumnat amb necessitats educatives especials dels centres sostinguts amb fons públics que no disposen de la imprescindible dotació de recursos de suport (educadors, fisioterapeutes, logopedes, pedagogs terapeutes, mestres d'audició i llenguatge, educadors d'Educació Especial i de suport, o de personal d'infermeria, etc.) ha generat diverses queixes al llarg de l'exercici 2024.

Esta institució considera que l'Administració pública valenciana ha de donar una resposta immediata, adequada i coordinada a les necessitats específiques d'este alumnat, i dotar els centres docents sostinguts amb fons públics d'estos recursos, amb la finalitat última de millorar les condicions de vida dels menors, així com la seua plena integració en el medi escolar, i en nom del principi d'igualtat consagrat en l'art. 14 de la Constitució Espanyola.

D'altra banda, hem de fer referència a la problemàtica denunciada per diferents persones davant de la impossibilitat d'obtindre cita per a matricular-se en el torn lliure de l'Escola Oficial d'Idiomes (convocatòria 2023/2024), atés que, al cap de pocs minuts de l'obertura del termini, ja s'havien donat les 890 cites convocades. Este impediment a l'accés ens porta a un nou concepte sorgit en l'anomenada era digital o de la informació, que és el de les «cues virtuals».

El Síndic defén que l'Administració educativa ha de garantir una oferta suficient de places, ja que el contrari podria, en molts casos, afectar els sol·licitants/aspirants en l'obtenció d'una acreditació que els permeta l'accés i la promoció a una ocupació, a una titulació acadèmica i/o a uns altres estudis.

Queixa d'ofici 2/2024 (queixa núm. 2450002). Alumnat procedent d'entorns en situació de desavantatge social

La situació de vulnerabilitat en què es troben xiquets, xiquetes i adolescents, atesos els índexs de pobresa i exclusió social a la Comunitat Valenciana, i la limitació en les oportunitats de desenvolupament que això comporta, van determinar que el 09/02/2024 el Síndic de Greuges acordara l'inici d'una queixa d'ofici en la qual se sol·licitava a la Conselleria d'Educació, Universitats i Ocupació un informe sobre les mesures d'atenció a la diversitat que s'estaven aplicant en els centres educatius, en relació amb l'alumnat que presenta necessitats per la seua condició sociocultural desfavorida.

Atés l'informe emés per l'Administració educativa, el 26/04/2024 dictàrem una Resolució de consideracions en què es recomanava a la Conselleria el disseny d'un model de detecció preventiva de l'alumnat amb necessitats educatives específiques per raons socioeconòmiques, l'adopció de mesures de distribució equitatives de finançament que impediren la concentració d'alumnes en centres determinats, la implicació de la resta de departaments del Consell i el reforçament de polítiques de suport a les famílies.

Després de rebre la preceptiva resposta de la Conselleria d'Educació, el Síndic va dictar la Resolució de tancament en què es precisava que eliminar la segregació escolar no implicava únicament mesures de caràcter normatiu i que s'havien realitzat recomanacions amb l'objectiu que s'adoptaren mesures concretes que l'Administració

no s'havia compromés a executar, ni havia assenyalat un termini per a fer-ho. Davant del que s'ha exposat es van considerar no acceptades les recomanacions.

Esta institució va destacar la necessitat que l'atenció a la diversitat es contemple com a principi i no com una mesura que correspon a les necessitats d'uns pocs, i que l'adequada resposta educativa a tot l'alumnat es concebia a partir del principi d'inclusió, per a garantir el desenvolupament de tots, afavorir l'equitat i contribuir a una major cohesió social.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2450002, de data 26/04/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2450002, de data 10/09/2024](#)

Queixa d'ofici 12/2024 (queixa núm. 2450012). Dret a la gratuïtat de l'ensenyament bàsic

D'acord amb la normativa vigent, la gratuïtat de l'ensenyament privat concertat és un dels requisits de l'activitat dels centres docents concertats. No obstant això, una de les principals crítiques sobre l'escola concertada és precisament la seua falta de gratuïtat, ja que està estesa la pràctica de cobrar unes quotes a les famílies, sense que, en moltes ocasions, hi haja voluntarietat en el pagament. Això passa tant en els col·legis de titularitat mercantil com en els que gestionen les institucions i congregacions religioses.

Estes quotes solen carregar-se al cobrament per les activitats complementàries, extraescolars o en forma de donacions voluntàries realitzades als centres docents, i solen justificar-se en la necessitat d'estos d'atendre les despeses de manteniment d'algunes instal·lacions o serveis escolars que consideren que no són plenament finançats per les administracions públiques.

Ens trobem davant de quotes que moltes vegades són simbòliques (inferiors a 25 euros al mes), però d'altres són tan elevades que fan poc accessible esta mena de centres a les famílies més vulnerables, i es poden convertir en un factor important de segregació escolar. Per això, esta institució, en qualitat de defensora dels drets de les persones i, en particular, dels col·lectius més vulnerables (article 19 de la Llei del Síndic de Greuges), ha iniciat una queixa d'ofici amb la finalitat d'investigar i supervisar les actuacions de l'Administració en este àmbit, per si es poguera veure afectat el dret a l'educació.

En el moment d'elaborar-se este *Informe anual 2024*, la queixa, que es va obrir en el mes de desembre passat, està en tràmit.

- [Resolució d'inici d'investigació de la queixa d'ofici núm. 2450012, de 13/12/2024](#)

Queixa núm. 2400785 i acumulades. Escola Oficial d'Idiomes (EOI). Proves de certificació de valencià. Places per a alumnat de torn lliure

Les persones promotores de les queixes volien presentar-se per torn lliure a les proves de certificació de valencià per als nivells B1, B2, C1 i C2 de l'Escola Oficial d'Idiomes. Segons els seus escrits, l'Administració educativa va obrir, durant 24 hores o fins que s'esgotaren els torns, el termini per a sol·licitar de manera telemàtica, cita o torn per a matricular-se a les referides proves de certificació del nivell de valencià en les EOI. No obstant això, al cap de pocs minuts de l'obertura, ja s'havien esgotat les 890 cites

convocades, deixant multitud de persones sense possibilitat de matricular-se en la convocatòria de torn lliure.

Després de la tramitació de les queixes, el Síndic de Greuges va recomanar a la Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació que implementara les accions necessàries per a conèixer el nombre d'aspirants que s'havien quedat fora del procés de matriculació de les EOI. Una vegada coneguda la demanda real de places (les persones matriculades més les persones excloses del procediment per la falta de places), instàvem a millorar la planificació i el disseny de les proves per a atendre la demanda existent, tenint en compte que l'exclusió de les proves podria afectar els aspirants en l'accés i la promoció a una ocupació o a estudis, titulacions acadèmiques, etc.

Finalment, recomanàrem a l'Administració educativa que adoptara les mesures oportunes (mitjans personals, espais i recursos) per a permetre certificar el nivell de valencià en l'EOI, i/o en altres institucions públiques, d'acord amb la demanda existent. Efectivament, juntament amb les EOI, hi ha unes altres institucions públiques, en concret la Junta Qualificadora de Coneixements de València (JQCV) i la Comissió Interuniversitària d'Estandardització d'Acreditacions de Coneixements de València (CIEACOVA), que permeten certificar el nivell de valencià, tot això sense perjudi de l'aplicació del reconeixement de nivell per estudis previst en la Llei 1/2024.

En este sentit, resultava eloqüent la dada aportada per la Conselleria quan assenyalava que, en la convocatòria de 2024, la JQCV va oferir 23.000 places de nivell C1, per a les quals tan sols es van matricular 15.078 persones i en van quedar vacants 7.922. Com indica l'Administració «moltes més places sobrants que totes les que les EOI de la Comunitat Valenciana oferien a l'alumnat lliure de valencià en qualsevol dels anys en què es va recórrer a l'ajuda de professorat extern».

Finalment, la Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació va acceptar les nostres recomanacions i ens va comunicar que havia realitzat les actuacions necessàries per a valorar unes altres alternatives a l'actual sistema de petició de tornos de l'EOI. Conseqüentment, esta institució va acordar el tancament de l'expedient.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2400785, de data 19/08/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2400785, de data 08/10/2024](#)

Queixa núm. 2403872. Recursos de suport a l'alumnat amb necessitats educatives especials

L'autora de la queixa, mare de dos menors amb necessitats de suport educatiu que acudixen al CEIP Óscar Esplá d'Alacant, denunciava la falta de cobertura de la totalitat de les places d'educadors/es d'Educació Especial del centre escolar esmentat.

Després de la tramitació d'esta queixa, l'única plaça d'educadora especial que estava vacant (per baixa del seu titular) va ser coberta per la Conselleria. No obstant això, consideràvem que s'havia produït una demora a l'hora de cobrir-la.

A la vista del que s'ha exposat, recordàrem a la Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació el deure legal de garantir l'atenció inclusiva de l'alumnat que puga veure's discriminat en el gaudi del dret a l'educació a causa de la seua discapacitat, circumstàncies socials, econòmiques, culturals, ètniques, personals, familiars, etc. Per

a això, l'Administració té l'obligació legal de prioritzar els suports humans i materials necessaris, especialment en els centres amb major presència d'estes necessitats.

Així mateix, el Síndic va recomanar tant a la Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació com a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques que, en l'àmbit de les seues respectives competències, agilitzaren els procediments de substitució, creació i dotació de professionals de suport per als alumnes amb necessitats educatives especials que estudien en els centres públics.

En la data de la redacció d'este informe, l'expedient continua en tràmit i no hem dictat resolució de tancament.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2403872, de data 17/01/2025](#)

Queixa núm. 2303377. Falta de recursos de suport

Un representant de l'AMPA del CEIP Mediterráneo de Pilar de la Horadada va presentar una queixa en esta institució per la tardança a cobrir les places d'educadors d'Educació Especial en este centre educatiu.

Després de la tramitació de la queixa, i atés l'informe de l'Administració educativa, constatarem que s'havien realitzat actuacions i les places ja estaven cobertes. No obstant això, esta institució considerava que s'havia produït una demora a cobrir les places.

Per això, recomanarem a la Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació que, al més prompte possible, elaborara i aprovara un procediment més àgil i flexible tant de creació de places com de gestió de borses d'ocupació, per a acurtar els temps en la cobertura dels llocs adscrits als centres docents públics com a recursos de suport a l'alumnat amb necessitats educatives específiques. Una consideració que va ser acceptada per l'Administració autonòmica.

Així mateix, el Síndic també va suggerir que es valorara la possibilitat de gestionar la prestació de serveis especialitzats a través d'empreses col·laboradores i/o subscriure convenis de col·laboració amb organitzacions o entitats sense ànim de lucre, tot això fins que es resolgueren els procediments per a cobrir les vacants i baixes. Amb tot, la Conselleria va traslladar al Síndic el seu posicionament sobre este tema i les seues raons per a no acceptar-les.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2303377, de data 24/01/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2303377, de data 15/03/2024](#)

3.5 Habitatge

Tal com hem assenyalat en les Consideracions generals sobre la situació dels drets i l'actuació del Síndic del present *Informe anual*, durant l'any 2024 hem continuat prestant una especial atenció al dret a l'habitatge.

En concret, han sigut dos les grans qüestions que han centrat la nostra actuació en este àmbit i que hem reflectit en les resolucions de consideracions emeses: les demores en els procediments d'adjudicació d'habitatges públics i les deficiències en la gestió, resolució i abonament de les ajudes a l'habitatge (tant al lloguer com a la rehabilitació).

En relació amb la primera qüestió, tal com es reflectix en les queixes que tot seguit destaquem, hem reiterat la nostra preocupació per la tendència de les administracions públiques a ser meres gestores dels escassos i insuficients habitatges públics que hi ha i limitar-se a adjudicar els que estan vacants, en comptes d'aplicar un sistema de gestió integral de les necessitats d'habitatge de la ciutadania més vulnerable, i d'atribució real i efectiva d'un recurs a qui el necessita.

Quant a la segona qüestió, hem manifestat la nostra profunda preocupació davant dels casos que ens trasllada la ciutadania valenciana i que exposen un sistema de gestió afligit d'evidents i greus deficiències, que conduïx al fet que les persones sol·licitants patisquen demores injustificables, de vegades de diversos anys, a l'hora d'obtindre una resolució o que se'ls abone una ajuda prèviament reconeguda.

Per això, hem reclamat a l'Administració autonòmica que, en estos casos, inicie una investigació interna dels fets per a identificar les disfuncions que s'hagen produït, i que adopte les mesures per a erradicar-les i evitar que es repetisquen en el futur.

Finalment, la situació descrita ha comportat que hàgem recomanat sistemàticament a la conselleria amb competències en matèria d'habitatge que, en estos casos, inicie d'ofici procediments de responsabilitat patrimonial de l'Administració pública a conseqüència del seu anormal funcionament, atesa l'excessiva i injustificable demora en què està incorrent en els expedient d'ajudes a l'habitatge analitzats, basant-nos per a això en la vulneració, entre altres, del dret a una bona administració (art. 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana).

Queixa núm. 202402924. Demora en l'adjudicació d'habitatge públic

Una ciutadana es va dirigir al Síndic de Greuges per a exposar la situació de necessitat d'habitatge que patia i denunciar la inactivitat de l'Administració autonòmica a l'hora d'atorgar-li un recurs per a garantir el seu dret al gaudi d'un habitatge digne.

Analitzat l'expedient, en data 18/11/2024 emetèrem una Resolució de consideracions per la qual recomanàrem a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que analitzara la petició formulada per la persona interessada per a, en l'exercici de les seues competències en matèria d'habitatge i en el marc del dret a una bona administració, dictara, sense més demora, una resolució expressa de la sol·licitud i oferira una solució real i efectiva a les necessitats d'allotjament que quedaren constatades, en els termes marcats per la legislació vigent en matèria d'habitatge i, especialment, per la Llei 2/2017, de 3 de febrer, per la funció social de l'habitatge de la Comunitat Valenciana (LFSH) i el Decret llei 3/2023.

Així mateix, recomanarem a l'Ajuntament de Rotglà i Corberà (municipi on residia la ciutadana) que, en l'exercici de les seues competències en matèria de serveis socials, i si no ho havia fet ja, estudiara amb deteniment la situació de la interessada i adoptara les mesures protectores que calgueren per a revertir les necessitats que quedaren constatades.

Esta recomanació es va basar en la consideració que, quan una persona acudix a una Administració local i exposa la situació de necessitat d'habitatge que patix la seua unitat de convivència, resulta essencial que l'entitat local, en exercici de les seues competències en matèria de serveis socials, analitze la situació de la persona interessada i la seua unitat de convivència i adopte les mesures protectores (prestacions econòmiques, etc.) que resulten necessàries, encara que la persona no les sol·licite expressament.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2402924, de data 18/11/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2402924, de data 09/01/2025](#)

Queixa núm. 2402528. Demora en la concessió d'habitatge públic

Exposem el present expedient de queixa com a exemple dels nombrosos procediments que, al llarg de 2024, hem tramitat sobre la demora de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda en la tramitació i resolució de les sol·licituds d'adjudicació d'un habitatge públic, formulades per part de les persones que patixen necessitats d'allotjament per no poder accedir-hi en condicions de mercat.

En este cas, la persona interessada exposava que havia presentat la seua sol·licitud d'inscripció en el Registre de Demanda d'Habitatge de la Generalitat Valenciana, sense haver rebut amb posterioritat resposta o cap informació.

Tramitat l'expedient de queixa, el Síndic va recordar els deures legals que imposa a la conselleria amb competències en matèria d'habitatge la legislació vigent (especialment, la LFSH i el Decret llei 3/2023) a l'hora d'atendre les necessitats d'habitatge que li manifesten les persones, en particular, en el cas de trobar-se en la situació de vulnerabilitat definida per l'article 2 LFSH.

En el cas plantejat en esta queixa, recomanarem que analitzara la petició formulada per a dictar sense més demora una resolució expressa de la sol·licitud i oferira una solució real i efectiva a les necessitats d'allotjament que quedaren constatades, en els termes marcats per la legislació vigent en matèria d'habitatge i, especialment, per la LFSH i el Decret llei 3/2023.

Finalment, recomanarem que adoptara les mesures concretes necessàries per a revertir la situació d'absència d'habitatges públics i així aconseguir la consolidació, ampliació i millora del parc públic d'habitatges, amb la finalitat de permetre la seua posada a la disposició dels ciutadans en situacions d'exclusió o emergència socials i per a lloguer social.

Este expedient de queixa es va tancar una vegada expirat el termini legal per a contestar a la Resolució de consideracions del Síndic, sense haver rebut resposta.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2402528, de data 27/09/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2402528, de data 27/11/2024](#)

Queixa núm. 2402382. Demora en pagament d'ajuda al lloguer d'habitatge

Com a exemple de les nombroses queixes en les quals analitzem la demora en què estava incorrent l'Administració autonòmica per a pagar les ajudes a l'habitatge, exposem el present cas. Un ciutadà es queixava perquè no havia rebut l'abonament complet d'una ajuda que se li havia concedit el mes de desembre de 2022, quan havien transcorregut quasi dos anys.

El Síndic va recomanar a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que adoptara totes les mesures necessàries per a procedir, de manera immediata si no ho havia fet ja, a l'abonament efectiu de les ajudes que es devien a la persona interessada en concepte de lloguer d'habitatge.

Així mateix, esta institució instava a iniciar d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial de l'Administració pública, a conseqüència del seu anormal funcionament, atesa l'excessiva i injustificable demora que s'estava produint en este expedient.

L'Administració va acceptar la primera de les recomanacions i va assegurar que estava duent a terme les actuacions oportunes per a procedir al pagament al més prompte possible. No obstant això, ni indicava els terminis concrets per a l'abonament de l'ajuda, ni exposava en què consistien les mesures adoptades per a revertir la situació que havia conduït a la demora en el pagament.

En relació amb la nostra recomanació d'iniciar d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial, l'Administració autonòmica va indicar que no ho considerava ni procedent ni oportú. Argumentava que «aunque con carácter tardío, esta administración está en proceso de resolver a la mayor brevedad posible y de forma definitiva el pago al interesado».

Una resposta que des del Síndic considerem desconcertant i així ho vam exposar en la nostra Resolució de tancament, perquè no entrava a valorar la demora que ja s'havia produït i els danys que això haguera pogut provocar a la persona interessada. Que es resolga l'expedient en el futur (amb dos anys de retard), no fa desaparèixer l'anormal funcionament de l'Administració ja produït, la qual cosa donaria lloc a l'obertura del citat procediment de responsabilitat patrimonial i a l'obligació d'indemnitzar els danys causats.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2402382, de data 10/09/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2402382, de data 15/10/2024](#)

Queixa núm. 2403070. Demora en resolució de recurs potestatiu de reposició

En la següent queixa analitzem la demora de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda a l'hora de resoldre de manera expressa, congruent i motivada un recurs de reposició davant de la resolució per la qual se li va denegar a la persona interessada una ajuda *Next Generation* per a rehabilitació i millora de l'eficiència energètica.

Tramitat l'expedient de queixa, el Síndic va dictar una Resolució de consideracions per la qual urgia la conselleria citada a resoldre el recurs de reposició presentat per la persona interessada i per tal que li notificara la resolució dictada. A més, li recomanava que iniciara una investigació interna per a identificar i corregir les disfuncions que s'havien produït en este cas, i adoptara les mesures necessàries per a erradicar-les i així evitar que es repetiren en el futur. Finalment, va recomanar iniciar d'ofici un

procediment de responsabilitat patrimonial a conseqüència del seu anormal funcionament en el present cas, atés l'excessiva i injustificable demora que s'havia produït.

En la seua resposta, la Conselleria acceptava les dos primeres recomanacions i indicava que havia resolt, desestimant-lo, el recurs de la persona interessada. També anunciava la realització d'una anàlisi de la demora produïda per a evitar que es tornara a repetir en el futur. No obstant això, més enllà de comunicar l'acceptació formal d'esta última recomanació, la Conselleria no va indicar quines eren les mesures concretes que adoptaria per a corregir les disfuncions que es detectaren i que donaven lloc a demores en la tramitació de les ajudes a l'habitatge.

Estos retards en la gestió i l'abonament de les ajudes a l'habitatge no sols havien sigut reconeguts expressament per l'Administració autonòmica, sinó que també havien sigut objecte de nombroses queixes tramitades pel Síndic. És a dir, que no es tractava d'unes incidències puntuals i limitades a determinats expedients, sinó d'unes demores de caràcter estructural. Estes circumstàncies van impedir que poguérem considerar materialment acceptada la recomanació emesa.

En relació amb l'obertura d'un expedient de responsabilitat patrimonial de l'Administració, la Conselleria va indicar que no li semblava ni oportú ni procedent, perquè, encara que s'havia endarrerit, havia resolt el recurs de reposició.

En la Resolució de tancament, el Síndic insistia que la causa que va motivar la seua recomanació va ser la demora produïda a l'hora de resoldre el recurs presentat (quasi un any) i la infracció amb això del dret per tal que les administracions públiques, en el marc del dret a una bona administració, tracten els assumptes que afecten les persones interessades en un termini raonable.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2403070, de data 14/11/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2403070, de data 09/01/2025](#)

Queixa núm. 2303126. Reclamació sobre el càlcul de la quantia de compensació a l'arrendador en cas de suspensió d'un desnonament

La persona interessada va posar una queixa en el Síndic per la demora de l'Administració autonòmica a resoldre un recurs de reposició que havia presentat davant de la resolució per la qual se li va concedir una compensació, ja que no estava d'acord amb el càlcul que s'havia realitzat per a determinar-ne l'import. Esta compensació se li va concedir per ser propietària d'un habitatge en lloguer, respecte del qual s'havia dictat la suspensió d'un procediment de desnonament.

En l'informe remés a esta institució, la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda va al·legar la dificultat que comportava fixar l'import de la compensació quan la suspensió del desnonament encara no havia finalitzat ni es podia saber quant de temps perduraria.

Per part seua, el Síndic va instar la Conselleria a resoldre de manera expressa, congruent i motivada el recurs presentat per la persona interessada. A més, va recomanar que, amb caràcter general, gestionara les citades compensacions sense que els arrendadors, als qui s'havia reconegut el dret a una compensació, veren indegudament demorada la satisfacció efectiva dels seus drets.

En resum, el principi de bona administració i el sentit del servei públic han de conduir al territori del que és raonable. En este cas, el més raonable era aplicar un criteri finalista en la interpretació de les normes aplicables, de manera que permetera als arrendadors l'accés a la compensació, per trams definits de temps, concrets i prefixats. Tot això, en virtut de la suspensió del desnonament acordada, per la qual s'havien vist directament afectats.

El Síndic va tancar l'expedient una vegada conclòs el termini en què l'Administració havia d'haver remés una resposta a la resolució emesa, sense que esta ho haguera fet.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2303126, de data 26/02/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2303126, de data 17/04/2024](#)

3.6 Transparència i participació

3.6.1 Transparència

El dia 01/01/2024, va entrar en vigor el Conveni del Consell d'Europa sobre l'accés als documents públics, fet a Tromsø el 18 de juny de 2009. Un tractat internacional d'obligatori compliment a Espanya, en el qual s'insistix en la importància de permetre l'accés a la informació pública «tan ràpid com es puga» (art. 5.4).

El dret d'accés a la informació pública perd valor i utilitat si es produïxen retards en el lliurament de la documentació sol·licitada.

La desesperant lentitud administrativa ha sigut objecte de la gran majoria de queixes tramitades per esta institució en 2024, tant les presentades per la ciutadania, com per les persones que tenen reconegut legalment un dret més reforçat: diputats, regidors, persones interessades en els procediments administratius i representants sindicals.

També s'ha continuat produint durant este 2024 un abús del silenci administratiu, és a dir, de la falta absoluta de resposta a les sol·licituds d'accés a la informació pública. Es tracta d'un mal endèmic que no aconseguim curar.

En els casos dels municipis més xicotets, la falta de mitjans els impossibilita respondre dins del termini i en la forma corresponent. No obstant això, en cas d'entitats públiques amb més recursos personals i tècnics, és la falta de voluntat la que impedis facilitat la informació dins del termini legal màxim.

L'any 2024, el col·lectiu de persones que més queixes van presentar sobre este tema van ser els regidors que estan en l'oposició, que han denunciat a esta institució els obstacles que han patit per a dificultar al màxim el seu accés a la informació; cosa que els impedis participar en els assumptes locals i controlar les decisions del govern municipal.

Així mateix, també hem rebut nombroses queixes perquè no s'autoritzava els regidors de l'oposició a accedir a la plataforma electrònica de gestió dels expedients municipals, per a poder consultar directament la informació que contenien.

En relació amb esta última qüestió, i com hem fet durant els últims tres anys ([pàgina núm. 125 de l'Informe anual 2023](#); [pàgina núm. 126 de l'Informe anual 2022](#) i [pàgina núm. 15 de l'Informe anual 2021](#)), insistim en la necessitat de modificar l'article 128 de la Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana, amb la finalitat de regular específicament l'accés directe de tots els regidors als documents i a la informació continguda en els sistemes informàtics de gestió electrònica dels expedients municipals, excepte a les dades de les persones físiques especialment protegides o reservades.

Accés a la informació pública per part dels regidors

Queixa núm. 2402988. Incompliment de la moció del Ple de l'Ajuntament sobre l'accés a la informació mitjançant plataforma informàtica per part de regidors

Tots els regidors de l'Ajuntament de San Miguel de Salinas van aprovar, a setembre de 2023, una moció en el Ple per a permetre que els regidors pogueren accedir de manera telemàtica als expedients municipals tramitats amb la plataforma informàtica «Gestiona» i accedir, així, als registres d'entrada i eixida dels documents. Segons l'acta d'esta sessió plenària, la Secretaria General de la corporació no va efectuar cap advertiment d'il·legalitat.

No obstant això, un any després, una regidora de l'oposició va denunciar davant del Síndic l'incompliment d'esta moció, ja que no podia accedir a la informació pública a través de la plataforma «Gestiona».

El Síndic va considerar que este incompliment vulnerava el principi de «confiança legítima», que implica que l'Administració ha de complir amb el que ha acordat en el passat i respectar les conseqüències que es desprenguen dels seus actes.

Per tot això, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament de San Miguel de Salinas que, en compliment de la moció aprovada per unanimitat en el Ple, permetera que els regidors de l'oposició pogueren accedir a la informació continguda en la plataforma informàtica de la mateixa manera que els de l'equip de govern, evitant l'accés directe a dades especialment protegides i a dades innecessàries per a l'exercici de la funció.

Este ajuntament no va contestar a la nostra Resolució de consideracions, per la qual cosa vam entendre que la recomanació no havia sigut acceptada i que esta entitat local no havia col·laborat amb esta institució.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2402988, de data 24/09/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2402988, de data 14/11/2024](#)

Queixa núm. 2400186. Accés a la informació a través del programa informàtic de gestió dels expedients municipals

Els retards en l'accés efectiu a la informació pública sol·licitada per una regidora de l'Ajuntament de Torreveja van ser l'objecte d'esta queixa.

El Síndic va dictar una Resolució de consideracions i recomanava, entre altres mesures, que l'Ajuntament de Torreveja permetia que els regidors de l'oposició puguen accedir a la informació de la plataforma informàtica de la mateixa manera que poden fer-ho els edils de l'equip de govern, ja que, sense perjudici del seu deure de reserva, tots ells són membres de la mateixa corporació local i eixe accés és necessari per a exercir les funcions pròpies del càrrec públic per al qual han sigut democràticament triats. En la mesura que siga possible, s'evitarà l'accés directe a dades especialment protegides i a dades innecessàries per a l'exercici de la funció (principi de minimització).

Este Ajuntament no va acceptar la Resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la Resolució de tancament, en què explica les raons que justifiquen els nostres pronunciaments.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2400186, de data 14/03/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2400186, de data 27/05/2024](#)

Queixa núm. 2303705. Impossibilitat de presentar recurs d'empara davant de l'Alcaldia de l'Ajuntament de València quan els regidors sol·liciten informació a través de preguntes

Una regidora de l'oposició va dirigir una pregunta al Ple per a conèixer les dades dels diferents tipus de prestacions econòmiques individualitzades, detallades per cada centre social municipal de Serveis Socials.

Atesa la falta de lliurament de tota la informació sol·licitada, la regidora va presentar un recurs d'empara davant de l'Alcaldia de València, que, secundant-se en una nota interpretativa elaborada per la Secretaria General del Ple, va considerar que este recurs només és procedent quan s'han presentat sol·licituds d'accés a la informació, no quan es tracta de contestar a les preguntes dirigides al Ple.

Esta institució considera que este comportament municipal és injust i arbitrari. El recurs d'empara davant de l'Alcaldia tutela i protegeix el dret fonamental que tenen els edils d'accedir a la informació, tant si s'exercix mitjançant la presentació de sol·licituds com si s'exercix a través de la formulació de preguntes. El mitjà pel qual se sol·licita la informació no pot limitar les garanties del seu dret.

Per tot això, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament de València que s'admeteren els recursos d'empara davant de l'Alcaldia quan els regidors sol·liciten informació pública mitjançant la presentació de preguntes al Ple. No obstant això, esta recomanació no ha sigut acceptada sense justificació suficient.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2303705, de data 13/02/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2303705, de data 17/04/2024](#)

Queixa núm. 2303846. Sol·licitud d'accés als procediments sancionadors o disciplinaris

Un edil de l'Ajuntament de Santa Pola va acudir al Síndic per a denunciar la falta de resposta a la seua sol·licitud d'informació sobre l'accés a un expedient disciplinari obert a un empleat públic.

La citada entitat local va contestar que este accés no era possible en aplicació del límit previst en l'article 14.1.e) de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, això és: «la prevenció, investigació i sanció dels il·lícits penals, administratius o disciplinaris».

Esta institució considera que els límits al dret d'accés i les causes d'inadmissió de les sol·licituds previstes en la legislació general de transparència no són aplicables als regidors, ja que la normativa específica de règim local que resulta de preferent aplicació

no conté estos límits ni causes d'inadmissió. A més, és evident que no es poden aplicar de manera desfavorable per a impedir o dificultar l'exercici d'un dret fonamental.

El Síndic va dictar la Resolució de consideracions i va recomanar a l'Ajuntament de Santa Pola que facilitara l'accés a la informació sol·licitada, sense perjuí de recordar el deure de confidencialitat que pesa sobre els regidors.

Esta institució va emetre la Resolució de tancament d'esta queixa i va suspendre la seua intervenció per a no interferir en les investigacions efectuades pel jutjat social núm. 1 d'Elx i garantir, d'esta manera, la necessària independència judicial (article 117.3 de la Constitució Espanyola).

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2303846, de data 12/02/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2303846, de data 29/04/2024](#)

Accés a la informació per part de la ciutadania

Queixa núm. 2400006. Sol·licitud d'informació sobre uns immobles protegits

La persona interessada va presentar una queixa al Síndic per a denunciar que l'Ajuntament de València no havia facilitat la informació completa sol·licitada sobre uns immobles catalogats com a Bé de Rellevància Local, dins del termini màxim d'un mes. A més, indicava que algunes dades s'havien lliurat amb retard, fora de termini i de manera escalonada amb motiu de la tramitació d'esta queixa.

És important recordar que les persones que sol·liciten informació pública tenen dret a accedir a esta com més prompte millor.

Si no es pot entregar tota la informació sol·licitada dins del termini d'un mes, com a molt, es podrà dilatar un màxim de deu dies, però no més temps. No és acceptable facilitar informació parcial i incompleta i després, amb posterioritat a estos terminis, entregar la informació «amb comptagotes» o de manera escalonada.

D'altra banda, les persones que presenten escrits o sol·licituds a l'Ajuntament de València i exigixen la seua actuació en compliment de les seues competències no tenen l'obligació de conèixer el repartiment intern d'estes entre els seus diferents departaments, serveis o unitats. És el mateix ajuntament qui haurà de coordinar els informes i les actuacions repartides entre els diferents serveis per tal que la resposta al ciutadà siga global, i no parcial, per part d'un únic servei o departament.

La titularitat de la competència correspon a l'Ajuntament, que actua amb personalitat jurídica única. La potestat autoorganitzativa municipal no pot perjudicar el dret que tenen les persones a rebre una resposta única i conjunta per part de tots els serveis, departaments o unitats organitzatives afectades.

El Síndic va dictar la Resolució de consideracions en la qual recordàvem a l'Ajuntament de València el deure legal de contestar motivadament a les sol·licituds d'accés a la informació pública en el termini màxim d'un mes i de facilitar de manera conjunta totes les dades de què disposaren els diferents serveis municipals amb competències en la matèria en el termini màxim de 10 dies.

Este Ajuntament va acceptar parcialment la Resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la Resolució de tancament de la queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2400006, de data 23/02/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2400006, de data 28/03/2024](#)

Queixa núm. 2303909. Accés a dades tributàries, concretament, al justificant del pagament de la taxa per ocupació de la via pública

Una persona havia sol·licitat a l'Ajuntament de Soneja l'accés al justificant del pagament d'una taxa.

Esta entitat local va impedir l'accés sol·licitat i afirmava que el sol·licitant no té la condició d'interessat i que es tractava de dades protegides.

Esta institució ha declarat, pel que fa a la protecció de dades personals, que estes dades es referixen a persones físiques, no a les jurídiques, per la qual cosa, si el pagament de la taxa l'haguera realitzat una empresa, no podria denegar-se l'accés per este motiu. No obstant això, si la taxa ha sigut abonada per una persona física, es podria facilitar l'accés després d'eliminar les dades personals que hi haguera (nom i cognoms, DNI, adreça, etc.).

El Síndic va considerar que tenint en compte la naturalesa de la informació sol·licitada, un document que acredita el pagament d'una taxa, hauria de prevaldre l'interés públic a conèixer la percepció de fons públics. La informació de naturalesa tributària té una innegable rellevància pública; per tant, resulta del màxim interés per a la ciutadania la divulgació de dades referents a la gestió dels fons per part de les administracions públiques.

En data 29/01/2024, el Síndic va dictar la Resolució de consideracions, en què recomanava a l'Ajuntament de Soneja que es facilitara l'accés al document justificatiu del pagament de la taxa, prèvia eliminació, si era procedent, de les dades de les persones físiques que poguera contindre.

L'esmentat ajuntament va acceptar la Resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la Resolució de tancament de la queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2303909, de data 29/01/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2303909, de data 19/02/2024](#)

3.6.2 Participació

Les dificultats per a accedir a la informació pública tenen una incidència directa en el dret fonamental a participar en la gestió dels assumptes públics, ja que sense informació és impossible la participació, així de simple. Ningú pot participar en el que no coneix.

Un àmbit en el qual els ciutadans solen participar de manera ordinària és en les sessions plenàries municipals, concretament, en el torn de precís i preguntes.

Esta institució ha declarat que els plens ordinaris constitueixen la forma democràtica més palpable de participació dins d'un municipi, ja que, a diferència dels extraordinaris, admeten la possibilitat de tractar assumptes fora de l'ordre del dia.

És important recordar que l'article 23.1 de la Constitució Espanyola reconeix el dret fonamental dels ciutadans a participar directament en els assumptes públics. L'article 9.4 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana també destaca que tots els valencians tenen dret a participar de manera individual, o col·lectiva, en la vida política, econòmica, cultural i social de la Comunitat Valenciana.

Les obligacions dels poders públics de facilitar la participació ciutadana han d'establir les vies materials, proporcionar la informació, els coneixements i la motivació necessària per a fer-la efectiva.

La finalitat última dels processos de participació ciutadana és arribar a aconseguir les condicions socials perquè tota la ciutadania tinga les mateixes oportunitats per a opinar, expressar i participar en condicions d'igualtat en els assumptes públics. Això és bàsic en qualsevol sistema democràtic.

Participació ciutadana

Queixa núm. 2303573. Impossibilitat d'intervindre en el Ple per a formular unes preguntes d'interés per a la ciutadania

Una persona va presentar una queixa perquè l'Ajuntament d'Elda va rebutjar la seua sol·licitud d'intervindre en el torn de precs i preguntes d'una sessió plenària.

En els plens ordinaris, tots els regidors electes intervenen de manera activa i eleven les seues propostes que s'han de debatre, discutir-se i votar-se. A més, tots els veïns del municipi tenen dret a exposar els seus problemes i propostes en l'apartat de precs i preguntes, cosa que no passa en els plens extraordinaris.

El Síndic va dictar la Resolució de consideracions i va recomanar a l'Ajuntament d'Elda que s'adoptaren totes les mesures que calgueren per a permetre la participació de l'autor de la queixa en el torn de precs i preguntes de la pròxima sessió plenària ordinària.

Este Ajuntament va acceptar la Resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la Resolució de tancament de la queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2303573, de data 11/01/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2303573, de data 10/04/2024](#)

3.7 Procediments administratius

3.7.1 Dret a una bona administració

La defensa i promoció del dret a una bona administració ha continuat centrant l'actuació i les reflexions d'esta institució al llarg de 2024. A través de les resolucions emeses, hem abordat la definició d'este dret de nou encuny que, segons la jurisprudència del nostre Tribunal Suprem, té rang constitucional.

En este sentit, hem tractat de fomentar el seu coneixement entre les administracions públiques i, especialment, entre els servidors públics que hi presten serveis, i hem reclamat que estos extremen en la seua actuació l'empatia amb la ciutadania i els problemes que els traslladen, aplicant la diligència deguda en la tramitació dels procediments i els processos de presa de decisions.

Queixa núm. 2400038. Incompliment de compromisos assumits amb el Síndic

Un ciutadà es va dirigir a esta institució per a denunciar la demora de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda a l'hora de resoldre el recurs de reposició que va presentar per la resolució que denegava la seua petició d'una ajuda al lloguer d'habitatge.

El Síndic de Greuges ja havia tramitat anteriorment la queixa núm. 2300854, sobre el mateix assumpte, que es va tancar perquè l'Administració es va comprometre a adoptar mesures per a resoldre el recurs citat. No obstant això, transcorreguts sis mesos, el ciutadà va exposar que este recurs encara no s'havia resolt.

Analitzat l'expedient, concloem que en el present cas s'havia produït un deteriorament del principi de bona fe i una vulneració del dret a una bona administració de la persona autora de les queixes analitzades.

En conseqüència, el Síndic va recomanar a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda resoldre, sense més demora, el recurs de reposició presentat per la persona interessada. A més, va demanar que notificara al ciutadà la resolució que s'hi dictara.

Així mateix, recomanàvem que analitzara els motius que havien determinat la presentació d'un elevat nombre de recursos, segons s'informava, davant de les resolucions dictades en les convocatòries de subvencions a l'habitatge i, en el cas que detectara la concurrència de deficiències que li foren imputables, que adoptara les mesures necessàries perquè, en el futur, no tornaren a produir-se errors i/o deficiències atribuïbles a l'Administració que demoraren indegudament l'arribada de les ajudes a les persones que les sol·liciten i que hi tenen dret.

Finalment, recomanàvem que s'iniciara d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial de l'Administració pública, a conseqüència del seu anormal funcionament en el present cas, atesa l'excessiva i injustificable demora que s'estava produint.

El 15/05/2024 dictàrem una Resolució de tancament de l'expedient, sense que l'Administració haguera complit, en el termini establert d'un mes, amb l'obligació de manifestar el seu posicionament sobre les recomanacions que li havíem formulat.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2400038, de data 18/03/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2400038, de data 14/05/2024](#)

Queixa núm. 2402462. Sol·licitud d'informació al Col·legi de Procuradors d'Alacant

Un col·legiat va presentar una queixa davant del Síndic per la falta de resposta del Col·legi de Procuradors d'Alacant a una sol·licitud d'informació. Concretament, volia saber si havia rebut de la Mutualitat de Procuradors l'acta de l'Assemblea general ordinària de representants dels mutualistes celebrada el dia 26/05/2021, en què s'havia aprovat un canvi molt significatiu de capitalització col·lectiva a individual. També volia saber si esta acta s'havia notificat als col·legiats.

El Col·legi de Procuradors d'Alacant va informar que havia rebut la sol·licitud d'informació i que, l'endemà, en va justificar la recepció. Respecte a la qüestió plantejada, ens va comunicar que el Col·legi no està obligat a comunicar als col·legiats les convocatòries d'assemblees de la Mutualitat de Procuradors, ni tampoc a notificar a cada un dels mutualistes els assumptes que s'hi tracten ni els acords adoptats; i indicava que esta obligació era competència de la mateixa mutualitat. No obstant això, no va contestar de manera expressa a la sol·licitud d'informació plantejada per l'autor de la queixa.

Per este motiu, en la seua Resolució de consideracions, el Síndic va recordar al Col·legi de Procuradors el deure legal de donar resposta, dins del termini legalment exigit, a totes les sol·licituds que presenten els ciutadans. En conseqüència, també va recomanar al col·legi professional referit que emetera una resposta expressa, congruent i motivada a la sol·licitud presentada per l'interessat, i que li notificara la resolució que adoptara.

El Col·legi de Procuradors, encara que va acceptar el recordatori de deures legals del Síndic, es va negar a contestar a la sol·licitud d'informació presentada pel col·legiat, ja que entenia que no estava dins de les seues funcions. Un posicionament que no va ser compartit per esta institució, que es va reafirmar en la seua recomanació de contestar a la instància presentada pel ciutadà en el termini màxim de tres mesos, de manera expressa, congruent i motivada, en el marc del dret a una bona administració.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2402462, de data 13/12/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2402462, de data 14/01/2025](#)

3.7.2 Administració electrònica

La [Llei de procediment administratiu comú](#) i la [Llei del sector públic](#) establixen que les administracions públiques han d'actuar per a servir l'interés general i respectar principis com ara la proximitat, claredat, simplicitat i eficiència en l'ús dels recursos públics. Per tant, els procediments administratius i les eines tecnològiques han de facilitar la relació amb les persones i assegurar que puguem exercir els seus drets i complir amb les seues obligacions.

L'administració electrònica és, ara com ara, una ferramenta essencial per a la modernització dels serveis públics, perquè permet una gestió més eficient i accessible dels tràmits administratius. No obstant això, la transició cap a este nou model no està exempta de dificultats i una d'elles és la bretxa digital que afecta diferents persones i col·lectius. Esta institució considera fonamental que l'Administració continue amb el

procés de digitalització, però sempre garantint que ningú hi quede exclòs, ja que no tots els ciutadans compten amb els mitjans electrònics o coneixements tecnològics necessaris per a interactuar electrònicament amb l'Administració.

D'altra banda, en algunes de les queixes tramitades durant este exercici, s'observa com la falta d'accés a plataformes electròniques de diferents administracions públiques o la seua insuficient implementació pot vulnerar el dret de la ciutadania a relacionar-se amb l'Administració de manera electrònica i a conèixer, en qualsevol moment i per esta via, l'estat dels seus tràmits.

Queixa d'ofici 3/2023 (queixa núm. 2300970). Discriminació per bretxa digital

El Síndic de Greuges va dictar el 05/02/2024 resolució de tancament de la queixa d'ofici iniciada l'any anterior per a investigar i supervisar les actuacions de l'Administració autonòmica que impedié eliminar la bretxa digital i que dificultaven o impossibilitaven el normal accés als serveis administratius o a algunes de les seues prestacions quan estos havien sigut digitalitzats.

En la Resolució de tancament, esta institució va assenyalar que pràcticament tot el Consell, estructurat en les diferents conselleries, havia donat resposta a les recomanacions incloses en la Resolució de consideracions a l'Administració, a excepció de l'anteriorment anomenada Conselleria de Justícia i Interior, que va incomplir amb el seu deure de col·laboració amb el Síndic perquè no va respondre.

No obstant això, acordàrem que les nostres recomanacions havien sigut acceptades de manera genèrica. Això suposava una vulneració del dret a una bona administració digital per entendre que l'Administració autonòmica havia de garantir els drets fonamentals, sense que l'entorn digital poguera suposar una limitació o privació en el seu exercici o garanties.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2300970, de data 29/09/2023](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300970, de data 05/02/2024](#)

Queixa núm. 2302781. Accés a expedient i cobrament de taxes

Una persona va presentar una queixa en el Síndic en la qual denunciava demores i incidències en l'accés a un expedient de què era part interessada. Havia sol·licitat a la Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública còpia de part d'un expedient que contenia informació necessària per a presentar un recurs, però li va ser remesa incompleta i sis mesos després. Va haver de presentar el recurs sense esta informació. A més, per a obtindre les còpies, es va veure obligat a desplaçar-se a les oficines de la Conselleria (en este cas, des d'Alacant a València) per a consultar l'expedient i pagar una taxa de 226 €.

En este sentit, el Síndic va instar l'Administració autonòmica que implantara l'administració electrònica i li urgia a prendre mesures per a evitar a la ciutadania els perjudicis derivats de no tindre-la en funcionament. Així mateix, va recordar a la Conselleria el dret d'esta persona, i de la ciutadania en general, a relacionar-se amb l'Administració de manera electrònica i conèixer, en qualsevol moment i per esta via, l'estat del procediment de què era part interessada.

D'altra banda, li va suggerir que no exigira el pagament de taxes per l'expedició de còpies electròniques de documents que les persones sol·licitaven, perquè prèviament la Conselleria havia incomplert el seu deure d'incloure'ls en els expedients complets i a la disposició d'aquelles. Finalment, li va recomanar que donara resposta a la reclamació de la persona contra el pagament de taxes, tenint present este criteri.

En la Resolució de tancament, el Síndic va concloure que la Conselleria no havia acceptat les seues recomanacions, encara que esta va informar que, en este cas concret, tornaria a la persona la taxa indegudament cobrada.

Posteriorment, l'interessat va presentar noves queixes perquè, sis mesos després, la Conselleria encara no li havia retornat la taxa referida. Finalment, en la seua queixa 2403835, la Conselleria en va fer el reintegrament, encara que no va assumir cap compromís sobre la recomanació del Síndic d'adoptar les millores necessàries perquè la devolució d'ingressos indeguts es realitzara dins de termini i evitar així el pagament d'interessos de demora.

S'hi van presentar queixes semblants (núm. [2403835](#) i [2302830](#)) contra la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme, que finalment va acceptar les observacions del Síndic en la queixa 2403366 i assumia el compromís de facilitar el dret d'accés als expedients sense exigir el pagament de taxes pel lliurament de còpies, si eren sol·licitades quan l'Administració havia incomplert prèviament el deure de mantindre els expedients complets.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2302781, de data 14/12/2023](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302781, de data 30/01/2024](#)

Queixa núm. 2400426. Impossibilitat d'usar els mitjans electrònics per a relacionar-se amb l'Administració

Un empleat públic, policia local, va presentar una queixa en el Síndic davant de la impossibilitat d'usar els mitjans electrònics per a relacionar-se amb l'Administració, en este cas amb l'Ajuntament de València, en els tràmits interns relacionats amb la seua condició d'empleat públic.

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament que adoptara les mesures oportunes perquè tots els tràmits es pogueren efectuar electrònicament, i també que implantara el registre electrònic de manera que es pogueren presentar escrits, documents i sol·licituds directament a eixa administració sense requisits intermedis que dificulten la seua gestió.

L'Ajuntament de València va acceptar la recomanació del Síndic i, des de la Direcció del cos, es van donar instruccions perquè els departaments de Programació i Sistemes de la Policia Local realitzaren les proves i els ajustos necessàries per a donar solució a esta mena de peticions.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2400426, de data 25/03/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2400426, de data 07/05/2024](#)

Queixa núm. 2400476. Accés a l'expedient per via electrònica. Pagament de taxes

Una persona va presentar una queixa davant del Síndic perquè havia sol·licitat a l'Ajuntament d'Ontinyent relacionar-se amb ell de manera electrònica per a accedir a informació en què era part interessada. No obstant això, l'Ajuntament, com a única opció, li exigia el pagament de taxes per a obtindre còpia de documents. Posteriorment, va sol·licitar que li remetera l'expedient per via electrònica, però no va obtindre resposta.

Esta institució va recomanar a l'Ajuntament d'Ontinyent que adoptara les mesures necessàries per a assegurar la satisfacció immediata (o al més prompte possible) del dret de les persones interessades d'accedir en qualsevol moment als seus expedients, de manera que, en cas de retard, els informara de la situació i prenguera les mesures necessàries per a evitar-los perjudicis.

En la Resolució de tancament, el Síndic assenyalava que l'Ajuntament, encara que havia donat resposta a esta institució fora del termini establert, havia aprovat un procediment simplificat per a assegurar este dret. Una solució que estimem que és favorable al dret de les persones a una bona administració.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2400476, de data 30/04/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2400476, de data 19/06/2024](#)

3.7.3 Cita prèvia**Queixa núm. 2403769. Demora en l'atenció presencial en el Padró d'Habitants**

Una ciutadana va presentar una queixa davant d'esta institució per la falta de resposta de l'Ajuntament del Campello a una reclamació que va presentar per l'atenció rebuda per a obtindre l'alta en el Padró d'habitants d'eixe municipi. La persona afectada al·legava que li havien assignat una cita prèvia per a dos mesos més tard amb la finalitat d'atendre-la i tramitar este tràmit.

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament, d'una banda, que les persones que sol·licitaren els serveis del Padró d'habitants foren ateses sense cita prèvia obligatòria i que s'assegurara l'atenció presencial d'acord amb la demanda. D'altra banda, va instar a revisar els tràmits i procediments en què exigia cita prèvia obligatòria, especialment aquells més orientats a la ciutadania.

En la Resolució de tancament, el Síndic estimava que s'acceptaven parcialment les seues recomanacions, ja que l'Ajuntament únicament es va comprometre a eliminar la cita prèvia obligatòria en els procediments del Padró d'habitants, estadística i atenció al públic. No obstant això, no es va comprometre a fer-ho en la resta de «tràmits i procediments recomanats en què s'exigix cita prèvia obligatòria, especialment aquells més orientats a la ciutadania (entre ells, els prestats des de l'oficina d'atenció i registre)».

Des d'esta institució, es convidava l'Ajuntament a reflexionar sobre la necessitat d'eliminar la cita prèvia obligatòria d'uns altres serveis com ara Educació (dret fonamental) i Serveis Socials (les prestacions dels quals constitueixen un dret subjectiu).

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2403769, de data 19/11/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2403769, de data 28/11/2024](#)

3.7.4 Padró municipal

Queixa d'ofici 7/2024 (queixa núm. 2450007). Empadronament en situacions especials. Seguiment

La present queixa d'ofici té com a objectiu conèixer l'actual situació en el Padró Municipal d'Habitants de l'Ajuntament de València de les persones que, encara que residixen de manera efectiva en el municipi, estan en condicions especials d'allotjament (residint en infrahabitatges o en absència total de sostre, entre altres).

Per a això, vam requerir un informe a l'Ajuntament. Una vegada rebut, hem oferit la possibilitat de manifestar la seua opinió als qui van donar origen a la nostra actuació inicial en esta matèria en queixes anteriors. Opinió que han manifestat a través de l'associació València Acull.

Amb la finalitat de contrastar esta opinió amb la posició de l'Ajuntament de València, hem sol·licitat a l'Administració local una informació addicional. En el moment de redactar este *Informe Anual 2024*, estem a l'espera de la seua resposta.

- [Resolució d'inici d'investigació de la queixa d'ofici núm. 2450007, de data 09/09/2024](#)

Queixa núm. 2303767. Empadronament en situacions d'especial vulnerabilitat

La persona titular de la queixa va manifestar al Síndic que els ajuntaments de Torrent i Catarroja no oferien informació correcta en els casos d'alta en els corresponents padrons municipals de persones en situacions d'especial vulnerabilitat (per residir en infravivendes, al carrer, etc.), perquè la normativa vigent és favorable a donar d'alta en el Padró els qui residixen en el municipi, fins i tot en estes circumstàncies.

Esta institució va recomanar als ajuntaments citats que donaren instruccions clares als seus serveis perquè informaren de manera correcta la ciutadania i es coneguera esta informació.

El Síndic, en la seua Resolució de tancament, va concloure que cada ajuntament va reaccionar de manera diferent. Així, el de Torrent va acceptar les nostres recomanacions, però comprovàrem que no constava publicada la informació esmentada. Per contra, l'Ajuntament de Catarroja no va donar resposta a esta institució, per la qual cosa es va declarar la seua falta de col·laboració.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2303767, de data 08/04/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2303767, de data 04/06/2024](#)

3.7.5 Falta de resposta

Queixa núm. 2401828. Certificació de cursos de l'Institut Valencià de Seguretat Pública (IVASPE)

La persona interessada va presentar una queixa per la falta de resposta a uns escrits presentats telemàticament en dates 08/11/2022 i 31/01/2024 davant de la Conselleria de Justícia i Interior en els quals sol·licitava l'abonament i l'expedició d'un certificat acreditatiu de les hores de docència impartides en diferents cursos de l'IVASPE. Esta queixa és un exemple de les moltes que hem rebut sobre el mateix assumpte.

En data 12/06/2024, el director general de l'Agència Valenciana de Seguretat i Resposta a les Emergències va dictar la Resolució d'inici de l'expedient de rescabament per enriquiment injust de l'Agència Valenciana de Seguretat i Resposta a les Emergències, amb motiu de la prestació de serveis pel personal docent i personal instructor que ha participat en els cursos de formació organitzats per l'IVASPE, durant el període 2019-2023 per a fer-se càrrec de les quantitats degudes per este concepte.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401828, de data 03/07/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401828, de data 26/08/2024](#)

Queixa núm. 2400058. Modificació del Decret 124/2013, de 20 de setembre, del Consell, pel qual es regulen les distincions i condecoracions que concedisca la Generalitat

En l'escrit de queixa, l'interessat qüestionava que els antecedents desfavorables siguen tinguts en compte, encara que s'hagen cancel·lat, i no puga concedir-se la creu al mèrit policial amb distintiu blanc per este motiu.

L'article 5 del [Decret 124/2013, de 20 de setembre](#), estableix en l'apartat 1 que els policies locals a la Comunitat Valenciana que compten amb antecedents de qualsevol tipus no podran obtindre este reconeixement, fins i tot en el cas que hagen sigut cancel·lats. Una circumstància, a més, que no es dona per a unes altres distincions i condecoracions contingudes en el decret.

A juí del Síndic resultava, si més no, discriminatori i contrari al principi constitucional de reinserció social considerar que les anotacions «prescrites i cancel·lades» són un impediment per a obtindre un reconeixement professional després d'una vida de servei. Per això, esta institució va proposar la modificació de l'art. 5.1 del Decret 124/2013, per a possibilitar l'accés a esta distinció als funcionaris que compten amb antecedents, sempre que estiguen cancel·lats.

La proposta d'esta institució va ser acceptada per l'Administració autonòmica, que ens va informar que consideraria la modificació de l'art. 5.1 del Decret 124/2013, de 20 de setembre referit i proposaria l'eliminació de la previsió dels antecedents desfavorables "encara que hagen sigut cancel·lats"

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2400058, de data 23/02/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2400058, de data 15/03/2024](#)

Queixa núm. 2401534. Falta de resposta i inactivitat davant de sol·licitud d'infraestructures i serveis

Una associació de veïns del barri alacantí de Benalua va presentar una queixa davant del Síndic per la demora de l'Ajuntament d'Alacant i de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda a resoldre les sol·licituds, reiteradament presentades davant d'estes administracions, de dotar el barri de les infraestructures, els equipaments i recursos de què mancava.

Admesa a tràmit, i després de l'aportació, per part de les administracions implicades, dels informes requerits, el Síndic va dictar una Resolució que conclouia la vulneració del dret de l'associació de veïns a rebre una resolució expressa, motivada i congruent amb les seues peticions. Així mateix, esta institució va recordar a l'Ajuntament el deure legal de contestar dins de termini a les peticions formulades pels ciutadans i li recomanava oferir una resposta expressa a la petició formulada per l'associació. Així mateix, es va recomanar a les dos administracions analitzar i adoptar coordinadament una decisió sobre les necessitats socials del barri de Benalua sota els principis, entre altres, de proximitat i equitat territorial.

En este expedient, l'Ajuntament va incomplir el deure legal de remetre a esta institució el seu informe sobre l'acceptació o no de les recomanacions formulades i l'Administració autonòmica no va precisar en la seua acceptació les mesures que adoptaria ni el temps previst per a la seua execució. Davant del que s'ha exposat, el Síndic va dictar una Resolució de tancament en què conclouia que cap de les administracions implicades havia realitzat les actuacions necessàries per a atendre les recomanacions d'esta institució, la qual cosa havia impedit aconseguir la satisfacció dels drets reclamats.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401534, de data 23/07/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401534, de data 16/09/2024](#)

3.7.6 Responsabilitat patrimonial

Queixa núm. 2400043. Reclamació de les despeses de defensa jurídica en procés penal

Un regidor de l'Ajuntament de Santa Pola va presentar una queixa davant d'esta institució en relació amb la reclamació de les despeses jurídiques derivades de la incoació d'unes diligències penals de les quals finalment va ser absolt.

Els regidors tenen reconegut el dret que se'ls sufraguen les despeses que es produïsquen en la seua defensa jurídica, quan esta derive de l'exercici de les seues funcions i el resultat judicial siga absolutori. Ara bé, com que es tracta d'una figura d'indemnització o de rescabament, el regidor imputat haurà de fer-se càrrec dels honoraris de la seua defensa i només quan la causa finalitze sense condemna podrà reclamar a l'Administració el seu reintegrament.

El Síndic va dictar una resolució de consideracions perquè l'Ajuntament de Santa Pola resolguera de manera expressa la reclamació presentada per l'afectat. L'Administració local va assumir la nostra recomanació i va resoldre de manera expressa, acceptant que l'acció exercitada pel regidor era una acció d'indemnització o de rescabament, i no una acció de responsabilitat patrimonial.

Després d'esta resposta de l'Administració, el Síndic va dictar la Resolució de tancament de l'expedient.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2400043, de data 22/04/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2400043, de data 16/05/2024](#)

3.8 Serveis públics locals, urbanisme i medi ambient

3.8.1 Serveis públics locals

Durant 2024, les queixes relacionades amb els serveis públics i el medi ambient han mostrat una tendència general a la baixa. No obstant això, persisteixen preocupacions al voltant de la contaminació acústica i les molèsties generades per activitats humanes i animals.

Des del Síndic de Greuges, emfatitzem la importància d'adoptar mesures que garantisquen una prestació adequada, equitativa i de qualitat dels serveis públics locals, a més d'establir mecanismes eficaços per a corregir qualsevol deficiència detectada.

Queixa núm. 2400627. Inactivitat municipal per proliferació de ramats de senglars en zones de platja

Un veí va presentar una queixa al Síndic a causa de la inactivitat municipal davant de l'augment de la presència de senglars en zones de platja del municipi d'Alcalà de Xivert-Alcossebre, que arribaven a deambular per zones urbanes amb el consegüent perill per a vianants i vehicles, i també de risc epidemiològic.

Esta institució va sol·licitar un informe a l'Ajuntament sobre les mesures adoptades per a garantir la seguretat veïnal davant de l'accés de senglars a les zones urbanes, així com per al control sanitari i epidemiològic que evite riscos per als ciutadans.

L'Ajuntament va respondre que el municipi d'Alcalà de Xivert-Alcossebre està catalogat com a municipi amb sobreabundància de senglars, que havia contestat a la persona interessada i contractat el servei per al seguiment, control i captura de la població de senglars mitjançant el sistema Tecnotraps Pro en el terme municipal. A més, ens va comunicar que havia sol·licitat a la conselleria competent diverses parcel·les per a la ubicació dels sistemes de captura dins del contracte indicat.

La persona reclamant va presentar un escrit en què agraïa la intervenció del Síndic per haver obtingut la informació municipal i entenia que amb la contractació efectuada s'evitarien danys a la població. El Síndic va procedir al tancament de la queixa, ja que considerava que l'Ajuntament d'Alcalà de Xivert-Alcossebre havia actuat en el control de la proliferació de senglars, dins de l'àmbit de competències que li corresponen, i a través de la coordinació amb la conselleria competent en la instal·lació dels sistemes de captura en les parcel·les adequades per a garantir la seguretat de les persones.

- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2400627, de data 29/04/2024](#)

Queixa núm. 2401136. Bo transport per a persones en situació irregular

Es va presentar una queixa davant del Síndic per la decisió de l'Ajuntament de València d'excloure les persones en situació irregular de l'accés als bons de transport de l'Empresa Municipal de Transport (EMT) de València. Este expedient derivava d'un procediment anterior que es va tancar davant la conformitat de l'EMT i el Servei de Mobilitat Sostenible de l'Ajuntament de suprimir el requisit de residència legal a Espanya per a l'accés als bons, sense limitació.

En la Resolució de consideracions, el Síndic va suggerir a l'Administració local que valorara la possibilitat d'universalitzar el bo de transport i permetera l'accés a les persones migrants, en situació administrativa irregular, a les ajudes. Així mateix, es va recomanar que es motivara prou la denegació de l'accés, si era el cas.

L'Ajuntament va comunicar l'acceptació, però va afirmar que el motiu que justificava no contemplar l'accés es basava en el fet que els recursos públics són limitats i no totes les persones i col·lectius amb circumstàncies o necessitats específiques, amb residència legal a Espanya, tenien l'accés a les bonificacions i/o gratuïtat que estos bons comporten.

En la Resolució de tancament, el Síndic va considerar que l'Administració local no acceptava les recomanacions de manera immotivada i que amb la seua actuació vulnerava el dret a una bona administració de què és garant el Síndic de Greuges.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401136, de data 23/07/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401136, de data 13/09/2024](#)

Queixa núm. 2400090. Falta de resposta i inactivitat davant de la inexistència de servei de subministrament d'aigua

La queixa es va iniciar per la inacció de l'Ajuntament d'Alacant davant de les reiterades denúncies d'una associació de veïns per la falta de subministrament d'aigua potable a una partida rural.

Atesos els informes emesos per l'Administració local i les al·legacions formulades pels interessats, el Síndic de Greuges va dictar una Resolució de consideracions el 26/04/2024, en la qual declarava que l'Ajuntament d'Alacant havia vulnerat el dret a una bona administració i recordava que el servei de proveïment domiciliari d'aigua és de prestació municipal obligatòria, però només en la mesura en què urbanísticament siga viable en els termes previstos per la normativa sectorial.

Així doncs, es va suggerir al citat ajuntament que instara la realització d'extensions de xarxa com a punts de connexió de servei a parcel·les, que s'executaren depòsits d'emmagatzematge d'aigua potable o bé que es realitzaren convenis de subministrament amb uns altres ajuntaments afectats, a fi de disposar del servei essencial de proveïment d'aigua en els habitatges situats a la partida del Moralet.

El 31/07/2024 es va acordar el tancament de l'expedient de queixa després de l'informe extemporani de l'Ajuntament i comprovar que no havia resolt la sol·licitud formulada per l'associació de veïns.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2400090, de data 26/04/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2400090, de data 31/07/2024](#)

Queixa núm. 2303757. Falta de resposta. Clavegueram urbanització Alkabir

En data 05/09/2023, una persona va presentar un escrit a l'Ajuntament del Campello pels problemes de clavegueram en la zona municipal de la urbanització Alkabir del Campello. El 27/09/2023 va tornar a presentar un nou escrit en què feia una exposició detallada de tots els problemes i sol·licitava la inspecció dels fets i la neteja del

clavegueram. En la data de presentació d'esta queixa, 11/12/2023, encara no havia rebut cap resposta per part de l'Administració municipal.

Esta institució va entendre que la presumpta inactivitat de l'Ajuntament del Campello podria afectar el dret de la persona promotora de l'expedient a una bona administració i, més concretament, el dret a obtenir una resposta per part de l'Administració, així com el dret a rebre uns serveis públics de qualitat, la qual cosa facultava el Síndic de Greuges per a intervindre en el present cas.

A vista de l'informe emés per l'Administració i de les al·legacions formulades per la promotora de l'expedient, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament del Campello que s'ocupara de realitzar un manteniment regular i periòdic de la xarxa de clavegueram en la urbanització Alkabir. Per a això, va suggerir que es desenvolupara un pla integral de manteniment, realitzar avaluacions periòdiques de la infraestructura i implementar un programa de neteja i desinfecció de canonades. A més, va demanar que es prengueren mesures per a gestionar els residus i previndre la contaminació, i va recomanar iniciar procediments sancionadors pels abocaments de productes prohibits en la xarxa de clavegueram.

L'Ajuntament del Campello va acceptar la totalitat de les recomanacions formulades i es va tancar la queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2303757, de data 29/01/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2303757, de data 25/03/2024](#)

Queixa núm. 2403146. Denúncia per sobreocupació de via pública

Són reiterades les queixes que es presenten en esta institució en les quals es reclama la inactivitat de les administracions locals davant de les denúncies presentades en matèria de contaminació acústica. En concret, en esta queixa la persona interessada denunciava la sobreocupació d'una via pública com a causa de les molèsties generades que, a més, impossibilitava el pas de vianants i persones amb discapacitat i que podia implicar un incompliment de les condicions de seguretat.

Una vegada analitzat l'informe de l'Administració local que el Síndic havia sol·licitat, esta institució va dictar una Resolució de consideracions en què recomanava a l'Ajuntament de Castelló de la Plana inspeccionar, realitzar un mesurament sonomètric i, si era procedent, adoptar mesures correctores per tal que les terrasses no ocasionaren molèsties als veïns residents, com ara reduir els seus horaris de funcionament.

L'Ajuntament va acceptar totes les recomanacions i, per això, en data 16/12/2024 es va acordar la Resolució de tancament. S'hi informava la persona interessada de la possibilitat d'adreçar-se novament a esta institució en el cas que l'Administració no realitzara les actuacions de comprovacions necessàries i donara compliment amb això als compromisos exposats en el seu informe.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2403146, de data 20/11/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2403146, de data 16/12/2024](#)

Queixa núm. 2401512. Cablejat de façanes per empresa de telecomunicacions, sense autorització de propietaris

Un veí de Sagunt va denunciar davant d'esta institució la falta de resposta de l'Ajuntament als escrits que va presentar en què mostrava la seua disconformitat amb la instal·lació d'uns cables que travessaven la façana de la seua propietat i que havia dut a terme una empresa de telecomunicacions.

L'Ajuntament va remetre un informe al Síndic en el qual indicava que l'empresa en qüestió no disposava del títol habilitant per a efectuar el cablejat. Conseqüentment, esta institució va recomanar a l'Ajuntament de Sagunt que oferira una resposta expressa, congruent i motivada als escrits presentats per la persona interessada i que garantira que el cablejat de les façanes objecte de la queixa complira amb tots els requisits legals per a transcórrer per la via pública. En cas contrari, el Síndic recomanava que s'adoptaren les mesures necessàries per a restablir la legalitat i que d'ordenara, si calia, a les empreses responsables la retirada del cablejat que no tenia autorització.

L'Ajuntament de Sagunt va col·laborar amb esta Institució i va acceptar les nostres recomanacions, per la qual cosa el Síndic va dictar la Resolució de tancament en què advertia que, tant les actuacions per a corregir la legalitat de les instal·lacions de cablejat com per a donar resposta a la persona denunciante, es van efectuar de manera tardana, ja que s'havien sobrepassat tots els terminis previstos en la normativa d'aplicació.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401512, de data 02/07/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401512, de data 29/08/2024](#)

3.8.2 Urbanisme

Al llarg de l'any 2024, les queixes en matèria d'urbanisme han augmentat, la qual cosa reflectix una creixent insatisfacció amb la gestió i l'execució del planejament urbanístic i en matèria de la disciplina urbanística.

En particular, hem prestat una especial atenció a les actuacions en matèria de protecció de la legalitat urbanística, vulnerada per l'execució d'obres il·legals.

En estos casos hem recordat a les administracions públiques que la presentació d'una denúncia per part dels particulars els imposa l'obligació inexcusable d'investigar els fets denunciats i emetre una resolució expressa i motivada, ja siga per a acordar l'obertura d'un expedient de restauració de la legalitat urbanística, ja siga per a decretar l'arxivament de la denúncia. I, això, perquè la motivació de les decisions és el que permet distingir l'exercici d'una potestat discrecional d'un acte arbitrari, proscriu per la nostra Constitució: només a partir de la seua motivació es podrà conèixer per què s'adopta esta decisió i es podran exercir les accions d'impugnació en cas de discrepància.

Així mateix, en estos supòsits hem insistit en la necessitat que les administracions públiques notifiquen esta decisió als denunciants, així com qualsevol altra que s'emeta en el si dels expedients que s'inicien a conseqüència de la seua denúncia, en els casos (habituals) en què la persona, a més de denunciante, siga interessat en el procediment de restauració de la legalitat urbanística, per ser titular d'un dret que puga veure's afectat per les decisions que s'hi adopten. En este sentit, hem subratllat que les administracions públiques han de ser especialment escrupoloses en el compliment d'esta obligació, per a evitar situacions d'indefensió i fomentar el control dels seus actes i, especialment, de les seues inactivitats.

Queixa d'ofici 11/2024 (queixa núm. 2450011). Demores en la tramitació d'expedients competència de l'Agència Valenciana de Protecció del Territori

A conseqüència de la tramitació d'una queixa anterior (núm. 2401383), en què s'investigava la inactivitat de l'Administració davant d'una denúncia per l'execució d'unes obres presumptament il·legals, l'Agència Valenciana de Protecció del Territori (d'ara en avant, AVPT) confirmava al Síndic la demora de diversos centenars d'expedients electrònics que estaven pendents de poder iniciar la tramitació juridicoadministrativa tendent a exigir el restabliment de la legalitat urbanística.

L'Administració justificava este retard en el fet que els més de 300 municipis adherits a l'AVPT li havien remés documentació en relació amb més de 2.000 infraccions urbanístiques. A això s'unia també, segons l'informe de l'Administració, l'escassetat de mitjans humans i materials amb què estava dotat este organisme autonòmic de recent creació.

El Síndic va rebre amb preocupació la informació facilitada per l'Administració en relació amb l'organització, la dotació i el funcionament de l'AVPT i, en particular, sobre la seua capacitat per a servir els interessos generals i complir amb les competències que la legislació li havia atribuït. Per tot això, va acordar obrir una investigació d'ofici.

Esta institució va sol·licitar a l'Agència Valenciana de Protecció del Territori un informe sobre els mitjans personals i/o materials de què disposava l'AVPT per al compliment de les seues funcions i dels objectius marcats en el Pla plurianual de gestió i en el Programa anual d'actuació, i que detallara les mancances i necessitats que, si era el cas, es detectaren, així com les mesures per a pal·liar esta situació.

També va demanar que li comunicara el nombre de denúncies rebudes per l'AVPT sobre les quals no s'haguera adoptat una resolució d'arxivament o d'inici del procediment de tramitació administrativa, i que especificara la data d'entrada i la demora que acumulava cada una d'elles.

Igualment, vam requerir informació sobre l'estat de tramitació dels expedients de restabliment de la legalitat urbanística en què s'hagueren superat els terminis establits de resolució i que indicara expressament el temps de demora acumulat.

Finalment, sol·licitàrem que exposara les mesures adoptades, o que adoptaria, per a revertir les demores de tramitació constatades.

En la data de tancament del present *Informe anual 2024*, i després de rebre l'informe remés per l'AVPT, la queixa continua en tramitació.

- [Resolució d'inici d'investigació de la queixa d'ofici núm. 2450011, de data 02/10/2024](#)

Queixa núm. 2400092. Demora en resolució d'expedient de protecció de la legalitat urbanística

La persona interessada es va dirigir a esta institució per a exposar la seua reclamació per la demora en què estava incorrent l'Ajuntament de Castelló de la Plana a l'hora de resoldre un expedient de restauració de la legalitat urbanística, iniciat per la denúncia que va presentar el 03/11/2022 per l'execució d'unes obres de tancaments i instal·lacions efectuades en un habitatge.

En data 30/05/2024 vam dictar una Resolució de consideracions per la qual recomanàvem a l'administració local citada que resolguera de manera expressa, congruent i motivada el procediment de restauració de la legalitat urbanística de referència, i que adoptara les mesures necessàries per tal que, si es detectara una infracció, s'aconseguira la ràpida restauració de l'ordre urbanístic conculcat.

Així mateix, el Síndic va recomanar que concedira a la persona promotora de la queixa l'accés a l'expedient de restauració de la legalitat urbanística de referència, sense més limitacions que les establides legalment.

En data 02/08/2024 vam dictar la Resolució de tancament de l'expedient, després que l'Ajuntament de Castelló de la Plana ens comunicara l'acceptació de les recomanacions emeses.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2400092, de data 30/05/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2400092, de data 02/08/2024](#)

Queixa núm. 2402605. Falta de resposta a denúncia sobre inadequat estat de salubritat d'una parcel·la

Un ciutadà va presentar una queixa per l'inadequat estat de conservació, neteja i ornament que presentava una parcel·la i per la passivitat de l'Ajuntament de Benicarló a l'hora d'intervindre davant d'esta situació per a garantir que els seus propietaris feren els treballs necessaris per a mantindre-la en unes condicions correctes.

Tramitat l'expedient, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Benicarló que emetera una resposta expressa, congruent i motivada a l'escrit presentat per la persona interessada, que abordara i resolguera totes i cadascuna de les qüestions que s'hi exposaven, i li notificara la resolució, amb detall de les accions que podria emprendre en cas de discrepància amb el seu contingut.

De la mateixa manera, se li va recomanar que investigara la realitat dels fets denunciats i, en cas de constatar-los, que prenguera mesures per a donar compliment als deures de conservació de la parcel·la per part dels seus propietaris.

L'Ajuntament de Benicarló no va complir amb la seua obligació d'emetre en el termini d'un mes una resposta expressa, i va manifestar la seua posició respecte de les recomanacions emeses pel Síndic, la qual cosa va quedar arreplegada en la Resolució de tancament de l'expedient.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2402605, de data 29/08/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2402605, de data 14/10/2024](#)

3.8.3 Medi ambient

Queixa núm. 2401310. Contaminació acústica. Molèsties veïnals

El promotor de la queixa es va dirigir al Síndic per a denunciar el soroll provinent de la celebració d'actuacions fins a altes hores de la matinada en el frontó municipal de

l'Ajuntament de Betxí, durant les festes patronals. L'interessat havia presentat diverses denúncies i no havia obtingut resposta per part de l'Administració municipal.

Esta institució va recomanar a l'Ajuntament de Betxí que donara contestació expressa i amb indicació de les vies de recurs a les denúncies presentades pel promotor de l'expedient.

Així mateix, també va recomanar a l'Ajuntament que, fins que no disposara d'un local habilitat per la llei per a la realització de celebracions musicals, reduïra al màxim l'autorització d'esta mena de celebracions en el frontó municipal (situat dins del nucli urbà) i que incorporara un horari de finalització de les actuacions que no superara les 3.30 h.

L'Ajuntament de Betxí va acceptar les nostres recomanacions i la queixa es va tancar.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401310, de data 13/05/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401310, de data 05/07/2024](#)

Queixa núm. 2400016. Molèsties causades per casal faller

En este expedient analitzem la reclamació d'una persona per les molèsties que patia a conseqüència de l'irregular funcionament d'un casal faller, situat en els voltants del seu habitatge.

Tramitat l'expedient de queixa, el Síndic va dictar una Resolució de consideracions en la qual urgia l'Ajuntament de Riba-roja de Túria a comprovar la realitat de les molèsties denunciades. Si es constataren, esta institució recomanava que adoptara les mesures necessàries per a erradicar-les i aconseguir amb això el respecte ple dels drets de la promotora de la queixa i dels altres veïns afectats.

En la resolució, el Síndic destacava que el [decret que regula les condicions i tipologies de les seues festes situades en municipis de la Comunitat Valenciana](#), en l'art. 5, assenyala expressament que «Les seues festes tradicionals a què es referix el present decret hauran de respectar, en l'exercici de les activitats que efectuen, la normativa aplicable en matèria de contaminació acústica i qualitat ambiental».

L'Ajuntament de Riba-roja de Túria va acceptar les recomanacions i va comunicar al Síndic les actuacions que duria a terme per a reaccionar davant dels incompliments detectats; especialment, plantejava la possible clausura de l'activitat de referència. Conseqüentment, esta institució va procedir al tancament de l'expedient.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2400016, de data 27/02/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2400016, de data 26/06/2024](#)

3.9 Ocupació pública

En matèria d'ocupació pública, moltes de les queixes tramitades es referixen a l'actuació de les administracions en la realització de processos selectius. Les queixes tramitades en el Síndic sobre esta matèria durant este exercici tracten, entre altres coses, sobre la falta de publicitat de les plantilles de correcció d'exàmens, l'omissió de tràmits de recursos o la falta de resposta a les sol·licituds d'accés als documents que formen part de l'expedient per part dels aspirants, a fi de comprovar la procedència de les decisions adoptades pels òrgans de selecció de personal.

D'altra banda, també hem cursat queixes per la falta de resposta de les administracions quan els seus empleats sol·liciten documents que formen part del seu expedient personal i els necessiten per a fer valdre els seus drets. Esta falta de resposta també es posa de manifest a l'hora de concedir determinats permisos que tenen incidència en la conciliació de la vida personal, familiar i professional.

Així mateix, algunes queixes han sigut motivades per les disfuncions que es produïxen en la tramitació dels procediments d'adaptació o el canvi de lloc de treball per raons de salut de l'empleat públic, amb l'allargament dels tràmits i superació dels temps fixats en la normativa aplicable.

Queixa núm. 2401300. Transparència en procés selectiu. Publicitat de plantilles de correcció

Una persona va presentar una queixa davant d'esta institució en la qual manifestava que, després de la celebració d'un exercici d'un procés selectiu d'accés a l'ocupació pública que havia convocat l'Ajuntament d'Oliva, havia sol·licitat la plantilla de correcció de l'exercici per a comprovar-ne els resultats. L'Ajuntament no publicava esta plantilla, sinó que la posava a la disposició dels aspirants que desitjaren revisar les seues qualificacions, mitjançant la seua compareixença personal en les dependències municipals.

El Síndic va dictar una Resolució de consideracions en què indicava a l'Ajuntament la necessitat de limitar les compareixences personals dels ciutadans. Així mateix, recomanava que integrara les plantilles de correcció dels exercicis en els expedients de selecció de personal de tramitació electrònica i les publicara després de la finalització dels exercicis i amb anterioritat a la seua correcció. Finalment, esta institució instava a facilitar els tràmits perquè els aspirants pogueren obtindre còpies dels seus exercicis.

Es va concedir un mes a l'Ajuntament d'Oliva perquè manifestara si acceptava o no les nostres consideracions, sense obtindre resposta dins del termini concedit.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401300, de data 01/07/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401300, de data 07/08/2024](#)

Queixa núm. 2401655. Provisió definitiva de lloc de treball. Falta de resposta a sol·licitud

L'objecte d'esta queixa va ser la falta de resposta a una sol·licitud de convocatòria amb caràcter definitiu d'un lloc de treball en la Fiscalia d'Elx, que estava ocupada de manera provisional.

Vam sol·licitar un informe a la Conselleria de Justícia i Interior. En el seu informe, la Conselleria donava compte de la pluralitat de procediments de gestió de personal que estava tramitant, tant de manera ordinària com extraordinària, derivats de les mesures per a la reducció de la temporalitat. Així mateix, assenyalava que, una vegada finalitzats els processos en marxa, se sotmetria a la Taula Negociadora la decisió de convocar el lloc de treball amb caràcter definitiu, i indicava que en els últims temps s'havia cobert temporalment per funcionari de carrera mitjançant comissió de serveis.

En la Resolució de consideracions, a més de recordar a la Conselleria de Justícia i Interior l'obligació legal de dictar una resolució expressa davant de la sol·licitud formulada per l'interessat, recordàvem també el deure legal de proveir amb caràcter definitiu els llocs de treball existents en la seua organització mitjançant procediments que garantiren el respecte als principis d'igualtat, mèrit, capacitat i publicitat.

Sense obtindre resposta de la Conselleria, vam procedir al tancament de la queixa per considerar que la conducta de l'Administració, en no convocar el lloc de treball amb caràcter definitiu, suposava perpetuar el seu acompliment temporal, lesionant amb això el dret a la progressió professional dels funcionaris que hi estigueren interessats. Amb això, quedava lesionat també el dret a la bona administració, ja que se succeïen una pluralitat de renovacions temporals en el lloc de treball en detriment de l'estabilitat que procura el seu exercici definitiu.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401655, de data 05/06/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401655, de data 22/07/2024](#)

Queixa núm. 2401949. Selecció de direccions adjuntes en l'Institut Valencià de Cultura.

Un aspirant en el procés de selecció d'una de les direccions adjuntes de l'Institut Valencià de Cultura va presentar una queixa per no haver obtingut resposta a la seua sol·licitud d'accés a l'expedient i obtenció de còpies de documents que hi constaven.

En l'informe que el Síndic va sol·licitar a l'Institut Valencià de Cultura, este assenyalava la possibilitat de limitar el dret d'accés a la informació pública quan eixe accés poguera suposar un perjudici per a la garantia de confidencialitat o secret requerits en els processos de presa de decisió. L'informe al·ludia també a les bases de la convocatòria del procés selectiu que, expressament, en dedicaven una a la confidencialitat que han de garantir totes les persones que intervenen en la selecció.

Esta institució va sol·licitar un segon informe a l'Institut Valencià de Cultura, a fi que ampliara informació sobre determinats aspectes. En l'informe que rebérem, l'Institut Valencià de Cultura es reiterava en l'informe anterior, si bé ens va aportar diversa documentació del procés selectiu anonimitzada. De tot això, vam donar trasllat a la persona promotora de la queixa.

En la Resolució de consideracions, el Síndic recordava a esta administració els deures legals de tramitar i resoldre les reclamacions formulades pels ciutadans, i suggeria que li donara accés a la documentació sol·licitada per l'aspirant del procés selectiu relativa a la seua participació i a la del candidat que va resultar finalment triat per al lloc, de manera que poguera comprovar que les seues competències i mèrits havien sigut valorats correctament.

Esta institució va tindre en compte, especialment, que en la pàgina web de l'Institut Valencià de Cultura s'havien publicat els currículums i projectes presentats pels candidats que, finalment, van ser elegits per a ocupar cadascuna de les direccions adjuntes convocades. Per això, vam entendre que mancava de tota lògica la posició adoptada per l'Institut Valencià de Cultura durant la tramitació del procediment de queixa amb la seua negativa a facilitar una informació que posteriorment va ser publicada.

Finalment, el Síndic va rebre l'informe de l'Institut Valencià de Cultura en què acceptava les seues consideracions i l'informava del trasllat de la documentació sol·licitada per l'interessat. Amb això, vam procedir al tancament de l'expedient, ja que s'havien satisfet els drets del ciutadà.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401949, de data 26/07/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401949, de data 16/08/2024](#)

3.10 Hisenda i indústria

3.10.1 Hisenda

La demora de l'Administració autonòmica a resoldre les sol·licituds de subvenció per a la instal·lació d'energia renovable per a autoconsum (plaques solars) concentra la majoria de les queixes dels ciutadans en este apartat. En totes elles, havia transcorregut amb escreix el termini màxim de sis mesos per a resoldre este tipus d'ajudes.

Subvenciones

Queixa núm. 2401192. Demora en el cobrament

L'objecte de la queixa era la demora en el cobrament d'unes ajudes en matèria d'instal·lacions d'autoconsum amb fonts d'energia renovable, concedides mitjançant resolució de 23/12/2022.

En la nostra Resolució de consideracions recomanàvem a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Infraestructures i Territori que adoptara totes les mesures necessàries per a procedir al pagament efectiu de les quantitats que es devien, i que resolguera en els terminis previstos en la normativa.

L'Administració autonòmica va acceptar les recomanacions del Síndic i va informar que ja havien enviat notificació de pagament a la persona sol·licitant per la quantitat deguda. A més, va comunicar a esta institució que estava adoptant mesures per a agilitzar el procediment en les pròximes convocatòries, com ara l'ampliació del personal tramitador i la millora de les funcionalitats de les TIC utilitzades. Arribats a este punt, la queixa es va tancar.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401192, de data 23/05/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401192, de data 05/07/2024](#)

Queixa núm. 2401677. Sol·licitud de subvenció per a instal·lació d'energia renovable per a autoconsum

Al llarg de 2024, el Síndic va tramitar nombroses queixes relacionades amb les demores a resoldre les sol·licituds de subvenció per a la instal·lació d'energia renovable d'autoconsum. Es tractava de sol·licituds presentades durant l'any 2022 davant de l'antiga Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, que no havien sigut contestades ni per eixa conselleria ni per l'actual Conselleria de Medi Ambient, Infraestructures i Territori. En totes elles havia transcorregut amb escreix el termini màxim de sis mesos per a resoldre este tipus d'ajudes. L'expedient citat més amunt i que ara detallem és un de tants que aborda esta problemàtica.

En l'informe que el Síndic va requerir a l'Administració, esta justificava la demora a resoldre en el gran volum de sol·licituds presentades (48.264), i indicava que serien ateses per rigorós ordre de presentació fins que s'esgotaren els fons.

Esta institució no compartia esta resposta, perquè considera que es tractava d'una pràctica irregular. Per això, va recomanar a l'Administració autonòmica que procedira de manera urgent a resoldre la sol·licitud presentada per l'autora de la queixa.

En la Resolució de tancament, el Síndic va considerar per no acceptada esta recomanació, ja que, encara que la Conselleria li va comunicar que l'expedient estava en tramitació i que es resoldria al més prompte possible, atés el temps transcorregut des de la sol·licitud inicial i la urgència de la seua resolució requeria un compromís més ferm per part de l'Administració.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401677, de data 05/07/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401677, de data 21/08/2024](#)

Taxes

Queixa núm. 2401164. Falta de resposta a sol·licitud de modificació del preu públic en els tallers d'oci i esbargiment

Una persona va plantejar una queixa davant del Síndic per la falta de resposta de l'Ajuntament de Benigànim a la instància que havia presentat, juntament amb unes altres cinc persones, perquè el consistori modificara el preu públic dels serveis d'escoles d'oci i temps lliure organitzades pel municipi. Segons l'interessat, entre els criteris d'admissió, només es bonificaven els preus als menors escolaritzats en centres educatius del municipi, la qual cosa suposava una discriminació per als xiquets de Benigànim que no estaven escolaritzats en esta localitat.

En la Resolució de consideracions, el Síndic assenyalava que els preus públics constitueixen ingressos de dret públic i, per això, el seu règim d'aprovació i gestió ha de respectar els principis d'igualtat i no discriminació. La legislació vigent en esta matèria permet fixar preus públics per davall del cost del servei quan concórreguen raons socials, benèfiques, culturals o d'interés públic. Per tant, no hi havia justificació per a una diferència de preus basada, exclusivament, en el lloc d'escolarització dels usuaris.

Per això, esta institució va recomanar a l'Ajuntament que modificara la norma reguladora, concretament els seus criteris d'admissió, amb la finalitat d'eliminar la bonificació referida als menors escolaritzats en centres educatius de Benigànim. En cas d'aplicar el criteri de renda, instàvem a aplicar-lo a tots els xiquets de Benigànim, estigueren o no escolaritzats en el municipi.

Esta recomanació va ser acceptada per l'Ajuntament de Benigànim, que es va comprometre a efectuar tal modificació en la següent sessió plenària del consistori i remetre el certificat de l'acord adoptat, per la qual cosa vam procedir a dictar el tancament de l'expedient.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2401164, de data 18/07/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2401164, de data 21/08/2024](#)

3.10.2 Indústria

En matèria d'Indústria, al llarg d'este exercici hem rebut nombroses queixes relatives a la inactivitat de l'Administració autonòmica en la prestació del servei d'inspecció tècnica de vehicles (ITV), competència de l'actual Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme; cosa que ja passava en 2023.

Queixa núm. 2402459. Inactivitat de l'Administració davant de la impossibilitat d'obtindre cita en ITV

La impossibilitat d'obtindre cita prèvia per a la revisió dels vehicles ha sigut la causa de la majoria de les queixes relacionades amb l'àmbit de la indústria. Un exemple d'això és esta queixa, que deriva d'una anterior (la núm. [2302190](#)), per vulneració del dret a una bona administració i del dret a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.

Davant de la falta de col·laboració de l'Administració autonòmica i la persistència dels motius de la denúncia, el Síndic va admetre a tràmit esta nova queixa i va sol·licitar un informe a la Conselleria. Concretament, li va requerir informació sobre les mesures adoptades per a solucionar les deficiències en la prestació del servei i el grau de compromís per a garantir la seua eficàcia.

La Conselleria no va emetre l'informe requerit i el Síndic de Greuges va dictar una Resolució de consideracions en què recomanava a l'Administració autonòmica que donara les ordres oportunes per a assegurar l'atenció als ciutadans i l'adopció de mesures per a garantir la revisió de vehicles en estacions pròximes als seus domicilis.

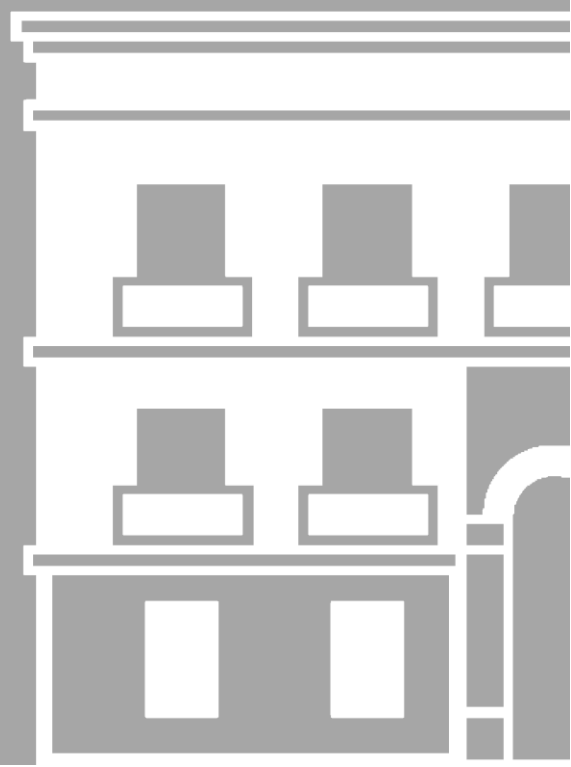
Després de la presentació d'un informe fora de termini, en castellà, per part de SITVAL en el qual donava resposta a la petició inicial d'informe, el Síndic va tancar l'expedient de queixa. En la Resolució de tancament, recordava a la Conselleria que el promotor de la queixa s'havia dirigit en valencià i, en conseqüència, tots els informes havien d'estar redactats en esta llengua. També l'advertia que el subjecte investigat era l'Administració autònoma i no una de les seues societats anònimes i, finalment, va concloure que de l'informe rebut no es derivava l'adopció de mesures per a acceptar les recomanacions del Síndic.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2402459, de data 23/08/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2402459, de data 11/10/2024](#)

Annex

1

**Comptes anuals del
Síndic de Greuges de
l'exercici 2024**



Annex 1

Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2024

En este annex es reproduïx el text dels comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2024, presentats pel secretari general de la institució, sotmesos a la consideració de la Junta de Coordinació i Règim Interior del Síndic de Greuges de 10/03/2025 i aprovats i certificats en esta mateixa data.



COMPTES ANUALS DEL SÍNDIC DE GREUGES DE L'EXERCICI 2024

De conformitat amb l'Acord de la Junta de Coordinació i Règim Interior de data 18 d'octubre de 2023, pel qual s'aprova el Pressupost del Síndic de Greuges per a l'exercici 2024 (BOCV número 41 de 09.02.2024), amb la normativa pressupostària i de règim econòmic de les Corts Valencianes, com també, de conformitat amb l'Ordre 15/2019, de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, per la qual es dicten instruccions per a l'aplicació del que s'estableix en la disposició transitòria única de l'Ordre 8/2017, d'1 de setembre, de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, i l'Orde EHA/1037/2010, de 13 d'abril, per la qual s'aprova el Pla general de comptabilitat pública, el contingut dels comptes anuals del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana de l'exercici 2024 és el següent:

Índex dels comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2024

1	Balanç	4
2	Compte de resultat econòmic patrimonial	5
3	Estat de canvis en el patrimoni net	6
3.1	Estat total de canvis del patrimoni net	6
3.2	Estat d'ingressos i despeses reconegudes	7
3.3	Estat d'operacions de l'entitat o entitats propietàries	7
4	Estat de fluxos d'efectiu	8
5	Estat de liquidació del pressupost	10
5.1	Liquidació del pressupost de despeses	10
5.2	Liquidació del pressupost d'ingressos	12
5.3	Resultat pressupostari	13
6	Memòria	14
6.1	Organització i activitat	14
6.2	Gestió indirecta dels serveis públics, convenis i altres formes de col·laboració	15
6.3	Bases de presentació dels comptes	15
6.4	Normes de reconeixement i valoració	16
6.5	Immobilitzat material	17
6.6	Inversions immobiliàries	18
6.7	Immobilitzat intangible	18
6.8	Arrendaments financers i altres operacions de naturalesa similar	18

6.9	Actius financers	18
6.10	Passius financers.....	18
6.11	Cobertures comptables	18
6.12	Actius construïts o adquirits per a altres entitats i altres existències	19
6.13	Moneda estrangera.....	19
6.14	Transferències, subvencions. Altres ingressos i despeses.....	19
6.15	Provisions i contingències	19
6.16	Informació sobre medi ambient	19
6.17	Actius en estat de venda.....	20
6.18	Presentació per activitats del compte de resultat econòmic patrimonial	20
6.19	Operacions per administració de recursos per compte d'altres ens públics.....	20
6.20	Operacions no pressupostàries de tresoreria.....	20
6.21	Contractació administrativa. Procediments d'adjudicació	22
6.22	Valors rebuts en depòsit	23
6.23	Informació pressupostària.....	23
6.23.1	Pressupost corrent	23
6.23.2	Pressupostos tancats	26
6.23.3	Compromisos de despeses amb càrrec a pressupostos d'exercicis posteriors.....	27
6.23.4	Despeses amb finançament afectat	27
6.23.5	Romanent de tresoreria.....	28
6.23.6	Personal.....	30
6.24	Indicadors financers, patrimonials i pressupostaris	31
6.25	Informació sobre el període mitjà de pagament i període mitjà de cobrament.....	34
6.26	Informació sobre el cost d'activitats	34
6.27	Indicadors de gestió.....	34
6.28	Fets posteriors al tancament.....	34

1 Balanç

ACTIU	2024	2023	PASSIU	2024	2023
A) ACTIU NO CORRENT	5.173.857,89	5.261.331,72	A) PATRIMONI NET	6.653.525,16	6.499.480,92
I. Immobilitzat intangible	22.815,16	26.856,63	I. Patrimoni	11.605.821,05	11.605.821,05
1. Inversió en investigació i desenvolupament	0,00	0,00	II. Patrimoni generat	-4.952.295,89	-5.106.340,13
2. Propietat industrial i intel·lectual	0,00	0,00	1. Resultats d'exercicis anteriors	-5.106.340,13	-5.343.375,25
3. Aplicacions informàtiques	0,00	0,00	2. Resultats de l'exercici	154.044,24	237.035,12
5. Altre immobilitzat intangible	22.815,16	26.856,63	B) PASSIU NO CORRENT	0,00	0,00
II. Immobilitzat material	5.151.042,73	5.234.475,09	I. Provisions a llarg termini	0,00	0,00
1. Terrenys	0,00	0,00	C) PASSIU CORRENT	408.314,05	370.745,41
2. Construccions	4.878.184,69	4.996.106,30	II. Deutes a curt termini	5.750,48	18.409,54
4. Béns del patrimoni històric	0,00	0,00	2. Deute amb entitats de crèdit	0,00	0,00
5. Altre immobilitzat material	272.858,04	238.368,79	4. Altres deutes	5.750,48	18.409,54
6. Immobilitzat en curs i bestretes	0,00	0,00	IV. Creditors i altres comptes per pagar	402.563,57	352.335,87
V. Inversions financeres a llarg termini	0,00	0,00	1. Creditors per operacions de gestió	86.352,89	65.728,28
2. Crèdits i valors representatius de deute	0,00	0,00	2. Altres comptes per pagar	55.907,86	27.959,12
4. Altres inversions financeres	0,00	0,00	3. Administracions públiques	260.302,82	258.648,47
B) ACTIU CORRENT	1.887.981,32	1.608.894,61			
III. Deutors i altres comptes per cobrar	1.519.392,08	436.768,09			
1. Deutors per operacions de gestió	1.519.392,08	436.768,09			
2. Altres comptes per cobrar	0,00	0,00			
V. Inversions financeres a curt termini	0,00	0,00			
2. Crèdits i valors representatius de deute	0,00	0,00			
VI. Ajustos per periodificació	45.738,83	29.784,29			
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	322.850,41	1.142.342,23			
2. Tresoreria	322.850,41	1.142.342,23			
TOTAL ACTIU	7.061.839,21	6.870.226,33	TOTAL PASSIU	7.061.839,21	6.870.226,33

2 Compte de resultat econòmic patrimonial

	2024	2023
1. Ingressos tributaris	0,00	0,00
c) Altres ingressos tributaris	0,00	0,00
2. Transferències i subvencions rebudes	4.349.667,40	4.236.950,00
a) De l'exercici	4.349.667,40	4.236.950,00
a.1) Subvencions rebudes per a finançar despeses de l'exercici	0,00	0,00
a.2) Transferències	4.349.667,40	4.236.950,00
6. Altres ingressos de gestió ordinària	2.128,00	1.609,74
7. Excessos de provisions	0,00	0,00
A) TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA	4.351.795,40	4.238.559,74
8. Despeses de personal	-3.758.146,43	-3.567.827,07
a) Sous, salaris i assimilats	-3.071.770,49	-2.920.903,50
b) Càrregues socials	-686.375,94	-646.923,57
9. Transferències i subvencions concedides	0,00	0,00
11. Altres despeses de gestió ordinària	-283.340,26	-267.887,61
a) Subministraments i serveis exteriors	-278.886,05	-263.433,40
b) Tributs	-4.454,21	-4.454,21
12. Amortització de l'immobilitzat	-172.479,97	-173.337,13
B) TOTAL DE DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	-4.213.966,66	-4.009.051,81
I. Resultat (estalvi o desestalvi) de la gestió ordinària (A+B)	137.828,74	229.507,93
13. Deteriorament de valor i resultats per alienació de l'immobilitzat no financer i actius en estat de venda	-637,61	0,00
b) Baixes i alienacions	-637,61	0,00
14. Altres partides no ordinàries	0,00	0,00
b) Despeses	0,00	0,00
II. Resultat de les operacions no financeres	137.191,13	229.507,93
15. Ingressos financers	16.881,11	8.195,27
b) De valors negociables i de crèdits de l'actiu immobilitzat	16.881,11	8.195,27
16. Despeses financeres	-28,00	-668,08
b) Altres	-28,00	-668,08
III. Resultat de les operacions financeres	16.853,11	7.527,19
IV. Resultat net de l'exercici	154.044,24	237.035,12

3 Estat de canvis en el patrimoni net

3.1 Estat total de canvis del patrimoni net

	I. Patrimoni	II. Patrimoni generat	III. Ajustos per canvis de valor	IV. Subvencions rebudes	Total
A. PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI N-1	11.605.821,05	-5.106.340,13	0,00	0,00	6.499.480,92
B. AJUSTOS PER CANVIS DE CRITERIS COMPTABLES I CORRECCIÓ D'ERRORS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C. PATRIMONI NET INICIAL AJUSTAT DE L'EXERCICI N (A+B)	11.605.821,05	-5.106.340,13	0,00	0,00	6.499.480,92
D. VARIACIONS DEL PATRIMONI NET EXERCICI N					
1. Ingressos i despeses reconegudes en l'exercici	0,00	154.044,24	0,00	0,00	154.044,24
2. Operacions amb l'entitat o entitats propietàries	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3. Altres variacions del patrimoni net	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E. PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI N (C+D)	11.605.821,05	-4.952.295,89	0,00	0,00	6.653.525,16

3.2 Estat d'ingressos i despeses reconegudes

	2024	2023
I. Resultat econòmic patrimonial	154.044,24	237.035,12
II. Ingressos i despeses reconegudes directament en el patrimoni net:		
1. Immobilitzat no financer	0,00	0,00
1.1 Ingressos	0,00	0,00
1.2 Despeses	0,00	0,00
2. Actius i passius financers	0,00	0,00
2.1 Ingressos	0,00	0,00
2.2 Despeses	0,00	0,00
3. Cobertures comptables	0,00	0,00
3.1 Ingressos	0,00	0,00
3.2 Despeses	0,00	0,00
4. Altres increments patrimonials	0,00	0,00
Total (1+2+3+4)	0,00	0,00
III. Transferències al compte del resultat econòmic patrimonial o al valor inicial de la partida coberta:		
1. Immobilitzat no financer	0,00	0,00
2. Actius i passius financers	0,00	0,00
3. Cobertures comptables	0,00	0,00
3.1 Imports transferits al compte del resultat econòmic patrimonial	0,00	0,00
3.2 Imports transferits al valor inicial de la partida coberta	0,00	0,00
4. Subvencions rebudes	0,00	0,00
Total (1+2+3+4)	0,00	0,00
IV. TOTAL ingressos i despeses reconegudes (I + II + III)	154.044,24	237.035,12

3.3 Estat d'operacions de l'entitat o entitats propietàries

No és procedent.

4 Estat de fluxos d'efectiu

CONCEPTES	2024	2023
I. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE GESTIÓ		
A) Cobraments:	5.300.874,59	7.038.158,48
1. Ingressos tributaris	0,00	0,00
2. Transferències i subvencions rebudes	3.267.760,83	4.445.609,15
3. Vendes netes i prestacions de serveis	0,00	0,00
4. Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00	0,00
5. Interessos i dividendes cobrats	0,00	0,00
6. Altres cobraments	2.033.113,76	2.592.549,33
B) Pagaments:	6.022.063,60	6.414.153,83
7. Despeses de personal	3.703.937,83	3.564.646,27
8. Transferències i subvencions concedides	0,00	0,00
9. Aprovisionaments	0,00	0,00
10. Altres despeses de gestió	304.930,05	278.973,13
11. Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00	0,00
12. Interessos pagats	0,00	668,08
13. Altres despeses	2.013.167,72	2.569.866,35
Fluxos nets d'efectiu per activitats de gestió (+A-B)	-721.189,01	624.004,65
II. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ		
C) Cobraments:	0,00	0,00
1. Venda d'inversions reals	0,00	0,00
2. Venda d'actius financers	0,00	0,00
3. Altres cobraments de les activitats d'inversió	0,00	0,00
D) Pagaments:	98.302,81	21.422,05
4. Compra d'inversions reals	98.302,81	21.422,05
5. Compra d'actius financers	0,00	0,00
6. Altres pagaments de les activitats d'inversió	0,00	0,00
Fluxos nets d'efectiu per activitats d'inversió (+C-D)	-98.302,81	-21.422,05

CONCEPTES	2024	2023
III. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT		
E) Augments en el patrimoni:	0,00	0,00
1. Aportacions de l'entitat o entitats propietàries	0,00	0,00
F) Pagaments a l'entitat o entitats propietàries:	0,00	0,00
2. Devolució d'aportacions i repartiment de resultats a l'entitat o entitats propietàries	0,00	0,00
G) Cobraments per emissió de passius financers:	0,00	0,00
3. Obligacions i altres valors negociables	0,00	0,00
4. Préstecs rebuts	0,00	0,00
5. Altres deutes	0,00	0,00
H) Pagaments per reemborsaments de passius financers:	0,00	0,00
6. Obligacions i altres valors negociables	0,00	0,00
7. Préstecs rebuts	0,00	0,00
8. Altres deutes	0,00	0,00
Fluxos nets d'efectiu per activitats de finançament (+E-F+G-H)	0,00	0,00
IV. FLUXOS D'EFECTIU PENDENTS DE CLASSIFICACIÓ		
I) Cobraments pendents d'aplicació	0,00	0,00
J) Pagaments pendents d'aplicació	0,00	0,00
Fluxos nets d'efectiu pendents de classificació (+I-J)	0,00	0,00
V. EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI	0,00	0,00
VI. INCREMENT/DISMINUCIÓ NETA DE L'EFECTIU I ACTIUS LÍQUIDS EQUIVALENTS A L'EFECTIU (I+II+III+IV+V)	-819.491,82	602.582,60
Efectiu i actius líquids equivalents a l'inici de l'exercici	1.142.342,23	539.759,63
Efectiu i actius líquids equivalents al final de l'exercici	322.850,41	1.142.342,23

5 Estat de liquidació del pressupost

5.1 Liquidació del pressupost de despeses

PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS			DESPESES COMPROMESSES	OBLIGAC. RECONEGUDES NETES	PAGAMENTS	OBLIGAC. PENDENTS DE PAGAMENT EL 31/12	ROMANENTS DE CRÈDIT
		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIUS					
111 10001	Retribucions bàsiques alts càrrecs	160.424,30	0,00	160.424,30	134.931,81	134.931,81	134.931,81	0,00	25.492,49
111 10002	Retribucions complementàries alts càrrecs	182.734,21	6.873,83	189.608,04	160.774,75	160.774,75	160.774,75	0,00	28.833,29
111 10099	Altres remuneracions d'alts càrrecs. Endarreriments	533,18	0,00	533,18	0,00	0,00	0,00	0,00	533,18
111 11001	Retribucions bàsiques personal eventual	698.602,72	0,00	698.602,72	720.719,27	720.719,27	720.719,27	0,00	-22.116,55
111 11002	Retribucions complementàries personal eventual	1.705.657,75	72.334,84	1.777.992,59	1.761.904,56	1.761.904,56	1.761.904,56	0,00	16.088,03
111 11099	Altres remuneracions personal eventual	6.931,33	676.694,58	683.625,91	0,00	0,00	0,00	0,00	683.625,91
111 12001	Retribucions bàsiques funcionaris	80.947,53	0,00	80.947,53	51.623,58	51.623,58	51.623,58	0,00	29.323,95
111 12006	Triennis	131.099,43	2.632,65	133.732,08	138.617,46	138.617,46	138.617,46	0,00	-4.885,38
111 12101	Retribucions complementàries funcionaris	99.520,77	10.167,37	109.688,14	83.057,88	83.057,88	83.057,88	0,00	26.630,26
111 12501	Altres. Endarreriments funcionaris	533,18	0,00	533,18	0,00	0,00	0,00	0,00	533,18
111 15101	Gratificacions	6.398,15	0,00	6.398,15	0,00	0,00	0,00	0,00	6.398,15
111 15102	Festivitat	1.599,54	0,00	1.599,54	211,00	211,00	211,00	0,00	1.388,54
111 16001	Seguretat social	607.742,78	20.708,71	628.451,49	636.538,45	636.538,45	581.600,64	54.937,81	-8.086,96
111 16002	Muface	533,18	0,00	533,18	0,00	0,00	0,00	0,00	533,18
111 16003	Mugeju	533,18	0,00	533,18	0,00	0,00	0,00	0,00	533,18
111 16099	Altres règims de previsió	533,18	0,00	533,18	0,00	0,00	0,00	0,00	533,18
111 16201	Formació i perfeccionament de personal	2.132,72	0,00	2.132,72	0,00	0,00	0,00	0,00	2.132,72
111 16204	Acció social	21.327,18	0,00	21.327,18	6.856,85	6.856,85	6.856,85	0,00	14.470,33
111 16205	Assegurances	42.654,36	0,00	42.654,36	29.712,27	29.712,27	8.737,00	20.975,27	12.942,09
111 16206	Millores complementàries de prestacions contributives	6.398,15	0,00	6.398,15	3.337,53	3.337,53	3.337,53	0,00	3.060,62
111 16299	Altres despeses social	533,18	0,00	533,18	0,00	0,00	0,00	0,00	533,18
111 20201	Arrendament d'edificis i altres construccions	4.604,00	0,00	4.604,00	3.360,00	3.360,00	3.360,00	0,00	1.244,00
111 20301	Arrendament maquinària	1.020,00	0,00	1.020,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.020,00
111 20401	Arrendament de material de transport	10.368,30	0,00	10.368,30	15.434,76	15.434,76	15.434,76	0,00	-5.066,46
111 20501	Arrendament de mobiliari i estris	1.530,00	0,00	1.530,00	1.036,44	1.036,44	1.036,44	0,00	493,56
111 20801	Arrendament d'altre immobilitzat material	17.136,00	0,00	17.136,00	31.443,59	31.443,59	31.443,59	0,00	-14.307,59
111 21202	Reparació i conservació edificis administratius	8.670,00	0,00	8.670,00	6.019,75	6.019,75	6.019,75	0,00	2.650,25
111 21301	Reparació i conservació maquinària	6.762,60	0,00	6.762,60	0,00	0,00	0,00	0,00	6.762,60
111 21302	Reparació i conservació instal·lacions	12.240,00	0,00	12.240,00	8.381,87	8.381,87	6.584,34	1.797,53	3.858,13
111 21401	Reparació i conservació elements de transport	1.020,00	0,00	1.020,00	172,44	172,44	172,44	0,00	847,56
111 21501	Reparació i conservació mobiliari i estris	510,00	0,00	510,00	53,24	53,24	53,24	0,00	456,76
111 21601	Reparació i conservació equips processos informació	9.180,00	0,00	9.180,00	5.158,47	5.158,47	5.158,47	0,00	4.021,53
111 21901	Reparació i conservació altre immobilitzat material	1.020,00	0,00	1.020,00	647,12	647,12	647,12	0,00	372,88

PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS			DESPESES COMPROMESSES	OBLIGAC. RECONEGUDES NETES	PAGAMENTS	OBLIGAC. PENDENTS DE PAGAMENT EL 31/12	ROMANENTS DE CRÈDIT
		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIUS					
111 22001	Material d'oficina. Ordinari no inventariable	11.220,00	0,00	11.220,00	1.521,62	1.521,62	1.521,62	0,00	9.698,38
111 22002	Prensa, revistes, llibres i altres publicacions	21.935,10	0,00	21.935,10	31.687,93	31.687,93	31.687,93	0,00	-9.752,83
111 22003	Material informàtic no inventariable	8.160,00	0,00	8.160,00	1.494,87	1.494,87	1.494,87	0,00	6.665,13
111 22006	Enquadernacions	4.080,00	0,00	4.080,00	395,20	395,20	395,20	0,00	3.684,80
111 22009	Altres material d'oficina	1.020,00	0,00	1.020,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.020,00
111 22101	Subministraments energia elèctrica	20.400,00	0,00	20.400,00	14.104,42	14.104,42	12.916,65	1.187,77	6.295,58
111 22102	Subministraments aigua	2.040,00	0,00	2.040,00	1.477,10	1.477,10	1.477,10	0,00	562,90
111 22104	Subministraments combustible	10.200,00	0,00	10.200,00	1.471,47	1.471,47	1.424,29	47,18	8.728,53
111 22105	Subministraments vestuari	2.040,00	0,00	2.040,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.040,00
111 22199	Subministraments altres	8.160,00	0,00	8.160,00	658,13	658,13	658,13	0,00	7.501,87
111 22201	Comunicacions. Telefòniques	33.150,00	2.936,13	36.086,13	20.889,02	17.836,32	17.836,32	0,00	18.249,81
111 22202	Comunicacions. Postals i telegràfiques	18.360,00	0,00	18.360,00	5.222,94	5.222,94	4.778,75	444,19	13.137,06
111 22205	Urgències	1.632,00	0,00	1.632,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.632,00
111 22299	Comunicacions. Altres	4.590,00	0,00	4.590,00	102,85	102,85	0,00	102,85	4.487,15
111 22402	Primes d'assegurances. Edificis i altres construccions	6.120,00	0,00	6.120,00	3.310,46	3.310,46	3.310,46	0,00	2.809,54
111 22403	Primes d'assegurances. Maquinària, instal·lacions i utilitatge	1.530,00	0,00	1.530,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.530,00
111 22404	Primes d'assegurances. Elements de transport	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 22503	Tributs	6.120,00	0,00	6.120,00	4.454,21	4.454,21	4.454,21	0,00	1.665,79
111 22601	Despeses diverses. Atencions protocol·làries i representació	7.140,00	0,00	7.140,00	6.528,75	6.528,75	6.528,75	0,00	611,25
111 22602	Despeses diverses. Publicitat i propaganda	12.240,00	0,00	12.240,00	356,83	356,83	356,83	0,00	11.883,17
111 22603	Despeses diverses. Jurídiques contencioses	1.122,00	0,00	1.122,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.122,00
111 22606	Despeses diverses. Reunions i conferències	15.300,00	0,00	15.300,00	18.903,59	18.903,59	18.903,59	0,00	-3.603,59
111 22699	Altres despeses diverses	1.020,00	382.859,23	383.879,23	0,00	0,00	0,00	0,00	383.879,23
111 22701	Treballs realitzats per altres empreses. Neteja i higiene	27.540,00	0,00	27.540,00	23.111,03	23.111,03	21.359,65	1.751,38	4.428,97
111 22702	Treballs realitzats per altres empreses. Seguretat	54.570,00	0,00	54.570,00	56.350,43	56.350,43	52.229,65	4.120,78	-1.780,43
111 22707	Treballs realitzats per altres empreses. Estudis i treballs	22.440,00	11.716,95	34.156,95	39.222,95	25.798,79	25.584,43	214,36	8.358,16
111 22799	Altres estudis i treballs	12.240,00	0,00	12.240,00	9.234,34	9.234,34	8.460,57	773,77	3.005,66
111 23001	Dietes	17.340,00	0,00	17.340,00	3.111,03	3.111,03	3.111,03	0,00	14.228,97
111 23101	Locomoció	15.300,00	0,00	15.300,00	2.367,09	2.367,09	2.367,09	0,00	12.932,91
111 23301	Altres indemnitzacions	1.020,00	0,00	1.020,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.020,00
111 24001	Despeses d'edició i distribució de publicac. institucionals	8.160,00	0,00	8.160,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.160,00
111 35901	Altres despeses financeres	5.100,00	14.475,92	19.575,92	28,00	28,00	28,00	0,00	19.547,92
111 48001	A famílies. Premis, beques i pensions a l'estudi	9.990,00	34.990,00	44.980,00	0,00	0,00	0,00	0,00	44.980,00
111 62202	Edificis i altres construccions administratives	3.064,00	0,00	3.064,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.064,00
111 62301	Maquinària	6.120,00	0,00	6.120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.120,00
111 62302	Instal·lacions	3.577,00	0,00	3.577,00	3.799,40	3.799,40	3.799,40	0,00	-222,40
111 62401	Material de transport	210,00	0,00	210,00	0,00	0,00	0,00	0,00	210,00
111 62501	Mobiliari i estris	2.080,00	0,00	2.080,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.080,00

PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS			DESPESES COMPROMESSES	OBLIGAC. RECONEGUDES NETES	PAGAMENTS	OBLIGAC. PENDENTS DE PAGAMENT EL 31/12	ROMANENTS DE CRÈDIT
		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIUS					
111 62601	Equips per a processos d'informació	8.969,00	169.138,08	178.107,08	94.859,64	78.568,20	72.913,72	5.654,48	99.538,88
111 62801	Altres immobilitzats materials. Llibres	2.550,00	0,00	2.550,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.550,00
111 62802	Altres immobilitzats materials. Diversos	1.020,00	605,00	1.625,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.625,00
111 62901	Immobilitzat immaterial	4.080,00	0,00	4.080,00	3.276,15	3.276,15	3.276,15	0,00	803,85
111 64001	Despeses d'inversió científica i tècnica	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00
111 84101	Fiances i depòsits	60,00	180,00	240,00	0,00	0,00	0,00	0,00	240,00
Total general		4.236.950,00	1.406.313,29	5.643.263,29	4.147.932,54	4.115.164,24	4.023.156,87	92.007,37	1.528.099,05

5.2 Liquidació del pressupost d'ingressos

APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	PREVISIONS PRESSUPOSTÀRIES			DRETS RECONEGUTS	DRETS ANUL·LATS	DRETS CANCEL·LATS	DRETS RECONEGUTS NETS	RECAPTACIÓ NETA	DRETS PENDENTS DE COBRAMENT EL 31 DE DESEMBRE	EXCÉS/ DEFECTE PREVISIÓ
		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIVES							
39100	Altres ingressos. Rec. eventuals	0,00	0,00	0,00	2.128,00	0,00	0,00	2.128,00	0,00	2.128,00	2.128,00
43100	Transferències corrents	4.236.950,00	112.717,40	4.349.667,40	4.349.667,40	0,00	0,00	4.349.667,40	2.832.403,32	1.517.264,08	0,00
52000	Interessos de depòsits	0,00	0,00	0,00	16.881,11	0,00	0,00	16.881,11	16.881,11	0,00	16.881,11
87002	Aplicació per a finançament d'incorporacions	0,00	1.293.595,89	1.293.595,89	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-1.293.595,89
Total general		4.236.950,00	1.406.313,29	5.643.263,29	4.368.676,51	0,00	0,00	4.368.676,51	2.849.284,43	1.519.392,08	-1.274.586,78

5.3 Resultat pressupostari

CONCEPTES	DRETS RECONEGUTS NETS	OBLIGACIONS RECONEGUDES NETES	AJUSTOS	RESULTAT PRESSUPOSTARI
a) Operacions corrents	4.368.676,51	4.029.520,49		339.156,02
b) Operacions de capital	0,00	85.643,75		-85.643,75
c) Operacions comercials	0,00	0,00		0,00
1. Total operacions no financeres (a+b+c)	4.368.676,51	4.115.164,24		253.512,27
d) Actius financers	0,00	0,00		0,00
e) Passius financers	0,00	0,00		0,00
2. Total operacions financeres (d+e)	0,00	0,00		0,00
I. RESULTAT PRESSUPOSTARI DE L'EXERCICI (I=1+2)	4.368.676,51	4.115.164,24		253.512,27
<u>AJUSTOS</u>				
3. Crèdits gastats finançats amb romanent de tresoreria no afectat			59.346,30	
4. Desviacions de finançament negatives de l'exercici			0,00	
5. Desviacions de finançament positives de l'exercici			0,00	
II. TOTAL AJUSTOS (II=3+4+5)			59.346,30	
RESULTAT PRESSUPOSTARI AJUSTAT (I+II)				312.858,57

El resultat pressupostari de l'exercici s'incrementa en 59.346,30 euros pels crèdits gastats finançats amb romanent de tresoreria, cosa que dona un resultat pressupostari ajustat de 312.858,57 euros.

6 Memòria

6.1 Organització i activitat

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és l'alt comissionat de les Corts Valencianes per a la defensa dels drets i les llibertats compresos en el títol I de la Constitució i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

La figura del Síndic de Greuges té un doble valor en el marc del model valencià d'autogovern. D'una banda, està comissionada per les Corts Valencianes per a vetllar per la defensa dels drets i les llibertats dels valencians i les valencianes i, en conseqüència, exercix una funció primordial en el nostre estat social i democràtic de dret. D'altra banda, com a institució de rang estatutari integrada en la Generalitat, és part essencial del sistema a través del qual el poble valencià fa efectiva la seua autonomia política.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és una institució de caràcter públic, la persona titular de la qual és l'alta comissionada de les Corts Valencianes, designada per estes, que exercix les seues atribucions amb plena autonomia orgànica i total independència funcional per a garantir la seua objectivitat, imparcialitat i independència.

El marc legal i normatiu específic del Síndic de Greuges és:

- La Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges (BOE número 91 de 16.04.2021)
- Reglament d'organització i funcionament del Síndic de Greuges.

La nova norma rectora, anteriorment era la Llei 11/1988, de 26 de desembre, ha comportat l'expansió de l'àmbit d'actuació del Síndic de manera notable: la determinació legal d'àmbits d'actuació preferent i prioritària davant de la detecció de persones o col·lectius en situacions de risc d'exclusió, d'especial vulnerabilitat o discriminació per qualsevol condició o circumstància a què es referix l'art. 14 de la Constitució. La seua configuració com a defensor de la igualtat de gènere, que ha de vetllar especialment pel compliment de les normes i les mesures necessàries per a garantir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes, i atendre de manera especial les situacions de discriminació o desigualtat que es donen per raó de gènere i vigilar que el principi d'igualtat entre dones i homes estiga present de manera transversal en tots els àmbits de les polítiques públiques i en l'actuació de tots els poders públics, i per a això ha de mantindre una interlocució directa i habitual amb entitats i organitzacions que disposen d'informació i coneixen la realitat dels contextos socials en què es produïsquen.

El Síndic de Greuges s'integra en el pressupost de la Generalitat com a:

Secció 25 - Síndic de Greuges-

Servei 01 - Síndic de Greuges-

Programa 111.50 - Defensa dels drets fonamentals dels ciutadans-

L'activitat realitzada pel Síndic de Greuges durant l'any 2024 s'arregla en l'informe anual corresponent, del qual es donarà compte davant de les Corts Valencianes, d'acord amb el que s'ha disposat en l'article 51 de la llei que ens regula.

6.2 Gestió indirecta dels serveis públics, convenis i altres formes de col·laboració

No està previst en esta institució.

6.3 Bases de presentació dels comptes

Els comptes anuals del Síndic de Greuges tenen com a objectiu mostrar la imatge fidel del seu patrimoni, situació financera, resultat econòmic patrimonial i execució del seu pressupost.

La informació comptable continguda en els comptes anuals ha de ser accessible a una pluralitat d'agents econòmics i socials, ja que cada vegada són més els col·lectius que s'hi interessen perquè hi ha més sensibilitat de la societat pels temes públics.

La informació inclosa en els comptes anuals ha de complir els requisits o les característiques següents:

- claredat
- rellevància
- fiabilitat i
- comparabilitat

La comptabilitat de l'entitat s'ha de desenvolupar aplicant els principis comptables de caràcter econòmic patrimonial que s'indiquen a continuació:

- Principis de caràcter econòmic patrimonial:
 - a) Gestió continuada
 - b) Meritació
 - c) Uniformitat
 - d) Prudència
 - e) No compensació
 - f) Importància relativa
- Principis de caràcter pressupostari:
 - a) Imputació pressupostària
 - b) Desafectació

El Síndic de Greuges, les Corts Valencianes i la resta d'institucions que s'arreglen en l'art. 20.3 de l'Estatut d'Autonomia, d'acord amb la redacció que li dona la Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de reforma de la Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, constitueixen la Generalitat i formen part integral d'esta.

Totes estes institucions, amb independència de la seua configuració jurídica, tenen els seus pressupostos integrats en el de la Generalitat i compten amb un règim específic de gestió dels seus pressupostos.

La dotació econòmica necessària per al funcionament del Síndic de Greuges constituïx una secció independent en els pressupostos de la Generalitat Valenciana i de la seua dotació ret compte a la Intervenció de les Corts Valencianes.

La seua gestió econòmica s'ha d'ajustar a les bases d'execució aprovades per a cada exercici, que es publicaran en el *Butlletí Oficial de les Corts Valencianes* i la seua comptabilitat està sotmesa als principis de comptabilitat pública i al sistema d'autorització, disposició, obligació i pagament per a assegurar el control pressupostari.

Igualment, el Síndic de Greuges compartix amb les Corts Valencianes i la resta d'institucions esmentades anteriorment les característiques específiques següents:

- Gestió pressupostària completament independent de l'Administració de la Generalitat.
- Totes estes institucions constitueixen seccions independents del pressupost de la Generalitat.
- Tenen un tractament diferenciat dels romanents de crèdit (disposició addicional primera-u de la Llei de pressupostos de la Generalitat).
- Si bé, cal destacar que la Llei 8/2023, de 27 de desembre, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2024, conté un apartat quart en la seua disposició addicional primera que disposa literalment "El règim d'incorporació de romanents del Síndic de Greuges s'ha de regir pel que disposa l'article 89 de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana".
- La Conselleria d'Hisenda i Economia ha de lliurar, com a mínim trimestralment, les dotacions pressupostàries que li corresponen.

Totes estes característiques distintives aconsellen elaborar de manera individual els comptes anuals d'esta institució, en nom de la màxima transparència informativa.

6.4 Normes de reconeixement i valoració

A fi de donar la informació més completa possible de la gestió econòmica i pressupostària del Síndic de Greuges, s'ha aplicat íntegrament el que s'establix en el nou Pla general de comptabilitat pública (PGCP 2010).

En la segona part del PGCP 2010 s'arreglen les normes de reconeixement i valoració que cal aplicar als diversos elements patrimonials, com també una sèrie de criteris i regles aplicables a les diverses transaccions o fets econòmics.

La informació comptable així elaborada, sens dubte, ha de conduir al fet que els comptes expressen la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera, de l'execució del pressupost i dels resultats del Síndic de Greuges.

6.5 Immobilitzat material

COMPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO INICIAL	ENTRADES O DOTACIONS	AUGMENTS O TRASPASSOS	EIXIDES O BAIXES	DISMINUCIONS O TRASPÀS	CORRECCIONS VALORATIVES NETES PER DETERIORACIÓ DE L'EXERCICI	AMORTITZACIÓ DE L'EXERCICI	SALDO FINAL
211	CONSTRUCCIONS	4.996.106,30	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	117.921,61	4.878.184,69
214	MAQ. i UTILLATGE	5.327,01	0,00	0,00	6.540,08	0,00	0,00	-4.976,47	3.763,40
215	INSTAL·LACIONS TÈCNIQUES	68.616,16	3.799,40	0,00	0,00	0,00	0,00	15.851,86	56.563,7
216	MOBILIARI	5.879,17	0,00	0,00	2.071,19	0,00	0,00	-589,50	4.397,48
217	EQU. PROCESSOS INFORM.	144.953,00	78.568,20	0,00	63.738,66	0,00	0,00	-37.068,33	196.850,87
219	ALTRE IMMOBILITZAT MATER.	13.593,45	0,00	0,00	2.486,61	0,00	0,00	-175,75	11.282,59
TOTAL GENERAL		5.234.475,09	82.367,60	0,00	74.836,54	0,00	0,00	90.963,42	5.151.042,73

Amortitzacions

Els coeficients d'amortització aplicats són els oficialment aprovats, amb l'excepció dels llibres que s'amortitzen íntegrament en l'exercici en què són adquirits.

A conseqüència del canvi de criteri introduït respecte de les amortitzacions acumulades en el nou Pla general de comptabilitat pública, les amortitzacions es reflectixen de manera global en la primera línia del quadre minorant directament els comptes d'actiu.

Immobilitzat

El principal element de l'immobilitzat està constituït per la seu del Síndic de Greuges, composta de dos edificis, un situat en el carrer Pascual Blasco, 1, i l'altre en el carrer Cid, 4, de la ciutat d'Alacant. L'afectació a les Corts Valencianes del primer edifici va ser acordada per Ordre de la Conselleria d'Economia i Hisenda, de 17 de novembre de 1993, i la del carrer Cid per Ordre de data 22 de juny de 1995.

D'una altra banda, en l'exercici 2007, mitjançant Resolució de data 28 de febrer, de la Sotssecretaria de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, es va acordar l'afectació a les Corts de l'immoble situat en el carrer Sant Francesc 47 per a l'ampliació de la seu del Síndic de Greuges.

6.6 Inversions immobiliàries

No n'hi ha.

6.7 Immobilitzat intangible

COMPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO INICIAL	ENTRADES O DOTACIONS	AUGMENTS O TRASPASSOS	EIXIDES O BAIXES	DISMINUCIONS O TRASPÀS	CORRECCIONS VALORATIVES NETES PER DETERIORACIÓ DE L'EXERCICI	AMORTITZACIÓ DE L'EXERCICI	SALDO FINAL
2090	ALTRE IMMOBILITZAT INTANGIBLE	26.856,63	3.276,15	0,00	13.805,12	0,00	0,00	-6.487,5	22.815,16
TOTAL GENERAL		26.856,63	3.276,15	0,00	13.805,12	0,00	0,00	-6.487,5	22.815,16

6.8 Arrendaments financers i altres operacions de naturalesa similar

No n'hi ha.

6.9 Actius financers

No n'hi ha.

6.10 Passius financers

No n'hi ha.

6.11 Cobertures comptables

No n'hi ha.

6.12 Actius construïts o adquirits per a altres entitats i altres existències

No n'hi ha.

6.13 Moneda estrangera

No n'hi ha.

6.14 Transferències, subvencions. Altres ingressos i despeses

El principal recurs financer del Síndic de Greuges està constituït pels fons transferits per la Tresoreria de la Generalitat inclosos en les corresponents lleis anuals de pressupostos de la Generalitat. D'acord amb el que es disposa en la norma de reconeixement i valoració 18 del Pla general de comptabilitat pública, estos fons han sigut considerats transferències, ja que estan destinats a finançar operacions o activitats no singularitzades.

No hi ha subvencions.

6.15 Provisions i contingències

No n'hi ha.

6.16 Informació sobre medi ambient

A més de mantindre les mesures d'estalvi i eficiència energètiques exigides pel Reial decret llei 14/2022, d'1 d'agost, per als edificis administratius, en les contractacions efectuades s'han exigit els requisits següents:

- Contractes de subministrament d'equips i material informàtic:

Tots els equips oferits hauran de complir els requisits de consum energètic indicats en la normativa vigent corresponent en la Unió Europea.

Els equipaments hauran de disposar de funcions avançades d'estalvi energètic que garantisquen l'eficiència en el consum elèctric i el respecte pel medi ambient.

Els adjudicataris hauran d'encarregar-se del cartonatge, els suros, etc. i retirar-los a un punt net.

- Contracte de subministrament d'energia elèctrica:

El 100% de l'energia subministrada serà certificada amb Garantia d'Origen Renovable.

- Contracte de subministrament de combustible:

El combustible subministrat haurà de complir amb totes les especificacions de qualitat i refinació exigides per la normativa nacional o internacional aplicables.

- Contracte d'arrendament de vehicle:

S'exigix sistema híbrid actiu, amb normes específiques sobre etiquetes d'eficiència i d'emissió de gasos, com també l'ús d'il·luminació led.

- Adhesió específica al sistema dinàmic d'adquisició, SD 3/22CC, per a la contractació del servei de consultoria per a la redacció de projectes d'instal·lacions fotovoltaïques i la direcció d'obra amb la finalitat d'optimitzar la demanda energètica de l'edifici.

6.17 Actius en estat de venda

No n'hi ha.

6.18 Presentació per activitats del compte de resultat econòmic patrimonial

No és procedent desglossar-lo perquè la totalitat de la despesa correspon al programa "Drets fonamentals dels ciutadans" inclòs dins de la secció 25 -Síndic de Greuges- del Pressupost de la Generalitat.

6.19 Operacions per administració de recursos per compte d'altres ens públics

No n'hi ha.

6.20 Operacions no pressupostàries de tresoreria

A. Deutors

No n'hi ha.

B. Creditors

CONCEPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO L'1 DE GNER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL	ABONAMENTS REALITZATS EN L'EXERCICI	TOTAL CREDITORS	CÀRRECS REALITZATS EN L'EXERCICI	CREDITORS PENDENTS DE PAGAMENT EL 31/12
4751 - 20001	H.P. CREDITOR PER RETENCIONS PRACTICADES	248.166,12	0,00	880.021,13	1.128.187,25	879.024,35	249.162,90
4760 - 20030	SEGURETAT SOCIAL	10.275,63	0,00	126.770,04	137.045,67	126.112,47	10.933,20
761 - 20050	MUFACE	206,72	0,00	1.447,04	1.653,76	1.447,04	206,72
5200 - 20200	DEUTE A C. T. AMB ENTITATS DE CRÈDIT	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5600 - 20080	FIANCES REBUDES A C. T.	96,00	0,00	0,00	96,00	0,00	96,00
TOTAL GENERAL		258.744,47	0,00	1.008.238,21	1.266.982,68	1.006.583,86	260.398,82

C. Partides pendents d'aplicació

No n'hi ha.

6.21 Contractació administrativa. Procediments d'adjudicació

TIPUS DE CONTRACTE	PROCEDIMENTS OBERTS			PROCEDIMENT RESTRINGIT / SDA			PROCEDIMENT NEGOCIAT			DIÀLEG COMPETITIU	ADJUDICACIÓ DIRECTA	ACORDS MARC		TOTAL
	MULTIP. DE CRITERIS	CRITERI ÚNIC	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIS	CRITERI ÚNIC	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIS	CRITERI ÚNIC	TOTAL			CRITERI ÚNIC	TOTAL	
D'obres														
De subministrament					1.349,80	40.431,40						14.650,00	84.572,73	125.004,13
					1.972,93							11.298,89		
					2.707,56							541,45		
					10.243,48							53.409,27		
					358,50							4.673,12		
					9.532,28									
					13.464,00									
					802,85									
Patrimonials											2.776,86			2.776,86
De gestió de serveis públics														
De serveis		4.400,00 6.914,00	11.314,00									205.262,44 41.267,24	246.529,68	257.843,68
De concessió d'obra pública														
De col·laboració entre el sector públic i el sector privat														
De caràcter administratiu especial														
Altres (PRIVATS)		21.614,88	21.614,88											21.614,88
TOTAL			32.928,88			40.431,40					2.776,86		331.102,41	407.239,55

6.22 Valors rebuts en depòsit

CONCEPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO L'1 DE GENER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL	DEPÒSITS REBUTS EN L'EXERCICI	TOTAL DEPÒSITS REBUTS	DEPÒSITS CANCEL·LATS	DEPÒSITS PENDENTS DEVOLUCIÓ EL 31 DE DESEMBRE
70800	DOCUMENTS OFERTS EN GARANTIA D'AJORNAMENT	6.236,33	0,00	4.483,70	10.720,03	0,00	10.720,03
TOTAL		6.236,33	0,00	4.483,70	10.720,03	0,00	10.720,03

6.23 Informació pressupostària

6.23.1 Pressupost corrent

1. Pressupost de despeses

1.a) Modificacions de crèdit

Partida pressupostària	Descripció	Crèdits extraordinaris	Suplements crèdits	Ampliacions crèdit	Transferències de crèdit		Incorporació romanents crèdit	Crèdits generats ingressos	Baixes per anul·lació	Ajustos per pròrroga	Total modificacions
					Positives	Negatives					
111 10002	Retrib. Complement. Alts càrrecs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.873,83	0,00	0,00	6.873,83
111 11002	Retrib. Complement. Pers. eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	72.334,84	0,00	0,00	72.334,84
111 11099	Altres remuneracions personal eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	676.694,58	0,00	0,00	0,00	676.694,58
111 12006	Triennis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.632,65	0,00	0,00	2.632,65
111 12101	Retribucions complementàries funcionaris	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10.167,37	0,00	0,00	10.167,37
111 16001	Seguretat social	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20.708,71	0,00	0,00	20.708,71
111 22201	Comunicacions. Telefòniques	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.936,13	0,00	0,00	0,00	2.936,13
111 22699	Altres despeses diverses	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	382.859,23	0,00	0,00	0,00	382.859,23
111 22707	Treballs realitzats per altres empreses. Estudis i treballs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11.716,95	0,00	0,00	0,00	11.716,95
111 35901	Altres despeses financeres	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	14.475,92	0,00	0,00	0,00	14.475,92
111 48001	A famílies. Premis, beques i pensions a l'estudi	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	34.990,00	0,00	0,00	0,00	34.990,00
111 62601	Equips per a processos d'informació	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	169.138,08	0,00	0,00	0,00	169.138,08
111 62802	Altres immobilitzat material. Diversos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	605,00	0,00	0,00	0,00	605,00
111 84101	Fiances i depòsits	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	180,00	0,00	0,00	0,00	180,00
Total:		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.293.595,89	112.717,40	0,00	0,00	1.406.313,29

S'ha de fer constar que la totalitat de la incorporació de romanents de crèdit a l'exercici 2024 s'ha finançat mitjançant la incorporació de part del romanent de tresoreria que hi havia el 31 de desembre de 2023.

1.b) Romanents de crèdit

ARTICLE	DESCRIPCIÓ	ROMANENTS COMPROMESOS		ROMANENTS NO COMPROMESOS	
		INCORPORABLES	NO INCORPORABLES	INCORPORABLES disp. add. 1a LP	NO INCORPORABLES
10	Alts càrrecs	0,00	0,00	54.858,96	0,00
11	Personal eventual	0,00	0,00	677.597,39	0,00
12	Funcionaris	0,00	0,00	51.602,01	0,00
15	Incentius al rendiment	0,00	0,00	7.786,69	0,00
16	Quotes, prestacions i despeses socials	0,00	0,00	26.651,52	0,00
20	Arrendaments i cànons	0,00	0,00	-16.616,49	0,00
21	Reparacions, manteniment i conservació	0,00	0,00	18.969,71	0,00
22	Material, subministraments i altres	16.476,86	0,00	471.893,27	0,00
23	Indemnitzacions per raó del servei	0,00	0,00	28.181,88	0,00
24	Despeses de publicacions	0,00	0,00	8.160,00	0,00
35	Interessos i altres despeses financeres	0,00	0,00	19.547,92	0,00
48	A famílies i institucions sense finalitats de lucre	0,00	0,00	44.980,00	0,00
62	Inversions noves associades al funcionament	16.291,44	0,00	99.477,89	0,00
64	Despeses d'inversió científica i tècnica	0,00	0,00	2.000,00	0,00
84	Constitució de depòsits i fiances	0,00	0,00	240,00	0,00
TOTAL		32.768,30	0,00	1.495.330,75	0,00

Els romanents de crèdit són crèdits pressupostaris que quan acaba l'exercici no han arribat a la fase de contracció de l'obligació.

Tal com s'ha esmentat en l'apartat 6.3, la Llei de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2024, prorrogats fins a l'entrada en vigor de la Llei de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2025, conté un apartat quart en la disposició addicional primera que es referix expressament a la incorporació de romanents del Síndic de Greuges i remet a l'article 89 de la Llei del Síndic, que estableix que els romanents de pressupostos anteriors s'incorporaran als mateixos capítols pressupostaris de l'exercici corrent, per la qual cosa ja no és procedent el seu reintegrament.

2. Pressupost d'ingressos

CONCEPTE	MODIFICACIÓ DE PREVISIONS			DRETS RECONEGUTS TOTAL	NETA	CANCEL·LATS	PENDENTS EL 31/12
	PREVISIONS INICIALS	MODIFICACIONS	PREVISIONS DEFINITIVES				
3. ALTRES INGRESSOS	0,00	0,00	0,00	2.128,00	0,00	0,00	2.128,00
4. TRANSFERÈNCIES CORRENTS	4.236.950,00	112.717,40	4.349.667,40	4.349.667,40	2.832.403,32	0,00	1.517.264,08
TOTAL OPERACIONS CORRENTS	4.236.950,00	112.717,40	4.349.667,40	4.349.667,40	2.832.403,32	0,00	1.519.392,08
5. INTERESSOS DE DEPÒSITS	0,00	0,00	0,00	16.881,11	16.881,11	0,00	0,00
TOTAL OPERACIONS PATRIMONIALS	0,00	0,00	0,00	16.881,11	16.881,11	0,00	0,00
TOTAL OPERACIONS NO FINANCERES	4.236.950,00	112.717,40	4.349.667,40	4.368.676,51	2.849.284,43	0,00	1.519.392,08
8. ACTIUS FINANCERS	0,00	1.293.595,89	1.293.595,89	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL CAP. 8 i 9	0,00	1.293.595,89	1.293.595,89	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL OPERACIONS FINANCERES	0,00	1.293.595,89	1.293.595,89	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL GENERAL:	4.236.950,00	1.406.313,29	5.643.263,29	4.368.676,51	2.849.284,43	0,00	1.519.392,08

Els recursos financers del Síndic de Greuges són aquells que s'han consignat en les respectives lleis de pressupostos, als quals cal afegir, encara que en quanties reduïdes, els interessos abonats per entitats financeres i xicotetes indemnitzacions per sinistres assegurats.

Del total de drets pendents de cobrament corresponents a l'exercici 2024 —1.519.392,08 €—, s'hi constata que la majoria d'estos corresponen a transferències pendents de rebre per part del Consell de la Generalitat i una xicoteta part al reconeixement de dret a una indemnització per part d'una companyia asseguradora.

La Junta de Coordinació i Règim Interior de data 11 de març de 2024 va acordar la incorporació de romanents d'exercicis anteriors per un import total d'1.293.595,89 euros, incorporació prevista en la Llei de pressupostos de la Generalitat per a 2024 i en la Llei del Síndic de Greuges.

Amb la finalitat de donar cobertura a l'increment retributiu addicional establert en l'Acord del Consell de Ministres de 6 de febrer de 2024 (BOE núm. 34 de 08.02.24), mitjançant Acord del Consell de data 16 d'abril de 2024, es van autoritzar generacions de crèdit, en concret de 37.570,00 euros per a l'aplicació en el pressupost del Síndic de Greuges de l'increment retributiu previst en l'esmentat acord (0,5%), per la qual cosa per mitjà d'acord de la Junta de Coordinació i Règim Interior de data 27 de maig de 2024, es va modificar el pressupost d'ingressos en esta quantia.

Així mateix, la Junta de Coordinació i Règim Interior de data 24 de setembre de 2024 va acordar modificar el pressupost del Síndic de Greuges per a donar cobertura a l'increment retributiu del 2% previst en l'apartat 1 de l'article 6 del Reial decret llei 4/2024, de 26 de juny, una vegada aprovat pel Consell el corresponent increment de crèdits en el capítol I, per un import de 75.147,40 euros.

6.23.2 Pressupostos tancats

A. De despeses. Exercici 2023

APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT L'1 DE GENER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL I ANUL·LACIONS	TOTAL OBLIGACIONS	PRESCRIPCIONS	PAGAMENTS REALITZATS	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT EL 31 DE DESEMBRE
111 16001	Seguretat social	51.565,50	0,00	51.565,50	0,00	51.565,50	0,00
111 20401	Arrendament de material de transport	877,96	0,00	877,96	0,00	877,96	0,00
111 21302	Reparació i conservació instal·lacions	1.160,79	0,00	1.160,79	0,00	1.160,79	0,00
111 22101	Subministraments energia elèctrica	3.012,24	0,00	3.012,24	0,00	3.012,24	0,00
111 22104	Subministraments combustible	127,34	0,00	127,34	0,00	127,34	0,00
111 22202	Comunicacions. Postals i telegràfiques	272,86	0,00	272,86	0,00	272,86	0,00
111 22701	Treballs realitz. per altres empr. Neteja i higiene	2.371,44	0,00	2.371,44	0,00	2.371,44	0,00
111 22702	Treballs realitz. per altres empr. Seguretat	3.696,07	0,00	3.696,07	0,00	3.696,07	0,00
111 22707	Treballs realitz. per altres empr. Estudis i treballs	1.895,76	0,00	1.895,76	0,00	1.895,76	0,00
111 22799	Altres estudis i treballs	748,32	0,00	748,32	0,00	748,32	0,00
111 62601	Equips per a processos d'informació	18.313,54	0,00	18.313,54	0,00	18.313,54	0,00
TOTAL		84.041,82	0,00	84.041,82	0,00	84.041,82	0,00

El 31 de desembre de 2024 no queden obligacions pendents de pagament d'exercicis tancats.

B. D'ingressos. Exercici 2023

APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	DRETS PENDENTS DE COBRAMENT L'1 DE GENER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL	DRETS ANUL·LATS	DRETS CANCEL·LATS	RECAPTACIÓ	DRETS PENDENTS DE COBRAMENT EL 31 DE DESEMBRE
39100	Altres ingressos. Rec. eventuais	1.410,58	0,00	0,00	0,00	1.410,5	0,00
43100	Transferències corrents	435.357,51	0,00	0,00	0,00	435.357,51	0,00
TOTAL		436.768,09	0,00	0,00	0,00	436.768,09	0,00

Al tancament de l'exercici 2024 no hi ha drets pendents de cobrament d'exercicis tancats.

6.23.3 Compromisos de despeses amb càrrec a pressupostos d'exercicis posteriors

Aplicació pressupostària	Descripció	COMPROMISOS DE DESPESES ADQUIRITS AMB CÀRREC A EXERCICIS POSTERIORIS			
		ANY 2025	ANY 2026	ANY 2027	ANY 2028
16205	Assegurances	3.012,50	3.012,50	3.012,50	
20201	Arrendament edificis i altres construccions	3.360,00			
20401	Arrendament material de transport	18.077,40	18.077,40	18.077,40	
20801	Arrendament altre immobilitzat material	8.410,58	693,88		
21302	Reparació i conservació instal·lacions	1.999,07	372,98		
21901	Reparació i conservació altre immobilitzat material	381,15			
22101	Subministrament energia elèctrica	8.979,47			
22104	Subministrament combustible	8.000,00	4.666,67		
22201	Comunicacions. Telefòniques	6.140,56			
22202	Comunicacions postals i telegràfiques	13.000,00	9.000,00		
22402	Primes d'assegurances. Edificis	3.292,73	3.292,73	3.292,73	3.292,73
22701	Treballs. Neteja i higiene	8.996,20			
22702	Treballs. Seguretat	3.696,07			
22707	Treballs. Estudis i treballs	23.905,89	1.210,00	1.210,00	
22799	Altres estudis i treballs	1.494,64			
TOTAL		112.746,26	40.326,16	25.592,63	24.382,63

6.23.4 Despeses amb finançament afectat

No n'hi ha.

6.23.5 Romanent de tresoreria

Conceptes	2024		2023	
1. (+) Fons líquids	322.850,41	322.850,41		1.142.342,23
2. (+) Drets pendents de cobrament		1.519.392,08		436.768,09
(+) del pressupost corrent	1.519.392,08		436.768,09	
(+) dels pressupostos tancats	0,00		0,00	
(+) d'operacions no pressupostàries	0,00		0,00	
3. (-) Obligacions pendents de pagament		352.406,19		342.786,29
(+) del pressupost corrent	92.007,37		84.041,82	
(+) dels pressupostos tancats	0,00		0,00	
(+) d'operacions no pressupostàries	260.398,82		258.744,47	
4. Partides pendents d'aplicació		0,00		0,00
(-) cobraments realitzats pendents d'aplicació definitiva	0,00		0,00	
(+) pagaments realitzats pendents d'aplicació definitiva	0,00		0,00	
I Romanent de tresoreria total (1+2-3+4)		1.489.836,30		1.236.324,03
II. Saldo de dubtós cobrament		0,00		0,00
III. Excés de finançament afectat		0,00		0,00
IV. Romanent de tresoreria no afectat = (I-II-III)		1.489.836,30		1.236.324,03

ACTA D'ARQUEIG METÀL·LIC				
PAGAMENTS		COBRAMENTS		
PRESSUPOSTARIS		PRESSUPOSTARIS		
Pressupost de despeses PT. corrent	4.023.156,87	Pressupost d'ingressos PT. corrent		2.849.284,43
Pressupost de despeses PTS. tancats	84.041,82	Pressupostos d'ingressos PTS. tancats		436.768,09
D'OPERACIONS NO PRESSUPOSTÀRIES DE TRESORERIA		D'OPERACIONS NO PRESSUPOSTÀRIES DE TRESORERIA		
Creditors	2.013.167,72	Creditors		2.014.822,07
Deutors	0,00	Deutors		0,00
Partides pendents d'aplicació	22.496,58	Partides pendents d'aplicació		22.496,58
Moviments interns de tresoreria	2.460.091,84	Moviments interns de tresoreria		2.460.091,84
TOTAL PAGAMENTS	8.602.954,83	TOTAL COBRAMENTS		7.783.463,01
EXISTÈNCIES FINALS	322.850,41	EXISTÈNCIES INICIALS		1.142.342,23
TOTAL DÈBIT	8.925.805,24	TOTAL CRÈDIT		8.925.805,24
ESTAT DE LES EXISTÈNCIES DE TRESORERIA				
COMPTE	Existències inicials	Total ingressos	Total despeses	Existències finals
Caixa	676,99	9.624,13	9.248,26	1.052,86
Bancs i comptes operatius	1.138.545,99	3.285.916,38	4.104.296,05	320.166,32
Bancs i altres comptes	3.119,25	3.473.684,55	3.475.172,57	1.631,23
TOTAL	1.142.342,23	6.769.225,06	7.588.716,88	322.850,41

Els fons líquids que consten en la tresoreria del Síndic de Greuges el 31 de desembre de 2024 pujaven a 322.850,41 euros, dels quals 1.052,86 eren en metàl·lic i estaven en les dependències del Síndic, 320.166,32 en un compte d'una entitat bancària i 1.631,23 en un compte restringit de pagaments de la mateixa entitat bancària.

6.23.6 Personal

La composició de la plantilla i de la relació de llocs de treball del Síndic de Greuges al tancament de l'exercici és la següent:

Alts càrrecs	Homes	Dones	Total
Síndic i adjunts	2	1	3

Plantilla	Homes	Dones	Total
Secretari general	1	0	1
Personal tècnic superior as.	8	10	18
Personal tècnic superior	2	2	4
Personal tècnic mitjà	0	2	2
Secretari/ària alts càrrecs	1	2	3
Personal administratiu	3	7	10
Personal subaltern	2	0	2
Total	17	23	40

Total llocs de treball	Quantitat
Ocupats	40
Vacants	0
Total	40

Les retribucions abonades amb càrrec a les obligacions reconegudes en este exercici s'arreglen en la liquidació del pressupost de despeses del punt 5.1 dels Comptes anuals d'este exercici.

6.24 Indicadors financers, patrimonials i pressupostaris

1. FINANCERS I PATRIMONIALS		
a) LIQUIDESA IMMEDIATA =	$\frac{322.850,41}{408.314,05} = 79,07\%$	$\frac{\text{Fons líquids}}{\text{Passiu corrent}}$
b) LIQUIDESA A CURT TERMINI =	$\frac{1.842.242,49}{408.314,05} = 451,18\%$	$\frac{\text{Fons líquids} + \text{Drets pdts. cobrament}}{\text{Passiu corrent}}$
c) LIQUIDESA GENERAL =	$\frac{1.887.981,32}{408.314,05} = 462,38\%$	$\frac{\text{Actiu corrent}}{\text{Passiu corrent}}$
d) ENDEUTAMENT PER HABITANT =	$\frac{408.314,05}{5.319.285} = 0,08 \text{ €/h.}$	$\frac{\text{Passiu corrent} + \text{Passiu no corrent}}{\text{Nre. habitants}}$
e) ENDEUTAMENT =	$\frac{408.314,05}{7.061.839,21} = 5,78\%$	$\frac{\text{Passiu corrent} + \text{Passiu no corrent}}{\text{Passiu corrent} + \text{Passiu no corrent} + \text{Patrimoni net}}$
f) RELACIÓ D'ENDEUTAMENT =	$\frac{408.314,05}{0,00} = - - - \%$	$\frac{\text{Passiu corrent}}{\text{Passiu no corrent}}$
g) CASH-FLOW =	$\frac{408.314,05}{-721.189,01} = -56,62\%$	$\frac{\text{Passiu no corrent} + \text{Passiu corrent}}{\text{Fluxos nets de gestió}}$
h) PERÍODE MITJÀ DE PAGAMENT A CREDITORS COMERCIALS =	$\frac{198.747,71}{116.090,29} = 1,71 \text{ dies}$	$\frac{\sum \text{Nombre dies període de pagament} \times \text{Import pagament}}{\sum \text{Import pagament}}$
i) PERÍODE MITJÀ DE COBRAMENT =	$\frac{57.456,00}{2.128,00} = 27,00 \text{ dies}$	$\frac{\sum \text{Nombre dies període de cobrament} \times \text{Import de cobrament}}{\sum \text{Import de cobrament}}$

j) RÀTIOS DEL COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL		
1) Estructura dels ingressos Ingressos de gestió ordinària (IGOR)	$\frac{0,00}{4.351.795,40} = 0,00\%$	$\frac{\text{ING. TRIB}}{\text{IGOR}}$
	$\frac{4.349.667,40}{4.351.795,40} = 99,95\%$	$\frac{\text{TRANFS}}{\text{IGOR}}$
	$\frac{0,00}{4.351.795,40} = 0,00\%$	$\frac{\text{VN i PSS}}{\text{IGOR}}$
	$\frac{2.128,00}{4.351.795,40} = 0,05\%$	$\frac{\text{Resta IGOR}}{\text{IGOR}}$
2) Estructura de les despeses Despeses de gestió ordinària (DGOR)	$\frac{3.758.146,43}{4.213.966,66} = 89,18\%$	$\frac{\text{G. PERS.}}{\text{DGOR}}$
	$\frac{0,00}{4.213.966,66} = 0,00\%$	$\frac{\text{TRANFS}}{\text{DGOR}}$
	$\frac{0,00}{4.213.966,66} = 0,00\%$	$\frac{\text{APROV}}{\text{DGOR}}$
	$\frac{455.820,23}{4.213.966,66} = 10,82\%$	$\frac{\text{Resto GGOR}}{\text{DGOR}}$
3) Cobertura de les despeses corrents	$\frac{4.213.966,66}{4.351.795,40} = 96,83\%$	$\frac{\text{Despeses de gestió ordinària (DGOR)}}{\text{Ingressos de gestió ordinària (IGOR)}}$

2. PRESSUPOSTARIS		
a) Del pressupost de despeses corrents		
1) EXECUCIÓ DEL PPT. DE DESPESES =	$\frac{4.115.164,24}{5.643.263,29} = 72,92\%$	$\frac{\text{Total obligacions reconegudes netes}}{\text{Crèdits totals}}$
El percentatge d'execució del pressupost sobre els crèdits inicials ha sigut del 97,13%		
2) REALITZACIÓ DE PAGAMENTS =	$\frac{4.023.156,87}{4.115.164,24} = 97,76\%$	$\frac{\text{Pagaments realitzats}}{\text{Total obligacions reconegudes netes}}$
3) DESPESA PER HABITANTS =	$\frac{4.115.164,24}{5.319.285} = 0,77 \text{ €/h.}$	$\frac{\text{Total obligacions reconegudes netes}}{\text{Nre. habitants}}$
4) INVERSIÓ PER HABITANT =	$\frac{85.643,75}{5.319.285} = 0,02 \text{ €/h.}$	$\frac{\text{Obligacions reconegudes netes (cap. 6 i 7)}}{\text{Nre. habitants}}$
5) ESFORÇ INVERSOR =	$\frac{85.643,75}{4.115.164,24} = 2,08\%$	$\frac{\text{Obligacions reconegudes netes (cap. 6 i 7)}}{\text{Total obligacions reconegudes netes}}$
b) Del pressupost d'ingressos corrents		
1) EXECUCIÓ DEL PPT. D'INGRESSOS =	$\frac{4.368.676,51}{5.643.263,29} = 77,41\%$	$\frac{\text{Drets reconeguts nets}}{\text{Previsions definitives}}$
2) REALITZACIÓ DE COBRAMENTS =	$\frac{2.849.284,43}{4.368.676,51} = 65,22\%$	$\frac{\text{Recaptació neta}}{\text{Drets reconeguts nets}}$
3) SUPERÀVIT (o DÈFICIT) PER HABITANT =	$\frac{312.858,57}{5.319.285} = 0,06 \text{ €/h.}$	$\frac{\text{Resultat pressupostari ajustat}}{\text{Nre. habitants}}$
c) De pressupostos tancats		
1) REALITZACIÓ DE PAGAMENTS =	$\frac{84.041,82}{84.041,82} = 100,00\%$	$\frac{\text{Pagaments}}{\text{S. I. Obligacions (± Modfs. i anul.)}}$
2) REALITZACIÓ DE COBRAMENTS =	$\frac{436.768,09}{436.768,09} = 100,00\%$	$\frac{\text{Cobraments}}{\text{S. I. Drets (± Modfs. i anul.)}}$

6.25 Informació sobre el període mitjà de pagament i el període mitjà de cobrament

El **període mitjà de pagament** reflectix el temps mitjà que el Síndic de Greuges tarda a pagar als seus creditors en execució del seu pressupost, esta ràtio és la relació entre obligacions pendents de pagament i obligacions reconegudes netes multiplicat per 365.

En el Síndic esta ràtio durant l'exercici 2024 és de:

$$\frac{92.007,37}{4.115.164,24} * 365 = 8,16 \text{ dies}$$

El **període mitjà de cobrament** reflectix el nombre de dies de mitjana que tarda el Síndic a cobrar els seus ingressos, esta ràtio és la relació entre drets pendents de cobrament i drets reconeguts nets multiplicat per 365.

En el Síndic esta ràtio durant l'exercici 2024 és de:

$$\frac{1.519.392,08}{4.368.676,51} * 365 = 126,94 \text{ dies}$$

6.26 Informació sobre el cost d'activitats

No consten dades en la institució sobre això.

6.27 Indicadors de gestió

No consten dades en la institució sobre això.

6.28 Fets posteriors al tancament

El Síndic de Greuges, mitjançant Acord de la Junta de Coordinació i Règim Interior de data 8 d'octubre de 2024, va aprovar el projecte de pressupost de la institució per a l'exercici 2025. D'acord amb les seues bases d'execució, el pressupost entrarà en vigor l'1 de gener de 2025 o, si és el cas, quan entre en vigor el pressupost de la Generalitat Valenciana per a este exercici, en el qual s'integra.

Posteriorment, i a conseqüència dels terribles efectes de la DANA del dia 29 d'octubre de 2024, es va retardar la presentació en les Corts dels pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2025.

D'acord amb el que s'establix en l'article 35 de la Llei 1/2015, de 6 de febrer, d'hisenda pública, del sector públic instrumental i de subvencions, si les Corts no aproven el pressupost de la Generalitat abans del primer dia de l'exercici econòmic corresponent, s'entendrà prorrogat el de l'exercici anterior fins que s'aprove i publique el nou en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*. Amb tal motiu, el Consell, mitjançant Decret 193/2024, de 23 de desembre, va establir els criteris d'aplicació de la pròrroga automàtica dels pressupostos de la Generalitat per a 2024, fins a l'entrada en vigor dels pressupostos per a 2025.

Així mateix, mitjançant Resolució del Síndic de Greuges de data 7 de febrer de 2025, es va establir la pròrroga del pressupost del Síndic de Greuges per a 2024 i de les seues bases d'execució, on es regulen qüestions relatives al tancament de l'exercici.

Tal com s'ha indicat en apartats anteriors, queda pendent d'incorporació a l'exercici 2025 els romanents de l'exercici 2024 d'acord amb el que s'establix en el punt quart de la disposició addicional primera de la Llei 8/2023, de 27 de desembre, de pressupostos de la Generalitat.

En la data de la firma del present compte continua prorrogat el pressupost de l'exercici 2024.

Actualment, s'està duent a terme el control financer permanent corresponent a l'exercici 2024, el Pla anual del qual va ser aprovat per la Mesa de les Corts el dia 13 de febrer de 2024 (Acord 441/XI).

El present compte anual es remetrà a les Corts Valencianes i al Síndic de Comptes de la Generalitat Valenciana als efectes oportuns.

El secretari general

JOSE CARLOS|GINER|
ESQUERDO
2025.03.10 11:55:45 +01'00'

La cap de l'Àrea Econòmica

MARIA JOSE|
CUVERTORET|IGLESIAS
2025.03.10 11:53:54 +01'00'

Este compte anual ha sigut aprovat per la Junta de Coordinació i Règim Interior de la institució en la sessió celebrada el 10 de març de 2025.