



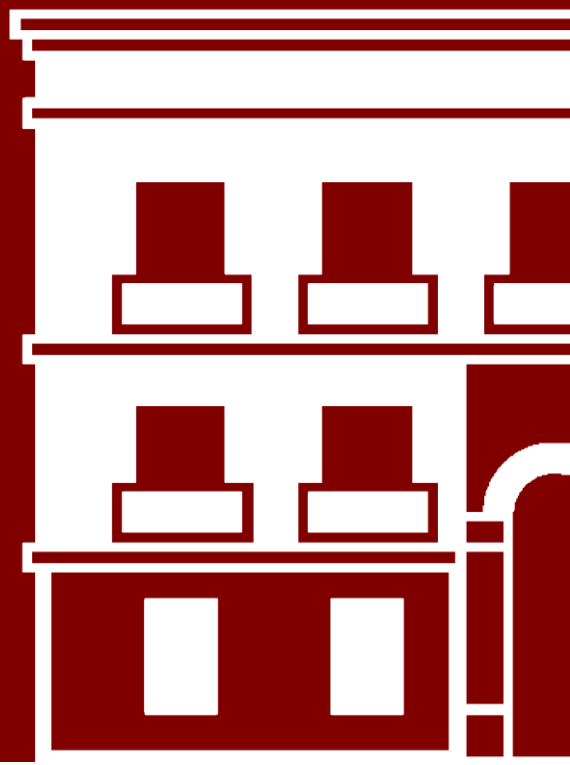
SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

**Informe anual a les
Corts Valencianes**

2025

www.elsindic.com

Castellano





SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

Informe anual a les Corts Valencianes 2025

Alicante, 2026

Índice de capítulos

Capítulo 1	Consideraciones generales sobre la situación de los derechos y la actuación del Síndic	13
Capítulo 2	Actividad del Síndic de Greuges en cifras	27
Capítulo 3	Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención	63
Anexo 1	Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2025.....	161

Índice general

Capítulo 1	Consideraciones generales sobre la situación de los derechos y la actuación del Síndic	13
Capítulo 2	Actividad del Síndic de Greuges en cifras	27
2.1	Consultas presentadas por la ciudadanía en 2025	29
2.2	Quejas de la ciudadanía iniciadas en 2025	31
2.3	Quejas de la ciudadanía cerradas en 2025	39
2.4	Quejas de oficio iniciadas en 2025	43
2.5	Quejas de oficio cerradas en 2025	45
2.6	Listado de quejas de oficio iniciadas y/o cerradas en 2025 y página del <i>Informe anual 2025</i> en la que se tratan	47
2.7	Colaboración de la Administración	49
2.8	Evolución en el tiempo	57
Capítulo 3	Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención	63
3.1	DANA	63
3.1.1	Servicios sociales	64
3.1.2	Educación	65
3.1.3	Vivienda	67
3.1.4	Reflexiones sobre el ejercicio de competencias por parte de las administraciones autonómica y locales	69
3.2	Servicios sociales	71
3.2.1	Generales	71
3.2.2	Dependencia	75
3.2.3	Vulnerabilidad	81
3.2.4	Discapacidad	85
3.2.5	Mayores	89
3.3	Infancia y adolescencia	97
3.4	Sanidad	103
3.4.1	Información sanitaria	103
3.4.2	Listas de espera	107
3.4.3	Farmacia	107

3.4.4 Atención primaria	108
3.5 Educación	109
3.6 Vivienda	117
3.6.1 Ayudas.....	118
3.6.2 Demanda de vivienda pública	121
3.7 Transparencia y participación.....	123
3.7.1 Transparencia	123
3.7.2 Participación	127
3.8 Empleo público	129
3.9 Procedimientos administrativos.....	135
3.9.1 Derecho a una buena administración.....	135
3.9.2 Cita previa.....	136
3.9.3 Padrón municipal	138
3.9.4 Falta de respuesta	139
3.9.5 Administración electrónica	141
3.10 Servicios públicos locales y medio ambiente.....	143
3.10.1 Servicios públicos locales	143
3.10.2 Medio ambiente	144
3.11 Urbanismo.....	147
3.12 Transporte.....	151
3.13 Hacienda y Justicia	155
3.14 Derechos lingüísticos	157
Anexo 1 Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2025.....	161

Índice de tablas

Tabla 1	Consultas presentadas por la ciudadanía en 2025	29
Tabla 2	Quejas de la ciudadanía iniciadas en 2025	31
Tabla 3	Canal de recepción de las quejas presentadas por la ciudadanía en 2025	32
Tabla 4	Canal de comunicación elegido por la ciudadanía para la tramitación de sus quejas en 2025.....	32
Tabla 5	Idioma elegido por la ciudadanía para la tramitación de sus quejas en 2025	33
Tabla 6	Lugar de residencia de las personas que presentaron quejas en 2025	33
Tabla 7	Motivos de inadmisión de quejas de la ciudadanía iniciadas en 2025	34
Tabla 8	Materias de las quejas de la ciudadanía iniciadas en 2025 y admitidas a trámite	35
Tabla 9	Tipos de cierre de quejas de la ciudadanía finalizadas en 2025	39
Tabla 10	Distribución por materias de los tipos de cierre de quejas de la ciudadanía finalizadas en 2025	40
Tabla 11	Quejas de oficio iniciadas en 2025	43
Tabla 12	Quejas de oficio cerradas en 2025	45
Tabla 13	Listado de quejas de oficio iniciadas y/o cerradas en 2025 y página del Informe anual 2025 en la que se tratan	47
Tabla 14	Grado de colaboración de las Administraciones investigadas (Consell y ayuntamientos) en quejas cerradas en 2025.....	50
Tabla 15	Administraciones que en la tramitación de una queja no contestaron a peticiones de informe (art. 39.1.a) ni a las consideraciones del Síndic (art. 39.1.b), en quejas cerradas en 2025	51

Tabla 16	Evolución de las quejas de la ciudadanía iniciadas cada año, de 2021 a 2025	57
Tabla 17	Evolución de las materias de las quejas de la ciudadanía iniciadas cada año, de 2021 a 2025	58

Capítulo

1

**Consideraciones
generales sobre la
situación de los derechos
y la actuación del Síndic**



Capítulo 1

Consideraciones generales sobre la situación de los derechos y la actuación del Síndic

El artículo 6 de la vigente Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana (en adelante, Ley del Síndic), dispone que *«el mandato de la persona titular del Síndic de Greuges tendrá una duración de siete años y la persona que ocupe el cargo no podrá ser reelegida»*. Mi desempeño como titular de la institución se inició con la toma de posesión en fecha de 03/12/2019, lo que emplaza la extinción del mandato en la fecha de 03/12/2026, siempre que, como debe presumirse, les Corts cumplan con su obligación legal de elegir un nuevo síndico o síndica de Greuges.

En este último *Informe anual* que presento, ejerciendo mis funciones dentro del periodo ordinario del cargo, parece necesario realizar alguna reflexión aprovechando la perspectiva temporal que ofrece el periodo transcurrido.

La primera de estas reflexiones debe tener como referente al parlamento valenciano. No en vano el Síndic de Greuges aparece en el Estatut de Autonomía como institución comisionada por les Corts para velar por la defensa de los derechos y libertades, en los términos que establece el artículo 38 del citado Estatut. La relación entre ambas instituciones, Síndic y Corts, debería ser lo más intensa posible, dada la importancia de la tarea encomendada al Síndic. Estamos hablando nada menos que de la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía valenciana, algo que constituye la principal seña de identidad de una sociedad democrática.

En el *Informe anual 2019*, el primero presentado por el actual titular de la institución, se decía lo siguiente: *«Para obtener el máximo partido de su trabajo, la institución del defensor necesita establecer una intensa colaboración con el parlamento. Hasta ahora, el Síndic ha comparecido para presentar el Informe anual y para hacer lo propio con algunos informes especiales. [...] La institución está en condiciones de alcanzar un grado superior de rendimiento en su conexión con les Corts y acogerá, con agrado, cualquier paso que se dé en esa dirección»* ([página 16](#)).

Ese ofrecimiento de colaboración no ha tenido acogida. Durante los últimos siete años, el Síndic sólo ha sido llamado para exponer el *Informe anual* de cada ejercicio. Es más, podemos añadir que nuestra relación con les Corts se ha visto negativamente afectada por algunas actuaciones llevadas a cabo por el parlamento durante el ejercicio de 2025.

El artículo 51 de la citada Ley del Síndic determina que *«En el plazo de sesenta días a contar desde el inicio del segundo periodo ordinario anual de sesiones, el síndico o la síndica de Greuges presentará ante las Corts Valencianes, un informe anual referido al ejercicio inmediatamente anterior»*. En cumplimiento de ese mandato, en fecha de 25/03/2025 se presentó, en el Registro de les Corts, el *Informe anual 2024*.

El artículo 53.1 de la citada Ley del Síndic establece lo siguiente: *«Antes de finalizar el periodo ordinario de sesiones en el que se haya presentado el informe anual correspondiente, el síndico o la síndica de Greuges comparecerá ante el Pleno de las Corts Valencianes para exponer sus principales contenidos»*. El mandato de este artículo ha sido simplemente ignorado por les Corts. El Síndic de Greuges no ha tenido

oportunidad de exponer, a lo largo de todo 2025, su *«balance de la situación en que se encuentra la protección y garantía de los derechos y libertades de los valencianos y las valencianas»*.

El sentido de la existencia del Síndic de Greuges dentro de la arquitectura institucional de la Comunitat Valenciana viene definido por el artículo 38 del marco estatutario valenciano, que lo configura como garante de los derechos y libertades de la ciudadanía y le impone el deber de informar anualmente a les Corts sobre el resultado de sus actuaciones. Esta es la única obligación expresamente establecida en cuanto a la figura del Síndic, lo que evidencia la relevancia que el Estatut atribuye al ejercicio de escuchar en sede parlamentaria al defensor del pueblo.

Aun con ello, esta exigencia estatutaria, que debe ser inexcusablemente atendida por el Síndic, no puede ser observada por este si les Corts no acuerdan su comparecencia en fecha y hora determinadas, habilitando la convocatoria correspondiente en el calendario parlamentario; lo que convierte a les Corts en el primer destinatario del mandato del Estatut.

Si hay un primer hecho relevante, en 2025, en relación con la protección y garantía de los derechos y libertades de la ciudadanía valenciana, sin duda es la falta de interés exhibida por les Corts para prestar atención a lo que, al respecto, tiene que decir la institución encargada de su defensa. No debe olvidarse que los informes anuales del Síndic recogen, fundamentalmente, el contenido de las quejas presentadas por los ciudadanos. Constituyen una radiografía de los problemas y las preocupaciones que la ciudadanía traslada al Síndic y que este debe poner en conocimiento de les Corts. Cerrar la puerta a la presencia del Síndic en les Corts es tanto como cerrar los oídos del parlamento a lo que quieren expresar los habitantes de nuestra Comunitat, por medio del defensor. Son los ciudadanos los que sufren el desaire de esta falta de atención.

Esta circunstancia, con ser principal y especialmente destacable desde la óptica de esta institución, no señala la única amenaza que se vislumbra sobre la debida consideración que correspondería aplicar a una entidad de raíz estatutaria como es la del Síndic de Greuges.

Recientemente, hemos asistido a una modificación del Reglamento de les Corts que carga de interrogantes el futuro de las relaciones de las instituciones estatutarias, creadas directamente por el Estatut de Autonomía y referidas en su artículo 20.3, con el parlamento valenciano. Esta modificación se aprobó mediante Acuerdo del Pleno de les Corts, a partir de una propuesta de dos grupos parlamentarios, tramitada por el procedimiento de lectura única. El *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, de 30/12/2025, publicó la citada modificación.

Respecto de la institución del Síndic de Greuges, llama poderosamente la atención la modificación del artículo 48.6 del Reglamento, que ha quedado redactado como sigue: *«La Comisión de Peticiones tendrá, igualmente, como función específica, las relaciones con la institución del Síndic de Greuges y la presentación ante ella del informe anual y del resto de los informes que elabore el Síndic de Greuges»*. Más allá de la cuestionable precisión en la redacción del precepto, lo que parece claro es que no se ha tenido presente lo que dispone la Ley del Síndic que dedica su artículo 51 a la *«Presentación»* del Informe anual y su artículo 53 respecto a la *«Exposición»* del citado Informe anual.

El citado artículo 51, como se ha recogido en párrafos anteriores, emplaza al Síndic a presentar su Informe anual ante les Corts. Nada que objetar, por tanto, a la reciente reforma del Reglamento que sitúa esa presentación ante un órgano de la cámara, como es la Comisión de Peticiones. Sin embargo, nada se dice en la nueva redacción del

Reglamento respecto de la exposición de los contenidos principales del Informe anual, que la Ley del Síndic remite para su sustanciación, de una forma indiscutible, al Pleno de la Cámara.

Resulta legítimo que el Síndic se pregunte por esta circunstancia. Una vez que se aborda la reforma del reglamento de les Corts, el hecho de no acomodar sus previsiones a lo dispuesto por la Ley del Síndic, ¿constituye un olvido o es el resultado de una decisión consciente del parlamento valenciano? A nadie se le escapa que es más fácil reformar el reglamento de les Corts, operación que solo requiere de mayoría absoluta, que reformar la Ley del Síndic, para lo que se requiere el voto de las tres quintas partes de la Cámara, tal y como expresamente dispone el artículo 44.5 del Estatut de Autonomía para las instituciones estatutarias. Tampoco se le escapa a nadie que la comparecencia del Síndic de Greuges ante el Pleno de les Corts dota de mayor trascendencia pública al contenido de su Informe anual que, como se ha señalado, viene a trasladar a la Cámara las quejas de los ciudadanos.

Así lo valoraron les Corts cuando aprobaron la Ley 2/2021, la Ley del Síndic, con una mayoría que sobrepasaba claramente los tres quintos requeridos por el Estatut. Pero así parecieron entenderlo también les Corts en la presente legislatura, cuando convocaron al Síndic de Greuges a exponer el *Informe anual 2023*, ante el Pleno de la Cámara en fecha de 15/05/2024. Les Corts aceptaron, en aquel momento, el mandato de la Ley del Síndic, aun cuando su reglamento no contemplaba la exposición del Informe anual en sesión plenaria. Entonces, ¿por qué no recoger este precedente en la reforma reglamentaria dotándole del procedimiento y de la formalidad pertinentes?

Quizá resulte oportuno mencionar, aquí, que todos los defensores autonómicos de España tienen la oportunidad de exponer sus informes anuales ante el pleno de sus respectivos parlamentos. Esta práctica deriva del mandamiento de sus propias leyes reguladoras que se asemejan, en este aspecto, a lo dispuesto para la Comunitat Valenciana por la Ley del Síndic. No es casual que este comportamiento se haya generalizado, pues en todas partes se valora la importancia que tiene escuchar las quejas de los ciudadanos a través de los informes de los defensores. Sólo los informes del Defensor del Pueblo de España tienen un tratamiento diferente debido a la composición bicameral de las Cortes Generales, existiendo para ello una específica comisión mixta Congreso-Senado.

Además de lo señalado, las perspectivas se tornan más inquietantes si se analizan otros aspectos de la tan citada reforma del Reglamento de les Corts. La modificación del apartado 6 del artículo 135 ha introducido una excepción, respecto de las instituciones estatutarias, que amenaza con alterar su capacidad presupuestaria. De acuerdo con la nueva redacción de este apartado, el rechazo por el Pleno de las enmiendas a la totalidad del proyecto de ley de presupuestos de la Generalitat supone que quedan fijadas las cuantías globales en los estados «... a excepción de las previstas en instituciones de la Generalitat del artículo 20.3 del Estatuto de autonomía, cuyas cuantías podrán modificarse...». La redacción de la norma dista de estar clara, pero el señalamiento literal y exclusivo de la posibilidad de modificar las cuantías de los créditos destinados al funcionamiento de los entes estatutarios envía un mensaje perturbador.

En relación con esta posibilidad abierta ahora, procede traer aquí a colación otro acontecimiento que debe de formar parte de este Informe anual, de acuerdo con lo previsto en el artículo 52.1.g de la Ley del Síndic. Este precepto obliga al defensor a informar de los supuestos en que se haya instado la interposición de algún recurso de inconstitucionalidad, como ha sido el caso.

Mediante escrito fechado en 26/06/2025, la presidenta de la Acadèmia Valenciana de la Llengua venía a solicitar, del Síndic de Greuges, que instara al Defensor del Pueblo de España la interposición de un recurso de inconstitucionalidad contra la Sección 17 (Acadèmia Valenciana de la Llengua) del estado de gastos de la Ley 6/2025, de 30 de mayo, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio de 2025. Fundamentaba esa petición en un informe del secretario general de la Acadèmia, de cuyo contenido se desprendían graves vulneraciones del ordenamiento constitucional y estatutario que lesionaban, singularmente, la autonomía orgánica, funcional y presupuestaria de esa institución estatutaria, reconocida por el artículo 2 de la Ley 7/1998, de 16 de septiembre, de Creación de la Acadèmia Valenciana de la Llengua. No está de más volver a recordar que la modificación de la citada Ley de la Acadèmia requiere una mayoría de tres quintos en la Cámara, por mandato del Estatut.

El proyecto inicial del presupuesto de la Acadèmia fue enmendado, en el trámite parlamentario, modificando sustancialmente su contenido. La Ley de Presupuestos finalmente aprobada suponía, para la Acadèmia, la imposibilidad de atender los gastos de funcionamiento de la institución y, lo que es igualmente grave, la imposibilidad de decidir el destino de fondos para subvenciones y actividades, dado que los destinatarios concretos de la totalidad de esos fondos se fijaron en el trámite parlamentario. La autonomía orgánica, funcional y presupuestaria de la Acadèmia, consagrada por una ley cuya aprobación requiere una mayoría reforzada por mor del Estatut, quedaba, *de facto*, anulada por medio de una ley de mayoría simple, como es la de Presupuestos. Como se señaló en el debate presupuestario, se trataba de «*estrangular*» a la Acadèmia Valenciana de la Llengua frente al «*blindaje*» de la misma que, se supone, le otorga el Estatut de Autonomía.

El defensor entendió el ataque a la autonomía de la Acadèmia como un grave atentado a las disposiciones del Estatut, pero también como una grave amenaza respecto de los derechos lingüísticos de los ciudadanos, en cuya configuración y protección tiene un papel destacado la institución de la Acadèmia.

Atendiendo estos motivos, el Síndic de Greuges acogió la petición formulada por la presidenta de la Academia y, mediante escrito de 01/07/2025, solicitó del Defensor del Pueblo de España la interposición del recurso de inconstitucionalidad requerido.

Mediante resolución de 28/08/2025, el Defensor del Pueblo resolvió no interponer el citado recurso de inconstitucionalidad, si bien remitió una Recomendación, dirigida al President de la Generalitat, fechada el 01/09/2025, en los siguientes términos: «*Iniciar los trámites necesarios para realizar una modificación de crédito de la Sección 17 de los Presupuestos Generales de la Generalidad de Valencia, en el sentido de la propuesta aprobada por el Pleno de la Acadèmia Valenciana de la Llengua y remitida al Consell para su aprobación, en aras de salvaguardar la autonomía de esta institución*». Al margen de aceptar o no la interposición del recurso solicitado, lo que parece desprenderse de esta Recomendación es que el Defensor del Pueblo considera en situación de riesgo la autonomía de la Acadèmia.

En el momento de redactar este Informe anual, no consta que se haya iniciado trámite alguno para llevar a efecto las recomendadas modificaciones de crédito solicitadas por el Defensor estatal, en los Presupuestos de la Generalitat.

Resulta inevitable asociar este trato presupuestario que ha sufrido la Acadèmia Valenciana de la Llengua con la reciente reforma del Reglamento de les Corts, que abre la puerta a modificaciones sólo aplicables a los estados de gastos de las instituciones estatutarias que hemos comentado anteriormente. Parece un aviso a navegantes que, ciertamente, no contribuye a alejar la idea de que se puede ejercer una cierta presión

presupuestaria, cuando el desempeño de ciertas instituciones no resulta del agrado de la mayoría parlamentaria. Los conceptos de autonomía e independencia de las instituciones, aún amparados por la ley, no parecen gozar de mucho predicamento en la agitada vida política actual.

Para concluir esta reflexión sin que haya lugar a dudas: el respeto de los derechos y libertades de la ciudadanía requiere empezar por respetar el funcionamiento de las instituciones encargadas de velar por la defensa de esos derechos y libertades. Ese funcionamiento viene determinado por la arquitectura institucional, con su juego de facultades, poderes y contrapesos, que ha sido acordada por la sociedad de forma democrática con la aprobación del Estatut de Autonomía. Si esta norma máxima, el Estatut, exige una mayoría cualificada de tres quintos para aprobar las normas que regulan el desarrollo legislativo, las funciones y facultades de las instituciones estatutarias es porque se ha buscado forzar un amplio nivel de consenso respecto de los elementos fundamentales que definen la naturaleza de estas. Y no es extraño, dado su papel central en el desarrollo de la vida institucional, política y social de la Comunitat Valenciana.

Las instituciones estatutarias son creaciones fundamentales para la vida pública, en plenitud, de la Comunitat Valenciana. Por eso, las reglas que las configuran tienen ese carácter esencial en la constitución de la comunidad autónoma que las protege, de forma singular, en el Estatut. Rebajar mayorías para modificar esas reglas esenciales es perturbar el orden institucional existente.

No se pueden aceptar trucos o atajos, legales o reglamentarios, que abran la puerta a cuestionar o subvertir el papel que debe desempeñar cada institución. No hay ningún ordenamiento que sea inamovible, pero las modificaciones que se pretendan introducir deben respetar tanto la letra como el espíritu de los procedimientos. Las mayorías requeridas para determinados acuerdos representan la clave de bóveda de los procedimientos democráticos.

Violentar la función, las facultades y la independencia de las instituciones constituye el primer paso para una deriva hacia la falta de respeto de los derechos de los ciudadanos. Es preciso dejarlo claro desde una institución, como el Síndic de Greuges, cuyo mandato estatutario va dirigido, precisamente, a velar por la defensa de esos derechos.

Actuaciones respecto a la DANA 2024

En el *Informe anual 2024* señalábamos el episodio de la DANA de octubre de 2024 y sus consecuencias, como el acontecimiento más relevante del año. También considerábamos la intervención de los tribunales de justicia sobre los hechos, lo que convertía en incompatible la actuación del Síndic sobre estos. No obstante, anunciábamos la apertura de varias quejas de oficio sobre las actuaciones de las administraciones públicas posteriores a la DANA, para no interferir la acción de la justicia. Finalmente, se tramitaron expedientes de oficio relativos a las materias de Servicios Sociales, Educación y Vivienda.

Estas quejas de oficio nos han permitido realizar, a lo largo de 2025, labores de supervisión sobre las actividades de la Administración de la Generalitat y de los ayuntamientos afectados. Como es notorio, el Síndic de Greuges no tiene facultades legales para supervisar las actuaciones de la Administración del Estado. Estas investigaciones se han condensado en un [Informe especial](#), recopilatorio de los citados expedientes de oficio y que fue remitido a las consellerías afectadas y a los Ayuntamientos en febrero de 2026. Un resumen de este *Informe especial* se recoge en páginas posteriores de este mismo documento.

En el *Informe anual 2024* también dábamos cuenta de una queja, la 2404603, planteada por una ciudadana que denunciaba la falta de coincidencia entre los listados de municipios afectados, según hubieran sido emitidos por la Administración central o la autonómica. Esta circunstancia impedía a la promotora de la queja solicitar algunos tipos de ayuda, como titular de explotación agraria, al no figurar su municipio como afectado dentro de los listados elaborados a tal fin. En el fondo, lo que venía a denunciar la ciudadana era la falta de coordinación entre las administraciones, a la hora de definir el área de impacto de la DANA. La queja se cerró, en fecha de 04/04/2025 ([Resolución de cierre de la queja nº 2404603](#)), al haberse unificado los criterios entre administraciones para relacionar los municipios afectados.

Falta de coordinación entre administraciones

Aunque el asunto planteado por esta queja se resolvió finalmente, es preciso hacer constar que el problema de la falta de coordinación entre administraciones, fundamentalmente entre la Administración central y la autonómica, ha sido una constante a lo largo de todo el ejercicio de 2025. En las Consideraciones Generales del *Informe anual 2024* ([páginas 14 y 15](#)), realizábamos algunas reflexiones sobre la necesidad imperiosa de ejercer las competencias de cada uno desde los principios de solidaridad y leal cooperación. No hay otra forma de funcionar, eficazmente, en un Estado con competencias compartidas o concurrentes entre administraciones.

Conscientes de los problemas que estaba causando la falta de coordinación en el día a día de los trabajos de reconstrucción y de las ayudas, en fecha de 02/04/2025 se celebró una reunión de trabajo con el Defensor del Pueblo de España, que concluyó con la decisión de impulsar esa coordinación, tanto en sentido formal, con la constitución del órgano procedente, como material, a través de la adopción en él de las medidas específicas necesarias. Con ese objeto, el Defensor del Pueblo de España, como única defensoría con capacidad para actuar respecto de todas las administraciones, en fecha de 10/04/2025 inició una actuación de oficio dirigida tanto al Gobierno central como al Consell de la Generalitat. Expresamente se solicitaba, de ambos gobiernos, información respecto de las iniciativas llevadas a cabo para la constitución de una «Comisión de Coordinación» de las previstas en el artículo 25.2 de la Ley 17/2025, del Sistema Nacional de Protección Civil para la coordinación y seguimiento de las medidas adoptadas.

Esa Comisión se ha creado, finalmente, mediante el Real Decreto 70/2026, de 4 de febrero, con el título de «Comisión Mixta para la reconstrucción y recuperación tras los daños provocados en la Comunitat Valenciana por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA)». Es decir, el «órgano colegiado de la Administración General del Estado con la participación de otras administraciones públicas», como lo define el artículo 1.2 del propio Real Decreto, encargado de «planificar, impulsar y coordinar las actuaciones y medidas que desarrollen las administraciones públicas para paliar los daños causados por la DANA» ha tardado más de quince meses en ver la luz. Por más que el preámbulo del citado Real Decreto se esfuerce en dar cuenta de actividades realizadas con la participación de la Administración del Estado y de la Generalitat, lo cierto es que la inexplicable tardanza en crear este órgano específico de coordinación, por quien podía crearlo, el Gobierno central, no ha pasado desapercibida para la opinión pública de la Comunitat Valenciana. Los escenarios de confrontación que ya denunciábamos en las páginas más arriba señaladas del *Informe anual 2024* se mantuvieron durante todo el ejercicio de 2025, ante el asombro generalizado. No hay más que revisar las hemerotecas para comprobarlo.

Más lejos de las recomendaciones que constan en el *Informe especial* señalado, y que se extractan en el resumen recogido en páginas posteriores, parece imprescindible reforzar la idea central que deriva de la experiencia vivida. Si algo ha venido a demostrar de forma palmaria el episodio de la DANA, es que, en situaciones de crisis y, sobre todo, en contextos de polarización extrema, como los actuales, fallan los mecanismos de cooperación entre los diferentes niveles de las administraciones. No ha existido ni una mínima interlocución, en clave colaborativa, entre las administraciones con más medios: la de Estado y la de la Generalitat. Tampoco se han fomentado mecanismos de coordinación de carácter supramunicipal, más allá de los aplicados, con más voluntad que medios, por los propios ayuntamientos entre sí.

Para resultar eficaz, ninguna administración puede actuar de espaldas a las otras, porque el ejercicio de cualquier competencia, por muy exclusiva que se proclame, se ve interferido por las competencias de las demás. Mientras no se entienda esto y se actúe en consecuencia, no habrá forma de progresar como el estado moderno que deberíamos ser. Resulta casi una cuestión de supervivencia conseguir que el funcionamiento de la recientemente creada Comisión Mixta ayude a mejorar la eficacia y la imagen de las instituciones de gobernanza en nuestra Comunitat. Está en juego el bienestar de los ciudadanos, pero también la salud del sistema democrático en su conjunto.

Más quejas y más consultas de la ciudadanía

Los datos estadísticos referidos al ejercicio de 2025 vuelven a poner de manifiesto el incremento sostenido de la actividad del Síndic de Greuges. El tratamiento actual de estos datos, puesto en marcha a partir de la nueva Ley del Síndic de 2021, así lo evidencia, como se puede comprobar en el Capítulo 2 de este *Informe anual*. En conjunto, hemos pasado de más de 23.400 actuaciones en 2024 (sumando consultas y quejas), a más de 28.100 actuaciones en 2025. Este incremento de actuaciones ha exigido un considerable esfuerzo a los integrantes de la institución.

El número de consultas ha tenido un incremento ligeramente superior al 24%, situándose por encima de las 23.000. Se constata, así, el funcionamiento vivo de los servicios de atención ciudadana de la institución, los más próximos y accesibles a quienes sufren en sus relaciones con las administraciones públicas. El hecho que más de 10.000 consultas se hayan tramitado vía telefónica da una idea del esfuerzo de proximidad acometido por los trabajadores de la defensoría.

El número de expedientes de queja presentados por los ciudadanos también ha experimentado un incremento importante. Este incremento ha sido ligeramente superior al 5%, alcanzando una cifra por encima de las 5.000 quejas. Es preciso señalar que partíamos de los datos de 2024, cuando se produjo un extraordinario crecimiento en el número de quejas, crecimiento que alcanzó el 30% en relación con el año anterior. Este hecho hacía presagiar, para 2025, un descenso en el número de expedientes de queja, pero no ha sido así. Se ralentiza el crecimiento, pero se mantiene.

Como en años anteriores, el mayor número de quejas corresponde al apartado de Servicios Sociales, con enorme diferencia. En este apartado, las quejas presentadas por los ciudadanos superan las 1.900. Los datos comparativos se pueden apreciar en la tabla 8 del bloque de estadísticas. Poco podemos añadir, que no hayamos dicho ya, respecto de los problemas que caracterizan el funcionamiento de las administraciones en esta materia. Tres apartados concentran las quejas relativas a los servicios sociales: las que hacen referencia al reconocimiento y las prestaciones derivadas de la situación de dependencia, mayoritarias de manera muy destacada; las que son consecuencia de las solicitudes de declaración de situación de discapacidad; y las que proceden de la

aplicación de la renta valenciana de inclusión. Como se puede apreciar en la tabla 8 citada, en 2025 se ha producido un considerable aumento en los expedientes relativos a las solicitudes de declaración de discapacidad. Este hecho motivó la apertura de una queja de oficio por parte de la institución, de cuya tramitación se da cuenta en el apartado correspondiente.

Desde el *Informe anual 2020* ([página 15](#)), el primero que protagoniza íntegramente el actual equipo al frente de la institución, el Síndic de Greuges ha venido advirtiendo sobre los problemas derivados del diseño del funcionamiento de los servicios sociales en la Comunitat Valenciana. En el *Informe anual 2021*, reclamábamos «*un examen exhaustivo sobre la idoneidad de los modelos de intervención puestos en práctica*» ([páginas 12 y 13](#)). En el *Informe anual 2022* recordábamos las deficiencias denunciadas, así como en el *Informe anual 2023*. En el pasado ejercicio de 2024 volvíamos a insistir ([páginas 17 y 18](#)), de forma descriptiva y contundente, sobre los problemas tan reiteradamente avisados, preguntando, con cierta desesperanza: «*¿De verdad no se puede hacer un esfuerzo por simplificar los procedimientos para hacerlos más ágiles, como venimos reclamando en los cientos de resoluciones que dictamos cada año en estas materias?*».

Durante los últimos meses se han aprobado de manera urgente dos normas, inicialmente como decretos-ley, que han abordado la tarea de simplificar trámites en un amplísimo conjunto de procedimientos administrativos que abarcan diferentes materias, desde las de carácter puramente económico hasta las de alcance urbanístico, pasando por otros muchos sectores. Nada relevante se ha hecho sobre los procedimientos que están atascando los servicios sociales de forma irresoluble. Estamos hablando de proteger derechos que afectan, en muchos casos, a los más vulnerables.

Para aumentar la perplejidad, sigue en vigor la Ley de la Generalitat 9/2016 de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana, sobre la que en el *Informe anual 2016* el Síndic ya decía lo siguiente: «*Reducir a la mitad los plazos ordinarios, cuando el desproporcionado incumplimiento de éstos suele ser, todavía hoy, la causa de la mayoría de las reclamaciones, va requerir de un extraordinario esfuerzo en medios materiales y humanos por parte de la administración de la Generalitat*» ([página 35](#)). La inobservancia de esta ley ha venido siendo denunciada por el defensor en sus Informes anuales y en sus intervenciones públicas, poniendo de manifiesto que el esfuerzo en medios humanos y materiales que reclamaba, si se ha hecho, no se ha notado. Lo asombroso de la situación es que, constatándose que la citada ley no se ha aplicado desde su nacimiento, mediante el reciente Decreto Ley 14/2025 de medidas urgentes contra la hiperregulación, la agilización de procedimientos y la garantía de la unidad de mercado se amplía el ámbito de aplicación de la ley para considerar como procedimientos declarados de emergencia ciudadana aquellos «*...que tengan como objeto la tramitación de licencias para la construcción de nuevas viviendas...*». Habrá que ver si los procedimientos de concesión de licencias de obra tienen más suerte que los dedicados a las prestaciones sociales y consiguen rebajar sus periodos de tramitación, para que se pueda extender la fórmula a los del área social.

Durante el ejercicio pasado hemos vuelto a comprobar los problemas que se producen cada vez que llegan a su fin los contratos-programa suscritos, ahora por periodos cuatrienales, entre la Conselleria que ejerce las competencias en materia de servicios sociales y las administraciones locales que participan en la gestión de algunos servicios y programas. En el *Informe anual 2020* describíamos esta situación y analizábamos sus causas. En concreto señalábamos:

Leyes de la Generalitat y del Estado han venido descargando sobre los servicios municipales nuevas y variadas responsabilidades, cargadas de complejos procesos burocráticos. De su gestión dependen, en muchos casos,

las prestaciones públicas que las leyes reconocen como derechos sociales. Sin embargo, la financiación necesaria para el ejercicio de estas nuevas competencias no ha llegado por la vía de aumentar, proporcional y simultáneamente, los ingresos propios o directos de las corporaciones locales. Digamos que primero han llegado las obligaciones legales y luego se han ido arbitrando fórmulas de ayudas o subvenciones, desde los presupuestos de la Generalitat, fundamentalmente, para dar cobertura financiera a esas nuevas responsabilidades. Las obligaciones que se han impuesto a los ayuntamientos han nacido con un carácter permanente mientras que las subvenciones para sufragarlas han estado sometidas a los avatares de la aprobación y ejecución anual de los presupuestos de la Generalitat o del Estado. Como consecuencia de este diseño, los ayuntamientos no han podido contar con plantillas estables; pues la contratación de personal estaba sujeta a la recepción de las subvenciones (*Informe anual 2020*, [página 15](#)).

Es importante reproducir esta reflexión para seguir insistiendo en el diagnóstico sobre las dificultades insalvables a las que se enfrentan los servicios sociales municipales que dedican la mayor parte de su tiempo a labores burocráticas —informes para todo tipo de ayudas o prestaciones— a partir del trabajo de plantillas inestables y escasas. Durante 2025 hemos asistido a los apuros de muchos ayuntamientos para mantener la actividad con unas plantillas que terminaban, en muchos casos, sus contratos el primer día del año y que tardaban meses en poder volver a contar con la dotación de personal derivada del nuevo contrato programa. En algunos casos, como en el del Ayuntamiento de Alicante o el de Jávea, el Síndic se vio obligado a intervenir de oficio, como se da cuenta en este informe.

Situación de menores migrantes

En este capítulo de Consideraciones Generales es preciso informar de un cruce de comunicaciones sostenido entre la, en su momento, Vicepresidenta Primera y Consellera de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y el Síndic de Greuges, con motivo de la aprobación, por el Gobierno de España, del *«Real Decreto-Ley 2/2025, de 18 de marzo, por el que se aprueban medidas urgentes para la garantía del interés superior de la infancia y la adolescencia ante situaciones de contingencias migratorias extraordinarias»*. La norma iba destinada a hacer posible el reparto, entre las diferentes comunidades autónomas, de los menores migrantes no acompañados llegados a Canarias. Este hecho dio lugar a una petición de intervención planteada al Síndic de Greuges por la Vicepresidencia Primera. La petición se hizo pública a través de los medios de comunicación por la vicepresidenta, lo que aconseja también aportar una explicación pública de la actuación del Síndic.

Mediante escrito de 16/07/2025, se comunicaba al defensor que el Consell había promovido la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra el Real Decreto-Ley 2/2025. Al tiempo, informaba sobre la existencia de un borrador de Real Decreto, trasladado al Consell por el Ministerio de Infancia, para hacer efectivo el reparto de menores migrantes no acompañados, entre las Comunidades Autónomas. El escrito manifestaba su oposición al citado reparto. Tras algunas consideraciones sobre faltas de información, de criterios comunes o de financiación, se informaba sobre actuaciones llevadas a cabo por la Comunitat Valenciana para atender, con anterioridad, a menores en esta situación. Seguidamente, advertía sobre *«la posible vulneración de derechos fundamentales de estos menores, por la situación tan extrema en que se va a colocar a nuestra Comunitat, con un sistema de protección ya tensionado que imposibilita total y absolutamente acoger ese número de menores que se pretende»*. Concluía apelando al

Síndic «con la finalidad de que pueda anticiparse a estas posibles vulneraciones de derechos de una infancia tan vulnerable como la que llega a nuestras costas y proponer las medidas necesarias para evitarlas».

En la respuesta al mencionado escrito, firmada por el Síndic el 17/07/2025, se hacía constar lo siguiente: *«Sorprende, en primer lugar, que se dirija al Síndic de Greuges unas horas antes de la reunión de la Conferencia Sectorial de Infancia y Adolescencia, órgano convocado para el 17 de julio de 2025, y en cuyo foro se deben dirimir las cuestiones que plantea a esta defensoría...».* Después de recordar los fundamentos estatutarios y legales que atribuyen al Consell facultades ejecutivas y al Síndic de Greuges facultades de supervisión, el defensor completaba su comunicación con la vicepresidenta primera destacando que *«es la Conselleria la que legalmente debe adoptar las medidas necesarias para evitar las vulneraciones de derechos de la infancia que presume se van a producir, como expresa en el escrito que nos ha remitido. Igualmente, le corresponde dotarse de los recursos y medios necesarios, de toda naturaleza y procedencia, para alcanzar los fines a los que debe orientar su acción. Por ello, no corresponde a esta defensoría proponer medidas que pertenecen a la potestad de autoorganización de la Administración autonómica, sino velar porque efectiva y materialmente se adopten».*

Tal vez resulte oportuno recordar que, *«en defensa y protección de los niños y niñas que llegan a España sin la compañía de personas adultas que los protejan»*, todos los Defensores del Pueblo de España suscribimos el 16/10/2019, en la ciudad de Tarifa (Cádiz), una [Declaración](#) cuyo punto octavo se dirigía a las administraciones públicas en los siguientes términos: *«Demandamos de los poderes públicos un plan estratégico nacional de atención a menores extranjeros no acompañados, que asegure la protección de estos niños, adolescentes y jóvenes y que valore la necesidad de atenderlos de una manera coordinada, solidaria, ordenada y responsable entre los territorios».*

En este tema, la posición del Síndic de Greuges ni ha variado, ni puede variar. La Declaración de Tarifa contiene todos los valores que, como defensores de los derechos de las personas menores de edad, debemos sostener en nuestro trabajo diario, por encima de posicionamientos políticos y conflictos institucionales. Nada ni nadie puede desviarnos de ese objetivo, trascendente como pocos. El artículo 1.3 de la Ley del Síndic nos recuerda, de forma expresa, nuestra especial vinculación a la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño y a la legislación sobre infancia y adolescencia.

Falta de transparencia y buena administración

Por otra parte, cabe destacar que también como en 2024, el siguiente epígrafe en número de quejas recibidas es el correspondiente al apartado de Transparencia. Es cierto que han disminuido ligeramente en relación con las presentadas en 2024 —se sitúan en 412—, pero esto no suaviza la gravedad del problema.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana ha hecho de la defensa del derecho a una buena administración uno de los ejes de su actuación. Se pueden rastrear las apelaciones a este derecho fundamental en los diferentes Informes anuales y, de forma singular, en el *Informe anual 2023* ([páginas 14 y 15](#)). Recogido por la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, pero también por la jurisprudencia del Tribunal Supremo de España, su invocación permite a esta institución denunciar, por ejemplo, comportamientos inapropiados de las administraciones, cuando estos comportamientos se amparan en la opacidad o la falta de respuesta. La falta de información limita las facultades de defensa de los propios ciudadanos frente a la arbitrariedad, la

incompetencia o los abusos de los poderes públicos. Del mismo modo, también limita las facultades de control y actuación de los actores políticos en la oposición.

En el primer Informe anual suscrito por el actual titular ya se señalaba como *«no puede haber buena administración donde falta transparencia»*, añadiendo que el sistema democrático en su conjunto *«requiere, para su correcto funcionamiento, un alto nivel de transparencia en el funcionamiento de las administraciones»* (Informe anual 2019, [página 15](#)).

Como ya hemos señalado en otras ocasiones, con los sistemas electrónicos actuales de que disponen las administraciones públicas, la falta de transparencia o la vulneración del derecho de acceso a la información pública no es un problema de medios o de protección de datos, como se suele alegar por los que quieren ocultar sus actuaciones. Lo que hay es un problema de voluntad política que retrata la calidad de nuestra democracia.

En el *Informe anual 2024* hacíamos referencia a las dos víctimas de este comportamiento que identificábamos de la siguiente forma: *«Una, la propia democracia, cuyo funcionamiento se va deteriorando cada día más con actuaciones que impiden la participación de todos los partidos políticos en la gestión de los asuntos públicos y que pretenden evitar la rendición de cuentas de las acciones de gobierno. Dos, la ciudadanía, que contempla decepcionada cómo los distintos partidos están más ocupados en sus enfrentamientos y luchas políticas, que en trabajar para resolver los problemas y las necesidades de las personas. El camino de la desafección respecto del sistema institucional y de la actividad política, en general, se nutre de este tipo de comportamientos»* ([página 20](#)).

Poco podemos añadir al respecto. Los resultados están a la vista y el problema no tiene visos de solución. Si los ciudadanos no castigan con su denuncia o con su voto la opacidad de aquellos que ejercen el poder, el deterioro del funcionamiento de las administraciones acabará con su capacidad de resolver, mínimamente, los problemas que justifican su existencia. Sin transparencia y sin rendición de cuentas, las administraciones se convierten en instrumento de grupos caracterizados por comportamientos extractivos, orientados a obtener beneficios privilegiados de los recursos públicos, desde una posición de prepotencia.

El auge del problema de la vivienda

En una situación como la actual, no se puede cerrar este capítulo de Consideraciones Generales sin hacer referencia al área de vivienda. El número de quejas recibidas, en crecimiento, no hace justicia a la gravedad del problema social que representa. También ha sido objeto de reflexión en informes de años anteriores. En el *Informe anual 2021* ya se hacía una contundente llamada de atención sobre las disfunciones del sistema diseñado para la solicitud y adjudicación de una vivienda pública en la Comunitat Valenciana ([páginas 14 y 15](#)). Más recientemente, en el *Informe anual 2023* hacíamos un análisis más exhaustivo sobre lo que supone el derecho al disfrute de una vivienda digna, que reconoce la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda y su legislación de desarrollo ([páginas 18-20](#)). Igualmente, en el *Informe anual 2024* hemos insistido en las violaciones de ese derecho ([páginas 18 y 19](#)).

En multitud de resoluciones dictadas por esta institución se ha reiterado que la vivienda constituye un elemento básico en la vida de las personas, sin cuyo disfrute no podemos imaginar el acceso al ejercicio de otros derechos fundamentales, cuya defensa nos ha sido encomendada. Este Informe anual recoge una valoración de las quejas tramitadas

en materia de vivienda, con una referencia al recordatorio de Naciones Unidas respecto de lo que supone la asequibilidad de la vivienda, relacionada con el porcentaje que su gasto supone sobre el total de los ingresos del hogar y que no debería superar el 30%.

Una desagradable sorpresa supuso advertir que la Ley de Presupuestos de la Generalitat correspondiente a 2025 eliminó el procedimiento para conceder ayudas, ante la inexistencia de viviendas disponibles para adjudicar. Este procedimiento había estado vigente durante los ejercicios de 2023 y 2024 y se eliminó de manera incomprensible. Hemos hecho llegar a la Conselleria de Vivienda nuestra contrariedad por este grave paso atrás, que limita, seriamente, las posibilidades del acceso a una vivienda para determinados colectivos.

No se puede ultimar este apartado sin hacer una referencia al capítulo correspondiente a vivienda dentro del *Informe especial* sobre las actuaciones desplegadas tras la DANA 2024, cuyo resumen se encuentra en este mismo documento. La conclusión inmediata es que el siniestro ha venido a poner en evidencia la precariedad en que se encontraba la situación de la vivienda antes de la catástrofe de octubre de 2024 y los enormes esfuerzos que habrá que realizar, desde las administraciones públicas, para no sólo recomponer sino mejorar una situación que debemos calificar como dramática.

Como en años anteriores, tras el apartado estadístico del presente Informe anual y tras el resumen del *Informe especial* sobre la DANA de 2024, se distribuyen por materias aquellas quejas que hemos trasladado como más representativas de los problemas abordados. Detrás de cada queja hay un problema humano y, generalmente, una deficiente actuación de alguna administración pública. No podemos recogerlas todas, pero podemos acercarnos a presentar aquellas que mejor contribuyen a hacer visibles las vulneraciones más comunes que sufre la ciudadanía.

Finalmente, recordamos la posibilidad de acceder, desde la versión electrónica de este *Informe anual 2025*, que podrá descargarse desde la página web de la institución, a las resoluciones de consideraciones a la Administración y a las resoluciones de cierre que hemos recogido a través de los correspondientes enlaces. Estos enlaces se encuentran en la descripción de las quejas que se hace en cada apartado de este Informe.

Desde la página web de la institución también se puede acceder a todas las resoluciones emitidas, haciendo uso del buscador de actuaciones o del correspondiente número de queja (www.elsindic.com/actuaciones).

Capítulo

2

**Actividad del Síndic de
Greuges en cifras**



Capítulo 2

Actividad del Síndic de Greuges en cifras

Los datos sobre la actividad del Síndic de Greuges en 2025 presentados en este capítulo se han ordenado atendiendo a diversos criterios.

En primer lugar, se informa sobre las *consultas presentadas por la ciudadanía*.

Los siguientes apartados se refieren a quejas. Distinguimos entre *quejas de la ciudadanía* y *quejas de oficio*, iniciadas por el Síndic.

Al informar de las quejas, presentamos por separado las *quejas iniciadas en 2025*, que nos permitirán conocer la casuística de los problemas detectados durante el año, y las *quejas cerradas en 2025*, que nos informan del resultado alcanzado tras la tramitación de los expedientes.

El apartado sobre *colaboración de la Administración* se refiere también a quejas cerradas en 2025, pues es en el momento del cierre cuando se valora este aspecto.

Finalmente, con el propósito de dar una perspectiva temporal, se presenta la *evolución en el tiempo* de algunos de los elementos analizados, comparando los datos de 2025 con los de años anteriores.

En lo que se refiere a la estructura de las tablas, la mayoría de ellas tienen filas que corresponden a los diferentes conceptos o categorías que se recogen en la tabla y tres grupos de columnas: dos que corresponden al año del informe y al año anterior (número y porcentaje), y uno que informa sobre la variación de un año a otro (también en número y porcentaje).

En las columnas de los años, el número corresponde a las quejas que en cada año encajan en la categoría de la fila (excepto en la tabla 1, que el número corresponde a consultas, en vez de a quejas). El porcentaje se calcula respecto al total de quejas (o consultas, en la tabla 1) de ese año: representa qué parte del total supone cada categoría.

En las columnas de variación, el número indica el incremento o decremento producido en el año del informe, respecto al anterior. Se calcula como:

$$\text{Nº Variación} = \text{Nº año del informe} - \text{Nº año anterior}.$$

El porcentaje representa en qué proporción crece o decrece la categoría. Se calcula como:

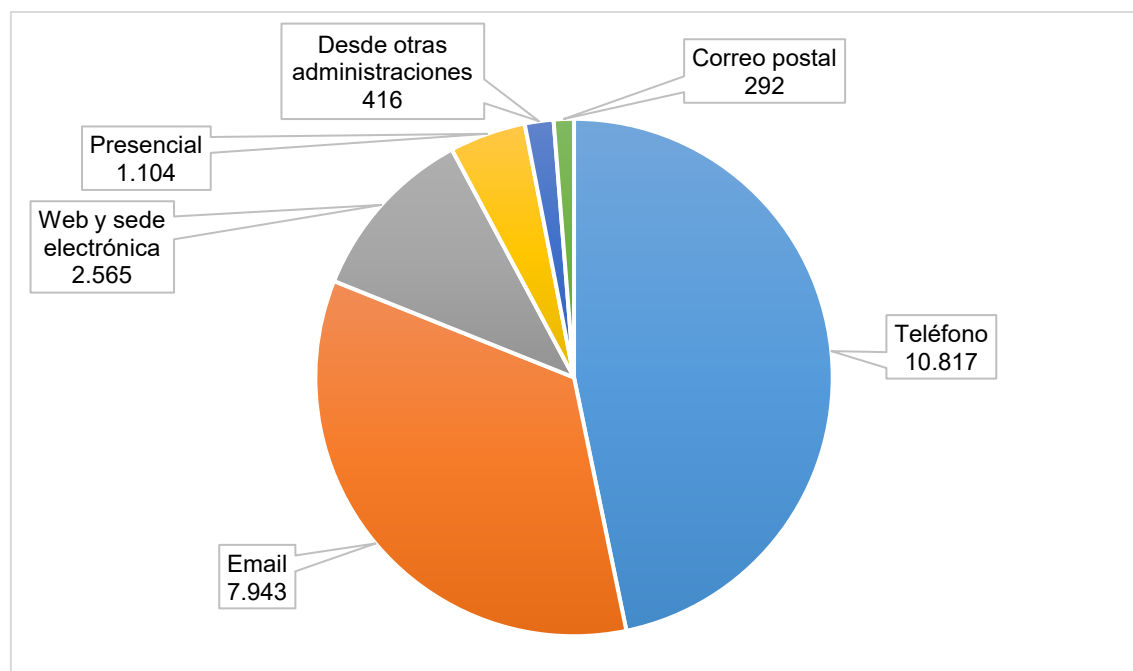
$$\% \text{ Variación} = \text{Nº Variación} / \text{Nº año anterior} \times 100.$$

2.1 Consultas presentadas por la ciudadanía en 2025

La ciudadanía plantea sus consultas al Síndic de Greuges a través de los diversos canales de atención que ofrece la institución.

Tabla 1
Consultas presentadas por la ciudadanía en 2025

Tipo de atención	2024		2025		Variación 2025-2024	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Teléfono	8.695	46,62	10.817	46,75	2.122	24,40
Email	6.220	33,35	7.943	34,33	1.723	27,70
Web y sede electrónica	2.231	11,96	2.565	11,09	334	14,97
Presencial	957	5,13	1.104	4,77	147	15,36
Desde otras administraciones	283	1,52	416	1,80	133	47,00
Correo postal	266	1,43	292	1,26	26	9,77
Total	18.652	100,00	23.137	100,00	4.485	24,05



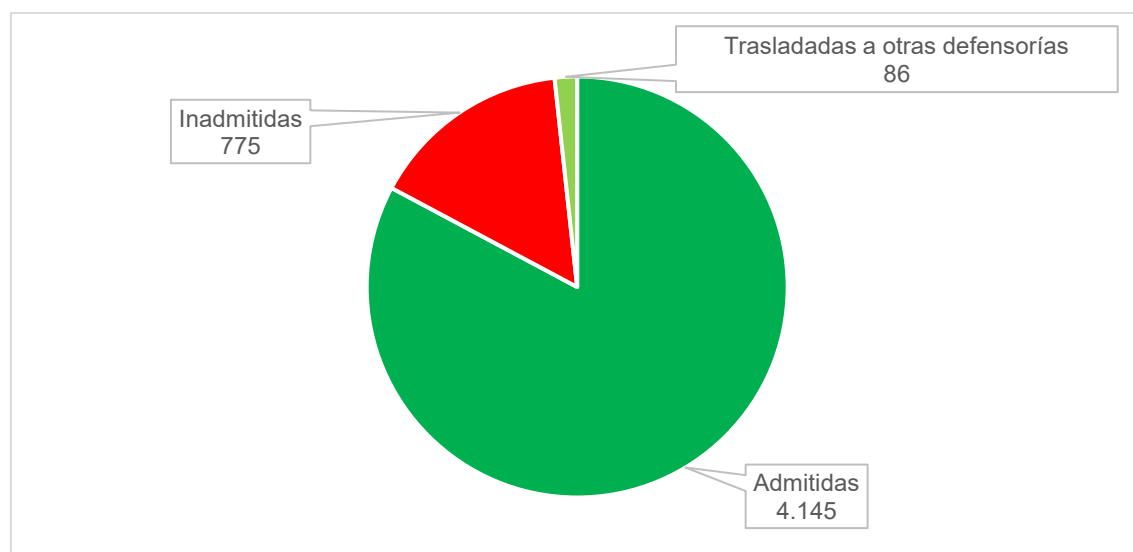
2.2 Quejas de la ciudadanía iniciadas en 2025

Datos generales

Cuando una persona plantea una queja al Síndic de Greuges, el defensor tiene que decidir si es admisible a trámite o si la cuestión planteada debe ser investigada por otra defensoría u organismo al que se remitirá el expediente.

Tabla 2
Quejas de la ciudadanía iniciadas en 2025

	2024		2025		Variación 2025-2024	
Tipo	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Admitidas	3.941	82,62	4.145	82,80	204	5,18
Inadmitidas	720	15,09	775	15,48	55	7,64
Trasladadas a otras defensorías	109	2,29	86	1,72	-23	-21,10
Total	4.770	100,00	5.006	100,00	236	4,95



Datos sobre las personas que presentan quejas

La ciudadanía puede plantear sus quejas al Síndic de Greuges a través de los diversos canales que ofrece la institución —incluyendo la atención presencial— y puede elegir el idioma de tramitación de sus expedientes, así como el canal de comunicación.

Tabla 3
 Canal de recepción de las quejas presentadas por la ciudadanía en 2025

Canal	2024		2025		Variación 2025-2024	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Web y sede electrónica	3.450	72,33	3.727	74,45	277	8,03
Email	808	16,94	742	14,82	-66	-8,17
Correo postal	138	2,89	102	2,04	-36	-26,09
Presencial	297	6,23	317	6,33	20	6,73
Otras administraciones	77	1,61	118	2,36	41	53,25
Total	4.770	100,00	5.006	100,00	236	4,95

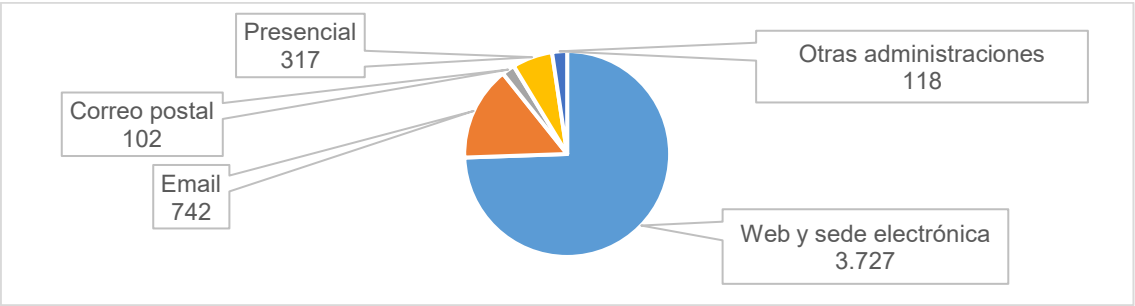


Tabla 4
 Canal de comunicación elegido por la ciudadanía para la tramitación de sus quejas en 2025

Canal	2024		2025		Variación 2025-2024	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Telemático	4.354	91,28	4.555	90,99	201	4,62
Postal	416	8,72	451	9,01	35	8,41
Total	4.770	100,00	5.006	100,00	236	4,95

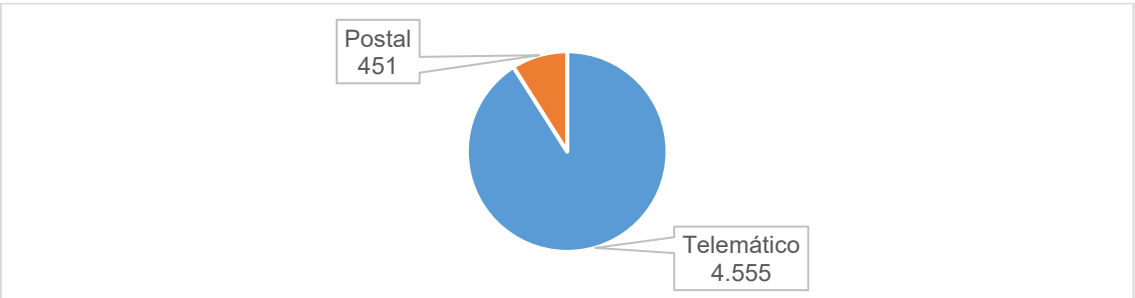


Tabla 5
Idioma elegido por la ciudadanía para la tramitación de sus quejas en 2025

Idioma	2024		2025		Variación 2025-2024	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Castellano	4.332	90,82	4.619	92,27	287	6,63
Valenciano	438	9,18	387	7,73	-51	-11,64
Total	4.770	100,00	5.006	100,00	236	4,95

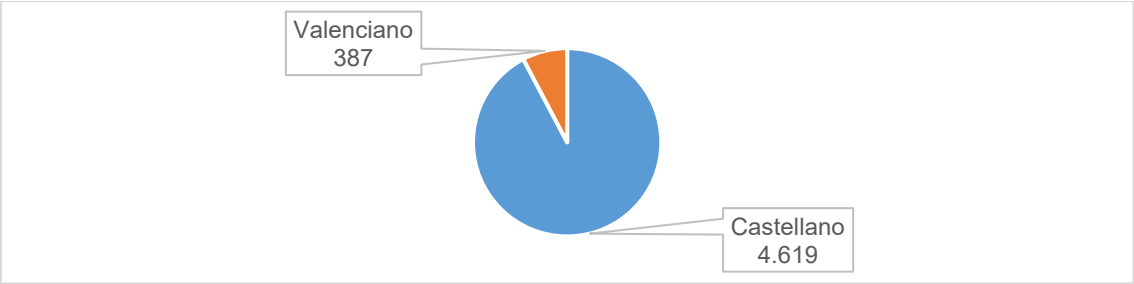
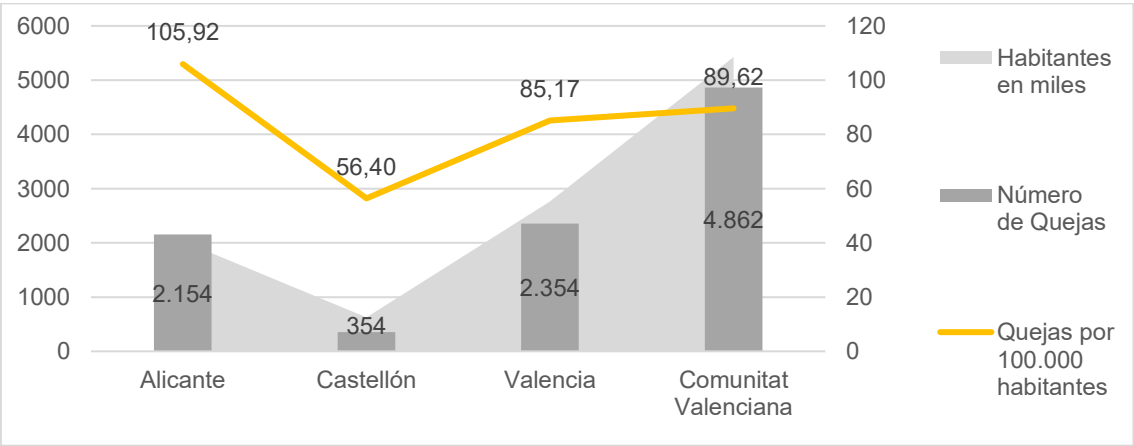


Tabla 6
Lugar de residencia de las personas que presentaron quejas en 2025

Provincia	2024				2025				Variación 2025-2024			
	Hab.	Nº	%	Q/100 k hab.	Hab.	Nº	%	Q/100 k hab.	Hab.	Nº	%	Q/100 k hab.
Alicante	1.991.259	2043	42,83	102,60	2.033.566	2.154	43,03	105,92	42.307	111	5,43	3,32
Castellón	615.849	395	8,28	64,14	627.620	354	7,07	56,40	11.771	-41	-10,38	-7,74
Valencia	2.709.433	2278	47,76	84,08	2.763.996	2.354	47,02	85,17	54.563	76	3,34	1,09
Comunitat Valenciana	5.316.541	4716	98,87	88,70	5.425.182	4.862	97,12	89,62	108.641	146	3,10	0,92
Otros / No especificado	-	54	1,13	-	-	144	2,88	-	-	90	166,67	-

Se utilizan las siguientes abreviaturas: Hab. (Habitantes), Nº (Número de quejas), % (Porcentaje de quejas), Q/100 k hab. (Quejas por 100.000 habitantes)
Los datos de población son los que proporciona el INE para los años 2024 y 2025.
El dato de *quejas por 100.000 habitantes* solo se ofrece para la Comunitat Valenciana y las provincias que la integran, pues carece de sentido para otros orígenes.

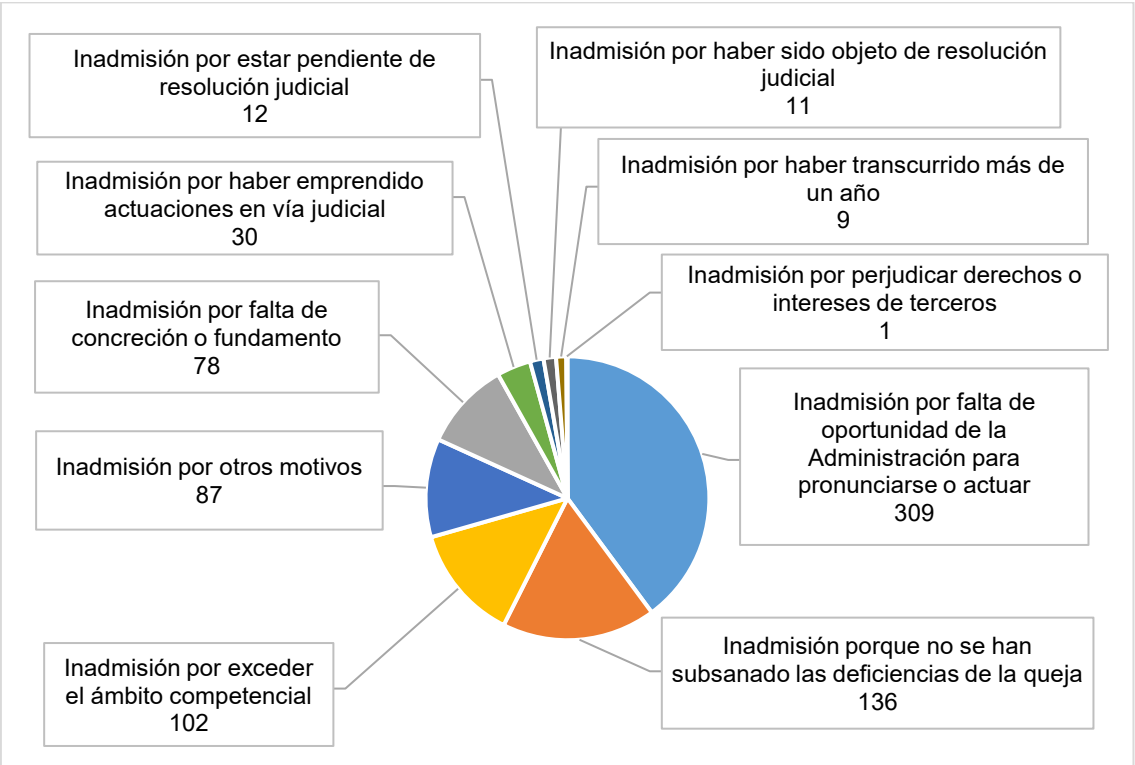


Datos de las quejas inadmitidas

La Ley 2/2021, del Síndic de Greuges, regula las causas de inadmisión de quejas. A estas, el Síndic añade la *inadmisión por otros motivos*, que se utiliza, por ejemplo, cuando la persona renuncia a tramitar la queja al poco de presentarla (y antes de que se hubiera decidido sobre su admisión); o si el problema se resuelve antes de iniciar la investigación; o si se detecta que se está tramitando una queja por idéntico motivo; etc.

Tabla 7
 Motivos de inadmisión de quejas de la ciudadanía iniciadas en 2025

Motivo de inadmisión	2024		2025		Variación 2025-2024	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Inadmisión por falta de oportunidad de la Administración para pronunciarse o actuar	312	43,33	309	39,87	-3	-0,96
Inadmisión por no subsanar las deficiencias de la queja	138	19,17	136	17,55	-2	-1,45
Inadmisión por exceder el ámbito competencial	65	9,03	102	13,16	37	56,92
Inadmisión por otros motivos	61	8,47	87	11,23	26	42,62
Inadmisión por falta de concreción o fundamento	105	14,58	78	10,06	-27	-25,71
Inadmisión por haber emprendido actuaciones en vía judicial	15	2,08	30	3,87	15	100,00
Inadmisión por estar pendiente de resolución judicial	7	0,97	12	1,55	5	71,43
Inadmisión por haber sido objeto de resolución judicial	10	1,39	11	1,42	1	10,00
Inadmisión por haber transcurrido más de un año	2	0,28	9	1,16	7	350,00
Inadmisión por perjudicar derechos o intereses de terceros	5	0,69	1	0,13	-4	-80,00
Total	720	100,00	775	100,00	55	7,64



Datos de las quejas admitidas

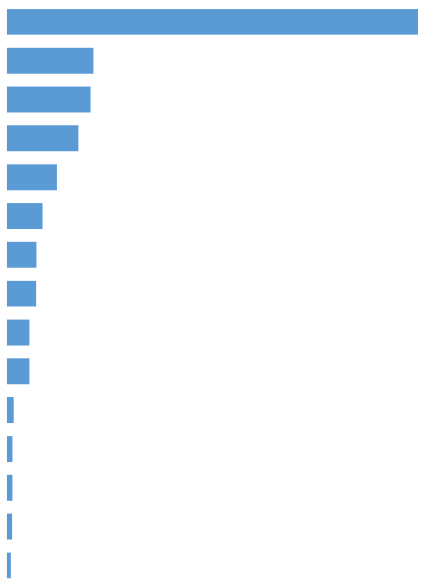
En función del problema planteado, las quejas se clasifican en diferentes materias.

Tabla 8

Materias de las quejas de la ciudadanía iniciadas en 2025 y admitidas a trámite

Materia	2024		2025		Variación 2025-2024	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Servicios sociales	1.888	47,91	1.962	47,33	74	3,92
Sanidad	122	3,10	139	3,35	17	13,93
Educación	207	5,25	107	2,58	-100	-48,31
Vivienda	164	4,16	170	4,10	6	3,66
Empleo	247	6,27	341	8,23	94	38,06
Transparencia	432	10,96	412	9,94	-20	-4,63
Procedimientos administrativos	200	5,07	239	5,77	39	19,50
Hacienda pública	80	2,03	107	2,58	27	33,75
Servicios públicos y medio ambiente	317	8,04	399	9,63	82	25,87
Urbanismo	128	3,25	141	3,40	13	10,16
Industria, agricultura, comercio y turismo	19	0,48	19	0,46	0	0,00
Justicia y administración corporativa	27	0,69	33	0,80	6	22,22
Infancia y adolescencia	56	1,42	24	0,58	-32	-57,14
Deporte y cultura	39	0,99	26	0,63	-13	-33,33
Derechos lingüísticos	15	0,38	26	0,63	11	73,33
Total	3.941	100,00	4.145	100,00	204	5,18

Materia	2025	
	Nº	%
Servicios sociales	1.962	47,33
Transparencia	412	9,94
Servicios públicos y medio ambiente	399	9,63
Empleo	341	8,23
Procedimientos administrativos	239	5,77
Vivienda	170	4,10
Urbanismo	141	3,40
Sanidad	139	3,35
Educación	107	2,58
Hacienda pública	107	2,58
Justicia y administración corporativa	33	0,80
Deporte y cultura	26	0,63
Derechos lingüísticos	26	0,63
Infancia y adolescencia	24	0,58
Industria, agricultura, comercio y turismo	19	0,46



Materia	2025	
	Nº	%
Servicios sociales	1.962	47,33
Dependencia	1273	30,71
Discapacidad	431	10,40
Renta valenciana de inclusión	172	4,15
Generales	62	1,50
Mayores	11	0,27
Familias	5	0,12
Otros	7	0,17
Sanidad	139	3,35
Atención especializada	44	1,06
Falta de respuesta	17	0,41
Información sanitaria	17	0,41
Listas de espera	15	0,36
Asistencia hospitalaria	10	0,24
Atención primaria	6	0,14
Reintegro de gastos	6	0,14
Praxis profesional	5	0,12
Farmacia	4	0,10
Elección de centro o facultativo	3	0,07
Responsabilidad patrimonial	3	0,07
Salud mental	2	0,05
Salud sexual y reproductiva	1	0,02
Infraestructuras sanitarias	2	0,05
Otros	4	0,10
Educación	107	2,58
Enseñanza no universitaria	93	2,24
Enseñanza universitaria	8	0,19
Escuela Oficial de Idiomas	2	0,05
Otros	4	0,10
Vivienda	170	4,10
Ayudas	82	1,98
Demanda vivienda pública	67	1,62
Evha	10	0,24
Otros	11	0,27
Empleo	341	8,23
Empleo público	333	8,03
Otros	8	0,19
Transparencia	412	9,94
Cargos electos	212	5,11
Acceso a la información	163	3,93
Derecho de petición	30	0,72
Participación pública	6	0,14
Otros	1	0,02

Materia	2025	
	Nº	%
Procedimientos administrativos	239	5,77
Falta de respuesta	144	3,47
Procedimiento administrativo	33	0,80
Responsabilidad patrimonial	27	0,65
Padrón municipal	15	0,36
Administración electrónica	5	0,12
Atención al ciudadano	4	0,10
Contratación	4	0,10
Expropiaciones	3	0,07
Otros	4	0,10
Hacienda pública	107	2,58
Servicios públicos y medio ambiente	399	9,63
Medio ambiente	196	4,73
Servicios públicos locales y tráfico	168	4,05
Otros	20	0,48
Urbanismo	141	3,40
Industria, agricultura, comercio y turismo	19	0,46
Justicia y administración corporativa	33	0,80
Infancia y adolescencia	24	0,58
Protección jurídica	19	0,46
Puntos de encuentro familiar: funcionamiento	3	0,07
Atención temprana	2	0,05
Deporte y cultura	26	0,63
Derechos lingüísticos	26	0,63
Total	4.145	100,00

2.3 Quejas de la ciudadanía cerradas en 2025

Al finalizar la tramitación de las quejas, el Síndic valora el resultado alcanzado en la resolución del asunto planteado por la persona interesada: si el problema se solucionó, si existe un compromiso de la Administración para solucionarlo, etc.

Tabla 9

Tipos de cierre de quejas de la ciudadanía finalizadas en 2025

Tipo de cierre	2024		2025		Variación 2025-2024	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Con solución	1.489	41,42	1.886	45,20	397	26,66
Con compromiso de solución	597	16,61	488	11,69	-109	-18,26
Sin aceptación de consideraciones	786	21,86	834	19,99	48	6,11
Sin respuesta a consideraciones	462	12,85	640	15,34	178	38,53
Otros	261	7,26	325	7,79	64	24,52
Total	3.595	100,00	4.173	100,00	578	16,08

El tipo de cierre *otros* engloba cierres por desistimiento, por fallecimiento, por judicialización del asunto, por detectar que ya se estaba tramitando otra queja por ese mismo motivo, etc.

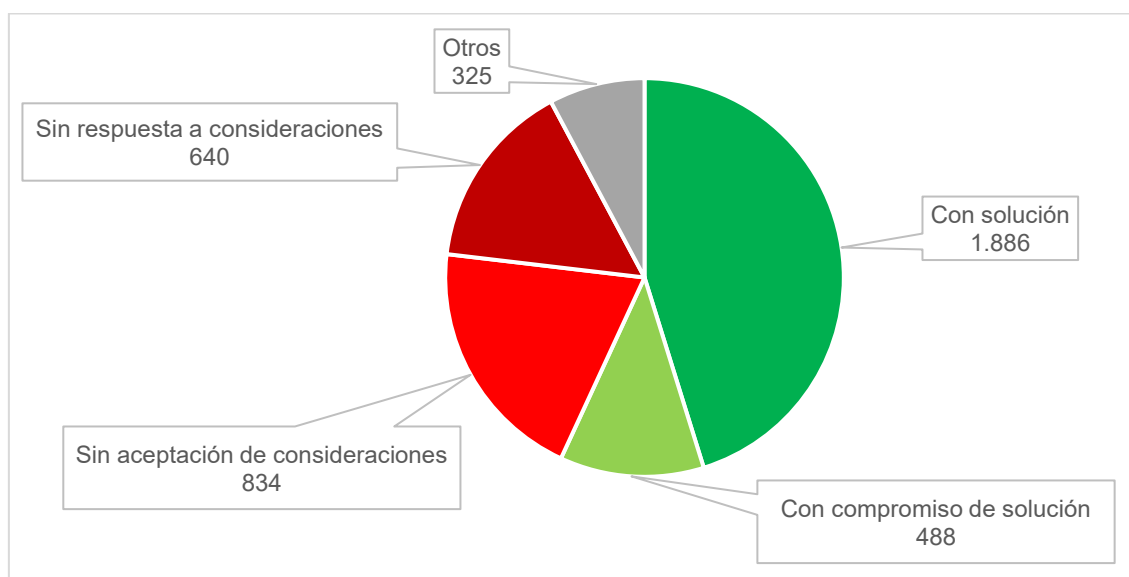
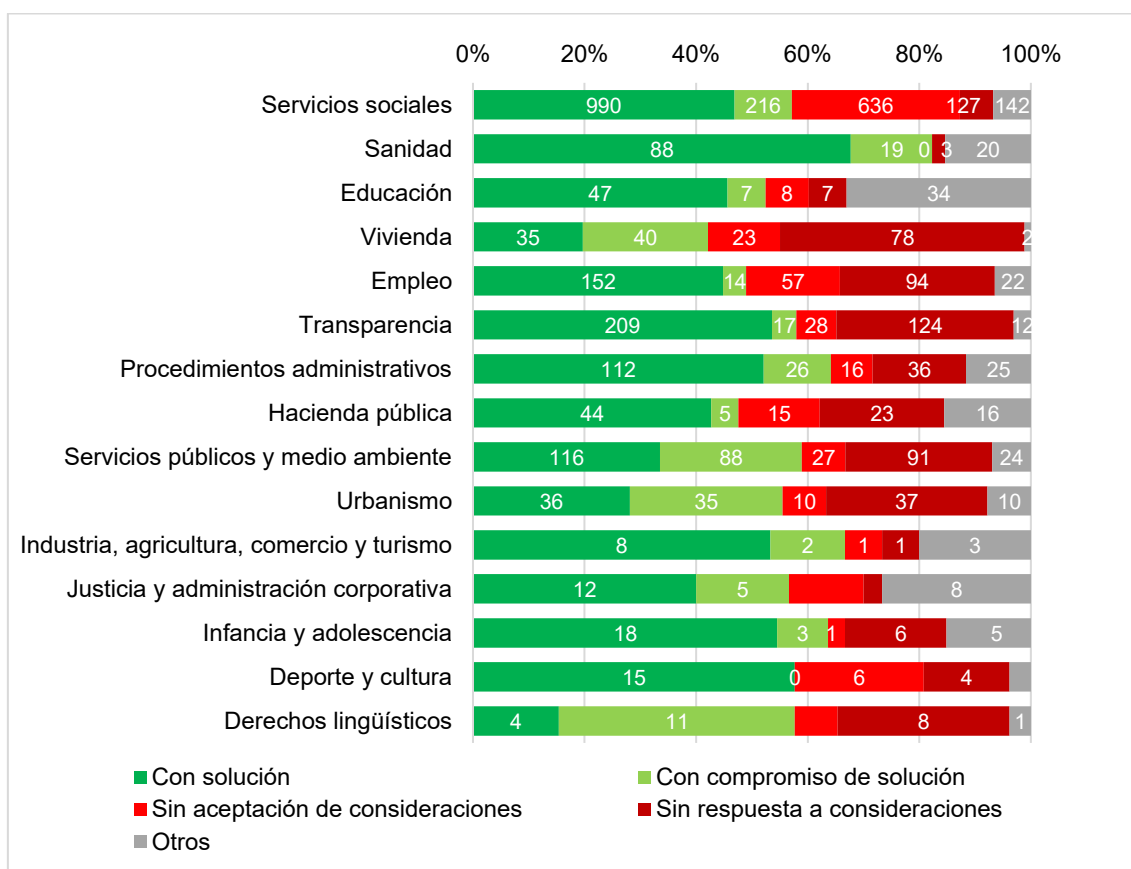
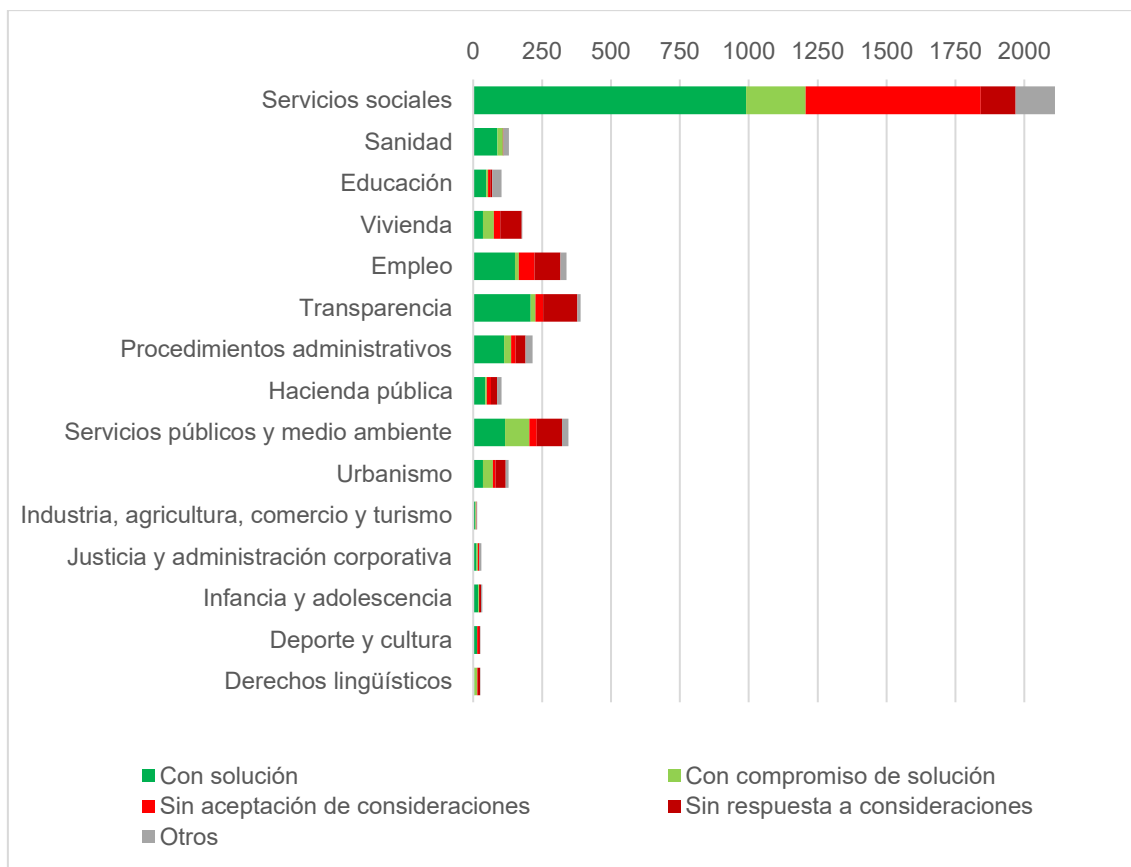


Tabla 10

Distribución por materias de los tipos de cierre de quejas de la ciudadanía finalizadas en 2025

Materia	Con solución		Con compromiso de solución		Sin aceptación de consideraciones		Sin respuesta a consideraciones		Otros		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Servicios sociales	990	46,90	216	10,23	636	30,13	127	6,02	142	6,73	2111
Sanidad	88	67,69	19	14,62		0,00	3	2,31	20	15,38	130
Educación	47	45,63	7	6,80	8	7,77	7	6,80	34	33,01	103
Vivienda	35	19,66	40	22,47	23	12,92	78	43,82	2	1,12	178
Empleo	152	44,84	14	4,13	57	16,81	94	27,73	22	6,49	339
Transparencia	209	53,59	17	4,36	28	7,18	124	31,79	12	3,08	390
Procedimientos administrativos	112	52,09	26	12,09	16	7,44	36	16,74	25	11,63	215
Hacienda pública	44	42,72	5	4,85	15	14,56	23	22,33	16	15,53	103
Servicios públicos y medio ambiente	116	33,53	88	25,43	27	7,80	91	26,30	24	6,94	346
Urbanismo	36	28,13	35	27,34	10	7,81	37	28,91	10	7,81	128
Industria, agricultura, comercio y turismo	8	53,33	2	13,33	1	6,67	1	6,67	3	20,00	15
Justicia y administración corporativa	12	40,00	5	16,67	4	13,33	1	3,33	8	26,67	30
Infancia y adolescencia	18	54,55	3	9,09	1	3,03	6	18,18	5	15,15	33
Deporte y cultura	15	57,69		0,00	6	23,08	4	15,38	1	3,85	26
Derechos lingüísticos	4	15,38	11	42,31	2	7,69	8	30,77	1	3,85	26



2.4 Quejas de oficio iniciadas en 2025

Tabla 11
Quejas de oficio iniciadas en 2025

Nº queja	Nº de oficio	Materia	Epígrafe	Asunto
2550001	1-2025	Servicios sociales	---	Actuaciones de las administraciones públicas tras la DANA 2024 en materia de Servicios Sociales
2550002	2-2025	Educación	---	Actuaciones de las administraciones públicas tras la DANA 2024 en materia de Educación
2550003	3-2025	Vivienda	---	Actuaciones de las administraciones públicas tras la DANA 2024 en materia de Vivienda
2550004	4-2025	Servicios sociales	Generales	Falta de personal en los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante
2550005	5-2025	Servicios sociales	Discapacidad	Demora en las valoraciones iniciales y revisiones de grado de diversidad funcional
2550006	6-2025	Servicios sociales	Generales	Falta de personal en los servicios sociales del Ayuntamiento de Jávea
2550007	7-2025	Servicios sociales	Generales	Albergues municipales del Ayuntamiento de València
2550008	8-2025	---	---	Número de expediente no utilizado
2550009	9-2025	Servicios sociales	Generales	Reparto de alimentos en vía pública por organizaciones sociales
2550010	10-2025	Servicios sociales	Dependencia	Demoras en la resolución de los expedientes de reconocimiento de la dependencia en personas menores de edad
2550011	11-2025	Procedimientos administrativos	Atención al ciudadano	Gestión de la cita previa en la Entitat Valenciana de d'Habitatge i Sol
2550012	12-2025	INFORME ESPECIAL	---	Recopilatorio del estado de situación derivado de los expedientes de oficio en relación con la DANA 2024 - Servicios sociales (2550001) - Educación (2550002) - Vivienda (2550003)

2.5 Quejas de oficio cerradas en 2025

Tabla 12
Quejas de oficio cerradas en 2025

Nº queja	Nº de oficio	Materia	Epígrafe	Asunto	Tipo de cierre
2450005	5-2024	Infancia y adolescencia	Extranjeros	Incidencias en el Hogar de Emancipación de Torrent	Con compromiso de solución
2450006	6-2024	Servicios sociales	Dependencia	Demoras en las valoraciones de los servicios sociales generales. Caso de Ibi	Con compromiso de solución
2450007	7-2024	Procedimientos administrativos	Padrón municipal	Empadronamiento en situaciones especiales. Seguimiento	Con compromiso de solución
2450009	9-2024	Servicios sociales	Generales	Incumplimiento de deberes de curatela	Sin aceptación de consideraciones
2450010	10-2024	Sanidad	Información sanitaria	Tramitación de quejas y reclamaciones en materia sanitaria. Garantía de los derechos de los usuarios	Sin aceptación de consideraciones
2450012	12-2024	Educación	Enseñanza no universitaria	Derecho a la gratuidad de la enseñanza básica	Con compromiso de solución
2450013	13-2024	Servicios sociales	Mayores	Condiciones de la residencia para personas mayores Hogar Sagrada Familia de la Vall d'Uixó	Con solución
2450015	15-2024	Infancia y adolescencia	Situaciones de riesgo	Situaciones de riesgo prenatal	Sin respuesta a las consideraciones
2550004	4-2025	Servicios sociales	Generales	Falta de personal en los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante	Con solución
2550005	5-2025	Servicios sociales	Discapacidad	Demora en las valoraciones iniciales y revisiones de grado de diversidad funcional	Con compromiso de solución
2550006	6-2025	Servicios sociales	Generales	Falta de personal en los servicios sociales del Ayuntamiento de Jávea	Con compromiso de solución
2550007	7-2025	Servicios sociales	Generales	Albergues municipales del Ayuntamiento de València	Con compromiso de solución
2550009	9-2025	Servicios sociales	Generales	Reparto de alimentos en vía pública por organizaciones sociales	Con compromiso de solución

2.6 Listado de quejas de oficio iniciadas y/o cerradas en 2025 y página del *Informe anual 2025* en la que se tratan

En el capítulo 3 de este informe se da cuenta de las actuaciones llevadas a cabo en quejas de oficio iniciadas o cerradas en este ejercicio (aun si la queja se inició en un año anterior).

Tabla 13

Listado de quejas de oficio iniciadas y/o cerradas en 2025 y página del *Informe anual 2025* en la que se tratan

Nº queja	Nº de oficio	Materia	Epígrafe	Asunto	Página
2450005	5-2024	Infancia y adolescencia	Extranjeros	Incidencias en el Hogar de Emancipación de Torrent	97
2450006	6-2024	Servicios sociales	Dependencia	Demoras en las valoraciones de los Servicios sociales generales. Caso de Ibi	76
2450007	7-2024	Procedimientos administrativos	Padrón municipal	Empadronamiento en situaciones especiales. Seguimiento	138
2450009	9-2024	Servicios sociales	Generales	Incumplimiento de deberes de curatela	74
2450010	10-2024	Sanidad	Información sanitaria	Tramitación de quejas y reclamaciones en materia sanitaria. Garantía de los derechos de los usuarios	103
2450012	12-2024	Educación	Enseñanza no universitaria	Derecho a la gratuidad de la enseñanza básica	109
2450013	13-2024	Servicios sociales	Mayores	Condiciones de la residencia para personas mayores Hogar sagrada Familia de la Vall d'Uixó	90
2450015	15-2024	Infancia y adolescencia	Situaciones de riesgo	Situaciones de riesgo prenatal	98
2550001	1-2025	Servicios sociales	---	Actuaciones de las administraciones públicas tras la DANA 2024 en materia de Servicios Sociales	64
2550002	2-2025	Educación	---	Actuaciones de las administraciones públicas tras la DANA 2024 en materia de Educación	65
2550003	3-2025	Vivienda	---	Actuaciones de las administraciones públicas tras la DANA 2024 en materia de Vivienda	67
2550004	4-2025	Servicios sociales	Generales	Falta de personal en los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante	71
2550005	5-2025	Servicios sociales	Discapacidad	Demora en las valoraciones iniciales y revisiones de grado de diversidad funcional	86
2550006	6-2025	Servicios sociales	Generales	Falta de personal en los servicios sociales del Ayuntamiento de Jàvea	72

Nº queja	Nº de oficio	Materia	Epígrafe	Asunto	Página
2550007	7-2025	Servicios sociales	Generales	Albergues municipales del Ayuntamiento de València	81
2550008	8-2025	---	---	Número de expediente no utilizado	---
2550009	9-2025	Servicios sociales	Generales	Reparto de alimentos en vía pública por organizaciones sociales	82
2550010	10-2025	Servicios sociales	Dependencia	Demoras en la resolución de los expedientes de reconocimiento de la dependencia en personas menores de edad	76
2550011	11-2025	Procedimientos administrativos	Atención al ciudadano	Gestión de la cita previa en la Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl	137
2550012	12-2025	INFORME ESPECIAL	---	Recopilatorio del estado de situación derivado de los expedientes de oficio en relación con la DANA 2024 - Servicios sociales (2550001) - Educación (2550002) - Vivienda (2550003)	63

2.7 Colaboración de la Administración

La Ley 2/2021, del Síndic de Greuges, define la negativa a colaborar como sigue:

Artículo 39. Negativa a colaborar

1. Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

- No se facilite la información o la documentación solicitada.
- No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.
- No se atiendan, pese a haberlas aceptado, las recomendaciones o sugerencias efectuadas desde la institución.

Por otro lado, en el art. 52, que regula el contenido del Informe anual, indica que este incluirá «Una valoración del nivel de colaboración demostrado por los distintos sujetos cuyas actuaciones o inactividades hayan sido objeto de investigación».

Durante el ejercicio de 2025 se han modificado el número y la denominación de las consellerías y sus atribuciones en dos ocasiones ([Decreto 14/2025, de 4 de noviembre](#) y [Decreto 16/2025, de 3 de diciembre](#)), eliminando unas y creando otras, y reasignando algunas competencias entre las ya existentes.

Resumen de cambios en el número y denominación de las consellerías y sus atribuciones:

	01/01/2025 – 03/11/2025	04/11/2025 – 02/12/2025	03/12/2025 - 31/12/2025
(1)	Presidencia de la Generalitat Valenciana		
(2)	Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda		[DESAPARECE]
(3)	Vicepresidencia Segunda y Conselleria para la Recuperación Económica y Social de la Comunitat Valenciana	[DESAPARECE]	
(4)	Conselleria de Hacienda y Economía		[DESAPARECE]
(5)	Conselleria de Sanidad		
(6)	Conselleria de Justicia y Administración Pública		[DESAPARECE]
(7)	Conselleria de Emergencias e Interior		
(8)	Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo		[DESAPARECE]
(9)	Conselleria de Agricultura, Agua, Ganadería y Pesca		
(10)	Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio	[DESAPARECE]	
(11)	Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo		[DESAPARECE]
(12)	[NO EXISTE]	Vicepresidencia Segunda y Conselleria para la Recuperación Económica y Social de la Comunitat Valenciana y de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio	[DESAPARECE]

(13)	[NO EXISTE]	Vicepresidencia Primera y Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad
(14)	[NO EXISTE]	Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Presidencia
(15)	[NO EXISTE]	Vicepresidencia Tercera y Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras, Territorio y de la Recuperación
(16)	[NO EXISTE]	Conselleria de Economía, Hacienda y Administración Pública
(17)	[NO EXISTE]	Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia
(18)	[NO EXISTE]	Conselleria de Educación, Cultura y Universidades
(19)	[NO EXISTE]	Conselleria de Justicia, Transparencia y Participación
(20)	[NO EXISTE]	Conselleria de Industria, Turismo, Innovación y Comercio

Tabla 14

Grado de colaboración de las Administraciones investigadas (Consell y ayuntamientos) en quejas cerradas en 2025

Administración	Total quejas	Sí colabora	No colabora	% colabora
Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda	2298	1476	822	64,23
Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo	197	164	33	83,25
Conselleria de Sanidad	171	153	18	89,47
Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia	131	131		100,00
Vicepresidencia Segunda y Conselleria para la Recuperación Económica y Social de la Comunitat Valenciana y de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio	66	34	32	51,52
Conselleria de Justicia y Administración Pública	52	46	6	88,46
Conselleria de Industria, Turismo, Innovación y Comercio	25	22	3	88,00
Conselleria de Hacienda y Economía	17	14	3	82,35
Conselleria de Educación, Cultura y Universidades	11	11		100,00
Conselleria de Emergencias e Interior	7	5	2	71,43
Conselleria de Agricultura, Agua, Ganadería y Pesca	3	3		100,00
Conselleria de Economía, Hacienda y Administración Pública	3	3		100,00
Vicepresidencia Tercera y Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras, Territorio y de la Recuperación	3		3	0,00
Conselleria de Justicia, Transparencia y Participación	2	2		100,00
Vicepresidencia Primera y Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad	2	2		100,00
Vicepresidencia Segunda y Conselleria para la Recuperación Económica y Social de la Com. Valenciana	1	1		100,00
Presidencia de la Generalitat Valenciana	7	7		100,00
Total Consell	2996	2074	922	69,23

Administración	Total quejas	Sí colabora	No colabora	% colabora
LABORA (Servicio Valenciano de Empleo y Formación)	5	4	1	80,00
Universitat Jaume I	2	1	1	50,00
Universitat de València	2	1	1	50,00
Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl	1		1	0,00
Total otras entidades autonómicas	10	6	4	60,00
Ayuntamientos de la provincia de Alicante	802	496	306	61,85
Ayuntamientos de la provincia de Castellón	157	93	64	59,24
Ayuntamientos de la provincia de Valencia	751	480	271	63,91
Total ayuntamientos	1710	1069	641	62,51

A continuación, se relacionan todas las Administraciones que en el transcurso de la tramitación de una queja cerrada en 2025 no colaboraron enviando los informes solicitados (art. 39.1.a) ni respondieron a las sugerencias y recomendaciones del Síndic (art. 39.1.b).

Tabla 15

Administraciones que en la tramitación de una queja no contestaron a peticiones de informe (art. 39.1.a) ni a las consideraciones del Síndic (art. 39.1.b), en quejas cerradas en 2025

Administración autonómica	Total quejas	No colabora 39.1.a y 39.1.b	% no colabora 39.1.a y 39.1.b
Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda	2298	197	8,57
Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo	197	8	4,06
Conselleria de Sanidad	171	2	1,17
Vicepresidencia Segunda y Conselleria para la Recuperación Económica y Social de la Comunitat Valenciana y de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio	66	12	18,18
Conselleria de Justicia y Administración Pública	52	1	1,92
Conselleria de Industria, Turismo, Innovación y Comercio	25	1	4,00
Conselleria de Emergencias e Interior	7	2	28,57
Vicepresidencia Tercera y Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras, Territorio y de la Recuperación	3	2	66,67
Total Administración autonómica	2996	225	7,51

Administración local	Total quejas	Sí colabora	No colabora en alguno de los casos 39.1.a o 39.1.b	% colabora	No colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b	% no colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b
Administración local						
Ayuntamiento de Agost	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Albaida	3	0	3	0,00	1	33,33
Ayuntamiento de Albal	7	1	6	14,29	5	71,43
Ayuntamiento de Alboraya	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de Alcàsser	14	10	4	71,43	1	7,14
Ayuntamiento de Alcoy	9	6	3	66,67	1	11,11
Ayuntamiento de Alginet	3	2	1	66,67	1	33,33
Ayuntamiento de Algorfa	9	0	9	0,00	9	100,00
Ayuntamiento de Alicante	198	142	56	71,72	32	16,16
Ayuntamiento de Altea	8	5	3	62,50	2	25,00
Ayuntamiento de Alzira	9	6	3	66,67	1	11,11
Ayuntamiento de Aspe	9	7	2	77,78	1	11,11
Ayuntamiento de Benaguasil	16	12	4	75,00	3	18,75
Ayuntamiento de Benicarló	4	1	3	25,00	2	50,00
Ayuntamiento de Benidorm	18	9	9	50,00	3	16,67
Ayuntamiento de Benifairó de les Valls	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de Benigànim	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Benissa	3	1	2	33,33	1	33,33
Ayuntamiento de Bétera	11	5	6	45,45	1	9,09
Ayuntamiento de Buñol	8	5	3	62,50	1	12,50
Ayuntamiento de Burjassot	6	4	2	66,67	1	16,67
Ayuntamiento de Burriana	4	3	1	75,00	1	25,00
Ayuntamiento de Callosa de Segura	14	5	9	35,71	5	35,71
Ayuntamiento de Carcaixent	4	1	3	25,00	1	25,00
Ayuntamiento de Casinos	2	0	2	0,00	2	100,00
Ayuntamiento de Castalla	8	6	2	75,00	1	12,50

Administración local	Total quejas	Sí colabora	No colabora en alguno de los casos 39.1.a o 39.1.b	% colabora	No colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b	% no colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b
Ayuntamiento de Castell de Castells	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Castelló	3	2	1	66,67	1	33,33
Ayuntamiento de Castelló de Rugat	2	0	2	0,00	1	50,00
Ayuntamiento de Castillo de Villamalefa	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Cheste	3	0	3	0,00	3	100,00
Ayuntamiento de Chiva	12	3	9	25,00	5	41,67
Ayuntamiento de Chóvar	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Cocentaina	6	4	2	66,67	1	16,67
Ayuntamiento de Corbera	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Cullera	6	1	5	16,67	4	66,67
Ayuntamiento de El Campello	44	14	30	31,82	20	45,45
Ayuntamiento de Elda	6	3	3	50,00	1	16,67
Ayuntamiento de Finestrat	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de Gandia	10	6	4	60,00	3	30,00
Ayuntamiento de Godella	11	2	9	18,18	8	72,73
Ayuntamiento de Godella	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Guadassuar	3	0	3	0,00	3	100,00
Ayuntamiento de Guardamar del Segura	6	2	4	33,33	1	16,67
Ayuntamiento de Higuieruelas	10	0	10	0,00	10	100,00
Ayuntamiento de Ibi	26	6	20	23,08	7	26,92
Ayuntamiento de Jávea	11	8	3	72,73	1	9,09
Ayuntamiento de Jijona	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de La Pobla de Farnals	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de la Vall d'Uixó	5	1	4	20,00	2	40,00
Ayuntamiento de l'Alcúdia de Crespins	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de L'Eliana	7	5	2	71,43	1	14,29
Ayuntamiento de Loriguilla	5	0	5	0,00	1	20,00

Administración local	Total quejas	Sí colabora	No colabora en alguno de los casos 39.1.a o 39.1.b	% colabora	No colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b	% no colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b
Ayuntamiento de Manises	4	2	2	50,00	1	25,00
Ayuntamiento de Massamagrell	3	1	2	33,33	1	33,33
Ayuntamiento de Mislata	4	1	3	25,00	1	25,00
Ayuntamiento de Moncada	14	3	11	21,43	8	57,14
Ayuntamiento de Monforte del Cid	10	2	8	20,00	6	60,00
Ayuntamiento de Monóvar	3	1	2	33,33	2	66,67
Ayuntamiento de Montserrat	4	2	2	50,00	2	50,00
Ayuntamiento de Museros	2	0	2	0,00	2	100,00
Ayuntamiento de Mutxamel	21	17	4	80,95	1	4,76
Ayuntamiento de Náquera	7	3	4	42,86	4	57,14
Ayuntamiento de Novelda	10	6	4	60,00	1	10,00
Ayuntamiento de Nules	5	3	2	60,00	1	20,00
Ayuntamiento de Onil	5	2	3	40,00	1	20,00
Ayuntamiento de Orihuela	34	13	21	38,24	11	32,35
Ayuntamiento de Oropesa del Mar	15	3	12	20,00	11	73,33
Ayuntamiento de Paiporta	14	2	12	14,29	9	64,29
Ayuntamiento de Paterna	14	6	8	42,86	6	42,86
Ayuntamiento de Pego	2	0	2	0,00	1	50,00
Ayuntamiento de Peñíscola	3	2	1	66,67	1	33,33
Ayuntamiento de Picanya	6	2	4	33,33	1	16,67
Ayuntamiento de Pilar de la Horadada	3	2	1	66,67	1	33,33
Ayuntamiento de Piles	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de Pinoso	4	2	2	50,00	1	25,00
Ayuntamiento de Puçol	6	3	3	50,00	2	33,33
Ayuntamiento de Quartell	3	0	3	0,00	3	100,00
Ayuntamiento de Requena	5	2	3	40,00	2	40,00
Ayuntamiento de Riba-roja de Túria	5	3	2	60,00	1	20,00

Administración local	Total quejas	Sí colabora	No colabora en alguno de los casos 39.1.a o 39.1.b	% colabora	No colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b	% no colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b
Ayuntamiento de Rocafort	7	3	4	42,86	1	14,29
Ayuntamiento de Sagunto	16	7	9	43,75	2	12,50
Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber	7	0	7	0,00	6	85,71
Ayuntamiento de San Miguel de Salinas	2	0	2	0,00	1	50,00
Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig	23	11	12	47,83	7	30,43
Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant	9	5	4	55,56	3	33,33
Ayuntamiento de Santa Pola	46	9	37	19,57	31	67,39
Ayuntamiento de Serra	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de Siete Aguas	2	0	2	0,00	1	50,00
Ayuntamiento de Sinarcas	2	0	2	0,00	1	50,00
Ayuntamiento de Sollana	3	1	2	33,33	1	33,33
Ayuntamiento de Sueca	7	3	4	42,86	2	28,57
Ayuntamiento de Tavernes Blanques	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Teulada	8	5	3	62,50	1	12,50
Ayuntamiento de Toga	3	0	3	0,00	3	100,00
Ayuntamiento de Torreblanca	5	0	5	0,00	3	60,00
Ayuntamiento de Torrent	21	15	6	71,43	2	9,52
Ayuntamiento de Torrevieja	14	10	4	71,43	1	7,14
Ayuntamiento de Turís	2	0	2	0,00	1	50,00
Ayuntamiento de Vilafamés	2	0	2	0,00	2	100,00
Ayuntamiento de Vilamarxant	7	0	7	0,00	5	71,43
Ayuntamiento de Vila-real	8	7	1	87,50	1	12,50
Ayuntamiento de Villajoyosa	40	29	11	72,50	4	10,00
Ayuntamiento de Villalonga	3	0	3	0,00	2	66,67
Consorci d'Aigües de l'Horta	1	0	1	0,00	1	100,00
Consorcio Provincial de Bomberos de Castellón	3	1	2	33,33	1	33,33
Consorcio Provincial de Bomberos de Valencia	1	0	1	0,00	1	100,00

Administración local	Total quejas	Sí colabora	No colabora en alguno de los casos 39.1.a o 39.1.b	% colabora	No colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b	% no colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b
Diputación Provincial de Valencia	6	1	5	16,67	5	83,33
Mancomunidad de Municipios de La Costera-Canal	2	1	1	50,00	1	50,00
Mancomunidad de Servicios Sociales Porta de la Vall	1	0	1	0,00	1	100,00
Total Administración local	1710	1069	641	62,51	342	20,00

2.8 Evolución en el tiempo

En 2021 y con motivo de la aprobación de la nueva Ley 2/2021, del Síndic de Greuges, se reestructuraron las materias: las materias de las quejas iniciadas en 2025 solo pueden compararse con las de quejas iniciadas a partir de 2021.

Evolución de las quejas iniciadas por la ciudadanía

Tabla 16

Evolución de las quejas de la ciudadanía iniciadas cada año, de 2021 a 2025

Año	Total	Admitidas		Trasladadas		Inadmitidas	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
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	4.770	3941	82,62	109	2,29	720	15,09
2025	5.006	4.145	82,80	86	1,72	775	15,48

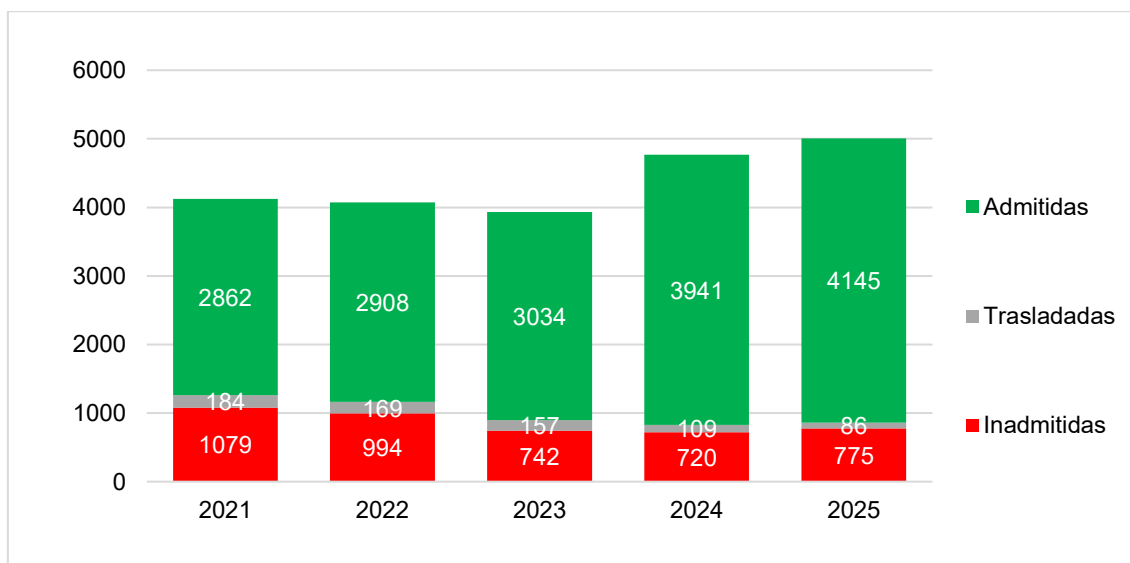


Tabla 17

Evolución de las materias de las quejas de la ciudadanía iniciadas cada año, de 2021 a 2025

Materia	2021		2022		2023		2024		2025		Variación 2025-2024	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Servicios sociales	1.040	36,34	1032	35,49	1264	41,66	1.888	47,91	1.962	47,33	74	3,92
Sanidad	172	6,01	147	5,06	121	3,99	122	3,10	139	3,35	17	13,93
Educación	96	3,35	125	4,30	76	2,50	207	5,25	107	2,58	-100	-48,31
Vivienda	78	2,73	87	2,99	132	4,35	164	4,16	170	4,10	6	3,66
Empleo	241	8,42	288	9,90	208	6,86	247	6,27	341	8,23	94	38,06
Transparencia	314	10,97	286	9,83	301	9,92	432	10,96	412	9,94	-20	-4,63
Procedimientos administrativos	193	6,74	223	7,67	259	8,54	200	5,07	239	5,77	39	19,50
Hacienda pública	95	3,32	98	3,37	74	2,44	80	2,03	107	2,58	27	33,75
Servicios públicos y medio ambiente	363	12,68	350	12,04	347	11,44	317	8,04	399	9,63	82	25,87
Urbanismo	117	4,09	115	3,95	113	3,72	128	3,25	141	3,40	13	10,16
Industria, agricultura, comercio y turismo	24	0,84	31	1,07	27	0,89	19	0,48	19	0,46	0	0,00
Justicia y administración corporativa	33	1,15	28	0,96	22	0,73	27	0,69	33	0,80	6	22,22
Infancia y adolescencia	37	1,29	34	1,17	50	1,65	56	1,42	24	0,58	-32	-57,14
Deporte y cultura	36	1,26	34	1,17	25	0,82	39	0,99	26	0,63	-13	-33,33
Derechos lingüísticos	23	0,80	30	1,03	15	0,49	15	0,38	26	0,63	11	73,33
Total	2.862	100,00	2908	100,00	3034	100,00	3.941	100,00	4.145	100,00	204	5,18

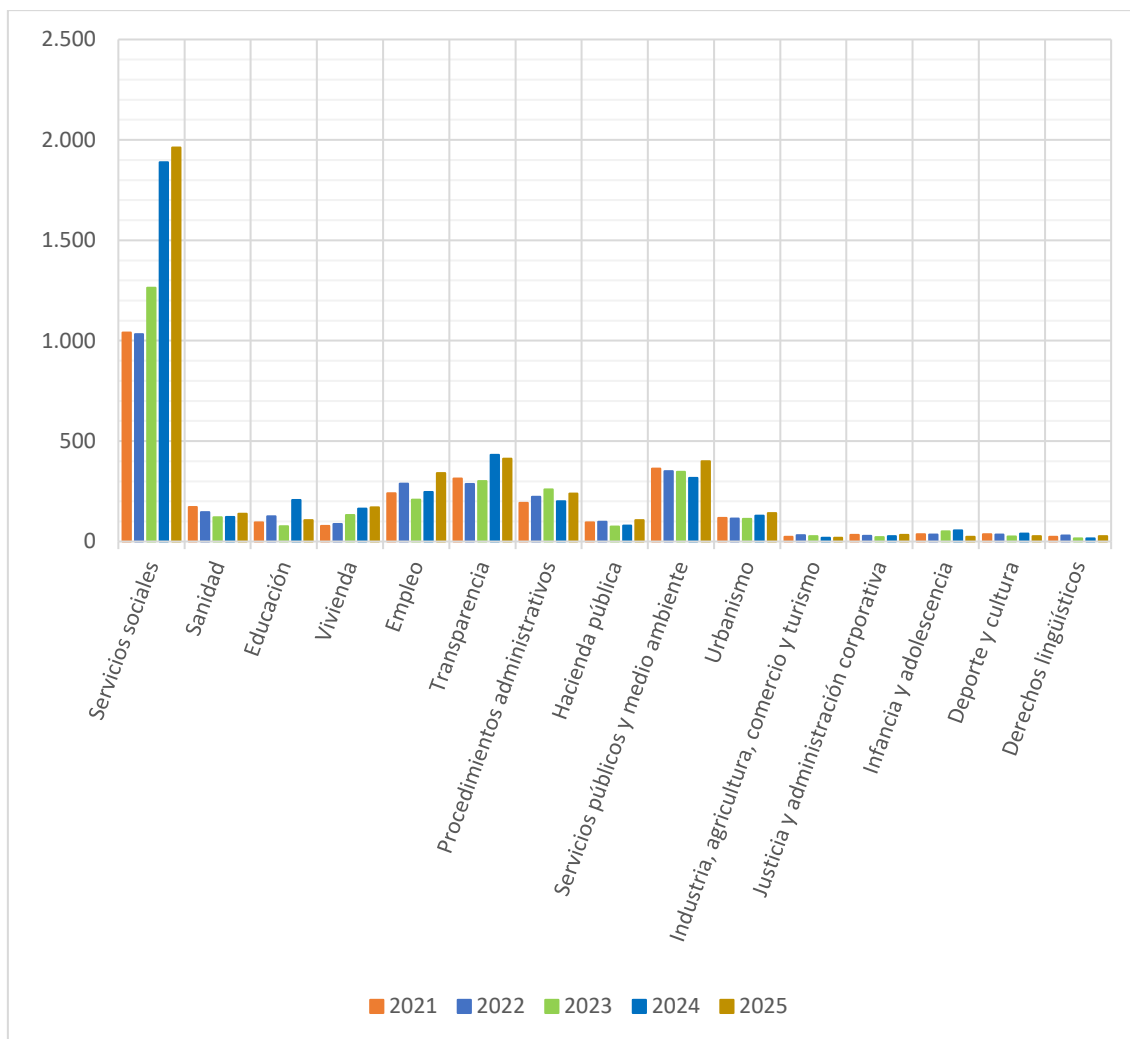
En las columnas referidas a los años:

- Nº significa *número de quejas*
- % significa *porcentaje respecto del total de quejas de ese año*.

En las columnas tituladas *variación 2025-2024*:

- Nº significa *diferencia entre el número de quejas en 2024 y 2025*
 $N^{\circ} = n^{\circ} \text{ quejas } 2025 - n^{\circ} \text{ quejas } 2024$
- % significa *porcentaje de variación respecto del número de quejas de la materia en 2024*
 $\% = (n^{\circ} \text{ quejas } 2025 - n^{\circ} \text{ quejas } 2024) / n^{\circ} \text{ quejas } 2024$

En la gráfica siguiente, para cada materia, las líneas representan el número de quejas en cada año.



Como queda reflejado en la gráfica, la distribución de quejas por materias es similar a lo largo de los años, con la excepción de Servicios sociales y Vivienda, que han aumentado hasta prácticamente duplicarse.

Capítulo

3

**Actividad del Síndic de
Greuges por áreas de
intervención**



Capítulo 3

Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención

3.1 DANA

El 29/10/2024, la Comunitat Valenciana sufrió una DANA de extraordinaria intensidad que provocó gravísimos daños personales y materiales. La magnitud de las inundaciones alteró el funcionamiento habitual de los servicios esenciales y puso en tensión la capacidad de respuesta de las administraciones públicas. En los días posteriores al desastre, muchas personas perdieron su vivienda, sus bienes básicos, sus centros educativos y sus espacios de atención social, generándose una situación de emergencia que afectó especialmente a los colectivos más vulnerables.

El Síndic de Greuges no permaneció ajeno a esta realidad y recibió información directa a través del Observatorio de la Infancia y la Adolescencia, cuyos miembros — profesionales, entidades y organizaciones— trasladaron testimonios sobre la afectación en sus ámbitos de actuación.

Posteriormente, la institución mantuvo un encuentro con el Defensor del Pueblo en el que ambas defensorías compartieron información y reflexiones sobre las actuaciones desplegadas por las administraciones tras la DANA 2024 y sobre la necesidad de reforzar los mecanismos de coordinación interadministrativa.

Por otra parte, cabe destacar que en el [Informe anual 2024](#) que presentamos ante Les Corts ya señalamos la primacía del derecho a la vida y la obligación de protección que recaía sobre las Administraciones Públicas en el marco de las competencias que a cada una de ellas corresponde.

La intervención del Síndic se desarrolló en un contexto especialmente complejo, marcado por la concurrencia de diferentes administraciones públicas con competencias diversas sobre los ámbitos afectados por la DANA. Las actuaciones estatal, autonómica y local se entrecruzaban en múltiples materias, lo que dificultaba obtener una visión unificada de los hechos y exigía un esfuerzo adicional de análisis y contraste de información. A esta circunstancia se sumaba la existencia de procedimientos judiciales en curso relacionados con algunos aspectos del episodio, lo que imposibilitaba a la institución investigar aquellos extremos sometidos a la autoridad judicial.

Sin embargo, estas limitaciones no impedían examinar las consecuencias que las decisiones administrativas adoptadas tras la catástrofe habían tenido sobre los derechos de la ciudadanía. La institución podía y debía valorar cómo había funcionado la respuesta pública una vez producidos los daños, si las medidas adoptadas habían sido adecuadas y si las administraciones habían actuado con la diligencia necesaria para restablecer, en la mayor medida posible, las condiciones de vida de las personas afectadas. Igualmente, el Síndic quería saber qué planes previos existían para afrontar contingencias similares y protocolos de actuación en catástrofes.

Ante la gravedad de lo ocurrido, y una vez finalizado el periodo de suspensión de plazos de los procedimientos de queja —acordado para garantizar los derechos de todas las partes implicadas—, el Síndic consideró necesario iniciar una investigación de oficio para valorar la actuación de las administraciones autonómicas y locales en tres ámbitos especialmente vulnerables: Servicios Sociales, Educación y Vivienda. Con este fin, el 09/01/2025 se abrieron tres quejas de oficio, cada una circunscrita a un ámbito material concreto.

La tramitación de estas quejas ha permitido recabar información extensa, contrastada y continuada en el tiempo, a través de informes remitidos en diferentes momentos por múltiples administraciones, municipios y departamentos de la Generalitat. Sin embargo, la realidad observada a lo largo del año siguiente mostró que la situación no podía darse por concluida: la dimensión del daño, la prolongación de sus efectos y la necesidad de supervisar el trabajo de las administraciones requerían un tratamiento distinto al de una queja ordinaria. Por ello, lo que comenzó como tres expedientes de queja se ha reconducido hacia un *Informe especial*, que permite ofrecer una visión global del impacto de la DANA 2024, analizar la respuesta de los distintos sistemas públicos y formular recomendaciones para mejorar la preparación y la capacidad de reacción ante futuros episodios.

Este informe recoge, por tanto, la evolución de la actuación administrativa en cada uno de los tres ámbitos, así como las principales conclusiones y recomendaciones del Síndic. De este modo, perseguimos un doble objetivo: contribuir a garantizar la restitución de los derechos de las personas afectadas, y promover que las administraciones públicas cuenten con protocolos eficaces, recursos suficientes y coordinación adecuada para responder a emergencias de esta magnitud.

3.1.1 Servicios sociales

La intervención del Síndic en el ámbito de los servicios sociales se centró en comprender cómo habían actuado las administraciones locales y la autonómica durante los días, semanas y hasta meses posteriores a la DANA de 2024. El episodio meteorológico provocó inundaciones masivas que inutilizaron sedes municipales, centros de día, residencias, instalaciones de atención primaria y espacios básicos destinados al apoyo de personas en situación de vulnerabilidad.

La devastación fue tal que muchos equipos profesionales comenzaron su labor sin disponer de espacios físicos, sin conexión a internet, sin vehículos operativos y, en algunos casos, tras haber sufrido ellos mismos pérdidas personales o materiales. A ello se sumó el incremento repentino y enorme de las necesidades de la población afectada, que exigía atención inmediata en cuestiones esenciales como alojamiento provisional, alimentación, medicación, apoyo psicológico, acompañamiento emocional y orientación social.

El Síndic decidió investigar esta situación al constatar, por diversas fuentes, que la actuación de los servicios sociales había sido especialmente crítica en los primeros momentos y que existían dudas sobre la coordinación entre administraciones, la dotación de recursos y la eficacia de los mecanismos de apoyo.

Para comprender con exactitud qué había ocurrido, se solicitó información detallada tanto a ayuntamientos como a la Conselleria competente, recogiendo testimonios que mostraban un panorama complejo: profesionales trabajando con medios mínimos, estructuras municipales inutilizadas, dificultades de acceso por carreteras cortadas y ausencia de instrucciones claras durante las primeras horas.

Los ayuntamientos describieron una carga de trabajo que triplicaba la habitual, con jornadas laborales que se extendían durante prácticamente todo el día, durante todos los días de la semana en el primer mes tras la catástrofe. En medio de ese colapso, tuvieron que asumir la gestión de las donaciones espontáneas llegadas de toda España, la organización del voluntariado, la atención a las personas sin hogar, la coordinación con recursos sanitarios colapsados y la cobertura de necesidades básicas de vecinos que habían perdido todo.

A pesar de que la Conselleria emitió circulares, autorizó ampliaciones de plazas residenciales, creó dispositivos de emergencia y reforzó algunos servicios, la información reunida muestra que la llegada del personal adicional tardó varias semanas y, en algunos casos, más de tres meses. Esta demora obligó a que fueran los equipos municipales quienes asumieran prácticamente en solitario la atención social durante las fases más críticas. También se constató la falta de un protocolo autonómico específico para situaciones de emergencia social, previsto en la Ley de Servicios Sociales, que permitiera actuar con rapidez, delimitar responsabilidades y garantizar que los distintos niveles del sistema funcionaran de forma conjunta. La movilidad del personal quedó comprometida por la inexistencia de salvoconductos y la atención especializada en ámbitos como dependencia, discapacidad, violencia de género o salud mental recayó en buena parte sobre los servicios sociales municipales, sin los refuerzos necesarios por parte de los servicios autonómicos competentes.

La investigación ha permitido concluir que la respuesta institucional, aunque atravesada por esfuerzos destacables, mostró debilidades estructurales que deben ser atendidas. El Síndic ha reconocido la extraordinaria labor de los equipos profesionales municipales, que actuaron desde la responsabilidad pública incluso por encima de sus posibilidades reales. También ha resaltado que la falta de un sistema de información interoperable dificultó enormemente la detección y seguimiento de casos urgentes, obligando a usar herramientas improvisadas que resultaban insuficientes ante un volumen tan amplio de necesidades.

El Síndic considera esencial que la Generalitat desarrolle un plan específico de actuación para emergencias sociales que establezca claramente las funciones, los tiempos de respuesta y los mecanismos de coordinación en todos los niveles del sistema. También señala que debe garantizarse la movilidad de los profesionales, reforzar la formación en gestión de crisis, mejorar la interoperabilidad del sistema de información y ajustar la dotación de personal de los ayuntamientos afectados mediante las adendas oportunas a los contratos-programa.

Finalmente, destaca la necesidad de aprender de lo ocurrido para garantizar que, en futuras emergencias, la atención social inmediata pueda prestarse con medios suficientes, coordinación eficaz y capacidad real de reacción, evitando que recaiga exclusivamente sobre los municipios la gestión de una situación tan extraordinaria.

3.1.2 Educación

En el ámbito educativo, la investigación del Síndic se inició ante las numerosas comunicaciones recibidas por parte de familias, profesionales y centros escolares que describían la profunda afectación que había producido la DANA en la continuidad del derecho a la educación. Las lluvias desencadenaron inundaciones que dañaron gravemente colegios, institutos, conservatorios, escuelas infantiles y centros de educación especial. Buena parte de las infraestructuras quedaron inutilizadas, lo que obligó a reubicar al alumnado en otros centros o a instalar aulas prefabricadas para poder retomar la actividad docente. Para miles de menores, esta situación supuso la

interrupción de sus rutinas, el alejamiento de sus entornos cotidianos y la vivencia de un impacto emocional añadido a la pérdida de sus hogares o a la incertidumbre vivida en sus barrios.

El Síndic decidió intervenir porque el derecho a la educación, junto con el interés superior del menor, constituye uno de los ejes esenciales de su labor. La institución quería saber cómo había actuado la administración educativa para garantizar la seguridad de los centros, asegurar la continuidad del curso escolar, informar adecuadamente a las familias y atender el bienestar emocional de alumnado y profesorado. En los informes recibidos se ha comprobado que la Conselleria adoptó medidas importantes desde los primeros días, como la evaluación técnica de los centros, la limpieza e higienización mediante encargos directos, la reorganización del transporte escolar y el refuerzo de equipos en los centros receptores. También se habilitaron canales de comunicación con la comunidad educativa y se pusieron en marcha guías y protocolos de acompañamiento emocional.

Sin embargo, la investigación ha revelado diversos problemas. Algunos centros tardaron meses en recuperar la actividad normal y en varios casos la fecha de reapertura era incierta incluso pasado un año. En los centros más afectados, el alumnado permaneció durante largos periodos en aulas prefabricadas, sin una previsión clara de sustitución definitiva. La calidad educativa se vio alterada, ya que se perdieron horas lectivas y se priorizaron materias instrumentales en detrimento de otras áreas esenciales para el desarrollo integral del alumnado.

Los estudios realizados por entidades especializadas indicaban que el rendimiento académico sufrió una merma apreciable, especialmente entre el alumnado que afrontaba pruebas decisivas como el acceso a la universidad. Además, se observaron signos evidentes de impacto emocional entre los menores, con aumento del miedo, la ansiedad, las dificultades de concentración y la intranquilidad ante episodios de lluvia.

El papel del profesorado fue especialmente destacable, porque asumió tareas que excedían ampliamente el ámbito de sus funciones habituales en un contexto marcado por una elevada presión y un notable impacto emocional. Esta circunstancia resulta aún más significativa, dado que muchos docentes se encontraban también entre las personas directamente damnificadas por la DANA 2024.

En cuanto a la información dirigida a las familias, aunque se emitieron comunicados oficiales, estos no siempre fueron uniformes ni llegaron de forma clara a todos los destinatarios. Esta falta de claridad resultó especialmente patente en aquellos municipios donde la situación de los centros educativos se mantuvo sin variaciones durante semanas, sin que se ofreciera información actualizada que permitiera a las familias interpretar la evolución real de la situación.

La Conselleria competente no garantizó que la información proporcionada llegara de forma adecuada a sus destinatarios, ni que éstos contaran con los medios necesarios para aplicar las instrucciones impartidas.

A partir de estos elementos, el Síndic estima fundamental que la administración educativa establezca un protocolo estable y claro para situaciones de emergencia que oriente la actuación de los centros y de la propia Conselleria. Este protocolo debe contemplar desde los criterios de cierre y reapertura de instalaciones hasta la forma de organizar reubicaciones, los apoyos psicopedagógicos necesarios, los mecanismos de coordinación con otros sistemas públicos y las condiciones mínimas para garantizar que la actividad educativa se desarrolla con dignidad y seguridad.

Asimismo, el Síndic subraya la necesidad de acelerar la reconstrucción definitiva de los centros dañados, evitando prolongar en el tiempo soluciones provisionales que, si bien necesarias en el contexto inmediato, no pueden convertirse en respuestas duraderas. Reconstrucción que debe evitar, en la medida de lo posible, condicionantes que puedan ser decisivos ante futuras catástrofes.

Del mismo modo, considera imprescindible reforzar el acompañamiento emocional al alumnado y al profesorado, garantizar la transparencia en la información sobre obras y calendarios y asegurar que, ante futuras emergencias, la respuesta educativa sea más ágil, equitativa y basada en los derechos de los menores.

3.1.3 Vivienda

La investigación relativa a la vivienda se inició porque, tras la DANA 2024, cientos de viviendas quedaron gravemente dañadas, inhabitables o en situación de ruina. Muchas familias se vieron obligadas a abandonar sus hogares de forma apresurada, sin disponer de alternativas inmediatas y sin saber cuándo podrían regresar.

Para esta institución, la vivienda es un derecho esencial que permite el acceso a otros derechos básicos; su pérdida no sólo deja a las personas sin refugio, sino que puede desencadenar situaciones de pobreza y exclusión social difíciles de revertir. Con esta perspectiva, el Síndic abrió la investigación de oficio para conocer qué medidas habían adoptado tanto la administración autonómica como los ayuntamientos afectados en la evaluación de daños, el realojo de unidades de convivencia, la gestión de ayudas y la coordinación con los distintos sistemas públicos.

Los informes remitidos mostraron que la Conselleria activó un dispositivo técnico para revisar edificaciones dañadas y que se realizaron miles de inspecciones con participación de personal de diferentes departamentos y de los servicios municipales. Estas revisiones permitieron determinar qué viviendas podían seguir utilizándose y cuáles debían ser desalojadas, apuntaladas o demolidas. Paralelamente, se creó un registro específico de realojos de emergencia y se pusieron a disposición de las personas afectadas las viviendas disponibles del parque público de la Generalitat. Asimismo, se aprobaron también ayudas extraordinarias para el alquiler y se trabajó en la coordinación con la SAREB para movilizar viviendas que pudieran servir de alternativa temporal.

Una de las conclusiones de este *Informe especial* realizado por el Síndic es que el impacto de la DANA 2024 no hizo sino agravar una situación que ya era estructuralmente frágil en materia de vivienda. Incluso antes del episodio, el parque público autonómico resultaba claramente insuficiente para atender la demanda ordinaria y muchos municipios, especialmente los de menor tamaño, apenas disponían de recursos habitacionales propios con los que responder a situaciones de vulnerabilidad. Esta insuficiencia previa se convirtió en un problema crítico cuando centenares de viviendas quedaron dañadas, inhabitables o en situación de ruina, multiplicando de forma repentina las necesidades de realojo.

La presión sobre el sistema público de vivienda fue inmediata y se intensificó conforme avanzaban las semanas, tensionando también un mercado inmobiliario privado que ya mostraba precios elevados, escasez de oferta y dificultades de acceso para amplios sectores de la población. En el área metropolitana de València, donde la demanda previa ya superaba con creces los recursos disponibles, este incremento súbito produjo un efecto arrastre que dificultó todavía más la posibilidad de encontrar soluciones habitacionales cercanas y adecuadas.

Además, la falta de viviendas públicas listas para ser ocupadas, ya fuera por ausencia de suministros, por necesidad de reformas o por ubicaciones alejadas del entorno habitual de las familias afectadas, evidenció que no sólo faltaban unidades habitacionales, sino que tampoco existían mecanismos ágiles para activar alternativas de forma inmediata. De este modo, la DANA 2024 actuó como un acelerador de debilidades acumuladas durante años, mostrando con contundencia la urgencia de dotar al sistema de vivienda de una capacidad real de respuesta ante emergencias y de una planificación que reduzca las brechas existentes entre necesidades sociales y recursos disponibles.

La investigación también reflejó que los ayuntamientos tuvieron que asumir buena parte de los realojos en los primeros días mediante alojamientos de urgencia, hoteles o recursos cedidos por entidades sociales. A medida que avanzaban las semanas, los municipios continuaron detectando situaciones especialmente complejas: personas sin hogar o sin documentación que quedaban fuera de los requisitos formales de acceso a la vivienda pública, familias que vivían en habitaciones de alquiler sin contrato o en infraviviendas, y unidades de convivencia que no podían aceptar las alternativas ofrecidas por encontrarse lejos de su municipio de origen, lo que implicaba cambios de colegio, ruptura del entorno social o imposibilidad de mantener su empleo.

En no pocas ocasiones, la lentitud en los procedimientos o la insuficiencia de viviendas disponibles llevó a que fueran las propias familias quienes, por su cuenta, encontraran soluciones temporales con la ayuda de su red familiar o vecinal, lo que evidencia la necesidad de reforzar la capacidad operativa del sistema público ante situaciones extraordinarias como la vivida.

Asimismo, se constató que gran parte del parque público necesitaba reformas o adecuaciones para poder ser utilizado, lo que limitó la capacidad de respuesta inmediata. La coordinación entre administraciones fue variable y, aunque se realizaron reuniones periódicas, los municipios describieron la necesidad de contar con apoyos más ágiles y de disponer de un mayor número de viviendas en cada término municipal.

A la vista de todo ello, el Síndic ha concluido que la DANA 2024 puso de relieve la fragilidad del sistema de vivienda pública ante situaciones de catástrofe y la falta de un mecanismo rápido y suficiente para garantizar alternativas habitacionales dignas a personas afectadas.

El defensor considera necesario incrementar y fortalecer el parque público, mejorar la coordinación con los municipios, activar mecanismos extraordinarios para atender a colectivos excluidos de los requisitos habituales y asegurar que las viviendas ofrecidas cuenten con las condiciones mínimas para su ocupación inmediata.

Para el Síndic también resulta imprescindible revisar los procedimientos de adjudicación para acortar los tiempos de respuesta y establecer protocolos de actuación que permitan una gestión conjunta entre administraciones, evitando que recaiga exclusivamente sobre los ayuntamientos la atención de las situaciones más urgentes.

Por último, debemos reseñar que, en materia de vivienda, la reconstrucción tras la DANA 2024 debe garantizar que las viviendas rehabilitadas cumplan plenamente las condiciones exigidas por la normativa, y debe ir acompañada de una reflexión firme sobre la conveniencia de evitar nuevas construcciones en zonas inundables o con alto riesgo de inundación. Por ello, resulta imprescindible culminar cuanto antes la revisión y actualización de la planificación en estas áreas y, para asegurar su correcta aplicación, reforzar la intervención de la Agència Valenciana de Protecció del Territori, dotándola de los medios necesarios para ejercer eficazmente sus competencias.

Esta institución defiende que sólo una planificación sólida, acompañada de recursos adecuados y de una coordinación eficaz, permitirá garantizar el derecho a la vivienda en futuras situaciones de emergencia.

3.1.4 Reflexiones sobre el ejercicio de competencias por parte de las administraciones autonómica y locales

Desde el inicio de este informe se ha puesto de relieve la intervención especial que esta defensoría debía mantener ante la catástrofe, con el fin de defender los derechos de los colectivos más vulnerables y procurar su pleno restablecimiento. Para ello, se han formulado consideraciones y recomendaciones dirigidas a corregir las deficiencias detectadas y a reforzar la capacidad de respuesta de las administraciones públicas.

La estrecha relación entre los servicios sociales, la educación y la vivienda ha sido un elemento clave en la atención a la población afectada por la DANA 2024. La naturaleza transversal de estas materias exigía respuestas coordinadas y efectivas, capaces de dar cobertura integral a las situaciones de vulnerabilidad. Sin embargo, la tramitación de las quejas ha evidenciado importantes carencias tanto en la previsión como en el ejercicio de las competencias atribuidas a cada administración.

En relación con la falta de previsión, el informe subraya la necesidad de que las administraciones se doten de protocolos de actuación eficaces que permitan atender de manera inmediata e integral a la ciudadanía en contextos catastróficos. Estos instrumentos no pueden limitarse a declaraciones de intenciones, sino que deben acompañarse de los recursos personales y materiales necesarios, así como de acciones de formación y adiestramiento para el personal encargado de ponerlos en práctica. Del mismo modo, la población potencialmente afectada debe conocer dichos protocolos para saber cómo actuar ante una emergencia.

La ausencia de esta previsión se ha manifestado especialmente en el ámbito de la vivienda, donde las carencias del parque público y su escaso incremento en los últimos años ya dificultaban la atención a las necesidades ordinarias de la población más vulnerable. Esta situación se agravó tras el aumento de solicitudes de realojo provocadas por la pérdida de viviendas durante la DANA.

En materia de educación, se han constatado disfunciones notables en la coordinación del cierre de centros escolares. La inexistencia de criterios objetivos, uniformes y fácilmente aplicables dio lugar a decisiones desiguales y poco claras, comprometiendo la seguridad de alumnado, familias y personal educativo. El informe deja constancia de la necesidad urgente de contar con instrumentos públicos que garanticen una actuación coherente y segura.

Por su parte, los ayuntamientos, como administración más próxima a la ciudadanía, asumieron de facto competencias propias de la administración autonómica para las que no disponían de recursos suficientes. Esto fue especialmente visible en los servicios sociales municipales, que se vieron obligados a atender de manera inmediata a la población vulnerable sin recibir el soporte necesario. Se constata así la falta de actuaciones coordinadas que deberían haber sido impulsadas por la administración autonómica, actuando como un único cuerpo dotado de personalidad jurídica propia.

El informe rechaza la segmentación de competencias dentro de la administración autonómica como si se tratara de compartimentos estancos, pues ello conduce a respuestas fragmentadas, parciales y sesgadas que no atienden de manera integral las necesidades reales de la ciudadanía. Tal como se expone, no es lícito compartimentar

a las personas en función de las competencias administrativas, sino que son estas competencias las que deben coordinarse al servicio de la atención completa y eficaz de la población, especialmente en contextos de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social.

Asimismo, se recuerda que el derecho a una buena administración, reconocido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, obliga a las administraciones y a su personal a extremar la diligencia en el ejercicio de sus funciones. Ello implica actuar con empatía, sensibilidad social y plena orientación hacia la resolución de los problemas de las personas, tal como han señalado recientemente las defensorías del pueblo.

En conjunto, todo lo analizado en este informe pone de manifiesto una inaceptable falta de previsión y una dejación de funciones en relación con la implementación de los protocolos necesarios, así como una preocupante incapacidad para ofrecer una respuesta coordinada y adecuada a las necesidades derivadas de la catástrofe. Esta situación evidencia, en definitiva, el fracaso de un sistema que debe estar plenamente orientado a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía y a la garantía de su seguridad, especialmente en momentos de máxima vulnerabilidad.

3.2 Servicios sociales

3.2.1 Generales

Incidencias Contratos Programa

La finalización del Contrato Programa 2021-2024, que regulaba la colaboración entre la Conselleria y las entidades locales para garantizar los servicios sociales municipales, provocó que algunos ayuntamientos cesaran a una parte significativa de sus equipos profesionales el 31/12/2024. Al inicio del año 2025, aún no se habían incorporado las nuevas plantillas. Esta falta de personal tuvo un serio impacto en la continuidad y garantía de unos servicios sociales declarados esenciales y dirigidos prioritariamente a las personas más vulnerables.

El Síndic de Greuges tuvo conocimiento de la grave situación generada en dos municipios: Alicante y Jávea, donde la plantilla de profesionales se redujo en torno al 50%, lo que comprometió la adecuada atención de las personas dependientes, con discapacidad, con enfermedades mentales o de los menores.

Por todo ello se iniciaron dos quejas de oficio dirigidas tanto a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda —en virtud de sus competencias respecto de la inspección y posible sanción derivadas de un anómalo funcionamiento de los servicios sociales— como a los dos ayuntamientos citados, en relación con el posible incumplimiento del Contrato Programa.

Queja de oficio 4-2025 (nº 2550004). Falta de personal en los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante

En el caso de Alicante, el cese afectaba a 175 profesionales de los servicios sociales municipales, adscritos al Contrato Programa 2021-2024. Tal situación estaba afectando directamente a la atención a las personas usuarias, generando listas de espera y una merma significativa en la calidad de los servicios prestados.

La investigación llevada a cabo confirmó una reducción de la plantilla de los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante hasta casi la mitad, afectando con mayor gravedad a servicios esenciales como el de atención a personas con enfermedad mental (SASEM), el equipo específico de intervención con infancia y adolescencia (EEIIA), el equipo de atención a mayores en riesgo, el servicio de acogida, la asesoría jurídica y la atención a entidades sociales.

En la tramitación de la queja, la información ofrecida por el Ayuntamiento de Alicante era imprecisa e incluso contradictoria en relación con los datos recopilados por parte de esta defensoría a través del análisis de las actas de la Junta de Gobierno Local. Así, mientras que el consistorio nos informaba que la lista de espera era inferior a dos meses y que no estaba afectando en la atención a la ciudadanía, las actas de la Junta de Gobierno Local recogían una realidad bien distinta: un aumento significativo de las listas de espera y un incremento de las urgencias sociales.

Esta actitud dificultó gravemente el trabajo del Síndic, que se vio en la necesidad de denunciar la opacidad del consistorio alicantino y su negativa a asumir responsabilidades en un ámbito tan sensible como el de los servicios sociales. El

defensor tuvo que recordarle la obligación legal de garantizar la prestación de los servicios sociales tanto en cuanto al número de profesionales, como respecto a la calidad y diligencia de estos en su respuesta a las necesidades de la ciudadanía

Además, el Ayuntamiento de Alicante tuvo que devolver 309.226,35€ euros a la Conselleria competente por falta de ejecución del Contrato Programa 2021-2024, puesto que no contrató a todo el personal al que se había comprometido en dicho contrato ni había ejecutado —conforme a este— programas fundamentales como el servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia, el *Menjar a Casa*, *Barrios Inclusivos*, programas de Igualdad y programas LGTBI.

La Conselleria entonces competente —Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda— indicó en su informe que había informado al Ayuntamiento de la continuidad del Contrato Programa para el periodo 2025–2028, garantizando la financiación retroactiva desde el 01/01/2025. Además, emitió circulares y certificados presupuestarios, y ofreció reuniones técnicas para asegurar la estabilidad laboral del personal. Sin embargo, el Ayuntamiento no incorporó a los profesionales a su plantilla ni adoptó medidas para evitar los despidos, incumpliendo así sus obligaciones legales y provocando una situación de colapso en los servicios sociales municipales.

En la Resolución de consideraciones a la Administración se instó al Ayuntamiento de Alicante a la contratación de manera urgente del personal necesario (en cumplimiento de los compromisos adquiridos con la firma del Contrato Programa con la Conselleria), a evaluar el impacto de la situación sufrida en la población usuaria y a adoptar medidas para paliar las consecuencias generadas.

De igual modo, se requirió a la Conselleria el cumplimiento de su deber de ejercer funciones de inspección, control de calidad y potestad sancionadora para asegurar el cumplimiento de la ley.

Más allá de la contratación de los profesionales, cuatro meses después del inicio del año 2025, el ayuntamiento tampoco manifestó de manera clara, tal y como exige la ley, la aceptación de las recomendaciones efectuadas. Por ello, el defensor concluyó que se había producido una falta de colaboración del Ayuntamiento de Alicante con esta institución, al no haberse concretado la información solicitada ni en las diferentes resoluciones de inicio y de nueva petición de informe ni, especialmente, en la fase de respuesta a la Resolución de consideraciones.

Por su parte, la Conselleria indicó su compromiso de intensificar su labor de vigilancia, supervisión y control en el marco de lo establecido en el III Plan de inspección de los servicios sociales de la Comunitat Valenciana para el periodo 2023-2026.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2550004, de 23/09/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja de oficio nº 2550004, de 11/12/2025](#)

Queja de oficio 6-2025 (nº 2550006). Falta de personal en los servicios sociales del Ayuntamiento de Jávea

Al igual que en la queja de oficio anterior, cerca del 50 % de los profesionales de los servicios sociales del Ayuntamiento de Jávea cesaron su actividad el 31/12/2024. Esta situación hizo que el año 2025 comenzara con una plantilla claramente insuficiente y reducida, dificultando la atención a la población más vulnerable del municipio. La falta

de personal afectó al funcionamiento ordinario de los servicios sociales y limitó su capacidad para responder a la demanda existente.

Como consecuencia directa, el Ayuntamiento dejó de prestar servicios sociales primarios esenciales dirigidos, en gran medida, a personas en situación de dependencia, con enfermedad mental grave, vulnerabilidad o riesgo de exclusión. También se vieron afectadas las personas que necesitaban asesoramiento jurídico-administrativo y la población usuaria de la Zona Básica El Arenal. La reducción de la actividad generó listas de espera de aproximadamente mes y medio y provocó la interrupción completa de algunos servicios, como la valoración inicial de personas en situación de dependencia, la incorporación de nuevos usuarios con problemas de salud mental al SASEM o el acompañamiento a personas vulnerables receptoras de la renta valenciana de inclusión en sus procesos de inserción.

A pesar de que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda afirmó que mantenía una interlocución directa con los ayuntamientos, en atención al seguimiento del Contrato Programa 2021-2024, desconocía la grave situación de los servicios sociales de Jávea, por lo que el Síndic cuestionó en sus resoluciones la eficacia real de los mecanismos de interlocución, coordinación y seguimiento establecidos en el marco del Contrato Programa.

Asimismo, la Conselleria informó que había remitido diversas circulares e informes garantizando la continuidad del Contrato Programa para el período 2025-2028, con efectos retroactivos desde el 01/01/2025.

Estas garantías no fueron suficientes para generar crédito, según el Ayuntamiento de Jávea, por lo que señaló que no se podían realizar nuevos nombramientos. Tampoco el consistorio cumplió con los compromisos suscritos en el Contrato Programa de estabilización de la plantilla de servicios sociales.

El Síndic concluyó que el Ayuntamiento de Jávea había incumplido su obligación de garantizar la prestación de los servicios sociales de atención primaria básica y específica de su competencia, generando además listas de espera e interrupción de servicios básicos.

Esta situación no podía considerarse, en ningún caso, sobrevenida ni accidental, sino que la administración local dispuso de un plazo suficiente para analizar los escenarios previsibles derivados de su finalización y adoptar las medidas necesarias para garantizar la continuidad y estabilidad laboral del personal vinculado al mismo.

En su resolución, el defensor recordó al Ayuntamiento de Jávea la obligación de prestar los servicios sociales conforme dicta la legislación vigente y acorde a los compromisos suscritos con el Contrato Programa, instando a la contratación urgente de los profesionales establecidos en las ratios que la ley obliga.

También le sugería —como lo hizo en el caso del Ayuntamiento de Alicante— que evaluara el impacto que la interrupción de servicios podía haber tenido en la población, de modo que le permitiera actuar para paliar las consecuencias generadas.

Además, el Síndic reclamó a la Conselleria un mayor celo en el ejercicio de sus funciones de supervisión, control, evaluación e incluso sanción, conforme a sus competencias.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2550006, de 04/09/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja de oficio nº 2550006, de 11/12/2025](#)

Queja de oficio 9-2024 (nº 2450009). Incumplimiento de los deberes de curatela del IVASS

El Síndic inició una queja de oficio en septiembre de 2024 tras recibir un Auto del Juzgado de Primera Instancia de Elche que retiraba al IVASS la curatela de una persona con discapacidad, al considerar que la entidad no había ejercido adecuadamente sus responsabilidades. La resolución judicial ordenaba también informar de estos hechos al Observatorio de la Vulnerabilidad del Síndic de Greuges. A raíz de ello, el Síndic solicitó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado sobre el posible incumplimiento de las tareas de apoyo jurídico y sobre las eventuales medidas disciplinarias o patrimoniales adoptadas.

Una vez tramitado el expediente, la institución emitió una Resolución de consideraciones en la que instó a la Administración a reforzar el cumplimiento de sus obligaciones legales como curadora y a revisar el modo en que se estaban llevando a cabo las funciones tutelares respecto de las personas con capacidad jurídica modificada bajo la responsabilidad de la Generalitat. Asimismo, recomendó que el IVASS se dotara de los recursos humanos y materiales necesarios para desempeñar sus cometidos con eficacia. La entidad manifestó aceptar estas indicaciones, aunque sostuvo que, en el caso concreto, no había incurrido en ninguna omisión de sus deberes.

El Síndic centró su intervención en valorar si las actuaciones administrativas habían podido vulnerar derechos constitucionales o estatutarios. Concluyó que se había lesionado el derecho a una buena administración, ya que la respuesta del IVASS no incluía acciones específicas ni plazos para ejecutar las recomendaciones. Además, no resultaba acorde con este derecho afirmar que no era preciso revisar la atención prestada cuando un órgano judicial había decidido retirar la curatela a la propia entidad tutelar. Tampoco se consideró suficiente que las medidas para mejorar la gestión se limitaran a incoar un expediente disciplinario contra el técnico responsable de no presentar alegaciones en el procedimiento judicial.

Asimismo, se apreció una falta de colaboración por parte de la Conselleria, que no respondió de forma expresa y completa a todas las sugerencias formuladas por la institución, incumpliendo lo previsto en el artículo 35.2 de la Ley del Síndic de Greuges. Finalmente, en febrero de 2025, la queja se dio por concluida señalando que, aunque la Conselleria había mostrado una aceptación genérica de las recomendaciones, no había asumido un compromiso real para aprobar medidas concretas que garantizaran el correcto ejercicio de las obligaciones que corresponden al IVASS como entidad curadora.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de queja de oficio de la queja nº 2450009, de 18/12/2024](#)
- [Resolución de cierre de queja de oficio de la queja nº 2450009, de 26/02/2025](#)

Queja nº 2501474. Falta de actuación del IVASS en operaciones de partición hereditaria a favor de persona sujeta a curatela

Los familiares de una persona sujeta a curatela que debía ejercer el IVASS presentaron una queja ante el Síndic denunciando la falta de actuaciones del organismo en orden a solicitar la ratificación judicial del reparto de la herencia de la madre de la interesada.

Esta ratificación judicial era necesaria para que tanto la persona sujeta a curatela como sus familiares, también herederos, pudieran acceder a los bienes incluidos en la herencia. La situación era especialmente grave para la persona sujeta a curatela, pues

la falta de acceso a esos bienes suponía la imposibilidad de acceder a un patrimonio con el que poder atender sus gastos.

Los herederos se habían dirigido en numerosas ocasiones al IVASS, solicitando al organismo que presentara un escrito ante el Juzgado acompañado de la escritura notarial de partición hereditaria, a fin de que por el Juzgado competente se ratificara el reparto de bienes que se había realizado en la notaría. Sin embargo, este escrito no se presentaba, y desconocían los motivos de la falta de actuación de la Administración que debía velar por los intereses de su familiar.

Esta institución solicitó informe al IVASS sobre este asunto y, a consecuencia del inicio de nuestra actividad investigadora, el IVASS presentó el escrito ante el Juzgado, extremo éste que fue confirmado por los promotores de la queja.

Con ello, finalizamos nuestra intervención, no sin antes recordar a la Administración sus deberes tendentes a la protección de las personas más vulnerables.

- [Resolución de cierre de la queja nº 2501474, de 13/06/2025](#)

3.2.2 Dependencia

El Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia continúa siendo el principal foco de reclamaciones que recibe el Síndic. A pesar de que durante el año 2025 los expedientes relacionados con esta materia experimentaron un ligero descenso respecto al año anterior, la gravedad del problema se mantiene. Así pues, cabe reseñar que las quejas vinculadas a la dependencia representaron algo más del 30% del total de quejas admitidas a trámite en la institución y cerca del 65% de las gestionadas en el área de servicios sociales.

Esta defensoría viene reiterando desde hace años en sus resoluciones la necesidad de implementar planes de choque en determinados municipios debido a los acumulados retrasos en las valoraciones, instando tanto a los ayuntamientos como a la Conselleria a reforzar su implicación para avanzar en soluciones eficaces. Durante 2025 volvimos a comprobar las dificultades que surgen cada vez que expiran los contratos-programa, suscritos por cuatro años entre la Conselleria competente y las entidades locales encargadas de gestionar las valoraciones de dependencia, como se ha señalado en páginas anteriores.

También observamos con preocupación los retrasos en la resolución del grado de dependencia de los menores de edad, puesto que cualquier dilación en el reconocimiento o revisión de su situación puede causar perjuicios graves para su desarrollo, en ocasiones, irreversibles.

Asimismo, resultaron especialmente complejas las revisiones de los programas individuales de atención (PIA) cuando el objetivo era acceder a un recurso residencial para personas mayores de 90 años que no pueden recibir una atención adecuada en su domicilio. Estas dificultades ponen de manifiesto la insuficiencia de plazas públicas, a lo que se añade la falta de agilidad en la oferta de una prestación económica vinculada de garantía.

Queja de oficio 6-2024 (nº 2450006). Demoras en las valoraciones en los servicios sociales generales. Caso de Ibi

En el [Informe anual 2024](#) recogimos el inicio de esta queja de oficio y la Resolución de consideraciones que remitimos tanto al Ayuntamiento de Ibi como a la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. En ella sugeríamos a la Conselleria un mayor compromiso y acciones que logran suprimir las demoras en el procedimiento de la dependencia, especialmente en la fase inicial de valoración y aprobación del grado. Asimismo, trasladamos al Ayuntamiento de Ibi recomendaciones y sugerencias dirigidas a lograr una plantilla más estable que permitiera agilizar las valoraciones. Al cierre de dicho *Informe anual 2024* estábamos a la espera de recibir la respuesta de la Conselleria.

En su momento, la Conselleria de Servicios Sociales nos respondió que estaba trabajando en simplificar y mejorar el procedimiento de valoración. Indicó también que estudiará la ampliación del equipo de valoradores, incluso con la incorporación de terapeutas ocupacionales, y justificó la lentitud del proceso en la gran cantidad de documentación que debe revisarse. Además, anunció que analizará criterios de priorización comunes para todos los municipios y que prestará apoyo a los ayuntamientos en los planes de choque frente a las demoras. Señaló, igualmente, que se está avanzando en los convenios del Contrato-programa 2025-2028 y que se prevé estudiar la creación de una bolsa de trabajo en la FVMP para reforzar a los municipios que lo necesiten. Según informó a esta institución, durante 2025 su equipo de valoradores ha colaborado especialmente con los municipios afectados por la DANA.

Por su parte, el Ayuntamiento de Ibi reiteró que el apoyo de la Conselleria en las tareas de valoración resultaba insuficiente, aunque reconoció que estaban adoptando medidas y nombrando personal con el fin de reducir las graves demoras en la valoración del grado de dependencia que sufren las personas solicitantes.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2450006, de 28/11/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja de oficio nº 2450006, de 05/03/2025](#)

Queja de oficio 10-2025 (nº 2550010). Valoración de la dependencia de personas menores de edad

La demora en la resolución de los procedimientos de reconocimiento y/o revisión del grado de dependencia es un problema estructural en la Comunitat Valenciana. Cuando se trata de personas menores de edad, las resoluciones de grado llegan a demorarse hasta en un año, a pesar de que la ley (art. 11.4 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell) establece en tres meses el plazo máximo para dictar y notificar dicha resolución. Un periodo que empieza a computar desde que la solicitud tiene entrada en el registro de la administración competente.

Cabe recordar que la resolución del grado de dependencia es un paso necesario, pero no garantiza por sí sola el acceso a los servicios y ayudas previstos por la ley. Para ello, es imprescindible que la Administración elabore el programa individual de atención (PIA), adaptado a las necesidades de cada persona. Sin embargo, esta fase también sufre retrasos importantes que alargan aún más el proceso, impidiendo que los menores reciban las prestaciones necesarias en tiempo adecuado.

A nadie se le escapa que la intervención temprana es un elemento fundamental en los procesos de inclusión y de rehabilitación en la infancia, como consecuencia de la

plasticidad cerebral existente en esa etapa. Por ello, la demora en los procesos de reconocimiento o revisión del grado de dependencia de personas menores de edad, así como del PIA que se derive de estos, implican un perjuicio importante para estos niños y exige de un esfuerzo de las administraciones para su agilización.

Ante la preocupación que genera a esta institución la situación descrita, en fecha 02/10/2025, se inició la queja de oficio nº 2550010 para indagar el alcance de la demora en la resolución de estos expedientes, el procedimiento seguido y las posibles medidas para resolver la situación.

Sin embargo, a pesar de que la Conselleria solicitó una ampliación de plazo que se resolvió favorablemente el 10/11/2025, concediendo un mes más desde el plazo inicial, no se ha recibido hasta la fecha el preceptivo informe y se siguen recibiendo quejas de parte por la misma cuestión.

- [Resolución de inicio de investigación de la queja de oficio nº 2550010, de 02/10/2025](#)

Queja nº 2403961. Demora en la revisión del PIA. Centro específico para enfermos mentales crónicos (CEEM)

Una familia presentó una queja por la demora de más de 14 meses en resolver el nuevo PIA de su hija, en el que solicitaba el ingreso en un CEEM debido a su situación de discapacidad. La persona afectada tenía aprobado un PIA concediéndole una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, y estaba ingresada en la Residencia de 3ª Edad Sant Francesc de Oliva desde los 16 años, por falta de plaza en una residencia para personas con problemas de salud mental.

A causa de esta situación, la persona afectada, de 24 años de edad, residía desde hacía más de siete años en una residencia para mayores, lo que estaba provocándole graves perjuicios y una vulneración de sus derechos, ya que en absoluto era un centro adecuado a sus necesidades y características.

El Síndic, en su Resolución de consideraciones instó a la Conselleria de Igualdad, Servicios Sociales y Vivienda a emitir, de forma urgente, la correspondiente resolución de revisión del programa individual de atención, sobre el derecho de la persona dependiente a la nueva prestación solicitada; es decir, una plaza en un centro para personas con problemas de salud mental.

La Conselleria informó a esta institución que se estaba revisando la disponibilidad de plaza en los centros solicitados y que se informaría cuando existiera una vacante para incorporarla al PIA. Además, indicaba que, al tratarse de centros privados autorizados, no disponía de datos sobre su lista de espera.

La citada administración respondió fuera de plazo a la Resolución de consideraciones del Síndic. La queja se cerró sin solución y haciendo constar la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con esta institución.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2403961, de 04/02/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2403961, de 16/05/2025](#)

Queja nº 2501508. Atención residencial en el CEEM de Bétera

La asociación de familiares del CEEM de Bétera denunció la situación crítica en la que se encontraba el centro, cuyas instalaciones presentaban un deterioro severo que vulneraba los derechos de sus usuarios.

Desde su inauguración en 1996, las instalaciones no habían sido objeto de reformas sustanciales, y las deficiencias acumuladas han desembocado en un escenario de riesgo para residentes y profesionales. Humedades, goteras, puertas deterioradas, ascensores fuera de servicio, baños inutilizados y la ausencia de aire acondicionado en diversas zonas forman parte de un conjunto de incumplimientos que el Servicio de Inspección lleva señalando desde 2021 y que, pese a sucesivas visitas, continúa sin resolverse.

La situación se agravó con las lluvias de otoño de 2025, que provocaron nuevas filtraciones y llevaron a los trabajadores a advertir formalmente de un riesgo vital para los usuarios.

La investigación del Síndic reveló una falta de coordinación entre la Conselleria y el IVASS, entidad que tiene actualmente adscrito el centro. A pesar de que la Generalitat es la responsable última de garantizar la calidad y la eficacia de la atención prestada, la Conselleria reconoció no haber adoptado medidas directas, limitándose a solicitar información al IVASS y a realizar un seguimiento insuficiente del cumplimiento de las obligaciones del organismo gestor.

Esta institución también constató que uno de los pabellones del complejo, recientemente reformado, continuaba vacío a la espera de una pequeña adecuación que permitiera su uso; lo que impedía su habilitación inmediata como alternativa para aliviar la saturación y el deterioro de los otros edificios.

El Síndic dictó una Resolución de consideraciones en la que recordó a la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda su obligación legal de ejercer plenamente sus competencias en servicios sociales, de coordinar y supervisar al IVASS y de garantizar que los centros bajo su responsabilidad ofrezcan una atención digna. Asimismo, recomendó resolver cuanto antes la situación administrativa del centro, acometer con urgencia las reformas necesarias —incluyendo la adecuación del pabellón A— y subsanar todos los incumplimientos detectados por la inspección.

La Administración reconoció que el servicio prestado en el CEEM es competencia de la Generalitat Valenciana, y correspondía a la Dirección General de Infraestructuras Sociosanitarias coordinar y supervisar la actuación del IVASS, organismo que gestiona el funcionamiento del centro.

El propio IVASS preveía iniciar las obras del nuevo CEEM de Bétera en julio de 2026. Además, manifestó que el pabellón A, aunque reformado, necesitaba una actuación para cumplir la normativa contra incendios y poder ser autorizado como CEEM.

Ante la gravedad de esta situación, el Síndic dictó una nueva Resolución de consideraciones en la que urgía a evacuar y reubicar de inmediato a los usuarios mientras durasen las obras en un entorno adecuado que garantizara su seguridad, bienestar y continuidad asistencial, como medida preventiva. Además, recomendó agilizar la desadscripción solicitada por el IVASS, que se acometiera cuanto antes la reforma pendiente del pabellón A y se acelerasen las obras del nuevo CEEM.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501508, de 21/10/2025](#) (primera)

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501508, de 21/01/2026](#) (segunda)

Queja nº 2503760. Demora en la revisión de grado de un menor de edad

La apertura de esta queja estuvo motivada por la actuación de la Administración autonómica con el expediente de dependencia de un menor de edad.

La persona interesada presentó en el año 2025 una solicitud de revisión de su situación de dependencia, y debido al incumplimiento de los plazos establecidos para emitir la oportuna resolución por parte de las administraciones implicadas en el procedimiento (el Ayuntamiento de Elche y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda), el expediente sigue sin resolverse en el año 2026.

Esta demora en resolver los expedientes de dependencia que afectan a personas menores de edad provoca que no puedan acceder a los recursos necesarios para su desarrollo psicosocial, pudiendo ocasionar graves consecuencias, que podrían llegar a ser difícilmente recuperables. La trascendencia de la situación y el tremendo perjuicio que está ocasionando a las personas menores de edad exigirían, en opinión de esta institución, que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se adoptasen las medidas necesarias para evitar estas demoras y se resolvieran con diligencia tanto el reconocimiento de grado como su revisión.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503760, de 18/11/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2503760, de 09/01/2026](#)

Queja nº 2504035. Demora en la tramitación del servicio de atención residencial. Reagrupación familiar

La apertura de la presente queja estuvo motivada por la deficiente actuación de la Administración autonómica, al no resolver una solicitud de servicio de atención residencial presentada el 02/07/2024.

La persona interesada, de 94 años, solicitaba la misma residencia donde estaba ingresado su marido en aras de una reagrupación familiar.

La Conselleria informó a esta institución que sí que se tenía en cuenta la reagrupación familiar, pero continuaba sin asignar una plaza a la persona promotora de la queja en la misma residencia de su marido, a pesar del tiempo transcurrido.

Tras su investigación, el Síndic concluyó que se habían vulnerado los derechos de la persona titular al no resolverse su expediente en los plazos obligatorios ni notificarse una resolución expresa dentro del tiempo establecido, incumpléndose así los principios básicos de una buena administración y el derecho a que sus trámites se gestionen en un plazo razonable; además, no se habían respetado los derechos que le corresponden en el ámbito de la atención a la dependencia ni su derecho a ser admitida en el centro residencial donde se encuentra su cónyuge.

El defensor recomendó revisar y mejorar el procedimiento administrativo y sus recursos, ofrecer a la persona interesada la posibilidad de acceder a una prestación económica vinculada a la atención residencial, emitir con urgencia la resolución actualizada de su

programa individual de atención teniendo en cuenta la reagrupación familiar, e incluir en dicha resolución los efectos retroactivos que correspondieran.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2504035, de 30/01/2026](#)

Queja nº 2503099. Demora en la tramitación de un procedimiento de responsabilidad patrimonial

El objeto de esta queja fue la gran demora en resolver un procedimiento de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia, iniciado de oficio por la Administración autonómica en el año 2020 y que continuaba sin resolverse a finales de 2025.

La demora sistémica en los procedimientos de responsabilidad patrimonial derivados del fallecimiento de una persona solicitante de dependencia, sin que la Administración hubiera dictado una resolución que reconociera algún servicio o prestación, implica que no se compensen los perjuicios causados a sus herederos por no haberse respondido la solicitud dentro del plazo legal.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503099, de 03/10/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2503099, de 12/11/2025](#)

Queja nº 2502501. Demora en la revisión del PIA. Prestación económica vinculada al servicio residencial de garantía

La queja se presentó por la demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias, registrada el 05/12/2023 por la sobrina de una mujer de 99 años, en relación con el servicio de atención residencial.

La interesada residía en una residencia privada desde el 19/09/2022 y se indicaba que la prestación vinculada de garantía le permitiría afrontar el coste de dicha residencia y evitar un traslado a otro centro alejado de su entorno familiar.

Para conocer con precisión la situación, se solicitó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado sobre los hechos y sobre la posible afectación de los derechos de la usuaria. Este informe fue remitido fuera del plazo previsto.

Tras su análisis, el Síndic emitió una Resolución de consideraciones, recomendando a la Conselleria agilizar la revisión del PIA y, en caso de no existir plaza pública disponible, ofrecer la prestación económica vinculada al servicio residencial de garantía.

Posteriormente, la Conselleria informó a esta institución de que ya había ofrecido dicha prestación a la usuaria, quien la había aceptado. Además, señaló que la resolución correspondiente se dictaría en un plazo máximo de tres meses, salvo imprevistos.

Dado que la Conselleria atendió las recomendaciones formuladas, el defensor procedió a emitir la Resolución de cierre de la queja.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2502501, de 22/09/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2502501, de 20/10/2025](#)

3.2.3 Vulnerabilidad

Un año más, debemos destacar en este apartado las graves disfunciones que se han seguido dando en la Conselleria competente en materia de servicios sociales en la tramitación y resolución de la prestación económica conocida como renta valenciana de inclusión (RVI). Tras ocho años de vigencia, la RVI —reconocida como un derecho subjetivo tanto en su vertiente económica como en la de inclusión social— todavía no ha resuelto algunas de las cuestiones que esta institución ha venido señalando reiteradamente.

No nos referimos únicamente a las importantes demoras en la resolución inicial y en las revisiones periódicas, sino también a otros problemas que permanecen sin un encauzamiento adecuado.

Entre las quejas más frecuentes del ejercicio pasado en esta materia, destacaron las de personas preocupadas por las consecuencias que, en su expediente de RVI, tenía la falta de comunicación en tiempo real entre la Administración autonómica y la Seguridad Social. Esta última gestiona el ingreso mínimo vital (IMV), prestación cuyo importe se descuenta de la RVI. En numerosas ocasiones, las personas dejan de percibir el IMV sin que la Conselleria reciba la notificación de baja correspondiente; sin esa comunicación, la Administración autonómica continúa descontando indebidamente de la RVI un importe que la persona ya no cobra.

Otro problema que persiste sin solución es la suspensión de la RVI cuando se produce un cambio de identificador en personas extranjeras. Cualquier transición de pasaporte a NIE, o a la inversa, provoca la suspensión de la ayuda, seguida de un lento y complejo proceso para restablecerla.

Por otra parte, la vulnerabilidad en su grado más extremo afectó a las personas sin hogar, un colectivo que carece de lo imprescindible y cuyos derechos fundamentales son vulnerados de forma cotidiana.

En 2025, esta institución abrió dos quejas de oficio directamente relacionadas con esta problemática. La primera se centró en las supuestas dificultades impuestas por el Ayuntamiento de Alicante, denunciadas por diversas asociaciones de voluntariado que reparten alimentos en la vía pública. Estas entidades alertaron de la existencia de más de 200 personas pernoctando en la calle.

La segunda queja de oficio se dirigió al Ayuntamiento de València y se centró en las deficiencias y la falta de respuesta ante la crisis de sinhogarismo en la ciudad. El cierre de determinados recursos municipales provocó la reducción de plazas indispensables para garantizar alojamientos de urgencia, no sólo a personas y familias desahuciadas, sino también a quienes no pueden acceder ni a una vivienda ni tan siquiera a una habitación.

Queja de oficio 7-2025 (nº 2550007). Albergues municipales del Ayuntamiento de València

Esta institución abrió una queja de oficio ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de València a la crisis del sinhogarismo en la ciudad, reclamando la adopción de medidas urgentes para garantizar el derecho a un alojamiento digno a las personas sin techo. La investigación reveló carencia de plazas en albergues municipales y listas de espera que superaban los cuatro meses, una situación que se agravó por el cierre de varios centros clave como el Casal d'Esplai de Rocafort, el albergue del barrio de El Carmen y el CAUS

de la calle Santa Cruz de Tenerife, este último sólo operativo en episodios de emergencia climática.

Tras recibir los informes requeridos, el Síndic constató que València no disponía de suficientes plazas ni de una red de atención adecuada para abordar el sinhogarismo, considerado la forma más extrema de exclusión social. Además, el defensor criticó que el consistorio no hubiera ofrecido información clara sobre las alternativas para quienes se ven obligados a vivir en la calle o en asentamientos informales.

Entre las recomendaciones dirigidas al consistorio, el Síndic exigió habilitar, de forma urgente, recursos para garantizar el derecho a un techo adecuado para todas las personas obligadas a vivir en situación de calle, en especial para mujeres y familias con pérdida de la vivienda por desahucio. Además, instó a impulsar un nuevo procedimiento de contratación para ampliar plazas de alojamiento de urgencia, a realizar un censo actualizado de personas sin hogar y a garantizar refugios ante inclemencias climáticas. También insistió en que la atención debía incorporar una perspectiva de género.

Asimismo, el defensor autonómico recordó que el servicio de atención a personas sin hogar es un derecho garantizado por ley, y que no debía condicionarse al empadronamiento. Se subrayó que la buena administración no se limitaba al cumplimiento formal de las normas, sino que exigía empatía, diligencia y sensibilidad social por parte de las instituciones. En este sentido, el defensor reclamó al Ayuntamiento de València una respuesta inmediata y efectiva que priorizara la dignidad y los derechos de las personas más vulnerables.

La Administración local informó de la aceptación de las recomendaciones de esta institución de manera parcial, sin precisar medidas concretas ni plazos para llevarlas a cabo. Así, olvidó que su actuación en la materia se complementaba y no se sustituía por las entidades del tercer sector. Tampoco informó del inicio de un nuevo procedimiento de contratación para la gestión de 50 plazas en un centro de alojamiento urgente.

En la Resolución de cierre se declaró que el Ayuntamiento de València había vulnerado el derecho a una buena administración al ejecutar solo de forma parcial sus competencias, entre ellas la obligación de garantizar servicios temporales de alojamiento de urgencia para las personas en riesgo de exclusión social.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2550007, de 05/06/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja de oficio nº 2550007, de 03/09/2025](#)

Queja de oficio 9-2025 (nº 2550009). Reparto de alimentos en vía pública por organizaciones sociales en Alicante

El reparto de alimentos en la vía pública en la ciudad de Alicante por parte de algunas entidades sociales conllevó cierta tensión entre vecinos, organizaciones, beneficiarios y la Policía Local. Las personas sin hogar y/o en situación de exclusión social son los destinatarios de dichos alimentos que se reparten periódicamente. Las entidades nos trasladaron ciertas actitudes de la Policía Local que les estaba dificultando el referido reparto en los últimos meses.

La Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alicante aseguró que no se había dado ninguna instrucción al Servicio de Seguridad Ciudadana en relación con el reparto de alimentos. Por su parte, la Policía Local manifestó que sólo tenía constancia de un incidente puntual, referido en la misma queja, sin que se hubieran producido

desórdenes públicos ni problemas de seguridad ciudadana. El Departamento de Ocupación de Vía Pública indicó no tener conocimiento de incidencias al respecto, mientras que el Departamento de Sanidad señaló desconocer la existencia de dichos repartos y recordó la extensa normativa que regula las obligaciones sanitarias mínimas en materia de higiene alimentaria para la venta y dispensación no sedentaria de alimentos.

En la Resolución de consideraciones sugerimos al Ayuntamiento, entre otras cuestiones, reforzar la colaboración con las entidades sociales implicadas y ofrecer recursos municipales que facilitaran el desarrollo de su labor de voluntariado. Asimismo, a la vista del número de personas en situación de vulnerabilidad, reclamamos un incremento de las prestaciones para manutención, como alternativa al reparto de alimentos.

La Concejalía de Bienestar Social nos informó de que, en febrero de 2024, pernoctaban en la calle 234 personas; y desde enero a mayo de 2025 habían atendido a 208 personas.

En su respuesta, el Ayuntamiento se manifestó de acuerdo en incrementar la colaboración con las entidades sociales a las que afectaba el reparto de alimentos, valorando alternativas a sus acciones, y estudiando, si procedía, proponer el ofrecimiento o cesión de recursos municipales. Además, nos comunicó que en 2025 se había incrementado el presupuesto para prestaciones económicas de emergencia para necesidades básicas.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2550009, de 06/10/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja de oficio nº 2550009, de 03/12/2025](#)

Queja nº 2503490. RVI. Demora por cambio de documento identificativo

Esta queja vuelve a poner de manifiesto los problemas persistentes en la tramitación de la renta valenciana de inclusión cuando concurren incidencias relacionadas con la identificación de la persona solicitante. El expediente se inició con la solicitud de la renta valenciana de inclusión (modalidad RGIS) presentada el 10/03/2022 ante los servicios sociales municipales, con toda la documentación requerida. Durante la tramitación, el cambio de su documento identificativo —de NIE a pasaporte— dio lugar a sucesivos requerimientos y obligó al Ayuntamiento de València a emitir hasta cuatro informes propuesta favorables, sobrecargando el trabajo de esos servicios sociales.

La Conselleria competente reconoció que, en los supuestos en los que la persona titular ha pasado de disponer de NIE a identificarse con pasaporte, se generan dificultades en la tramitación desde Intervención Económica. Añadía que se estaban realizando gestiones para resolver estos inconvenientes.

Resulta especialmente llamativo que esta misma cuestión ya fuera abordada hace cinco años, cuando la Conselleria informó de que se había modificado el aplicativo informático para permitir la tramitación de solicitudes presentadas por personas identificadas con pasaporte, que se habían realizado las actuaciones pertinentes con los órganos de fiscalización para dar de alta a estas personas en la base corporativa de terceros y que ya se estaban tramitando los modelos de domiciliación bancaria, habiendo percibido una cantidad significativa de solicitantes las primeras nóminas. Pese a ello, el problema vuelve a reproducirse.

El Síndic recomendó a la Conselleria resolver con carácter urgente y a reconocer el silencio administrativo positivo. Sin embargo, la Conselleria continuó sin dictar resolución ni abonar la prestación, pese a haber transcurrido más de cuarenta y seis meses desde la solicitud. El expediente se cerró poniendo de manifiesto dicho incumplimiento.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503490, de 03/11/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2503490, de 02/12/2025](#)

Queja nº 2503162. RVI. Demora. Falta de respuesta

La queja se presentó por la demora en la resolución de una solicitud de la RVI, que permanecía sin respuesta más de diez meses después de su presentación.

El Ayuntamiento de Almàssera informó a esta institución del bloqueo acumulado de solicitudes que se arrastraban desde 2022 y 2023, del incremento de nuevas peticiones y de los problemas técnicos reiterados en la aplicación informática de gestión (MASTIN), lo que impedía cumplir los plazos legales. En este sentido, el Síndic manifestó comprender las dificultades técnicas alegadas, pero reprochó que hayan pasado casi ocho años desde el inicio de estos procedimientos de ayudas y que todavía se arrastren problemas derivados de los aplicativos informáticos.

Para paliar esta situación, se adoptaron soluciones provisionales, como el envío de datos por correo electrónico y la asunción temporal de tareas de tramitación por parte de la Conselleria, pese a tratarse de funciones municipales. Asimismo, se incrementó la concesión de ayudas de emergencia social a nivel municipal (como fue en este caso) y se valoró el acceso a otras prestaciones, como el ingreso mínimo vital (IMV).

El Síndic recordó a la Conselleria competente la obligación legal de emitir el certificado acreditativo del silencio producido y le sugirió la resolución favorable de la ayuda, cuando contase con el informe-propuesta correspondiente, con efectos desde el primer día del mes siguiente a la solicitud. Al Ayuntamiento le sugerimos que impulsara el procedimiento para que la Conselleria pudiera resolver de forma inmediata la ayuda.

La queja se cerró sin respuesta del Ayuntamiento a nuestras consideraciones y con el compromiso de la Conselleria de dictar resolución con los efectos previstos. En el momento del cierre, habían transcurrido quince meses desde la solicitud inicial y la persona interesada seguía sin conocer cuándo se resolvería su prestación.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503162, de 24/10/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2503162, de 10/12/2025](#)

Queja nº 2404080. RVI. Incidencia tras no cobrar el IMV

Este expediente viene de una queja anterior, la nº 2202358, que se cerró sin que la Conselleria competente resolviera la situación. En noviembre de 2024, la persona interesada volvió a recurrir al Síndic porque su problema se estaba alargando durante varios años.

La ciudadana informó a esta institución que percibía el IMV (760,71 euros) hasta que el INSS le comunicó el 02/08/2021 que ya no cumplía los requisitos necesarios. Mientras

lo percibió se le detrajo correctamente el importe de dicha prestación de la RVI (1.113,76 euros) que también tenía reconocida, por lo que de la RVI cobraba 353,05 euros. Sin embargo, desde agosto de 2021 hasta julio de 2023, sin percibir el IMV, se le siguió descontando dicha prestación de lo que le correspondía de la RVI.

A pesar de que la afectada aportó un documento, de fecha 23/12/2022, en el que el INSS certificaba que no tenía reconocida la prestación de IMV, y así lo ratificaron los servicios sociales, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda insistía en que «semanalmente, los datos del IMV y de la RVI se cruzan de manera automática de acuerdo con los datos facilitados por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones», y que sólo atendía a la información recibida por dicha vía. Nos encontramos ante una confrontación de difícil resolución en perjuicio de la ciudadana y de su familia. Durante casi dos años cobraron 353,05 euros/mes en lugar de 1.113,76 reconocidos.

Esta institución estimó que la Conselleria debía proceder a la regularización de la prestación con efectos retroactivos y abonar a la interesada las cantidades que le fueron descontadas, dado que es evidente el desfase y demora entre las variaciones del IMV y su comunicación formal a la Conselleria para que lo aplique a la RVI.

Asimismo, el Síndic recomendó que la Conselleria valorase modificar el artículo 18.3 de la Ley 19/2017, de la renta valenciana de inclusión, estableciendo expresamente la aplicación retroactiva de las variaciones del IMV a la fecha en la que las mismas se produjeron, además de regularizar el pago de la RVI en este caso particular.

La Conselleria anunció que estudiaría la propuesta realizada para futuras modificaciones, pero no aceptó regularizar los atrasos adeudados, pues consideró que, en efecto, había actuado de acuerdo con la ley vigente. La Administración procedió a retomar el pago íntegro en junio de 2023 de la RVI al tener conocimiento de esta situación excepcional tras la queja del Síndic, dado que el INSS no había comunicado todavía la baja del IMV. La Conselleria presumía que la información que les traslada el INSS por procedimientos telemáticos es correcta.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2404080, de 04/02/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2404080, de 25/02/2025](#)

3.2.4 Discapacidad

El mandato del artículo 10.3 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana establece que la actuación de la Generalitat se centrará primordialmente, entre otros, en la no discriminación y en el derecho de las personas con discapacidad y sus familias a la igualdad de oportunidades, a la integración y a la accesibilidad universal en cualquier ámbito de la vida pública, social, educativa o económica.

Desde este prisma y, prestando la atención preferente y prioritaria que nos exige la Ley 2/2021, del Síndic de Greuges, a las situaciones de riesgo de exclusión o especial vulnerabilidad derivadas de la discapacidad, el Síndic acordó la apertura de una queja de oficio sobre la demora en el procedimiento de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad. Su análisis se viene abordando desde hace años, tanto de oficio como a través de las quejas que nos formula la ciudadanía.

Precisamente, en esta materia las quejas que recibimos tenían por objeto, en su mayoría, las demoras tanto en el reconocimiento inicial de la discapacidad como en su

revisión. Esta demora tiene un gran impacto en la vida de las personas con discapacidad y afecta a cuantos derechos les son reconocidos para, en última instancia, mejorar sus condiciones de vida y conseguir su inclusión sociolaboral.

Merece especial mención, de entre las quejas que tramitó esta institución durante el ejercicio de 2025, un expediente sobre la denegación del reconocimiento de la movilidad reducida a un menor de dos años y medio, a raíz de la cual se ha revisado la normativa autonómica y se ha eliminado el requisito de la edad.

No obstante, al Síndic también llegaron otras cuestiones indirectamente relacionadas con el reconocimiento de discapacidad, como las quejas sobre la emisión de la tarjeta acreditativa de la condición de persona con discapacidad o sobre la reserva de una plaza de aparcamiento para personas con discapacidad.

Otras cuestiones que también fueron objeto de quejas al Síndic en 2025 fueron el servicio de transporte adaptado a personas que padecen algún tipo de discapacidad o las ayudas para la eliminación de barreras.

Queja de oficio 5-2025 (nº 2550005). Demora en las valoraciones iniciales y revisiones de grado de discapacidad

La valoración oficial del grado de discapacidad es un paso imprescindible para acceder a ayudas, prestaciones y derechos sociales. Sin embargo, en la Comunitat Valenciana, decenas de miles de personas esperan más de un año a que su expediente sea revisado. Esta situación, que ha generado un gran malestar social y un notable incremento de quejas ciudadanas relacionadas con este problema desde 2024, motivó la apertura de esta queja de oficio.

El informe requerido a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda llegó fuera del plazo previsto por la normativa vigente. En su contenido se admitía un retraso de decenas de miles de expedientes en la valoración de la discapacidad; es más, de otra documentación aportada por la Conselleria se desprendía que en diciembre de 2024 el número de esos expedientes superaba los 60.000. Una cifra que refleja la gravedad de la situación y la necesidad de adoptar medidas eficaces y urgentes.

En el documento remitido por la Administración también constaban las medidas incluidas en el plan de choque para mejorar la gestión de los expedientes de discapacidad. Esta institución pidió más información para analizar dichas medidas. Entre ellas se contemplaba el encargo a TRAGSATEC para contratar a 20 profesionales del ámbito sociosanitario y la creación de un equipo multiprofesional autonómico, así como la puesta en marcha de la aplicación informática REDIS.

La información recibida permitió comprobar que ninguna de estas medidas, anunciadas por la Conselleria para reducir la demora en los expedientes de discapacidad, estaba en marcha.

El defensor propuso nueve recomendaciones a la Conselleria, entre las que destacaban la necesidad urgente de reforzar los recursos humanos, crear más equipos de valoración, acelerar la implantación de la nueva herramienta informática y mejorar la información a los solicitantes sobre los plazos de resolución de sus expedientes.

La resolución fue parcialmente aceptada por la Administración, excepto la recomendación de informar a los solicitantes del tiempo estimado para su valoración y la de emitir una resolución ratificando la continuidad de la vigencia del grado de discapacidad en los

expedientes con fecha de revisión prevista, con el argumento de que supondría una carga administrativa adicional que no viene impuesta por la normativa vigente.

Por otro lado, la Conselleria manifestó que, si bien es deseable incrementar el número de equipos profesionales y centros de valoración para acercar la Administración a la ciudadanía, la desconcentración o descentralización nunca podría alcanzar el nivel de departamentos de Servicios Sociales, tal y como se había recomendado.

Sin embargo, Servicios Sociales aceptó seis de nuestras recomendaciones, aunque sin concretar plazos de cumplimiento. Cabe señalar que la Administración autonómica se comprometió a la contratación temporal de 24 nuevos profesionales para reforzar los Centros de Valoración y Orientación de Discapacidad en Castellón, Valencia y Alicante; a aprobar una nueva orden reguladora del procedimiento; a acelerar la implantación de una aplicación informática que facilite la gestión, que a fecha de redacción de este Informe ya estaba funcionando; y a colaborar con las organizaciones sociales del sector para mejorar la atención y el asesoramiento a las personas con discapacidad.

El defensor ha recordado que el tiempo medio de espera para la valoración de la discapacidad es actualmente de un año y medio. Además, ha anunciado que hará un seguimiento del cumplimiento de las medidas aceptadas.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2550005, de 22/10/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja de oficio nº 2550005, de 03/12/2025](#)

Queja nº 2500690. Movilidad reducida en menores de tres años

En este caso, la queja se presentó por la denegación del reconocimiento de la condición de movilidad reducida a un menor de dos años y medio, con un 65 % de discapacidad reconocido y un grado 3 de dependencia. El menor precisaba de forma diaria dispositivos ortopédicos, andador y silla de ruedas, lo que limitaba gravemente su movilidad.

El Síndic señaló que el Real Decreto 888/2022, que regula el procedimiento para el reconocimiento del grado de discapacidad, no excluye expresamente a los menores de tres años de esta valoración. Asimismo, advirtió que la resolución denegatoria no contenía una motivación suficiente ni individualizada sobre las circunstancias concretas del menor y recordó que las decisiones que afectan a menores deben estar guiadas por el principio del interés superior del niño y contar con una motivación reforzada.

Por ello, propusimos revisar la normativa autonómica vigente, que excluía a los menores de tres años de la concesión de la movilidad reducida y solicitamos que se valorara de forma específica y personalizada el caso del menor, teniendo en cuenta sus necesidades reales y el impacto que la falta de reconocimiento tenía en su vida diaria. Sugerimos, además, que se reevaluaran los requisitos para conceder tarjetas de estacionamiento.

La Conselleria aceptó la modificación normativa y eliminó el requisito de edad mediante el Decreto Ley 14/2025. No obstante, rechazó revisar de oficio la situación concreta del menor hasta la fecha prevista de revisión, por lo que la resolución fue aceptada parcialmente.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500690, de 15/07/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2500690, de 14/08/2025](#)

Queja nº 2402604. Transporte adaptado

La queja tenía por objeto el funcionamiento del servicio municipal de transporte adaptado, prestado por el Ayuntamiento de Castellón de la Plana a través de COCEMFE, para el traslado desde la residencia APNAC al Centro de Educación Especial El Cau. Uno de los usuarios, curatelado por el IVASS, había quedado privado del servicio, y también se denunciaban desajustes entre el horario del transporte y el horario escolar de otros usuarios.

La Conselleria informó de que el IVASS había solicitado al Ayuntamiento la reanudación del servicio de transporte adaptado en dos ocasiones. Ante la falta de respuesta, y como medida provisional, el IVASS, en coordinación con la dirección de la residencia APNAC, estaba realizando un ingreso extraordinario de 50€ mensuales, con cargo a la cuenta del curatelado a la citada entidad, para contribuir al gasto de transporte y garantizar la asistencia al centro educativo.

El Síndic recordó al Ayuntamiento su deber de colaboración y la obligación de garantizar los apoyos necesarios para el acceso a la educación del alumnado con discapacidad. También, sugirió que instara a la entidad prestadora a cumplir el servicio y que diera respuesta expresa a las reclamaciones presentadas.

El Ayuntamiento aceptó nuestras consideraciones y se comprometió a restablecer el servicio y a responder por escrito a las reclamaciones. El expediente se cerró dejando constancia de la falta inicial de colaboración municipal.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402604, de 07/01/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2402604, de 18/02/2025](#)

Queja nº 2504530. Demora en la resolución de la solicitud de una tarjeta de estacionamiento para un menor

En este caso, la queja tenía por objeto la falta de resolución de una solicitud de tarjeta especial de estacionamiento para personas con discapacidad y movilidad reducida, presentada en el Ayuntamiento de Alicante para un menor de edad que acreditaba un 78% de discapacidad y movilidad reducida.

Según la Ordenanza municipal reguladora, la tramitación de estas solicitudes en ningún caso puede superar los tres meses. Sin embargo, la petición permanecía sin resolver después de siete meses, pese a tratarse de un menor con un grado elevado de discapacidad y movilidad reducida acreditada. Por ello, el Síndic recordó al Ayuntamiento su obligación de dictar resolución y notificarla en el plazo establecido, instándole a resolver la solicitud cuanto antes.

Finalmente, el Ayuntamiento comunicó que había dictado resolución concediendo la tarjeta de estacionamiento al menor. Si bien en un primer momento no atendió en plazo la solicitud de información remitida por esta institución, con posterioridad remitió la respuesta preceptiva y acreditó la concesión de la tarjeta. Una vez solucionada la cuestión planteada, el Síndic procedió al cierre del expediente, recordando la importancia de cumplir los plazos legales tanto en la tramitación de las solicitudes como en el deber de colaboración con esta institución.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2504530, de 15/01/2026](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2504530, de 28/01/2026](#)

Queja nº 2500811. Falta de respuesta ante la deficiencia de plazas en centros de día y ocupacionales

En este expediente se denunciaba la falta de respuesta de la Administración autonómica a las peticiones realizadas ante la inexistencia de plazas en centros de día y ocupacionales en la comarca de la Marina Alta para personas con discapacidad al acabar la etapa escolar.

Esta situación motivó que el Síndic solicitara el correspondiente informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. A la vista de la información remitida, dictamos una Resolución de consideraciones en la que se concluyó la vulneración, entre otros, del derecho a la igualdad en el acceso a plazas en este tipo de centros en todo el territorio de la Comunitat Valenciana. Asimismo, se apreció la infracción del deber legal de iniciar, tramitar y resolver en plazo el procedimiento administrativo dirigido a dar respuesta a la petición de creación de nuevas plazas e infraestructuras de servicios sociales.

En dicha resolución se recomendó a la Conselleria que adoptara una decisión motivada y coordinada, en colaboración con los ayuntamientos, para promover la construcción, ampliación, adecuación, reforma y, en su caso, el equipamiento de centros públicos de servicios sociales de atención primaria específica de la Generalitat, atendiendo a los principios de proximidad y equidad territorial, entre otros.

En la Resolución de cierre se concluyó que, si bien la Administración autonómica había aceptado todas las recomendaciones formuladas, resultaba necesario concretar las medidas a adoptar para su efectivo cumplimiento, así como establecer plazos determinados, lo que impidió alcanzar de manera efectiva la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500811, de 17/04/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2500811, de 14/07/2025](#)

3.2.5 Mayores

El Síndic de Greuges recibe numerosas quejas en las que las demoras y las carencias de la Administración constituyen un perjuicio más grave, si cabe, al colectivo de personas mayores, por su situación de dependencia y de vulnerabilidad.

Gran parte de las quejas recibidas en esta materia a lo largo de 2025 se referían a las demoras en el reconocimiento de la atención residencial a los mayores dependientes, debido básicamente a la falta de plazas públicas, lo que afecta gravemente a su derecho a acceder a las prestaciones del sistema, a su bienestar y al de sus familias. Además, en el transcurso de la tramitación de numerosos expedientes comprobamos que tampoco se les ofertaba una prestación económica vinculada de garantía con agilidad.

Por otra parte, el deficiente estado de los citados centros, y las consecuencias que ello conlleva en la seguridad, la salud y la atención a sus usuarios fue objeto de varias quejas investigadas por esta institución.

Queja de oficio 13-2024 (nº 2450013). Condiciones de la residencia para personas mayores Hogar Sagrada Familia de la Vall d'Uixó

El Ayuntamiento de la Vall d'Uixó se dirigió al Síndic de Greuges para informar de una serie de deficiencias en la seguridad de la residencia para personas mayores Hogar Sagrada Familia de la Vall d'Uixó, integrada dentro de la red de centros residenciales públicos y concertados de la red del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

La referida queja fue inadmitida tal y como estaba planteada, si bien las deficiencias en la seguridad que el consistorio relataba (cuyas consecuencias podían afectar gravemente tanto a residentes como al personal trabajador de la residencia) y el posible incumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa reguladora, motivaron la apertura de esta queja de oficio.

El edificio en el que la residencia se ubicaba había sido cedido por una entidad bancaria en régimen de usufructo al Ayuntamiento, hasta mayo de 2025.

La residencia en cuestión, adscrita a la atención secundaria de servicios sociales competencia de la Generalitat, estaba pendiente de que la Administración autonómica impulsara su transferencia y asumiera su gestión, conforme a lo regulado en la Ley de servicios sociales inclusivos.

Los informes obrantes en ambas administraciones, la local y la autonómica, ponían de manifiesto graves déficits en la seguridad y accesibilidad del edificio, ya que el inmueble no se ajustaba ni a las condiciones específicas de uso hospitalario ni al programa funcional que debía cumplir.

Todas estas irregularidades, incidencias e incluso incumplimientos de la normativa vigente venían repitiéndose año tras año desde hacía más de un lustro, sin que ninguna de las dos administraciones adoptara medidas correctoras suficientes.

Rezaba incluso en informes técnicos municipales el alto riesgo ante situaciones de emergencia, puesto que el edificio no cumplía las exigencias básicas de accesibilidad, de seguridad para la evacuación de ocupantes o para limitar el riesgo de propagación de incendios, todo lo cual podría causar daños importantes en las personas residentes, no pudiendo garantizarse la salida inmediata de las habitaciones en situaciones de emergencia. A este respecto, al Ayuntamiento indicaba la imposibilidad de acometer todas las actuaciones necesarias para el acondicionamiento adecuado del centro.

A la luz de las evidentes carencias de seguridad que el Ayuntamiento informaba, pedimos a la Conselleria que nos confirmara si existían razones fundadas de peligro para las personas o si, por el contrario, con las mejoras acometidas, las instalaciones ya no suponían riesgo alguno para usuarios y trabajadores, pero la Administración autonómica omitió responder a estas cuestiones concretas.

En el transcurso de la queja, el Ayuntamiento decidió trasladar a las 64 personas residentes al centro Novaedat Vall d'Uixó, en aras de garantizar la integridad física de los residentes.

Esta actuación fue valorada como positiva por el Síndic, aunque advirtió que se trataba de una solución provisional. Dado que tal medida resolvía la situación que había dado origen al inicio de la queja, se procedió a su cierre. En la Resolución, el Síndic recomendó a la Generalitat Valenciana que asumiera la gestión directa del recurso residencial, tal como establece la Ley 3/2019 de servicios sociales inclusivos, y que reforzase sus competencias de inspección y control. Al ayuntamiento le exigió garantizar

la seguridad de los usuarios mientras se completaba el proceso de transferencia de titularidad.

Ambas administraciones mostraron falta de colaboración: la local respondió fuera de plazo y la autonómica omitió contestar a cuestiones clave sobre la seguridad del centro. Esta actitud fue calificada por el Síndic como mala praxis administrativa, conforme al artículo 39 de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges de la Generalitat Valenciana.

El defensor concluyó recordando que la atención a personas mayores en situación de dependencia debe prestarse con garantías de calidad, seguridad y dignidad, y que el cumplimiento normativo no puede quedar supeditado a la disponibilidad presupuestaria o a la indefinición competencial.

- [Resolución de cierre de la queja de oficio nº 2450013, de 03/09/2025](#)

Queja de oficio 14-2024 (nº 2450014). Falta de recursos residenciales para personas mayores de 65 años con enfermedad mental

El objeto de esta queja de oficio, que se inició a finales de 2024, fue investigar la situación de las personas mayores de 65 años con problemas de salud mental que deben abandonar los centros especializados en los que residen al superar esa edad (CEEM), pasando a vivir en residencias de mayores sin recursos específicos. La investigación detectó un problema estructural: la falta de plazas adecuadas y la saturación completa del sistema residencial, lo que imposibilita garantizar una atención adecuada a este colectivo.

Los informes de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda confirmaron que los recursos actuales están diseñados para personas menores de 60-65 años y que las residencias de mayores, públicas y concertadas, se encuentran al 100% de ocupación. Sólo existen tres centros con unidades especializadas en trastornos conductuales, también sin disponibilidad. La Conselleria de Sanidad, por su parte, aseguró que la atención sanitaria es universal.

El Síndic concluyó que es prácticamente imposible acceder a recursos residenciales adecuados, dificultando tanto el tránsito de estas personas al sistema de mayores como la liberación de plazas en centros de salud mental.

En consecuencia, el defensor recomendó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que adoptase medidas urgentes para ampliar y adecuar la red residencial, que redujese las listas de espera y avanzase en la creación de unidades de psicogeriatría. A la Conselleria de Sanidad, le pidió que continuase ampliando la red de unidades de media y larga estancia. Finalmente, instó a ambas administraciones a reforzar la coordinación sociosanitaria para garantizar una atención integral y especializada.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2450014, de 28/01/2026](#)

Queja nº 2404505. Deficiencias en el funcionamiento de la Residencia de Altabix, Elche

A finales de 2024, la Asociación de Residencias Dignas de la Comunitat Valenciana presentó una queja ante el Síndic de Greuges sobre el funcionamiento de la Residencia

de Personas Mayores Altabix, en Elche. La entidad denunciaba deficiencias graves en la atención a las personas residentes, la posible existencia de avisos previos en las inspecciones oficiales y la situación de irregularidad administrativa del centro, cuyo contrato de gestión había caducado en 2022 sin posibilidad de prórroga, funcionando desde entonces mediante la figura jurídica del enriquecimiento injusto.

La residencia, de titularidad pública y dependiente de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, no se adaptaba a los requisitos de la normativa autonómica que regula la tipología y funcionamiento de los centros de servicios sociales aprobada en marzo de 2023, que redefinió ratios, perfiles profesionales y servicios obligatorios. Al haber vencido el contrato antes de la entrada en vigor de esta regulación, el centro no cumple las nuevas exigencias, con carencias significativas de personal, retribuciones inferiores a las previstas y ausencia de profesionales esenciales, como terapeutas ocupacionales, así como falta de actividades durante los fines de semana.

El Síndic ya había intervenido anteriormente en esta residencia, cerrando su última actuación en el año 2023, cuando recomendó a la Conselleria la designación temporal de personal funcionario para ejercer la dirección del centro ([Resolución de consideraciones de la queja nº 2200717](#)). Dicha recomendación volvió a plantearse en la presente queja, al persistir los problemas detectados.

Las inspecciones del Servicio de Inspección de Servicios Sociales evidenciaron reiterados incumplimientos: horarios no respetados, falta de publicidad de las inspecciones en el tablón de anuncios, composición inadecuada del consejo de centro con escasa representación de las personas residentes, deficiencias higiénicas en la lavandería, falta de privacidad en aseos comunes, así como el uso inadecuado de rampas y zonas de evacuación como espacios de almacenaje improvisado.

La visita realizada por personal del Síndic permitió constatar personalmente muchos de estos hechos: problemas en lavandería, extravío de ropa, malos olores en prendas recién lavadas, escasa rotación en la programación de actividades, condiciones deficientes en algunos cuartos de baño, y utilización de zonas comunes —incluida una sala de baño para personas encamadas— como almacén. Residentes y familiares trasladaron su malestar y mencionaron incluso denuncias presentadas ante la Policía Nacional, algunas derivadas en procesos judiciales.

Durante la visita, el propio director y profesionales del centro reconocieron la falta de personal, las dificultades para cumplir horarios, la ausencia de actividades de fin de semana, la supresión de asambleas de familiares desde 2023 y de residentes desde 2025, la ocasional falta de personal de enfermería en horario nocturno, la falta de certificado de antecedentes penales del médico contratado, el mal estado de limpieza de cristales y aseos comunes, así como averías nunca resueltas en equipamiento de lavandería.

En paralelo, la asociación denunció la publicación en redes sociales de vídeos grabados por personal del centro realizando bailes tipo «perreo» y «*twerking*», con residentes visibles al fondo.

Durante la tramitación de la queja, el Consell publicó la licitación para un nuevo contrato de gestión por tres años, incluyendo la Residencia Altabix.

En su Resolución de consideraciones, el Síndic reiteró la necesidad de asignar temporalmente personal funcionario para la dirección del centro y recordó la obligación legal de la Administración de garantizar los derechos de las personas usuarias, adoptando medidas urgentes ante situaciones de vulnerabilidad e indefensión.

Asimismo, instó a la Conselleria a reforzar la participación de residentes y familias, y a implementar de forma inmediata todas las medidas necesarias para asegurar una atención adecuada, de calidad y centrada en la persona.

Finalmente, respecto a las sospechas de filtración de fechas de inspecciones, el Síndic constató que en el Pleno del Ayuntamiento de Elche del 25/11/2024, la concejal de Mayores anunció públicamente la inminente realización de una inspección que se llevó a cabo dos días después. Ante esta vulneración del deber de confidencialidad, el Síndic recomendó la apertura de una investigación interna para depurar posibles responsabilidades.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2404505, de 28/01/2026](#)

Queja nº 2502923. Falta de respuesta a una solicitud de inspección de la residencia Solimar, de Daimús

La persona interesada se dirigió a esta institución denunciando la negativa de la Conselleria a dar información sobre la inspección realizada como consecuencia de la denuncia acerca del funcionamiento de la residencia Solimar de Daimús, en la que está ingresada su madre. En la denuncia se relataban caídas injustificadas, errores en la administración de la medicación y falta de supervisión.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos informó que, tras la inspección realizada, se comprobaron hasta cuatro incumplimientos directamente relacionados con el contenido de la denuncia, por lo que se formuló a la residencia un requerimiento para la adecuación de las instalaciones y el funcionamiento del centro, subsanando los incumplimientos detectados. Respecto a la información del resultado de la inspección, la Conselleria señaló que no se había dado traslado a la persona denunciante de la copia del expediente, del resultado de la inspección, ni de las medidas adoptadas para subsanar aquellas cuestiones que afectaban directamente a su madre, en virtud de los artículos 14 e) y g) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, acceso a la información pública y buen gobierno, que establece los límites del derecho de acceso a la información cuando suponga un perjuicio para: «e) la prevención, investigación de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios» y «g) las funciones administrativas de vigilancia, inspección y control».

En su Resolución de consideraciones, el Síndic recordó a la Conselleria que los límites de la prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios, y las funciones de vigilancia, inspección y control, son temporales, mientras dichas funciones se están ejercitando por la Administración. En este caso, según informaba la propia Conselleria, el ejercicio de dichas funciones ya había concluido, por lo que el acceso al informe de inspección ningún perjuicio podía provocar a las referidas funciones ya finalizadas.

Además de ello, cabe destacar que la persona solicitante de la información no tenía la condición de un mero denunciante, sino que es el hijo de la persona residente, por lo que es obvio que tenía la condición de persona interesada según la legislación vigente, y a las personas interesadas se les reconoce el derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos, sin límite o excepción alguna.

Por ello, entre otros pronunciamientos, sugerimos a la Conselleria que remitiera al interesado, en el plazo más breve posible, los informes relativos a la inspección realizada en el centro al que se refería en la queja presentada en octubre de 2024, así

como sobre las posteriores actuaciones para la subsanación de los incumplimientos detectados. Además, le solicitamos que remitiera al Síndic información sobre el estado actual de las actuaciones tras los incumplimientos detectados en la inspección realizada en la Residencia Solimar de Daimús el 23/10/2024.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2502923, de 15/12/2025](#)

Queja nº 2500699. Atención en la Residencia El Paular

La persona promotora de la queja aportó documentación que acreditaba la reclamación presentada ante la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda por diversas deficiencias detectadas en la residencia para Personas Mayores Dependientes El Paular, en Alicante. Entre los problemas señalados figuraban la falta de personal sanitario y auxiliar, y la ausencia de una revisión adecuada del protocolo de caídas y accidentes. Según la persona firmante del escrito de queja, no se realizaba un seguimiento correcto de los residentes tras sufrir una caída para comprobar posibles secuelas, y se mostraba reticencia a trasladarlos al hospital incluso cuando presentaban síntomas de empeoramiento, justificándolo en la avanzada edad de las personas residentes.

La Conselleria respondió a la denunciante indicando que llevaría a cabo las comprobaciones necesarias y, en su caso, adoptaría las medidas oportunas. No obstante, también señalaba que «el hecho de ser persona denunciante no le otorga la condición de persona interesada en los términos previstos en el artículo 4 de la Ley 39/2015», lo que le impedía acceder a la información derivada de dichas inspecciones o recurrir las decisiones administrativas que se adoptaran.

Tras recibir los informes remitidos por la Conselleria, esta institución emitió una Resolución de consideraciones, en la que recordamos a la Administración su deber legal de facilitar al Síndic la información necesaria para tramitar las quejas ciudadanas. Asimismo, sugerimos garantizar que el personal de las residencias cuente con la titulación exigida por la normativa vigente. También recomendamos reforzar la supervisión del cumplimiento de los requisitos técnicos y normativos aplicables a este tipo de centros, dirigidos a una población mayor, dependiente y especialmente vulnerable, e instruir, cuando proceda, los oportunos procedimientos sancionadores ante eventuales incumplimientos.

A la vista del informe final remitido por la Conselleria, concluimos que la Administración no había expresado de forma clara su postura respecto de las recomendaciones formuladas. Por este motivo, dictamos la Resolución de cierre del expediente por no aceptación de nuestras consideraciones.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500699, de 28/07/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2500699, de 14/10/2025](#)

Queja nº 2503500. Falta de respuesta. Servicio de estancias diurnas Plaza de América, de Alicante

Una persona presentó una queja ante el Síndic de Greuges por la falta de respuesta del Ayuntamiento de Alicante y de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda

a su solicitud de información sobre la supresión del servicio de estancias diurnas para mayores (SED) Plaza de América, sito en la ciudad de Alicante.

Según la persona reclamante, el 05/08/2025 se conoció la decisión conjunta del Ayuntamiento y la Generalitat de cerrar de manera definitiva este centro de día municipal para personas mayores, gestionado por una empresa y con capacidad para 40 plazas. El recurso estaba en funcionamiento desde 2009 y financiado a través de los presupuestos autonómicos. La decisión se adoptó sin comunicación previa ni pública a las personas usuarias, sus familias ni al personal trabajador, lo que generó preocupación y alarma social.

Tras recibir la queja, esta institución solicitó información a ambas administraciones. El Ayuntamiento de Alicante informó que la Junta de Gobierno Local acordó el cierre del centro el 05/08/2025 «por razones de interés público». El servicio, de titularidad municipal, iba dirigido a personas mayores de 65 años con limitaciones en su autonomía, con el fin de favorecer su permanencia en su entorno y atender situaciones de vulnerabilidad.

La Conselleria, por su parte, explicó que la financiación del SED Plaza de América estaba incluida en el Contrato Programa 2021-2024, firmado con el Ayuntamiento. Sin embargo, el centro había quedado «fuera de normativa», lo que impidió abonar la financiación correspondiente a 2023 y 2024. Además, el nuevo Contrato Programa 2025-2028, firmado el 11/08/2025, no contemplaba por ahora financiación para este recurso.

A la vista de la información recibida, el defensor emitió una Resolución de consideraciones en la que sugerimos al Ayuntamiento de Alicante que, mientras el SED siguiera sin reubicarse, atendiese con urgencia las necesidades de las personas usuarias mediante recursos que sustituyan de forma real y efectiva las funciones que desempeñaba el servicio. También solicitamos que se informase al Síndic de qué recursos concretos se habían asignado a cada una de las 33 personas afectadas.

Asimismo, sugerimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que colaborase activamente con el Ayuntamiento para ofrecer una respuesta adecuada y ágil a las necesidades de estas personas, especialmente a quienes cumplen los requisitos para acceder a un recurso específico del sistema de dependencia de la Comunitat Valenciana.

En el momento de elaborar este Informe anual, estamos pendientes de recibir las respuestas finales de ambas administraciones a las consideraciones formuladas, con el fin de proceder al cierre del expediente.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503500, de 19/01/2026](#)

Queja nº 2502875. Demora en la resolución de una pensión no contributiva de jubilación

La persona interesada se dirigió a esta institución denunciando la demora en resolver su solicitud de pensión no contributiva de jubilación, presentada hacía más de nueve meses.

Si bien la Conselleria nos indicó en su informe que se estaban «dedicando todos los recursos disponibles para agilizar la gestión y poder resolver el expediente a la mayor

brevedad posible», no señaló cuál era la previsión temporal en la que la solicitud podía quedar resuelta; aspecto por el que preguntamos expresamente.

Durante la tramitación del expediente, comprobamos que la Conselleria había incumplido el plazo de 90 días fijado para reconocer esta prestación a personas en situación de jubilación o invalidez que no pueden acceder a una pensión contributiva por no haber cotizado o por haberlo hecho de forma insuficiente. En este sentido, insistimos en la urgencia que exigía esta situación, ya que el reconocimiento de la pensión no contributiva tiene como finalidad garantizar una protección social que no queda cubierta por otros mecanismos asistenciales.

Por ello, en la Resolución de consideraciones, entre otros pronunciamientos, sugerimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, dado el tiempo transcurrido desde que la persona interesada formuló la solicitud de pensión no contributiva de jubilación y la naturaleza de esta prestación, resolviera y notificara inmediatamente la resolución.

En su informe, la Conselleria nos informó de la resolución aprobatoria de la solicitud, constatándose que la persona interesada había comenzado a cobrar la prestación, por lo que procedimos a dictar Resolución de cierre del expediente.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2502875, de 24/10/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2502875, de 05/01/2026](#)

3.3 Infancia y adolescencia

Las actuaciones del Síndic de Greuges tienen que atender especialmente la protección de los derechos de la infancia y de la adolescencia, tal y como establece nuestra normativa y la Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas.

En las investigaciones emprendidas de oficio en el ejercicio de 2025 se pusieron de manifiesto problemas tan relevantes como la falta de coordinación entre departamentos de la Administración; la ausencia de protocolos de las administraciones locales para actuar ante posibles situaciones de riesgo prenatal; y, en algunos casos, deficiencias en la supervisión de centros de menores y hogares de acogida.

Esta institución también detectó situaciones en las que las actuaciones administrativas —como traslados urgentes o retrasos injustificados en trámites de protección— afectaron negativamente a jóvenes tutelados e interrumpieron procesos esenciales para su bienestar y autonomía.

Por otra parte, las quejas recibidas mostraron, además, la necesidad de garantizar una actuación diligente y cercana, que preserve los vínculos personales significativos, asegure la continuidad biográfica de los menores y facilite respuestas ágiles a familias y personas allegadas.

Estos casos subrayaron la importancia de reforzar la coordinación institucional, mejorar los procedimientos de protección y asegurar el adecuado funcionamiento y control de las residencias y los hogares de acogida destinados a la infancia y la adolescencia.

Queja de oficio 5-2024 (nº 2450005). Incidencias en el Hogar de Emancipación de Torrent

Esta queja de oficio se inició a raíz de los hechos ocurridos durante la primera quincena de marzo de 2024 en el Hogar de Emancipación Ramón y Cajal de Torrent. En aquel momento se detectó que varios jóvenes fueron trasladados de forma precipitada y sin ser escuchados, lo que puso en riesgo sus proyectos de emancipación y vulneró sus derechos.

De la información recabada podía concluirse que, para optimizar los recursos de la red de centros de atención a la infancia y adolescencia, así como los pertenecientes a la red de emancipación de jóvenes extutelados, se habían vulnerado los derechos de las personas allí atendidas y que esa sobreocupación de las residencias de recepción de menores de la Comunitat Valenciana podía ocasionar, en el futuro, situaciones similares.

En consecuencia, el Síndic dictó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda una Resolución de consideraciones en la que recomendaba que los jóvenes atendidos en los hogares de emancipación contaran con un itinerario de emancipación; que las decisiones sobre cambios de recurso en el sistema de protección se adoptaran atendiendo prioritariamente al superior interés de los menores y jóvenes atendidos, y no a criterios de optimización de recursos; y que la baja de estos recursos se realizara previo informe motivado, incluso cuando las personas atendidas ya fueran mayores de edad.

Asimismo, esta institución reclamó que las medidas acordadas con jóvenes y adolescentes atendidos en la red de emancipación garantizaran su continuidad biográfica y la de sus proyectos vitales, incluidos sus itinerarios de preparación para la

vida independiente y el adecuado cuidado de las transiciones de convivencia, conforme a lo previsto en la ley.

Igualmente, el Síndic destacó la necesidad de escuchar y preparar a la persona protegida y a las familias o instituciones implicadas en la planificación de dichas transiciones, así como de revisar el sistema de acogimiento residencial para asegurar una planificación ajustada a las necesidades de cada menor, adolescente o joven atendido.

Tras recibir el informe de la Conselleria, en el que se aceptaban todos los recordatorios y recomendaciones formulados y se asumía el compromiso de que, en todas las actuaciones y decisiones derivadas de la acción protectora, se valorara y considerara como prioritario el interés superior de las personas menores de edad, se procedió al cierre de la queja. El Síndic dejó constancia de que realizará las actuaciones necesarias para el seguimiento del cumplimiento efectivo de sus consideraciones.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2450005, de 20/03/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja de oficio nº 2450005, de 21/05/2025](#)

Queja de oficio 15-2024 (nº 2450015). Situaciones de riesgo prenatal

Una plataforma vecinal de Alicante presentó un escrito ante el Síndic en el que trasladaba una posible situación de riesgo prenatal de una mujer embarazada de ocho meses, que sufría agresiones físicas por parte de hombres con los que convivía en un solar ocupado. Esta plataforma había informado previamente al Ayuntamiento de Alicante de dicha situación mediante escritos tanto a Alcaldía como a la Concejalía de Seguridad y al Departamento de Igualdad, sin obtener respuesta.

La obligación de los equipos de atención primaria del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales de intervenir en situaciones de riesgo prenatal viene establecida tanto en la legislación estatal como en la autonómica en materia de protección de la infancia y la adolescencia. Esta institución procedió a la apertura de esta queja de oficio, con la finalidad de investigar las intervenciones iniciadas por el Ayuntamiento de Alicante sobre este asunto.

Según el informe recibido del Ayuntamiento de Alicante, la concejalía competente en la prestación de los servicios sociales no inició intervención alguna, limitándose las actuaciones a la visita por parte del equipo de calle de Cruz Roja, una posterior visita realizada por la Policía Local, la consulta en la base de datos de Servicios Sociales municipales así como en el Padrón de habitantes «comprobando que en ninguno de ellos constan datos relativos a una mujer en edad fértil», todo ello a pesar de tratarse de un asentamiento irregular.

La Resolución de inicio de investigación de la queja de oficio tan sólo obtuvo respuesta por parte de la concejalía competente en materia de servicios sociales, sin que se remitiera informe de la Policía Local, de Urbanismo o de otros departamentos concedores de la denuncia inicialmente trasladada por la plataforma vecinal al consistorio alicantino.

Por ello, solicitamos nuevamente al Ayuntamiento de Alicante información al respecto, y nos dirigimos también al Cuerpo Nacional de Policía de Alicante solicitando su colaboración a fin de que nos aportara la información de que dispusiese. La Policía Nacional nos confirmó una intervención con la mujer en enero de 2025, que derivó en la detención de esta por un «delito de abandono de menores, al dejar sólo en la vía

pública, en el interior de un carrito, a un bebé de unos tres meses» y no querer hacerse cargo, y también en la declaración legal de desamparo del menor.

La respuesta del Ayuntamiento de Alicante, recibida fuera de plazo, no contenía información nueva de servicios sociales, aunque sí indicaba a través del departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, que el departamento de Igualdad municipal tuvo conocimiento de los hechos, sin que diera traslado a los servicios sociales. Tampoco se recibió la información solicitada a la Policía Local.

El Síndic recomendó al Ayuntamiento que revisase sus canales de comunicación interdepartamental, que formase en la materia a las unidades administrativas con atención directa a la ciudadanía, y que creara comisiones de coordinación de carácter local en el ámbito de la protección de menores en situación de riesgo.

Puesto que, en este caso, la voz de alarma vino de la colaboración por parte de una entidad vecinal con la que, además, ningún departamento municipal había contactado para recabar más información y promover una posible intervención, el defensor también recomendó incorporar mecanismos para una mejor cooperación y coordinación con la sociedad civil organizada.

Además, esta institución sugirió mejorar el trabajo en red, la intervención de las unidades especializadas de la Policía Local en la prevención y detección de situaciones de riesgo en la infancia y la adolescencia, así como elaborar un protocolo específico para la detección e intervención en situaciones de riesgo prenatal.

Ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Alicante, cerramos la queja de oficio.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2450015, de 26/06/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja de oficio nº 2450015, de 02/10/2025](#)

Queja nº 2404740. Incidencias en el centro de acogida Ragna Dolores

Esta institución recibió una queja por las incidencias en el centro de acogida para niños, niñas y adolescentes Ragna Dolores, de Dolores (Alicante) que estaban propiciando un trato injusto y desigual, y que podían haber vulnerado sus derechos.

Trabajadores del centro de acogida habían dirigido previamente un escrito de queja al Servicio de Inspección de centros y servicios de Servicios Sociales denunciando los hechos, pero no habían obtenido respuesta.

Tras la investigación realizada, se puso de manifiesto la presunta inactividad de la Administración para la ordinaria supervisión del funcionamiento del centro y, en particular, de las incidencias expuestas, hasta el inicio de esta queja.

En consecuencia, el Síndic formuló una Resolución de consideraciones en la que, sustancialmente, recomendó extremar la supervisión y seguimiento de la residencia, adoptando las medidas necesarias para asegurar su adecuado funcionamiento y la atención a los menores, e informar a esta institución de las actuaciones realizadas.

La queja se cerró sin respuesta a las consideraciones del Síndic.

Posteriormente, llegó el informe en el que la Conselleria señalaba que, tras tener conocimiento de la queja presentada por varios trabajadores de la residencia, se

coordinó con la Dirección Territorial de Alicante y comunicó inmediatamente los hechos a la Fiscalía de Menores de Alicante, así como a la entidad gestora de la residencia.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2404740, de 13/05/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2404740, de 18/07/2025](#)

Queja nº 2501380. Falta de respuesta a la solicitud de régimen de visitas de menor tutelada

La queja fue presentada por una joven que, en agosto de 2024, solicitó un régimen de visitas con su hermana menor, declarada en situación de desamparo y tutelada por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. La declaración de desamparo se produjo tras una denuncia formulada por la propia joven, en aras de promover la protección de su hermana. Sin embargo, la Conselleria no había respondido a su petición.

Ante la falta de respuesta, se personó en la Dirección Territorial de Valencia en noviembre de 2024, entrevistándose con la técnica responsable del expediente, quien le indicó la posibilidad de una visita extraordinaria en Navidad, que nunca se produjo y sobre la cual se le informó en febrero del año siguiente a través de una llamada telefónica de los servicios sociales municipales. Sin embargo, la Conselleria no se volvió a dirigir a la joven ni le facilitó información.

En cuanto al futuro de la niña, la Conselleria indicó a la joven que no se la iba a informar porque no era parte interesada, por no ser la progenitora. La Administración autonómica inició la tramitación de la adopción de la niña, descartando la posibilidad de una adopción abierta que hubiera podido permitir un contacto entre las hermanas.

El Síndic recordó a la Conselleria la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla en relación con las visitas solicitadas, sugiriendo además que informara a la joven de aquellas decisiones que afectaban directamente a su relación con la menor y que le permitieran ejercer sus derechos.

Finalmente, la Conselleria remitió un escrito a la joven en junio, informando de la adopción de la menor, justificando las decisiones respecto de la adopción cerrada y emitió una resolución denegatoria de las visitas en septiembre de 2025, más de un año después de la solicitud.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501380, de 30/07/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2501380, de 21/10/2025](#)

Queja nº 2503138. Acogimiento familiar. Incidencia en prestaciones por divorcio de la familia acogedora

Esta queja se centró en los problemas en el pago de la prestación para cuidados en el entorno familiar (PESC) que recibía un acogedor de dos menores. Tras el divorcio de la pareja acogedora en 2019, la resolución de acogimiento se modificó y el interesado pasó a ser el único responsable de los menores. En 2021, la Administración le reconoció la condición de familia monoparental. Sin embargo, pese a que el derecho a percibir el complemento correspondiente nacía desde ese reconocimiento, la Conselleria únicamente le admitía atrasos desde la fecha en que él los reclamó, y no desde el momento en que

adquirió formalmente la condición de familia monoparental. Esta interpretación generó un perjuicio económico en la PESC destinada al sostenimiento de los menores.

En su Resolución de consideraciones, el Síndic recordó que la normativa de estas prestaciones tenía como finalidad asegurar la adecuada atención de los menores acogidos y que la Administración, en su condición de tutora, debía contribuir a ello. Además, señaló que no existía ninguna disposición que limitara los efectos económicos al momento de la solicitud, tal como defendía la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, sino que estos debían aplicarse desde el nacimiento del derecho. En consecuencia, se recomendó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que revisara la resolución de 05/09/2025 y reconociera los efectos retroactivos del complemento de monoparentalidad, al menos desde la fecha en que se acreditó la condición de familia monoparental.

La Administración aceptó estas recomendaciones, revocó de oficio la resolución de 05/09/2025 y reconoció el abono retroactivo del complemento desde el 22/07/2021. Con esta rectificación, el problema planteado en la queja quedó resuelto.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503138, de 11/11/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2503138, de 29/12/2025](#)

Queja nº 2500315. Acogimiento familiar. Reclamación de prestaciones

En enero de 2025 una abuela presentó una queja al Síndic porque tenía a tres nietos en régimen de acogimiento familiar desde septiembre de 2024, pero no había recibido la prestación económica para el sostén a la crianza.

Los servicios sociales municipales habían reclamado, en su nombre, la mencionada ayuda en noviembre de 2024 y la Administración autonómica respondió que sería abonada en breve. Sin embargo, como a finales de enero de 2025 la persona interesada no había recibido la ayuda, ni tampoco la resolución aprobatoria de la misma, acudió a esta defensoría reclamando la defensa de sus derechos.

En la Resolución de consideraciones, el Síndic recordó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la obligación de tener en cuenta el interés superior de los tres menores tutelados, así como de resolver y notificar en el plazo máximo de tres meses las solicitudes de prestaciones económicas para el sostén a la crianza de menores en acogimiento familiar.

El defensor también recomendaba a la Administración que resolviera de forma inmediata la solicitud de la ayuda, y que analizara la posible existencia de familias en similares circunstancias.

A principios de mayo se cerró la queja sin que la Conselleria hubiera contestado a la petición de informe de esta institución, ni tampoco a la Resolución de consideraciones a la Administración.

Posteriormente, la Conselleria informó que ya habían procedido al abono de la prestación.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500315, de 20/03/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2500315, de 09/05/2025](#)

3.4 Sanidad

En el ámbito sanitario, varias actuaciones tramitadas durante 2025 pusieron de manifiesto deficiencias relacionadas con el derecho a la información y con el acceso efectivo a la asistencia sanitaria.

El análisis de diversas quejas vinculadas al funcionamiento del Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) reveló que, cuando una persona presentaba una hoja de queja, no siempre se la informaba de las vías disponibles en caso de disconformidad con la respuesta recibida. Asimismo, en situaciones de demora en la prestación sanitaria programada, los pacientes no recibían información clara sobre los tiempos máximos de acceso ni sobre las opciones existentes cuando dichos plazos se superaban. Ambas cuestiones dieron lugar a actuaciones de oficio.

En materia de historia clínica electrónica (HCE), el Síndic recordó que el principio de buena administración exige, por un lado, garantizar a todos los pacientes el acceso mediante certificado electrónico a sus datos de salud y, por otro, asegurar que todos los centros y servicios sanitarios gestionados por la Generalitat puedan consultar la información clínica de los usuarios. Esta medida permitiría a los profesionales sanitarios contar con un conocimiento actualizado de la situación clínica del paciente, reducir los tiempos de espera en el diagnóstico y el tratamiento, y evitar la repetición innecesaria de pruebas médicas.

Los retrasos en la realización de pruebas diagnósticas, intervenciones quirúrgicas y tratamientos continuaron siendo, como en años anteriores, uno de los principales motivos de queja, evidenciando las dificultades de acceso en tiempo adecuado a la asistencia sanitaria. En este punto, destacamos los problemas derivados de la lista de espera para reconstrucciones en mujeres mastectomizadas.

En esta misma línea de garantía del derecho efectivo a la atención sanitaria, el Síndic abordó también la situación del alumnado con problemas de salud que requiere de cuidados sanitarios durante la jornada escolar. De conformidad con lo previsto en el artículo 59 de la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunitat Valenciana, esta institución recomendó a la Administración sanitaria impulsar las actuaciones necesarias para asegurar la presencia y cobertura adecuada de la figura del enfermero o enfermera escolar, a fin de que estos menores puedan desarrollar su proceso educativo con la mayor normalidad posible.

3.4.1 Información sanitaria

Queja de oficio 10-2024 (nº 2450010). Tramitación de quejas y reclamaciones en materia sanitaria. Garantía de los derechos de los usuarios

En 2024, esta institución abrió de oficio la queja nº 2450010 tras detectar posibles vulneraciones del derecho de defensa de los ciudadanos y del derecho a la información sobre los tiempos máximos de acceso a la atención sanitaria programable, recogidos en la Ley 39/2015 y en el artículo 24 de la Constitución.

La queja se inició al constatar que los usuarios que presentan quejas en los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP) no recibían información sobre las alternativas disponibles ni sobre los mecanismos de reclamación ante respuestas con las que no estaban conformes. Del mismo modo, los pacientes afectados por demoras

en la atención sanitaria carecían de información clara sobre los plazos máximos de acceso y las vías de actuación frente a su incumplimiento.

El propósito de la investigación fue supervisar el funcionamiento del SAIP, unidad dependiente de la Conselleria de Sanidad encargada de atender, informar y asesorar a la ciudadanía, y conocer si la Administración había adaptado su normativa para establecer tiempos máximos de acceso a la atención programable, informar a los pacientes sobre los plazos de espera y alternativas, diferenciar correctamente entre quejas y reclamaciones, y garantizar que los ciudadanos conocen las opciones disponibles en caso de discrepancia, incluida la posibilidad de acudir a la Inspección General de Servicios de la Generalitat.

El Síndic recomendó a la Conselleria de Sanidad que el personal de los SAIP informase a los usuarios sobre la naturaleza de los escritos presentados y las vías de reclamación disponibles, que los escritos no calificados como queja fuesen remitidos directamente a los órganos competentes, y que se estableciesen tiempos máximos de acceso a la totalidad de la atención sanitaria programable, indicando alternativas y derechos en caso de incumplimiento.

La Administración sanitaria asumió el compromiso de impulsar el desarrollo normativo destinado a reducir las listas de espera quirúrgicas, de mejorar la comunicación con los pacientes incluidos en dichas listas y de ofrecer información sobre planes de intervención y centros colaboradores. No obstante, aún queda pendiente que concrete los mecanismos formales para informar por escrito sobre los tiempos máximos de acceso y las vías de reclamación ante respuestas insatisfactorias, así como la revisión del procedimiento de quejas.

Este expediente pone de manifiesto la necesidad de reforzar los mecanismos de información y reclamación en el ámbito sanitario, garantizando que los ciudadanos puedan ejercer plenamente sus derechos y recibir orientación clara y completa sobre los recursos disponibles.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2450010, de 31/03/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja de oficio nº 2450010, de 01/07/2025](#)

Queja nº 2404278. Procedimiento de acceso a datos sanitarios

Esta institución registró un escrito en el que la persona titular manifestaba su disconformidad con el procedimiento establecido por parte de la Administración sanitaria para acceder a los resultados de unas pruebas médicas.

En la Comunitat Valenciana, el derecho de los pacientes a acceder a su historia clínica está regulado principalmente en la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunitat Valenciana.

Según el artículo 46 de la Ley 10/2014, el paciente, directamente o mediante representación debidamente acreditada, tiene derecho a acceder a los documentos y datos de su historia clínica y a obtener copia de estos

En los últimos años, la mayoría de los centros sanitarios han incorporado la historia clínica electrónica (HCE), que supone el acceso a la información con el certificado electrónico del titular de los datos. En otros casos, se debe recurrir para ejercer este

derecho al procedimiento de manera presencial o a través de correo electrónico que se prevea en cada centro de salud.

El principio de buena administración implicaría, por un lado, que todos los pacientes tuvieran acceso a sus datos de salud mediante certificado electrónico y, por otro, que todos los centros, servicios y establecimientos de la Comunitat Valenciana gestionados por la Generalitat pudieran acceder a las HCE de los pacientes, lo que permitiría a los profesionales sanitarios un pleno conocimiento de la situación clínica actualizada de un paciente, reducir los tiempos de espera para establecer un diagnóstico y su tratamiento, así como evitar la repetición de pruebas médicas.

Por ello, el Síndic recomendó a la Administración sanitaria que adoptase cuantas medidas fuesen necesarias a fin de garantizar el acceso generalizado de los pacientes a su Historia Clínica Electrónica mediante certificado electrónico, así como el acceso a la información allí contenida de los datos de salud de todos los pacientes entre los centros, servicios y establecimientos de la Comunitat Valenciana, gestionados bajo la responsabilidad de la Generalitat, que componen el Sistema Valenciano de Salud, respetando en todo momento las condiciones, límites y garantías establecidas en la normativa común y de protección de datos.

En fecha 03/04/2025, la Administración aceptó las recomendaciones y detalló una serie medidas instauradas para atender las consideraciones efectuadas.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2404278, de 04/03/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2404278, de 10/04/2025](#)

Queja nº 2404401. Acceso a la historia clínica electrónica entre centros sanitarios de la red pública

El autor de la queja denunciaba las dificultades que tenía el personal facultativo de Atención Primaria del Departamento de Salud de Elche-Crevillente (gestión privada) para acceder a las historias clínicas de sus pacientes que constaban en el Hospital General Universitario de Elche, adscrito al Departamento de Salud Elche-Hospital General (gestión pública).

Del informe remitido por la Conselleria de Sanidad se desprendía que el Departamento de Salud Elche-Crevillente poseía el mismo sistema informático en el ámbito de la Atención Primaria que el Departamento de Salud Elche-Hospital General, pero no en el ámbito de la Atención Especializada.

No obstante, indicaban que se estaba «(...) trabajando en una historia clínica única que pueda solucionar los problemas planteados» y que mientras no estuviera implantada la historia clínica única, la alternativa que daba la Conselleria era que «(...) la persona promotora de la queja puede solicitar a las especialidades que tiene aceptadas en nuestro departamento los contactos de sus visitas para que sus médicos puedan saber que actuaciones se están llevando a cabo o solicitar que se copie dicho contacto en Abucasis con el fin de hacerlo accesible a su médico de atención primaria».

Tras la tramitación de la queja, recomendamos a la Administración sanitaria que adoptase cuantas medidas fueran necesarias a fin de garantizar el acceso a las HCE de los pacientes entre los centros, servicios y establecimientos de la Comunitat Valenciana, gestionados bajo la responsabilidad de la Generalitat, que componen el Sistema

Valenciano de Salud, respetando en todo momento las condiciones, límites y garantías establecidas en la normativa común y de protección de datos.

Asimismo, recomendamos a la Conselleria que se realizasen las actuaciones que fueran necesarias para que, a la mayor brevedad, se proceda a implantar la historia clínica única que permita el acceso entre todos los niveles asistenciales del Departamento de Salud de Elche-Crevillente y del Departamento de Salud de Elche-Hospital General.

La Conselleria aceptó nuestras recomendaciones, por lo que procedimos al cierre de la queja.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2404401, de 25/02/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2404401, de 20/03/2025](#)

Queja nº 2503117. Falta de respuesta expresa a solicitud de rectificación de datos erróneos en la historia clínica

La autora de la queja, en su escrito inicial, manifestaba que no había recibido respuesta expresa a una solicitud de «Rectificación o supresión de datos erróneos Historia Clínica» que en fecha 07/05/2025 había dirigido al Departamento de Salud de La Marina Baixa.

De lo actuado se desprendía que, a pesar del tiempo transcurrido, la Administración sanitaria no había dado contestación expresa a la interesada. A este respecto, la Conselleria de Sanidad informaba que «(...) actualmente estamos a la espera de que el equipo de Atención Primaria resuelva dicha petición».

Tras la tramitación de la queja, el Síndic de Greuges emitió una Resolución de Consideraciones en la que recomendó a la Conselleria de Sanidad que, en actuaciones como la analizada, extremase al máximo la aplicación del artículo 9 del Estatuto de Autonomía, de la Comunidad Valenciana y del artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, que establecen el derecho de la ciudadanía a una buena administración, lo que implica el derecho a obtener de esta una respuesta expresa en plazo razonable.

En este sentido, el Síndic recomendó a la Conselleria que, si no lo hubiera hecho ya, procediese a dar una respuesta expresa al escrito de la promotora de la queja en el que solicitaba la rectificación/supresión de datos erróneos en su Historia Clínica.

La Administración sanitaria aceptó las recomendaciones efectuadas y comunicó a esta institución que se encontraba tramitando la supresión del diagnóstico ante los órganos competentes, concretamente ante el Centro de Atención Telefónica Sanitario (CATS) y el Servicio de Aplicaciones Clínicas del Sistema de Información Ambulatoria (SIA), a fin de que se realizasen las actuaciones técnicas necesarias en los sistemas correspondientes.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503117, de 01/12/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2503117, de 23/01/2026](#)

3.4.2 Listas de espera

Queja nº 2501701. Demora en una intervención quirúrgica de reconstrucción mamaria

El 28/04/2025 registramos un escrito en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular de la queja por la demora en la planificación de una intervención quirúrgica (cirugía plástica de reconstrucción mamaria) en el Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante.

La paciente, de 38 años, estaba en lista de espera desde 04/03/2025 para la realización de una cirugía reconstructiva mamaria. La interesada manifestaba que en la respuesta que le facilitó la Administración no se había tenido en consideración el informe psicológico que documentaba las repercusiones que la mastectomía representaba en su caso concreto, teniendo en cuenta sus circunstancias personales y laborales.

La demora en realizar una intervención quirúrgica, y la falta de certeza acerca de si se han valorado todos los elementos del expediente conforme exige una atención integral, no se corresponde con el derecho de la ciudadanía a una buena administración al que hace referencia la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

En el marco sanitario, una de las variantes del derecho a una buena administración lo constituye el derecho a obtener una respuesta (en este caso, obtener la asistencia sanitaria demandada) en un plazo razonable, congruente con lo solicitado y que tenga en consideración todos los elementos de juicio necesarios.

El derecho a la salud implica que las administraciones deben crear las condiciones que permitan a las personas vivir lo más saludablemente posible. Una adecuada valoración de la urgencia y prioridad en la atención sanitaria requiere no sólo el análisis de los datos clínicos estrictos, sino también de aquellos factores psicosociales relevantes que, como en este caso, pueden influir de manera significativa en el bienestar de la persona afectada.

Por todo ello, recomendamos a la Conselleria de Sanidad que, en el presente caso, de no haberlo hecho ya, procediese a reevaluar la prioridad asignada a la intervención quirúrgica prevista para la paciente, considerando la totalidad de los elementos de juicio clínico y social disponibles y, en particular, el informe psicológico al que se hacía referencia en el expediente, por su posible impacto en el estado de salud global y calidad de vida de la paciente.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501701, de 01/07/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2501701, de 20/08/2025](#)

3.4.3 Farmacia

Queja nº 2504183. Falta de respuesta. Inexistencia del servicio de farmacia de guardia obligatorio

La intervención del Síndic se inició a raíz de la falta de respuesta de la Conselleria a una reclamación de una ciudadana sobre la falta del servicio de farmacia de guardia en el municipio de Picassent, lo que obligaba a la población a desplazarse a otras localidades para obtener asistencia farmacéutica de urgencia.

La Ley 6/1998, de Ordenación Farmacéutica, establece que los municipios con más de 20.000 habitantes que cuentan con un Punto de Atención Continuada (PAC) deben disponer obligatoriamente de, al menos, una farmacia en servicio de urgencia. Durante la tramitación del expediente se constató que Picassent, con 22.695 habitantes y un Centro de Salud con PAC, cumple estos requisitos legales.

A la vista de ello, el Síndic recomendó a la Conselleria que adoptara medidas para garantizar la prestación efectiva del servicio farmacéutico en el municipio, incluidas las guardias y la atención permanente. Asimismo, recordó el deber de resolver en plazo las reclamaciones y señaló que la falta de respuesta vulnera los principios de buena administración, instando a la Conselleria a garantizar el acceso permanente a los servicios farmacéuticos en Picassent.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2504183, de 27/01/2026](#)

3.4.4 Atención primaria

Queja nº 2504229. Dificultad para obtener cita en el Centro de Salud Integrado de Santa Pola

Una persona denunció que llevaba cuatro años intentando contactar telefónicamente con el Centro de Salud Integrado de Santa Pola sin éxito, llegando a realizar decenas de llamadas en un solo día. Esta falta de respuesta obligaba a muchos usuarios a acudir a urgencias al no poder pedir cita ordinaria. El reclamante ya había presentado previamente una queja ante el SAIP por este motivo. El SAIP respondió reconociendo que había demasiadas llamadas y sólo una línea telefónica disponible, pero no propuso ninguna solución para mejorar el servicio. El Síndic admitió la queja al considerar que esta situación afectaba al derecho a una buena administración y a una atención sanitaria adecuada.

Tras analizar la información recibida, el Síndic concluyó que la Administración sanitaria no había adoptado medidas reales para mejorar el acceso telefónico, pese a reconocer que no existían opciones de mejora implantadas. Recordó que las leyes de salud y de procedimiento administrativo obligan a garantizar un acceso efectivo, comprensible y de calidad a los servicios públicos, algo que no se estaba cumpliendo. Además, advirtió que la solución anunciada por la Conselleria —un asistente virtual— no era suficiente, porque no resolvía el problema de fondo y podía incluso empeorar la situación de colectivos vulnerables que necesitan atención personal.

Por ello, el defensor recomendó reforzar la atención telefónica del centro de salud y asegurar el buen funcionamiento de todos los canales de acceso a las citas. Sin embargo, la Administración sanitaria no atendió estas recomendaciones ni aportó medidas concretas, lo que impidió garantizar los derechos de la persona promotora de la queja y del conjunto de usuarios. El Síndic concluyó que las actuaciones de la Conselleria de Sanidad no daban una solución efectiva al problema ni cumplían las obligaciones de calidad, accesibilidad y buena administración y cerró la queja.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2504229, de 08/01/2026](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2504229, de 29/01/2026](#)

3.5 Educación

La DANA registrada en octubre de 2024 tuvo un impacto significativo en el ámbito de la educación, especialmente en numerosos centros que dejaron de reunir las condiciones necesarias para prestar adecuadamente el servicio educativo. Esta situación obligó a trasladar provisionalmente al alumnado y al personal docente y no docente a otros centros. Además de la actuación de oficio iniciada por esta institución, a lo largo de 2025 varias familias y asociaciones de madres y padres se dirigieron al Síndic de Greuges para denunciar diversas problemáticas, entre ellas las demoras en la reparación de los centros y las dificultades en el transporte escolar hacia otras localidades mientras se desarrollaban las obras.

Por otra parte, el derecho a la gratuidad de la enseñanza fue objeto de una queja de oficio. Una de las críticas habituales dirigidas a la escuela concertada es la existencia de cuotas que las familias deben abonar, a menudo sin carácter realmente voluntario. Estas prácticas pueden convertirse en un factor de segregación escolar y vulnerar el principio de gratuidad educativa.

Asimismo, y como en ejercicios anteriores, esta institución abordó las quejas relacionadas con la falta de personal especialista para atender al alumnado con necesidades educativas especiales en centros sostenidos con fondos públicos, así como aquellas derivadas de situaciones de posible acoso escolar.

El Síndic también recordó que el deber de escolarización de los menores no recae únicamente en la Administración educativa. Las familias comparten esta responsabilidad, ya que dentro de las obligaciones asociadas a la patria potestad se incluye la de garantizar la educación y la formación integral de los hijos.

Por último, se subrayó la necesidad de que la Administración educativa dicte las resoluciones sobre promoción o permanencia del alumnado dentro de un plazo razonable y, en todo caso, antes del inicio del curso escolar, con el fin de evitar incertidumbres y asegurar una adecuada planificación educativa.

Queja de oficio 12-2024 (nº 2450012). Derecho a la gratuidad de la enseñanza

Tal y como ya dimos cuenta en el [Informe anual 2024](#), esta institución inició una actuación de oficio tras recibir numerosas quejas ciudadanas que alertaban de pagos exigidos en centros concertados, ya fuera en forma de actividades complementarias, extraescolares o donaciones supuestamente voluntarias. Estas prácticas, extendidas tanto en centros de enseñanza laicos como en aquellos gestionados por congregaciones religiosas, se justificaban habitualmente por la necesidad de cubrir gastos no financiados por la Administración. Sin embargo, el Síndic consideró que esas cuotas vulneraban el principio de gratuidad de la enseñanza básica, recogido en la Constitución y en la Ley Orgánica de Educación.

En la Resolución de consideraciones, el defensor también advertía de que la aplicación del Decreto 48/2024, que regula el proceso de admisión escolar bajo el modelo de distrito único y libertad de elección de centro, puede agravar la situación. Según el defensor, este modelo favorece la concentración del alumnado con mayores recursos en determinados centros, lo que profundiza la brecha socioeconómica y perpetúa la segregación escolar.

En el informe que fue enviado por la Conselleria al Síndic durante la investigación, resultaba llamativo el bajo número de denuncias registradas oficialmente, pese a la magnitud del problema. En los últimos cuatro cursos escolares, la Inspección Educativa había contabilizado únicamente ocho reclamaciones en la provincia de Valencia, otras ocho en Alicante —incluyendo un caso especialmente conflictivo con 67 quejas relacionadas con el cobro de servicios de comunicación y comedor escolar— y ninguna en Castellón. Estos datos contrastan con la realidad de una red concertada que escolariza a más de 152.000 alumnos en 375 centros de toda la Comunitat Valenciana, lo que, a juicio del Síndic, evidencia una falta de fiscalización de oficio por parte de la Administración.

Por otra parte, el Síndic también denunció que las actuaciones de la Conselleria se habían limitado a gestiones administrativas habituales, sin una supervisión proactiva ni medidas específicas para garantizar el cumplimiento del principio de gratuidad. Por ello, recomendó intensificar las inspecciones educativas, intervenir ante cualquier práctica contraria al régimen de conciertos, adoptar estrategias para eliminar la segregación derivada de las cuotas y garantizar la transparencia en la autorización y justificación de los cobros realizados por los centros.

La Conselleria de Educación, tras realizar algunas consideraciones, aceptó las recomendaciones formuladas por esta institución.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2450012, de 09/06/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja de oficio nº 2450012, de 03/10/2025](#)

Queja nº 2501441. DANA. CEIP Blasco Ibáñez de Beniparrell

La autora de la queja, presidenta del AMPA del CEIP Blasco Ibáñez de Beniparrell (centro educativo afectado por la DANA de octubre de 2024), en su escrito de queja manifestaba los problemas de transporte escolar del alumnado para trasladarse a los centros educativos que tenía asignados en la localidad de Silla.

Por otro lado, denunciaba la situación de las instalaciones del CEIP transcurridos cinco meses desde la tragedia, y solicitaba conocer cuándo volvería el alumnado a su centro educativo en Beniparrell.

Por último, la promotora de la queja exponía la falta de respuesta expresa de la Administración educativa a los escritos remitidos en relación con las anteriores cuestiones.

Durante la tramitación de la queja, la Conselleria de Educación informó a esta institución que las obras de reparación del centro educativo finalizaron el 25/07/2025, por lo que el CEIP Blasco Ibáñez de Beniparrell estaba en condiciones de iniciar la actividad educativa con plena normalidad el siguiente curso académico. No obstante, el Síndic recomendó a la Conselleria que solucionase los defectos detectados en las obras del CEIP que señalaba la promotora de la queja en sus alegaciones, a la mayor brevedad posible.

Asimismo, le recomendó que procediese, si no lo hubiera hecho, a emitir una respuesta expresa, directa y congruente a los escritos que el AMPA dirigió a la Administración educativa, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones planteadas en los mismos.

La Conselleria aceptó las recomendaciones del Síndic por lo que procedimos al cierre del expediente.

Asimismo, ante los compromisos que la Administración educativa exponía en su informe, requerimos a la Conselleria que adoptase las medidas necesarias para cumplirlos en breve y que garantizase el pleno disfrute del derecho a la educación de los menores afectados.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501441, de 03/11/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2501441, de 12/12/2025](#)

Queja nº 2403975. Enfermero/a Referente Escolar

Desde el Síndic tramitamos una queja relativa a la necesidad de presencia permanente de personal de enfermería en un centro educativo público para un menor con atrofia muscular espinal con una discapacidad del 70%.

Esta institución recomendó a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo que tomara las medidas necesarias para garantizar que los menores escolarizados con problemas de salud que necesiten atención sanitaria puedan seguir su proceso escolar con la mayor normalidad posible. En este caso concreto, el Síndic urgía a autorizar la contratación de un enfermero/a que atendiera al menor en el centro escolar al que acudía.

La Administración educativa aceptó nuestras recomendaciones y como resultado, se procedió a la contratación de una enfermera escolar. Además, la Conselleria comunicó al Síndic que se había procedido a crear la figura del «Enfermero Referente Escolar» en los centros educativos del Departamento de Salud de Torrevieja, con el fin de dar asistencia a las necesidades de salud de los alumnos escolarizados.

A la vista de lo anterior, procedimos al cierre de la queja.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2403975, de 08/01/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2403975, de 14/02/2025](#)

Queja nº 2503014. Falta de respuesta en reclamaciones por no promoción educativa

A lo largo del año recibimos varias quejas de familias que, ante decisiones de no promoción o no titulación de sus hijos, no recibieron una respuesta clara y formal de la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades. Esta falta de respuesta genera incertidumbre, dificulta la defensa de sus derechos y puede afectar de forma directa al derecho a la educación, especialmente cuando se trata de menores.

En este caso concreto, los padres de una alumna de Educación Secundaria Obligatoria presentaron cinco reclamaciones solicitando la revisión de la decisión de no promoción y no titulación adoptada por el centro educativo. Estas reclamaciones se dirigieron al propio centro, a la Inspección Educativa y a la Dirección Territorial, sin que la familia recibiera una resolución administrativa expresa, motivada y con información sobre cómo recurrirla.

Durante la investigación, el Síndic comprobó que la Administración educativa había tratado estos escritos como meras quejas y no como recursos, pese a que planteaban de forma clara la revisión de una decisión académica. Al no tramitarse por el procedimiento adecuado, la familia quedó privada de una respuesta recurrible, situación que se prolongó incluso con el curso escolar ya iniciado.

En estos casos, no corresponde al Síndic decidir si un alumno o alumna debe promocionar o titular, pero sí exigir que la Administración educativa responda en tiempo y forma a las reclamaciones que recibe. Por ello, esta institución instó a la Conselleria de Educación a dar una respuesta expresa y justificada, con indicación de las vías de recurso, para garantizar el derecho de defensa de la familia. Aunque la Conselleria manifestó que aceptaba nuestras recomendaciones, no consta que diera una respuesta que cumpliera con dichos requisitos.

Sin embargo, resulta significativo que, en otro expediente de queja similar, la Conselleria sí aceptara nuestra recomendación y emitiera una resolución expresa y motivada, con indicación de las vías de recurso (ver [Resolución de cierre de la queja 2502620, de 01/12/2025](#)).

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503014, de 18/11/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2503014, de 29/12/2025](#)

Queja nº 2404067. Falta de respuesta en relación con la promoción de curso o permanencia de una alumna

La queja se presentó porque la madre de una alumna reclamó ante la Conselleria de Educación la decisión de no promocionar a su hija a 4º de ESO. Aunque envió su escrito en julio, la Administración no respondió antes del inicio del curso, y la resolución llegó cuando este ya había comenzado, lo que generó incertidumbre.

El Síndic recomendó que, en decisiones sobre promoción o permanencia, se priorice siempre el interés superior del menor. Además, aconsejó que las respuestas a las reclamaciones lleguen en un plazo razonable y, en todo caso, antes de que empiece el curso correspondiente, garantizando así el derecho a una buena administración.

La Conselleria aceptó estas recomendaciones, por lo que la queja se cerró tras comprometerse a adoptar medidas para evitar retrasos similares en el futuro.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2404067, de 31/01/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2404067, de 21/02/2025](#)

Queja nº 2503765. Educación inclusiva. Falta de respuesta expresa

Expedientes como este abordan las dificultades que, a menudo, afrontan los menores con discapacidad o necesidades educativas específicas cuando faltan profesionales de apoyo en los centros educativos. En este caso, la madre de un menor que estudiaba en un instituto de educación secundaria de la localidad de Jávea exponía que había denunciado por escrito a la Conselleria de Educación la falta de profesionales especialistas de Audición y Lenguaje y Pedagogía Terapéutica en la Unidad Específica en Centro Ordinario (aula de UEECO). El escrito no había recibido respuesta de la Administración educativa.

Tras la intervención de esta institución, la Administración educativa emitió una respuesta en la que atribuía la falta de personal a la matrícula sobrevenida, indicando que el caso se encontraba aún en estudio. Una respuesta que no concretaba plazos ni compromisos claros para la cobertura de puestos.

Respecto a las demoras a la hora de cubrir las bajas de los educadores de educación especial en el sistema educativo valenciano, recordamos a la Conselleria el deber legal de «garantizar la atención inclusiva del alumnado que pueda verse discriminado en el disfrute de su derecho a la educación debido a su discapacidad, circunstancias sociales, económicas, culturales, étnicas, personales, familiares o de otra índole, y lo hará priorizando los apoyos humanos y materiales necesarios, especialmente en los centros con mayor presencia de estas necesidades».

En este sentido, recomendamos a la Administración educativa que agilizase los procedimientos a los efectos de conseguir la máxima premura en la sustitución/creación/dotación de personal de apoyo para alumnos con necesidades educativas especiales en los centros docentes públicos. En este caso concreto del IES de Jávea, recomendamos que, a la mayor brevedad, se adjudicasen los puestos de la plantilla orgánica que, según lo informado, estaban pendientes de cobertura.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503765, de 18/12/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2503765, de 23/01/2026](#)

Queja nº 2501517. Convivencia escolar

La queja tenía por objeto comprobar si el centro educativo al que acudía el hijo de la persona que se dirigió al Síndic había actuado conforme al procedimiento previsto en el Decreto de Igualdad y Convivencia en el sistema educativo valenciano ante la existencia de indicios de una posible situación de acoso escolar, así como si se había informado de dichas actuaciones a la Comisión de Igualdad y Convivencia del Consejo Escolar.

Asimismo, se analizaron las actuaciones llevadas a cabo por la Inspección Educativa en relación con la situación planteada y, en particular, si se había dado respuesta expresa al escrito presentado por la promotora de la queja.

De la información facilitada se desprendía que el equipo directivo del centro activó el Plan de Prevención de la Violencia y de Promoción de la Convivencia (PREVI) y aplicó el protocolo previsto para estos supuestos. El centro convocó e informó a la Comisión de Igualdad y Convivencia. Además, la inspectora de zona contactó telefónicamente con la promotora de la queja para informarle de las actuaciones realizadas y de su supervisión por parte de la Inspección Educativa, si bien no se emitió una respuesta escrita al escrito presentado.

Tras la tramitación de la queja, el Síndic de Greuges recomendó a la Conselleria que emitiera una respuesta expresa, directa y congruente al escrito presentado, abordando todas las cuestiones planteadas. La Conselleria de Educación aceptó las recomendaciones formuladas, procediéndose al cierre del expediente.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501517, de 02/09/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2501517, de 07/10/2025](#)

Queja nº 2404735. Falta de respuesta expresa. Escolarización de una menor

La queja tenía por objeto la falta de respuesta expresa de la Inspección Educativa a un escrito presentado por el padre de una menor, en el que solicitaba la admisión y escolarización inmediata de su hija en el instituto que le correspondía por adscripción. La solicitud se formuló en el contexto de una escolarización sobrevenida a mitad de curso, tras el retorno de la familia desde el extranjero, fuera del procedimiento ordinario de admisión. Del citado escrito se desprendía, asimismo, que la Junta de Escolarización había ofrecido la escolarización de la menor en otro centro distinto.

La actuación del Síndic se centró en comprobar si la menor había sido finalmente escolarizada y, en caso negativo, investigar qué actuaciones había realizado la Conselleria para garantizar el deber de escolarización de la menor. Durante la investigación se constató que la Administración educativa no había contestado de forma expresa al escrito del padre, pero que la menor ya estaba escolarizada en un IES de la localidad.

A la vista de lo anterior, el Síndic formuló recomendaciones a la Conselleria de Educación para que, en situaciones como la analizada y sin perjuicio de las obligaciones de los progenitores, garantizase el cumplimiento efectivo del derecho y deber de escolarización de los menores en las etapas obligatorias. Asimismo, recomendó que se diera una respuesta expresa, directa y congruente a los escritos presentados por el padre de la menor, dando contestación a todas las cuestiones planteadas.

La Conselleria de Educación aceptó las recomendaciones que le fueron formuladas por esta institución, por lo que se acordó el cierre del expediente de queja.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2404735, de 08/04/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2404735, de 26/06/2025](#)

Queja nº 2501664. Denegación de acceso a información pública

En este procedimiento se analizó la desestimación, por parte de la Conselleria competente en materia de educación, de la solicitud de acceso de unos padres a una denuncia por acoso escolar entre menores, en un centro educativo, ante la posible vulneración del derecho a la protección de datos de carácter personal.

Tras la admisión a trámite de la queja y el informe y alegaciones presentados, el Síndic dictó Resolución de consideraciones sobre la base de la normativa en materia de transparencia, protección de datos personales, protección jurídica del menor y derecho a la educación.

El defensor recomendó a la Conselleria garantizar, en el marco de las actuaciones previas y procedimientos disciplinarios, el derecho de los alumnos a acceder al contenido de la denuncia necesario para su defensa, disociando los datos estrictamente indispensables para el ejercicio de esta, con el límite de la prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios y de derechos o intereses de terceros que pudieran resultar afectados.

Asimismo, el Síndic señaló la necesidad de ponderación entre dos derechos fundamentales como son los de defensa y protección de datos personales, y se especificó que en caso de que el expediente reclamado contuviera datos de otros

menores o de otras personas, que requieran una protección especial, habría que denegar el acceso a esta información.

La Administración aceptó con carácter general las recomendaciones efectuadas, pero como la denuncia a la que la persona interesada pretendía acceder formaba parte de una actuación previa a un procedimiento administrativo, no se reconoció el derecho a conocer su contenido. Ante lo expuesto y tras recordar la jurisprudencia sobre el acceso a las informaciones previas o reservadas, la queja se cerró haciendo constar que la Conselleria no había realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501664, de 14/08/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2501664, de 04/11/2025](#)

3.6 Vivienda

El acceso a la vivienda continuó siendo en 2025 uno de los principales motivos de preocupación tanto en España como en la Comunitat Valenciana. Cada vez más personas encuentran serias dificultades para acceder a una vivienda, ya sea en propiedad o en alquiler. En muchas zonas, especialmente en las áreas metropolitanas, el mercado presenta fuertes tensiones y un incremento sostenido de precios que compromete el acceso a una vivienda, incluso a familias con ingresos medios, obligándoles a destinar a esto una parte creciente de su presupuesto.

Esta situación no sólo dificultaba el acceso inicial, sino que también encarecía el mantenimiento de la vivienda, sobre todo en régimen de alquiler. A ello se sumaron circunstancias excepcionales, como la DANA que afectó a la provincia de Valencia en 2024 y que obligó a numerosas familias, pese a tener resuelta su situación residencial, a recurrir de urgencia al mercado privado al quedar sus viviendas inutilizadas.

Por este motivo, a lo largo del ejercicio de 2025 el Síndic insistió en que la asequibilidad constituye un elemento esencial del derecho a la vivienda y debe guiar la actuación de los poderes públicos. Este principio coincide con las recomendaciones de Naciones Unidas, que destacan que una vivienda es asequible cuando los gastos en este concepto no superan el 30 % de los ingresos disponibles o cuando el precio de adquisición no excede tres ingresos familiares anuales. Asimismo, la normativa valenciana reconoce el derecho al disfrute de una vivienda asequible, digna y adecuada.

No obstante, la intervención pública no logra garantizar plenamente la accesibilidad, especialmente para las personas más vulnerables y para la población joven. La presión del mercado incrementó las solicitudes tanto de acceso a viviendas del parque público como de ayudas al alquiler.

En relación con el parque público, el Síndic continuó tramitando durante 2025 numerosas quejas por las demoras en la gestión de las solicitudes. Un año más se constataba que la insuficiencia estructural de viviendas públicas abocaba a los demandantes a esperas prolongadas, en muchos casos sin respuesta durante dos años, momento en el que debían renovar su inscripción para no perder derechos. Esta institución recordó de nuevo que la Ley por la Función Social de la Vivienda obliga desde 2017 a ampliar progresivamente el parque público, una obligación que la experiencia de las quejas tramitadas mostró que seguía sin cumplirse.

Además, la tramitación de las quejas permitió advertir que la Ley de Presupuestos de la Generalitat para 2025 no contempló, a diferencia de los ejercicios 2023 y 2024, el procedimiento para conceder ayudas cuando no hubiera viviendas disponibles para adjudicar. Por ello, el Síndic reclamó su aprobación urgente y la evaluación de la suficiencia de los recursos destinados a este fin en la elaboración de los presupuestos de 2026, con el propósito de incrementarlos en caso necesario.

Por último, en materia de ayudas al alquiler, la institución siguió recibiendo y tramitando reclamaciones por los problemas y retrasos que afectaban tanto a la resolución como, especialmente, al abono de estas ayudas; un hecho que agravaba la situación de las personas que dependen de ellas.

3.6.1 Ayudas

Queja nº 2402909. Reclamación sobre ayuda de rehabilitación de vivienda

Una ciudadana se dirigió al Síndic de Greuges para exponer su reclamación por la tramitación dada por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a una ayuda de rehabilitación de vivienda; solicitada en el año 2008 por unas obras realizadas en la vivienda en la que residía en ese momento.

Tras la tramitación del expediente de queja, se identificaron dos cuestiones principales objeto de análisis. En primer lugar, se examinó el prolongado tiempo de tramitación del expediente de ayudas a la vivienda y las consecuencias derivadas de dicha demora, especialmente en lo relativo a la notificación de los actos administrativos dictados. En segundo lugar, se evaluó la finalización del procedimiento mediante una resolución que declaró su caducidad.

En relación con la primera de las cuestiones, argumentamos que una demora de 15 años en resolver una solicitud de ayudas a la vivienda no se compadece con el respeto de los derechos básicos de la persona y expone un evidente caso de mala administración que resulta, desde todo punto de vista, injustificable e inaceptable.

En cuanto a la segunda de las cuestiones, como se ha expuesto, tras 15 años de demora en la tramitación de la solicitud de la persona interesada, formulada en tiempo y forma en el año 2008 conforme a los requisitos legalmente establecidos, esta fue resuelta mediante la emisión de una resolución por la que se declaró la caducidad del expediente (resolución de fecha 20/03/2023).

Dicha declaración de caducidad fue dictada, según expuso la Administración autonómica en su informe, en virtud de lo establecido en una instrucción (instrumento que debemos recordar no tiene rango de ley) como consecuencia de que la interesada no subsanó el requerimiento que le fue formulado para que aportase una documentación precisa para la resolución del expediente.

Hemos de destacar que dicho requerimiento fue emitido (según indica la propia Administración) el 20/04/2022; esto es, 14 años después de formulada la petición por parte de la persona interesada.

En este periodo de tiempo, la ciudadana había cambiado de residencia y, por ello, no recibió la notificación del citado requerimiento y, en consecuencia, no pudo tener conocimiento de lo que se le pedía y aportar la documentación que se le solicitaba para continuar la tramitación de su solicitud de ayuda a la vivienda.

Tal y como señalamos en la resolución de consideraciones emitida, resulta totalmente natural y, por ello, entra dentro de lo posible, que cuando han transcurrido 14 años las personas puedan haber cambiado de domicilio. Por ello, estimamos que la práctica ordinaria de la notificación (dos intentos de notificación en el domicilio que la persona solicitante hizo constar hace 14 años en su solicitud y, en caso de resultar infructuoso el intento de notificación, la publicación en el BOE) no reúne los mínimos de diligencia a la hora efectuar la notificación de un acto tan importante como es el requerimiento para que se aporte una documentación sin cuya aportación la solicitud será, desde un punto de vista material, desestimada.

Nótese que, con esta forma de actuación, se terminaba desplazando a la persona solicitante los perjuicios que se derivan de una demora absolutamente desorbitada en

la tramitación, de la cual la Administración es la única responsable; de esta forma, la interesada termina viendo denegada una petición que, sin embargo, ella formuló correctamente.

Consideramos que una actuación mínimamente respetuosa con los derechos de la ciudadanía hubiera exigido que, cuando la Administración autonómica retomó la tramitación de unos expedientes de solicitud de ayuda a la vivienda que, en contra de las más elementales reglas del derecho administrativo, habían quedado estancadas durante 10 años por unas causas que le eran exclusivamente imputables a ella, esta no hubiese aplicado sin más las reglas de notificación ordinarias del derecho administrativo (pensadas para procedimientos debidamente tramitados en tiempo y forma por la Administración), sino que hubiera extremado los deberes de diligencia a la hora de realizar cada trámite, adoptando de manera proactiva todas las actuaciones que permitieran realizar, efectivamente, la notificación a las personas interesadas.

A la vista de los argumentos expuestos en la Resolución de consideraciones, recomendamos a la Administración autonómica que, en situaciones como la analizada en el presente procedimiento de queja, adoptase todas las medidas que resultasen precisas para lograr la notificación efectiva a las personas interesadas de los actos y/o resoluciones que se dicten, realizando al efecto las actuaciones de averiguación de los datos de contacto que sean pertinentes y posibles, especialmente mediante la consulta a los registros y ficheros administrativos dependientes de la propia Generalitat Valenciana.

Asimismo, recomendamos que procediera a revisar el expediente de ayudas de referencia, adoptando todas aquellas medidas que resultaran pertinentes para determinar la procedencia, si no hubieran prescrito las acciones, de iniciar un nuevo expediente y dictar en ese caso la resolución expresa y motivada (de concesión o denegación) que correspondiera, respecto de la ayuda de rehabilitación de vivienda solicitada por la persona interesada en el año 2008, notificándole en todo momento los actos y/o resoluciones que se adoptaran e informándole de las acciones que le cupiera ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

En fecha 06/06/2025 dictamos la resolución de cierre del expediente de queja, sin que pudiéramos considerar aceptadas por la administración autonómica las recomendaciones que le habíamos formulado.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402909, de 17/04/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2402909, de 06/06/2025](#)

Queja nº 2404383. Reclamación por disconformidad con el sistema de justificación de pago de alquiler

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda denegó a una ciudadana la ayuda al alquiler correspondiente a la convocatoria de 2024, al no aceptar los justificantes de pago que esta había presentado. Aunque la solicitante cumplía con los requisitos para acceder a la prestación, justificó los pagos del alquiler mediante recibos de los pagos en efectivo, como había hecho en años anteriores. Sin embargo, en la convocatoria de 2024, la Administración exigió que los pagos se acreditaran exclusivamente mediante transferencia o recibo bancario.

El problema surgió porque ese cambio en el sistema de justificación se introdujo tras la publicación de las bases, en agosto de 2024, cuando ya habían transcurrido ocho meses

del año subvencionado. Al no haberse informado previamente del nuevo requisito, la interesada no tuvo posibilidad de adaptar su forma de pago.

El Síndic consideró que esta modificación de la norma, aplicada una vez iniciado el periodo subvencionado, vulneraba el principio de confianza legítima y el derecho a una buena administración, al dejar sin margen de maniobra a quienes habían seguido las pautas admitidas en años anteriores. Por ello, recomendó a la Conselleria revisar el expediente de la persona afectada y adoptar medidas para revertir la situación en caso de confirmarse el perjuicio.

Asimismo, instó a la Administración autonómica a que, en futuras convocatorias, publicase las bases antes del inicio del periodo subvencionado, para que las personas solicitantes conozcan con antelación los requisitos exigidos.

El expediente se cerró el 30/04/2025, al haber transcurrido el plazo legal de un mes sin que la administración autonómica respondiera a las recomendaciones de esta institución, incumpliendo así el deber previsto en el artículo 35 de la Ley del Síndic.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2404383, de 11/03/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2404383, de 30/04/2025](#)

Queja nº 2500232. Disconformidad con la denegación de una ayuda municipal al alquiler

En esta queja analizamos la reclamación de una ciudadana a la que denegaron una ayuda al alquiler de vivienda, por no alcanzar los ingresos mínimos requeridos por la convocatoria que regía dichas ayudas.

Tal y como el Síndic expuso en su Resolución de consideraciones, estas solicitudes no quedan fuera de las ayudas al alquiler por falta de necesidad, sino porque la situación de las personas afectadas requiere una intervención pública más adecuada y eficaz a través de otros mecanismos que permitan garantizar de manera real y efectiva su derecho a una vivienda digna.

Como consecuencia de todo lo anterior, el defensor entendía que, cuando se deniega una ayuda por no llegar al mínimo de ingresos establecido en la convocatoria, y existen indicios de vulnerabilidad, se debería informar a la persona solicitante de otros recursos más adecuados para resolver su problema de acceso o mantenimiento de la vivienda.

Por ello, recomendamos al Ayuntamiento de València que, en los casos en los que deba denegar una ayuda por no alcanzar la unidad de convivencia el nivel mínimo de ingresos requerido, incluya en la notificación una orientación clara sobre las ayudas y recursos disponibles para atender la situación de vulnerabilidad que revela precisamente el motivo de la denegación.

Asimismo, recomendamos que se informe a la persona interesada de las ayudas o recursos que, según la normativa vigente —especialmente en materia de vivienda, servicios sociales y atención a la vulnerabilidad—, puede solicitar y, en su caso, recibir para cubrir la necesidad de vivienda que afecta a su unidad de convivencia.

La aceptación de estas recomendaciones permitió cerrar el expediente de queja.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500232, de 26/05/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2500232, de 06/06/2025](#)

Queja nº 2500063. Demora en el abono de una ayuda a la vivienda por cambio del documento identificativo

El presente expediente de queja es un ejemplo representativo de los numerosos casos en los que las personas denunciaron retrasos en el pago de las ayudas al alquiler que ya tenían reconocidas. Estas demoras se produjeron debido a los problemas informáticos derivados del cambio de su documento de identificación —de NIE a DNI— tras haber obtenido la nacionalidad española con posterioridad al reconocimiento de la ayuda.

En la resolución emitida se recordó que son los procedimientos administrativos y las herramientas informáticas las que se encuentran al servicio de los ciudadanos y de la satisfacción efectiva de sus necesidades, y no al contrario. De lo que se trata, en definitiva, es de diseñar procedimientos sencillos y accesibles para los ciudadanos que permitan a estos obtener la concesión de las ayudas puestas en marcha por la Administración, cuando reúnan los requisitos establecidos para acceder a ellas.

Por ello, se recomendó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que adoptase todas las medidas precisas para solucionar, sin más dilaciones, los problemas informáticos que se exponían en el informe remitido y que estaban impidiendo que las personas beneficiarias percibiesen unas cantidades a las que tenían derecho.

En consecuencia, también recomendamos que adoptasen todas las medidas que resultasen precisas para proceder, de manera inmediata y si no lo hubiera hecho ya, al abono efectivo de las ayudas que se adeudaban a la persona interesada en concepto de alquiler de vivienda.

Finalmente, instamos a abrir de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial de la Administración pública, por su anormal funcionamiento en el presente supuesto, dada la excesiva e injustificable demora que se estaba produciendo.

La falta de respuesta a la resolución emitida determinó el cierre del expediente de queja. No obstante, con posterioridad la Administración autonómica nos informó de que se estaban solucionando los problemas informáticos y se había procedido al pago de la mayor parte de la ayuda. Además, asumía el compromiso de proceder al pronto pago de las cantidades pendientes.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500063, de 10/04/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2500063, de 22/05/2025](#)

3.6.2 Demanda de vivienda pública

Queja nº 2502356. Demora en la concesión de una vivienda pública

Esta queja es un claro ejemplo de un problema recurrente en materia de vivienda, y de la doctrina formulada por el Síndic respecto de esta cuestión.

En este caso, una persona denunciaba la demora de la Administración autonómica a la hora de resolver su solicitud de concesión de una vivienda pública y de adjudicarle el uso de un alojamiento o, de un mecanismo alternativo, en el caso de no contar con una vivienda que otorgar. Esta demora impedía satisfacer su derecho a una vivienda digna, en una situación especialmente delicada por la presencia de menores en la unidad familiar.

Ante esta realidad, el Síndic instó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a dictar una resolución inmediata que ofreciera una respuesta real y efectiva a la necesidad de alojamiento, atendiendo de forma prioritaria al interés superior de los menores.

El Síndic también indicó la necesidad de mejorar el funcionamiento del sistema de atención a las personas demandantes de vivienda; al igual que reclamó que la Administración impulsase las actuaciones y reformas precisas para garantizar respuestas claras, motivadas y dentro de plazos razonables. Además, instó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a configurar un modelo de atención integral que permitiera que las personas solicitantes de vivienda, y en especial las más vulnerables o en riesgo de exclusión social, reciban una vivienda adecuada o una ayuda económica que cubra esa necesidad, tal como prevé la legislación vigente.

Además, el defensor detectó que la Ley de Presupuestos de 2025 había suprimido la disposición que regulaba las ayudas directas para garantizar el acceso a una vivienda digna, lo que dejaba sin procedimiento su concesión. Ante esta ausencia normativa, el Síndic recomendó aprobar cuanto antes una nueva regulación que permitiera restablecer y activar estas ayudas con la máxima urgencia.

Asimismo, recordó que la ausencia de esta regulación no debía constituir un obstáculo para tramitar y conceder las citadas ayudas directas cuando fuese necesario para que la Administración cumplierse los deberes que se derivan de la Ley por la Función Social de la Vivienda (LFSV).

La aceptación de las recomendaciones emitidas determinó el cierre del expediente de queja.

No obstante, en la Resolución de cierre, esta institución puso de manifiesto que la aceptación expresada implicaba, en todos los casos, asumir un compromiso de diseño y puesta en marcha de actuaciones futuras, tendentes a darles cumplimiento. De ahí que el defensor manifestase su preocupación por el hecho de que dichas actuaciones se demorasen en el tiempo.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2502356, de 01/09/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2502356, de 24/11/2025](#)

3.7 Transparencia y participación

El Síndic recibió en el año 2025 numerosas quejas por obstáculos en el acceso a la información pública, principalmente en las entidades locales: falta de respuesta, retrasos, información incompleta o denegaciones injustificadas. Estas limitaciones afectaron a la ciudadanía en general, a personas interesadas en sus procedimientos y, especialmente, a cargos electos municipales.

El Síndic ha reiterado que el derecho de acceso no puede verse limitado por retrasos indebidos y que cualquier restricción debe estar debidamente motivada. Este problema también se hizo visible en los municipios afectados por la DANA, donde varios concejales acudieron al Síndic ante la ausencia de información sobre la gestión de la tragedia por parte de los servicios municipales.

En materia de publicidad activa, se recordó a las administraciones la necesidad de ofrecer información clara, accesible y actualizada en sus portales de transparencia.

Asimismo, en relación con la participación ciudadana, esta institución insistió en la importancia de activar y mantener en funcionamiento los órganos de participación previstos normativamente. En el ámbito municipal, también destacó la necesidad de facilitar el uso de locales y espacios públicos, especialmente a concejales que requieren reunirse con asociaciones y colectivos vecinales.

3.7.1 Transparencia

Acceso de concejales a la información pública

Queja nº 2501257. Solicitudes de información presentadas en relación con los avisos recibidos por el Ayuntamiento sobre la tragedia de la DANA

Un concejal del Ayuntamiento de Aldaia denunciaba el retraso municipal en facilitar información relacionada con la tragedia provocada por las enormes inundaciones de la DANA, el día 29/10/2024.

Esta institución es consciente del enorme reto a que se enfrentan y continúan enfrentándose cada día los municipios afectados por la DANA, puesto que tienen que gestionar, con rapidez y urgencia, todas las necesidades que tienen los vecinos del municipio y todo esto con el mismo personal. Se trata de un trabajo de gran envergadura que afecta todas las áreas municipales: vivienda, servicios sociales, educación, limpieza de las vías públicas y recogida de residuos, padrón municipal (expedir certificados de empadronamiento), medio ambiente, asistencia en la tramitación de ayudas estatales y autonómicas, etc.

Es evidente que la magnitud de la tragedia ha alterado gravemente el funcionamiento ordinario de los servicios municipales, sobrecargando al personal que, con los mismos medios humanos, ha tenido que afrontar un trabajo adicional de enorme importancia y sin el tiempo necesario para ello.

Si bien todo esto es evidente, el Síndic también es consciente de las necesidades de saber y de obtener información que tienen los ciudadanos y, por lo tanto, los concejales que los representan. Esto significa que, aunque en algún caso no se pueda llegar a respetar el plazo legal máximo de cinco días naturales por falta de medios personales

suficientes, hay que procurar que, en la medida de lo posible, tampoco se produzcan retrasos considerables en la entrega de la información.

El Ayuntamiento de Aldaia aceptó la Resolución de consideraciones en la que se recomendaba que se facilitara al autor de la queja la información que estaba pendiente de entrega, concretamente, los avisos o comunicaciones relativos al temporal de la DANA recibidos por el Ayuntamiento de Aldaia desde el 21/10/2024 hasta la fecha de la solicitud (15/11/2024).

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501257, de 26/05/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2501257, de 12/08/2025](#)

Queja nº 2502630. Pregunta presentada sobre la identidad de la empresa a la que un concejal prestaba servicios profesionales

Una concejala del Ayuntamiento de València dirigió una pregunta al Pleno para saber la identidad de la empresa o empresas a las que un concejal, que se abstuvo en una sesión de la mesa de contratación, había prestado servicios profesionales como abogado.

Dicha entidad local no quería facilitar esa información alegando las siguientes razones: a) que la formulación de una pregunta no era un medio de ejercicio del derecho de acceso a la información pública; b) que la información a la que se refería la pregunta no era pública; c) que la ausencia de contestación a la pregunta de la concejal estaba motivada; d) que el derecho-deber al secreto profesional de un abogado incluía la identificación de sus clientes, y era límite del derecho fundamental al ejercicio de un cargo público representativo, y finalmente, e) que no existía duda de trato de favor o conflicto de intereses, habiendo sido garantizada la ejemplaridad, integridad y transparencia en las actuaciones del concejal aludido por la pregunta de la concejal.

Esta institución dirigió una Resolución de consideraciones al Ayuntamiento de València, rebatiendo cada uno de los motivos expuestos para no entregar la información solicitada.

El Síndic considera que la identidad de las personas a las que se ha prestado unos servicios profesionales en los últimos dos años, y que constituye una causa legal de abstención, podría ser una información pública relevante para garantizar la objetividad de la Administración y la imparcialidad de las autoridades públicas. Asimismo, entiende que su conocimiento contribuye a preservar el prestigio que ante la ciudadanía han de presentar dichas autoridades para que no se quiebre la confianza social en la Administración, y por ser dicha confianza un pilar importantísimo para la eficacia real de los principios del Estado democrático de Derecho. Se trataría de incrementar la transparencia para ahuyentar cualquier circunstancia real que pudiera empañar dicho prestigio y hacer quebrar esa confianza social en la Administración.

El Código de Buen Gobierno de la Generalitat Valenciana, al que voluntariamente se adhirió el concejal que se abstuvo, va un paso más allá del derecho positivo y fija como objetivo «promover la mejora de la calidad democrática y generar confianza en las instituciones mediante la ejemplaridad, la integridad y la transparencia en las actuaciones de las personas que ocupan cargos directivos» (artículo 1.2). Las personas que se adhirieron a dicho Código asumieron «el compromiso con el impulso del gobierno abierto y la buena administración» (artículo 4).

Por todo ello, esta institución consideró que no existía impedimento legal alguno para facilitar los datos objeto de la pregunta presentada.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2502630, de 26/11/2025](#)

Queja nº 2404725. Obligar a un concejal a concertar una cita previa en el departamento municipal de Intervención para poder acceder a unas facturas

El Ayuntamiento de L'Alcúdia obstaculizó el acceso, por parte de un concejal de la oposición, a unas facturas que iban a ser aprobadas por el Pleno.

En el informe municipal remitido al Síndic se indicaba que el servicio de Intervención no contestó a varios requerimientos dirigidos por el departamento de Secretaría. En este sentido, esta institución tuvo que recordar, una vez más, que los distintos servicios o departamentos municipales no pueden funcionar como compartimentos estancos o como si pertenecieran a distintas entidades públicas. Todos los servicios forman parte de la misma corporación local y deben actuar, de forma coordinada y eficaz, para no desatender los derechos de las personas, en este caso, el derecho fundamental de acceso a la información pública que tienen los concejales.

Respecto a las excusas que planteó dicha entidad local, el Síndic argumentó que pedir el detalle de las facturas que se pretenden aprobar en una sesión plenaria no es una información que se tenga que elaborar *ad hoc*, que pueda servir para inadmitir la solicitud por reelaboración, ni tampoco es una solicitud indeterminada o un ejemplo de *fishing expedition* (solicitudes masivas o vagas de información) porque se trata de unas facturas muy concretas e identificadas, las que se pretenden aprobar, cuyo desconocimiento detallado impide votar con total conocimiento de causa a favor de su aprobación y pago.

En cuanto a la forma de acceso, no es de recibo obligar al autor de la queja a que concrete las facturas ante el Departamento de Intervención y a concertar una cita previa para poder acceder a las mismas. El acceso a las facturas debe ser electrónico y gratuito.

En consecuencia, el Síndic recomendó que se permitiera el acceso electrónico y gratuito a todas las facturas solicitadas. Esta recomendación fue aceptada por el Ayuntamiento de L'Alcúdia.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2404725, de 21/02/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2404725, de 30/04/2025](#)

Queja nº 2404500. Acceso al expediente de elaboración del presupuesto de 2025

Una concejala del Ayuntamiento de Vinaròs solicitó los documentos de elaboración del presupuesto. Dicha solicitud fue inadmitida aplicando las causas previstas en la legislación estatal de transparencia, concretamente, que se trataba de información en fase de elaboración, notas y borradores.

Esta institución tiene dicho que el acceso a la información pública de los concejales está regulado en la Ley 7/1985, de Bases de Régimen Local, y en esta normativa no se contempla ningún límite ni causa de inadmisión, por lo cual no es posible aplicar los límites y causas de inadmisión de la Ley estatal 19/2013, de transparencia, cuando se trata de concejales, cuyo derecho de acceso a la información no es un derecho subjetivo ordinario, como el de los ciudadanos, sino un derecho fundamental, amparado en el artículo 23.1 de la Constitución Española.

El Ayuntamiento de Vinaròs aceptó la Resolución de consideraciones emitida por esta institución en la que se recomendaba que se permitiera a la autora de la queja el acceso a todos los documentos que formaban parte del expediente de elaboración del presupuesto.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2404500, de 25/02/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2404500, de 29/04/2025](#)

Acceso de la ciudadanía a la información pública

Queja nº 2501338. La publicación de información no actualizada en el portal de transparencia municipal puede generar perjuicios a los ciudadanos

Una persona solicitó una bonificación fiscal, prevista en la ordenanza reguladora del impuesto de vehículos de tracción mecánica, que estaba publicada en el portal de transparencia municipal. El Ayuntamiento de Montserrat desestimó dicha solicitud porque la ordenanza publicada en dicho portal era la antigua y no se había actualizado.

El Síndic considera que lo sucedido en el caso planteado en esta queja es un ejemplo de la importancia de mantener actualizada toda la información publicada en la página web o sede electrónica municipal y en el portal de transparencia. Los ciudadanos confían en que la documentación publicada es correcta y que se encuentra en vigor, y en base a la misma, plantean sus solicitudes a la Administración. No es de recibo publicar información no vigente, ya que ello genera confusión y frustración a la ciudadanía, y supone un funcionamiento anormal de la Administración.

El Ayuntamiento de Montserrat aceptó la Resolución de consideraciones emitida por esta institución, en la que se recomendaba que se adoptaran las medidas que fueran necesarias para mantener actualizada toda la información publicada en la página web, sede electrónica municipal y portal de transparencia y, a la vista del error cometido, se acordara de oficio el inicio de un procedimiento de responsabilidad patrimonial.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501338, de 07/05/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2501338, de 18/07/2025](#)

Queja nº 2501653. Copia del informe y el estudio arqueológico que el Ayuntamiento de València ha realizado en la alquería de la calle Beato Gaspar Bono

La cuestión planteada en este expediente de queja consistía en aclarar si la persona interesada tiene derecho a acceder de forma electrónica al informe y al estudio arqueológico que el Ayuntamiento de València ha realizado respecto a la alquería de la calle Beato Gaspar Bono, de titularidad municipal y declarado bien de relevancia local, o por el contrario, debe comparecer en la correspondiente oficina para su consulta, ya que, el límite de la propiedad intelectual, impediría la obtención de una copia.

Esta institución ha declarado que el límite de la propiedad intelectual no resulta de aplicación ni a los informes elaborados por los propios servicios de la Administración, ni tampoco, salvo que se disponga otra cosa en los pliegos o en el contrato, cuando la elaboración de dicho informe ha sido encargada a una persona externa.

El Ayuntamiento de València aceptó parcialmente la Resolución de consideraciones en la que se recomendaba que se facilitara al autor de la queja el acceso electrónico al informe y al estudio arqueológico que se ha realizado respecto a la alquería de la calle Beato Gaspar Bono.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501653, de 02/06/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2501653, de 17/07/2025](#)

Queja nº 2503557. Acceso a historia clínica sanitaria

En este expediente, el Síndic aborda el derecho del paciente a conocer quién ha accedido a su historia clínica y con qué finalidad, un aspecto clave para garantizar la protección de datos y la transparencia en el uso de la información sanitaria.

Un paciente solicitó al Hospital de Manises la identificación del personal que había accedido a su historia clínica. La gerencia del centro denegó la petición, amparándose en la Ley de Protección de Datos, al considerar que facilitar esa información suponía una cesión de datos personales de terceros.

Durante la investigación, y ante la falta de respuesta de la Administración sanitaria, el Síndic concluyó que la negativa a facilitar al interesado los datos requeridos constituye una vulneración del derecho fundamental a la protección de datos personales reconocido en el artículo 18 de la Constitución. Asimismo, dicha negativa infringe los derechos de los pacientes en materia de acceso a su información sanitaria, así como el principio de transparencia que debe regir la actuación de la Administración.

Por ello, se formuló una recomendación clara y concreta a la Conselleria de Sanidad: proporcionar a la persona afectada la lista completa de accesos realizados a su historia clínica, indicando quién los hizo, en qué fecha y con qué motivo. Esta actuación se consideró necesaria para garantizar que el paciente pudiera ejercer plenamente sus derechos y para asegurar un control efectivo sobre el uso de su información sanitaria.

La Conselleria aceptó la recomendación y envió al interesado la información solicitada, lo que originó el cierre del expediente por solución de la queja.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503557, de 10/11/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2503557, de 18/11/2025](#)

3.7.2 Participación

Queja nº 2500808. Utilización de locales municipales por parte de los grupos políticos para facilitar la participación ciudadana

Un grupo municipal del Ayuntamiento de Godella denunció al Síndic las constantes negativas que estaba recibiendo para utilizar las instalaciones públicas con la finalidad de realizar asambleas y actos culturales destinados a los vecinos del municipio.

El defensor tuvo que reiterar que, cuando se impide injustificadamente a un grupo político el uso de locales municipales, para celebrar reuniones o sesiones de trabajo con asociaciones para la defensa de los intereses colectivos, generales o sectoriales de la

población, no sólo se está afectando al derecho fundamental de los concejales, sino que también se limita el derecho fundamental que tienen las personas que forman parte de dichas asociaciones de participar en la gestión de los asuntos públicos.

Esta institución recomendó que, sin perjuicio de la regulación municipal que se pudiera aprobar en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 28.2 del ROF y el artículo 20.2 de la Carta Municipal de Participación Ciudadana, y de conformidad con una interpretación favorable al ejercicio efectivo del derecho fundamental a participar en la gestión de los asuntos públicos (artículo 23.1 de la Constitución Española), se permitiera el uso gratuito de los locales municipales por parte de los grupos políticos para celebrar reuniones o sesiones de trabajo con asociaciones para la defensa de los intereses colectivos, generales o sectoriales de la población.

Esta recomendación no fue aceptada por el Ayuntamiento de Godella.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500808, de 14/03/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2500808, de 27/04/2025](#)

Queja nº 2500354. Falta de constitución del Consejo Municipal de Medio Ambiente

Un concejal del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig denunciaba el incumplimiento del compromiso municipal de crear y poner en marcha el Consejo Municipal de Medio Ambiente y Agricultura.

El Síndic considera que la participación ciudadana es un derecho fundamental de las personas en un sistema democrático, y, por este motivo, la creación de órganos participativos y su funcionamiento regular y efectivo son esenciales para garantizar unas instituciones abiertas y cercanas a la ciudadanía a la que sirven. Las ventajas son innumerables, como que la ciudadanía pueda tener un papel protagonista en las políticas públicas y en la toma de decisiones, y que se establezcan mecanismos de rendición de cuentas de la acción de gobierno.

El Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig aceptó la Resolución de consideraciones emitida por esta institución en la que se recomendaba que se adoptaran todas las medidas que fueran necesarias para constituir el Consejo Municipal de Medio Ambiente y Agricultura, y garantizar su funcionamiento regular y efectivo.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500354, de 12/03/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2500354, de 09/05/2025](#)

3.8 Empleo público

Los ciudadanos presentaron quejas muy variadas en materia de empleo público, que abarcaron todos los aspectos de esta relación profesional. En el ejercicio de 2025 destacaron, especialmente, las reclamaciones relacionadas con el acceso al empleo de personas con diversidad funcional o discapacidad, debidas a la falta de aplicación efectiva de las medidas de discriminación positiva previstas en la normativa.

Las quejas se centraron, principalmente, en la correcta aplicación de la reserva de plazas en las ofertas de empleo público y en la necesidad de garantizar adaptaciones adecuadas de tiempo y medios en las pruebas selectivas, esenciales para asegurar la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo público.

También se recibieron quejas de familias monoparentales por la duración del permiso por nacimiento de hijo, asunto que debió resolverse atendiendo a la jurisprudencia del Tribunal Constitucional y del Tribunal Supremo.

Además, siguieron siendo numerosas las quejas de aspirantes en procesos selectivos, ya fuera para empleos fijos o temporales, sobre todo por incidencias durante el proceso, por falta de respuesta a sus alegaciones o porque no se resolvieron sus recursos. De igual modo, continuó el problema de la falta de respuesta de las administraciones a solicitudes habituales, como el acceso a expedientes personales o reclamaciones retributivas, que afectaron tanto a personal funcionario como laboral.

Queja nº 2500059. Falta de respuesta a solicitud de teletrabajo tras la DANA

El Síndic recibió una queja de un empleado de la Conselleria de Sanidad que, tras la DANA de octubre de 2024 y ante las dificultades de desplazamiento al centro de trabajo por los daños causados en las infraestructuras de transporte, solicitó prestar servicio en modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia.

La Conselleria había aprobado unas instrucciones urgentes para tramitar este tipo de solicitudes, con la finalidad de conciliar la efectiva prestación del servicio a los ciudadanos con las necesidades que pudiera tener el personal afectado. En esas instrucciones se plasmaba el protocolo a seguir para solicitar el teletrabajo, estableciéndose que las solicitudes debía cursarlas un órgano directivo de la Conselleria de Sanidad. En este caso, el empleado público realizó su solicitud, que se cursó a los órganos de decisión a través de su superior jerárquico.

Sin embargo, esta solicitud no fue tramitada, esgrimiendo la Conselleria de Sanidad que había sido elevada por persona que no reunía la condición de cargo directivo. Además, este impedimento no se comunicó debidamente al interesado, al que no se le ofreció la posibilidad de subsanar.

Por ello, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que, en situaciones futuras de excepcional emergencia, las Circulares e Instrucciones que se dictaran para regular la actividad del personal empleado público contemplaran la posibilidad de subsanar los defectos de que adolezcan las solicitudes, otorgando para ello el plazo que resulte adecuado y con comunicación a la persona afectada. También sugerimos que en el procedimiento se estableciera el plazo máximo para resolver y la necesidad de notificar la resolución que se adoptara a la persona afectada por la misma, con indicación de los recursos que pudiera interponer.

Las consideraciones efectuadas desde esta institución fueron aceptadas por la Conselleria de Sanidad, que se comprometió a su cumplimiento.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500059, de 07/03/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2500059, de 07/04/2025](#)

Queja nº 2500248. Titulaciones requeridas para el acceso a plazas A2

Tramitamos procedimiento de queja a instancias de una persona que concurrió como aspirante a un proceso selectivo. Ante las dudas sobre la titulación exigida para participar en la selección (licenciatura o diplomatura) se había dirigido por correo electrónico a la Administración convocante, que también por medio electrónico le indicó que su titulación era apta para la plaza convocada. En ambos casos se emplearon direcciones de correo electrónico corporativo.

Sin embargo, posteriormente fue rechazada al considerar la Administración que su titulación (diplomatura) no era suficiente en esa convocatoria.

La Administración nos remitió un informe en el que reconocía los errores plasmados en la información facilitada a la aspirante y el daño que ello le podría haber causado, si bien señalaba que aquella había sido una comunicación informal que no había sido canalizada a través de registro general de la entidad con destino a la unidad administrativa correspondiente.

En nuestra Resolución de consideraciones apreciamos que, entre otros, se había vulnerado la confianza legítima que los ciudadanos depositan en las instituciones que tratan los asuntos que les conciernen, lesionando con ello el derecho a la buena administración.

Por ello, sugerimos a la Administración que incoara de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial en el que se analizara la actuación realizada y los posibles daños causados a la aspirante.

Asimismo, sugerimos a la Administración que revisara los procedimientos de atención a los ciudadanos a través del correo electrónico corporativo en evitación de disfunciones, estableciendo internamente los cauces adecuados para que las solicitudes se derivaran al registro de la entidad y/o al órgano o unidad competente para darles curso o respuesta.

La Administración aceptó la mayoría de las recomendaciones del Síndic. No obstante, en relación con su posible responsabilidad patrimonial, invocó el principio de legalidad en el acceso a la función pública, determinando que lo único que procedía, en su caso, era la devolución de las tasas abonadas por la aspirante para su participación en el proceso selectivo y señaló que había iniciado los trámites para ello.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500248, de 31/03/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2500248, de 09/05/2025](#)

Queja nº 2501552. Reserva de plazas para personas con discapacidad en las ofertas de empleo público de las entidades locales

Un ciudadano planteó a esta institución sus dudas sobre cuál debe ser el porcentaje de reserva de plazas que, incluidas en las ofertas de empleo público de las entidades locales, estén previstas para ser cubiertas por personas con discapacidad.

La problemática se plantea por cuanto la normativa básica estatal (texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, TREBEP) prevé un cupo mínimo de reserva del 7% de las plazas ofertadas, mientras que la normativa autonómica valenciana (Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Función Pública Valenciana) eleva ese porcentaje mínimo al 10%.

La cuestión se resuelve inclinando la interpretación hacia la aplicación del porcentaje mínimo del 10%. Así, en todas las ofertas de empleo público que aprueben las entidades locales, al menos el 10% de las plazas ofertadas deberán quedar reservadas para ser cubiertas por personas con discapacidad. Para ello se tiene en cuenta la especial vulnerabilidad que presenta este colectivo, así como el principio «pro-acceso al empleo público», debiéndose eliminar todos los obstáculos que impidan la efectividad de su derecho constitucional de acceso al empleo público.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501552, de 27/05/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2501552, de 02/06/2025](#)

Queja nº 2501049. Procedimientos de acceso al empleo público. Solicitudes de revisión de ejercicios y recursos

Las demoras en la revisión de ejercicios en procesos selectivos de empleo público y la respuesta tardía a las reclamaciones pueden impedir a los aspirantes afectados ejercer de forma adecuada y efectiva su derecho a recurrir. En el expediente que ahora destacamos, analizamos la queja presentada por una candidata en un proceso selectivo que, ante las calificaciones de su ejercicio, había solicitado la revisión dentro del plazo concedido para ello.

El problema surgió porque la Administración retrasó en exceso la revisión solicitada. La persona interesada, para no perder el plazo para interponer recurso de alzada, lo tuvo que presentar sin saber todavía cómo había sido calificado su examen. Finalmente, ese recurso fue desestimado.

Posteriormente, el tribunal de selección facilitó a la interesada la revisión de su ejercicio, y ésta, con esa información, presentó un nuevo recurso de alzada. Sin embargo, la Administración lo inadmitió al considerar que se había presentado fuera de plazo.

En nuestra Resolución recordamos a la Administración que tiene la obligación legal de contestar de forma clara a las solicitudes y reclamaciones de la ciudadanía. También señalamos que en los procesos de selección de personal público deben primar la transparencia y la agilidad. En este caso, el retraso en revisar el examen obligó a la aspirante a presentar un recurso sin conocer los motivos de la calificación, lo que perjudicó su derecho a defenderse. Por ello, le sugerimos que reconsiderara la decisión de inadmisión del recurso para, en su lugar, proceder a su resolución en cuanto al fondo del asunto.

La Conselleria admitió nuestros recordatorios sobre sus deberes legales y pidió al tribunal un informe más detallado sobre el examen de la interesada. Aun así, el Síndic no dio por aceptada la recomendación, puesto que no dictó una nueva resolución que revocara la anterior y resolviera el fondo del asunto.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501049, de 09/05/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2501049, de 12/06/2025](#)

Queja nº 2501671. Familias monoparentales y ampliación del permiso por nacimiento

Una funcionaria docente, madre en una familia monoparental, acudió al Síndic tras denegarle la Conselleria de Educación el permiso adicional de diez semanas por nacimiento que había solicitado para cuidar a su hijo, conforme a la doctrina del Tribunal Supremo aplicable a estos casos.

Inicialmente, la Conselleria concedió el permiso, pero al día siguiente lo revocó sin seguir el procedimiento adecuado ni motivar suficientemente su decisión.

En la Resolución de consideraciones, el Síndic señaló que la actuación de la Administración educativa había vulnerado el derecho de la funcionaria a la conciliación de la vida personal, familiar y profesional, con la consiguiente repercusión en el derecho del menor a recibir los cuidados que su madre podía prestarle en la forma elegida. Asimismo, se recordó a la Conselleria su obligación legal de tramitar adecuadamente los procedimientos administrativos y de motivar de manera completa y comprensible las resoluciones que afecten a los derechos de la ciudadanía. Asimismo, y a la vista de la doctrina del Tribunal Supremo vigente, el Síndic sugirió que se otorgara el permiso solicitado por la funcionaria.

Sin embargo, la Conselleria no atendió nuestra sugerencia, considerando aplicable únicamente una sentencia del Tribunal Constitucional que se refería al personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas, no al personal funcionario como era el caso de la interesada.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501671, de 05/09/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2501671, de 13/10/2025](#)

Queja nº 2501873. Falta de respuesta a recurso frente a la Oferta de Empleo Público de la UMH. Reserva de plazas para personas con discapacidad

Un ciudadano presentó una queja ante esta institución por la falta de respuesta de la Universidad Miguel Hernández al recurso de reposición interpuesto contra la Oferta de Empleo Público para el año 2025, en el que denunciaba la ausencia de reserva de plazas destinadas a personas con discapacidad.

La normativa aplicable establece que las universidades deben reservar, en sus Ofertas de Empleo Público, al menos el 7% de las plazas, con la finalidad de alcanzar progresivamente un 2% de personas con discapacidad sobre el total de la plantilla.

De los informes aportados por la Universidad se desprende no se había respetado correctamente ese porcentaje de reserva. Por ello, le recordamos su deber legal de

incluir la reserva de plazas correspondientes y le sugerimos que, si aún no se habían convocado todas las plazas, modificara la Oferta de Empleo Público 2025 previendo el 7% de reserva sobre el número total de plazas ofertadas, y aplicando su resultado al número de plazas aún pendientes de convocatoria.

La Universidad Miguel Hernández nos contestó aceptando nuestras consideraciones si bien, en relación con la modificación de la Oferta de Empleo Público de 2025 en los términos apuntados, contestó que se procedería a su estudio, respuesta ésta que no permite entender aceptada nuestra sugerencia.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501873, de 15/09/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2501873, de 30/10/2025](#)

Queja nº 2502247. Empleo Público. Falta de respuesta a solicitud en un proceso selectivo

Una persona presentó una queja ante esta institución en la que exponía la situación que se había producido en el proceso selectivo para el ingreso y la adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos de profesores de Enseñanza Secundaria, Formación Profesional, Escuelas Oficiales de Idiomas, Música y Artes Escénicas, y Artes Plásticas y Diseño.

El interesado realizó el trámite para la solicitud de adaptación de tiempo y medios por tener reconocida una discapacidad igual o superior al 33% mediante instancia registrada el 28/02/2025. La persona que presentó la queja supo el mismo día de la prueba selectiva que su solicitud de adaptación no había sido aceptada. Por este motivo presentó reclamaciones los días 24 y 27 de mayo. La Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo respondió, pero de forma incompleta. No informó sobre la posibilidad de impugnar la decisión ni sobre los medios para hacerlo. Tampoco respondió al escrito presentado el 28/02/2025 ni realizó ningún requerimiento de subsanación respecto a su solicitud.

El Síndic señaló en su Resolución de consideraciones que las bases de las convocatorias deben incluir un trámite para presentar solicitudes de adaptación de medios y tiempo. Este trámite debe contar con una fase de aprobación provisional que permita la subsanación y otra fase de aprobación final que permita su impugnación.

La entonces Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo remitió un informe en el que aceptaba estas consideraciones. Además, indicó que estudiaría la puesta en marcha de un trámite de impugnación para las solicitudes denegadas de adaptación de las pruebas. También afirmó que la persona aspirante recibiría una respuesta previa sobre si se estima o no su solicitud y, en su caso, los motivos de la denegación.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2502247, de 29/07/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2502247, de 23/09/2025](#)

3.9 Procedimientos administrativos

3.9.1 Derecho a una buena administración

La vulneración del derecho a una buena administración fue, como en años anteriores, objeto de la mayoría de las quejas que se presentaron ante esta defensoría. Cabe recordar que, en desarrollo de tal derecho, las resoluciones de consideraciones dictadas por esta institución se centraron no sólo en el aspecto de la falta de respuesta de las distintas administraciones a las peticiones, solicitudes y reclamaciones que formulan los ciudadanos, sino también en la exigencia de situar a la ciudadanía en el centro de las actuaciones de las administraciones públicas, garantizando un trato justo y equitativo en todas sus interacciones.

El Síndic de Greuges, de conformidad con las conclusiones técnicas acordadas en el [Taller celebrado en Alicante en 2024, preparatorio de las 37 Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo](#), aceptó la encomienda acordada y recomienda en sus resoluciones que los servidores públicos, en el ejercicio de potestades y funciones públicas, actúen con empatía y sensibilidad social, de manera proactiva, poniéndose en el lugar de las personas intervinientes en cada caso, facilitando el ejercicio de sus derechos.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que la inactividad administrativa injustificada en el cumplimiento de los deberes y obligaciones conculca, como señala la jurisprudencia, el derecho del interesado a la buena administración en su manifestación de no sufrir dilaciones desproporcionadas. Existe un deber administrativo a la diligencia debida y un correlativo derecho de los ciudadanos a la proscripción de la inactividad administrativa.

Queja nº 2501010. Falta de respuesta a la reclamación formulada sobre instalación de compostaje

La queja tuvo su origen en la demora del Ayuntamiento de La Vall de Gallinera en resolver la petición presentada por una persona para que no se instalara una planta de compostaje en Benialf, en la ubicación prevista por la Administración.

Ante esta situación, el Síndic solicitó informe al Ayuntamiento, que fue trasladado a la persona interesada por si quería formular alegaciones. A la vista de la información recabada, esta institución apreció la vulneración de los derechos a obtener una respuesta sobre la admisión o no de la petición, a su resolución y a una buena administración.

El Síndic recomendó al Ayuntamiento de La Vall de la Gallinera que diera una respuesta razonada a todas y cada una de las alegaciones formuladas, al advertir que el silencio administrativo puede generar situaciones de indefensión para la persona interesada.

Asimismo, la Resolución de consideraciones ponía de relieve que la instalación de una planta de compostaje comunitario afecta a decisiones relacionadas con la protección y conservación del medio ambiente, que presenta un claro interés público en la defensa de objetivos como son el control ambiental de la contaminación, el desarrollo sostenible, la protección de la biodiversidad o la salud pública. En este contexto, el Síndic recordó el derecho de la ciudadanía a participar en los asuntos de carácter medioambiental, tanto en la elaboración de planes, programas y disposiciones de carácter general como en los procedimientos de evaluación ambiental y concesión de autorizaciones con incidencia en el medio ambiente.

El Ayuntamiento de La Vall de Gallinera aceptó las recomendaciones efectuadas y se comprometió a la notificación de la oportuna respuesta al interesado.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501010, de 10/06/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2501010, de 14/08/2025](#)

Queja nº 2501974. Demora en la resolución de un recurso de reposición en materia urbanística

En este expediente abordamos la demora del Ayuntamiento de Benidorm en resolver un recurso de reposición interpuesto contra un informe urbanístico desfavorable, documento preceptivo para la inscripción de una vivienda como vivienda turística. Dicho informe se emitió con un año de retraso respecto a la solicitud. Tras el recurso presentado por el interesado, el Ayuntamiento no dictó una resolución expresa. Durante la tramitación del expediente, quedó constatado que el Ayuntamiento se había limitado a remitir un informe técnico y otro jurídico, pero no una resolución formal. El Síndic recordó que el envío de estos informes no cumplía con la obligación legal de dictar una resolución expresa, congruente y motivada. Una omisión que vulneraba el derecho a una buena administración, que incluye el derecho a recibir una respuesta en plazo y a conocer claramente la decisión adoptada para poder ejercer, en su caso, el derecho de defensa.

El Síndic señaló que el informe urbanístico es obligatorio para continuar con el procedimiento ante la Administración autonómica y que, cuando es desfavorable, impide seguir con la tramitación. Asimismo, consideró que el diseño del procedimiento sometía al ciudadano a un injustificado «peregrinaje administrativo», al obligarlo a recorrer ventanillas de distintas administraciones para recolectar documentos que deberían ser objeto de coordinación interna.

En resumidas cuentas, la falta de respuesta de la Administración local a la reclamación presentada frente a la denegación de un informe que es imprescindible para iniciar otro procedimiento ante la Administración autonómica situaba a la persona interesada en una situación de indefensión. Por todo ello, el Síndic recomendó la resolución inmediata del recurso e instó al Ayuntamiento a realizar una investigación interna para corregir las disfunciones detectadas y evitar su repetición.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501974, de 04/07/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2501974, de 05/12/2025](#)

3.9.2 Cita previa

La implantación de la cita previa obligatoria durante la pandemia de 2020 dejó una práctica que muchas administraciones han mantenido desde entonces como requisito para acceder a sus servicios. En numerosas ocasiones, la ciudadanía presenta quejas ante el Síndic porque le resulta muy difícil obtener una cita y, cuando lo consigue, el tiempo de espera es tan largo que puede necesitar varias semanas para lograrla y, además, la atención acaba fijándose con un mes de retraso.

Desde el Síndic defendemos que la cita previa no debe convertirse en una barrera para el acceso a los servicios públicos. La atención presencial debe permanecer disponible, sin restricciones, durante todo el horario de apertura de las oficinas de información y

registro, especialmente para aquellas personas con mayores dificultades para relacionarse con la Administración por medios electrónicos.

Queja de oficio 11-2025 (nº 2550011). Gestión de la cita previa en la Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl (EVHA)

Esta institución decidió iniciar una investigación de oficio tras recibir varias quejas ciudadanas que denunciaban el sistema de cita previa impuesto por la EVHA, por las dificultades que supone para acceder a trámites esenciales. El Síndic pretende aclarar si esta práctica, extendida tras la pandemia, vulnera los principios de proximidad y servicio efectivo que las administraciones deben asegurar a la ciudadanía, como garantía del derecho a una buena administración.

La investigación abierta por el defensor se ha centrado en la gestión de la cita previa en la EVHA, entidad responsable de promover y gestionar viviendas públicas en la Comunitat Valenciana. El defensor ha detectado que el sistema actual presenta importantes limitaciones porque cada oficina de la EVHA funciona con horarios y procedimientos distintos.

En el momento de redactar este *Informe anual 2025* la queja continúa su tramitación.

- [Resolución de inicio de investigación de la queja de oficio nº 2550011, de 24/10/2025](#)

Queja nº 2500825. Solicitud de devolución de ingreso (bono piscina). Falta de respuesta. Cita previa para la obtención de certificado digital a quince días vista

En demasiadas ocasiones la Administración impone a las personas la cita previa como requisito para acceder a sus servicios, lo que les hace más difícil ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.

El Síndic defiende que la atención presencial y directa debe ser accesible para todas las personas, especialmente para quienes tienen más dificultades para relacionarse con la Administración por vía electrónica. La cita previa debe ser una opción voluntaria, no una obligación. Si la Administración decide utilizarla, debe justificar no solo que le resulta conveniente, sino también que beneficia a la ciudadanía. Además, obtener una cita debe ser un proceso sencillo y la fecha ofrecida debe ser razonablemente próxima.

En esta queja, el Ayuntamiento de Godella había impuesto un sistema de cita previa que implicaba, por ejemplo, que para presentar en persona un documento en su registro de entrada era obligatorio pedir cita previa y esperar aproximadamente siete días hábiles para hacerla efectiva.

El defensor recomendó al Ayuntamiento que revisara los trámites y procedimientos para los que exigía cita previa obligatoria, con el objetivo de prestar un servicio ágil y próximo a las personas, una atención permanente, directa, presencial y cercana, en especial a la población con más dificultades para relacionarse con la Administración por vía electrónica (por internet). El Ayuntamiento de Godella aceptó nuestra recomendación.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500825, de 15/04/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2500825, de 19/08/2025](#)

Queja nº 2502181. No obtención de cita previa para expediente matrimonial

Del mismo modo, el Síndic trasladó estos razonamientos a los Registros Civiles en quejas presentadas por problemas similares, como en la nº 2502181, en la que la Conselleria de Justicia y Administración Pública aceptó nuestra recomendación.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2502181, de 14/08/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2502181, de 20/10/2025](#)

3.9.3 Padrón municipal

Es frecuente que la ciudadanía presente quejas ante el Síndic porque ha solicitado el alta en el Padrón Municipal del lugar donde reside y, transcurridos tres meses, no ha recibido respuesta del Ayuntamiento. Esta falta de contestación genera una gran preocupación, ya que impide a las personas acceder a servicios públicos básicos como la educación, la sanidad o las ayudas sociales. Por ello, desde el Síndic hemos recordado a los Ayuntamientos la importancia de responder sin demora en estos casos y garantizar el derecho de la ciudadanía a ser atendida en plazos razonables.

Queja de oficio 7-2024 (nº 2450007). Padrón municipal de personas en situaciones especiales. Ayuntamiento de València

La falta de respuesta de algunos ayuntamientos a solicitudes de alta en el Padrón Municipal de personas en situación de vulnerabilidad (infraviviendas, personas sin hogar, etc.) ha motivado frecuentes intervenciones del Síndic. Estas situaciones pueden impedir el acceso a servicios básicos y afectar gravemente a unidades familiares en precariedad.

La presentación de varias quejas en relación con la actuación del Ayuntamiento de València dio lugar a la apertura de esta queja de oficio. En el curso de la investigación, constatamos que, en ocasiones, una vez transcurrido el plazo legal de tres meses sin resolver las solicitudes, el Ayuntamiento no procedía a darlas de alta en el padrón conforme a la normativa aplicable, sino que requería entonces a las personas interesadas la subsanación de aspectos básicos que debieron solicitarles desde el inicio del procedimiento, como la firma de la solicitud o la acreditación de la identidad mediante documentación en vigor. Solo después de hacerlo, la Administración local solicitaba informes sobre su residencia, lo que prolongaba la resolución del procedimiento durante varios meses.

Durante este tiempo, las personas afectadas no podían acceder, entre otros, a planes de empleo, a la atención en centros de día para menores, a la obtención del informe municipal de arraigo exigido por la normativa de extranjería, ni a ayudas sociales municipales —como las destinadas al fomento de la natalidad o la conciliación— o de otros ámbitos, tales como el ingreso mínimo vital o la renta valenciana de inclusión. Todo ello incide de manera especial en colectivos que requieren una atención preferente y prioritaria por parte del Síndic al encontrarse en situaciones de riesgo de exclusión social o especial vulnerabilidad.

En consecuencia, el Síndic recomendó al Ayuntamiento adoptar las medidas necesarias para asistir a las personas desde la presentación inicial de sus solicitudes, solicitar sin demora los informes de residencia y resolver los procedimientos en el plazo máximo de

tres meses o, en su defecto, proceder al alta en el padrón municipal. El Ayuntamiento aceptó las recomendaciones formuladas.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2450007, de 06/06/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja de oficio nº 2450007, de 24/09/2025](#)

3.9.4 Falta de respuesta

El principal problema al que se enfrentan muchas personas es la ausencia de respuesta por parte de la Administración. Acuden al Síndic porque, tras presentar sus solicitudes, la Administración ni siquiera entra a valorarlas: simplemente no contesta. Esta falta de comunicación genera una situación de indefensión a la persona interesada y vacío institucional.

Este silencio administrativo coloca a la ciudadanía en una posición de desventaja, ya que, al intentar defender sus derechos, desconoce realmente qué motivó la falta de admisión o de respuesta. No saber por qué motivo la Administración no ha atendido lo solicitado dificulta el ejercicio efectivo del derecho de defensa.

La falta de respuesta constituye, por sí misma, una vulneración de los derechos de las personas y, además, puede ir acompañada de otras vulneraciones adicionales. Tal como señalan reiteradamente los tribunales, el deber de resolver las solicitudes, reclamaciones o recursos no es una cuestión de cortesía, sino una obligación legal estricta que alcanza a todos los poderes públicos y que forma parte esencial del derecho de la ciudadanía a una buena administración.

El silencio no es una opción legítima. La Administración no puede decidir libremente si contesta o no según su conveniencia. No responder vulnera la ley, debilita la confianza de la ciudadanía y contribuye al descrédito de las instituciones públicas.

Desde el Síndic velamos de manera permanente por el respeto al derecho de las personas a recibir una respuesta motivada y suficientemente justificada, que les permita comprender la decisión adoptada y, en su caso, ejercer adecuadamente los medios de defensa previstos en el ordenamiento jurídico.

Queja nº 2503131. Falta de respuesta a una solicitud de ayudas

Un ciudadano, en calidad de presidente de una asociación cultural, presentó una queja porque el Ayuntamiento de Villajoyosa no respondió a su escrito pidiendo mantener una reunión con el alcalde para tratar un asunto relacionado con ayudas públicas. La solicitud se encuadró en el derecho de petición, que no obliga a conceder lo requerido, pero sí a dar una respuesta expresa en un plazo máximo de tres meses.

El Síndic recordó que el silencio administrativo no exime a la Administración de dictar resolución motivada y notificarla, conforme a los principios de buena administración. Por ello, recomendó al Ayuntamiento responder de forma clara, indicando si la resolución pone fin a la vía administrativa y los recursos disponibles.

El Ayuntamiento de Villajoyosa aceptó la recomendación, reconoció su obligación legal y respondió mediante resolución motivada. En ella explicó que el derecho de petición garantiza únicamente el derecho a obtener respuesta, no a que se conceda lo solicitado, por lo que no accedió a la cita con el alcalde y derivó el asunto a la Concejalía de Cultura.

Finalmente, el Ayuntamiento se comprometió a garantizar que en el futuro todas las peticiones se resolverán expresamente en tiempo y forma, evitando situaciones similares.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503131, de 21/10/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2503131, de 12/11/2025](#)

Queja nº 2502649. Falta de respuesta sobre la implementación del sistema de consulta del expediente judicial electrónico

El presente expediente se inició a raíz de las reiteradas solicitudes de información del interesado a la Administración de justicia, sobre la fecha de implantación del sistema de consulta del expediente judicial electrónico (EJE) en la Comunitat Valenciana. Las respuestas iniciales de la Administración fueron vagas e indicaban que el sistema estaba en fase de pruebas sin una fecha concreta de puesta en funcionamiento, por lo que el Síndic admitió la queja a trámite.

Tras nuestra petición de informe, la Dirección General de Justicia y Autogobierno, junto con la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, trasladó al Síndic que estaban implementando de forma progresiva un nuevo Sistema de Gestión Procesal (SGP) desde marzo de 2023, que era esencial para el EJE, ya que el sistema antiguo no lo permitía. La demora en la disponibilidad del EJE, inicialmente prevista para principios de 2025, se debió a varios errores detectados durante la fase de pruebas, incluyendo problemas de acceso con certificados electrónicos, control de documentos y fallos en la generación de ficheros zip.

Según la información facilitada por la Administración, el plan de pruebas para corregir las incidencias finalizó el 30/06/2025, y todos los errores fueron subsanados. Por tanto, la fecha prevista para poner en marcha el servicio del EJE en la Sede Judicial Electrónica era la segunda quincena de octubre de 2025, comenzando progresivamente con expedientes de la jurisdicción civil y extendiéndose a otras jurisdicciones. Además, detallaba que el acceso al EJE estaría disponible únicamente para aquellos expedientes iniciados en el nuevo SGP, ya que no se podía garantizar la integridad de los expedientes tramitados con el sistema anterior.

A la vista de la información facilitada, el Síndic consideró que la Administración había proporcionado una respuesta expresa, congruente y suficientemente motivada a las cuestiones planteadas, cumpliendo así con el derecho a una buena administración. Por ello, se acordó el cierre del expediente de queja.

- [Resolución de cierre de la queja nº 2502649, de 01/09/2025](#)

Queja nº 2502611. Falta de respuesta ante solicitud de retirada de carteles publicitarios

Una asociación presentó una queja a esta institución ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de San Miguel de Salinas a su petición de retirada de carteles sexistas de la vía pública, que fomentaban la prostitución, y otras pantallas que contaminaban el paisaje y que suponían un riesgo por distracción de los conductores.

En la Resolución de consideraciones el Síndic analizó el hecho denunciado como publicidad ilícita al atentar contra la dignidad de las personas y vulnerar los valores y

derechos reconocidos en la Constitución, en aplicación de la Ley General de Publicidad por tratarse de anuncios que presentan a las mujeres de forma vejatoria, con imágenes asociadas a comportamientos estereotipados que generan las violencias a que se refieren la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y la Ley Orgánica de garantía integral de la libertad sexual.

El defensor recomendó al Ayuntamiento que dictara y notificara resolución expresa sobre la petición realizada y que pusiera en práctica todas las actuaciones necesarias para comprobar que los carteles y las vallas publicitarias denunciadas se ajustaban a la legalidad y, en caso contrario, que adoptase las preceptivas medidas de intervención y sancionadoras.

Trascurrido el preceptivo plazo de un mes, el Ayuntamiento no presentó escrito alguno aceptando o no las consideraciones efectuadas por el Síndic. La queja se cerró declarando la vulneración por parte de la Administración del derecho a la buena administración y la falta de colaboración con esta institución.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2502611, de 08/09/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2502611, de 21/10/2025](#)

3.9.5 Administración electrónica

Queja nº 2503115. Solicitud de acceso a expediente. Falta de respuesta

Las personas tienen derecho a relacionarse con la Administración electrónicamente (a través de internet). Salvo en ocasiones excepcionales, no están obligadas a presentarse en sus oficinas para consultar información, ni necesitan dedicar su tiempo o dinero a desplazamientos, ni abandonar sus obligaciones profesionales, familiares, personales o sociales. Sin embargo, en ocasiones, a pesar de haber solicitado acceder a información a través de internet, la Administración o no les contesta o lo hace con tanto retraso que no pueden utilizarla, por ejemplo, para defenderse. Incluso, pueden verse obligadas a hacerlo sin la información; por tanto, se encuentran en situación de desventaja. Además, en algunos casos, la Administración les exige pagar tasas para obtener copias de documentos que, si respetara su derecho, podrían consultar directamente y sin gastos.

En esta queja, el Ayuntamiento de València respondió al Síndic que no daba a la persona información sobre una denuncia presentada contra ella, entre otros motivos, porque estaba a la espera de recibir informes y porque tenía que eliminar datos de otras personas que aparecían en el expediente. Recomendamos al Ayuntamiento que adoptara las medidas necesarias para respetar el derecho de las personas interesadas a acceder a los expedientes completos, de modo permanente e inmediato y que diera a la persona titular de la queja acceso a la información. El consistorio aceptó nuestras recomendaciones y la queja se cerró.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503115, de 24/10/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2503115, de 18/11/2025](#)

Queja nº 2501890. Recurso de alzada a procedimiento selectivo. Falta de respuesta

Por el contrario, en la queja nº 2501890, motivada por el mismo problema, el Ayuntamiento de Alcoy no dio respuesta a la persona interesada ni al Síndic.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501890, de 03/07/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2501890, de 02/09/2025](#)

3.10 Servicios públicos locales y medio ambiente

3.10.1 Servicios públicos locales

Queja nº 2503051. Bonificaciones en el acceso a instalaciones municipales por razón de empadronamiento

Esta institución recibió una queja en relación con las bonificaciones aplicadas a los empadronados en el Ayuntamiento de Chóvar en las tarifas de acceso a la piscina municipal para el año 2025. Analizados los hechos y la normativa aplicable, el Síndic entendió que la actuación del citado ayuntamiento podría resultar contraria al principio de igualdad consagrado en el artículo 14 de la Constitución Española

Tras la investigación llevada a cabo se constató que se había vulnerado el deber de respuesta al escrito presentado por la persona interesada. Asimismo, se constató el incumplimiento del deber de buena administración, reconocido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, al no garantizar la tramitación de los asuntos en un plazo razonable.

Del mismo modo, también se constató la vulneración del principio de igualdad, al establecer bonificaciones diferenciadas según el empadronamiento de los vecinos, sin justificación objetiva ni respaldo normativo. Esta práctica constituye una discriminación contraria al artículo 14 CE, reiterada en la jurisprudencia del Tribunal Supremo (STS 1064/2023), que establece que las bonificaciones o tasas diferenciadas por empadronamiento solo pueden aplicarse si existen razones objetivas y proporcionadas. Además, los criterios fijados por el Defensor del Pueblo y los distintos defensores autonómicos han señalado de manera reiterada que el tratamiento diferenciado de usuarios de instalaciones públicas en función del empadronamiento carece de fundamento jurídico y vulnera los principios de igualdad y no discriminación.

El defensor formuló al Ayuntamiento de Chóvar la recomendación de revisar y modificar la normativa local reguladora de las tasas por uso de instalaciones deportivas, en particular la ordenanza relativa a la piscina municipal. La normativa deberá garantizar su plena adecuación a los principios de igualdad y no discriminación establecidos en el artículo 14 CE, a la jurisprudencia del Tribunal Supremo (STS 1064/2023) y a los criterios fijados por el Defensor del Pueblo y los defensores autonómicos, asegurando un trato igualitario para todos los usuarios, sean o no empadronados, evitando cualquier forma de discriminación injustificada. Sin embargo, el Ayuntamiento no contestó a ninguno de nuestros requerimientos.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503051, de 20/10/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2503051, de 05/12/2025](#)

3.10.2 Medio ambiente

Queja nº 2403754. Falta de respuesta a escrito sobre irregularidades en una granja de gallinas

Una asociación de vecinos denunció al Ayuntamiento de Alicante por no responder adecuadamente a un escrito sobre las molestias causadas por una granja de gallinas cercana. En su queja, dirigida a esta institución, señalaba que el Ayuntamiento no estaba actuando ni dando una respuesta motivada sobre las irregularidades que afectaban a los vecinos.

Tras investigar el asunto, el Síndic recomendó al Ayuntamiento que realizara inspecciones para verificar si la granja incumplía las condiciones de su licencia ambiental. Además, recordó que dicha licencia exige evitar molestias y que, si estas se producen, la Administración debe intervenir. Aunque el titular tiene derecho a ejercer la actividad, esta no puede afectar negativamente a los vecinos.

Finalmente, se instó al Ayuntamiento a emitir una resolución clara sobre la denuncia, ya fuera archivándola o iniciando un procedimiento sancionador. Al no recibir respuesta, se cerró el expediente el 10/03/2025. Sin embargo, al día siguiente, el Ayuntamiento envió un informe indicando que se iniciarían inspecciones por posibles actividades ilegales como la venta de carne sin autorización, a través de la Policía Local.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2403754, de 28/01/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2403754, de 10/03/2025](#)

Queja nº 2503524. Campo de tiro. Molestias por contaminación acústica y presencia de animales heridos. Falta de respuesta

Una persona, vecina de Alginet, presentó una queja ante el Síndic de Greuges debido a las molestias ocasionadas por los disparos a animales vivos en el campo de tiro local. En su escrito se quejaba del ruido constante, de la presencia de animales heridos y muertos, y de la falta de respuesta del Ayuntamiento a sus solicitudes.

El Síndic consideró que la inactividad municipal podía vulnerar derechos fundamentales como la buena administración, la salud, el descanso y un medio ambiente adecuado. Tras requerir información al Ayuntamiento, sin obtener respuesta en plazo, el defensor advirtió que la actividad denunciada podría incumplir la normativa estatal y autonómica sobre protección animal y uso de armas, recordando que el tiro al pichón es una práctica regulada y no libre.

El defensor recomendó al Ayuntamiento que garantizase el cumplimiento estricto de la normativa vigente; que verificase que las instalaciones dispusieran de todas las licencias y autorizaciones necesarias; y, en caso de detectar irregularidades o maltrato animal, que adoptase medidas para cesar la actividad y aplicar las sanciones correspondientes.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503524, de 05/11/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2503524, de 29/12/2025](#)

Queja nº 2503800. Inactividad de la Administración ante denuncia por contaminación acústica y derechos a la salud, descanso, intimidad personal y familiar y medio ambiente adecuado

La presente queja se tramitó ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Bétera a las numerosas solicitudes presentadas en relación con la posibilidad de traslado fuera del núcleo urbano de celebraciones pirotécnicas, en particular de la Cordà, a fin de garantizar los derechos al descanso, a la seguridad y a la salud de los vecinos, así como el disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado.

Tras la aportación del informe por parte de la Administración local, a requerimiento de esta institución, se argumentó en la Resolución de consideraciones que el derecho al ocio no es ilimitado por lo que era imputable al Ayuntamiento de Bétera inactividad en ejercicio de sus competencias al no haber comprobado los daños y el nivel de decibelios de la actividad denunciada, que podían romper el equilibrio que debe existir entre el derecho al ocio, singularmente desarrollado a través de fiestas populares que gozan de arraigo social, y el derecho al descanso, a la intimidad, a la inviolabilidad del domicilio y al libre desarrollo de la personalidad del promotor de la queja y su familia, así como del resto de vecinos de la zona afectada. Igualmente, se instó a la Administración a dar respuesta a las solicitudes presentadas, entre ellas, a la de inicio de un procedimiento de responsabilidad patrimonial por los perjuicios sufridos como consecuencia de la ubicación de las celebraciones pirotécnicas.

El Síndic recomendó al Ayuntamiento que dictara resolución expresa sobre estas cuestiones y evaluara la posibilidad de atenuar las molestias y garantizar los derechos de los vecinos, estableciendo las debidas exigencias ambientales y organizativas durante esos días de celebración, incluyendo la posibilidad de un cambio de ubicación de la fiesta.

Finalmente se dictó la Resolución de cierre, en la que se declaró el incumplimiento del deber de colaboración con el Síndic de Greuges, ya que el Ayuntamiento no dio respuesta alguna a las recomendaciones del Síndic de Greuges.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503800, de 10/11/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2503800, de 29/12/2025](#)

Queja nº 2500518. Contaminación acústica causada por infraestructura de Ferrocarriles de la Generalitat Valenciana (FGV)

Esta institución registró una queja del alcalde del Ayuntamiento de Burjassot, en calidad de representante de los vecinos afectados, por la contaminación acústica derivada del constante paso de los vehículos de FGV en la zona de acceso y salida del túnel, que se construyó para el soterramiento parcial de la infraestructura, en la zona lindante a la línea 1.

Ante la situación expuesta, el Síndic solicitó informe tanto a la Conselleria competente como a FGV, entendiendo que su inactividad podría afectar al derecho de los vecinos del municipio de Burjassot a la salud, el descanso, al disfrute de una vivienda digna y de un medio ambiente adecuado, en el marco del derecho a una buena administración.

En el momento de emitir nuestra Resolución de consideraciones, transcurrido ampliamente el plazo para contestar a la petición de informe inicial, ninguna de las administraciones había contestado, incumpliendo su deber de colaboración con el

Síndic de Greuges. Por ello, en nuestra Resolución se recogió el desconocimiento de la elaboración de planes de mejora y del resultado de mediciones por los responsables de la infraestructura del tránsito ferroviario.

El defensor recomendó a la Administración realizar mediciones de ruido entre las paradas de Empalme y Burjassot para verificar el cumplimiento de los límites establecidos en zonas residenciales. Además, solicitó la adopción de medidas provisionales mientras se aprueba el mapa de ruido y se ejecutan las soluciones definitivas, como las pantallas acústicas, en el caso en que los valores acústicos superasen lo permitido. Además, planteó la elaboración de un Plan de Mejora de la Calidad Acústica si fuera necesario.

FGV aportó dos informes de los que se desprendía la aceptación de las recomendaciones efectuadas atendiendo las reclamaciones realizadas y minimizando los chirridos dentro de las posibilidades que la infraestructura existente permite. Ello determinó la resolución de cierre de la queja, teniendo en cuenta que la solución no era inmediata, pero que se había manifestado el compromiso de realizar las acciones para conseguirlo.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500518, de 07/05/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2500518, de 10/09/2025](#)

3.11 Urbanismo

En 2025, la actividad del Síndic de Greuges en materia urbanística se centró, nuevamente, en las reclamaciones de la ciudadanía señalando las demoras en la gestión y ejecución del planeamiento y la falta de reacción ante actuaciones que vulneran la legalidad urbanística. La institución insistió en la necesidad de que las administraciones competentes actúen con rapidez ante las denuncias por obras ilegales e impongan las medidas necesarias para evitar que estas construcciones se consoliden. El Síndic mantiene que los poderes públicos deben respetar la normativa urbanística vigente y ejercer un control eficaz —preventivo y sancionador— sobre las actividades constructivas ilegales, cuyos efectos pueden resultar perjudiciales para las personas y sus bienes.

Asimismo, a través de distintos expedientes de queja, el Síndic expresó su preocupación por el funcionamiento de la Agència Valenciana de Protecció del Territori, que asume en exclusiva las intervenciones por infracciones graves o muy graves en suelo no urbanizable. La defensoría reiteró la importancia de garantizar a las personas denunciantes el acceso a la información de los expedientes y la notificación de las resoluciones adoptadas.

Finalmente, la ciudadanía volvió a trasladar numerosas reclamaciones por la inactividad o demora de los ayuntamientos en asegurar que los propietarios cumplan con sus deberes de conservación de edificaciones y parcelas, manteniéndolas en condiciones adecuadas de seguridad, limpieza y ornato.

Queja de oficio 11-2024 (nº 2450011). Demoras en la tramitación de expedientes de la competencia de la Agència Valenciana de Protecció del Territori (AVPT)

Como consecuencia de la tramitación de una queja anterior (nº 2401383), en la que se investigaba la inactividad administrativa ante una denuncia por obras presuntamente ilegales, la AVPT confirmó al Síndic la existencia de varios centenares de expedientes electrónicos pendientes de iniciar su tramitación jurídico-administrativa para el restablecimiento de la legalidad urbanística.

El 03/04/2025 dictamos una Resolución de consideraciones en la que formulamos diversas recomendaciones dirigidas a la AVPT y a la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio. En particular, recomendamos que se arbitrasen las medidas precisas para garantizar el correcto funcionamiento de la Agència, impulsando la investigación de todas las denuncias recibidas y la tramitación y resolución en plazo de los expedientes de restauración de la legalidad urbanística y de los procedimientos sancionadores que se incoasen.

La AVPT remitió un informe por el que manifestó la aceptación de las recomendaciones y comunicó la adopción de medidas para revertir las demoras existentes.

Transcurrido un tiempo prudencial para permitir la implantación de dichas medidas y valorar su eficacia, nos dirigimos nuevamente a la AVPT para que actualizara la información facilitada y poder evaluar la evolución de la situación. A la fecha de cierre del presente *Informe anual 2025*, el expediente continúa en tramitación.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2450011, de 03/04/2025](#)

Queja nº 2501018. Falta de respuesta. Senda pública cerrada al público sin autorización. Programa de Actuación Integrada (PAI) Portitxol-1, Jávea

Un ciudadano presentó queja ante el Síndic por la falta de respuesta del Ayuntamiento de Jávea a sus escritos sobre las irregularidades en el PAI de Portitxol-1. En concreto, denunciaba el cierre no autorizado de una senda pública y la ejecución de obras de urbanización en una zona verde (plantación de arbolado y alumbrado) que no se ajustaban al proyecto aprobado y que, además, tapaban las vistas de la bahía a la ciudadanía. La propia Administración reconocía que las obras debían haber concluido en octubre de 2020, pero seguían sin recepcionarse, impidiendo a la ciudadanía disfrutar de la zona.

En su Resolución de Consideraciones, el Síndic recomendó agilizar la tramitación del PAI para garantizar cuanto antes el uso público de la senda y la zona verde, así como iniciar acciones para reclamar daños y perjuicios al agente urbanizador por su inactividad. También recordó la responsabilidad directa del personal municipal en el cumplimiento de los plazos y pidió una investigación interna para esclarecer las causas de la demora y corregir posibles disfunciones.

El expediente se cerró tras un informe del Ayuntamiento de Jávea en el que aceptaba las consideraciones del Síndic mediante providencia de Alcaldía. No obstante, en la Resolución de cierre el Síndic insistió en la obligación legal de las administraciones públicas de dictar resolución expresa en plazo y advirtió de que su incumplimiento puede derivar en responsabilidad disciplinaria.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501018, de 30/04/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2501018, de 15/05/2025](#)

Queja nº 2403593. Inactividad ante denuncias por asentamientos ilegales en Alicante

Una asociación presentó una queja al Síndic ante las molestias que los vecinos padecen por la proliferación de asentamientos ilegales en la Cañada del Fenollar, del municipio de Alicante, y la inactividad de las administraciones local y autonómica ante este problema.

El defensor dictó una Resolución de consideraciones en la que, entre otras cuestiones, recomendó al Ayuntamiento de Alicante que adoptara las medidas precisas para impulsar la tramitación y resolución final de los expedientes de restauración de la legalidad urbanística y sancionadores, derivados de los escritos de denuncia presentados. En caso de no adoptar dichas medidas, el Síndic recomendó que los remitiera a la AVPT. Además, reclamó mantener informados a los promotores del expediente de las actuaciones que se realizasen, en cuanto interesados.

Asimismo, esta institución recomendó al Ayuntamiento iniciar una investigación interna de los hechos que habían provocado su inactividad y demora en el presente caso, para identificar y corregir las disfunciones producidas, y evitar que se repitiesen en el futuro.

En la Resolución también se recomendó a la AVPT que adoptase las medidas necesarias para garantizar que las administraciones locales, y las personas que prestan sus servicios en ella, cumplieran las obligaciones que habían asumido al adherirse a la Agència. Del mismo modo, se recomendó a la AVPT que se dotara de medios propios

para iniciar de oficio inspecciones y actuaciones de restauración de la legalidad urbanística en suelo no urbanizable.

El expediente de queja se cerró, después de que la AVPT manifestase la aceptación parcial de las recomendaciones que le formulamos. Por su parte, el Ayuntamiento de Alicante incumplió el deber que le impone la Ley del Síndic y no respondió.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2403593, de 14/02/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2403593, de 16/04/2025](#)

Queja nº 2403778. Inactividad ante denuncias por vulneración de la legalidad urbanística en el Parque Natural de l'Albufera

Un ciudadano presentó queja ante esta institución por la demora del Ayuntamiento de Sueca y de la AVPT en resolver las denuncias que había formulado contra las obras de construcción de un aparcamiento ubicado dentro del límite del Parque Natural de l'Albufera, en un ámbito clasificado como suelo no urbanizable protegido.

En los documentos e informes aportados al expediente quedaba acreditado que la primera denuncia ante el Ayuntamiento de Sueca se presentó el 28/08/2023 y que, en el momento de la emisión del informe de la AVPT, había transcurrido más de un año y medio sin que ninguna de las administraciones competentes hubiera adoptado una decisión ni incoado, en su caso, un procedimiento de restauración de la legalidad urbanística vulnerada.

El Síndic trasladó a las administraciones que esta situación resultaba totalmente inaceptable y exponía un evidente caso de mala administración. En este sentido, recomendó, entre otras cosas, que coordinaran su actuación para emitir sin más demora una resolución sobre la denuncia presentada. También urgió a incoar, en su caso, los expedientes sancionador y de restauración de la legalidad urbanística, impulsando su tramitación con la máxima celeridad y dentro de los plazos legales, y que mantuvieran debidamente informado al denunciante, especialmente si ostentaba la condición de interesado en dichos procedimientos.

En el cierre del expediente dejamos constancia de la falta de respuesta del Ayuntamiento de Sueca a nuestras consideraciones y señalamos que, aunque la AVPT manifestó aceptar las recomendaciones, no era posible darlas por asumidas, ya que no se había dictado resolución alguna «sin más demora» y la situación continuaba siendo la misma que al inicio de la queja.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2403778, de 27/06/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2403778, de 02/09/2025](#)

Queja nº 2501955. Inadecuado estado de conservación de edificaciones en Alicante

Un ciudadano presentó una queja por el estado de abandono y ruina de varias edificaciones situadas en el Polígono IV del Plan Parcial «Fábrica de Sacos» en Alicante. Denunció que estas construcciones no cumplían con los deberes de conservación exigidos por la normativa.

Tras analizar el caso, el Síndic recomendó al Ayuntamiento de Alicante que adoptara todas las medidas necesarias para garantizar que los propietarios cumplieran con sus obligaciones de mantener las edificaciones en condiciones adecuadas de seguridad, salubridad y ornato, incluso mediante ejecución subsidiaria si fuera preciso. Además, aconsejó abrir una investigación interna para detectar y corregir las disfunciones que habían provocado retrasos en la aplicación de las resoluciones anteriores, para evitar que se repitieran en el futuro.

Sin embargo, la respuesta del Ayuntamiento no aclaró si aceptaba o rechazaba estas recomendaciones. Se limitó a reiterar lo dicho en su informe inicial, sin cumplir con la obligación legal de pronunciarse de forma inequívoca sobre las propuestas del Síndic.

Por ello, se concluyó que el Ayuntamiento no aceptó las recomendaciones ni explicó las medidas que pensaba adoptar para garantizar su cumplimiento, lo que impidió cerrar la queja de manera positiva.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501955, de 03/10/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2501955, de 18/11/2025](#)

3.12 Transporte

Queja nº 2501129. Deficiencias en el servicio de transporte público interurbano. Elx-Rodalia CV-211

Un usuario del transporte público presentó una queja ante el Síndic de Greuges por las deficiencias en la línea interurbana Elx-Rodalia CV-211. Pese a que el interesado ya había dirigido un escrito previo a la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio no recibió respuesta, lo que podría vulnerar el derecho de la ciudadanía a obtener una contestación clara y motivada por parte de la Administración. Esta falta de respuesta llevó al Síndic a intervenir, al considerar que se estaba comprometiendo el principio de buena administración recogido en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

Durante la investigación, esta institución comprobó que la Administración sólo respondió tras la intervención del Síndic y fuera del plazo legal establecido. Además, no se demostró que la Conselleria hubiera investigado los hechos denunciados ni que tuviera intención de hacerlo. La Administración justificó su inacción argumentando que el usuario no presentó alegaciones durante el trámite de información pública del proyecto, pero el Síndic considera que esta razón no es válida. El derecho a presentar reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios públicos no depende del momento en que se ejerza y debe ser atendido en cualquier fase.

El defensor subrayó que las reclamaciones deben ser valoradas de forma coherente y razonada, conforme al principio de buena administración. La respuesta adecuada de la Administración es clave para mantener la confianza ciudadana en el sistema público de transporte y para corregir deficiencias que afectan a la calidad de vida y a la equidad territorial. Limitar el análisis de las reclamaciones a fases concretas del procedimiento administrativo supondría restringir derechos reconocidos a los usuarios, como el de exigir un servicio público de transporte adecuado, seguro y de calidad, tal como establece la Ley de Movilidad de la Comunitat Valenciana.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501129, de 27/05/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2501129, de 24/07/2025](#)

Queja nº 2502684. Disconformidad con la sanción impuesta por FGV

En su queja, la persona afectada exponía que, al acceder al tranvía junto con una acompañante en la línea Benidorm-Dénia, ambas validaron correctamente su tarjeta azul del TRAM Metropolitano, sin que el sistema arrojara ningún error. Sin embargo, una revisora les informó posteriormente de que dicha tarjeta no era válida para esa línea, sin verificar previamente la validación efectuada. Ante la amenaza de una sanción superior a 100 €, se vieron obligadas a abonar de inmediato una multa reducida de 20 €. Pese a que presentaron una reclamación en la estación de Benidorm, la respuesta administrativa se limitó a justificar la actuación de la revisora, sin atender a las alegaciones ni comprobar la correcta validación inicial. La persona reclamante sostenía que el error fue atribuible al sistema, que permitió validar un título no válido, y que, de haber sido advertida, habría adquirido el billete correspondiente.

Del examen de los hechos y del informe emitido se desprende que la actuación administrativa excede una simple regularización, adoptando una naturaleza sancionadora encubierta carente de las garantías procedimentales exigidas por la

normativa para los procedimientos sancionadores. Dicha actuación vulnera, además, principios constitucionales y legales fundamentales, comprometiendo la seguridad jurídica y la confianza legítima de la ciudadanía en la Administración.

En primer lugar, aun cuando la Administración califique este proceso como «procedimiento de regularización», su naturaleza jurídica real es claramente sancionadora. El importe desproporcionado impuesto —una diferencia de hasta 100 € por un error en la elección de un título de transporte cuyo coste no supera los cinco €— evidencia que no se trata de una mera corrección contractual, sino de un castigo económico contrario al principio de proporcionalidad consagrado en el artículo 25 de la Constitución Española.

Al encubrir este procedimiento bajo la denominación de «regularización», la Administración elude las garantías esenciales propias del procedimiento sancionador, vulnerando así el derecho de defensa del ciudadano.

Asimismo, el sistema de bonificación del 80 % por pago inmediato introduce un elemento coercitivo que limita gravemente la capacidad de defensa. Obliga al usuario a aceptar en el acto el pago reducido bajo la amenaza de una sanción mayor, lo que restringe *de facto* la posibilidad de impugnar la actuación administrativa. Esta situación se agrava al haber validado correctamente el título de transporte, generando una expectativa legítima de validez amparada en el principio de confianza legítima. En consecuencia, lo que se presenta como una simple regularización constituye en realidad una sanción encubierta, tramitada al margen de las garantías que exige el Estado de Derecho.

En segundo lugar, la actuación descrita contraviene los principios de buena fe administrativa y confianza legítima reconocidos en el artículo 3.1.e) de la Ley 39/2015 y reiterados por el Tribunal Supremo y el Tribunal Constitucional.

Del mismo modo, vulnera el principio de buena administración previsto en el artículo 3 de la Ley 40/2015, que incorpora el denominado «derecho al error» o «error tolerable» en las relaciones entre la Administración y la ciudadanía. Esto implica que los ciudadanos puedan rectificar errores materiales o formales sin sufrir consecuencias desproporcionadas por el principio de buena fe y una garantía de trato justo y equilibrado en la actuación administrativa.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2502684, de 16/10/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2502684, de 29/12/2025](#)

Queja nº 2503295. Reclamación en materia de transporte. Empresa Municipal de Transportes (EMT) València. Modificación del procedimiento de bloqueo de títulos

En este expediente el Síndic supervisó la actuación de la EMT de València en relación con el procedimiento de bloqueo de títulos de transporte por presunto uso fraudulento. El caso planteado permitió revisar y mejorar dicho procedimiento, incorporando garantías adicionales para el ejercicio del derecho de defensa de las personas usuarias.

Una mujer de 70 años, residente en València y titular de la tarjeta Bono Oro de la EMT, presentó una queja ante el Síndic por el bloqueo de su tarjeta durante seis meses debido a un supuesto uso fraudulento. La interesada sostuvo que la tarjeta siempre permaneció en su poder y nunca fue utilizada por terceros, denunciando indefensión ante la ausencia de pruebas y la imposibilidad de ejercer su derecho de defensa.

Tras la admisión a trámite, solicitamos informe al Ayuntamiento de València, que reconoció que, aunque la actuación se ajustaba a la normativa vigente, podrían haberse producido errores en la detección de usos indebidos. En consecuencia, la EMT acordó modificar el procedimiento de bloqueo de títulos.

Desde entonces, cuando el personal de conducción detecta un posible fraude, se notifica por escrito a la persona titular del título antes de proceder al bloqueo, concediéndose un plazo de tres días para formular alegaciones, posteriormente ampliado a quince. Esta modificación tiene por objeto garantizar el ejercicio efectivo del derecho de defensa antes de imponer una medida restrictiva.

La EMT informó también de que la tarjeta de la reclamante había sido restituida y que la interesada había sido recibida en sus oficinas.

Esta institución valora positivamente la revisión del protocolo realizada por la EMT, ya que refuerza los derechos de las personas usuarias y se ajusta a los principios de buena administración, transparencia y respeto al derecho de defensa. Con todo ello, se acordó el cierre del expediente de queja.

- [Resolución de cierre de la queja nº 2503295, de 20/10/2025](#)

Queja nº 2503904. Falta de respuesta ante la eliminación del servicio especial de transporte

La alcaldesa-presidenta del Ayuntamiento de Jijona, en representación de los vecinos del municipio, presentó queja por la falta de respuesta de la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras, Territorio y de la Recuperación ante la solicitud de restablecimiento de un servicio especial de transporte, eliminado desde el 01/09/2025. Dicho servicio permitía el desplazamiento diario de estudiantes del municipio a distintos institutos de Educación Secundaria y de Formación Profesional de Alicante y San Vicente del Raspeig, así como a la Universidad de Alicante.

Admitida la queja a trámite y solicitado el preceptivo informe, la Administración autonómica no contestó. En ese contexto, el Síndic dictó una Resolución de consideraciones, basada en el principio de equidad en el ejercicio del derecho a la educación, en el acceso de la población rural a los servicios educativos y culturales y en el reconocimiento de la movilidad como un derecho colectivo esencial.

En su Resolución, el Síndic recomendó a la Conselleria que adoptara una decisión motivada y coordinada. Dicha decisión debía tener en cuenta los principios de descentralización, desconcentración, enfoque municipalista, proximidad y equidad territorial, así como el respeto a la igualdad de oportunidades en el acceso a la educación secundaria, de formación profesional y universitaria y a unos servicios públicos de calidad.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503904, de 29/12/2025](#)

3.13 Hacienda y Justicia

Las quejas recibidas en el ámbito de Hacienda durante el año 2025 se concentraron principalmente en los retrasos de la Administración al resolver las ayudas para la instalación de energías renovables destinadas al autoconsumo, así como las subvenciones para reponer bienes esenciales perdidos a causa de la DANA.

En ambos casos había transcurrido ampliamente el plazo máximo de resolución. No obstante, el resultado de la intervención del Síndic fue distinto: mientras las reclamaciones relativas a las ayudas para energías renovables se cerraron sin aceptación de las consideraciones formuladas, las solicitudes vinculadas a la DANA se resolvieron favorablemente, efectuándose los pagos durante la tramitación de las quejas.

Asimismo, cabe resaltar que, durante el año 2025, en el ámbito de Justicia, la intervención de esta institución permitió resolver un gran número de quejas, sin necesidad de dictar Resolución de consideraciones. Como botón de muestra señalamos los escritos denunciando la demora de la inscripción en el Registro de Uniones de Hecho Formalizadas de la Comunitat Valenciana (quejas nº 2404327, 2404358 y 2404461) y las solicitudes por demora en la tramitación de las actas de adjudicación de subastas gestionadas por SUMA Gestión Tributaria (quejas nº 2503425 y 2503956).

- [Resolución de cierre de la queja nº 2404327, de 14/03/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2404358, de 26/02/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2404461, de 22/05/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2503425, de 20/10/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2503956, de 05/11/2025](#)

Queja nº 2404603. Falta de coordinación de la GVA, en la determinación de municipios afectados por la DANA para la concesión de ayudas directas a explotaciones ganaderas

La persona que presentó la queja denunciaba la descoordinación entre la Administración autonómica y la estatal a la hora de determinar el listado de municipios afectados por la DANA, a efectos de conceder ayudas directas a explotaciones ganaderas.

Según exponía, algunos municipios sí fueron incluidos en los listados autonómicos de localidades afectadas y, por tanto, podían acceder a las ayudas aprobadas por la Generalitat. Sin embargo, esos mismos municipios no figuraban en los listados establecidos por la Administración estatal, lo que impedía el acceso a las ayudas estatales. Esta divergencia generaba un trato desigual entre localidades afectadas por un mismo fenómeno, sin una justificación clara ni objetiva.

Este expediente de queja se cerró tras constatarse la resolución del problema planteado. Aunque en un primer momento se apreciaban diferencias en los municipios contemplados por ambas administraciones, las normativas más recientes, tanto estatales como autonómicas, armonizaron los criterios de inclusión. Asimismo, se articularon mecanismos para que los propios ayuntamientos, a instancia de las personas afectadas, pudieran solicitar su incorporación a los listados, reforzando así la coherencia del sistema y la seguridad jurídica de las personas afectadas.

- [Resolución de cierre de la queja nº 2404603, de 04/04/2025](#)

Queja nº 2500602. Solicitud de ayuda para la realización de instalaciones de autoconsumo con fuentes de energía renovable

Un ciudadano presentó una queja ante esta institución porque, tras solicitar en septiembre de 2022 una ayuda para instalar sistemas de autoconsumo con energías renovables en el ámbito residencial, no volvió a recibir ninguna comunicación de la Administración ni percibió el pago correspondiente.

La Conselleria de Medio Ambiente informó al Síndic de que la solicitud constaba correctamente, pero el expediente seguía pendiente de tramitación debido al elevado número de peticiones recibidas —más de 48.000—, que obligaba a gestionarlas estrictamente por orden de entrada hasta agotar los fondos disponibles.

El Síndic señaló que habían pasado más de dos años y medio sin que la Administración hubiera resuelto la solicitud, superándose de manera inadmisibile el plazo legal de seis meses. Recordó que el volumen de solicitudes no justificaba tal demora, ya que la Conselleria tenía la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar una tramitación adecuada. Por ello, recomendó resolver con urgencia y notificar expresamente la decisión al ciudadano.

La Conselleria mostró su intención de agilizar la tramitación, pero el Síndic no consideró aceptada su recomendación, puesto que, pese al tiempo transcurrido, el expediente aún no había sido evaluado. La institución insistió así en la necesidad de una actuación firme y urgente para ofrecer una respuesta efectiva al autor de la queja.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500602, de 27/04/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2500602, de 22/05/2025](#)

Queja nº 2503684. Solicitud de beca. Acciones formativas para el empleo

Una ciudadana presentó una queja ante el Síndic al considerar que el Servicio Valenciano de Empleo y Formación (LABORA) no había abonado una beca para personas desempleadas que participan en acciones formativas, pese a que fue informada favorablemente.

Ante el requerimiento del Síndic, LABORA explicó que la interesada resultó beneficiaria de la ayuda en 2024, pero un problema en la validación de su cuenta bancaria impidió completar el pago antes del cierre del ejercicio presupuestario. Por ello, el expediente debía tramitarse de nuevo en 2025. La Administración indicó que resolvería la solicitud y efectuaría el pago lo antes posible.

El Síndic recomendó a LABORA que, dado el tiempo transcurrido desde que la ciudadana presentó su solicitud, procediera con urgencia a resolverla de forma expresa y a notificarla.

Finalmente, LABORA aceptó las consideraciones del Síndic y comunicó que el expediente había sido pagado y contabilizado. La interesada percibió 650 € en concepto de «Condición Especial GVV» por su participación en el curso «Confección y publicación de páginas web», notificándosele el abono. En consecuencia, se procedió al cierre de la queja.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503684, de 02/02/2026](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2503684, de 16/02/2026](#)

3.14 Derechos lingüísticos

Queja nº 2502114. Solicitud sobre el uso del valenciano en medios electrónicos (sede electrónica, web de turismo, redes sociales). Falta de respuesta

Desde la perspectiva del derecho de la ciudadanía a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos, resulta igualmente exigible la garantía de los derechos lingüísticos en esos canales digitales. Las administraciones deben asegurar que el uso de las lenguas oficiales se respete en sus sedes electrónicas, páginas web y demás medios electrónicos, y dar respuesta expresa a las solicitudes que se formulen en este ámbito.

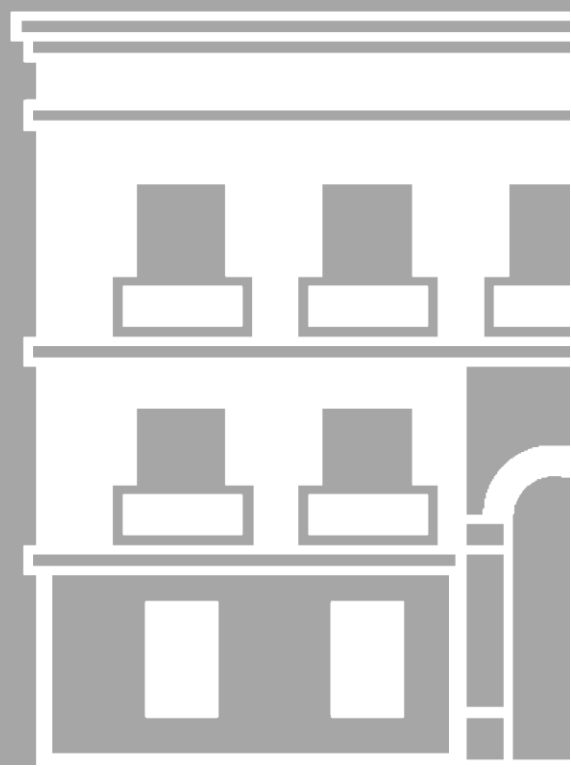
En el caso concreto de esta queja, la persona manifestó al Síndic que el Ayuntamiento de Oropesa del Mar no sólo no utilizaba la denominación oficial de su municipio en valenciano, sino que no incorporaba el valenciano en su página web oficial. Recomendamos al Ayuntamiento que incorporara el uso del valenciano a su página web oficial y tuviera presente la denominación oficial de su municipio en valenciano. No dio respuesta ni a la persona interesada ni al Síndic.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2502114, de 29/09/2025](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2502114, de 21/11/2025](#)

Anexo

1

**Cuentas anuales del
Síndic de Greuges del
ejercicio 2025**



Anexo 1

Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2025

En este anexo se reproduce el texto de las cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2025, presentadas por el secretario general de la institución, sometidas a la consideración de la Junta de Coordinación y Régimen Interior del Síndic de Greuges de 12/03/2026 y aprobadas y certificadas en esa misma fecha.



CUENTAS ANUALES DEL SÍNDIC DE GREUGES DEL EJERCICIO 2025

El contenido de las cuentas anuales del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana del ejercicio 2025, de acuerdo con lo previsto en el Plan General de Contabilidad Pública, en la normativa presupuestaria y de régimen económico de Les Corts Valencianes, y en las bases de ejecución del Presupuesto del Síndic de Greuges para el ejercicio 2025, aprobadas por la Junta de Coordinación y Régimen interior de fecha 8 de octubre de 2024, es el siguiente:

Índice de las cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2025

1	Balance.....	4
2	Cuenta de resultado económico patrimonial.....	5
3	Estado de cambios en el patrimonio neto.....	6
3.1	Estado total de cambios del patrimonio neto.....	6
3.2	Estado de ingresos y gastos reconocidos.....	7
3.3	Estado de operaciones de la entidad o entidades propietarias.....	7
4	Estado de flujos de efectivo.....	8
5	Estado de liquidación del presupuesto.....	10
5.1	Liquidación del presupuesto de gastos.....	10
5.2	Liquidación del presupuesto de ingresos.....	12
5.3	Resultado presupuestario.....	13
6	Memoria.....	14
6.1	Organización y actividad.....	14
6.2	Gestión indirecta de los servicios públicos, convenios y otras formas de colaboración.....	15
6.3	Bases de presentación de las cuentas.....	15
6.4	Normas de reconocimiento y valoración.....	16
6.5	Inmovilizado material.....	17
6.6	Inversiones inmobiliarias.....	18
6.7	Inmovilizado intangible.....	18
6.8	Arrendamientos financieros y otras operaciones de naturaleza similar.....	18
6.9	Activos financieros.....	18

6.10	Pasivos financieros	18
6.11	Coberturas contables	18
6.12	Activos construidos o adquiridos para otras entidades y otras existencias	19
6.13	Moneda extranjera	19
6.14	Transferencias, subvenciones. Otros ingresos y gastos	19
6.15	Provisiones y contingencia	19
6.16	Información sobre medio ambiente	19
6.17	Activos en estado de venta	20
6.18	Presentación por actividades de la cuenta de resultado económico-patrimonial	20
6.19	Operaciones por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	20
6.20	Operaciones no presupuestarias de tesorería	20
6.21	Contratación administrativa. Procedimientos de adjudicación	22
6.22	Valores recibidos en depósito	23
6.23	Información presupuestaria	23
6.23.1	Presupuesto corriente	23
6.23.2	Presupuestos cerrados	26
6.23.3	Compromisos de gastos con cargo a presupuestos de ejercicios posteriores	27
6.23.4	Gastos con financiación afectada	27
6.23.5	Remanente de tesorería	28
6.23.6	Personal	30
6.24	Indicadores financieros, patrimoniales y presupuestarios	31
6.25	Información sobre el periodo medio de pago y periodo medio de cobro	34
6.26	Información sobre el coste de actividades	34
6.27	Indicadores de gestión	34
6.28	Hechos posteriores al cierre	34

1 Balance

ACTIVO	2025	2024	PASIVO	2025	2024
A) ACTIVO NO CORRIENTE	5.044.946,12	5.173.857,89	A) PATRIMONIO NETO	6.630.674,22	6.653.525,16
I. Inmovilizado intangible	16.513,08	22.815,16	I. Patrimonio aportado	11.605.821,05	11.605.821,05
1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00	II. Patrimonio generado	-4.975.146,83	-4.952.295,89
2. Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00	1. Resultados de ejercicios anteriores	-4.952.295,89	-5.106.340,13
3. Aplicaciones informáticas	0,00	0,00	2. Resultados del ejercicio	-22.850,94	154.044,24
5. Otro Inmovilizado intangible	16.513,08	22.815,16	B) PASIVO NO CORRIENTE	0,00	0,00
II. Inmovilizado material	5.028.433,04	5.151.042,73	I. Provisiones a largo plazo	0,00	0,00
1. Terrenos	0,00	0,00	C) PASIVO CORRIENTE	500.614,97	408.314,05
2. Construcciones	4.760.263,08	4.878.184,69	II. Deudas a corto plazo	96,00	5.750,48
4. Bienes del patrimonio histórico	0,00	0,00	2. Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
5. Otro inmovilizado material	268.169,96	272.858,04	4. Otras deudas	96,00	5.750,48
6. Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00	IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	500.518,97	402.563,57
V. Inversiones financieras a largo plazo	0,00	0,00	1. Acreedores por operaciones de gestión	88.534,95	86.352,89
2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00	2. Otras cuentas a pagar	142.359,96	55.907,86
4. Otras inversiones financieras	0,00	0,00	3. Administraciones Públicas	269.624,06	260.302,82
B) ACTIVO CORRIENTE	2.086.343,07	1.887.981,32			
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	1.005.088,50	1.519.392,08			
1. Deudores por operaciones de gestión	1.005.088,50	1.519.392,08			
2. Otras cuentas a cobrar	0,00	0,00			
V. Inversiones financieras a corto plazo	0,00	0,00			
2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00			
VI. Ajustes por periodificación	79.661,77	45.738,83			
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	1.001.592,80	322.850,41			
2. Tesorería	1.001.592,80	322.850,41			
TOTAL ACTIVO	7.131.289,19	7.061.839,21	TOTAL PASIVO	7.131.289,19	7.061.839,21

2 Cuenta de resultado económico patrimonial

	2025	2024
1. Ingresos tributarios	0,00	0,00
c) Otros ingresos tributarios	0,00	0,00
2. Transferencias y subvenciones recibidas	4.388.381,00	4.349.667,40
a) Del ejercicio	4.388.381,00	4.349.667,40
a.1) Subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00	0,00
a.2) Transferencias	4.388.381,00	4.349.667,40
6. Otros ingresos de gestión ordinaria	0,00	2.128,00
7. Excesos de provisiones	0,00	0,00
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	4.388.381,00	4.351.795,40
8. Gastos de personal	-3.953.862,28	-3.758.146,43
a) Sueldos, salarios y asimilados	-3.243.061,66	-3.071.770,49
b) Cargas sociales	-710.800,62	-686.375,94
9. Transferencias y subvenciones concedidas	0,00	0,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-288.764,57	-283.340,26
a) Suministros y servicios exteriores	-282.528,94	-278.886,05
b) Tributos	-6.235,63	-4.454,21
12. Amortización del inmovilizado	-173.492,24	-172.479,97
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	-4.416.119,09	-4.213.966,66
I. Resultado de la gestión ordinaria (desahorro)	-27.738,09	137.828,74
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-399,90	-637,61
b) Bajas y enajenaciones	-399,90	-637,61
14. Otras partidas no ordinarias	0,00	0,00
b) Gastos	0,00	0,00
II. Resultado de las operaciones no financieras	-28.137,99	137.191,13
15. Ingresos financieros	5.322,05	16.881,11
De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	5.322,05	16.881,11
16. Gastos financieros	-35,00	-28,00
b) Otros	-35,00	-28,00
III. Resultado de las operaciones financieras	5.287,05	16.853,11
IV. Resultado (Ahorro o Desahorro) neto del ejercicio	-22.850,94	154.044,24

3 Estado de cambios en el patrimonio neto

3.1 Estado total de cambios del patrimonio neto

	I. Patrimonio	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Subvenciones recibidas	Total
A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO N-1	11.605.821,05	-4.952.295,89	0,00	0,00	6.653.525,16
B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO N (A+B)	11.605.821,05	-4.952.295,89	0,00	0,00	6.653.525,16
D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO N					
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	0,00	-22.850,94	0,00	0,00	-22.850,94
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3. Otras variaciones del patrimonio neto	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO N (C+D)	11.605.821,05	-4.975.146,83	0,00	0,00	6.630.674,22

3.2 Estado de ingresos y gastos reconocidos

	2025	2024
I. Resultado económico patrimonial	-22.850,94	154.044,24
II. Ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio neto:		
1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
1.1 Ingresos	0,00	0,00
1.2 Gastos	0,00	0,00
2. Activos y pasivos financieros	0,00	0,00
2.1 Ingresos	0,00	0,00
2.2 Gastos	0,00	0,00
3. Coberturas Contables	0,00	0,00
3.1 Ingresos	0,00	0,00
3.2 Gastos	0,00	0,00
4. Otros incrementos patrimoniales	0,00	0,00
Total (1+2+3+4)	0,00	0,00
III. Transferencias a la cuenta del resultado económico patrimonial o al valor inicial de la partida cubierta:		
1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
2. Activos y pasivos financieros	0,00	0,00
3. Coberturas Contables	0,00	0,00
3.1 Importes transferidos a la cuenta del resultado económico patrimonial	0,00	0,00
3.2 Importes transferidos al valor inicial de la partida cubierta	0,00	0,00
4. Subvenciones recibidas	0,00	0,00
Total (1+2+3+4)	0,00	0,00
IV. TOTAL ingresos y gastos reconocidos (I + II + III)	-22.850,94	154.044,24

3.3 Estado de operaciones de la entidad o entidades propietarias

No procede.

4 Estado de flujos de efectivo

CONCEPTOS	Ejercicio Actual	Ejercicio anterior
I. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN		
A) Cobros:	6.986.966,33	5.300.874,59
1. Ingresos tributarios	0,00	0,00
2. Transferencias y subvenciones recibidas	4.900.556,58	3.267.760,83
3. Ventas netas y prestaciones de servicios	0,00	0,00
4. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00	0,00
5. Intereses y dividendos cobrados	0,00	0,00
6. Otros cobros	2.086.409,75	2.033.113,76
B) Pagos:	6.257.589,09	6.022.063,60
7. Gastos de personal	3.897.283,20	3.703.937,83
8. Transferencias y subvenciones concedidas	0,00	0,00
9. Aprovisionamientos	0,00	0,00
10. Otros gastos de gestión	290.632,43	304.930,05
11. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00	0,00
12. Intereses pagados	35,00	28,00
13. Otros pagos	2.069.638,46	2.013.167,72
Flujos netos de efectivo por actividades de gestión (+A-B)	729.377,24	-721.189,01
II. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
C) Cobros:	0,00	0,00
1. Venta de inversiones reales	0,00	0,00
2. Venta de activos financieros	0,00	0,00
3. Otros cobros de las actividades de inversión	0,00	0,00
D) Pagos:	50.634,85	98.302,81
4. Compra de inversiones reales	50.634,85	98.302,81
5. Compra de activos financieros	0,00	0,00
6. Otros pagos de las actividades de inversión	0,00	0,00
Flujos netos de efectivo por actividades de inversión (+C-D)	-50.634,85	-98.302,81

CONCEPTOS	Ejercicio Actual	Ejercicio anterior
III. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
E) Aumentos en el patrimonio:	0,00	0,00
1. Aportaciones de la entidad o entidades propietarias.	0,00	0,00
F) Pagos a la entidad o entidades propietarias:	0,00	0,00
2. Devolución de aportaciones y reparto de resultados a la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00
G) Cobros por emisión de pasivos financieros:	0,00	0,00
3. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
4. Préstamos recibidos	0,00	0,00
5. Otras deudas.	0,00	0,00
H) Pagos por reembolsos de pasivos financieros:	0,00	0,00
6. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
7. Préstamos recibidos	0,00	0,00
8. Otras deudas	0,00	0,00
Flujos netos de efectivo por actividades de financiación (+E-F+G-H)	0,00	0,00
IV. FLUJOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN		
I) Cobros pendientes de aplicación	0,00	0,00
J) Pagos pendientes de aplicación	0,00	0,00
Flujos netos de efectivo pendientes de clasificación (+I-J)	0,00	0,00
V. EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	0,00	0,00
VI. INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES AL EFECTIVO (I+II+III+IV+V)	678.742,39	-819.491,82
Efectivo y activos líquidos equivalentes al inicio del ejercicio	322.850,41	1.142.342,23
Efectivo y activos líquidos equivalentes al final del ejercicio	1.001.592,80	322.850,41

5 Estado de liquidación del presupuesto

5.1 Liquidación del presupuesto de gastos

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			GASTOS COMPROMETIDOS	OBLIGAC. RECONOCIDAS NETAS	PAGOS	OBLIGAC. PENDIENTES DE PAGO A 31/12	REMANENTES DE CRÉDITO
		INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
111 10001	Retribuciones básicas. Altos cargos	153.642,79	0,00	153.642,79	135.123,60	135.123,60	135.123,60	0,00	18.519,19
111 10002	Retribuciones complementarias. Altos cargos	177.159,88	3.600,00	180.759,88	159.914,88	159.914,88	159.914,88	0,00	20.845,00
111 10099	Otras remuneraciones de altos cargos. Atrasos	543,84	0,00	543,84	0,00	0,00	0,00	0,00	543,84
111 11001	Retribuciones básicas. Personal eventual	736.807,83	0,00	736.807,83	727.087,98	727.087,98	727.087,98	0,00	9.719,85
111 11002	Retribuciones complementarias. Personal eventual	1.779.219,00	23.300,00	1.802.519,00	1.785.689,02	1.785.689,02	1.785.689,02	0,00	16.829,98
111 11099	Otras remuneraciones de personal eventual	1.139,57	818.496,57	819.636,14	0,00	0,00	0,00	0,00	819.636,14
111 12001	Retribuciones básicas. Funcionarios	80.947,53	0,00	80.947,53	81.083,42	81.083,42	81.083,42	0,00	-135,89
111 12006	Trienios	135.032,41	0,00	135.032,41	147.289,32	147.289,32	147.289,32	0,00	-12.256,91
111 12101	Retribuciones complementarias. Funcionarios	126.047,42	4.400,00	130.447,42	127.079,76	127.079,76	127.079,76	0,00	3.367,66
111 12501	Otras. Atrasos funcionarios	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00
111 15101	Gratificaciones	3.000,00	0,00	3.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.000,00
111 15102	Festividad	1.547,02	0,00	1.547,02	211,00	211,00	211,00	0,00	1.336,02
111 16001	Seguridad social	615.975,07	7.401,00	623.376,07	679.745,14	679.745,14	623.037,05	56.708,09	-56.369,07
111 16002	MUFACE	549,17	0,00	549,17	0,00	0,00	0,00	0,00	549,17
111 16201	Formación y perfeccionamiento de personal	1.596,70	0,00	1.596,70	2.662,97	2.662,97	2.662,97	0,00	-1.066,27
111 16204	Acción Social	9.458,08	0,00	9.458,08	7.234,48	7.234,48	7.234,48	0,00	2.223,60
111 16205	Seguros	43.933,99	0,00	43.933,99	24.865,13	24.865,13	24.865,13	0,00	19.068,86
111 16206	Mejoras complementarias de prestaciones contributivas	2.450,53	0,00	2.450,53	91,51	91,51	91,51	0,00	2.359,02
111 16299	Otros gastos sociales	549,17	0,00	549,17	0,00	0,00	0,00	0,00	549,17
111 20201	Arrendamiento de edificios y otras construcciones	4.604,00	0,00	4.604,00	3.360,00	3.360,00	3360,00	0,00	1.244,00
111 20301	Arrendamiento maquinaria	1.020,00	0,00	1.020,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.020,00
111 20401	Arrendamiento de material de transporte	10.368,30	0,00	10.368,30	17.393,20	17.393,20	15.989,60	1.403,60	-7.024,90
111 20501	Arrendamiento de mobiliario y enseres	1.530,00	0,00	1.530,00	1.080,00	1.080,00	1080,00	0,00	450,00
111 20801	Arrendamiento de otro inmovilizado material	17.136,00	0,00	17.136,00	40.550,49	38.435,72	33.461,75	4.973,97	-21.299,72
111 21202	Reparación y conservación edificios administrativos	8.670,00	0,00	8.670,00	211,75	211,75	211,75	0,00	8.458,25
111 21301	Reparación y conservación. Maquinaria	6.762,60	0,00	6.762,60	0,00	0,00	0,00	0,00	6.762,60
111 21302	Reparación y conservación. Instalaciones	12.240,00	0,00	12.240,00	14.115,27	10.711,24	9.164,64	1.546,60	1.528,76
111 21401	Reparación y conservación. Elementos de transporte	1.020,00	0,00	1.020,00	276,80	276,80	276,80	0,00	743,20
111 21501	Reparación y conservación. Mobiliario y enseres	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 21601	Reparación y conservación. Equipos procesos información	9.180,00	0,00	9.180,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9.180,00
111 21901	Reparación y conservación. Otro inmovilizado material	1.020,00	0,00	1.020,00	291,06	291,06	291,06	0,00	728,94
111 22001	Material de oficina. Ordinario no inventariable	11.220,00	0,00	11.220,00	3.277,58	3.277,58	3.277,58	0,00	7.942,42

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			GASTOS COMPROMETIDOS	OBLIGAC. RECONOCIDAS NETAS	PAGOS	OBLIGAC. PENDIENTES DE PAGO A 31/12	REMANENTES DE CRÉDITO
		INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
111 22002	Prensa, revistas, libros y otras publicaciones	21.935,10	0,00	21.935,10	26.348,04	26.348,04	21.520,14	4.827,90	-4.412,94
111 22003	Material informático no inventariable	8.160,00	0,00	8.160,00	7.222,92	7.222,92	7.222,92	0,00	937,08
111 22006	Encuadernaciones	4.080,00	0,00	4.080,00	395,20	395,20	395,20	0,00	3.684,80
111 22009	Otro material de oficina	1.020,00	0,00	1.020,00	47,98	47,98	47,98	0,00	972,02
111 22101	Suministros energía eléctrica	20.400,00	0,00	20.400,00	13.734,76	13.734,76	12.284,41	1.450,35	6.665,24
111 22102	Suministros agua	2.040,00	0,00	2.040,00	1.515,09	1.515,09	1.515,09	0,00	524,91
111 22104	Suministros combustible	10.200,00	0,00	10.200,00	1.662,28	1.662,28	1.563,38	98,90	8.537,72
111 22105	Suministros vestuario	2.040,00	0,00	2.040,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.040,00
111 22199	Suministros otros	8.160,00	0,00	8.160,00	476,25	476,25	476,25	0,00	7.683,75
111 22201	Comunicaciones. Telefónicas	33.150,00	3.052,70	36.202,70	16.768,45	15.087,49	14.305,49	782,00	21.115,21
111 22202	Comunicaciones. Postales y Telegráficas	18.360,00	0,00	18.360,00	7.154,53	7.154,53	6.548,21	606,32	11.205,47
111 22205	Urgencias	1.632,00	0,00	1.632,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.632,00
111 22299	Comunicaciones. Otras	4.590,00	0,00	4.590,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.590,00
111 22402	Primas de seguros. Edificios y otras construcciones	6.120,00	0,00	6.120,00	3.314,44	3.314,44	3.314,44	0,00	2.805,56
111 22403	Primas de seguros. Maquinaria, instalaciones y utillaje	1.530,00	0,00	1.530,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.530,00
111 22404	Primas de seguros. Elementos de transporte	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 22503	Tributos	6.120,00	0,00	6.120,00	6.235,63	5.936,97	5.936,97	0,00	183,03
111 22601	Gastos. diversos. Atenciones protocolarias y representación	7.140,00	0,00	7.140,00	1.276,41	1.276,41	1.276,41	0,00	5.863,59
111 22602	Gastos diversos. Publicidad y propaganda	12.240,00	0,00	12.240,00	85,00	85,00	85,00	0,00	12.155,00
111 22603	Gastos. diversos. Jurídico-contenciosos	1.122,00	0,00	1.122,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.122,00
111 22606	Gastos diversos. Reuniones y conferencias	15.300,00	8.000,00	23.300,00	14.263,66	14.263,66	14.263,66	0,00	9.036,34
111 22699	Otros gastos diversos	1.020,00	502.588,37	503.608,37	55,75	55,75	55,75	0,00	503.552,62
111 22701	Trabajos realizados por otras empresas. Limpieza y aseo	27.540,00	0,00	27.540,00	21.016,56	21.016,56	19.265,18	1.751,38	6.523,44
111 22702	Trabajos realizados por otras empresas. Seguridad	54.570,00	0,00	54.570,00	56.546,20	56.546,20	52.196,49	4.349,71	-1.976,20
111 22707	Trabajos realizados por otras empresas. Estudios y trabajos	22.440,00	13.424,16	35.864,16	41.513,77	41.307,85	32.066,69	9.241,16	-5.443,69
111 22799	Otros estudios y trabajos	12.240,00	0,00	12.240,00	9.497,24	9.497,24	8.702,27	794,97	2.742,76
111 23001	Dietas	17.340,00	0,00	17.340,00	6.436,48	6.436,48	6.436,48	0,00	10.903,52
111 23101	Locomoción	15.300,00	0,00	15.300,00	3.554,93	3.554,93	3.554,93	0,00	11.745,07
111 23301	Otras indemnizaciones	1.020,00	0,00	1.020,00	46,10	46,10	46,10	0,00	973,90
111 24001	Gastos de edición y distribución de publicidad institucional	8.160,00	0,00	8.160,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.160,00
111 35901	Otros gastos financieros	5.100,00	19.547,92	24.647,92	35,00	35,00	35,00	0,00	24.612,92
111 48001	A familias. Premios, becas y pensiones al estudio.	9.990,00	44.980,00	54.970,00	0,00	0,00	0,00	0,00	54.970,00
111 62202	Edificios y otras construcciones administrativas	3.064,00	0,00	3.064,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.064,00
111 62301	Maquinaria	6.120,00	0,00	6.120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.120,00
111 62302	Instalaciones	3.577,00	0,00	3.577,00	2.407,78	2.407,78	2.407,78	0,00	1.169,22
111 62401	Material de Transporte	210,00	0,00	210,00	0,00	0,00	0,00	0,00	210,00
111 62501	Mobiliario y enseres	2.080,00	0,00	2.080,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.080,00
111 62601	Equipos para procesos de información	8.969,00	117.769,33	126.738,33	40.384,68	40.384,68	40.384,68	0,00	86.353,65

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			GASTOS COMPROMETIDOS	OBLIGAC. RECONOCIDAS NETAS	PAGOS	OBLIGAC. PENDIENTES DE PAGO A 31/12	REMANENTES DE CRÉDITO
		INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
111 62801	Otro inmovilizado material. Libros	2.550,00	0,00	2.550,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.550,00
111 62802	Otro inmovilizado material. Diversos	1.020,00	0,00	1.020,00	979,00	979,00	979,00	0,00	41,00
111 62901	Inmovilizado inmaterial	4.080,00	0,00	4.080,00	1.208,91	1.208,91	1.208,91	0,00	2.871,09
111 64001	Gastos de inversión científica y técnica	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00
111 84101	Fianzas y depósitos	60,00	240,00	300,00	0,00	0,00	0,00	0,00	300,00
Total General		4.349.680,00	1.566.800,05	5.916.480,05	4.242.817,40	4.235.113,06	4.146.578,11	88.534,95	1.681.366,99

5.2 Liquidación del presupuesto de ingresos

APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	PREVISIONES PRESUPUESTARIAS			DERECHOS RECONOCIDOS	DERECHOS ANULADOS	DERECHOS CANCELADOS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACIÓN NETA	DERECHOS PENDIENTES DE COBRO A 31 DE DICIEMBRE	EXCESO/ DEFECTO PREVISIÓN
		INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVAS							
43100	Transferencias Corrientes	4.349.680,00	38.701,00	4.388.381,00	4.388.381,00	0,00	0,00	4.388.381,00	3.383.292,50	1.005.088,50	0,00
52000	Intereses de depósitos	0,00	0,00	0,00	5.322,05	0,00	0,00	5.322,05	5.322,05	0,00	5.322,05
87002	Aplicación para financiación de incorporaciones	0,00	1.528.099,05	1.528.099,05	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-1.528.099,05
Total General		4.349.680,00	1.566.800,05	5.916.480,05	4.393.703,05	0,00	0,00	4.393.703,05	3.388.614,55	1.005.088,50	-1.522.777,00

5.3 Resultado presupuestario

CONCEPTOS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	AJUSTES	RESULTADO PRESUPUESTARIO
a) Operaciones corrientes	4.393.703,05	4.190.132,69		203.570,36
b) Operaciones de capital	0,00	44.980,37		-44.980,37
c) Operaciones comerciales	0,00	0,00		0,00
1. Total operaciones no financieras (a+b+c)	4.393.703,05	4.235.113,06		158.589,99
d) Activos financieros	0,00	0,00		0,00
e) Pasivos financieros	0,00	0,00		0,00
2. Total operaciones financieras (d+e)	0,00	0,00		0,00
I. RESULTADO PRESUPUESTARIO DEL EJERCICIO (I=1+2)	4.393.703,05	4.235.113,06		158.589,99
AJUSTES				
3. Créditos gastados financiados con remanente de tesorería no afectado			40.198,89	
4. Desviaciones de financiación negativas del ejercicio			0,00	
5. Desviaciones de financiación positivas del ejercicio			0,00	
II. TOTAL AJUSTES (II=3+4+5)			40.198,89	
RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO (I+II)				198.788,88

El resultado presupuestario del ejercicio se incrementa en 40.198,89 euros por los créditos gastados financiados con remanente de tesorería lo que da un resultado presupuestario ajustado de 198.788,88 euros.

6 Memoria

6.1 Organización y actividad

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es el alto Comisionado de Les Corts Valencianes para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

La figura del Síndic de Greuges tiene un doble valor en el marco del modelo valenciano de autogobierno. Por una parte, está comisionada por Les Corts Valencianes para velar por la defensa de los derechos y libertades de los valencianos y las valencianas, y en consecuencia ejerce una función primordial en nuestro Estado social y democrático de derecho. Por otro lado, como institución de rango estatutario integrada en la Generalitat, es parte esencial del sistema a través del cual el pueblo valenciano hace efectiva su autonomía política.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es una institución de carácter público, cuya persona titular es la alta comisionada de Les Corts Valencianes, designada por éstas, que ejerce sus atribuciones con plena autonomía orgánica y total independencia funcional para garantizar su objetividad, imparcialidad e independencia.

El marco legal y normativo específico del Síndic de Greuges es:

- La Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges (BOE número 91 de 16.04.2021)
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Síndic de Greuges.

La nueva norma rectora, anteriormente era la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, ha supuesto la expansión del ámbito de actuación del Síndic de forma notable: la determinación legal de ámbitos de actuación preferente y prioritaria ante la detección de personas o colectivos en situaciones de riesgo de exclusión, de especial vulnerabilidad o discriminación por cualquier condición o circunstancia a las que se refiere el art. 14 de la Constitución. Su configuración como defensor de la igualdad de género, habiendo de velar especialmente por el cumplimiento de las normas y las medidas necesarias para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, y atender de manera especial las situaciones de discriminación o desigualdad que se dan por razón de género y vigilar que el principio de igualdad entre mujeres y hombres esté presente de manera transversal en todos los ámbitos de las políticas públicas y en la actuación de todos los poderes públicos, y para ello mantendrá una interlocución directa y habitual con entidades y organizaciones que dispongan de información y conozcan la realidad de los contextos sociales donde se produzcan.

El Síndic de Greuges se integra en el presupuesto de la Generalitat como:

Sección 25 - Síndic de Greuges-

Servicio 01 - Síndic de Greuges-

Programa 111.50 - Defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos-.

La actividad realizada por el Síndic de Greuges durante el año 2025 se recoge en el correspondiente Informe anual del que se dará cuenta ante Les Corts Valencianes de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley que nos regula.

6.2 Gestión indirecta de los servicios públicos, convenios y otras formas de colaboración

No se contempla en esta institución.

6.3 Bases de presentación de las cuentas

Las cuentas anuales del Síndic de Greuges tienen como objetivo mostrar la imagen fiel de su patrimonio, situación financiera, resultado económico-patrimonial y ejecución de su presupuesto.

La información contable contenida en las cuentas anuales debe ser accesible a una pluralidad de agentes económicos y sociales ya que cada vez son más los colectivos interesados en la misma por la mayor sensibilidad de la sociedad en los temas públicos.

La información incluida en las cuentas anuales debe cumplir los requisitos o características siguientes:

- Claridad,
- relevancia,
- fiabilidad y
- comparabilidad.

La contabilidad de la entidad se desarrollará aplicando los principios contables de carácter económico patrimonial que se indican a continuación:

- Principios de carácter económico patrimonial:
 - a) Gestión continuada
 - b) Devengo
 - c) Uniformidad
 - d) Prudencia
 - e) No compensación
 - f) Importancia relativa
- Principios de carácter presupuestario:
 - a) Imputación presupuestaria
 - b) Desafectación

El Síndic de Greuges, Les Corts Valencianes y el resto de las instituciones recogidas en el art. 20.3 del Estatuto de Autonomía conforme a la redacción dada al mismo por la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana constituyen la Generalitat y forman parte integral de ella.

Todas estas instituciones, con independencia de su configuración jurídica, tienen sus presupuestos integrados en el de la Generalitat y poseen un régimen específico de gestión de sus presupuestos.

La dotación económica necesaria para el funcionamiento del Síndic de Greuges constituye una sección independiente en los presupuestos de la Generalitat Valenciana y de su dotación rinde cuenta a la intervención de Les Corts Valencianes.

Su gestión económica se ajustará a las bases de ejecución aprobadas para cada ejercicio, que se publicarán en el *Butlletí Oficial de les Corts Valencianes* y su contabilidad está sometida a los principios de contabilidad pública y al sistema de autorización, disposición, obligación y pago para asegurar el control presupuestario.

Igualmente, el Síndic de Greuges comparte con Les Corts Valencianes y con el resto de las instituciones mencionadas anteriormente las siguientes características específicas:

- Gestión presupuestaria completamente independiente de la administración de la Generalitat.
- Todas estas instituciones constituyen secciones independientes del presupuesto de la Generalitat.
- Tienen un tratamiento diferenciado de los remanentes de crédito (disposición adicional primera- de la Ley de Presupuestos de la Generalitat).
- Si bien, hay que destacar, que La Ley 6/2025, de 30 de mayo, de presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2025, contiene un apartado quinto en su Disposición Adicional Primera que dispone literalmente «El régimen de incorporación de remanentes del Síndic de Greuges se regirá por lo dispuesto en el artículo 89 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana».
- La Conselleria de Hacienda y Economía libraré, al menos trimestralmente, las dotaciones presupuestarias que le corresponden.

Todas estas características distintivas aconsejan elaborar de forma individual las cuentas anuales de esta institución en aras de la máxima transparencia informativa.

6.4 Normas de reconocimiento y valoración

Con objeto de dar la información más completa posible de la gestión económica y presupuestaria del Síndic de Greuges, se ha aplicado en su integridad lo establecido en el nuevo Plan General de Contabilidad Pública (PGCP 2010).

En la segunda parte del PGCP 2010 se recogen las normas de reconocimiento y valoración a aplicar a los diversos elementos patrimoniales, así como una serie de criterios y reglas aplicables a las distintas transacciones o hechos económicos.

La información contable así elaborada, sin duda ha de conducir a que las cuentas expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de la ejecución del presupuesto y de los resultados del Síndic de Greuges.

6.5 Inmovilizado material

CUENTA	DESCRIPCIÓN	SALDO INICIAL	ENTRADAS O DOTACIONES	AUMENTOS O TRASPASOS	SALIDAS O BAJAS	DISMINUCIONES O TRASPASO	CORRECCIONES VALORATIVAS NETAS POR DETERIORO DEL EJERCICIO	AMORTIZACIÓN DEL EJERCICIO	SALDO FINAL
211	CONSTRUCCIONES	4.878.184,69	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	117.921,61	4.760.263,08
214	MAQ. Y UTILLAJE	3.763,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.563,61	2.199,80
215	INSTALACIONES TÉCNICAS	56.563,70	2.407,78	0,00	0,00	0,00	0,00	12.348,01	46.623,47
216	MOBILIARIO	4.397,48	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.464,53	2.932,95
217	EQU. PROCESOS INFORMAC.	196.850,87	40.384,68	0,00	399,90	0,00	0,00	30.569,86	206.265,79
219	OTRO INMOVILIZADO MATER.	11.282,59	979,00	0,00	0,0	0,00	0,00	2.113,64	10.147,95
TOTAL GENERAL		5.151.042,73	43.771,46	0,00	399,90	0,00	0,00	165.981,25	5.028.433,04

Amortizaciones

Los coeficientes de amortización aplicados son los oficialmente aprobados, con la excepción de los libros que se amortizan en su integridad en el ejercicio en que son adquiridos.

Como consecuencia del cambio de criterio introducido respecto a las amortizaciones acumuladas en el nuevo Plan General de Contabilidad Pública, las amortizaciones se reflejan de manera global en la primera línea del cuadro minorando directamente las cuentas de activo.

Inmovilizado

El principal elemento del inmovilizado lo constituye la sede del Síndic de Greuges, compuesta de dos edificios, uno sito en la calle Pascual Blasco, 1 y otro en la calle Cid, 4 de la ciudad de Alicante. La afectación a Les Corts Valencianes del primero fue acordada por Orden de la Conselleria de Economía y Hacienda de 17 de noviembre de 1993 y la de la calle Cid por Orden de fecha 22 de junio de 1995.

Por otra parte, en el ejercicio 2007, mediante Resolución de fecha 28 de febrero, de la Subsecretaria de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo se acordó la afectación a Les Corts del inmueble situado en la calle San Francisco 47 para la ampliación de la sede del Síndic de Greuges.

6.6 Inversiones inmobiliarias

No existen.

6.7 Inmovilizado intangible

CUENTA	DESCRIPCIÓN	SALDO INICIAL	ENTRADAS O DOTACIONES	AUMENTOS O TRASPASOS	SALIDAS O BAJAS	DISMINUCIONES O TRASPASO	CORRECCIONES VALORATIVAS NETAS POR DETERIORO DEL EJERCICIO	AMORTIZACIÓN DEL EJERCICIO	SALDO FINAL
2090	OTRO INMOV. INTANGIBLE	22.815,16	1.208,91	0,00	0,00	0,00	0,00	7.510,99	16.513,08
TOTAL GENERAL		22.815,16	1.208,91	0,00	0,00	0,00	0,00	7.510,99	16.513,08

6.8 Arrendamientos financieros y otras operaciones de naturaleza similar

No existen.

6.9 Activos financieros

No existen.

6.10 Pasivos financieros

No existen.

6.11 Coberturas contables

No existen.

6.12 Activos contruidos o adquiridos para otras entidades y otras existencias

No existen.

6.13 Moneda extranjera

No existen.

6.14 Transferencias, subvenciones. Otros ingresos y gastos

El principal recurso financiero del Síndic de Greuges está constituido por los fondos transferidos por la Tesorería de la Generalitat incluidos en las correspondientes leyes anuales de presupuestos de la Generalitat. A tenor de lo dispuesto en la norma de reconocimiento y valoración 18 del Plan General de Contabilidad Pública, dichos fondos han sido considerados como transferencias al estar destinados a financiar operaciones o actividades no singularizadas.

No existen subvenciones.

6.15 Provisiones y contingencia

No existen.

6.16 Información sobre medio ambiente

Además de mantener las medidas de ahorro y eficiencia energética exigidas por el Real Decreto Ley 14/2022, de 1 de agosto, para los edificios administrativos, en las contrataciones efectuadas durante el año 2025 se siguen exigiendo los siguientes requisitos:

- Contratos de suministro de equipos y material informático:

Todos los equipos ofertados cumplirán con los requisitos de consumo energético indicados en la correspondiente normativa vigente en la Unión Europea.

Los equipamientos deberán disponer de funciones avanzadas de ahorro energético que garanticen eficiencia en el consumo eléctrico y respeto por el medio ambiente.

Los adjudicatarios deberán encargarse del cartónaje, corchos, etc. y retirarlos a un punto limpio.

- Contrato de suministro de energía eléctrica:

El 100% de la energía suministrada será certificada con Garantía de Origen Renovable.

- Contrato de suministro de combustible:

El combustible suministrado deberá cumplir con todas las especificaciones de calidad y refinación exigidas por la normativa nacional o internacional aplicables.

- Contrato de arrendamiento de vehículo:

Se exige sistema híbrido activo, con normas específicas sobre etiquetas de eficiencia y de emisión de gases, así como el uso de iluminación led.

6.17 Activos en estado de venta

No existen.

6.18 Presentación por actividades de la cuenta de resultado económico-patrimonial

No procede su desglose por corresponder la totalidad del gasto al programa «derechos fundamentales de los ciudadanos» incluido dentro de la sección 25 -Síndic de Greuges- del Presupuesto de la Generalitat.

6.19 Operaciones por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos

No existen.

6.20 Operaciones no presupuestarias de tesorería

A. Deudores

No existen deudores al cierre del ejercicio presupuestario.

B. Acreedores

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	SALDO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL	ABONOS REALIZADOS EN EJERCICIO	TOTAL ACREEDORES	CARGOS REALIZADOS EN EJERCICIO	ACREEDORES PDTES. DE PAGO A 31/12
4751 - 20001	H.P. ACREEDOR POR RETENCIONES PRACTICADAS	249.162,90	0,00	909.022,20	1.158.185,10	900.002,85	258.182,25
4760 - 20030	SEGURIDAD SOCIAL	10.933,20	0,00	133.671,23	144.604,43	133.369,34	11.235,09
4761 - 20050	MUFACE.	206,72	0,00	1.447,04	1.653,76	1.447,04	206,72
5600 - 20080	FIANZAS RECIBIDAS A C.P.	96,00	0,00	0,00	96,00	0,00	96,00
TOTAL GENERAL		260.398,82	0,00	1.044.140,47	1.304.539,29	1.034.819,23	269.720,06

C. Partidas pendientes de aplicación

No existen.

6.21 Contratación administrativa. Procedimientos de adjudicación

TIPOS DE CONTRATO	PROCEDIMIENTOS ABIERTOS			PROCEDIMIENTO RESTRINGIDO / SDA			PROCEDIMIENTO NEGOCIADO			DIÁLOGO COMPETITIVO	ADJUDICACIÓN DIRECTA	ACUERDOS MARCO		TOTAL
	MULTIP. DE CRITERIOS	CRITERIO ÚNICO	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIOS	CRITERIO ÚNICO	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIOS	CRITERIO ÚNICO	TOTAL			CRITERIO ÚNICO	TOTAL	
De obras														
De suministro					311,25									
					1.728,50									
					1.322,10									
					1.265,25							12.159,96		
					11.622,88							631,22		
					3.646,61	40.707,48							12.791,18	53.498,66
					14.166,60									
					785,83									
					4.110,72									
					1.747,74									
Patrimoniales											2.776,86			2.776,86
De gestión de servicios públicos														
De servicios		912,00	912,00		13.936,00	18.786,00						80,41		
												45.000,00		
					4.850,00							60.000,00	177.080,41	196.788,41
												48.000,00		
												24.000,00		
De concesión de obra pública														
De colaboración entre el sector público y el sector privado														
De carácter administrativo especial														
Otros (PRIVADOS)			0,00											0,00
TOTAL			912,00			59.493,48			0,00		2.776,86		189.871,59	253.053,93

6.22 Valores recibidos en depósito

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	SALDO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL	DEPÓSITOS RECIBIDOS EN EJERCICIO	TOTAL DEPÓSITOS RECIBIDOS	DEPÓSITOS CANCELADOS	DEPÓSITOS PENDIENTES DEVOLUCIÓN A 31 DE DICIEMBRE
70800	DOCUMENTOS OFRECIDOS EN GARANTÍA DE APLAZAMIENTO	10.720,03	0,00	0,00	10.720,03	5.825,60	4.894,43
TOTAL		10.720,03	0,00	0,00	10.720,03	5.825,60	4.894,43

6.23 Información presupuestaria

6.23.1 Presupuesto corriente

1. Presupuesto de gastos

1.a) Modificaciones de crédito

Partida presupuestaria	Descripción	Créditos extraordinarios	Suplementos créditos	Ampliaciones crédito	Transferencias de crédito		Incorporación remanentes crédito	Créditos generados ingresos	Bajas por anulación	Ajustes por prórroga	Total modificaciones
					Positivas	Negativas					
111 10002	Retribuciones complementarias. Altos cargos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.600,00	0,00	0,00	3.600,00
111 11002	Retribuciones complementarias. Personal eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	23.300,00	0,00	0,00	23.300,00
111 11099	Otras remuneraciones personal eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	818.496,57	0,00	0,00	0,00	818.496,57
111 12101	Retribuciones complementarias funcionarios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.400,00	0,00	0,00	4.400,00
111 16001	Seguridad social	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7.401,00	0,00	0,00	7.401,00
111 22201	Comunicaciones. Telefónicas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.052,70	0,00	0,00	0,00	3.052,70
111 22606	Gastos diversos. Reuniones y conferencias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.000,00	0,00	0,00	0,00	8.000,00
111 22699	Otros gastos diversos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	502.588,37	0,00	0,00	0,00	502.588,37
111 22707	Trabajos realizados por otras empresas. Estudios y trabajos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	13.424,16	0,00	0,00	0,00	13.424,16
111 35901	Otros gastos financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	19.547,92	0,00	0,00	0,00	19.547,92
111 48001	A familias. Premios, becas y pensiones	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	44.980,00	0,00	0,00	0,00	44.980,00
111 62601	Equipos para procesos de información	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	117.769,33	0,00	0,00	0,00	117.769,33
111 84101	Fianzas y depósitos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	240,00	0,00	0,00	0,00	240,00
Total:		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.528.099,05	38.701,00	0,00	0,00	1.566.800,05

Debe hacerse constar que la totalidad de la incorporación de remanentes de crédito al ejercicio 2025 se ha financiado mediante la incorporación de parte del remanente de tesorería existente a 31 de diciembre de 2024.

1.b) Remanentes de crédito

ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	REMANENTES COMPROMETIDOS		REMANENTES NO COMPROMETIDOS	
		INCORPORABLES	NO INCORPORABLES	INCORPORABLES DA 1ª LP	NO INCORPORABLES
10	Altos Cargos	0,00	0,00	39.908,03	0,00
11	Personal Eventual	0,00	0,00	846.185,97	0,00
12	Funcionarios	0,00	0,00	-8.525,14	0,00
15	Incentivos al rendimiento	0,00	0,00	4.336,02	0,00
16	Cuotas, prestaciones y gastos sociales	0,00	0,00	-32.685,52	0,00
20	Arrendamientos y cánones	2.114,77	0,00	-27.725,39	0,00
21	Reparaciones, mantenimiento y conservación	3.404,03	0,00	24.507,72	0,00
22	Material, suministros y otros	2.185,54	0,00	609.536,59	0,00
23	Indemnizaciones por razón del servicio	0,00	0,00	23.622,49	0,00
24	Gastos de publicaciones	0,00	0,00	8.160,00	0,00
35	Intereses y otros gastos financieros	0,00	0,00	24.612,92	0,00
48	A familias e Instituciones sin fines de lucro	0,00	0,00	54.970,00	0,00
62	Inversiones nuevas asociadas al funcionamiento	0,00	0,00	104.458,96	0,00
64	Gastos de inversión científica y técnica	0,00	0,00	2.000,00	0,00
84	Constitución de depósitos y fianzas	0,00	0,00	300,00	0,00
TOTAL		7.704,34	0,00	1.673.662,65	0,00

Los remanentes de crédito son créditos presupuestarios que al finalizar el ejercicio no han llegado a la fase de contracción de la obligación.

Como se ha mencionado en el apartado 6.3, la Ley de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2025, contiene un apartado quinto en su Disposición Adicional Primera que se refiere expresamente a la incorporación de remanentes del Síndic de Greuges remitiéndose al artículo 89 de la Ley del Síndic que establece que los remanentes de presupuestos anteriores se incorporarán a los mismos capítulos presupuestario del ejercicio corriente, por lo que ya no procede el reintegro de los mismos.

2. Presupuesto de ingresos

CONCEPTO	MODIFICACIÓN DE PREVISIONES			DERECHOS RECONOCIDOS TOTAL	NETA	CANCELADOS	PDTES. A 31/12
	PREVISIONES INICIALES	MODIFICACIONES	PREVISIONES DEFINITIVAS				
4. TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4.349.680,00	38.701,00	4.388.381,00	4.388.381,00	3.383.292,50	0,00	1.005.088,50
TOTAL OPERACIONES CORRIENTES	4.349.680,00	38.701,00	4.388.381,00	4.388.381,00	3.383.292,50	0,00	1.005.088,50
5. INTERESES DE DEPÓSITOS	0,00	0,00	0,00	5.322,05	5.322,05	0,00	0,00
TOTAL OPERACIONES PATRIMONIALES	0,00	0,00	0,00	5.322,05	5.322,05	0,00	0,00
TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	4.349.680,00	38.701,00	4.388.381,00	4.393.703,05	3.388.614,55	0,00	1.005.088,50
8. ACTIVOS FINANCIEROS	0,00	1.528.099,05	1.528.099,05	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL CAP. 8 Y 9	0,00	1.528.099,05	1.528.099,05	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS	0,00	1.528.099,05	1.528.099,05	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL GENERAL:	4.349.680,00	1.566.800,05	5.916.480,05	4.393.703,05	3.388.614,55	0,00	1.005.088,50

Los recursos financieros del Síndic de Greuges son los consignados en las respectivas leyes de presupuestos, a los que hay que añadir, aunque en cuantía reducida, los intereses abonados por entidades financieras.

Del total de derechos pendientes de cobro correspondientes al ejercicio 2025 —1.005.088,50 €—, se constata que la totalidad de los mismos corresponden a transferencias pendientes de recibir por parte del Consell de la Generalitat.

La Junta de Coordinación y Régimen Interior de fecha 10 de marzo de 2025 acordó la incorporación de remanentes de ejercicios anteriores por un importe total de 1.528.099,05 euros, incorporación contemplada en la Ley de Presupuestos de la Generalitat para 2025 así como en la ley del Síndic de Greuges.

Con el fin de dar cobertura al incremento retributivo del 0,5% adicional y consolidable, previsto en la disposición transitoria tercera de la Ley 6/2025, de 30 de mayo, de presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2025 (BOE nº. 143, de 14 de junio de 2025), y en el acuerdo del Consell de fecha 21 de octubre de 2025, el Consell, mediante acuerdo de fecha 28 de octubre de 2025, autorizó las correspondientes transferencias de crédito para la aplicación del citado incremento retributivo (DOGV nº. 10.277, de 31 de octubre de 2025), por lo que mediante acuerdo de la Junta de Coordinación y Régimen interior de fecha 20 de noviembre de 2025 se modificó el presupuesto de ingresos en 38.701,00 euros.

6.23.2 Presupuestos cerrados

A. De gastos. Ejercicio 2024

APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL Y ANULACIONES	TOTAL OBLIGACIONES	PRESCRIPCIONES	PAGOS REALIZADOS	OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO A 31 DE DICIEMBRE
111 16001	Seguridad social	54.937,81	0,00	54.937,81	0,00	54.937,81	0,00
111 16205	Seguros	20.975,27	0,00	20.975,27	0,00	20.975,27	0,00
111 21302	Reparación y conservación instalaciones	1.797,53	0,00	1.797,53	0,00	1.797,53	0,00
111 22101	Suministros energía eléctrica	1.187,77	0,00	1.187,77	0,00	1.187,77	0,00
111 22104	Suministros combustible	47,18	0,00	47,18	0,00	47,18	0,00
111 22202	Comunicaciones. Postales y Telegráficas	444,19	0,00	444,19	0,00	444,19	0,00
111 22299	Comunicaciones. Otras	102,85	0,00	102,85	0,00	102,85	0,00
111 22701	Trabajos realizados por otras empresas. Limpieza y aseo	1.751,38	0,00	1.751,38	0,00	1.751,38	0,00
111 22702	Trabajos realizados por otras empresas. Seguridad	4.120,78	0,00	4.120,78	0,00	4.120,78	0,00
111 22707	Trabajos realizados por otras empresas. Estudios y trabajos	214,36	0,00	214,36	0,00	214,36	0,00
111 22799	Otros estudios y trabajos	773,77	0,00	773,77	0,00	773,77	0,00
111 62601	Equipos para procesos de información	5.654,48	0,00	5.654,48	0,00	5.654,48	0,00
TOTAL		92.007,37	0,00	92.007,37	0,00	92.007,37	0,00

A 31 de diciembre de 2024 no quedan obligaciones pendientes de pago de ejercicios cerrados.

B. De ingresos. Ejercicio 2024

APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	DERECHOS PENDIENTES DE COBRO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL	DERECHOS ANULADOS	DERECHOS CANCELADOS	RECAUDACIÓN	DERECHOS PENDIENTES DE COBRO A 31 DE DICIEMBRE
39100	Otros ingresos. Recursos Eventuales	2.128,00	0,00	0,00	0,00	2.128,00	0,00
43100	Transferencias Corrientes	1.517.264,08	0,00	0,00	0,00	1.517.264,08	0,00
TOTAL		1.519.392,08	0,00	0,00	0,00	1.519.392,08	0,00

Al cierre del cierre del ejercicio 2024 no existen derechos pendientes de cobro de ejercicios cerrados.

6.23.3 Compromisos de gastos con cargo a presupuestos de ejercicios posteriores

Aplicación Presupuestaria	Descripción	COMPROMISOS DE GASTOS ADQUIRIDOS CON CARGO A EJERCICIOS POSTERIORES			
		AÑO 2026	AÑO 2027	AÑO 2028	AÑO 2029
16205	Seguros	24.627,38			
20201	Arrendamiento edificios y otras construcciones	3.360,00			
20401	Arrendamiento material de transporte	18.077,40	18.077,40		
20801	Arrendamiento otro inmovilizado material	950,85			
21302	Repara. y conservación instalaciones	6.871,32	4.046,03	846,26	
22101	Suministro energía eléctrica	4.904,52			
22104	Suministro combustible	4.778,00			
22201	Comunicaciones. Telefónicas	25.410,00	25.410,00	25.410,00	25.410,00
22202	Comunicaciones. Postales y Telegráficas	18.000,00	18.000,00	18.000,00	14.139,73
22402	Primas de seguros. Edificios	3.292,73	3.292,73		
22701	Trabajos. Limpieza y aseo	16.154,40			
22702	Trabajos. Seguridad	47.712,50	47.712,50	15.649,70	
22707	Trabajos. Estudios y trabajos	24.238,52			
22799	Otros estudios y trabajos	10.301,94			
TOTAL		208.679,56	116.538,66	59.905,96	39.549,73

6.23.4 Gastos con financiación afectada

No existen.

6.23.5 Remanente de tesorería

Conceptos	IMPORTES AÑO		IMPORTES AÑO ANTERIOR	
1. (+) Fondos líquidos	1.001.592,80	1.001.592,80		322.850,41
2. (+) Derechos pendientes de cobro		1.005.088,50		1.519.392,08
(+) del Presupuesto corriente	1.005.088,50		1.519.392,08	
(+) del Presupuestos cerrados	0,00		0,00	
(+) de operaciones no presupuestarias	0,00		0,00	
(+) de operaciones comerciales				
3. (-) Obligaciones pendientes de pago		358.255,01		352.406,19
(+) del Presupuesto corriente	88.534,95		92.007,37	
(+) del Presupuestos cerrados	0,00		0,00	
(+) de operaciones no presupuestarias	269.720,06		260.398,82	
(+) de operaciones comerciales				
4. Partidas pendientes de aplicación		0,00		0,00
(-) cobros realizados pendientes de aplicación definitiva	0,00		0,00	
(+) pagos realizados pendientes de aplicación definitiva	0,00		0,00	
I Remanente de Tesorería Total (1+2-3+4)		1.648.426,29		1.489.836,30
II. Saldo de dudoso cobro		0,00		0,00
III. Exceso de financiación afectada		0,00		0,00
IV. Remanente de tesorería no afectado = (I-II-III)		1.648.426,29		1.489.836,30

ACTA DE ARQUEO METÁLICO				
COBROS		PAGOS		
Presupuesto Corriente	3.388.614,55	Presupuesto Corriente	640.076,87	
Presupuesto Cerrado	1.519.392,08	Presupuesto Cerrado	54.937,81	
Reintegro de Pago	0,00	Devolución de ingresos	0,00	
Suma	4.908.006,63	Suma	695.014,68	
Ingresos Pendientes de aplicación	0,00	Pagados Pendientes de aplicación	2.519.430,33	
Movimientos internos de tesorería	20.000,00	Movimientos internos de tesorería	1.047.757,65	
Otras operaciones no presupuestarias	12.938,42	Otras operaciones no presupuestarias	0,00	
Ajuste por diferencias positivas de redondeo	0,00	Ajuste por diferencias negativas de redondeo		
Total Ingresos	4.940.945,05	Total Pagados	4.262.202,66	
Existencias Iniciales	322.850,41	Existencias Finales	1.001.592,80	
TOTAL	5.263.795,46	TOTAL	5.263.795,46	
ESTADO DE LAS EXISTENCIAS DE TESORERÍA				
CUENTA	Existencias Iniciales	Total Ingresos	Total Gastos	Existencias Finales
Caja	1.052,86	10.593,00	11.186,00	459,86
Bancos y cuentas operativas	320.166,32	4.907.944,15	4.236.325,82	991.784,65
Bancos y otras cuentas	1.631,23	27.407,90	19.690,84	9.348,29
TOTAL	322.850,41	4.945.945,05	4.267.202,66	1.001.592,80

Los fondos líquidos obrantes en la tesorería del Síndic de Greuges a 31 de diciembre de 2025 ascendían a 1.001.592.80 euros, de los cuales 459,86 se encontraban en metálico en las dependencias del Síndic, 991.784,65 en una cuenta de una entidad bancaria y 9.348,29 en una cuenta restringida de pagos de la misma entidad bancaria.

6.23.6 Personal

La composición de la plantilla y de la relación de puestos de trabajo del Síndic de Greuges al cierre del ejercicio es la siguiente:

Altos cargos	Hombres	Mujeres	Total
Síndic y Adjuntos	2	1	3

Plantilla	Hombres	Mujeres	Total
Secretario general	1	0	1
Personal técnico superior As.	7	10	17
Personal técnico superior	2	2	4
Personal técnico medio	0	2	2
Secretario/a altos cargos	1	2	3
Personal administrativo	3	6	9
Personal subalterno	2	0	2
Total	16	22	38

Total puestos de trabajo	Número
Ocupados	38
Vacantes	2
Total	40

Las retribuciones abonadas con cargo a las obligaciones reconocidas en este ejercicio se recogen en la liquidación del presupuesto de gastos del punto 5.1 de las Cuentas anuales de este ejercicio.

6.24 Indicadores financieros, patrimoniales y presupuestarios

1. FINANCIEROS Y PATRIMONIALES		
a) LIQUIDEZ INMEDIATA =	$\frac{1.001.592,80}{500.614,97} = 200,07\%$	$\frac{\text{Fondos líquidos}}{\text{Pasivo Corriente}}$
b) LIQUIDEZ A CORTO PLAZO =	$\frac{2.006.681,30}{500.614,97} = 400,84\%$	$\frac{\text{Fondos líquidos} + \text{Derechos pdtes. cobro}}{\text{Pasivo Corriente}}$
c) LIQUIDEZ GENERAL =	$\frac{2.086.343,07}{500.614,97} = 416,76\%$	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
d) ENDEUDAMIENTO POR HABITANTE =	$\frac{500.614,97}{5.425.182} = 0,09 \text{ €/habit.}$	$\frac{\text{Pasivo Corriente} + \text{Pasivo no corriente}}{\text{Núm. Habitantes}}$
e) ENDEUDAMIENTO =	$\frac{500.614,97}{7.131.289,19} = 7,02\%$	$\frac{\text{Pasivo Corriente} + \text{Pasivo no corriente}}{\text{Pasivo Corriente} + \text{Pasivo no corriente} + \text{Patrimonio Neto}}$
f) RELACIÓN DE ENDEUDAMIENTO =	$\frac{500.614,97}{0,00} = - - \%$	$\frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo no Corriente}}$
g) CASH-FLOW =	$\frac{500.614,97}{729.377,24} = 68,64\%$	$\frac{\text{Pasivo no corriente} + \text{Pasivo corriente}}{\text{Flujos netos de gestión}}$
h) PERIODO MEDIO DE PAGO A ACREEDORES COMERCIALES =	$\frac{1.786.755,24}{344.954,35} = 5,18 \text{ días}$	$\frac{\sum \text{Número días periodo de pago} \times \text{Importe pago}}{\sum \text{Importe Pago}}$

i) RATIOS DE LA CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL		
1) Estructura de los ingresos Ingresos de gestión ordinaria (IGOR)	$\frac{0,00}{4.388.381,00} = 0,00\%$	$\frac{\text{ING. TRIB}}{\text{IGOR}}$
	$\frac{4.388.381,00}{4.388.381,00} = 100,00\%$	$\frac{\text{TRANFS}}{\text{IGOR}}$
	$\frac{0,00}{4.388.381,00} = 0,00\%$	$\frac{\text{VN Y PSS}}{\text{IGOR}}$
	$\frac{0,00}{4.388.381,00} = 0,00\%$	$\frac{\text{Resto IGOR}}{\text{IGOR}}$
2) Estructura de los gastos Gastos de gestión ordinaria (GGOR)	$\frac{3.953.862,28}{4.416.119,09} = 89,53\%$	$\frac{\text{G. PERS.}}{\text{GGOR}}$
	$\frac{0,00}{4.416.119,09} = 0,00\%$	$\frac{\text{TRANFS}}{\text{GGOR}}$
	$\frac{0,00}{4.416.119,09} = 0,00\%$	$\frac{\text{APROV}}{\text{GGOR}}$
	$\frac{462.256,81}{4.416.119,09} = 10,47\%$	$\frac{\text{Resto GGOR}}{\text{GGOR}}$
3) Cobertura de los gastos corrientes	$\frac{4.416.119,09}{4.388.381,00} = 100,63\%$	$\frac{\text{Gastos de gestión ordinaria (GGOR)}}{\text{Ingresos de gestión ordinaria (IGOR)}}$

2. PRESUPUESTARIOS		
a) Del presupuesto de gastos corrientes		
1) EJECUCIÓN DEL PPTO. DE GASTOS =	$\frac{4.235.113,06}{5.916.480,05} = 71,58\%$	$\frac{\text{Total obligaciones reconocidas netas}}{\text{Créditos totales}}$
El porcentaje de ejecución del presupuesto sobre los créditos iniciales ha sido del 97,37%		
2) REALIZACIÓN DE PAGOS =	$\frac{4.146.578,11}{4.235.113,06} = 97,91\%$	$\frac{\text{Pagos realizados}}{\text{Total obligaciones reconocidas netas}}$
3) GASTO POR HABITANTES =	$\frac{4.235.113,06}{5.425.182} = 0,78 \text{ €/habit.}$	$\frac{\text{Total obligaciones reconocidas netas}}{\text{Núm. Habitantes}}$
4) INVERSIÓN POR HABITANTE =	$\frac{44.980,37}{5.425.182} = 0,01 \text{ €/habit.}$	$\frac{\text{Obligaciones reconocidas netas (Cap. 6 y 7)}}{\text{Núm. Habitantes}}$
5) ESFUERZO INVERSOR =	$\frac{44.980,37}{4.235.113,06} = 1,06\%$	$\frac{\text{Obligaciones reconocidas netas (Cap. 6 y 7)}}{\text{Total obligaciones reconocidas netas}}$
b) Del presupuesto de ingresos corrientes		
1) EJECUCIÓN DEL PPTO. DE INGRESOS =	$\frac{4.393.703,05}{5.916.480,05} = 74,26\%$	$\frac{\text{Derechos reconocidos netos}}{\text{Previsiones definitivas}}$
2) REALIZACIÓN DE COBROS =	$\frac{3.388.614,55}{4.393.703,05} = 77,12\%$	$\frac{\text{Recaudación neta}}{\text{Derechos reconocidos netos}}$
3) SUPERÁVIT (o DÉFICIT) POR HABIT. =	$\frac{198.788,88}{5.425.182} = 0,04 \text{ €/habit.}$	$\frac{\text{Resultado presupuestario ajustado}}{\text{Núm. Habitantes}}$
c) De presupuestos cerrados		
1) REALIZACIÓN DE PAGOS =	$\frac{92.007,37}{92.007,37} = 100,00\%$	$\frac{\text{Pagos}}{\text{S. I. Obligaciones (± Modfs. y Anul.)}}$
2) REALIZACIÓN DE COBROS =	$\frac{1.519.392,08}{1.519.392,08} = 100,00\%$	$\frac{\text{Cobros}}{\text{S. I. Derechos (± Modfs. y Anul.)}}$

6.25 Información sobre el periodo medio de pago y periodo medio de cobro

El **periodo medio de pago** refleja el tiempo medio que El Síndic de Greuges tarda en pagar a sus acreedores en ejecución de su presupuesto, dicho ratio es la relación entre obligaciones pendientes de pago y obligaciones reconocidas netas multiplicado por 365.

En el Síndic dicho ratio durante el ejercicio 2025 es de:

$$\frac{88.534,95}{4.235.113,06} * 365 = 7,63 \text{ días}$$

El **periodo medio de cobro** refleja el número de días de media que tarda el Síndic en cobrar sus ingresos, dicho ratio es la relación entre derechos pendientes de cobro y derechos reconocidos netos multiplicado por 365.

En el Síndic dicho ratio durante el ejercicio 2025 es de:

$$\frac{1.005.088,50}{4.393.703,05} * 365 = 83,50 \text{ días}$$

6.26 Información sobre el coste de actividades

No constan datos en la institución.

6.27 Indicadores de gestión

No constan datos en la institución.

6.28 Hechos posteriores al cierre

El Síndic de Greuges, mediante Acuerdo de la Junta de Coordinación y Régimen Interior de fecha 10 de octubre de 2025, aprobó el proyecto de presupuesto de la institución para el ejercicio 2026. De acuerdo con sus bases de ejecución, el presupuesto entrará en vigor el 1 de enero de 2026 o, en su caso, cuando entre en vigor el presupuesto de la Generalitat Valenciana para dicho ejercicio, en el cual se integra.

Como consecuencia de que el presupuesto de la Generalitat Valenciana para el ejercicio 2025, que sustentaba la puesta en marcha del Plan de recuperación y reconstrucción de los efectos de la DANA, entró en vigor el 31 de mayo de 2025, y dados los cambios realizados en la estructura orgánica y funcional del Consell, se ha producido un retraso en la presentación en Les Corts de los Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2026.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones, si Les Corts no aprueban el presupuesto de la Generalitat antes del primer día del ejercicio económico correspondiente, se entenderá prorrogado el del ejercicio anterior hasta la aprobación y publicación del nuevo en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*. Con tal motivo, el Consell, mediante Decreto 204/2025, de 26 de diciembre, estableció los criterios de aplicación de la prórroga automática de los presupuestos de la Generalitat para 2025, hasta la entrada en vigor de los presupuestos para 2026.

Asimismo, mediante Resolución del Síndic de Greuges de fecha 19 de febrero de 2026, se estableció la prórroga del presupuesto del Síndic de Greuges para el ejercicio 2025 y de sus bases de ejecución donde se regulan cuestiones relativas al cierre del ejercicio.

Como se ha indicado en apartados anteriores, queda pendiente de incorporación al ejercicio 2026 los remanentes del ejercicio 2025 de acuerdo con lo dispuesto en el punto quinto de la Disposición Adicional Primera de la Ley 6/2025, de 30 de mayo, de Presupuestos de la Generalitat.

A la fecha de la firma de la presente cuenta continúa prorrogado el Presupuesto del ejercicio 2025.

La presente cuenta anual se remitirá a Les Corts Valencianes y al Síndic de Comptes de la Generalitat Valenciana a los efectos oportunos.

Informa,
La jefa del área económica

MARIA JOSE	2026.03.1
CUVERTORE 2	10:18:16
T IGLESIAS	+01'00'

Propone,
El secretario general

JOSE	2026.03.1
CARLOS	2 10:25:42
GINER	
ESQUERDO	+01'00'