



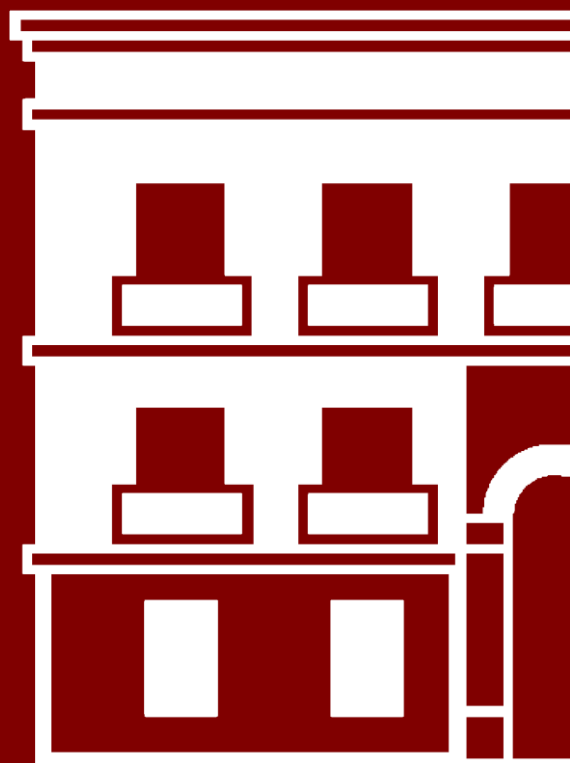
SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

**Informe anual a les
Corts Valencianes**

2025

www.elsindic.com

Valencià





SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

Informe anual a les Corts Valencianes 2025

Alacant, 2026

Índex de capítols

Capítol 1	Consideracions generals sobre la situació dels drets i l'actuació del Síndic de Greuges	13
Capítol 2	Activitat del Síndic de Greuges en xifres	27
Capítol 3	Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció	63
Annex 1	Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2025	161

Índex general

Capítol 1	Consideracions generals sobre la situació dels drets i l'actuació del Síndic de Greuges	13
Capítol 2	Activitat del Síndic de Greuges en xifres	27
2.1	Consultes presentades per la ciutadania el 2025.....	29
2.2	Queixes de la ciutadania iniciades el 2025	31
2.3	Queixes de la ciutadania tancades el 2025.....	39
2.4	Queixes d'ofici iniciades el 2025	43
2.5	Queixes d'ofici tancades el 2025	45
2.6	Llistat de queixes d'ofici iniciades i/o tancades el 2024 i pàgina de <i>l'Informe anual 2024</i> en la qual es tracten.....	47
2.7	Col·laboració de l'Administració	49
2.8	Evolució en el temps.....	57
Capítol 3	Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció	63
3.1	DANA	63
3.1.1	Servicis socials.....	64
3.1.2	Educació	65
3.1.3	Vivenda	67
3.1.4	Reflexions sobre l'exercici de competències per part de les administracions autonòmica i locals	69
3.2	Servicis socials	71
3.2.1	Generals	71
3.2.2	Dependència	75
3.2.3	Vulnerabilitat	81
3.2.4	Discapacitat	85
3.2.5	Majors	89
3.3	Infància i adolescència.....	97
3.4	Sanitat	103
3.4.1	Informació sanitària.....	103
3.4.2	Llistes d'espera	107
3.4.3	Farmàcia	107

3.4.4	Atenció primària	108
3.5	Educació.....	109
3.6	Vivenda.....	117
3.6.1	Ajudes.....	118
3.6.2	Demanda de vivenda pública	121
3.7	Transparència i participació	123
3.7.1	Transparència	123
3.7.2	Participació	127
3.8	Ocupació pública	129
3.9	Procediments administratius	135
3.9.1	Dret a una bona administració.....	135
3.9.2	Cita prèvia	136
3.9.3	Padró municipal	138
3.9.4	Falta de resposta	139
3.9.5	Administració electrònica	141
3.10	Servicis públics locals i medi ambient	143
3.10.1	Servicis públics locals	143
3.10.2	Medi ambient	144
3.11	Urbanisme	147
3.12	Transport	151
3.13	Hisenda i Justícia.....	155
3.14	Drets lingüístics	157
Annex 1	Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2025	161

Índex de taules

Taula 1	Consultes presentades per la ciutadania en 2025.....	29
Taula 2	Queixes de la ciutadania iniciades en 2025	31
Taula 3	Canal de recepció de les queixes presentades per la ciutadania en 2025.....	32
Taula 4	Canal de comunicació triat per la ciutadania per a la tramitació de les seues queixes en 2025.....	32
Taula 5	Idioma triat per la ciutadania per a la tramitació de les seues queixes en 2025.....	33
Taula 6	Lloc de residència de les persones que van presentar queixes en 2025.....	33
Taula 7	Motius d'inadmissió de queixes de la ciutadania iniciades en 2025.....	34
Taula 8	Matèries de les queixes de la ciutadania iniciades en 2025 i admeses a tràmit	35
Taula 9	Tipus de tancament de queixes de la ciutadania finalitzades en 2025.....	39
Taula 10	Distribució per matèries dels tipus de tancament de queixes de la ciutadania finalitzades en 2025	40
Taula 11	Queixes d'ofici iniciades en 2025	43
Taula 12	Queixes d'ofici tancades en 2025.....	45
Taula 13	Llistat de queixes iniciades i/o tancades el 2025 i pàgina de l'Informe anual 2025 en què es tracten	47
Taula 14	Nivell de col·laboració de les administracions investigades (Consell i ajuntaments) en queixes tancades en 2025	50
Taula 15	Administracions que en la tramitació d'una queixa no van contestar a les peticions d'informe (art. 39.1.a) ni a les consideracions del Síndic (art. 39.1.b), en queixes tancades en 2025.....	51

Taula 16	Evolució de les queixes de la ciutadania iniciades cada any, de 2021 a 2025.....	57
Taula 17	Evolució de les matèries de les queixes de la ciutadania iniciades cada any, de 2021 a 2024.....	58

Capítol

1

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



Capítol 1

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

L'article 6 de la vigent Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana (d'ara en avant, Llei del Síndic), disposa que *«El mandat de la persona titular del Síndic de Greuges tindrà una durada de set anys i la persona que ocupe el càrrec no podrà ser reelegida»*. L'exercici del meu càrrec com a titular de la institució va començar amb la presa de possessió en data 03/12/2019, la qual cosa emplaça l'extinció del mandat al 03/12/2026, sempre que, com ha de presumir-se, les Corts complisquen amb la seua obligació legal de triar un nou síndic o síndica de Greuges.

En este últim *Informe anual* que presente, en l'exercici de les meues funcions dins del període ordinari del càrrec, sembla necessari realitzar alguna reflexió i aprofitar la perspectiva temporal que ofereix el període transcorregut.

La primera d'estes reflexions ha de tindre com a referent el parlament valencià. No en va el Síndic de Greuges apareix en l'Estatut d'Autonomia com a institució comissionada per les Corts per a vetlar per la defensa dels drets i les llibertats, en els termes que estableix l'article 38 del citat Estatut. La relació entre les dos institucions, Síndic i Corts, hauria de ser tan intensa com siga possible, atesa la importància de la tasca encomanada al Síndic. Estem parlant ni més ni menys que de la defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania valenciana, cosa que constituïx la principal senya d'identitat d'una societat democràtica.

En l'*Informe anual 2019*, el primer presentat per l'actual titular de la institució, es deia el següent: *«Per a obtenir el màxim partit del seu treball, la institució del defensor necessita establir una intensa col·laboració amb el parlament. Fins ara, el Síndic hi ha comparegut per a presentar l'Informe anual i també alguns informes especials. [...] La institució està en estat d'assolir un grau superior de rendiment en la seua connexió amb les Corts i acollirà, de bon grat, qualsevol pas que es faça en aquesta direcció»* ([pàgina 16](#)).

Eixe oferiment de col·laboració no ha tingut acolliment. Durant els últims set anys, el Síndic només ha sigut cridat per a exposar l'*Informe anual* de cada exercici. Encara més, podem afegir que la nostra relació amb les Corts s'ha vist negativament afectada per algunes actuacions dutes a terme pel parlament durant l'exercici de 2025.

L'article 51 de la citada Llei del Síndic determina que *«En el termini de seixanta dies a comptar de l'inici del segon període ordinari anual de sessions, el síndic o la síndica de Greuges presentarà davant les Corts Valencianes, un informe anual referit a l'exercici immediatament anterior»*. En compliment d'este mandat, en data 25/03/2025 es va presentar, en el Registre de les Corts, l'*Informe anual 2024*.

L'article 53.1 de la Llei del Síndic esmentada estableix el següent: *«Abans de finalitzar el període ordinari de sessions en què s'haja presentat l'informe anual corresponent, el síndic o la síndica de Greuges compareixerà davant el Ple de les Corts Valencianes per a exposar els seus principals continguts»*. El mandat d'este article ha sigut simplement ignorat per les Corts. El Síndic de Greuges no ha tingut oportunitat d'exposar, al llarg de

tot 2025, el seu *«balanç de la situació en què es troba la protecció i garantia dels drets i llibertats dels valencians i les valencianes»*.

El sentit de l'existència del Síndic de Greuges dins de l'arquitectura institucional de la Comunitat Valenciana està definit en l'article 38 del marc estatutari valencià, que el configura com a garant dels drets i llibertats de la ciutadania i li imposa el deure d'informar anualment les Corts sobre el resultat de les seues actuacions. Esta és l'única obligació expressament establida quant a la figura del Síndic, cosa que evidencia la rellevància que l'Estatut atribuïx a l'exercici d'escoltar en seu parlamentària el defensor del poble.

Amb tot, esta exigència estatutària, que ha de ser inexcusablement atesa pel Síndic, no pot ser observada per este si les Corts no acorden la seua compareixença en data i hora determinades i habiliten la convocatòria corresponent en el calendari parlamentari; la qual cosa convertix les Corts en el primer destinatari del mandat de l'Estatut.

Si hi ha un primer fet rellevant, en 2025, en relació amb la protecció i garantia dels drets i les llibertats de la ciutadania valenciana, sens dubte és la falta d'interés exhibida per les Corts per a parar atenció al que, sobre això, ha de dir la institució encarregada de la seua defensa. No ha d'oblidar-se que els informes anuals del Síndic arrepleguen, fonamentalment, el contingut de les queixes presentades pels ciutadans. Constituïxen una radiografia dels problemes i les preocupacions que la ciutadania trasllada al Síndic i que este ha de posar en coneixement de les Corts. Tancar la porta a la presència del Síndic en les Corts és tant com tancar les orelles del parlament a allò que volen expressar els habitants de la nostra Comunitat, per mitjà del defensor. Són els ciutadans els que patixen el desfavor d'esta falta d'atenció.

Esta circumstància, tot i ser principal i especialment destacable des de l'òptica d'esta institució, no assenyalava l'única amenaça que s'albira sobre la consideració deguda que correspondria aplicar a una entitat d'arrel estatutària com és la del Síndic de Greuges.

Recentment, hem assistit a una modificació del Reglament de les Corts que carrega d'interrogants el futur de les relacions de les institucions estatutàries, creades directament per l'Estatut d'Autonomia i citades en l'article 20.3, amb el parlament valencià. Esta modificació es va aprovar mitjançant Acord del Ple de les Corts, a partir d'una proposta de dos grups parlamentaris, tramitada pel procediment de lectura única. El *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, de 30/12/2025, va publicar la modificació esmentada.

Quant a la institució del Síndic de Greuges, crida poderosament l'atenció la modificació de l'article 48.6 del Reglament, que ha quedat redactat així: *«La Comissió de Peticions tindrà, igualment, com a funció específica, les relacions amb la institució del Síndic de Greuges i la presentació davant seu de l'informe anual i de la resta d'informes que elabore el Síndic de Greuges»*. Més enllà de la qüestionable precisió en la redacció del precepte, el que sembla clar és que no s'ha tingut present el que disposa la Llei del Síndic, que dedica l'article 51 a la *«Presentació»* de l'Informe anual i l'article 53 a l'*«Exposició»* del citat Informe anual.

L'article 51 esmentat, com s'ha assenyalat en paràgrafs anteriors, insta el Síndic a presentar el seu Informe anual davant de les Corts. Res a objectar, per tant, a la recent reforma del Reglament que situa eixa presentació davant d'un òrgan de la cambra, com és la Comissió de Peticions. No obstant això, en la nova redacció del Reglament no es diu res sobre l'exposició dels continguts principals de l'Informe anual, que la Llei del Síndic remet per a la seua substanciació, d'una manera indiscutible, al Ple de la cambra.

Resulta legítim que el Síndic es pregunte per esta circumstància. Una vegada que s'aborda la reforma del Reglament de les Corts, el fet de no acomodar les seues previsions al que es disposa per la Llei del Síndic, ¿constituïx un oblit o és el resultat d'una decisió conscient del parlament valencià? A ningú se li escapa que és més fàcil reformar el Reglament de les Corts, operació que només requerix majoria absoluta, que reformar la Llei del Síndic, per a la qual cosa es requerix el vot de les tres cinques parts de la cambra, tal com expressament disposa l'article 44.5 de l'Estatut d'Autonomia per a les institucions estatutàries. Tampoc se li escapa a ningú que la compareixença del Síndic de Greuges davant del Ple de les Corts dota de més transcendència pública el contingut del seu Informe anual que, com s'ha assenyalat, trasllada a la cambra les queixes dels ciutadans.

Així ho van valorar les Corts quan van aprovar la Llei 2/2021, la Llei del Síndic, amb una majoria que sobrepassava clarament les tres cinques parts requerides per l'Estatut. Però així semblava que ho havien entés també les Corts en la present legislatura, quan van convocar el Síndic de Greuges a exposar l'*Informe anual 2023*, davant del Ple de la cambra en data 15/05/2024. Les Corts van acceptar, en aquell moment, el mandat de la Llei del Síndic, tot i que el seu reglament no contemplava l'exposició de l'Informe anual en sessió plenària. Llavors, per què no arregar este precedent en la reforma reglamentària i dotar-lo del procediment i de la formalitat pertinents?

Potser resulte oportú esmentar, ací, que tots els defensors autonòmics d'Espanya tenen l'oportunitat d'exposar els seus informes anuals davant del ple dels seus respectius parlaments. Esta pràctica deriva del manament de les seues pròpies lleis reguladores que s'assemblen, en este aspecte, al que es disposa per a la Comunitat Valenciana per la Llei del Síndic. No és casual que este comportament s'haja generalitzat, perquè a tot arreu es valora la importància que té escoltar les queixes dels ciutadans a través dels informes dels defensors. Només els informes del Defensor del Poble d'Espanya tenen un tractament diferent a causa de la composició bicameral de les Corts Generals, i per a això hi ha una comissió específica mixta Congrés-Senat.

A més del que s'ha assenyalat, les perspectives es tornen més inquietants si s'analitzen uns altres aspectes de la tan citada reforma del Reglament de les Corts. La modificació de l'apartat 6 de l'article 135 ha introduït una excepció, respecte de les institucions estatutàries, que amenaça d'alterar la seua capacitat pressupostària. D'acord amb la nova redacció d'este apartat, el rebuig pel Ple de les esmenes a la totalitat del projecte de llei de pressupostos de la Generalitat suposa que queden fixades les quanties globals en els estats «... a excepció de les previstes en institucions de la Generalitat de l'article 20.3 de l'Estatut d'autonomia, els imports de les quals podran modificar-se...». La redacció de la norma dista de ser clara, però l'assenyalament literal i exclusiu de la possibilitat de modificar les quanties dels crèdits destinats al funcionament dels ens estatutaris envia un missatge pertorbador.

En relació amb esta possibilitat oberta ara, és procedent portar ací a col·lació un altre esdeveniment que ha de formar part d'este Informe anual, d'acord amb el que es preveu en l'article 52.1.g de la Llei del Síndic. Este precepte obliga el defensor a informar dels supòsits en què s'haja instat la interposició d'algun recurs d'inconstitucionalitat, com ha sigut el cas.

Mitjançant escrit datat el 26/06/2025, la presidenta de l'Acadèmia Valenciana de la Llengua sol·licitava, del Síndic de Greuges, que instara al Defensor del Poble d'Espanya la interposició d'un recurs d'inconstitucionalitat contra la Secció 17 (Acadèmia Valenciana de la Llengua) de l'estat de despeses de la Llei 6/2025, de 30 de maig, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici de 2025. Fonamentava eixa petició en un informe del secretari general de l'Acadèmia, del contingut del qual es desprenien greus

vulneracions de l'ordenament constitucional i estatutari que lesionaven, singularment, l'autonomia orgànica, funcional i pressupostària d'eixa institució estatutària, reconeguda per l'article 2 de la Llei 7/1998, de 16 de setembre, de Creació de l'Acadèmia Valenciana de la Llengua. No està de més tornar a recordar que la modificació de la citada llei de l'Acadèmia requereix una majoria de tres cinquenes parts en la cambra, per mandat de l'Estatut.

El projecte inicial del pressupost de l'Acadèmia va ser esmenat, en el tràmit parlamentari, i es va modificar substancialment el seu contingut. La Llei de pressupostos finalment aprovada suposava, per a l'Acadèmia, la impossibilitat d'atendre les despeses de funcionament de la institució i, el que és igualment greu, la impossibilitat de decidir la destinació de fons per a subvencions i activitats, atés que els destinataris concrets de la totalitat d'eixos fons es van fixar en el tràmit parlamentari. L'autonomia orgànica, funcional i pressupostària de l'Acadèmia, consagrada per una llei d'aprovació de la qual requereix una majoria reforçada per raó de l'Estatut, quedava, *de facto*, anul·lada per mitjà d'una llei de majoria simple, com és la de pressupostos. Com es va assenyalar en el debat pressupostari, es tractava d'«*ofegar*» l'Acadèmia Valenciana de la Llengua davant del seu «*blindatge*» que, se suposa, li atorga l'Estatut d'Autonomia.

El defensor va entendre l'atac a l'autonomia de l'Acadèmia com un greu atemptat contra les disposicions de l'Estatut, però també com una greu amenaça respecte dels drets lingüístics dels ciutadans, en la configuració i la protecció dels quals té un paper destacat la institució de l'Acadèmia.

Atenent estos motius, el Síndic de Greuges va acollir la petició formulada per la presidenta de l'Acadèmia i, mitjançant escrit de data 01/07/2025, va sol·licitar del Defensor del Poble d'Espanya la interposició del recurs d'inconstitucionalitat requerit.

Per resolució de 28/08/2025, el Defensor del Poble va resoldre no interposar l'esmentat recurs d'inconstitucionalitat, si bé va remetre una recomanació, dirigida al president de la Generalitat, amb data 01/09/2025, en els termes següents: «*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 Academia Valenciana de la Lengua y remitida al Consell para su aprobación, en aras de salvaguardar la autonomía de esta institución*». Al marge d'acceptar o no la interposició del recurs sol·licitat, el que sembla desprendre's d'esta recomanació és que el Defensor del Poble considera en situació de risc l'autonomia de l'Acadèmia.

En el moment de redactar este Informe anual, no consta que s'haja iniciat cap tràmit per a portar a efecte les recomanades modificacions de crèdit sol·licitades pel Defensor estatal en els pressupostos de la Generalitat.

Resulta inevitable associar este tracte pressupostari que ha patit l'Acadèmia Valenciana de la Llengua amb la recent reforma del Reglament de les Corts, que obri la porta a modificacions només aplicables als estats de despeses de les institucions estatutàries que hem comentat anteriorment. Sembla un avís als navegants que, certament, no contribuïx a allunyar la idea que es pot exercir una certa pressió pressupostària, quan l'acompliment d'unes certes institucions no resulta del grat de la majoria parlamentària. Els conceptes d'autonomia i independència de les institucions, tot i emparats per la llei, no semblen gaudir de molt de predicament en l'agitada vida política actual.

Per a concloure esta reflexió sense que hi haja lloc a dubtes: el respecte dels drets i les llibertats de la ciutadania requerix començar per respectar el funcionament de les institucions encarregades de vetlar per la defensa d'eixos drets i llibertats. Este funcionament està determinat per l'arquitectura institucional, amb el seu joc de facultats, poders i contrapesos, que ha sigut acordada per la societat de manera democràtica amb l'aprovació de l'Estatut d'Autonomia. Si esta norma màxima, l'Estatut, exigix una majoria qualificada de tres cinquenes parts per a aprovar les normes que regulen el desplegament legislatiu, les funcions i facultats de les institucions estatutàries, és perquè s'ha buscat forçar un ampli nivell de consens respecte dels elements fonamentals que definixen la seua naturalesa. I no és estrany, atés el seu paper central en el desenvolupament de la vida institucional, política i social de la Comunitat Valenciana.

Les institucions estatutàries són creacions fonamentals per a la vida pública, en plenitud, de la Comunitat Valenciana. Per això, les regles que les configuren tenen eixe caràcter essencial en la constitució de la comunitat autònoma que les protegeix, de manera singular, en l'Estatut. Rebaixar majories per a modificar eixes regles essencials és pertorbar l'orde institucional existent.

No es poden acceptar trucs o dreceres, legals o reglamentaris, que òbriguen la porta a qüestionar o subvertir el paper que ha d'exercir cada institució. No hi ha cap ordenament que siga inamovible, però les modificacions que es pretenguen introduir-hi han de respectar tant la lletra com l'esperit dels procediments. Les majories requerides per a determinats acords representen la clau de volta dels procediments democràtics.

Violentar la funció, les facultats i la independència de les institucions constituïx el primer pas per a una deriva cap a la falta de respecte dels drets dels ciutadans. Cal deixar-ho clar des d'una institució, com el Síndic de Greuges, el mandat estatutari del qual va dirigit, precisament, a vetlar per la defensa d'eixos drets.

Actuacions respecte a la DANA 2024

En l'*Informe anual 2024* assenyalàvem l'episodi de la DANA d'octubre de 2024 i les seues conseqüències, com l'esdeveniment més rellevant de l'any. També teníem en consideració la intervenció dels tribunals de justícia sobre els fets, la qual cosa convertia en incompatible l'actuació del Síndic sobre estos. No obstant això, anunciàvem l'obertura de diverses queixes d'ofici sobre les actuacions de les administracions públiques posteriors a la DANA, per a no interferir l'acció de la justícia. Finalment, es van tramitar expedients d'ofici relatius a les matèries de Servicis Socials, Educació i Vivenda.

Estes queixes d'ofici ens han permés realitzar, al llarg de 2025, labors de supervisió sobre les activitats de l'Administració de la Generalitat i dels ajuntaments afectats. Com és notori, el Síndic de Greuges no té facultats legals per a supervisar les actuacions de l'Administració de l'Estat. Estes investigacions s'han condensat en un [Informe especial](#), recopilatori dels esmentats expedients d'ofici i que va ser remés a les conselleries afectades i als ajuntaments en els primers dies de febrer de 2026. Un resum d'este *Informe especial* s'arregla en pàgines posteriors d'este mateix document.

En l'Informe de 2024 també donàvem compte d'una queixa, la 2404603, plantejada per una ciutadana que denunciava la falta de coincidència entre els llistats de municipis afectats, segons hagueren sigut emesos per l'Administració central o l'autonòmica. Esta circumstància impedia a la promotora de la queixa sol·licitar alguns tipus d'ajuda, com a

titular d'explotació agrària, per no figurar el seu municipi com a afectat dins dels llistats elaborats a tal fi. En el fons, el que denunciava la ciutadana era la falta de coordinació entre les administracions a l'hora de definir l'àrea d'impacte de la DANA. La queixa es va tancar, en data 04/04/2025 ([Resolució de tancament de la queixa núm. 2404603](#)), quan es van unificar els criteris entre administracions per a relacionar els municipis afectats.

Falta de coordinació entre administracions

Encara que l'assumpte plantejat per esta queixa es va resoldre finalment, cal fer constar que el problema de la falta de coordinació entre administracions, fonamentalment entre l'Administració central i l'autonòmica, ha sigut una constant al llarg de tot l'exercici de 2025. En les Consideracions Generals de l'*Informe anual 2024* ([pàgines 14 i 15](#)), féiem algunes reflexions sobre la necessitat imperiosa d'exercir les competències de cada un des dels principis de solidaritat i lleial cooperació. No hi ha una altra manera de funcionar, eficaçment, en un estat amb competències compartides o concurrents entre administracions.

Conscients dels problemes que estava causant la falta de coordinació en el dia a dia dels treballs de reconstrucció i de les ajudes, en data 02/04/2025 es va celebrar una reunió de treball amb el Defensor del Poble d'Espanya, que va concloure amb la decisió d'impulsar eixa coordinació, tant en sentit formal, amb la constitució de l'òrgan procedent, com material, a través de l'adopció de les mesures específiques necessàries. Amb eixe objecte, el Defensor del Poble d'Espanya, com a única defensoria amb capacitat per a actuar respecte de totes les administracions, en data 10/04/2025 va iniciar una actuació d'ofici dirigida tant al Govern central com al Consell de la Generalitat. Expressament se sol·licitava, dels dos governs, informació respecte de les iniciatives dutes a terme per a la constitució d'una «*Comissió de Coordinació*» de les previstes en l'article 25.2 de la Llei 17/2025, del sistema nacional de protecció civil per a la coordinació i el seguiment de les mesures adoptades.

Eixa Comissió s'ha creat, finalment, mitjançant el Reial decret 70/2026, de 4 de febrer, amb el títol de «*Comissió mixta per a la reconstrucció i recuperació després dels danys provocats a la Comunitat Valenciana per la depressió aïllada en nivells alts (DANA)*». És a dir, l'«*òrgan col·legiat de l'Administració general de l'Estat amb la participació d'unes altres administracions públiques*», com el definix l'article 1.2 del mateix reial decret, encarregat de «*planificar, impulsar i coordinar les actuacions i mesures que desenvolupen les administracions públiques per a pal·liar els danys causats per la DANA*» ha tardat més de quinze mesos a veure la llum. Per més que el preàmbul del citat reial decret s'esforce a donar compte d'activitats realitzades amb la participació de l'Administració de l'Estat i de la Generalitat, la veritat és que la inexplicable tardança a crear este òrgan específic de coordinació, per qui podia crear-lo, el Govern central, no ha passat desapercibuda per a l'opinió pública de la Comunitat Valenciana. Els escenaris de confrontació que ja denunciàvem en les pàgines assenyalades més amunt de l'*Informe anual 2024* es van mantindre durant tot l'exercici de 2025, davant de la sorpresa generalitzada. Només cal revisar les hemeroteques per a comprovar-ho.

Més lluny de les recomanacions que consten en l'*Informe especial* assenyalat, i que s'extracten en el resum arreplegat en pàgines posteriors, sembla imprescindible reforçar la idea central que deriva de l'experiència viscuda. Si alguna cosa ha vingut a demostrar de manera palmària l'episodi de la DANA, és que, en situacions de crisi i, sobretot, en contextos de polarització extrema, com els actuals, fallen els mecanismes de cooperació entre els diferents nivells de les administracions. No hi ha hagut ni una mínima

interlocució, en clau col·laborativa, entre les administracions amb més mitjans: la d'Estat i la de la Generalitat. Tampoc s'han fomentat mecanismes de coordinació de caràcter supramunicipal, més enllà dels aplicats, amb més voluntat que mitjans, pels mateixos ajuntaments entre si.

Per a resultar eficaç, cap administració pot actuar d'esquena a les altres, perquè l'exercici de qualsevol competència, per molt exclusiva que es proclame, es veu interferit per les competències de les altres. Mentre no s'entenga això i s'actue en conseqüència, no hi haurà manera de progressar com l'estat modern que hauríem de ser. Resulta quasi una qüestió de supervivència aconseguir que el funcionament de la recentment creada Comissió mixta ajude a millorar l'eficàcia i la imatge de les institucions de governança en la nostra Comunitat. Està en joc el benestar dels ciutadans, però també la salut del sistema democràtic en conjunt.

Més queixes i més consultes de la ciutadania

Les dades estadístiques referides a l'exercici de 2025 tornen a posar de manifest l'increment sostingut de l'activitat del Síndic de Greuges. El tractament actual d'estes dades, posat en marxa a partir de la nova Llei del Síndic de 2021, així ho evidencia, com es pot comprovar en el capítol 2 d'este *Informe anual*. En conjunt, hem passat de més de 23.400 actuacions en 2024 (sumant consultes i queixes), a més de 28.100 actuacions en 2025. Este increment d'actuacions ha exigít un considerable esforç als integrants de la institució.

El nombre de consultes ha tingut un increment lleugerament superior al 24% i s'ha situat per damunt de les 23.000. Es constata, així, el funcionament viu dels servicis d'atenció ciutadana de la institució, els més propers i accessibles per a aquelles persones que patixen en les seues relacions amb les administracions públiques. El fet que més de 10.000 consultes s'hagen tramitat via telefònica dona una idea de l'esforç de proximitat realitzat pels treballadors de la defensoria.

El nombre d'expedients de queixa presentats pels ciutadans també ha experimentat un increment important. Este increment ha sigut lleugerament superior al 5% i ha arribat a una xifra per damunt de les 5.000 queixes. Cal assenyalar que partíem de les dades de 2024, quan es va produir un extraordinari creixement en el nombre de queixes, creixement que va arribar al 30% en relació amb l'any anterior. Este fet feia presagiar, per a 2025, un descens en el nombre d'expedients de queixa, però no ha sigut així. S'alentix el creixement, però es manté.

Com en anys anteriors, el nombre més elevat de queixes correspon a l'apartat de Servicis Socials, amb enorme diferència. En este apartat, les queixes presentades pels ciutadans superen les 1.900. Les dades comparatives es poden apreciar en la taula 8 del bloc d'estadístiques. Poc podem afegir-hi, que no hàgem dit ja, respecte dels problemes que caracteritzen el funcionament de les administracions en esta matèria. Tres apartats concentren les queixes relatives als servicis socials: les que fan referència al reconeixement i les prestacions derivades de la situació de dependència, majoritàries de manera molt destacada; les que són conseqüència de les sol·licituds de declaració de situació de discapacitat; i les que procedixen de l'aplicació de la renda valenciana d'inclusió. Com es pot observar en la taula 8 citada, en 2025 s'ha produït un considerable augment en els expedients relatius a les sol·licituds de declaració de discapacitat. Este fet va motivar l'obertura d'una queixa d'ofici per part de la institució, de la tramitació de la qual es donarà compte en l'apartat corresponent.

Des de l'*Informe anual 2020* ([pàgina 14](#)), el primer que protagonitza íntegrament l'actual equip al capdavant de la institució, el Síndic de Greuges ha advertit sobre els problemes derivats del disseny del funcionament dels servicis socials a la Comunitat Valenciana. En l'*Informe anual 2021*, reclamàvem «un examen exhaustiu de la idoneïtat dels models d'intervenció posats en pràctica» ([pàgines 12 i 13](#)). En l'*Informe anual 2022* recordàvem les deficiències denunciades, així com en l'*Informe anual 2023*. En el passat exercici de 2024 tornàvem a insistir ([pàgines 17 i 18](#)), de manera descriptiva i contundent, sobre els problemes tan reiteradament avisats, i preguntàvem, amb certa desesperança: «*De veritat no es pot fer un esforç per simplificar els procediments per a fer-los més àgils, com estem reclamant en els centenars de resolucions que dictem cada any en estes matèries?*».

Durant els últims mesos s'han aprovat de manera urgent dos normes, inicialment com a decrets llei, que han abordat la tasca de simplificar tràmits en un amplíssim conjunt de procediments administratius que abasten diferents matèries, des de les de caràcter purament econòmic fins a les d'abast urbanístic, passant per molts altres sectors. No s'ha fet res rellevant sobre els procediments que estan congestionant els servicis socials de manera irresoluble. Estem parlant de protegir drets que afecten, en molts casos, els més vulnerables.

Per a augmentar la perplexitat, continua en vigor la Llei de la Generalitat 9/2016, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana, sobre la qual en l'*Informe anual 2016* el Síndic ja deia el següent: «*Reduir a la meitat els terminis ordinaris, quan el desproporcionat incompliment d'aquests sol ser, encara hui, la causa de la majoria de les reclamacions, requerirà un extraordinari esforç en mitjans materials i humans per part de l'administració de la Generalitat*» ([pàgina 36](#)). La inobservança d'esta llei ha sigut denunciada pel defensor en els seus Informes anuals i en les seues intervencions públiques, i ha posat de manifest que l'esforç en mitjans humans i materials que reclamava, si s'ha fet, no s'ha notat. Allò que més sorprén de la situació és que, tot i constatar-se que la citada llei no s'ha aplicat des del seu naixement, mitjançant el recent Decret Llei 14/2025, de mesures urgents davant la hiperregulació, l'agilització de procediments i la garantia de la unitat de mercat, s'amplia l'àmbit d'aplicació de la llei per a considerar com a procediments declarats d'emergència ciutadana aquells «... *que tinguen com a objecte la tramitació de llicències per a la construcció de noves vivendes...*». Caldrà veure si els procediments de concessió de llicències d'obra tenen més sort que els dedicats a les prestacions socials i aconseguixen rebaixar els seus períodes de tramitació, perquè es puga estendre la fórmula als de l'àrea social.

Durant l'exercici passat hem tornat a comprovar els problemes que es produïxen cada vegada que acaben els contractes-programa subscrits, ara per períodes quadriennals, entre la Conselleria que exercix les competències en matèria de servicis socials i les administracions locals que participen en la gestió d'alguns servicis i programes. En l'*Informe anual 2020* descrivíem esta situació i analitzàvem les seues causes. En concret, assenyalàvem:

Lleis de la Generalitat i de l'Estat han descarregat sobre els serveis municipals noves i variades responsabilitats, plenes de complexos processos burocràtics. De la seua gestió depenen, en molts casos, les prestacions públiques que les lleis reconeixen com a drets socials. No obstant això, el finançament necessari per a l'exercici d'aquestes noves competències no ha arribat per la via d'augmentar, proporcionalment i simultàniament, els ingressos propis o directes de les corporacions locals. Diguem que primer han arribat les obligacions legals i després s'han arbitrat fórmules d'ajudes o subvencions des dels pressupostos de la Generalitat, fonamentalment per a donar cobertura financera a aquestes noves responsabilitats. Les obligacions que s'han imposat als ajuntaments han nascut amb un caràcter permanent,

mentre que les subvencions per a sufragar-les han estat sotmeses als avatars de l'aprovació i execució anual dels pressupostos de la Generalitat o de l'Estat. A conseqüència d'aquest disseny, els ajuntaments no han pogut comptar amb plantilles estables, ja que la contractació de personal estava subjecta a la recepció de les subvencions» (*Informe anual 2020*, [pàgines 14 i 15](#)).

És important reproduir esta reflexió per a continuar insistint en el diagnòstic sobre les dificultats insalvables a què s'enfronten els servicis socials municipals, que dediquen la major part del seu temps a tasques burocràtiques —informes per a tota mena d'ajudes o prestacions— a partir del treball de plantilles inestables i escasses. Durant 2025 hem assistit a les dificultats de molts ajuntaments per a mantindre l'activitat amb unes plantilles que acabaven, en molts casos, els seus contractes el primer dia de l'any i que tardaven mesos a poder tornar a tindre la dotació de personal derivada del nou contracte programa. En alguns casos, com en el de l'Ajuntament d'Alacant o el de Xàbia, el Síndic es va veure obligat a intervindre d'ofici, com es dona compte en este informe.

Situació de menors migrants

En este capítol de Consideracions Generals cal informar sobre l'intercanvi de comunicacions sostingut entre la, en el seu moment, vicepresidenta Primera i consellera de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda i el Síndic de Greuges, amb motiu de l'aprovació, pel Govern d'Espanya, del «*Reial decret llei 2/2025, de 18 de març, pel qual s'aproven mesures urgents per a garantir l'interés superior de la infància i l'adolescència davant de situacions de contingències migratòries extraordinàries*». La norma estava destinada a fer possible el repartiment, entre les diferents comunitats autònomes, dels menors migrants no acompanyats arribats a Canàries. Este fet va donar lloc a una petició d'intervenció plantejada al Síndic de Greuges per la Vicepresidència Primera. La petició es va fer pública a través dels mitjans de comunicació per la vicepresidenta, la qual cosa aconsella també aportar una explicació pública de l'actuació del Síndic.

Mitjançant escrit de 16/07/2025, es comunicava al defensor que el Consell havia promogut la interposició de recurs d'inconstitucionalitat contra el Reial decret llei 2/2025. Alhora, informava sobre l'existència d'un esborrany de Reial decret, traslladat al Consell pel Ministeri d'Infància, per a fer efectiu el repartiment de menors migrants no acompanyats entre les comunitats autònomes. L'escrit manifestava la seua oposició al repartiment esmentat. Després d'algunes consideracions sobre faltes d'informació, de criteris comuns o de finançament, s'informava sobre actuacions dutes a terme per la Comunitat Valenciana per a atendre, amb anterioritat, menors en esta situació. Seguidament, advertia sobre «*la posible vulneración de derechos fundamentales de estos menores, por la situación tan extrema en que se va a colocar a nuestra Comunidad, con un sistema de protección ya tensionado que imposibilita total y absolutamente acoger ese número de menores que se pretende*». Concloïa apel·lant 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 resposta a l'esmentat escrit, firmada pel Síndic el 17/07/2025, es feia constar el següent: «*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...*». Després de recordar els fonaments estatutaris i legals que atribueixen al Consell facultats executives i al Síndic de Greuges facultats de

supervisió, el defensor completava la seua comunicació amb la vicepresidenta primera destacant 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 vegada resulta oportú recordar que, *«en defensa i protecció dels xiquets i xiquetes que arriben a Espanya sense la companyia de persones adultes que els protegeixen»*, tots els defensors del Poble d'Espanya vam subscriure el 16/10/2019, en la ciutat de Tarifa (Cadis), una [Declaració](#) que, en el punt huit, es dirigia a les administracions públiques en els termes següents: *«Demandem dels poders públics un pla estratègic nacional d'atenció a menors estrangers no acompanyats, que assegure la protecció d'estos xiquets, adolescents i jòvens i que valore la necessitat d'atendre'ls d'una manera coordinada, solidària, ordenada i responsable entre els territoris»*.

En este tema, la posició del Síndic de Greuges ni ha variat, ni pot variar. La Declaració de Tarifa conté tots els valors que, com a defensors dels drets de les persones menors d'edat, hem de sostindre en el nostre treball diari, per damunt de posicionaments polítics i conflictes institucionals. Res ni ningú pot desviar-nos d'eixe objectiu, transcendent com pocs. L'article 1.3 de la Llei del Síndic ens recorda, de manera expressa, la nostra especial vinculació a la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets del xiquet i a la legislació sobre infància i adolescència.

Falta de transparència i bona administració

D'altra banda, cal destacar que també, com en 2024, el següent epígraf en nombre de queixes rebudes és el corresponent a l'apartat de Transparència. És cert que han disminuït lleugerament en relació amb les presentades en 2024 —se situen en 412—, però això no suavitza la gravetat del problema.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana ha fet de la defensa del dret a una bona administració un dels eixos de la seua actuació. Es poden rastrejar les apel·lacions a este dret fonamental en els diferents Informes anuals i, de manera singular, en l'*Informe anual 2023* ([pàgines 14 i 15](#)). Arreplegat en la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea, però també per la jurisprudència del Tribunal Suprem d'Espanya, la seua invocació permet a esta institució denunciar, per exemple, comportaments inapropiats de les administracions, quan estos comportaments s'emparen en l'opacitat o la falta de resposta. La falta d'informació limita les facultats de defensa dels ciutadans davant de l'arbitrarietat, la incompetència o els abusos dels poders públics. De la mateixa manera, també limita les facultats de control i actuació dels actors polítics en l'oposició.

En el primer Informe anual subscrit per l'actual titular ja s'assenyalava com *«no pot haver-hi bona administració on manca la transparència»*, afegint que el sistema democràtic en conjunt *«requereix, per al seu funcionament correcte, un elevat grau de transparència en el funcionament de les administracions»* (*Informe anual 2019*, [pàgina 15](#)).

Com ja hem assenyalat altres vegades, amb els sistemes electrònics actuals de què disposen les administracions públiques, la falta de transparència o la vulneració del dret d'accés a la informació pública no és un problema de mitjans o de protecció de dades,

com se sol al·legar per aquells que volen ocultar les seues actuacions. El que hi ha és un problema de voluntat política que retrata la qualitat de la nostra democràcia.

En l'*Informe anual 2024* féiem referència a les dos víctimes d'este comportament, que identificàvem de la manera següent: «Una, la mateixa democràcia, el funcionament de la qual es va deteriorant cada dia més amb actuacions que impedeixen la participació de tots els partits polítics en la gestió dels assumptes públics i que pretenen evitar retre comptes de les accions de govern. Dos, la ciutadania, que contempla decebuda com els diferents partits estan més ocupats en els seus enfrontaments i lluites polítiques, que per treballar per a resoldre els problemes i les necessitats de les persones. El camí de la desafecció respecte del sistema institucional i de l'activitat política, en general, es nodrix d'esta mena de comportaments» ([pàgina 20](#)).

Poc podem afegir sobre això. Els resultats estan a la vista i el problema no mostra indicis de solució. Si els ciutadans no castiguen amb la seua denúncia o amb el seu vot l'opacitat d'aquells que exercixen el poder, el deteriorament del funcionament de les administracions acabarà amb la seua capacitat de resoldre, mínimament, els problemes que justifiquen la seua existència. Sense transparència i sense retre comptes, les administracions es convertixen en instrument de grups caracteritzats per comportaments extractius, orientats a obtindre beneficis privilegiats dels recursos públics, des d'una posició de prepotència.

L'auge del problema de la vivenda

En una situació com l'actual, no es pot tancar este capítol de Consideracions Generals sense fer referència a l'àrea de vivenda. La quantitat de queixes rebudes, en creixement, no fa justícia a la gravetat del problema social que representa. També ha sigut objecte de reflexió en informes d'anys anteriors. En l'*Informe anual 2021* ja es feia una contundent crida d'atenció sobre les disfuncions del sistema dissenyat per a la sol·licitud i adjudicació d'una vivenda pública a la Comunitat Valenciana ([pàgines 14 i 15](#)). Més recentment, en l'*Informe anual 2023* féiem una anàlisi més exhaustiva sobre el que suposa el dret al gaudi d'una vivenda digna, que reconeix la Llei 2/2017, de 3 de febrer, per la funció social de l'habitatge i la seua legislació de desplegament ([pàgines 18-20](#)). Igualment, en l'*Informe anual 2024* hem insistit en les violacions d'eixe dret ([pàgines 18 i 19](#)).

En multitud de resolucions dictades per esta institució s'ha reiterat que la vivenda constituïx un element bàsic en la vida de les persones, sense el seu gaudi no podem imaginar l'accés a l'exercici d'uns altres drets fonamentals, la defensa dels quals ens ha sigut encomanada. Este Informe anual arreplega una valoració de les queixes tramitades en matèria de vivenda, amb una referència al recordatori de Nacions Unides respecte del que suposa l'assequibilitat de la vivenda, relacionada amb el percentatge que la seua despesa suposa sobre el total dels ingressos de la llar i que no hauria de superar el 30%.

Una desagradable sorpresa va suposar advertir que la Llei de pressupostos de la Generalitat corresponent a 2025 va eliminar el procediment per a concedir ajudes, davant de la inexistència de vivendes disponibles per a adjudicar. Este procediment havia estat vigent durant els exercicis de 2023 i 2024 i es va eliminar de manera incomprensible. Hem fet arribar a la Conselleria de Vivenda la nostra contrarietat per este greu pas arrere, que limita, seriosament, les possibilitats de l'accés a una vivenda per a determinats col·lectius.

No es pot ultimar este apartat sense fer una referència al capítol corresponent a vivenda dins de l'*Informe especial* sobre les actuacions desplegades després de la DANA 2024, el resum del qual està en este mateix document. La conclusió immediata és que el sinistre ha posat en evidència la precarietat en què es trobava la situació de la vivenda abans de la catàstrofe d'octubre de 2024 i els enormes esforços que caldrà fer, des de les administracions públiques, no sols per a recompondre sinó per a millorar una situació que hem de qualificar de dramàtica.

Com en anys anteriors, després de l'apartat estadístic del present Informe anual i després del resum de l'*Informe especial* sobre la DANA de 2024, es distribuïxen per matèries aquelles queixes que hem traslladat com a més representatives dels problemes abordats. Darrere de cada queixa hi ha un problema humà i, generalment, una deficient actuació d'alguna administració pública. No podem arreplegar-les totes, però podem aproximar-nos a presentar aquelles que millor contribuïxen a fer visibles les vulneracions més comunes que patix la ciutadania.

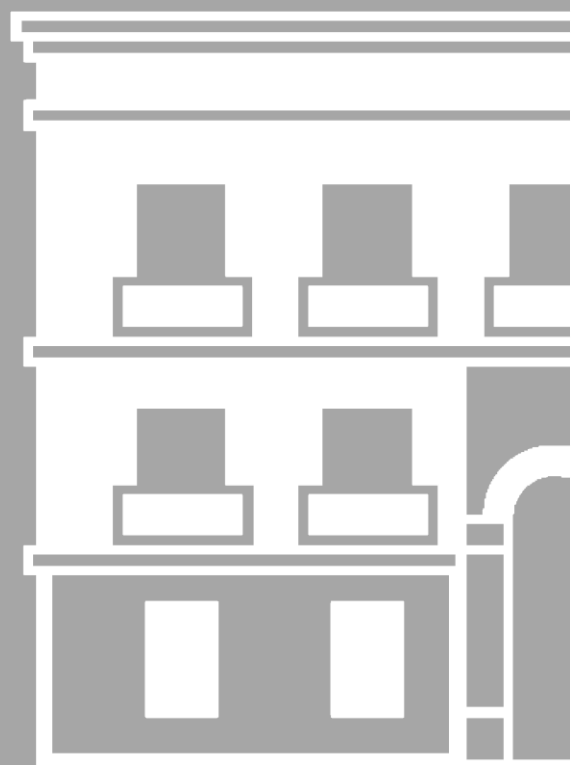
Finalment, recordem la possibilitat d'accedir, des de la versió electrònica d'este *Informe anual 2025*, que podrà descarregar-se des de la pàgina web de la institució, a les resolucions de consideracions a l'Administració i a les resolucions de tancament que hem arreplegat a través dels corresponents enllaços. Estos enllaços estan en la descripció de les queixes que es fa en cada apartat d'este Informe.

Des de la pàgina web de la institució també es pot accedir a totes les resolucions emeses, fent ús del buscador d'actuacions o del número corresponent de queixa (www.elsindic.com/va/actuacions/).

Capítol

2

**Activitat del Síndic de
Greuges en xifres**



Capítol 2

Activitat del Síndic de Greuges en xifres

Les dades sobre l'activitat del Síndic de Greuges durant l'any 2025 es presenten en este capítol ordenades atenent diversos criteris.

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

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

Quan informem de les queixes presentem per separat les *queixes iniciades en 2025*, que ens permetran conèixer la casuística dels problemes detectats durant l'any, i les *queixes tancades en 2025*, que ens informen del resultat aconseguit després de tramitar els expedients.

L'apartat sobre *col·laboració de l'Administració* es referix també a queixes tancades en 2025, perquè és en el moment del tancament quan es valora este aspecte.

Finalment, amb el propòsit de donar una perspectiva temporal, hi presentem *l'evolució en el temps* d'alguns elements analitzats i comparem les dades de 2025 amb les d'anys anteriors.

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

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

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

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

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

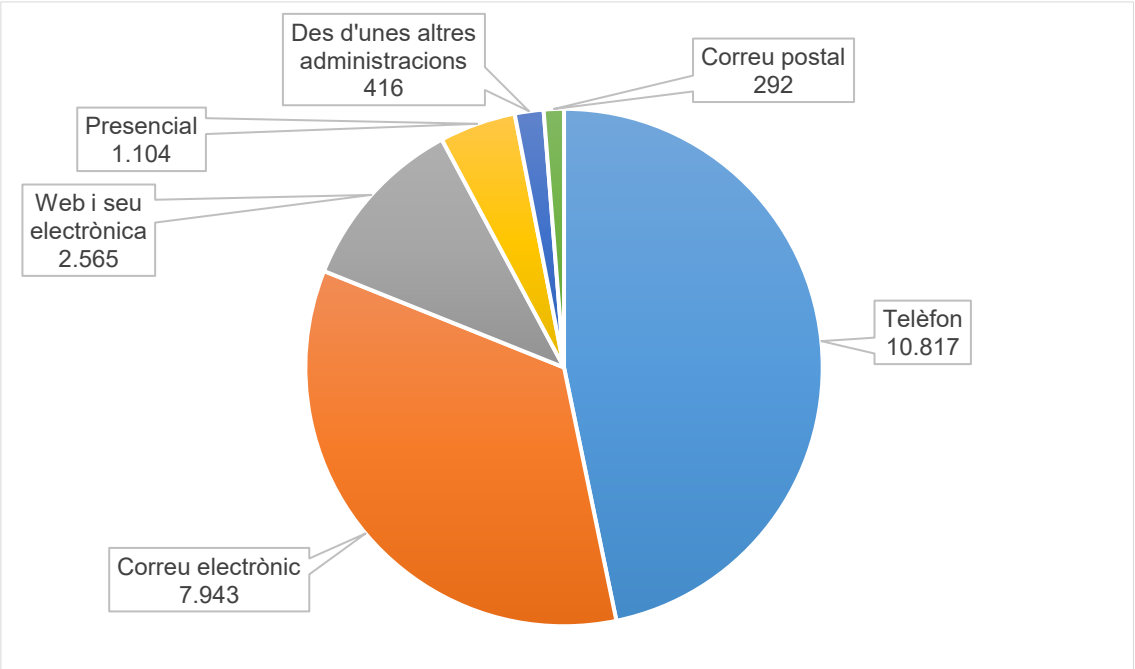
$$\% \text{ Variació} = \text{Nre. Variació} / \text{Nre. any anterior} \times 100.$$

2.1 Consultes presentades per la ciutadania en 2025

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

Taula 1
Consultes presentades per la ciutadania en 2025

Tipus d'atenció	2024		2025		Variació 2025-2024	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Telèfon	8.695	46,62	10.817	46,75	2.122	24,40
Correu electrònic	6.220	33,35	7.943	34,33	1.723	27,70
Web i seu electrònica	2.231	11,96	2.565	11,09	334	14,97
Presencial	957	5,13	1.104	4,77	147	15,36
Des d'unes altres administracions	283	1,52	416	1,80	133	47,00
Correu postal	266	1,43	292	1,26	26	9,77
Total	18.652	100,00	23.137	100,00	4.485	24,05



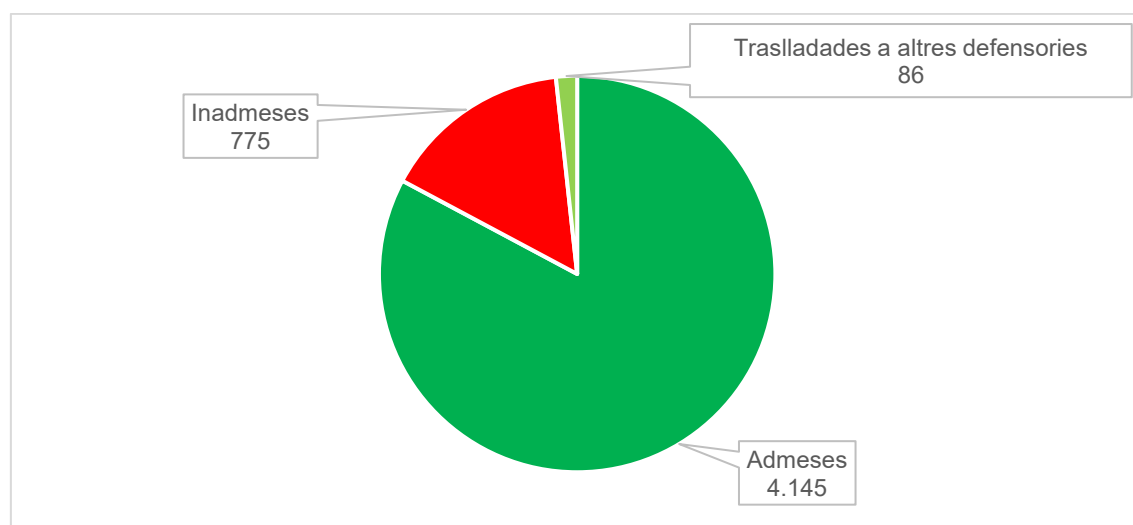
2.2 Queixes de la ciutadania iniciades en 2025

Dades generals

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

Taula 2
Queixes de la ciutadania iniciades en 2025

Tipus	2024		2025		Variació 2025-2024	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Admeses	3.941	82,62	4.145	82,80	204	5,18
Inadmeses	720	15,09	775	15,48	55	7,64
Traslladades a altres defensories	109	2,29	86	1,72	-23	-21,10
Total	4.770	100,00	5.006	100,00	236	4,95

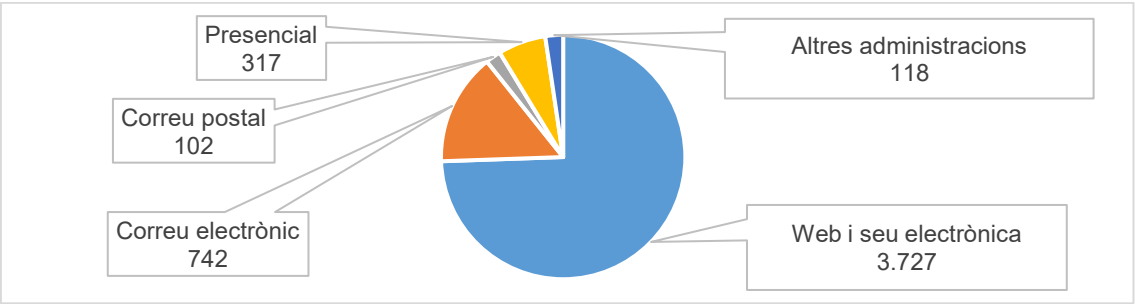


Dades sobre les persones que presenten queixes

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

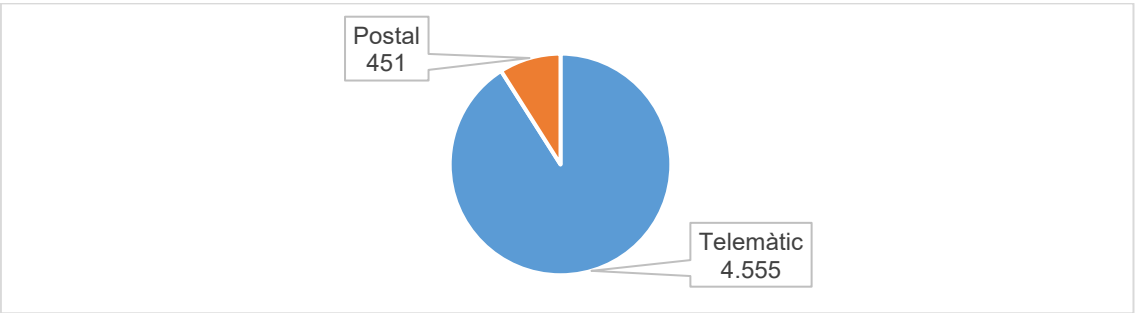
Taula 3
Canal de recepció de les queixes presentades per la ciutadania en 2025

Canal	2024		2025		Variació 2025-2024	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Web i seu electrònica	3.450	72,33	3.727	74,45	277	8,03
Correu electrònic	808	16,94	742	14,82	-66	-8,17
Correu postal	138	2,89	102	2,04	-36	-26,09
Presencial	297	6,23	317	6,33	20	6,73
Altres administracions	77	1,61	118	2,36	41	53,25
Total	4.770	100,00	5.006	100,00	236	4,95



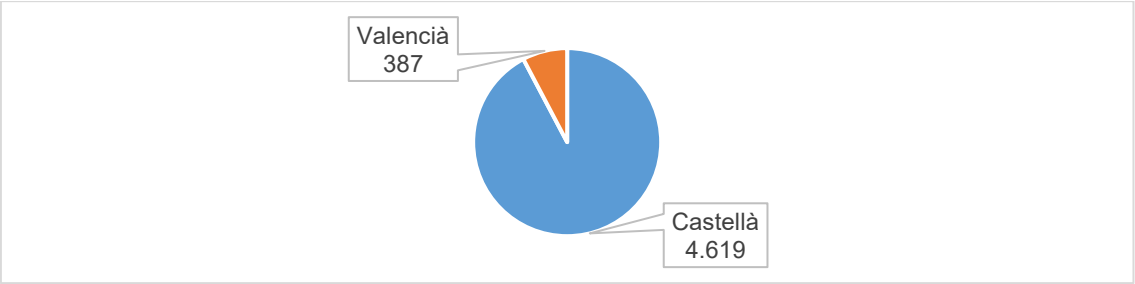
Taula 4
Canal de comunicació triat per la ciutadania per a la tramitació de les seues queixes en 2025

Canal	2024		2025		Variació 2025-2024	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Telemàtic	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



Taula 5
Idioma triat per la ciutadania per a la tramitació de les seues queixes en 2025

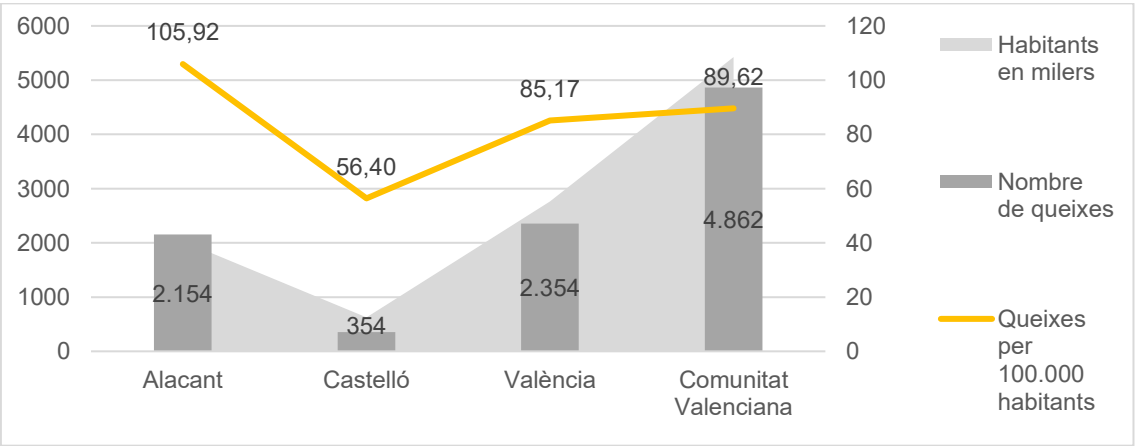
Idioma	2024		2025		Variació 2025-2024	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Castellà	4.332	90,82	4.619	92,27	287	6,63
Valencià	438	9,18	387	7,73	-51	-11,64
Total	4.770	100,00	5.006	100,00	236	4,95



Taula 6
Lloc de residència de les persones que van presentar queixes en 2025

Província	2024				2025				Variació 2025-2024			
	H.	Nre.	%	Q/100 k h.	H.	Nre.	%	Q/100 k h.	H.	Nre.	%	Q/100 k h.
Alacant	1.991.259	2043	42,83	102,60	2.033.566	2.154	43,03	105,92	42.307	111	5,43	3,32
Castelló	615.849	395	8,28	64,14	627.620	354	7,07	56,40	11.771	-41	-10,38	-7,74
València	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
Altres / No especificats	-	54	1,13	-	-	144	2,88	-	-	90	166,67	-

S'utilitzen les següents abreviatures: H. (Habitants), Nre. (Nombre de queixes), % (Percentatge de queixes), Q/100 k h. (Queixes per 100.000 habitants)
Les dades de població són les que proporciona l'INE per als anys 2024 i 2025.
La dada de queixes/100.000 habitants sols s'oferix per a la Comunitat Valenciana i les províncies que la integren, perquè no té sentit per a uns altres orígens.

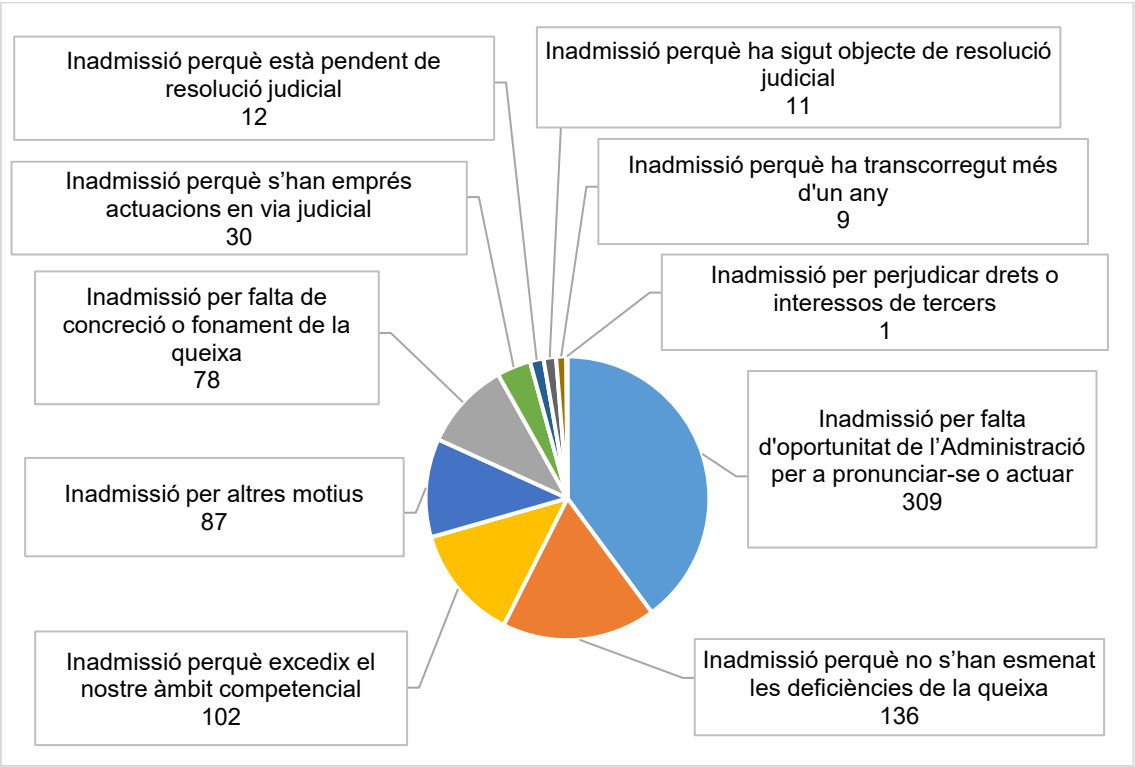


Dades de les queixes inadmeses

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

Taula 7
Motius d'inadmissió de queixes de la ciutadania iniciades en 2025

Motiu d'inadmissió	2024		2025		Variació 2025-2024	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Inadmissió per falta d'oportunitat de l'Administració per a pronunciar-se o actuar	312	43,33	309	39,87	-3	-0,96
Inadmissió perquè no s'han esmenat les deficiències de la queixa	138	19,17	136	17,55	-2	-1,45
Inadmissió perquè excedix el nostre àmbit competencial	65	9,03	102	13,16	37	56,92
Inadmissió per altres motius	61	8,47	87	11,23	26	42,62
Inadmissió per falta de concreció o fonament de la queixa	105	14,58	78	10,06	-27	-25,71
Inadmissió perquè s'han emprés actuacions en via judicial	15	2,08	30	3,87	15	100,00
Inadmissió perquè està pendent de resolució judicial	7	0,97	12	1,55	5	71,43
Inadmissió perquè ha sigut objecte de resolució judicial	10	1,39	11	1,42	1	10,00
Inadmissió perquè ha transcorregut més d'un any	2	0,28	9	1,16	7	350,00
Inadmissió per perjudicar drets o interessos de tercers	5	0,69	1	0,13	-4	-80,00
Total	720	100,00	775	100,00	55	7,64

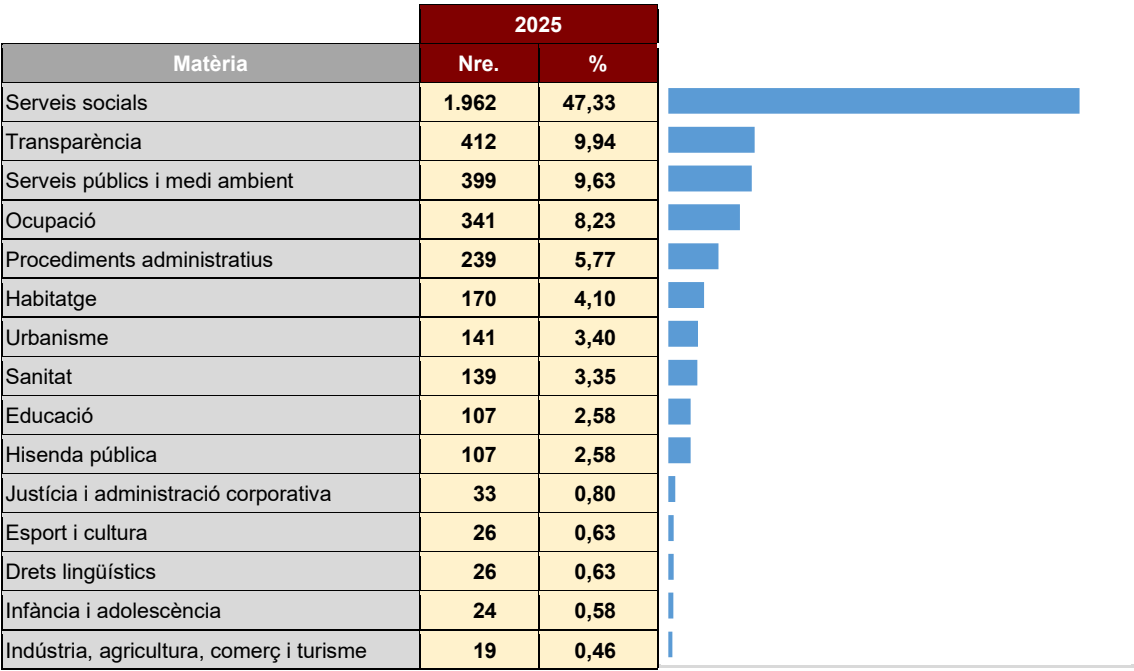


Dades de les queixes admeses

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

Taula 8
Matèries de les queixes de la ciutadania iniciades en 2025 i admeses a tràmit

Matèria	2024		2025		Variació 2025-2024	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Serveis socials	1.888	47,91	1.962	47,33	74	3,92
Sanitat	122	3,10	139	3,35	17	13,93
Educació	207	5,25	107	2,58	-100	-48,31
Habitatge	164	4,16	170	4,10	6	3,66
Ocupació	247	6,27	341	8,23	94	38,06
Transparència	432	10,96	412	9,94	-20	-4,63
Procediments administratius	200	5,07	239	5,77	39	19,50
Hisenda pública	80	2,03	107	2,58	27	33,75
Serveis públics i medi ambient	317	8,04	399	9,63	82	25,87
Urbanisme	128	3,25	141	3,40	13	10,16
Indústria, agricultura, comerç i turisme	19	0,48	19	0,46	0	0,00
Justícia i administració corporativa	27	0,69	33	0,80	6	22,22
Infància i adolescència	56	1,42	24	0,58	-32	-57,14
Esport i cultura	39	0,99	26	0,63	-13	-33,33
Drets lingüístics	15	0,38	26	0,63	11	73,33
Total	3.941	100,00	4.145	100,00	204	5,18



Matèria	2025	
	Nre.	%
Serveis socials	1.962	47,33
Dependència	1273	30,71
Discapacitat	431	10,40
Renda valenciana d'inclusió	172	4,15
Generals	62	1,50
Majors	11	0,27
Famílies	5	0,12
Altres	7	0,17
Sanitat	139	3,35
Atenció especialitzada	44	1,06
Falta de resposta	17	0,41
Informació sanitària	17	0,41
Llistes d'espera	15	0,36
Assistència hospitalària	10	0,24
Atenció primària	6	0,14
Reintegrant de despeses	6	0,14
Praxi professional	5	0,12
Farmàcia	4	0,10
Elecció de centre o facultatiu	3	0,07
Responsabilitat patrimonial	3	0,07
Salut mental	2	0,05
Salut sexual i reproductiva	1	0,02
Infraestructures sanitàries	2	0,05
Altres	4	0,10
Educació	107	2,58
Ensenyament no universitari	93	2,24
Ensenyament universitari	8	0,19
Escola Oficial d'Idiomes	2	0,05
Altres	4	0,10
Habitatge	170	4,10
Ajudes	82	1,98
Demanda habitatge públic	67	1,62
Evha	10	0,24
Altres	11	0,27
Ocupació	341	8,23
Ocupació pública	333	8,03
Altres	8	0,19
Transparència	412	9,94
Càrrecs electes	212	5,11
Accés a la informació	163	3,93
Dret de petició	30	0,72
Participació pública	6	0,14
Altres	1	0,02

Matèria	2025	
	Nre.	%
Procediments administratius	239	5,77
Falta de resposta	144	3,47
Procediment administratiu	33	0,80
Responsabilitat patrimonial	27	0,65
Padró municipal	15	0,36
Administració electrònica	5	0,12
Atenció al ciutadà	4	0,10
Contractació	4	0,10
Expropiacions	3	0,07
Altres	4	0,10
Hisenda pública	107	2,58
Serveis públics i medi ambient	399	9,63
Medi ambient	196	4,73
Serveis públics locals i trànsit	168	4,05
Altres	20	0,48
Urbanisme	141	3,40
Indústria, agricultura, comerç i turisme	19	0,46
Justícia i administració corporativa	33	0,80
Infància i adolescència	24	0,58
Protecció jurídica	19	0,46
Punts de trobada familiar: funcionament	3	0,07
Atenció precoç	2	0,05
Esport i cultura	26	0,63
Drets lingüístics	26	0,63
Total	4.145	100,00

2.3 Queixes de la ciutadania tancades en 2025

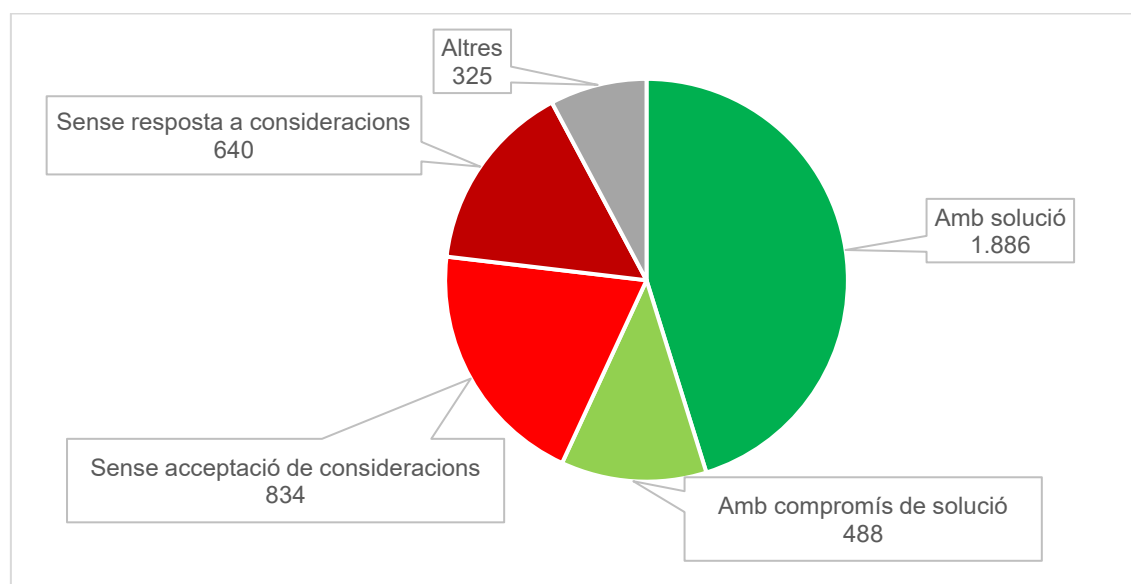
Quan conclou la tramitació de les queixes, el Síndic valora el resultat aconseguit en la resolució de l'assumpte plantejat per la persona interessada: si el problema ha sigut solucionat, si hi ha un compromís de l'Administració per a solucionar-lo, etc.

Taula 9

Tipus de tancament de queixes de la ciutadania finalitzades en 2025

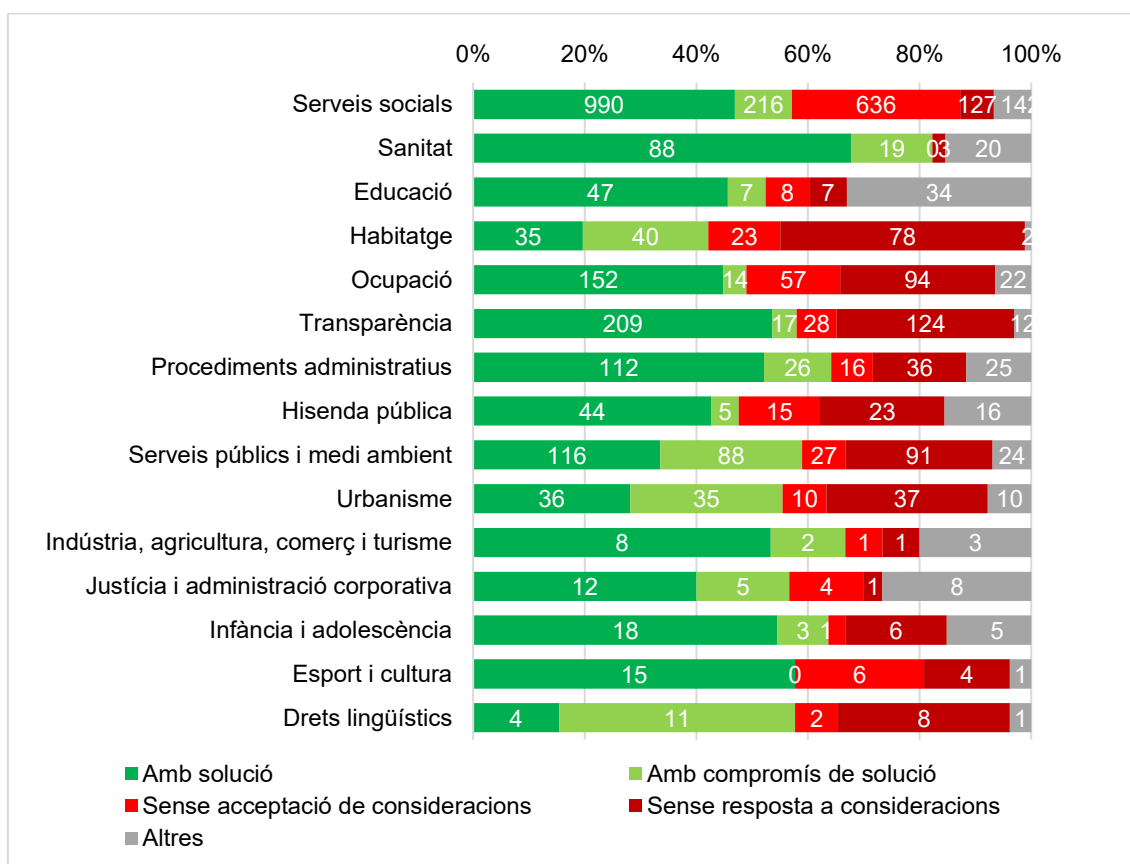
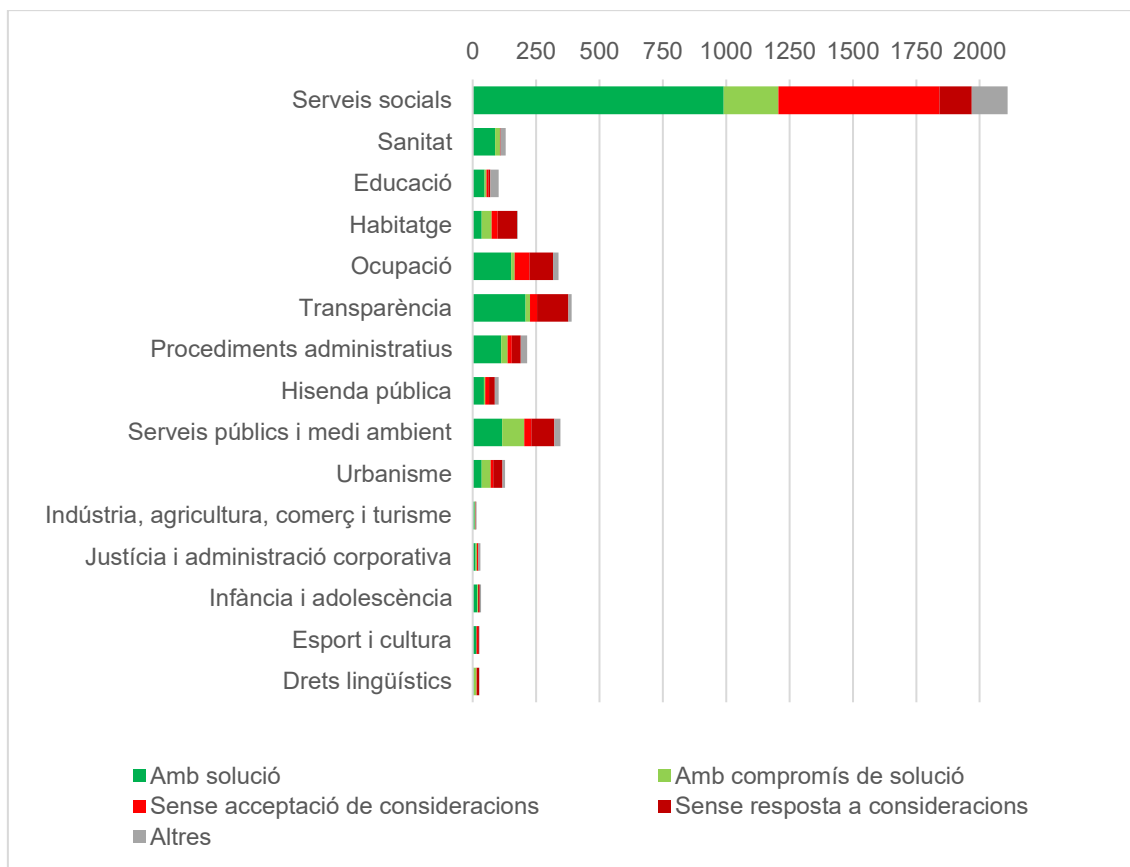
Tipus de tancament	2024		2025		Variació 2025-2024	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Amb solució	1.489	41,42	1.886	45,20	397	26,66
Amb compromís de solució	597	16,61	488	11,69	-109	-18,26
Sense acceptació de consideracions	786	21,86	834	19,99	48	6,11
Sense resposta a consideracions	462	12,85	640	15,34	178	38,53
Altres	261	7,26	325	7,79	64	24,52
Total	3.595	100,00	4.173	100,00	578	16,08

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



Taula 10
Distribució per matèries dels tipus de tancament de queixes de la ciutadania finalitzades en 2025

Matèria	Amb solució		Amb compromís de solució		Sense acceptació de consideracions		Sense resposta a consideracions		Altres		Total
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.
Serveis socials	990	46,90	216	10,23	636	30,13	127	6,02	142	6,73	2111
Sanitat	88	67,69	19	14,62		0,00	3	2,31	20	15,38	130
Educació	47	45,63	7	6,80	8	7,77	7	6,80	34	33,01	103
Habitatge	35	19,66	40	22,47	23	12,92	78	43,82	2	1,12	178
Ocupació	152	44,84	14	4,13	57	16,81	94	27,73	22	6,49	339
Transparència	209	53,59	17	4,36	28	7,18	124	31,79	12	3,08	390
Procediments administratius	112	52,09	26	12,09	16	7,44	36	16,74	25	11,63	215
Hisenda pública	44	42,72	5	4,85	15	14,56	23	22,33	16	15,53	103
Serveis públics i medi ambient	116	33,53	88	25,43	27	7,80	91	26,30	24	6,94	346
Urbanisme	36	28,13	35	27,34	10	7,81	37	28,91	10	7,81	128
Indústria, agricultura, comerç i turisme	8	53,33	2	13,33	1	6,67	1	6,67	3	20,00	15
Justícia i administració corporativa	12	40,00	5	16,67	4	13,33	1	3,33	8	26,67	30
Infància i adolescència	18	54,55	3	9,09	1	3,03	6	18,18	5	15,15	33
Esport i cultura	15	57,69		0,00	6	23,08	4	15,38	1	3,85	26
Drets lingüístics	4	15,38	11	42,31	2	7,69	8	30,77	1	3,85	26



2.4 Queixes d'ofici iniciades en 2025

Taula 11
Queixes d'ofici iniciades en 2025

Núm. queixa	Núm. d'ofici.	Matèria	Epígraf	Assumpte
2550001	1-2025	Serveis socials	---	Actuacions de les administracions públiques després de la DANA 2024 en matèria de Serveis socials
2550002	2-2025	Educació	---	Actuacions de les administracions públiques després de la DANA 2024 en matèria d'Educació
2550003	3-2025	Habitatge	---	Actuacions de les administracions públiques després de la DANA 2024 en matèria d'Habitatge
2550004	4-2025	Serveis socials	Generals	Falta de personal en els serveis socials de l'Ajuntament d'Alacant
2550005	5-2025	Serveis socials	Discapacitat	Demora en les valoracions inicials i revisions de grau de discapacitat
2550006	6-2025	Serveis socials	Generals	Falta de personal en els serveis socials de l'Ajuntament de Xàbia
2550007	7-2025	Serveis socials	Generals	Albergs municipals de l'Ajuntament de València
2550008	8-2025	---	---	Número d'expedient no utilitzat
2550009	9-2025	Serveis socials	Generals	Repartiment d'aliments en via pública per organitzacions socials
2550010	10-2025	Serveis socials	Dependència	Demores en la resolució dels expedients de reconeixement de la dependència en persones menors d'edat
2550011	11-2025	Procediments administratius	Atenció al ciutadà	Gestió de la cita prèvia en l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl
2550012	12-2025	INFORME ESPECIAL	---	Recopilatori de l'estat de situació derivat dels expedients d'ofici en relació amb la DANA 2024 - Servicis socials (2550001) - Educació (2550002) - Vivenda (2550003)

2.5 Queixes d'ofici tancades en 2025

Taula 12

Queixes d'ofici tancades en 2025

Núm. queixa	Núm. d'ofici.	Matèria	Epígraf	Assumpte	Típus de tancament
2450005	5-2024	Infància i adolescència	Estrangers	Incidències en la Llar d'Emancipació de Torrent	Amb compromís de solució
2450006	6-2024	Serveis socials	Dependència	Demores en les valoracions en els serveis socials generals. Cas d'Ibi	Amb compromís de solució
2450007	7-2024	Procediments administratius	Padró municipal	Empadronament en situacions especials. Seguiment	Amb compromís de solució
2450009	9-2024	Serveis socials	Generals	Incompliment de deures de curatela	Sense acceptació de consideracions
2450010	10-2024	Sanitat	Informació sanitària	Tramitació de queixes i reclamacions en matèria sanitària. Garantia dels drets dels usuaris	Sense acceptació de consideracions
2450012	12-2024	Educació	Ensenyament no universitari	Dret a la gratuïtat de l'ensenyament bàsic	Amb compromís de solució
2450013	13-2024	Serveis socials	Majors	Condicions de la residència per a persones majors Llar Sagrada Família de la Vall d'Uixó	Amb solució
2450015	15-2024	Infància i adolescència	Situacions de risc	Situacions de risc prenatal	Sense resposta a consideracions
2550004	4-2025	Serveis socials	Generals	Falta de personal en els serveis socials de l'Ajuntament d'Alacant	Amb solució
2550005	5-2025	Serveis socials	Discapacitat	Demora en les valoracions inicials i revisions de grau de discapacitat	Amb compromís de solució
2550006	6-2025	Serveis socials	Generals	Falta de personal en els serveis socials de l'Ajuntament de Xàbia	Amb compromís de solució
2550007	7-2025	Serveis socials	Generals	Albergs municipals de l'Ajuntament de València	Amb compromís de solució
2550009	9-2025	Serveis socials	Generals	Repartiment d'aliments en via pública per organitzacions socials	Amb compromís de solució

2.6 Llistat de queixes d'ofici iniciades i/o tancades en 2025 i pàgina de l'Informe anual 2025 en què es tracten

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

Taula 13

Llistat de queixes iniciades i/o tancades el 2025 i pàgina de l'Informe anual 2025 en què es tracten

Núm. queixa	Núm. d'ofici	Matèria	Epígraf	Assumpte	Pàgina
2450005	5-2024	Infància i adolescència	Estrangers	Incidències en la Llar d'Emancipació de Torrent	97
2450006	6-2024	Serveis socials	Dependència	Demores en les valoracions en els serveis socials generals. Cas d'Ibi	76
2450007	7-2024	Procediments administratius	Padró municipal	Empadronament en situacions especials. Seguiment	138
2450009	9-2024	Serveis socials	Generals	Incompliment de deures de curatela	74
2450010	10-2024	Sanitat	Informació sanitària	Tramitació de queixes i reclamacions en matèria sanitària. Garantia dels drets dels usuaris	103
2450012	12-2024	Educació	Ensenyament no universitari	Dret a la gratuïtat de l'ensenyament bàsic	109
2450013	13-2024	Serveis socials	Majors	Condicions de la residència per a persones majors Llar Sagrada Família de la Vall d'Uixó	90
2450015	15-2024	Infància i adolescència	Situacions de risc	Situacions de risc prenatal	98
2550001	1-2025	Serveis socials	---	Actuacions de les administracions públiques després de la DANA 2024 en matèria de Serveis socials	64
2550002	2-2025	Educació	---	Actuacions de les administracions públiques després de la DANA 2024 en matèria d'Educació	65
2550003	3-2025	Habitatge	---	Actuacions de les administracions públiques després de la DANA 2024 en matèria d'Habitatge	67
2550004	4-2025	Serveis socials	Generals	Falta de personal en els serveis socials de l'Ajuntament d'Alacant	71
2550005	5-2025	Serveis socials	Discapacitat	Demora en les valoracions inicials i revisions de grau de discapacitat	86
2550006	6-2025	Serveis socials	Generals	Falta de personal en els serveis socials de l'Ajuntament de Xàbia	72

Núm. queixa	Núm. d'ofici	Matèria	Epígraf	Assumpte	Pàgina
2550007	7-2025	Serveis socials	Generals	Albergs municipals de l'Ajuntament de València	81
2550008	8-2025	---	---	Número d'expedient no utilitzat	---
2550009	9-2025	Serveis socials	Generals	Repartiment d'aliments en via pública per organitzacions socials	82
2550010	10-2025	Serveis socials	Dependència	Demores en la resolució dels expedients de reconeixement de la dependència en persones menors d'edat	76
2550011	11-2025	Procediments administratius	Atenció al ciutadà	Gestió de la cita prèvia en l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl	137
2550012	12-2025	INFORME ESPECIAL	---	Recopilatori de l'estat de situació derivat dels expedients d'ofici en relació amb la DANA 2024 - Servicis socials (2550001) - Educació (2550002) - Vivenda (2550003)	63

2.7 Col·laboració de l'Administració

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

Article 39. Negativa a col·laborar

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

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

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

Durant l'exercici de 2025 s'han modificat el nombre i la denominació de les conselleries i les seues atribucions en dos ocasions ([Decret 14/2025, de 4 de novembre](#) i [Decret 16/2025, de 3 de desembre](#)), eliminant i creant conselleries, i reassignant algunes competències entre les ja existents. Algunes de les conselleries han canviat de nom al llarg de l'any.

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

	01/01/2025 – 03/11/2025	04/11/2025 – 02/12/2025	03/12/2025 - 31/12/2025
(1)	Presidència de la Generalitat Valenciana		
(2)	Vicepresidència Primera i Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda		[DESAPAREIX]
(3)	Vicepresidència Segona i Conselleria per a la Recuperació Econòmica i Social de la Comunitat Valenciana	[DESAPAREIX]	
(4)	Conselleria d'Hisenda i Economia		[DESAPAREIX]
(5)	Conselleria de Sanitat		
(6)	Conselleria de Justícia i Administració Pública		[DESAPAREIX]
(7)	Conselleria d'Emergències i Interior		
(8)	Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació		[DESAPAREIX]
(9)	Conselleria d'Agricultura, Aigua, Ramaderia i Pesca		
(10)	Conselleria de Medi Ambient, Infraestructures i Territori	[DESAPAREIX]	
(11)	Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme		[DESAPAREIX]
(12)	[NO EXISTIX]	Vicepresidència Segona i Conselleria per a la Recuperació Econòmica i Social de la Comunitat Valenciana i de Medi Ambient, Infraestructures i Territori	[DESAPAREIX]

(13)	[NO EXISTIX]	Vicepresidència Primera i Conselleria de Vivenda, Ocupació, Joventut i Igualtat
(14)	[NO EXISTIX]	Vicepresidència Segona i Conselleria de Presidència
(15)	[NO EXISTIX]	Vicepresidència Tercera i Conselleria de Medi Ambient, Infraestructures, Territori i de la Recuperació
(16)	[NO EXISTIX]	Conselleria d'Economia, Hisenda i Administració Pública
(17)	[NO EXISTIX]	Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància
(18)	[NO EXISTIX]	Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats
(19)	[NO EXISTIX]	Conselleria de Justícia, Transparència i Participació
(20)	[NO EXISTIX]	Conselleria d'Indústria, Turisme, Innovació i Comerç

Taula 14

Nivell de col·laboració de les administracions investigades (Consell i ajuntaments) en queixes tancades en 2025

Administració	Total queixes	Sí col·labora	No col·labora	% col·labora
Vicepresidència Primera i Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda	2298	1476	822	64,23
Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació	197	164	33	83,25
Conselleria de Sanitat	171	153	18	89,47
Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància	131	131		100,00
Vicepresidència Segona i Conselleria per a la Recuperació Econòmica i Social de la Comunitat Valenciana i de Medi Ambient, Infraestructures i Territori	66	34	32	51,52
Conselleria de Justícia i Administració Pública	52	46	6	88,46
Conselleria d'Indústria, Turisme, Innovació i Comerç	25	22	3	88,00
Conselleria d'Hisenda i Economia	17	14	3	82,35
Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats	11	11		100,00
Conselleria d'Emergències i Interior	7	5	2	71,43
Conselleria d'Agricultura, Aigua, Ramaderia i Pesca	3	3		100,00
Conselleria d'Economia, Hisenda i Administració Pública	3	3		100,00
Vicepresidència Tercera i Conselleria de Medi Ambient, Infraestructures, Territori i de la Recuperació	3		3	0,00
Conselleria de Justícia, Transparència i Participació	2	2		100,00
Vicepresidència Primera i Conselleria de Vivenda, Ocupació, Joventut i Igualtat	2	2		100,00
Vicepresidència Segona i Conselleria per a la Recuperació Econòmica i Social de la Comunitat Valenciana	1	1		100,00
Presidència de la Generalitat Valenciana	7	7		100,00
Total Consell	2996	2074	922	69,23

Administració	Total queixes	Sí col·labora	No col·labora	% col·labora
LABORA (Servei Valencià d'Ocupació i Formació)	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 altres entitats autonòmiques	10	6	4	60,00
Ajuntaments de la província d'Alacant	802	496	306	61,85
Ajuntaments de la província de Castelló	157	93	64	59,24
Ajuntaments de la província de València	751	480	271	63,91
Total ajuntaments	1710	1069	641	62,51

A continuació, relacionem totes les administracions que en el transcurs de la tramitació d'una queixa tancada en 2025 no van col·laborar amb el Síndic, ja que no enviaren els informes sol·licitats (art. 39.1.a) ni van respondre als suggeriments i les recomanacions del Síndic (art. 39.1.b).

Taula 15

Administracions que en la tramitació d'una queixa no van contestar a les peticions d'informe (art. 39.1.a) ni a les consideracions del Síndic (art. 39.1.b), en queixes tancades en 2025

Administració autonòmica	Total queixes	No col·labora 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora 39.1.a i 39.1.b
Vicepresidència Primera i Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda	2298	197	8,57
Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació	197	8	4,06
Conselleria de Sanitat	171	2	1,17
Vicepresidència Segona i Conselleria per a la Recuperació Econòmica i Social de la Comunitat Valenciana i de Medi Ambient, Infraestructures i Territori	66	12	18,18
Conselleria de Justícia i Administració Pública	52	1	1,92
Conselleria d'Indústria, Turisme, Innovació i Comerç	25	1	4,00
Conselleria d'Emergències i Interior	7	2	28,57
Vicepresidència Tercera i Conselleria de Medi Ambient, Infraestructures, Territori i de la Recuperació	3	2	66,67
Total Administració autonòmica	2996	225	7,51

Administració	Total queixes	Sí col·labora	No col·labora	% col·labora	No col·labora 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora 39.1.a i 39.1.b
Administració local						
Ajuntament d'Agost	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament d'Alacant	198	142	56	71,72	32	16,16
Ajuntament d'Albaida	3	0	3	0,00	1	33,33
Ajuntament d'Albal	7	1	6	14,29	5	71,43
Ajuntament d'Alboraia	2	1	1	50,00	1	50,00
Ajuntament d'Alcàsser	14	10	4	71,43	1	7,14
Ajuntament d'Alcoi	9	6	3	66,67	1	11,11
Ajuntament d'Alginet	3	2	1	66,67	1	33,33
Ajuntament d'Algorfa	9	0	9	0,00	9	100,00
Ajuntament d'Altea	8	5	3	62,50	2	25,00
Ajuntament d'Alzira	9	6	3	66,67	1	11,11
Ajuntament d'Aspe	9	7	2	77,78	1	11,11
Ajuntament de Benaguasil	16	12	4	75,00	3	18,75
Ajuntament de Benicarló	4	1	3	25,00	2	50,00
Ajuntament de Benidorm	18	9	9	50,00	3	16,67
Ajuntament de Benifairó de les Valls	2	1	1	50,00	1	50,00
Ajuntament de Benigànim	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament de Benissa	3	1	2	33,33	1	33,33
Ajuntament de Bétera	11	5	6	45,45	1	9,09
Ajuntament de Borriana	4	3	1	75,00	1	25,00
Ajuntament de Buñol	8	5	3	62,50	1	12,50
Ajuntament de Burjassot	6	4	2	66,67	1	16,67
Ajuntament de Callosa de Segura	14	5	9	35,71	5	35,71
Ajuntament de Carcaixent	4	1	3	25,00	1	25,00
Ajuntament de Casinos	2	0	2	0,00	2	100,00
Ajuntament de Castalla	8	6	2	75,00	1	12,50

Administració	Total queixes	Sí col·labora	No col·labora	% col·labora	No col·labora 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora 39.1.a i 39.1.b
Ajuntament de Castell de Castells	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament de Castelló	3	2	1	66,67	1	33,33
Ajuntament de Castelló de Rugat	2	0	2	0,00	1	50,00
Ajuntament de Castillo de Villamalefa	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament de Cheste	3	0	3	0,00	3	100,00
Ajuntament de Chiva	12	3	9	25,00	5	41,67
Ajuntament de Chóvar	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament de Cocentaina	6	4	2	66,67	1	16,67
Ajuntament de Corbera	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament de Cullera	6	1	5	16,67	4	66,67
Ajuntament del Campello	44	14	30	31,82	20	45,45
Ajuntament d'Elda	6	3	3	50,00	1	16,67
Ajuntament de Finestrat	2	1	1	50,00	1	50,00
Ajuntament de Gandia	10	6	4	60,00	3	30,00
Ajuntament de Godella	11	2	9	18,18	8	72,73
Ajuntament de Godelleta	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament de Guadassuar	3	0	3	0,00	3	100,00
Ajuntament de Guardamar del Segura	6	2	4	33,33	1	16,67
Ajuntament d'Higueruelas	10	0	10	0,00	10	100,00
Ajuntament d'Ibi	26	6	20	23,08	7	26,92
Ajuntament de l'Alcúdia de Crespins	2	1	1	50,00	1	50,00
Ajuntament de la Pobla de Farnals	2	1	1	50,00	1	50,00
Ajuntament de la Vall d'Uixó	5	1	4	20,00	2	40,00
Ajuntament de l'Eliana	7	5	2	71,43	1	14,29
Ajuntament de Loriguilla	5	0	5	0,00	1	20,00
Ajuntament de Manises	4	2	2	50,00	1	25,00
Ajuntament de Massamagrell	3	1	2	33,33	1	33,33

Administració	Total queixes	Sí col·labora	No col·labora	% col·labora	No col·labora 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora 39.1.a i 39.1.b
Ajuntament de Mislata	4	1	3	25,00	1	25,00
Ajuntament de Monforte del Cid	10	2	8	20,00	6	60,00
Ajuntament de Monòver	3	1	2	33,33	2	66,67
Ajuntament de Montcada	14	3	11	21,43	8	57,14
Ajuntament de Montserrat	4	2	2	50,00	2	50,00
Ajuntament de Museros	2	0	2	0,00	2	100,00
Ajuntament de Mutxamel	21	17	4	80,95	1	4,76
Ajuntament de Nàquera	7	3	4	42,86	4	57,14
Ajuntament de Novelda	10	6	4	60,00	1	10,00
Ajuntament de Nules	5	3	2	60,00	1	20,00
Ajuntament d'Onil	5	2	3	40,00	1	20,00
Ajuntament d'Orihuela	34	13	21	38,24	11	32,35
Ajuntament d'Orpesa	15	3	12	20,00	11	73,33
Ajuntament de Paiporta	14	2	12	14,29	9	64,29
Ajuntament de Paterna	14	6	8	42,86	6	42,86
Ajuntament de Pego	2	0	2	0,00	1	50,00
Ajuntament de Peníscola	3	2	1	66,67	1	33,33
Ajuntament de Picanya	6	2	4	33,33	1	16,67
Ajuntament de Pilar de la Horadada	3	2	1	66,67	1	33,33
Ajuntament de Piles	2	1	1	50,00	1	50,00
Ajuntament del Pinós	4	2	2	50,00	1	25,00
Ajuntament de Puçol	6	3	3	50,00	2	33,33
Ajuntament de Quartell	3	0	3	0,00	3	100,00
Ajuntament de Requena	5	2	3	40,00	2	40,00
Ajuntament de Riba-roja de Túria	5	3	2	60,00	1	20,00
Ajuntament de Rocafort	7	3	4	42,86	1	14,29
Ajuntament de Sagunt	16	7	9	43,75	2	12,50

Administració	Total queixes	Sí col·labora	No col·labora	% col·labora	No col·labora 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora 39.1.a i 39.1.b
Ajuntament de San Antonio de Benagéber	7	0	7	0,00	6	85,71
Ajuntament de San Miguel de Salinas	2	0	2	0,00	1	50,00
Ajuntament de Sant Joan d'Alacant	9	5	4	55,56	3	33,33
Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig	23	11	12	47,83	7	30,43
Ajuntament de Santa Pola	46	9	37	19,57	31	67,39
Ajuntament de Serra	2	1	1	50,00	1	50,00
Ajuntament de Siete Aguas	2	0	2	0,00	1	50,00
Ajuntament de Sinarcas	2	0	2	0,00	1	50,00
Ajuntament de Sollana	3	1	2	33,33	1	33,33
Ajuntament de Sueca	7	3	4	42,86	2	28,57
Ajuntament de Tavernes Blanques	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament de Teulada	8	5	3	62,50	1	12,50
Ajuntament de Toga	3	0	3	0,00	3	100,00
Ajuntament de Torreblanca	5	0	5	0,00	3	60,00
Ajuntament de Torrent	21	15	6	71,43	2	9,52
Ajuntament de Torrevieja	14	10	4	71,43	1	7,14
Ajuntament de Turís	2	0	2	0,00	1	50,00
Ajuntament de la Vila Joiosa	40	29	11	72,50	4	10,00
Ajuntament de Vilafamés	2	0	2	0,00	2	100,00
Ajuntament de Vilallonga	3	0	3	0,00	2	66,67
Ajuntament de Vilamarxant	7	0	7	0,00	5	71,43
Ajuntament de Vila-real	8	7	1	87,50	1	12,50
Ajuntament de Xàbia	11	8	3	72,73	1	9,09
Ajuntament de Xixona	2	1	1	50,00	1	50,00
Consorci d'Aigües de l'Horta	1	0	1	0,00	1	100,00
Consorci Provincial de Bombers de Castelló	3	1	2	33,33	1	33,33
Consorci Provincial de Bombers de València	1	0	1	0,00	1	100,00

Administració	Total queixes	Sí col·labora	No col·labora	% col·labora	No col·labora 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora 39.1.a i 39.1.b
Diputació Provincial de València	6	1	5	16,67	5	83,33
Mancomunitat de Municipis de la Costera-Canal	2	1	1	50,00	1	50,00
Mancomunitat de Servicis Socials Porta de la Vall	1	0	1	0,00	1	100,00
Total Administració local	1710	1069	641	62,51	342	20,00

2.8 Evolució en el temps

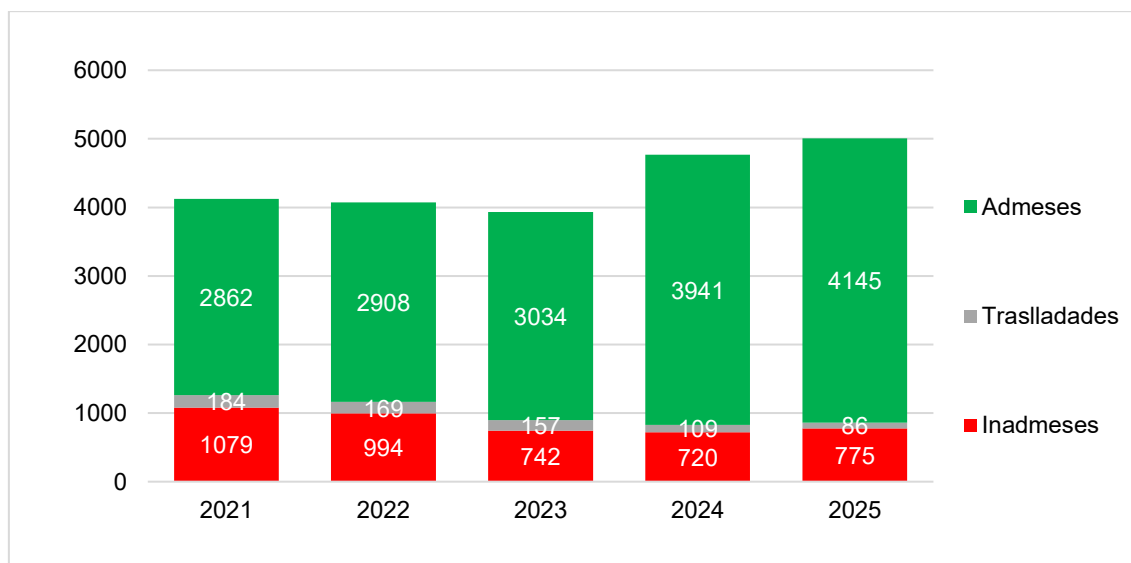
En 2021, i amb motiu de l'aprovació de la nova Llei 2/2021, del Síndic de Greuges, es van reestructurar les matèries: les matèries de les queixes iniciades en 2025 només poden comparar-se amb les queixes iniciades a partir de 2021.

Evolució de les queixes iniciades per la ciutadania

Taula 16

Evolució de les queixes de la ciutadania iniciades cada any, de 2021 a 2025

Any	Total	Admeses		Traslladades		Inadmeses	
		Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
2021	4.125	2.862	69,38	184	4,46	1.079	26,16
2022	4.071	2.908	71,43	169	4,15	994	24,42
2023	3.933	3.034	77,14	157	3,99	742	18,87
2024	4.770	3941	82,62	109	2,29	720	15,09
2025	5.006	4.145	82,80	86	1,72	775	15,48



Taula 17
Evolució de les matèries de les queixes de la ciutadania iniciades cada any, de 2021 a 2025

Matèria	2021		2022		2023		2024		2025		Variació 2025-2024	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Serveis socials	1.040	36,34	1032	35,49	1264	41,66	1.888	47,91	1.962	47,33	74	3,92
Sanitat	172	6,01	147	5,06	121	3,99	122	3,10	139	3,35	17	13,93
Educació	96	3,35	125	4,30	76	2,50	207	5,25	107	2,58	-100	-48,31
Habitatge	78	2,73	87	2,99	132	4,35	164	4,16	170	4,10	6	3,66
Ocupació	241	8,42	288	9,90	208	6,86	247	6,27	341	8,23	94	38,06
Transparència	314	10,97	286	9,83	301	9,92	432	10,96	412	9,94	-20	-4,63
Procediments administratius	193	6,74	223	7,67	259	8,54	200	5,07	239	5,77	39	19,50
Hisenda pública	95	3,32	98	3,37	74	2,44	80	2,03	107	2,58	27	33,75
Serveis públics i medi ambient	363	12,68	350	12,04	347	11,44	317	8,04	399	9,63	82	25,87
Urbanisme	117	4,09	115	3,95	113	3,72	128	3,25	141	3,40	13	10,16
Indústria, agricultura, comerç i turisme	24	0,84	31	1,07	27	0,89	19	0,48	19	0,46	0	0,00
Justícia i administració corporativa	33	1,15	28	0,96	22	0,73	27	0,69	33	0,80	6	22,22
Infància i adolescència	37	1,29	34	1,17	50	1,65	56	1,42	24	0,58	-32	-57,14
Esport i cultura	36	1,26	34	1,17	25	0,82	39	0,99	26	0,63	-13	-33,33
Drets lingüístics	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

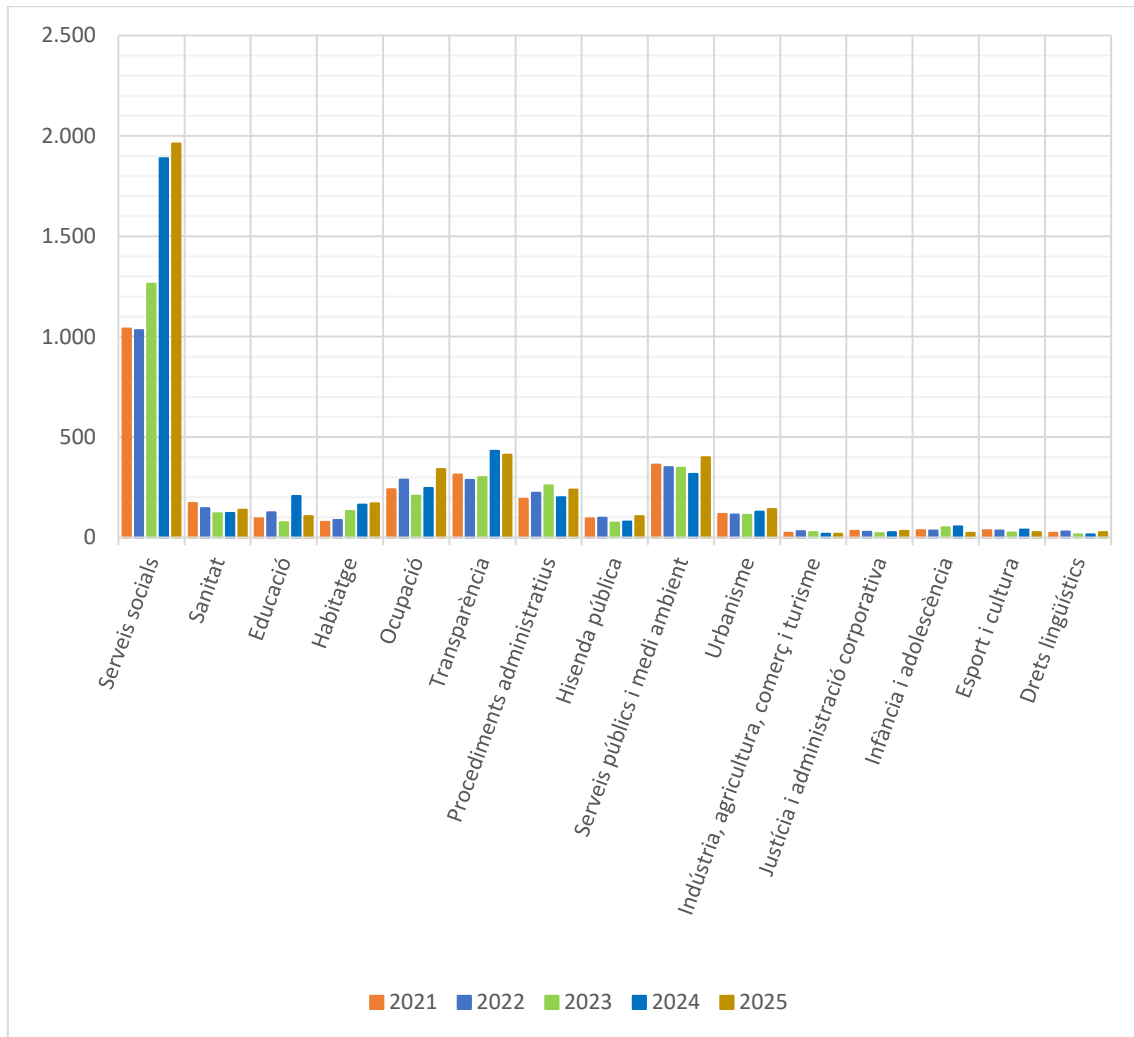
En les columnes referides als anys:

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

En les columnes titulades *variació*

- *Nre.* significa *diferència entre el nombre de queixes en 2024 i en 2025*
Nre. = *nre. de queixes en 2025 – nre. de queixes en 2024*
- *%* significa *percentatge de variació respecte del nombre de queixes de la matèria en 2024*
% = *(nre. queixes 2025 – nre. queixes 2024) / nre. queixes 2024.*

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

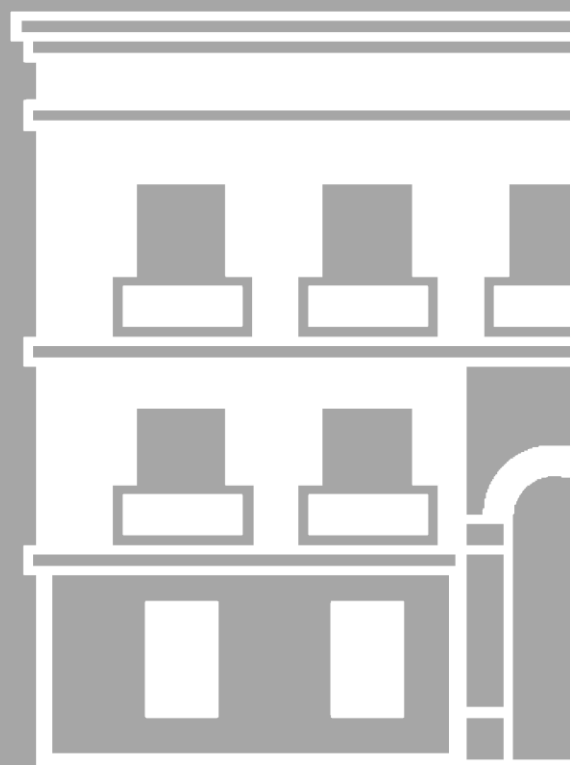


Com queda reflectit en la gràfica, la distribució de queixes per matèries és semblant al llarg dels anys, amb excepció de Serveis socials i Habitatge, que han augmentat fins a duplicar-se pràcticament.

Capítol

3

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



Capítol 3

Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció

3.1 DANA

El 29/10/2024, la Comunitat Valenciana va patir una DANA d'extraordinària intensitat que va provocar gravíssims danys personals i materials. La magnitud de les inundacions va alterar el funcionament habitual dels servicis essencials i va posar en tensió la capacitat de resposta de les administracions públiques. En els dies posteriors al desastre, moltes persones van perdre la seua vivenda, els béns bàsics, els centres educatius i els espais d'atenció social, cosa que va generar una situació d'emergència que va afectar especialment els col·lectius més vulnerables.

El Síndic de Greuges no va ser alié a esta realitat i va rebre informació directa a través de l'Observatori de la Infància i l'Adolescència, els membres del qual —professionals, entitats i organitzacions— van traslladar testimoniatges sobre l'afectació en els seus àmbits d'actuació.

Posteriorment, la institució va mantindre una trobada amb el Defensor del Poble en la qual les dos defensories van compartir informació i reflexions sobre les actuacions desplegades per les administracions després de la DANA 2024 i sobre la necessitat de reforçar els mecanismes de coordinació interadministrativa.

D'altra banda, cal destacar que en l'[Informe anual 2024](#) que presentàrem davant de les Corts ja assenyalàvem la primacia del dret a la vida i l'obligació de protecció que requeia sobre les administracions públiques en el marc de les competències que correspon a cada una.

La intervenció del Síndic es va dur a terme en un context especialment complex, marcat per la concurrència de diferents administracions públiques amb competències diverses sobre els àmbits afectats per la DANA. Les actuacions estatal, autonòmica i local s'entrecruaven en múltiples matèries, la qual cosa dificultava obtenir una visió unificada dels fets i exigia un esforç addicional d'anàlisi i contrast d'informació. A esta circumstància se sumava l'existència de procediments judicials en curs relacionats amb alguns aspectes de l'episodi, cosa que impossibilitava a la institució investigar aquells aspectes sotmesos a l'autoritat judicial.

No obstant això, estes limitacions no impediex examinar les conseqüències que les decisions administratives adoptades després de la catàstrofe havien tingut sobre els drets de la ciutadania. La institució podia i havia de valorar el funcionament de la resposta pública una vegada produïts els danys, si les mesures adoptades havien sigut adequades i si les administracions havien actuat amb la diligència necessària per a restablir, tant com fora possible, les condicions de vida de les persones afectades. Igualment, el Síndic volia saber quins plans previs hi havia per a afrontar contingències semblants i protocols d'actuació en catàstrofes.

Davant de la gravetat del que va ocórrer, i una vegada finalitzat el període de suspensió de terminis dels procediments de queixa —acordat per a garantir els drets de totes les parts implicades—, el Síndic va considerar que calia iniciar una investigació d'ofici per a valorar l'actuació de les administracions autonòmica i locals en tres àmbits especialment vulnerables: servicis socials, educació i vivenda. A este efecte, el 09/01/2025 es van obrir tres queixes d'ofici, cada una circumscrita a un àmbit material concret.

La tramitació d'estes queixes ha permés reunir informació extensa, contrastada i continuada en el temps, per mitjà d'informes remesos en diferents moments per múltiples administracions, municipis i departaments de la Generalitat. No obstant això, la realitat observada al llarg de l'any següent va mostrar que la situació no podia donar-se per conclosa: la dimensió del mal, la prolongació dels seus efectes i la necessitat de supervisar el treball de les administracions requerien un tractament diferent al d'una queixa ordinària. Per això, el que va començar com tres expedients de queixa s'ha reconduït cap a un *Informe especial* que permet oferir una visió global de l'impacte de la DANA 2024, analitzar la resposta dels diversos sistemes públics i formular recomanacions per a millorar la preparació i la capacitat de reacció davant de futurs episodis.

Este informe arreplega, per tant, l'evolució de l'actuació administrativa en cada un dels tres àmbits, així com les principals conclusions i recomanacions del Síndic. D'esta manera, perseguim un doble objectiu: contribuir a garantir la restitució dels drets de les persones afectades i promoure que les administracions públiques disposen de protocols eficaços, recursos suficients i coordinació adequada per a respondre a emergències d'esta magnitud.

3.1.1 Servicis socials

La intervenció del Síndic en l'àmbit dels servicis socials es va centrar a comprendre com havien actuat les administracions locals i l'autonòmica durant els dies, les setmanes i fins i tot mesos posteriors a la DANA de 2024. L'episodi meteorològic va provocar inundacions massives que van inutilitzar seus municipals, centres de dia, residències, instal·lacions d'atenció primària i espais bàsics destinats al suport de persones en situació de vulnerabilitat.

La devastació va ser tal que molts equips professionals van començar la seua labor sense disposar d'espais físics, sense connexió a internet, sense vehicles operatius i, en alguns casos, després d'haver patit ells mateixos pèrdues personals o materials. A això es va sumar l'increment sobtat i enorme de les necessitats de la població afectada, que exigia atenció immediata en qüestions essencials com ara allotjament provisional, alimentació, medicació, suport psicològic, acompanyament emocional i orientació social.

El Síndic va decidir investigar esta situació quan va constatar, per diverses fonts, que l'actuació dels servicis socials havia sigut especialment crítica en els primers moments i que hi havia dubtes sobre la coordinació entre administracions, la dotació de recursos i l'eficàcia dels mecanismes de suport.

Per a comprendre amb exactitud què havia ocorregut, es va sol·licitar informació detallada tant a ajuntaments com a la conselleria competent i es van arreplegar testimoniatges que mostraven un panorama complex: professionals treballant amb mitjans mínims, estructures municipals inutilitzades, dificultats d'accés per carreteres tallades i absència d'instruccions clares durant les primeres hores.

Els ajuntaments van descriure una càrrega de treball que triplicava la que era habitual, amb jornades laborals que s'estenien durant pràcticament tot el dia, cada dia de la setmana en el primer mes després de la catàstrofe. Enmig d'eixe col·lapse, van haver d'assumir la gestió de les donacions espontànies arribades de tota Espanya, l'organització del voluntariat, l'atenció a les persones sense llar, la coordinació amb recursos sanitaris saturats i la cobertura de necessitats bàsiques de veïns que ho havien perdut tot.

Encara que la Conselleria va emetre circulars, va autoritzar ampliacions de places residencials, va crear dispositius d'emergència i va reforçar alguns servicis, la informació reunida mostra que l'arribada del personal addicional va tardar diverses setmanes i, en alguns casos, més de tres mesos. Esta demora va obligar que foren els equips municipals els qui assumiren pràcticament en solitari l'atenció social durant les fases més crítiques. També es va constatar la falta d'un protocol autonòmic específic per a situacions d'emergència social, previst en la Llei de serveis socials, que permetera actuar amb rapidesa, delimitar responsabilitats i garantir que els diferents nivells del sistema funcionaren de manera conjunta. La mobilitat del personal va quedar compromesa per la inexistència de salconduits, i l'atenció especialitzada en àmbits com dependència, discapacitat, violència de gènere o salut mental va recaure en bona part sobre els servicis socials municipals, sense els reforços necessaris per part dels servicis autonòmics competents.

La investigació ha permés concloure que la resposta institucional, encara que amb esforços destacables, mostra debilitats estructurals que han de ser ateses. El Síndic ha reconegut l'extraordinària labor dels equips professionals municipals, que van actuar des de la responsabilitat pública, fins i tot per damunt de les seues possibilitats reals. També ha ressaltat que la falta d'un sistema d'informació interoperable va dificultar enormement la detecció i el seguiment de casos urgents, cosa que va obligar a usar ferramentes improvisades que resultaven insuficients davant d'un volum tan ampli de necessitats.

El Síndic considera essencial que la Generalitat desenvolupe un pla específic d'actuació per a emergències socials que establisca clarament les funcions, els temps de resposta i els mecanismes de coordinació en tots els nivells del sistema. També assenyala que ha de garantir-se la mobilitat dels professionals, reforçar la formació en gestió de crisi, millorar la interoperabilitat del sistema d'informació i ajustar la dotació de personal dels ajuntaments afectats mitjançant les addendes oportunes als contractes-programa.

Finalment, destaca la necessitat d'aprendre del que ha ocorregut per a garantir que, en futures emergències, l'atenció social immediata puga prestar-se amb mitjans suficients, coordinació eficaç i capacitat real de reacció, i així evitar que la gestió d'una situació tan extraordinària recaiga exclusivament sobre els municipis.

3.1.2 Educació

En l'àmbit educatiu, la investigació del Síndic es va iniciar davant de les nombroses comunicacions rebudes per part de famílies, professionals i centres escolars que descrivien la profunda afectació que havia produït la DANA en la continuïtat del dret a l'educació. Les pluges van desencadenar inundacions que van danyar greument col·legis, instituts, conservatoris, escoles infantils i centres d'educació especial. Una bona part de les infraestructures va quedar inutilitzada, la qual cosa va obligar a reubicar l'alumnat en uns altres centres o a instal·lar aules prefabricades per a poder reprendre l'activitat docent. Per a milers de menors, esta situació va suposar la interrupció de les

seues rutines, l'allunyament dels seus entorns quotidians i la vivència d'un impacte emocional afegit a la pèrdua de les seues llars o a la incertesa viscuda en els seus barris.

El Síndic va decidir intervindre-hi perquè el dret a l'educació, juntament amb l'interés superior del menor, constituïx un dels eixos essencials de la seua labor. La institució volia saber com havia actuat l'Administració educativa per a garantir la seguretat dels centres, assegurar la continuïtat del curs escolar, informar adequadament les famílies i atendre el benestar emocional de l'alumnat i del professorat. En els informes rebuts s'ha comprovat que la Conselleria va adoptar mesures importants des dels primers dies, com l'avaluació tècnica dels centres, la neteja i higienització mitjançant encàrrecs directes, la reorganització del transport escolar i el reforç d'equips en els centres receptors. També es van habilitar canals de comunicació amb la comunitat educativa i es van posar en marxa guies i protocols d'acompanyament emocional.

No obstant això, la investigació ha revelat diferents problemes. Alguns centres van tardar mesos a recuperar l'activitat normal i en diversos casos la data de reobertura era incerta, fins i tot passat un any. En els centres més afectats, l'alumnat va estar durant llargs períodes en aules prefabricades, sense una previsió clara de substitució definitiva. La qualitat educativa es va veure alterada, ja que es van perdre hores lectives i es van prioritzar matèries instrumentals en detriment d'unes altres àrees essencials per al desenvolupament integral de l'alumnat.

Els estudis realitzats per entitats especialitzades indicaven que el rendiment acadèmic va patir una minva apreciable, especialment entre l'alumnat que afrontava proves decisives com ara l'accés a la universitat. A més, es van observar signes evidents d'impacte emocional entre els menors, amb augment de la por, l'ansietat, les dificultats de concentració i la intranquil·litat davant d'episodis de pluja.

El paper del professorat va ser especialment destacable, perquè va assumir tasques que excedien àmpliament l'àmbit de les seues funcions habituals en un context marcat per una elevada pressió i un notable impacte emocional. Esta circumstància resulta encara més significativa perquè molts docents es trobaven també entre les persones directament damnificades per la DANA 2024.

Quant a la informació dirigida a les famílies, encara que es van emetre comunicats oficials, estos no sempre van ser uniformes ni van arribar de manera clara a tots els destinataris. Esta falta de claredat va resultar especialment palesa en aquells municipis on la situació dels centres educatius es va mantindre sense variacions durant setmanes i sense que s'oferira informació actualitzada que permetera a les famílies interpretar l'evolució real de la situació.

La conselleria competent no va garantir que la informació proporcionada arribara de manera adequada als seus destinataris, ni que estos disposaren dels mitjans necessaris per a aplicar les instruccions impartides.

A partir d'estos elements, el Síndic estima fonamental que l'Administració educativa establisca un protocol estable i clar per a situacions d'emergència que oriente l'actuació dels centres i de la mateixa conselleria. Este protocol ha de contemplar des dels criteris de tancament i reobertura d'instal·lacions fins a la manera d'organitzar reubicacions, els suports psicopedagògics necessaris, els mecanismes de coordinació amb uns altres sistemes públics i les condicions mínimes per a garantir que l'activitat educativa es du a terme amb dignitat i seguretat.

Així mateix, el Síndic subratlla la necessitat d'accelerar la reconstrucció definitiva dels centres danyats i evitar prolongar en el temps solucions provisionals que, si bé eren

necessàries en el context immediat, no poden convertir-se en respostes duradores. Reconstrucció que ha d'impedir, en la mesura que siga possible, condicionants que puguin ser decisius davant de futures catàstrofes.

De la mateixa manera, considera imprescindible reforçar l'acompanyament emocional a l'alumnat i al professorat, garantir la transparència en la informació sobre obres i calendaris i assegurar que, davant de futures emergències, la resposta educativa siga més àgil, equitativa i basada en els drets dels menors.

3.1.3 Vivenda

La investigació relativa a la vivenda es va iniciar perquè, després de la DANA 2024, centenars de vivendes van quedar greument danyades, inhabitables o en situació de ruïna. Moltes famílies es van veure obligades a abandonar les seues cases de manera precipitada, sense disposar d'alternatives immediates i sense saber quan podrien tornar-hi.

Per a esta institució, la vivenda és un dret essencial que permet l'accés a uns altres drets bàsics; la seua pèrdua no sols deixa les persones sense refugi, sinó que pot desencadenar situacions de pobresa i exclusió social difícils de revertir. Amb esta perspectiva, el Síndic va obrir la investigació d'ofici per a conèixer quines mesures havien adoptat tant l'Administració autonòmica com els ajuntaments afectats en l'avaluació de danys, el reallotjament d'unitats de convivència, la gestió d'ajudes i la coordinació amb els diferents sistemes públics.

Els informes remesos van mostrar que la Conselleria va activar un dispositiu tècnic per a revisar edificacions danyades i que es van realitzar milers d'inspeccions amb participació de personal de diferents departaments i dels servicis municipals. Estes revisions van permetre determinar quines vivendes podien continuar utilitzant-se i quines havien de ser desallotjades, apuntalades o derrocades. Paral·lelament, es va crear un registre específic de reallotjaments d'emergència i es van posar a disposició de les persones afectades les vivendes disponibles del parc públic de la Generalitat. Així mateix, es van aprovar també ajudes extraordinàries per al lloguer i es va treballar en la coordinació amb la SAREB per a mobilitzar vivendes que pogueren servir d'alternativa temporal.

Una de les conclusions d'este *Informe especial* realitzat pel Síndic és que l'impacte de la DANA 2024 no va fer sinó agreujar una situació que ja era estructuralment fràgil en matèria de vivenda. Fins i tot abans de l'episodi, el parc públic autonòmic resultava clarament insuficient per a atendre la demanda ordinària, i molts municipis, especialment els de menor grandària, a penes disposaven de recursos residencials propis amb els quals respondre a situacions de vulnerabilitat. Esta insuficiència prèvia es va convertir en un problema crític quan centenars de vivendes van quedar danyades, inhabitables o en situació de ruïna, multiplicant de manera sobtada les necessitats de reallotjament.

La pressió sobre el sistema públic d'habitatge va ser immediata i es va intensificar a mesura que avançaven les setmanes, cosa que va tensar també un mercat immobiliari privat que ja mostrava preus elevats, escassetat d'oferta i dificultats d'accés per a amplis sectors de la població. En l'àrea metropolitana de València, on la demanda prèvia ja superava amb escreix els recursos disponibles, este increment sobtat va produir un efecte d'arrossegament que va dificultar encara més la possibilitat de trobar solucions residencials pròximes i adequades.

A més, la falta de vivendes públiques preparades per a ser ocupades, ja fora per absència de subministraments, per necessitat de reformes o per ubicacions allunyades de l'entorn habitual de les famílies afectades, va evidenciar que no sols faltaven unitats residencials, sinó que tampoc hi havia mecanismes àgils per a activar alternatives de manera immediata. D'esta manera, la DANA 2024 va actuar com un accelerador de debilitats acumulades durant anys, mostrant amb contundència la urgència de dotar el sistema de vivenda d'una capacitat real de resposta davant d'emergències i d'una planificació que reduísca les bretxes existents entre necessitats socials i recursos disponibles.

La investigació també va reflectir que els ajuntaments van haver d'assumir bona part dels real·lotjaments en els primers dies mitjançant allotjaments d'urgència, hotels o recursos cedits per entitats socials. A mesura que avançaven les setmanes, els municipis van continuar detectant situacions especialment complexes: persones sense llar o sense documentació que quedaven fora dels requisits formals d'accés a la vivenda pública, famílies que vivien en habitacions de lloguer sense contracte o en infrahabitatges, i unitats de convivència que no podien acceptar les alternatives oferides per trobar-se lluny del seu municipi d'origen, la qual cosa implicava canvis de col·legi, ruptura de l'entorn social o impossibilitat de mantindre'n l'ús.

En no poques ocasions, la lentitud en els procediments o la insuficiència de vivendes disponibles va comportar que foren les mateixes famílies les que, pel seu compte, trobaren solucions temporals amb l'ajuda de la seua xarxa familiar o veïnal. Esta situació evidencia la necessitat de reforçar la capacitat operativa del sistema públic davant de situacions extraordinàries com la que s'ha viscut.

Així mateix, es va constatar que gran part del parc públic necessitava reformes o adequacions per a poder ser utilitzat, la qual cosa va limitar la capacitat de resposta immediata. La coordinació entre administracions va ser variable i, encara que es van mantindre reunions periòdiques, els municipis van descriure la necessitat de comptar amb suports més àgils i de disposar d'un nombre més elevat de vivendes en cada terme municipal.

En vista de tot això, el Síndic ha conclòs que la DANA 2024 va posar en relleu la fragilitat del sistema d'habitatge públic davant de situacions de catàstrofe i la falta d'un mecanisme ràpid i suficient per a garantir alternatives residencials dignes a persones afectades.

El defensor considera necessari incrementar i enfortir el parc públic, millorar la coordinació amb els municipis, activar mecanismes extraordinaris per a atendre col·lectius exclosos dels requisits habituals i assegurar que les vivendes oferides disposen de les condicions mínimes per a la seua ocupació immediata.

Per al Síndic també resulta imprescindible revisar els procediments d'adjudicació per a acurtar els temps de resposta, establir protocols d'actuació que permeten una gestió conjunta entre administracions i evitar que recaiga exclusivament sobre els ajuntaments l'atenció de les situacions més urgents.

Finalment, hem de ressenyar que, en matèria de vivenda, la reconstrucció després de la DANA 2024 ha de garantir que les vivendes rehabilitades complisquen plenament les condicions exigides per la normativa, i ha d'anar acompanyada d'una reflexió ferma sobre la conveniència d'evitar noves construccions en zones inundables o amb alt risc d'inundació. Per això, resulta imprescindible culminar, com més prompte millor, la revisió i actualització de la planificació en estes àrees i, per a assegurar la seua correcta aplicació, reforçar la intervenció de l'Agència Valenciana de Protecció del Territori, dotant-la dels mitjans necessaris per a exercir eficaçment les seues competències.

Esta institució defén que només una planificació sòlida, que incorpore els recursos adequats i una coordinació eficaç, permetrà garantir el dret a l'habitatge en futures situacions d'emergència.

3.1.4 Reflexions sobre l'exercici de competències per part de les administracions autonòmica i locals

Des de l'inici d'este informe s'ha posat en relleu la intervenció especial que esta defensoria havia de mantindre davant de la catàstrofe, amb la finalitat de defensar els drets dels col·lectius més vulnerables i procurar el seu ple restabliment. Per a això, s'han formulat consideracions i recomanacions dirigides a corregir les deficiències detectades i a reforçar la capacitat de resposta de les administracions públiques.

L'estreta relació entre els servicis socials, l'educació i la vivenda ha sigut un element clau en l'atenció a la població afectada per la DANA 2024. La naturalesa transversal d'estes matèries exigia respostes coordinades i efectives, capaces de donar cobertura integral a les situacions de vulnerabilitat. No obstant això, la tramitació de les queixes ha evidenciat importants mancances tant en la previsió com en l'exercici de les competències atribuïdes a cada administració.

En relació amb la falta de previsió, l'informe subratlla la necessitat que les administracions es doten de protocols d'actuació eficaços que permeten atendre de manera immediata i integral la ciutadania en contextos catastròfics. Estos instruments no poden limitar-se a declaracions d'intencions, sinó que han d'acompanyar-se dels recursos personals i materials necessaris, així com d'accions de formació i instrucció al personal encarregat de posar-los en pràctica. De la mateixa manera, la població potencialment afectada ha de conèixer estos protocols per a saber com actuar davant d'una emergència.

L'absència d'esta previsió s'ha manifestat especialment en l'àmbit de la vivenda, on les carències del parc públic i el seu escàs increment en els últims anys ja dificultaven l'atenció a les necessitats ordinàries de la població més vulnerable. Esta situació es va agreujar després de l'augment de sol·licituds de real·lotjament provocat per la pèrdua de vivendes durant la DANA.

En matèria d'educació, s'han constatat disfuncions notables en la coordinació del tancament de centres escolars. La inexistència de criteris objectius, uniformes i fàcilment aplicables va donar lloc a decisions desiguals i poc clares que van comprometre la seguretat d'alumnat, famílies i personal educatiu. L'informe deixa constància de la necessitat urgent de tindre instruments públics que garantisquen una actuació coherent i segura.

Per part seua, els ajuntaments, com a administració més pròxima a la ciutadania, van assumir *de facto* competències pròpies de l'Administració autonòmica per a les quals no disposaven de prou recursos. Això va ser especialment visible en els servicis socials municipals, que es van veure obligats a atendre de manera immediata la població vulnerable sense rebre el suport necessari. Es constata així la falta d'actuacions coordinades que haurien d'haver sigut impulsades per l'Administració autonòmica i actuar com un únic cos dotat de personalitat jurídica pròpia.

L'informe rebutja la segmentació de competències dins de l'Administració autonòmica com si es tractara de compartiments estancs, perquè això conduïx a respostes fragmentades i parcials que no atenen de manera integral les necessitats reals de la ciutadania. Tal com s'exposa, no és lícit compartimentar les persones en funció de les

competències administratives, sinó que són estes competències les que han de coordinar-se al servici de l'atenció completa i eficaç de la població, especialment en contextos de vulnerabilitat o risc d'exclusió social.

Així mateix, es recorda que el dret a una bona administració, reconegut en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, obliga les administracions i el seu personal a extremar la diligència en l'exercici de les seues funcions. Això implica actuar amb empatia, sensibilitat social i plena orientació cap a la resolució dels problemes de les persones, tal com han assenyalat recentment les defensories del poble.

En conjunt, tot el que s'ha analitzat en este informe posa de manifest una inacceptable falta de previsió i un desistiment de funcions en relació amb la implementació dels protocols necessaris, així com una preocupant incapacitat per a oferir una resposta coordinada i adequada a les necessitats derivades de la catàstrofe. Esta situació evidencia, en definitiva, el fracàs d'un sistema que ha d'estar plenament orientat a la satisfacció de les necessitats de la ciutadania i a la garantia de la seua seguretat, especialment en moments de màxima vulnerabilitat.

3.2 Servicis socials

3.2.1 Generals

Incidències Contractes Programa

La finalització del Contracte Programa 2021-2024, que regulava la col·laboració entre la Conselleria i les entitats locals per a garantir els servicis socials municipals, va provocar que alguns ajuntaments cessaren una part significativa dels seus equips professionals el 31/12/2024. A començaments de l'any 2025, encara no s'hi havien incorporat les noves plantilles. Esta falta de personal va tindre un seriós impacte en la continuïtat i garantia d'uns servicis socials declarats essencials i dirigits prioritàriament a les persones més vulnerables.

El Síndic de Greuges va tindre coneixement de la greu situació generada en dos municipis: Alacant i Xàbia, on la plantilla de professionals es va reduir al voltant del 50%, cosa que va comprometre l'adequada atenció de les persones dependents, amb discapacitat, amb malalties mentals o dels menors.

Per tot això, es van iniciar dos queixes d'ofici dirigides tant a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, en virtut de les seues competències respecte de la inspecció i la possible sanció derivades d'un anòmal funcionament dels servicis socials, com als dos ajuntaments esmentats, en relació amb el possible incompliment del contracte programa.

Queixa d'ofici 4-2025 (núm. 2550004). Falta de personal en els servicis socials de l'Ajuntament d'Alacant

En el cas d'Alacant, el cessament afectava 175 professionals dels servicis socials municipals, adscrits al Contracte Programa 2021-2024. Esta situació estava afectant directament l'atenció a les persones usuàries, i generava llistes d'espera i una minva significativa en la qualitat dels servicis prestats.

La investigació duta a terme va confirmar una reducció de la plantilla dels Servicis Socials de l'Ajuntament d'Alacant fins a quasi la mitat, la qual cosa afectava més greument en servicis essencials com ara el d'atenció a persones amb malaltia mental (SASEM), l'equip específic d'intervenció amb infància i adolescència (EEIIA), l'equip d'atenció a majors en risc, el servici d'acolliment, l'assessoria jurídica i l'atenció a entitats socials.

En la tramitació de la queixa, la informació oferida per l'Ajuntament d'Alacant era imprecisa i fins i tot contradictòria en relació amb les dades arreplegades per part d'esta defensoria a través de l'anàlisi de les actes de la Junta de Govern Local. Així, mentre que el consistori ens informava que la llista d'espera era inferior a dos mesos i que no estava afectant en l'atenció a la ciutadania, les actes de la Junta de Govern Local reflectien una realitat ben diferent: un augment significatiu de les llistes d'espera i un increment de les urgències socials.

Esta actitud va dificultar greument el treball del Síndic, que es va veure en la necessitat de denunciar l'opacitat del consistori alacantí i la seua negativa a assumir responsabilitats en un àmbit tan sensible com el dels servicis socials. El defensor va

haver de recordar-li l'obligació legal de garantir la prestació dels servicis socials tant pel que fa al nombre de professionals com sobre la qualitat i diligència d'estos en la seua resposta a les necessitats de la ciutadania

A més, l'Ajuntament d'Alacant va haver de retornar 309.226,35 € euros a la conselleria competent per falta d'execució del Contracte Programa 2021-2024, ja que no va contractar tot el personal a què s'havia compromés en el contracte ni havia executat — de conformitat amb este— programes fonamentals com el servici d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència, el *Menjar a Casa*, *Barris Inclusius*, programes d'Igualtat i programes LGTBI.

La conselleria llavors competent —Servicis Socials, Igualtat i Vivenda— va indicar en el seu informe que havia informat l'Ajuntament de la continuïtat del Contracte Programa per al període 2025–2028 i garantia el finançament retroactiu des del dia 01/01/2025. A més, va emetre circulars i certificats pressupostaris i va oferir reunions tècniques per a assegurar l'estabilitat laboral del personal. No obstant això, l'Ajuntament no va incorporar els professionals a la seua plantilla ni va adoptar mesures per a evitar els acomiadaments, incomplint així les seues obligacions legals i provocant una situació de col·lapse en els servicis socials municipals.

En la Resolució de consideracions a l'Administració es va instar l'Ajuntament d'Alacant a la contractació de manera urgent del personal necessari (en compliment dels compromisos adquirits amb la firma del contracte programa amb la Conselleria), a avaluar l'impacte de la situació patida en la població usuària i a adoptar mesures per a pal·liar les conseqüències generades.

De la mateixa manera, es va requerir a la Conselleria el compliment del seu deure d'exercir funcions d'inspecció, control de qualitat i potestat sancionadora per a assegurar el compliment de la llei.

Més enllà de la contractació dels professionals, quatre mesos després del començament de l'any 2025, l'Ajuntament tampoc va manifestar de manera clara, tal com exigix la llei, l'acceptació de les recomanacions efectuades. Per això, el defensor va concloure que s'havia produït una falta de col·laboració de l'Ajuntament d'Alacant amb esta institució, ja que no s'havia concretat la informació sol·licitada ni en les diferents resolucions d'inici i de nova petició d'informe ni, especialment, en la fase de resposta a la Resolució de consideracions.

Per part seua, la Conselleria va indicar el compromís d'intensificar la tasca de vigilància, supervisió i control en el marc del que s'establix en el III Pla d'inspecció dels servicis socials de la Comunitat Valenciana per al període 2023-2026

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2550004, de 23/09/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa d'ofici núm 2550004, de data 11/12/2025](#)

Queixa d'ofici 6-2025 (núm. 2550006). Falta de personal en els servicis socials de l'Ajuntament de Xàbia

Com en la queixa d'ofici anterior, prop del 50 % dels professionals dels servicis socials de l'Ajuntament de Xàbia van cessar la seua activitat el 31 de desembre de 2024. Esta situació va fer que l'any 2025 començara amb una plantilla clarament insuficient i reduïda, cosa que dificultava l'atenció a la població més vulnerable del municipi. La falta

de personal va afectar el funcionament ordinari dels servicis socials i va limitar la seua capacitat per a respondre a la demanda existent.

Conseqüència directa d'això va ser que l'Ajuntament deixara de prestar servicis socials primaris essencials dirigits, en gran manera, a persones en situació de dependència, amb malaltia mental greu, vulnerabilitat o risc d'exclusió. També es van veure afectades les persones que necessitaven assessorament juridicoadministratiu i la població usuària de la Zona Bàsica de l'Arenal. La reducció de l'activitat va generar llistes d'espera d'aproximadament mes i mig i va provocar la interrupció completa d'alguns servicis, com ara la valoració inicial de persones en situació de dependència, la incorporació de nous usuaris amb problemes de salut mental al SASEM o l'acompanyament a persones vulnerables perceptores de la renda valenciana d'inclusió en els seus processos d'inserció.

Encara que la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda va afirmar que mantenia una interlocució directa amb els ajuntaments, en atenció al seguiment del Contracte Programa 2021-2024, desconeixia la greu situació dels Servicis Socials de Xàbia, per la qual cosa el Síndic va qüestionar en les seues resolucions l'eficàcia real dels mecanismes d'interlocució, coordinació i seguiment establits en el marc del contracte programa.

Així mateix, la Conselleria va informar que havia remés diverses circulars i informes per a garantir la continuïtat del Contracte Programa per al període 2025-2028, amb efectes retroactius des de l'1 de gener de 2025.

Estes garanties no van ser suficients per a generar crèdit, segons l'Ajuntament de Xàbia, per la qual cosa va assenyalar que no es podien fer nous nomenaments. Tampoc el consistori va complir amb els compromisos subscrits en el contracte programa d'estabilització de la plantilla de servicis socials.

El Síndic va concloure que l'Ajuntament de Xàbia havia incomplert l'obligació de garantir la prestació dels servicis socials d'atenció primària bàsica i específica de la seua competència, cosa que va generar, a més, llistes d'espera i interrupció de servicis bàsics.

Esta situació no podia considerar-se, en cap cas, sobrevinguda ni accidental, sinó que l'Administració local va disposar d'un termini suficient per a analitzar els escenaris previsibles derivats de la seua finalització i adoptar les mesures necessàries per a garantir la continuïtat i estabilitat laboral del personal que hi estava vinculat.

En la seua resolució, el defensor va recordar a l'Ajuntament de Xàbia l'obligació de prestar els servicis socials de conformitat amb el que dicta la legislació vigent i segons els compromisos subscrits en el contracte programa, i instava la contractació urgent dels professionals establits en les ràtios que la llei obliga.

També li suggeria —com ho va fer en el cas de l'Ajuntament d'Alacant— que avaluara l'impacte que la interrupció de servicis podia haver tingut en la població, de manera que li permetera actuar per a pal·liar les conseqüències generades.

A més, el Síndic reclamava a la Conselleria més zel en l'exercici de les seues funcions de supervisió, control, avaluació i fins i tot sanció, d'acord amb les seues competències.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2550006, de 04/09/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa d'ofici núm. 2550006, de data 11/12/2025](#)

Queixa d'ofici 9-2024 (núm. 2450009). Incompliment dels deures de curatela de l'IVASS

El Síndic va iniciar una queixa d'ofici en setembre de 2024 després de rebre una interlocutòria del Jutjat de Primera Instància d'Elx que retirava a l'IVASS la curatela d'una persona amb discapacitat, per considerar que l'entitat no havia exercit adequadament les seues responsabilitats. La resolució judicial ordenava també informar d'estos fets l'Observatori de la Vulnerabilitat del Síndic de Greuges. Arran d'això, el Síndic va sol·licitar a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda un informe detallat sobre el possible incompliment de les tasques de suport jurídic i sobre les eventuais mesures disciplinàries o patrimonials adoptades.

Una vegada tramitat l'expedient, la institució va emetre una Resolució de consideracions en la qual va instar l'Administració a reforçar el compliment de les seues obligacions legals com a curadora i a revisar com s'estaven duent a terme les funcions tutelars respecte de les persones amb capacitat jurídica modificada sota la responsabilitat de la Generalitat. Així mateix, va recomanar que l'IVASS es dotara dels recursos humans i materials necessaris per a exercir les seues comeses amb eficàcia. L'entitat va manifestar que acceptava estes indicacions, encara que mantenia que, en este cas concret, no havia incorregut en cap omissió dels seus deures.

El Síndic va centrar la seua intervenció a valorar si les actuacions administratives havien pogut vulnerar drets constitucionals o estatutaris. Va concloure que s'havia lesionat el dret a una bona administració, ja que la resposta de l'IVASS no incloïa accions específiques ni terminis per a executar les recomanacions. A més, no resultava conforme amb este dret afirmar que no calia revisar l'atenció prestada quan un òrgan judicial havia decidit retirar la curatela a l'entitat tutelar. Tampoc es va considerar suficient que les mesures per a millorar la gestió es limitaren a incoar un expedient disciplinari contra el tècnic responsable de no presentar al·legacions en el procediment judicial.

Així mateix, es va apreciar una falta de col·laboració per part de la Conselleria, que no va respondre de manera expressa i completa a tots els suggeriments formulats per la institució, incomplint el que es preveu en l'article 35.2 de la Llei del Síndic de Greuges. Finalment, en febrer de 2025, la queixa es va donar per conclosa assenyalant que, encara que la Conselleria havia mostrat una acceptació genèrica de les recomanacions, no havia assumit un compromís real per a aprovar mesures concretes que garantiren el correcte exercici de les obligacions que corresponen a l'IVASS com a entitat curadora.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2450009, de 18/12/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa d'ofici núm. 2450009, de 26/02/2025](#)

Queixa núm. 2501474. Falta d'actuació de l'IVASS en operacions de partició hereditària a favor de persona subjecta a curatela

Els familiars d'una persona subjecta a curatela que havia d'exercir l'IVASS van presentar una queixa davant del Síndic per a denunciar la falta d'actuacions de l'organisme amb vista a sol·licitar la ratificació judicial del repartiment de l'herència de la mare de la interessada.

Esta ratificació judicial era necessària perquè tant la persona subjecta a curatela com els seus familiars, també hereus, pogueren accedir als béns inclosos en l'herència. La situació era especialment greu per a la persona subjecta a curatela, perquè la falta

d'accés a eixos béns suposava la impossibilitat d'accedir a un patrimoni amb el qual poder atendre les seues despeses.

Els hereus s'havien dirigit en nombroses ocasions a l'IVASS per a sol·licitar a l'organisme que presentara un escrit davant del Jutjat acompanyat de l'escriptura notarial de partició hereditària, a fi que pel jutjat competent es ratificara el repartiment de béns que s'havia realitzat en la notaria. No obstant això, este escrit no es presentava i desconeixien els motius de la falta d'actuació de l'Administració que havia de vetlar pels interessos del seu familiar.

Esta institució va sol·licitar informe a l'IVASS sobre este assumpte i, a conseqüència de l'inici de la nostra activitat investigadora, l'IVASS va presentar l'escrit davant del Jutjat, aspecte que va ser confirmat pels promotors de la queixa.

Amb això, finalitzarem la nostra intervenció, no sense abans recordar a l'Administració els seus deures tendents a la protecció de les persones més vulnerables.

- [Resolució de tancament de la queixa 2501474, de 13/06/2025](#)

3.2.2 Dependència

El Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència continua sent el principal focus de reclamacions que rep el Síndic. Malgrat que durant l'any 2025 els expedients relacionats amb esta matèria van experimentar un lleuger descens respecte de l'any anterior, la gravetat del problema es manté. Així doncs, cal ressenyar que les queixes vinculades a la dependència van representar un poc més del 30% del total de queixes admeses a tràmit en la institució i prop del 65% de les gestionades en l'àrea de servicis socials.

Esta defensoria ha reiterat des de fa anys en les seues resolucions la necessitat d'implementar plans de xoc en determinats municipis a causa dels retards acumulats en les valoracions, i ha instat tant els ajuntaments com la Conselleria a reforçar-ne la implicació per a avançar en solucions eficaces. Durant 2025 vam tornar a comprovar les dificultats que sorgixen cada vegada que expiren els contractes-programa, subscrits per quatre anys entre la conselleria competent i les entitats locals encarregades de gestionar les valoracions de dependència, como s'ha assenyalat en pàgines anteriors.

També observarem amb preocupació els retards en la resolució del grau de dependència dels menors d'edat, ja que qualsevol dilació en el reconeixement o revisió de la seua situació pot causar perjudis greus per al seu desenvolupament, de vegades, irreversibles.

Així mateix, van resultar especialment complexes les revisions dels programes individuals d'atenció (PIA) quan l'objectiu era accedir a un recurs residencial per a persones majors de 90 anys que no poden rebre una atenció adequada en el seu domicili. Estes dificultats posen de manifest la insuficiència de places públiques, a la qual cosa s'afeg la falta d'agilitat en l'oferta d'una prestació econòmica vinculada de garantia.

Queixa d'ofici 6-2024 (núm. 2450006). Demores en les valoracions en els serveis socials generals. Cas d'Ibi

En l'[Informe anual 2024](#) arrebegàvem l'inici d'esta queixa d'ofici i la Resolució de consideracions que remetérem tant a l'Ajuntament d'Ibi com a la llavors Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda. Sugeríem a la Conselleria un major compromís i accions per a suprimir les demores en el procediment de la dependència, especialment en la fase inicial de valoració i aprovació del grau. Així mateix, traslladàrem a l'Ajuntament d'Ibi recomanacions i suggeriments dirigits a arribar a tindre una plantilla més estable que permetera agilitzar les valoracions. Al tancament de l'*Informe anual 2024* esmentat estàvem a l'espera de rebre la resposta de la Conselleria.

En el seu moment, la Conselleria de Servicis Socials ens va respondre que estava treballant per a simplificar i millorar el procediment de valoració. Va indicar també que estudiarà l'ampliació de l'equip de valoradors, fins i tot amb la incorporació de terapeutes ocupacionals, i va justificar la lentitud del procés en la gran quantitat de documentació que ha de revisar-se. A més, va anunciar que analitzarà criteris de prioritització comuns per a tots els municipis i que donarà suport als ajuntaments en els plans de xoc davant de les demores. Assenyalava, igualment, que s'està avançant en els convenis del Contracte-programa 2025-2028 i que es preveu estudiar la creació d'una borsa de treball en l'FVMP per a reforçar els municipis que ho necessiten. Segons va informar a esta institució, durant 2025 el seu equip de valoradors ha col·laborat especialment amb els municipis afectats per la DANA.

Per part seua, l'Ajuntament d'Ibi va reiterar que el suport de la Conselleria en les tasques de valoració resultava insuficient, encara que va reconèixer que estaven adoptant mesures i nomenant personal amb la finalitat de reduir les greus demores en la valoració del grau de dependència que patixen les persones sol·licitants.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2450006, de 28/11/2024](#)
- [Resolució de tancament de la queixa d'ofici núm. 2450006, de 05/03/2025](#)

Queixa d'ofici 10-2025 (núm. 2550010). Valoració de la dependència en persones menors d'edat

La demora en la resolució dels procediments de reconeixement i/o revisió del grau de dependència és un problema estructural a la Comunitat Valenciana. Quan es tracta de persones menors d'edat, les resolucions de grau arriben a demorar-se fins i tot un any, malgrat que la llei (art. 11.4 del Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell) estableix en tres mesos el termini màxim per a dictar i notificar esta resolució. Un període que comença a computar des que la sol·licitud té entrada en el Registre de l'administració competent.

Cal recordar que la resolució del grau de dependència és un pas necessari, però no garantix per si sola l'accés als servicis i les ajudes previstos per la llei. Per a això, és imprescindible que l'Administració elabore el programa individual d'atenció (PIA), adaptat a les necessitats de cada persona. No obstant això, esta fase també patix retards importants que allarguen encara més el procés i que impedeixen que els menors reben les prestacions necessàries en temps adequat.

A ningú se li escapa que la intervenció precoç és un element fonamental en els processos d'inclusió i de rehabilitació en la infància, a conseqüència de la plasticitat cerebral que hi ha en eixa etapa. Per això, la demora en els processos de reconeixement

o revisió del grau de dependència de persones menors d'edat, així com del PIA que se'n derive, impliquen un perjudici important per a estos xiquets i exigix un esforç de les administracions per a la seua agilitació.

Davant de la preocupació que genera a esta institució la situació descrita, en data 02/10/2025, es va iniciar la queixa d'ofici núm. 2550010 per a indagar l'abast de la demora en la resolució d'estos expedients, el procediment seguit i les possibles mesures per a resoldre la situació.

Això no obstant, i encara que la Conselleria va sol·licitar una ampliació de termini que es va resoldre favorablement el 10/11/2025 en què se li concedia un mes més des del termini inicial, no s'ha rebut fins ara el preceptiu informe i es continuen rebent queixes de part per la mateixa qüestió.

- [Resolució d'inici d'investigació de la queixa d'ofici núm. 2550010, de 02/10/2025](#)

Queixa núm. 2403961. Demora en la revisió del PIA. Centre específic per a malalts mentals crònics (CEMM)

Una família va presentar una queixa per la demora de més de 14 mesos a resoldre el nou PIA de la seua filla, en el qual se sol·licitava l'ingrés en un CEMM per la seua discapacitat. La persona afectada tenia aprovat un PIA en què se li concedia una prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residencial de garantia, i estava ingressada en la Residència de la 3a Edat Sant Francesc d'Oliva des dels 16 anys, per falta de plaça en una residència per a persones amb problemes de salut mental.

A causa d'esta situació, la persona afectada, de 24 anys d'edat, residia des de feia més de set anys en una residència per a majors, cosa que li estava provocant greus perjudicis i una vulneració dels seus drets, ja que en absolut era un centre adequat a les seues necessitats i característiques.

El Síndic, en la Resolució de consideracions, instava la Conselleria d'Igualtat, Servicis Socials i Vivenda a emetre, de manera urgent, la corresponent resolució de revisió del programa individual d'atenció, sobre el dret de la persona dependent a la nova prestació sol·licitada; és a dir, una plaça en un centre per a persones amb problemes de salut mental.

La Conselleria va informar esta institució que s'estava revisant la disponibilitat de plaça en els centres sol·licitats i que s'informaria quan hi haguera una vacant per a incorporar-la al PIA. A més, indicava que, com que es tractava de centres privats autoritzats, no disposava de dades sobre la llista d'espera.

L'administració citada va respondre fora de termini a la Resolució de consideracions del Síndic. La queixa es va tancar sense solució i fent constar la falta de col·laboració de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda amb esta institució.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2403961, de 04/02/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2403961, de 16/05/2025](#)

Queixa núm. 2501508. Atenció residencial en el CEMM de Bétera

L'associació de familiars del CEMM de Bétera va denunciar la situació crítica en què estava el centre, amb unes instal·lacions que presentaven un deteriorament sever que vulnerava els drets dels usuaris.

Des de la seua inauguració en 1996, les instal·lacions no havien sigut objecte de reformes substancials, i les deficiències acumulades han desembocat en un escenari de risc per a residents i professionals. Humitats, goteres, portes deteriorades, ascensors fora de servei, banys inutilitzats i absència d'aire condicionat en diverses zones formen part d'un conjunt d'incompliments que el Servei d'Inspecció ha assenyalat des de 2021 i que, malgrat successives visites, continua sense resoldre's.

La situació es va agreujar amb les pluges de la tardor de 2025, que van provocar noves filtracions i van portar els treballadors a advertir formalment d'un risc vital per als usuaris.

La investigació del Síndic va revelar una falta de coordinació entre la Conselleria i l'IVASS, entitat que té actualment adscrit el centre. Encara que la Generalitat és la responsable última de garantir la qualitat i l'eficàcia de l'atenció prestada, la Conselleria va reconèixer que no havia adoptat mesures directes i que s'havia limitat a sol·licitar informació a l'IVASS i a realitzar un seguiment insuficient del compliment de les obligacions de l'organisme gestor.

Esta institució també va constatar que un dels pavellons del complex, recentment reformat, continuava buit a l'espera d'una xicoteta adequació que en permetera l'ús, cosa que impedia la seua habilitació immediata com a alternativa per a alleugerir la saturació i el deteriorament dels altres edificis.

El Síndic va dictar una Resolució de consideracions en la qual va recordar a la llavors Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda l'obligació legal d'exercir plenament les seues competències en servicis socials, de coordinar i supervisar l'IVASS i de garantir que els centres sota la seua responsabilitat oferisquen una atenció digna. Així mateix, va recomanar resoldre, com més prompte millor, la situació administrativa del centre, escometre amb urgència les reformes necessàries —incloent-hi l'adequació del pavelló A— i esmenar tots els incompliments detectats per la inspecció.

L'Administració va reconèixer que el servici prestat en el CEMM és competència de la Generalitat Valenciana i que corresponia a la Direcció General d'Infraestructures Sociosanitàries coordinar i supervisar l'actuació de l'IVASS, organisme que gestiona el funcionament del centre.

El mateix IVASS preveia iniciar les obres del nou CEMM de Bétera en juliol de 2026. A més, va manifestar que el pavelló A, encara que reformat, necessitava una actuació per a complir la normativa contra incendis i poder ser autoritzat com a CEMM.

Davant de la gravetat d'esta situació, el Síndic va dictar una nova Resolució de consideracions en què urgia a evacuar i reubicar immediatament els usuaris, mentre duraren les obres, en un entorn adequat que garantira la seua seguretat, benestar i continuïtat assistencial, com a mesura preventiva. A més, va recomanar agilitzar la desadscripció sol·licitada per l'IVASS, que es començara com més prompte millor la reforma pendent del pavelló A i que s'acceleraren les obres del nou CEMM.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2501508, de 21/10/2025](#) (primera)

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2501508, de 21/01/2026](#) (segona)

Queixa núm. 2503760. Demora en la revisió de grau d'un menor d'edat

L'obertura d'esta queixa va estar motivada per l'actuació de l'Administració autonòmica amb l'expedient de dependència d'un menor d'edat.

La persona interessada va presentar l'any 2025 una sol·licitud de revisió de la seua situació de dependència i, a causa de l'incompliment dels terminis establits per a emetre l'oportuna resolució per part de les administracions implicades en el procediment (l'Ajuntament d'Elx i la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda), l'expedient continua sense resoldre's l'any 2026.

Esta demora a resoldre els expedients de dependència que afecten persones menors d'edat provoca que no puguem accedir als recursos necessaris per al seu desenvolupament psicosocial, la qual cosa pot ocasionar greus conseqüències, que podrien arribar a ser difícilment recuperables. La transcendència de la situació i el gran perjudici que està ocasionant a les persones menors d'edat exigiria, en opinió d'esta institució, que des de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda s'adoptaren les mesures necessàries per a evitar estes demores i es resolgueren amb diligència tant el reconeixement de grau com la seua revisió.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2503760, de 18/11/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2503760, de 09/01/2026](#)

Queixa núm. 2504035. Demora en la tramitació del servici d'atenció residencial. Reagrupació familiar

L'obertura de la present queixa va estar motivada per la deficient actuació de l'Administració autonòmica per no resoldre una sol·licitud del servici d'atenció residencial presentada el 02/07/2024.

La persona interessada, de 94 anys, sol·licitava la mateixa residència on estava ingressat el seu marit per a una reagrupació familiar.

La Conselleria va informar esta institució que sí que es tenia en compte la reagrupació familiar, però continuava sense assignar una plaça a la persona promotora de la queixa en la mateixa residència del seu marit, tot i el temps transcorregut.

Després de la seua investigació, el Síndic va concloure que s'havien vulnerat els drets de la persona titular perquè no es resolva el seu expedient en els terminis obligatoris ni es notificava una resolució expressa dins del temps establert, incomplint-se així els principis bàsics d'una bona administració i el dret per tal que els seus tràmits es gestionen en un termini raonable; a més, no s'havien respectat els drets que li corresponen en l'àmbit de l'atenció a la dependència ni el dret a ser admesa en el centre residencial on es troba el seu cònjuge.

El defensor va recomanar revisar i millorar el procediment administratiu i els seus recursos, oferir a la persona interessada la possibilitat d'accedir a una prestació econòmica vinculada a l'atenció residencial, emetre amb urgència la resolució

actualitzada del seu programa individual d'atenció tenint en compte la reagrupació familiar, i incloure en esta resolució els efectes retroactius que correspongueren.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2504035, de 30/01/2026](#)

Queixa núm. 2503099. Demora en la tramitació d'un procediment de responsabilitat patrimonial

L'objecte d'esta queixa va ser la gran demora a resoldre un procediment de responsabilitat patrimonial en matèria de dependència, iniciat d'ofici per l'Administració autonòmica l'any 2020 i que continuava sense resoldre's a la fi de 2025.

La demora sistèmica en els procediments de responsabilitat patrimonial derivats de la defunció d'una persona sol·licitant de dependència, sense que l'Administració haguera dictat una resolució que reconeguera algun servei o prestació, implica que no es compensen els perjudicats causats als seus hereus per no haver-se respost a la sol·licitud dins del termini legal.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2503099, de 03/10/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2503099, de 12/11/2025](#)

Queixa núm. 2502501. Demora en la revisió del PIA. Prestació econòmica vinculada al servei residencial de garantia

La queixa es va presentar per la demora a resoldre la sol·licitud de noves preferències, registrada el 05/12/2023 per la neboda d'una dona de 99 anys, en relació amb el servei d'atenció residencial.

La interessada vivia en una residència privada des del 19/09/2022 i s'indicava que la prestació vinculada de garantia li permetria fer-se càrrec del cost d'esta residència i evitar un trasllat a un altre centre allunyat del seu entorn familiar.

Per a conèixer amb precisió la situació, es va sol·licitar a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda un informe detallat sobre els fets i sobre la possible afectació dels drets de la usuària. Este informe va ser remés fora del termini previst.

Després d'analitzar-lo, el Síndic va emetre una Resolució de consideracions en què recomanava a la Conselleria agilitzar la revisió del PIA i, si no hi havia plaça pública disponible, oferir la prestació econòmica vinculada al servei residencial de garantia.

Posteriorment, la Conselleria va informar esta institució que ja havia ofert esta prestació a la usuària, qui l'havia acceptada. A més, assenyalava que la resolució corresponent es dictaria en un termini màxim de tres mesos, excepte imprevistos.

Atés que la Conselleria va atendre les recomanacions formulades, el defensor va emetre la Resolució de tancament de la queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2502501, de 22/09/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2502501, de 20/10/2025](#)

3.2.3 Vulnerabilitat

Un any més, hem de destacar en este apartat les greus disfuncions que han continuat donant-se en la conselleria competent en matèria de servicis socials en la tramitació i resolució de la prestació econòmica coneguda com a renda valenciana d'inclusió (RVI). Després de huit anys de vigència, l'RVI —reconeguda com un dret subjectiu tant en el seu vessant econòmic com en el d'inclusió social— encara no ha resolt algunes de les qüestions que esta institució ha assenyalat reiteradament.

No ens referim únicament a les importants demores en la resolució inicial i en les revisions periòdiques, sinó també a uns altres problemes que continuen sense un encarrilament adequat.

Entre les queixes més freqüents de l'exercici passat en esta matèria, van destacar les de persones preocupades per les conseqüències que, en el seu expedient d'RVI, tenia la falta de comunicació en temps real entre l'Administració autonòmica i la Seguretat Social. Esta última gestiona l'ingrés mínim vital (IMV), prestació l'import de la qual es descompta de l'RVI. En nombroses ocasions, les persones deixen de percebre l'IMV sense que la Conselleria reba la notificació de baixa corresponent; sense eixa comunicació, l'Administració autonòmica continua descomptant indegudament de l'RVI un import que la persona ja no cobra.

Un altre problema que persistix sense solució és la suspensió de l'RVI quan es produïx un canvi d'identificador en persones estrangeres. Qualsevol transició de passaport a NIE, o a l'inrevés, provoca la suspensió de l'ajuda, seguida d'un lent i complex procés per a restablir-la.

D'altra banda, la vulnerabilitat en el seu grau més extrem va afectar les persones sense llar, un col·lectiu que no disposa de les coses imprescindibles i els drets fonamentals del qual són vulnerats quotidianament.

En 2025, esta institució va obrir dos queixes d'ofici directament relacionades amb esta problemàtica. La primera es va centrar en les suposades dificultats imposades per l'Ajuntament d'Alacant, denunciades per diverses associacions de voluntariat que repartixen aliments en la via pública. Estes entitats van alertar de l'existència de més de 200 persones que pernoctaven en el carrer.

La segona queixa d'ofici es va dirigir a l'Ajuntament de València i es va centrar en les deficiències i la falta de resposta davant de la crisi de sensellarisme en la ciutat. El tancament de determinats recursos municipals va provocar la reducció de places indispensables per a garantir allotjaments d'urgència, no sols a persones i famílies desnonades, sinó també als qui no poden accedir ni a una vivenda ni tan sols a una habitació.

Queixa d'ofici 7-2025 (núm. 2550007). Albergs municipals de l'Ajuntament de València

Esta institució va obrir una queixa d'ofici davant de la falta de resposta de l'Ajuntament de València a la crisi del sensellarisme en la ciutat, en què reclamava l'adopció de mesures urgents per a garantir el dret a un allotjament digne a les persones sense sostre. La investigació va revelar falta de places en albergs municipals i llistes d'espera que superaven els quatre mesos, una situació que es va agreujar pel tancament de diversos centres clau com ara el Casal d'Esplai de Rocafort, l'alberg del barri del Carme

i el CAUS del carrer Santa Cruz de Tenerife, este últim només operatiu en episodis d'emergència climàtica.

Després de rebre els informes requerits, el Síndic va constatar que València no disposava de prou places ni d'una xarxa d'atenció adequada per a abordar el sensellarisme, considerat la forma més extrema d'exclusió social. A més, el defensor va criticar que el consistori no haguera oferit informació clara sobre les alternatives per als qui es veuen obligats a viure en el carrer o en assentaments informals.

Entre les recomanacions dirigides al consistori, el Síndic va exigir habilitar, de manera urgent, recursos per a garantir el dret a un sostre adequat per a totes les persones obligades a viure en situació de carrer, especialment per a dones i famílies amb pèrdua de la vivenda per desnonament. A més, va instar a impulsar un nou procediment de contractació per a ampliar places d'allotjament d'urgència, a realitzar un cens actualitzat de persones sense llar i a garantir refugis davant d'inclemències climàtiques. També va insistir que l'atenció havia d'incorporar una perspectiva de gènere.

Així mateix, el defensor autonòmic va recordar que el servici d'atenció a persones sense llar és un dret garantit per llei i que no havia de condicionar-se a l'empadronament. Es va subratllar que la bona administració no es limitava al compliment formal de les normes, sinó que exigia empatia, diligència i sensibilitat social per part de les institucions. En este sentit, el defensor va reclamar a l'Ajuntament de València una resposta immediata i efectiva que prioritzara la dignitat i els drets de les persones més vulnerables.

L'Administració local va informar de l'acceptació de les recomanacions d'esta institució de manera parcial, sense precisar mesures concretes ni terminis per a dur-les a terme. Així, va oblidar que la seua actuació en la matèria es complementava i no se substituïa per les entitats del tercer sector. Tampoc va informar del començament d'un nou procediment de contractació per a la gestió de 50 places en un centre d'allotjament urgent.

En la Resolució de tancament es va declarar que l'Ajuntament de València havia vulnerat el dret a una bona administració perquè havia executat només de manera parcial les seues competències, entre elles l'obligació de garantir servicis temporals d'allotjament d'urgència per a les persones en risc d'exclusió social.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2550007, de 05/06/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa d'ofici núm. 2550007, de 03/09/2025](#)

Queixa d'ofici 9-2025 (núm. 2550009). Repartiment d'aliments en via pública per organitzacions socials a Alacant

El repartiment d'aliments en la via pública en la ciutat d'Alacant per part d'algunes entitats socials va comportar una certa tensió entre veïns, organitzacions, beneficiaris i la Policia Local. Les persones sense llar i/o en situació d'exclusió social són els destinataris d'estos aliments que es repartixen periòdicament. Les entitats ens van traslladar unes certes actituds de la Policia Local que els estava dificultant el repartiment esmentat en els últims mesos.

La Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament d'Alacant va assegurar que no s'havia donat cap instrucció al Servici de Seguretat Ciutadana en relació amb el repartiment d'aliments. Per part seua, la Policia Local va manifestar que només tenia constància

d'un incident puntual, referit en la mateixa queixa, sense que s'hi hagueren produït desordres públics ni problemes de seguretat ciutadana. El Departament d'Ocupació de Via Pública va indicar que no tenia coneixement d'incidències en este aspecte, mentre que el Departament de Sanitat va assenyalar que desconeixia l'existència d'estos repartiments i va recordar l'extensa normativa que regula les obligacions sanitàries mínimes en matèria d'higiene alimentària per a la venda i dispensació no sedentària d'aliments.

En la Resolució de consideracions suggeríem a l'Ajuntament, entre altres qüestions, reforçar la col·laboració amb les entitats socials implicades i oferir recursos municipals que facilitaren el desenvolupament de la seua labor de voluntariat. Així mateix, atés el nombre de persones en situació de vulnerabilitat, reclamàvem un increment de les prestacions per a manutenció, com a alternativa al repartiment d'aliments.

La Regidoria de Benestar Social ens va informar que, en febrer de 2024, pernoctaven en el carrer 234 persones; i que des de gener a maig de 2025 havien atés 208 persones.

En la seua resposta, l'Ajuntament va manifestar que estava d'acord amb el fet d'incrementar la col·laboració amb les entitats socials afectades pel repartiment d'aliments, que valoraria alternatives a les seues accions i estudiaria, si era procedent, proposar l'oferiment o la cessió de recursos municipals. A més, ens va comunicar que en 2025 s'havia incrementat el pressupost per a prestacions econòmiques d'emergència per a necessitats bàsiques.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2550009, de 06/10/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa d'ofici núm. 2550009, de 03/12/2025](#)

Queixa núm. 2503490. RVI. Demora per canvi de document identificatiu

Esta queixa torna a posar de manifest els problemes persistents en la tramitació de la renda valenciana d'inclusió quan concorren incidències relacionades amb la identificació de la persona sol·licitant. L'expedient es va iniciar amb la sol·licitud de la renda valenciana d'inclusió (modalitat RGIS) presentada el 10/03/2022 davant dels servicis socials municipals, amb tota la documentació requerida. Durant la tramitació, el canvi del document identificatiu —de NIE a passaport— va donar lloc a successius requeriments i va obligar l'Ajuntament de València a emetre fins a quatre informes proposta favorables, sobrecarregant el treball d'eixos servicis socials.

La conselleria competent va reconèixer que, en els casos en què la persona titular ha passat de disposar de NIE a identificar-se amb passaport, es generen dificultats en la tramitació des d'Intervenció Econòmica. Afegia que s'estaven realitzant gestions per a resoldre estos inconvenients.

Resulta especialment cridaner que esta mateixa qüestió ja fora abordada fa cinc anys, quan la Conselleria va informar que s'havia modificat l'aplicació informàtica per a permetre la tramitació de sol·licituds presentades per persones identificades amb passaport, que s'havien realitzat les actuacions pertinents amb els òrgans de fiscalització per a donar d'alta estes persones en la base corporativa de tercers, que ja s'estaven tramitant els models de domiciliació bancària i que una quantitat significativa de sol·licitants ja havia percebut les primeres nòmines. Malgrat això, el problema torna a reproduir-se.

El Síndic va recomanar a la Conselleria resoldre amb caràcter urgent i reconèixer el silenci administratiu positiu. No obstant això, la Conselleria va continuar sense dictar resolució ni pagar la prestació, tot i que havien transcorregut més de quaranta-sis mesos des de la sol·licitud. L'expedient es va tancar i es va posar de manifest este incompliment.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2503490, de 03/11/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2503490, de 02/12/2025](#)

Queixa núm. 2503162. RVI. Demora. Falta de resposta

La queixa es va presentar per la demora en la resolució d'una sol·licitud de l'RVI, que continuava sense resposta més de deu mesos després de la seua presentació.

L'Ajuntament d'Almàssera va informar esta institució del bloqueig acumulat de sol·licituds que s'arrossegaven des de 2022 i 2023, de l'increment de noves peticions i dels problemes tècnics reiterats en l'aplicació informàtica de gestió (MASTIN), la qual cosa impedia complir els terminis legals. En este sentit, el Síndic va manifestar que comprenia les dificultats tècniques al·legades, però va retraure que hagueren passat quasi huit anys des del començament d'estos procediments d'ajudes i que encara s'arrosseguen problemes derivats de les aplicacions informàtiques.

Per a pal·liar esta situació, es van adoptar solucions provisionals, com l'enviament de dades per correu electrònic i l'assumpció temporal de tasques de tramitació per part de la Conselleria, tot i que es tractava de funcions municipals. Així mateix, es va incrementar la concessió d'ajudes d'emergència social en l'àmbit municipal (com en este cas) i es va valorar l'accés a unes altres prestacions, com ara l'ingrés mínim vital (IMV).

El Síndic va recordar a la conselleria competent l'obligació legal d'emetre el certificat acreditatiu del silenci produït i li va suggerir la resolució favorable de l'ajuda, quan disposara de l'informe-proposta corresponent, amb efectes des del primer dia del mes següent a la sol·licitud. A l'Ajuntament li suggeríem que impulsara el procediment perquè la Conselleria poguera resoldre de manera immediata l'ajuda.

La queixa es va tancar sense resposta de l'Ajuntament a les nostres consideracions i amb el compromís de la Conselleria de dictar resolució amb els efectes previstos. En el moment del tancament, havien transcorregut quinze mesos des de la sol·licitud inicial i la persona interessada continuava sense conèixer quan es resoldria la seua prestació.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2503162, de 24/10/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2503162, de 10/12/2025](#)

Queixa núm. 2404080. RVI. Incidència després de no cobrar l'IMV

Este expedient ve d'una queixa anterior, la núm. 2202358, que es va tancar sense que la conselleria competent resolguera la situació. En novembre de 2024, la persona interessada va tornar a recórrer al Síndic perquè el seu problema s'estava allargant diversos anys.

La ciutadana va informar esta institució que percebia l'IMV (760,71 euros) fins que l'INSS li va comunicar el 02/08/2021 que ja no complia els requisits necessaris. Mentre el va

percebre se li va llevar correctament l'import d'esta prestació de l'RVI (1.113,76 euros) que també tenia reconeguda, per la qual cosa de l'RVI cobrava 353,05 euros. No obstant això, des d'agost de 2021 fins a juliol de 2023, sense percebre l'IMV, se li va continuar descomptant esta prestació del que li corresponia de l'RVI.

Tot i que l'afectada va aportar un document, de data 23/12/2022, en què l'INSS certificava que no tenia reconeguda la prestació de l'IMV, i així ho van ratificar els servicis socials, la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda insistia 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», i que només atenia la informació rebuda per esta via. Ens trobem davant d'una confrontació de difícil resolució en perjudi de la ciutadana i de la seua família. Durant quasi dos anys van cobrar 353,05 euros/mes en lloc de 1.113,76 reconeguts.

Esta institució va estimar que la Conselleria havia de regularitzar la prestació amb efectes retroactius i pagar a la interessada les quantitats que li van ser descomptades, atés que és evident el desfasament i la demora entre les variacions de l'IMV i la seua comunicació formal a la Conselleria per tal que l'aplique a l'RVI.

Així mateix, el Síndic va recomanar que la Conselleria valorara modificar l'article 18.3 de la Llei 19/2017, de la renda valenciana d'inclusió, per a establir expressament l'aplicació retroactiva de les variacions de l'IMV a la data en què estes es van produir, a més de regularitzar el pagament de l'RVI en este cas particular.

La Conselleria va anunciar que estudiaria la proposta realitzada per a futures modificacions, però no va acceptar regularitzar els endarreriments deguts perquè va considerar que, en efecte, havia actuat d'acord amb la llei vigent. L'Administració va reprendre el pagament íntegre en juny de 2023 de l'RVI, ja que va tindre coneixement d'esta situació excepcional després de la queixa del Síndic, atés que l'INSS no havia comunicat encara la baixa de l'IMV. La Conselleria presumia que la informació que els trasllada l'INSS per procediments telemàtics és correcta.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2404080, de 04/02/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2404080, de 25/02/2025](#)

3.2.4 Discapacitat

El mandat de l'article 10.3 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana estableix que l'actuació de la Generalitat se centrarà primordialment, entre altres, en la no discriminació i en el dret de les persones amb discapacitat i les seues famílies a la igualtat d'oportunitats, a la integració i a l'accessibilitat universal en qualsevol àmbit de la vida pública, social, educativa o econòmica.

Des d'este prisma i, prestant l'atenció preferent i prioritària que ens exigeix la Llei 2/2021, del Síndic de Greuges, a les situacions de risc d'exclusió o especial vulnerabilitat derivades de la discapacitat, el Síndic va acordar l'obertura d'una queixa d'ofici sobre la demora en el procediment de reconeixement, declaració i qualificació del grau de discapacitat. La seua anàlisi s'aborda des de fa anys, tant d'ofici com per mitjà de les queixes que ens formula la ciutadania.

Precisament, en esta matèria les queixes que rebérem tenien per objecte, majoritàriament, les demores tant en el reconeixement inicial de la discapacitat com en la seua revisió. Esta demora té un gran impacte en la vida de les persones amb

discapacitat i afecta tots els drets que els són reconeguts per a, en última instància, millorar les seues condicions de vida i aconseguir la seua inclusió sociolaboral.

Mereix especial esment, d'entre les queixes que va tramitar esta institució durant l'exercici de 2025, un expedient sobre la denegació del reconeixement de la mobilitat reduïda a un menor de dos anys i mig, arran del qual s'ha revisat la normativa autonòmica i s'ha eliminat el requisit de l'edat.

No obstant això, al Síndic també van arribar unes altres qüestions indirectament relacionades amb el reconeixement de discapacitat, com ara les queixes sobre l'emissió de la targeta acreditativa de la condició de persona amb discapacitat o sobre la reserva d'una plaça d'aparcament per a persones amb discapacitat.

Altres qüestions que també van ser objecte de queixes al Síndic en 2025 van ser el servei de transport adaptat a persones que patixen algun tipus de discapacitat o les ajudes per a l'eliminació de barreres.

Queixa d'ofici 5-2025 (núm. 2550005). Demora en les valoracions inicials i revisions de grau de discapacitat

La valoració oficial del grau de discapacitat és un pas imprescindible per a accedir a ajudes, prestacions i drets socials. No obstant això, a la Comunitat Valenciana, desenes de milers de persones esperen més d'un any perquè el seu expedient siga revisat. Esta situació, que ha generat un gran malestar social i un notable increment de queixes ciutadanes relacionades amb este problema des de 2024, va motivar l'obertura d'esta queixa d'ofici.

L'informe requerit a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda va arribar fora del termini previst per la normativa vigent. En el seu contingut s'admetia un retard de desenes de milers d'expedients en la valoració de la discapacitat; encara més, d'una altra documentació aportada per la Conselleria es desprenia que, en desembre de 2024, el nombre d'eixos expedients superava els 60.000. Una xifra que reflectix la gravetat de la situació i la necessitat d'adoptar mesures eficaces i urgents.

En el document remés per l'Administració també constaven les mesures incloses en el pla de xoc per a millorar la gestió dels expedients de discapacitat. Esta institució va demanar més informació per a analitzar estes mesures. Entre elles es contemplava l'encàrrec a TRAGSATEC de contractar 20 professionals de l'àmbit sociosanitari i la creació d'un equip multiprofessional autonòmic, així com la posada en marxa de l'aplicació informàtica REDIS.

La informació rebuda va permetre comprovar que cap d'estes mesures, anunciades per la Conselleria per a reduir la demora en els expedients de discapacitat, estava en marxa.

El defensor va proposar nou recomanacions a la Conselleria, entre les quals destacaven la necessitat urgent de reforçar els recursos humans, crear més equips de valoració, accelerar la implantació de la nova ferramenta informàtica i millorar la informació als sol·licitants sobre els terminis de resolució dels seus expedients.

La resolució va ser parcialment acceptada per l'Administració, excepte la recomanació d'informar els sol·licitants del temps estimat per a la seua valoració i la d'emetre una resolució que ratificara la continuïtat de la vigència del grau de discapacitat en els expedients amb data de revisió prevista, amb l'argument que suposaria una càrrega administrativa addicional que no estava imposada per la normativa vigent.

D'altra banda, la Conselleria va manifestar que, si bé és desitjable incrementar la quantitat d'equips professionals i centres de valoració per a acostar l'Administració a la ciutadania, la desconcentració o descentralització mai podria arribar al nivell de departaments de Servicis Socials, tal com s'havia recomanat.

No obstant això, Servicis Socials va acceptar sis de les nostres recomanacions, encara que sense concretar terminis de compliment. Cal assenyalar que l'Administració autonòmica es va comprometre a la contractació temporal de 24 nous professionals per a reforçar els Centres de Valoració i Orientació de Discapacitat a Castelló, València i Alacant; a aprovar una nova orde reguladora del procediment; a accelerar la implantació d'una aplicació informàtica que facilite la gestió, que en la data de redacció d'este Informe ja estava funcionant; i a col·laborar amb les organitzacions socials del sector per a millorar l'atenció i l'assessorament a les persones amb discapacitat.

El defensor ha recordat que el temps mitjà d'espera per a la valoració de la discapacitat és actualment d'un any i mig. A més, ha anunciat que farà un seguiment del compliment de les mesures acceptades.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2550005, de 22/10/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa d'ofici núm. 2550005, de 03/12/2025](#)

Queixa núm. 2500690. Mobilitat reduïda en menors de tres anys

En este cas, la queixa es va presentar per la denegació del reconeixement de la condició de mobilitat reduïda a un menor de dos anys i mig, amb un 65% de discapacitat reconegut i un grau 3 de dependència. El menor necessitava, diàriament, dispositius ortopèdics, caminador i cadira de rodes, cosa que limitava greument la seua mobilitat.

El Síndic assenyalava que el Reial decret 888/2022, que regula el procediment per al reconeixement del grau de discapacitat, no exclou expressament els menors de tres anys d'esta valoració. Així mateix, advertia que la resolució denegatòria no contenia una motivació suficient ni individualitzada sobre les circumstàncies concretes del menor i recordava que les decisions que afecten menors han d'estar guiades pel principi de l'interés superior del xiquet i tindre una motivació reforçada.

Per això, vam proposar revisar la normativa autonòmica vigent, que exclou els menors de tres anys de la concessió de la mobilitat reduïda i sol·licitàrem que es valorara de manera específica i personalitzada el cas del menor, tenint en compte les seues necessitats reals i l'impacte que la falta de reconeixement tenia en la seua vida diària. Sugeríem, a més, que es tornaren a avaluar els requisits per a concedir targetes d'estacionament.

La Conselleria va acceptar la modificació normativa i va eliminar el requisit d'edat mitjançant el Decret llei 14/2025. No obstant això, va rebutjar revisar d'ofici la situació concreta del menor fins a la data prevista de revisió, per la qual cosa la resolució va ser acceptada parcialment.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2500690, de 15/07/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2500690, de 14/08/2025](#)

Queixa núm. 2402604. Transport adaptat

La queixa tenia per objecte el funcionament del servei municipal de transport adaptat, prestat per l'Ajuntament de Castelló de la Plana a través de COCEMFE, per al trasllat des de la residència APNAC al Centre d'Educació Especial El Cau. Un dels usuaris, curatelat per l'IVASS, havia quedat privat del servei, i també es denunciaven desajustaments entre l'horari del transport i l'horari escolar d'uns altres usuaris.

La Conselleria va informar que l'IVASS havia sol·licitat a l'Ajuntament la represa del servei de transport adaptat en dos ocasions. Davant de la falta de resposta, i com a mesura provisional, l'IVASS, en coordinació amb la direcció de la residència APNAC, estava realitzant un ingrés extraordinari de 50 € mensuals, amb càrrec al compte del curatelat a l'entitat esmentada, per a contribuir a la despesa del transport i garantir l'assistència al centre educatiu.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament el seu deure de col·laboració i l'obligació de garantir els suports necessaris per a l'accés a l'educació de l'alumnat amb discapacitat. També, va suggerir que instara l'entitat prestadora a complir el servei i que donara resposta expressa a les reclamacions presentades.

L'Ajuntament va acceptar les nostres consideracions i es va comprometre a restablir el servei i respondre per escrit a les reclamacions. L'expedient es va tancar i vam deixar constància de la falta inicial de col·laboració municipal.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2402604, de 07/01/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2402604, de 18/02/2025](#)

Queixa núm. 2504530. Demora en la resolució de la sol·licitud d'una targeta d'estacionament per a un menor

En este cas, la queixa tenia per objecte la falta de resolució d'una sol·licitud de targeta especial d'estacionament per a persones amb discapacitat i mobilitat reduïda, presentada a l'Ajuntament d'Alacant per a un menor d'edat que acreditava un 78% de discapacitat i mobilitat reduïda.

Segons l'Ordenança municipal reguladora, la tramitació d'estes sol·licituds en cap cas pot superar els tres mesos. No obstant això, la petició continuava sense resoldre's després de set mesos, malgrat tractar-se d'un menor amb un grau elevat de discapacitat i mobilitat reduïda acreditada. Per això, el Síndic va recordar a l'Ajuntament l'obligació de dictar resolució i notificar-la dins del termini establert, i l'instava a resoldre la sol·licitud com més prompte millor.

Finalment, l'Ajuntament va comunicar que havia dictat resolució i concedit la targeta d'estacionament al menor. Si bé en un primer moment no va atendre dins del termini corresponent la sol·licitud d'informació remesa per esta institució, amb posterioritat va remetre la resposta preceptiva i va acreditar la concessió de la targeta. Una vegada solucionada la qüestió plantejada, el Síndic va tancar l'expedient, recordant la importància de complir els terminis legals tant en la tramitació de les sol·licituds com en el deure de col·laboració amb esta institució.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2504530, de 15/01/2026](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2504530, de 28/01/2026](#)

Queixa núm. 2500811. Falta de resposta davant de la deficiència de places en centres de dia i ocupacionals

En este expedient es denunciava la falta de resposta de l'Administració autonòmica a les peticions realitzades davant de la inexistència de places en centres de dia i ocupacionals en la comarca de la Marina Alta per a persones amb discapacitat en acabar l'etapa escolar.

Esta situació va motivar que el Síndic sol·licitara el corresponent informe a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda. A la vista de la informació remesa, dictàrem una Resolució de consideracions en què es va concloure la vulneració, entre altres, del dret a la igualtat en l'accés a places en esta mena de centres en tot el territori de la Comunitat Valenciana. Així mateix, es va apreciar la infracció del deure legal d'iniciar, tramitar i resoldre dins del termini corresponent el procediment administratiu dirigit a donar resposta a la petició de creació de noves places i infraestructures de servicis socials.

En esta resolució es va recomanar a la Conselleria que adoptara una decisió motivada i coordinada, en col·laboració amb els ajuntaments, per a promoure la construcció, ampliació, adequació, reforma i, si era el cas, l'equipament de centres públics de servicis socials d'atenció primària específica de la Generalitat, atesos els principis de proximitat i equitat territorial, entre altres.

En la Resolució de tancament es va concloure que, si bé l'Administració autonòmica havia acceptat totes les recomanacions formulades, era necessari concretar les mesures que calia adoptar per al seu compliment efectiu, així com establir terminis determinats, la qual cosa va impedir aconseguir de manera efectiva la satisfacció dels drets reclamats per la persona promotora de la queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2500811, de 17/04/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2500811, de 14/07/2025](#)

3.2.5 Majors

El Síndic de Greuges rep nombroses queixes en què les demores i les mancances de l'Administració constitueixen un perjudici més greu, si és possible, al col·lectiu de persones majors, per la seua situació de dependència i de vulnerabilitat.

Gran part de les queixes rebudes en esta matèria al llarg de 2025 es referien a les demores en el reconeixement de l'atenció residencial als majors dependents, a causa bàsicament de la falta de places públiques, cosa que afecta greument el seu dret a accedir a les prestacions del sistema, el seu benestar i el de les seues famílies. A més, en el transcurs de la tramitació de nombrosos expedients comprovàrem que tampoc se'ls oferia una prestació econòmica vinculada de garantia amb agilitat.

D'altra banda, el deficient estat dels citats centres, i les conseqüències que això comporta en la seguretat, la salut i l'atenció als seus usuaris ha sigut objecte de diverses queixes investigades per esta institució.

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

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

La queixa referida va ser inadmesa tal com estava plantejada, si bé les deficiències en la seguretat que el consistori relatava (amb conseqüències que podien afectar greument tant els residents com el personal treballador de la residència) i el possible incompliment dels requisits exigits en la normativa reguladora, van motivar l'obertura d'esta queixa d'ofici.

L'edifici on la residència se situava havia sigut cedit per una entitat bancària en règim d'usdefruit a l'Ajuntament, fins a maig de 2025.

La residència en qüestió, adscrita a l'atenció secundària de servicis socials competència de la Generalitat, estava pendent que l'Administració autonòmica impulsara la seua transferència i n'assumira la gestió, de conformitat amb el que s'ha regulat en la Llei de serveis socials inclusius.

Els informes que hi havia en les dos administracions, la local i l'autonòmica, posaven de manifest greus dèficits en la seguretat i l'accessibilitat de l'edifici, ja que l'immoble no s'ajustava ni a les condicions específiques d'ús hospitalari ni al programa funcional que havia de complir.

Totes estes irregularitats, incidències i fins i tot incompliments de la normativa vigent es repetien any rere any des de feia més d'un lustre, sense que cap de les dos administracions adoptara mesures correctores suficients.

Constava fins i tot en informes tècnics municipals l'alt risc davant de situacions d'emergència, ja que l'edifici no complia les exigències bàsiques d'accessibilitat, de seguretat per a l'evacuació d'ocupants o per a limitar el risc de propagació d'incendis. Tot això podria causar danys importants en les persones residents, sense que es poguera garantir l'eixida immediata de les habitacions en situacions d'emergència. Referent a això, l'Ajuntament indicava la impossibilitat d'escometre totes les actuacions necessàries per al condicionament adequat del centre.

A la llum de les evidents mancances de seguretat que l'Ajuntament informava, demanàrem a la Conselleria que ens confirmara si hi havia raons fonamentades de perill per a les persones o si, per contra, amb les millors escomeses, les instal·lacions ja no suposaven cap risc per a usuaris i treballadors, però l'Administració autonòmica va ometre respondre a estes qüestions concretes.

En el transcurs de la queixa, l'Ajuntament va decidir traslladar les 64 persones residents al centre Novaedat Vall d'Uixó, per tal de garantir la integritat física dels residents.

Esta actuació va ser valorada com a positiva pel Síndic, encara que va advertir que es tractava d'una solució provisional. Atés que tal mesura resolva la situació que havia donat origen a l'inici de la queixa, es va procedir al seu tancament. En la Resolució, el Síndic va recomanar a la Generalitat Valenciana que assumira la gestió directa del recurs residencial, tal com estableix la Llei 3/2019, de serveis socials inclusius, i que reforçara les seues competències d'inspecció i control. A l'Ajuntament li va exigir garantir la seguretat dels usuaris mentre es completava el procés de transferència de titularitat.

Les dos administracions van mostrar falta de col·laboració: la local va respondre fora de termini i l'autonòmica va ometre contestar a qüestions clau sobre la seguretat del centre. Esta actitud va ser qualificada pel Síndic com a mala praxi administrativa, d'acord amb l'article 39 de la Llei 2/2021, de la Generalitat Valenciana, del Síndic de Greuges.

El defensor va concloure recordant que l'atenció a persones majors en situació de dependència ha de prestar-se amb garanties de qualitat, seguretat i dignitat, i que el compliment normatiu no pot quedar supeditat a la disponibilitat pressupostària o a la indefinició competencial.

- [Resolució de tancament de la queixa d'ofici núm. 2450013, de 03/09/2025](#)

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

L'objecte d'esta queixa d'ofici, que es va iniciar a finals de 2024, va ser investigar la situació de les persones majors de 65 anys amb problemes de salut mental que han d'abandonar els centres especialitzats on residixen quan superen eixa edat (CEMM) i que passen a viure en residències de majors sense recursos específics. La investigació va detectar un problema estructural: la falta de places adequades i la saturació completa del sistema residencial, la qual cosa impossibilita garantir una atenció adequada a este col·lectiu.

Els informes de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda van confirmar que els recursos actuals estan dissenyats per a persones menors de 60-65 anys i que les residències de majors, públiques i concertades, estan al 100% d'ocupació. Només hi ha tres centres amb unitats especialitzades en trastorns conductuals, també sense disponibilitat. La Conselleria de Sanitat, per part seua, va assegurar que l'atenció sanitària és universal.

El Síndic va concloure que és pràcticament impossible accedir a recursos residencials adequats, cosa que dificulta tant el trànsit d'estes persones al sistema de majors com l'alliberament de places en centres de salut mental.

En conseqüència, el defensor va recomanar a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que adoptara mesures urgents per a ampliar i adequar la xarxa residencial, que reduïra les llistes d'espera i que avançara en la creació d'unitats de psicogeriatria. A la Conselleria de Sanitat, li va demanar que continuara ampliant la xarxa d'unitats de mitjana i llarga estada. Finalment, va instar les dos administracions a reforçar la coordinació sociosanitària per a garantir una atenció integral i especialitzada.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2450014, de 28/01/2026](#)

Queixa núm. 2404505. Deficiències en el funcionament de la Residència d'Altabix, Elx

A finals de 2024, l'Associació de Residències Dignes de la Comunitat Valenciana va presentar una queixa davant del Síndic de Greuges sobre el funcionament de la Residència de persones majors Altabix, a Elx. L'entitat denunciava deficiències greus en l'atenció a les persones residents, la possible existència d'avisos previs en les inspeccions oficials i la situació d'irregularitat administrativa del centre, el contracte de

gestió del qual havia caducat en 2022 sense possibilitat de pròrroga i, des de llavors, funcionava mitjançant la figura jurídica de l'enriquiment injust.

La residència, de titularitat pública i dependent de la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància, no s'adaptava als requisits de la normativa autonòmica que regula la tipologia i el funcionament dels centres de servicis socials, aprovada en març de 2023, que va redefinir ràtios, perfils professionals i servicis obligatoris. Com que el contracte havia vençut abans de l'entrada en vigor d'esta regulació, el centre no complix les noves exigències, amb mancances significatives de personal, retribucions inferiors a les previstes i absència de professionals essencials, com ara terapeutes ocupacionals, així com falta d'activitats durant els caps de setmana.

El Síndic ja havia intervingut anteriorment en esta residència i en va tancar l'última actuació l'any 2023, quan va recomanar a la Conselleria la designació temporal de personal funcionari per a exercir la direcció del centre ([Resolució de consideracions de la queixa núm. 2200717](#)). Esta recomanació va tornar a plantejar-se en la present queixa, perquè hi persistien els problemes detectats.

Les inspeccions del Servici d'Inspecció de Servicis Socials van evidenciar reiterats incompliments: horaris no respectats, falta de publicitat de les inspeccions en el tauler d'anuncis, composició inadequada del Consell de centre amb escassa representació de les persones residents, deficiències higièniques en la bugaderia, falta de privacitat en lavabos comuns, així com l'ús inadequat de rampes i zones d'evacuació com a espais d'emmagatzematge improvisat.

La visita realitzada per personal del Síndic va permetre constatar personalment molts d'estos fets: problemes en bugaderia, pèrdua de roba, males olors en peces recentment llavades, escassa rotació en la programació d'activitats, condicions deficientes en alguns banys, i utilització de zones comunes —inclosa una sala de bany per a persones enllitades— com a magatzem. Residents i familiars van traslladar el seu malestar i van esmentar fins i tot denúncies presentades davant de la Policia Nacional, algunes derivades en processos judicials.

Durant la visita, el director mateix i professionals del centre van reconèixer la falta de personal, les dificultats per a complir horaris, l'absència d'activitats de cap de setmana, la supressió d'assemblees de familiars des de 2023 i de residents des de 2025, l'ocasional falta de personal d'infermeria en horari nocturn, la falta de certificat d'antecedents penals del metge contractat, el mal estat de neteja de vidres i lavabos comuns, així com avaries mai resoltes en equipament de bugaderia.

En paral·lel, l'associació va denunciar la publicació en xarxes socials de vídeos gravats per personal del centre realitzant balls tipus «perreo» i «twerking», amb residents visibles al fons.

Durant la tramitació de la queixa, el Consell va publicar la licitació per a un nou contracte de gestió per tres anys, incloent-hi la Residència Altabix.

En la Resolució de consideracions, el Síndic va reiterar la necessitat d'assignar temporalment personal funcionari per a la direcció del centre i va recordar l'obligació legal de l'Administració de garantir els drets de les persones usuàries i adoptar mesures urgents davant de situacions de vulnerabilitat i indefensió. Així mateix, va instar la Conselleria a reforçar la participació de residents i famílies, i a implementar de manera immediata totes les mesures necessàries per a assegurar una atenció adequada, de qualitat i centrada en la persona.

Finalment, respecte a les sospites de filtració de dates d'inspeccions, el Síndic va constatar que en el Ple de l'Ajuntament d'Elx del 25/11/2024, la regidora de Majors va anunciar públicament la imminent realització d'una inspecció que es va dur a terme dos dies després. Davant d'esta vulneració del deure de confidencialitat, el Síndic va recomanar l'obertura d'una investigació interna per a depurar possibles responsabilitats.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2404505, de 28/01/2026](#)

Queixa núm. 2502923. Falta de resposta a una sol·licitud d'inspecció de la residència Solimar, de Daimús

La persona interessada es va dirigir a esta institució per a denunciar la negativa de la Conselleria a donar informació sobre la inspecció realitzada a conseqüència de la denúncia sobre el funcionament de la residència Solimar de Daimús, on està ingressada sa mare. En la denúncia es relataven caigudes injustificades, errors en l'administració de la medicació i falta de supervisió.

La Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda ens va informar que, després de la inspecció realitzada, es van comprovar fins a quatre incompliments directament relacionats amb el contingut de la denúncia, per la qual cosa es va formular a la residència un requeriment per a l'adequació de les instal·lacions i el funcionament del centre i que esmenara els incompliments detectats. Respecte a la informació del resultat de la inspecció, la Conselleria va assenyalar que no s'havia donat trasllat a la persona denunciante de la còpia de l'expedient, del resultat de la inspecció, ni de les mesures adoptades per a esmenar aquelles qüestions que afectaven directament sa mare, en virtut dels articles 14 e) i g) de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, accés a la informació pública i bon govern, que estableix els límits del dret d'accés a la informació quan supose un perjudici per a: «e) La prevenció, la investigació i la sanció dels il·límits penals, administratius o disciplinaris», i «g) Les funcions administratives de vigilància, inspecció i control».

En la Resolució de consideracions, el Síndic recordava a la Conselleria que els límits de la prevenció, la investigació i la sanció dels il·límits penals, administratius o disciplinaris, i les funcions de vigilància, inspecció i control, són temporals, mentre estes funcions s'estan exercitant per l'Administració. En este cas, segons informava la mateixa Conselleria, l'exercici d'estes funcions ja havia conclòs, per la qual cosa l'accés a l'informe d'inspecció no podia provocar cap perjudici a les referides funcions ja finalitzades.

També, cal destacar que la persona sol·licitant de la informació no tenia la condició d'un mer denunciante, sinó que és el fill de la persona resident, per la qual cosa és obvi que tenia la condició de persona interessada segons la legislació vigent, i a les persones interessades se'ls reconeix el dret a accedir i a obtenir còpia dels documents continguts en els citats procediments, sense límit o cap excepció.

Per això, entre altres pronunciaments, suggeríem a la Conselleria que remetera a l'interessat, al més prompte possible, els informes relatius a la inspecció realitzada en el centre a què es referia en la queixa presentada en octubre de 2024, així com sobre les posteriors actuacions per a l'esmena dels incompliments detectats. A més, li sol·licitàvem que remetera al Síndic informació sobre l'estat actual de les actuacions després dels incompliments detectats en la inspecció realitzada en la Residència Solimar de Daimús el 23/10/2024.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2502923, de 15/12/2025](#)

Queixa núm. 2500699. Atenció en la Residència El Paular

La persona promotora de la queixa va aportar documentació que acreditava la reclamació presentada davant de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda per diverses deficiències detectades en la Residència per a persones majors dependents El Paular, a Alacant. Entre els problemes assenyalats figuraven la falta de personal sanitari i auxiliar, i l'absència d'una revisió adequada del protocol de caigudes i accidents. Segons la persona firmant de l'escrit de queixa, no es realitzava un seguiment correcte dels residents després de patir una caiguda per a comprovar possibles seqüeles, i es mostrava reticència a traslladar-los a l'hospital fins i tot quan presentaven símptomes d'empitjorament, cosa que justificaven en l'avançada edat de les persones residents.

La Conselleria va respondre a la denunciante indicant que duria a terme les comprovacions necessàries i, si era el cas, adoptaria les mesures oportunes. No obstant això, també assenyalava 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», la qual cosa li impedia accedir a la informació derivada d'estes inspeccions o recórrer contra les decisions administratives que s'hi adoptaren.

Després de rebre els informes remesos per la Conselleria, esta institució va emetre una Resolució de consideracions, en què recordem a l'Administració el seu deure legal de facilitar al Síndic la informació necessària per a tramitar les queixes ciutadanes. Així mateix, suggerim garantir que el personal de les residències dispose de la titulació exigida per la normativa vigent. També recomanem reforçar la supervisió del compliment dels requisits tècnics i normatius aplicables a esta mena de centres, dirigits a una població major, dependent i especialment vulnerable, i instruir, quan siga procedent, els procediments sancionadors oportuns davant d'eventuals incompliments.

Atés l'informe final remés per la Conselleria, concloem que l'Administració no havia expressat de manera clara la seua postura respecte de les recomanacions formulades. Per este motiu, dictàrem la Resolució de tancament de l'expedient, per no acceptació de les nostres consideracions.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2500699, de 28/07/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2500699, de 14/10/2025](#)

Queixa núm. 2503500. Falta de resposta. Servici d'estades diürnes Plaça d'Amèrica, d'Alacant

Una persona va presentar una queixa davant del Síndic de Greuges per la falta de resposta de l'Ajuntament d'Alacant i de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda a la sol·licitud d'informació sobre la supressió del servici d'estades diürnes per a majors (SED) Plaça d'Amèrica, situat en la ciutat d'Alacant.

Segons la persona reclamant, el 05/08/2025 es va conèixer la decisió conjunta de l'Ajuntament i la Generalitat de tancar de manera definitiva este centre de dia municipal per a persones majors, gestionat per una empresa i amb capacitat per a 40 places. El recurs estava en funcionament des de 2009 i finançat a través dels pressupostos

autonòmics. La decisió es va adoptar sense comunicació prèvia ni pública a les persones usuàries, les seues famílies i al personal treballador, cosa que va generar preocupació i alarma social.

Després de rebre la queixa, esta institució va sol·licitar informació a les dos administracions. L'Ajuntament d'Alacant va informar que la Junta de Govern Local havia acordat el tancament del centre el 05/08/2025 «por razones de interés público». El servei, de titularitat municipal, es dirigia a persones majors de 65 anys amb limitacions en l'autonomia, amb la finalitat d'afavorir que continuaren en el seu entorn i atendre situacions de vulnerabilitat.

La Conselleria, per part seua, va explicar que el finançament del SED Plaça d'Amèrica estava inclòs en el Contracte Programa 2021-2024, firmat amb l'Ajuntament. No obstant això, el centre havia quedat «fuera de normativa», la qual cosa va impedir pagar el finançament corresponent a 2023 i 2024. A més, el nou Contracte Programa 2025-2028, firmat l'11/08/2025, no contemplava ara com ara finançament per a este recurs.

Atesa la informació rebuda, el defensor va emetre una Resolució de consideracions en què suggeríem a l'Ajuntament d'Alacant que, mentre el SED continuara sense reubicar-se, atenguera amb urgència les necessitats de les persones usuàries mitjançant recursos que substituïsquen de manera real i efectiva les funcions que exercia el servei. També sol·licitàrem que s'informara el Síndic de quins recursos concrets s'havien assignat a cada una de les 33 persones afectades.

Així mateix, suggeríem a la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància que col·laborara activament amb l'Ajuntament per a oferir una resposta adequada i àgil a les necessitats d'estes persones, especialment als qui complixen els requisits per a accedir a un recurs específic del sistema de dependència de la Comunitat Valenciana.

En el moment d'elaborar este informe, estem pendents de rebre les respostes finals de les dos administracions a les consideracions formulades, amb la finalitat de tancar l'expedient.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2503500, de 19/01/2026](#)

Queixa núm. 2502875. Demora en la resolució d'una pensió no contributiva de jubilació

La persona interessada es va dirigir a esta institució per a denunciar la demora a resoldre la seua sol·licitud de pensió no contributiva de jubilació, presentada feia més de nou mesos.

Si bé la Conselleria ens va indicar en el seu informe que s'estaven «dedicando todos los recursos disponibles para agilizar la gestión y poder resolver el expediente a la mayor brevedad posible», no va assenyalar quina era la previsió temporal en què la sol·licitud podia quedar resolta; aspecte pel qual li vam preguntar expressament.

Durant la tramitació de l'expedient, comprovàrem que la Conselleria havia incomplert el termini de 90 dies fixat per a reconèixer esta prestació a persones en situació de jubilació o invalidesa que no poden accedir a una pensió contributiva per no haver cotitzat o per haver-ho fet de manera insuficient. En este sentit, insistíem en la urgència que exigia esta situació, ja que el reconeixement de la pensió no contributiva té com a finalitat

garantir una protecció social que no queda coberta per uns altres mecanismes assistencials.

Per això, en la Resolució de consideracions, entre altres pronunciaments, suggeríem a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que, atés el temps transcorregut des que la persona interessada va formular la sol·licitud de pensió no contributiva de jubilació i la naturalesa d'esta prestació, resolguera i notificara immediatament la resolució.

En el seu informe, la Conselleria ens va informar de la resolució aprovatòria de la sol·licitud i es constata que la persona interessada havia començat a cobrar la prestació, per la qual cosa vam dictar Resolució de tancament de l'expedient.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2502875, de 24/10/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2502875, de 05/01/2026](#)

3.3 Infància i adolescència

Les actuacions del Síndic de Greuges han d'atendre especialment la protecció dels drets de la infància i de l'adolescència, tal com estableix la nostra normativa i la Convenció sobre els drets del xiquet de Nacions Unides.

En les investigacions iniciades d'ofici en l'exercici de 2025 es van posar de manifest problemes tan rellevants com ara la falta de coordinació entre departaments de l'Administració, l'absència de protocols de les administracions locals per a actuar davant de possibles situacions de risc prenatal i, en alguns casos, deficiències en la supervisió de centres de menors i llars d'acolliment.

Esta institució també va detectar situacions en les quals les actuacions administratives —com trasllats urgents o retards injustificats en tràmits de protecció— van afectar negativament jòvens tutelats i van interrompre processos essencials per al seu benestar i autonomia.

D'altra banda, les queixes rebudes van mostrar, a més, la necessitat de garantir una actuació diligent i pròxima, que preserve els vincles personals significatius, assegure la continuïtat biogràfica dels menors i facilite respostes àgils a famílies i persones properes.

Estos casos van subratllar la importància de reforçar la coordinació institucional, millorar els procediments de protecció i assegurar l'adequat funcionament i control de les residències i llars d'acolliment destinades a la infància i l'adolescència.

Queixa d'ofici 5-2024 (núm. 2450005). Incidències en la Llar d'Emancipació de Torrent

Esta queixa d'ofici es va iniciar arran dels fets ocorreguts durant la primera quinzena de març de 2024 en la Llar d'Emancipació Ramón y Cajal de Torrent. En aquell moment es va detectar que diversos jòvens van ser traslladats de manera precipitada i sense ser escoltats, cosa que va posar en risc els seus projectes d'emancipació i va vulnerar els seus drets.

De la informació arreplegada podia concloure's que, per a optimitzar els recursos de la xarxa de centres d'atenció a la infància i l'adolescència, així com els pertanyents a la xarxa d'emancipació de jòvens extutelats, s'havien vulnerat els drets de les persones que s'hi atenien, i que eixa sobreocupació de les residències de recepció de menors de la Comunitat Valenciana podia ocasionar, en el futur, situacions semblants.

En conseqüència, el Síndic va dictar a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda una Resolució de consideracions en què recomanava que els jòvens atesos en les llars d'emancipació disposaren d'un itinerari d'emancipació; que les decisions sobre canvis de recurs en el sistema de protecció s'adoptaren atenent prioritàriament el superior interès dels menors i jòvens atesos, i no criteris d'optimització de recursos; i que la baixa d'estos recursos es realitzara després de l'informe motivat, fins i tot quan les persones ateses ja foren majors d'edat.

Així mateix, esta institució va reclamar que les mesures acordades amb jòvens i adolescents atesos en la xarxa d'emancipació garantiren la seua continuïtat biogràfica i la dels seus projectes vitals, inclosos els itineraris de preparació per a la vida

independent, i una acurada atenció a les transicions de convivència, de conformitat amb el que es preveu en la llei.

Igualment, el Síndic va destacar la necessitat d'escoltar i preparar la persona protegida i les famílies o institucions implicades en la planificació d'estes transicions, i també revisar el sistema d'acolliment residencial per a assegurar una planificació ajustada a les necessitats de cada menor, adolescent o jove atés.

Després de rebre l'informe de la Conselleria, en el qual s'acceptaven totes les recomanacions i els recordatoris formulats i s'assumia el compromís que, en totes les actuacions i decisions derivades de l'acció protectora, es valorara i considerara com a prioritari l'interés superior de les persones menors d'edat, es va procedir al tancament de la queixa. El Síndic va deixar constància del fet que durà a terme les actuacions necessàries per al seguiment del compliment efectiu de les seues consideracions.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2450005, de 20/03/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa d'ofici núm. 2450005, de 21/05/2025](#)

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

Una plataforma veïnal d'Alacant va presentar un escrit davant del Síndic en què traslladava una possible situació de risc prenatal d'una dona embarassada de huit mesos, que patia agressions físiques per part d'hòmens amb els quals vivia en un solar ocupat. Esta plataforma havia informat prèviament l'Ajuntament d'Alacant d'esta situació mitjançant escrits tant a l'Alcaldia com a la Regidoria de Seguretat i al Departament d'Igualtat, sense obtindre resposta.

L'obligació dels equips d'atenció primària del Sistema Públic Valencià de Servicis Socials d'intervindre en situacions de risc prenatal està establida tant en la legislació estatal com en l'autonòmica en matèria de protecció de la infància i l'adolescència. Esta institució va procedir a l'obertura d'esta queixa d'ofici amb la finalitat d'investigar les intervencions dutes a terme per l'Ajuntament d'Alacant sobre este assumpte.

Segons l'informe rebut de l'Ajuntament d'Alacant, la regidoria competent en la prestació dels servicis socials no va iniciar cap intervenció i les actuacions es van limitar a la visita per part de l'equip de carrer de Creu Roja, una visita posterior realitzada per la Policia Local, la consulta en la base de dades de Servicis Socials municipals així com en el Padró d'habitants «comprobando que en ninguno de ellos constan datos relativos a una mujer en edad fértil», tot això malgrat tractar-se d'un assentament irregular.

La Resolució d'inici d'investigació de la queixa d'ofici tan sols va obtindre resposta per part de la regidoria competent en matèria de servicis socials, sense que es remetera informe de la Policia Local, d'Urbanisme o d'uns altres departaments coneixedors de la denúncia inicialment traslladada per la plataforma veïnal al consistori alacantí.

Per això, sol·licitarem novament a l'Ajuntament d'Alacant informació sobre este tema i ens vam dirigir també al Cos Nacional de Policia d'Alacant per a demanar-ne la col·laboració a fi que ens aportara la informació de què disposara. La Policia Nacional ens va confirmar una intervenció amb la dona en gener de 2025, que va derivar en la seua detenció per 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» i no voler fer-se'n càrrec, i també en la declaració legal de desemparament del menor.

La resposta de l'Ajuntament d'Alacant, rebuda fora de termini, no contenia informació nova de serveis socials, encara que sí que indicava, a través del Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania, que el Departament d'Igualtat municipal va tindre coneixement dels fets, sense que donara trasllat als serveis socials. Tampoc es va rebre la informació sol·licitada a la Policia Local.

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament que revisara els seus canals de comunicació interdepartamental, que formara en la matèria les unitats administratives amb atenció directa a la ciutadania i que creara comissions de coordinació de caràcter local en l'àmbit de la protecció de menors en situació de risc.

Com que, en este cas, la veu d'alarma va vindre de la col·laboració per part d'una entitat veïnal amb la qual, a més, cap departament municipal havia contactat per a demanar més informació i promoure una possible intervenció, el defensor també va recomanar incorporar mecanismes per a una millor cooperació i coordinació amb la societat civil organitzada.

A més, esta institució va suggerir millorar el treball en xarxa, la intervenció de les unitats especialitzades de la Policia Local en la prevenció i detecció de situacions de risc en la infància i l'adolescència, així com elaborar un protocol específic per a la detecció i intervenció en situacions de risc prenatal.

Davant de la falta de resposta de l'Ajuntament d'Alacant, vam procedir al tancament de la queixa d'ofici.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2450015, de 26/06/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa d'ofici núm. 2450015, de 02/10/2025](#)

Queixa núm. 2404740. Incidències en el centre d'acolliment Ragna Dolores

Esta institució va rebre una queixa per les incidències en el centre d'acolliment per a xiquets, xiquetes i adolescents Ragna Dolores, de Dolores (Alacant), que estaven propiciant un tracte injust i desigual, i que podien haver vulnerat els seus drets.

Treballadors del centre d'acolliment havien dirigit prèviament un escrit de queixa al Servei d'inspecció de centres i serveis de Serveis Socials per a denunciar els fets, però no hi havien obtingut resposta.

Després de la investigació realitzada, es va posar de manifest la presumpta inactivitat de l'Administració per a la supervisió ordinària del funcionament del centre i, en particular, de les incidències exposades, fins a l'inici d'esta queixa.

En conseqüència, el Síndic va formular una Resolució de consideracions en què, substancialment, recomanava extreure la supervisió i el seguiment de la residència, adoptar les mesures necessàries per a assegurar el seu adequat funcionament i l'atenció als menors, i informar esta institució de les actuacions realitzades.

La queixa es va tancar sense resposta a les consideracions del Síndic.

Posteriorment, va arribar l'informe en el qual la Conselleria assenyalava que, després de tindre coneixement de la queixa presentada per diversos treballadors de la residència, es va coordinar amb la Direcció Territorial d'Alacant i va comunicar

immediatament els fets a la Fiscalia de Menors d'Alacant, així com a l'entitat gestora de la residència.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2404740, de 13/05/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2404740, de 18/07/2025](#)

Queixa núm. 2501380. Falta de resposta a la sol·licitud de règim de visites de menor tutelada

La queixa va ser presentada per una jove que, en agost de 2024, va sol·licitar un règim de visites amb la seua germana menor, declarada en situació de desemparament i tutelada per la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda. La declaració de desemparament es va produir després d'una denúncia formulada per la mateixa jove, a fi de promoure la protecció de sa germana. No obstant això, la Conselleria no havia respost a la seua petició.

Davant de la falta de resposta, es va personar en la Direcció Territorial de València en novembre de 2024 i es va entrevistar amb la tècnica responsable de l'expedient, qui li va indicar la possibilitat d'una visita extraordinària per Nadal, que mai es va produir i de la qual va tindre informació en febrer de l'any següent a través d'una telefonada dels servicis socials municipals. Amb tot, la Conselleria no es va tornar a dirigir a la jove ni li va facilitar informació.

Quant al futur de la xiqueta, la Conselleria va indicar a la jove que no se li facilitaria informació perquè no era part interessada, per no ser la progenitora. L'Administració autonòmica va iniciar la tramitació de l'adopció de la xiqueta i va descartar la possibilitat d'una adopció oberta que haguera pogut permetre un contacte entre les germanes.

El Síndic va recordar a la Conselleria l'obligació legal de dictar resolució expressa i notificar-la en relació amb les visites sol·licitades i suggeria, a més, que s'informara la jove d'aquelles decisions que afectaven directament la seua relació amb la menor i que li permeteren exercir els seus drets.

Finalment, la Conselleria va remetre un escrit a la jove en juny per a comunicar l'adopció de la menor, justificant les decisions respecte de l'adopció tancada, i va emetre una resolució denegatòria de les visites en setembre de 2025, més d'un any després de la sol·licitud.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2501380, de 30/07/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2501380, de 21/10/2025](#)

Queixa núm. 2503138. Acolliment familiar. Incidència en prestacions per divorci de la família acollidora

Esta queixa es va centrar en els problemes en el pagament de la prestació per a cures en l'entorn familiar (PESC) que rebia un acollidor de dos menors. Després del divorci de la parella acollidora en 2019, la resolució d'acolliment es va modificar i l'interessat va passar a ser l'únic responsable dels menors. En 2021, l'Administració li va reconèixer la condició de família monoparental. No obstant això, malgrat que el dret a percebre el complement corresponent naixia des d'eixe reconeixement, la Conselleria únicament li admetia endarreriments des de la data en què ell els va reclamar, i no des del moment

en què va adquirir formalment la condició de família monoparental. Esta interpretació va generar un perjudici econòmic en la PESD destinada al sosteniment dels menors.

En la Resolució de consideracions, el Síndic va recordar que la normativa d'estes prestacions tenia com a finalitat assegurar l'adequada atenció dels menors acollits i que l'Administració, en la seua condició de tutora, havia de contribuir-hi. A més, va assenyalar que no hi havia cap disposició que limitara els efectes econòmics al moment de la sol·licitud, tal com defenia la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, sinó que estos havien d'aplicar-se des del naixement del dret. En conseqüència, es va recomanar a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que revisara la resolució de 05/09/2025 i reconeguera els efectes retroactius del complement de monoparentalitat, almenys des de la data en què es va acreditar la condició de família monoparental.

L'Administració va acceptar estes recomanacions, va revocar d'ofici la resolució de 05/09/2025 i va reconèixer l'abonament retroactiu del complement des del 22/07/2021. Amb esta rectificació, el problema plantejat en la queixa va quedar resolt.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2503138, de data 11/11/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2503138, de 29/12/2025](#)

Queixa núm. 2500315. Acolliment familiar. Reclamació de prestacions

En gener de 2025 una àvia va presentar una queixa al Síndic perquè tenia tres nets en règim d'acolliment familiar des de setembre de 2024, però no havia rebut la prestació econòmica per a la sustentació a la criança.

Els servicis socials municipals havien reclamat, en el seu nom, l'esmentada ajuda en novembre de 2024 i l'Administració autonòmica va respondre que es pagaria prompte. No obstant això, com que a finals de gener de 2025 la persona interessada no havia rebut l'ajuda, ni tampoc la seua resolució aprovatòria, va acudir a esta defensoria per a reclamar la defensa dels seus drets.

En la Resolució de consideracions, el Síndic va recordar a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda l'obligació de tindre en compte l'interés superior dels tres menors tutelats, així com de resoldre i notificar en el termini màxim de tres mesos les sol·licituds de prestacions econòmiques per a la sustentació a la criança de menors en acolliment familiar.

El defensor també recomanava a l'Administració que resolguera de manera immediata la sol·licitud de l'ajuda i que analitzara la possible existència de famílies en circumstàncies semblants.

A principis de maig es va tancar la queixa sense que la Conselleria haguera contestat a la petició d'informe d'esta institució, ni tampoc a la Resolució de consideracions a l'Administració.

Posteriorment, la Conselleria va informar que ja havien procedit a l'abonament de la prestació.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2500315, de 20/03/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2500315, de 09/05/2025](#)

3.4 Sanitat

En l'àmbit sanitari, diverses actuacions tramitades durant 2025 van posar de manifest deficiències relacionades amb el dret a la informació i amb l'accés efectiu a l'assistència sanitària.

L'anàlisi de diferents queixes vinculades al funcionament del Servei d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) va revelar que, quan una persona presentava un full de queixa, no sempre se l'informava de les vies disponibles en cas de disconformitat amb la resposta rebuda. Així mateix, en situacions de demora en la prestació sanitària programada, els pacients no rebien informació clara sobre els temps màxims d'accés ni sobre les opcions que hi ha quan estos terminis se superaven. Les dos qüestions van donar lloc a actuacions d'ofici.

En matèria d'història clínica electrònica (HCE), el Síndic va recordar que el principi de bona administració exigix, d'una banda, garantir a tots els pacients l'accés mitjançant certificat electrònic a les seues dades de salut i, d'una altra, assegurar que tots els centres i serveis sanitaris gestionats per la Generalitat puguen consultar la informació clínica dels usuaris. Esta mesura permetria als professionals sanitaris disposar d'un coneixement actualitzat de la situació clínica del pacient, reduir els temps d'espera en el diagnòstic i el tractament, i evitar la repetició innecessària de proves mèdiques.

Els retards en la realització de proves diagnòstiques, intervencions quirúrgiques i tractaments van continuar sent, com en anys anteriors, un dels principals motius de queixa, i van evidenciar les dificultats d'accés en temps adequat a l'assistència sanitària. En este punt, destaquem els problemes derivats de la llista d'espera per a reconstruccions en dones mastectomitzades.

En esta mateixa línia de garantia del dret efectiu a l'atenció sanitària, el Síndic va abordar també la situació de l'alumnat amb problemes de salut que necessita cures sanitàries durant la jornada escolar. De conformitat amb el que es preveu en l'article 59 de la Llei 10/2014, de 29 de desembre, de salut de la Comunitat Valenciana, esta institució va recomanar a l'Administració sanitària impulsar les actuacions necessàries per a assegurar la presència i cobertura adequada de la figura de l'infermer o la infermera escolar, a fi que estos menors puguen desenvolupar el seu procés educatiu amb la màxima normalitat possible.

3.4.1 Informació sanitària

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

En 2024, esta institució va obrir d'ofici la queixa núm. 2450010 després de detectar possibles vulneracions del dret de defensa dels ciutadans i del dret a la informació sobre els temps màxims d'accés a l'atenció sanitària programable, arreplegats en la Llei 39/2015 i en l'article 24 de la Constitució.

La queixa es va iniciar en constatar que els usuaris que presenten queixes en els Serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) no rebien informació sobre les alternatives disponibles ni sobre els mecanismes de reclamació davant de respostes amb les quals no estaven d'acord. De la mateixa manera, els pacients afectats per

demores en l'atenció sanitària no disposaven d'informació clara sobre els terminis màxims d'accés i les vies d'actuació davant del seu incompliment.

El propòsit de la investigació va ser supervisar el funcionament del SAIP, unitat dependent de la Conselleria de Sanitat encarregada d'atendre, informar i assessorar la ciutadania, i conèixer si l'Administració havia adaptat la seua normativa per a establir temps màxims d'accés a l'atenció programable, informar els pacients sobre els terminis d'espera i alternatives, diferenciar correctament entre queixes i reclamacions, i garantir que els ciutadans coneixen les opcions disponibles en cas de discrepància, inclosa la possibilitat d'acudir a la Inspecció General de Servicis de la Generalitat.

El Síndic va recomanar a la Conselleria de Sanitat que el personal dels SAIP informara els usuaris sobre la naturalesa dels escrits presentats i les vies de reclamació disponibles, que els escrits no qualificats de queixa foren remesos directament als òrgans competents, que s'establiren temps màxims d'accés a la totalitat de l'atenció sanitària programable i que indicaren alternatives i drets en cas d'incompliment.

L'Administració sanitària va assumir el compromís d'impulsar el desplegament normatiu destinat a reduir les llistes d'espera quirúrgiques, de millorar la comunicació amb els pacients inclosos en estes llistes i d'oferir informació sobre plans d'intervenció i centres col·laboradors. No obstant això, encara està pendent que concrete els mecanismes formals per a informar per escrit sobre els temps màxims d'accés i les vies de reclamació davant de respostes insatisfactòries, així com la revisió del procediment de queixes.

Este expedient posa de manifest la necessitat de reforçar els mecanismes d'informació i reclamació en l'àmbit sanitari, i garantix que els ciutadans puguen exercir plenament els seus drets i rebre orientació clara i completa sobre els recursos disponibles.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2450010, de 31/03/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa d'ofici núm. 2450010, de data 01/07/2025](#)

Queixa núm. 2404278. Procediment d'accés a dades sanitàries

Esta institució va registrar un escrit en què la persona titular manifestava la seua disconformitat amb el procediment establert per part de l'Administració sanitària per a accedir als resultats d'unes proves mèdiques.

A la Comunitat Valenciana, el dret dels pacients a accedir a la seua història clínica està regulat principalment en la Llei 10/2014, de 29 de desembre, de salut de la Comunitat Valenciana.

Segons l'article 46 de la Llei 10/2014, el pacient, directament o mitjançant representació degudament acreditada, té dret a accedir als documents i les dades de la seua història clínica i a obtindre còpia d'estos.

En els últims anys, la majoria dels centres sanitaris han incorporat la Història Clínica Electrònica (HCE), que suposa l'accés a la informació amb el certificat electrònic del titular de les dades. En uns altres casos, s'ha de recórrer per a exercir este dret al procediment de manera presencial o a través de correu electrònic que es preveja en cada centre de salut.

El principi de bona administració implicaria, d'una banda, que tots els pacients tingueren accés a les seues dades de salut mitjançant certificat electrònic i, d'una altra, que tots els centres, servicis i establiments de la Comunitat Valenciana gestionats per la Generalitat pogueren accedir a les HCE dels pacients, la qual cosa permetria als professionals sanitaris un coneixement ple de la situació clínica actualitzada d'un pacient, reduir els temps d'espera per a establir un diagnòstic i el seu tractament, així com evitar la repetició de proves mèdiques.

Per això, el Síndic va recomanar a l'Administració sanitària que adoptara totes les mesures necessàries a fi de garantir l'accés generalitzat dels pacients a la seua Història Clínica Electrònica mitjançant certificat electrònic, així com l'accés a la informació que conté de les dades de salut de tots els pacients entre els centres, servicis i establiments de la Comunitat Valenciana, gestionats sota la responsabilitat de la Generalitat, que componen el Sistema Valencià de Salut, respectant en tot moment les condicions, els límits i les garanties establides en la normativa comuna i de protecció de dades.

En data 03/04/2025, l'Administració va acceptar les recomanacions i va detallar una sèrie mesures instaurades per a atendre les consideracions efectuades.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2404278, de 04/03/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2404278, de 10/04/2025](#)

Queixa núm. 2404401. Accés a la història clínica electrònica entre centres sanitaris de la xarxa pública

L'autor de la queixa denunciava les dificultats que tenia el personal facultatiu d'Atenció Primària del Departament de Salut d'Elx-Crevillent (gestió privada) per a accedir a les històries clíniques dels seus pacients que constaven en l'Hospital General Universitari d'Elx, adscrit al Departament de Salut Elx-Hospital General (gestió pública).

De l'informe remés per la Conselleria de Sanitat es desprenia que el Departament de Salut Elx-Crevillent tenia el mateix sistema informàtic en l'àmbit de l'Atenció Primària que el Departament de Salut Elx-Hospital General, però no en l'àmbit de l'Atenció Especialitzada.

No obstant això, indicaven que s'estava «(...) 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».

Després de la tramitació de la queixa, recomanàrem a l'Administració sanitària que adoptara totes les mesures que foren necessàries a fi de garantir l'accés a les HCE dels pacients entre els centres, servicis i establiments de la Comunitat Valenciana, gestionats sota la responsabilitat de la Generalitat, que componen el Sistema Valencià de Salut, respectant en tot moment les condicions, els límits i les garanties establides en la normativa comuna i de protecció de dades.

Així mateix, recomanàrem a la Conselleria que es realitzaren les actuacions que foren necessàries perquè, com més prompte millor, s'implante la història clínica única que

permeta l'accés entre tots els nivells assistencials del Departament de Salut d'Elx-Crevillent i del Departament de Salut d'Elx-Hospital General.

La Conselleria va acceptar les nostres recomanacions, per la qual cosa vam procedir al tancament de la queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2404401, de 25/02/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2404401, de 20/03/2025](#)

Queixa núm. 2503117. Falta de resposta expressa a sol·licitud de rectificació de dades errònies en la història clínica

L'autora de la queixa, en l'escrit inicial, manifestava que no havia rebut resposta expressa a una sol·licitud de «Rectificació o supressió de dades errònies. Història clínica» que, en data 07/05/2025, havia dirigit al Departament de Salut de la Marina Baixa.

De les actuacions dutes a terme es desprenia que, tot i el temps transcorregut, l'Administració sanitària no havia donat contestació expressa a la interessada. Referent a això, la Conselleria de Sanitat informava que «(...) actualmente estamos a la espera de que el equipo de Atención Primaria resuelva dicha petición».

Després de la tramitació de la queixa, el Síndic de Greuges va emetre una Resolució de consideracions en la qual recomanava a la Conselleria de Sanitat que, en actuacions com l'analitzada, extremara al màxim l'aplicació de l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i de l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea, que estableixen el dret de la ciutadania a una bona administració, la qual cosa implica el dret a obtindre d'esta una resposta expressa en termini raonable.

En este sentit, el Síndic va recomanar a la Conselleria que, si no ho haguera fet ja, donara una resposta expressa a l'escrit de la promotora de la queixa en què sol·licitava la rectificació/supressió de dades errònies en la seua història clínica.

L'Administració sanitària va acceptar les recomanacions efectuades i va comunicar a esta institució que estava tramitant la supressió del diagnòstic davant dels òrgans competents, concretament davant del Centre d'Atenció Telefònica Sanitari (CATS) i el Servei d'Aplicacions Clíniques del Sistema d'Informació Ambulatoria (SIA), a fi que es realitzaren les actuacions tècniques necessàries en els sistemes corresponents.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2503117, de data 01/12/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2503117, de 23/01/2026](#)

3.4.2 Llistes d'espera

Queixa núm. 2501701. Demora en una intervenció quirúrgica de reconstrucció mamària

El 28/04/2025 registrarem un escrit en què es manifestava que l'Administració podria haver vulnerat els drets de la persona titular de la queixa per la demora en la planificació d'una intervenció quirúrgica (cirurgia plàstica de reconstrucció mamària) en l'Hospital General Universitari Dr. Balmis d'Alacant.

La pacient, de 38 anys, estava en llista d'espera des del 04/03/2025 per a la realització d'una cirurgia reconstructiva mamària. La interessada manifestava que en la resposta que li va facilitar l'Administració no s'havia tingut en consideració l'informe psicològic que documentava les repercussions que la mastectomia representava en el seu cas concret, tenint en compte les seues circumstàncies personals i laborals.

La demora a realitzar una intervenció quirúrgica, i la falta de certesa sobre si s'han valorat tots els elements de l'expedient, de conformitat amb el que exigeix una atenció integral, no es correspon amb el dret de la ciutadania a una bona administració a què fa referència la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea.

En el marc sanitari, una de les variants del dret a una bona administració el constituïx el dret a obtindre una resposta (en este cas, obtindre l'assistència sanitària demandada) en un termini raonable, congruent amb el que s'ha sol·licitat i que tinga en consideració tots els elements de juí necessaris.

El dret a la salut implica que les administracions han de crear les condicions que permeten a les persones viure el més saludablement possible. Una adequada valoració de la urgència i prioritat en l'atenció sanitària requerix no sols l'anàlisi de les dades clíniques estrictes, sinó també d'aquells factors psicosocials rellevants que, com en este cas, poden influir de manera significativa en el benestar de la persona afectada.

Per tot això, recomanàvem a la Conselleria de Sanitat que, en el present cas i si no s'havia fet ja, revaluara la prioritat assignada a la intervenció quirúrgica prevista per a la pacient, considerant la totalitat dels elements de juí clínic i social disponibles i, en particular, l'informe psicològic al qual es feia referència en l'expedient, pel seu possible impacte en l'estat de salut global i qualitat de vida de la pacient.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2501701, de data 01/07/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2501701, de 20/08/2025](#)

3.4.3 Farmàcia

Queixa núm. 2504183. Falta de resposta. Inexistència del servei de farmàcia de guàrdia obligatori

La intervenció del Síndic es va iniciar arran de la falta de resposta de la Conselleria a una reclamació d'una ciutadana sobre la falta del servei de farmàcia de guàrdia en el municipi de Picassent, la qual cosa obligava la població a desplaçar-se a unes altres localitats per a obtindre assistència farmacèutica d'urgència.

La Llei 6/1998, d'ordenació farmacèutica, estableix que els municipis amb més de 20.000 habitants que tinguen un Punt d'Atenció Continuada (PAC) han de disposar obligatòriament, almenys, d'una farmàcia en servici d'urgència. Durant la tramitació de l'expedient es va constatar que Picassent, amb 22.695 habitants i un centre de salut amb PAC, complix estos requisits legals.

A la vista d'això, el Síndic va recomanar a la Conselleria que adoptara mesures per a garantir la prestació efectiva del servici farmacèutic en el municipi, incloses les guàrdies i l'atenció permanent. Així mateix, recordava el deure de resoldre dins de termini les reclamacions, assenyalava que la falta de resposta vulnera els principis de bona administració i instava la Conselleria a garantir l'accés permanent als servicis farmacèutics a Picassent.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2504183, de 27/01/2026](#)

3.4.4 Atenció primària

Queixa núm. 2504229. Dificultat per a obtindre cita en el Centre de Salut Integrat de Santa Pola

Una persona va denunciar que estava quatre anys intentant contactar telefònicament amb el Centre de Salut Integrat de Santa Pola sense èxit, i que havia arribat a realitzar desenes de telefonades en un sol dia. Esta falta de resposta obligava molts usuaris a acudir a urgències, perquè no podien demanar cita ordinària. El reclamant ja havia presentat prèviament una queixa davant del SAIP per este motiu. El SAIP va respondre reconeixent que hi havia massa telefonades i només una línia telefònica disponible, però no va proposar cap solució per a millorar el servici. El Síndic va admetre la queixa per considerar que esta situació afectava el dret a una bona administració i a una atenció sanitària adequada.

Després d'analitzar la informació rebuda, el Síndic va concloure que l'Administració sanitària no havia adoptat mesures reals per a millorar l'accés telefònic, malgrat reconèixer que no hi havia opcions de millora implantades. Va recordar que les lleis de salut i de procediment administratiu obliguen a garantir un accés efectiu, comprensible i de qualitat als servicis públics, cosa que no s'estava complint. A més, va advertir que la solució anunciada per la Conselleria —un assistent virtual— no era prou, perquè no resolía el problema de fons i podia fins i tot empitjorar la situació de col·lectius vulnerables que necessiten atenció personal.

Per això, el defensor va recomanar reforçar l'atenció telefònica del centre de salut i assegurar el bon funcionament de tots els canals d'accés a les cites. No obstant això, l'Administració sanitària no va atendre estes recomanacions ni va aportar mesures concretes, cosa que va impedir garantir els drets de la persona promotora de la queixa i del conjunt d'usuaris. El Síndic va concloure que les actuacions de la Conselleria de Sanitat no donaven una solució efectiva al problema ni complien les obligacions de qualitat, accessibilitat i bona administració, i va tancar la queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2504229, de 08/01/2026](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2504229, de 29/01/2026](#)

3.5 Educació

La DANA registrada en octubre de 2024 va tindre un impacte significatiu en l'àmbit de l'educació, especialment en nombrosos centres que van deixar de reunir les condicions necessàries per a prestar adequadament el servei educatiu. Esta situació va obligar a traslladar provisionalment l'alumnat i el personal docent i no docent a uns altres centres. A més de l'actuació d'ofici iniciada per esta institució, al llarg de 2025 diverses famílies i associacions de mares i pares es van dirigir al Síndic de Greuges per a denunciar diferents problemàtiques, entre elles les demores en la reparació dels centres i les dificultats en el transport escolar cap a unes altres localitats mentre es feien les obres.

D'altra banda, el dret a la gratuïtat de l'ensenyament va ser objecte d'una queixa d'ofici. Una de les crítiques habituals dirigides a l'escola concertada és l'existència de quotes que les famílies han de pagar, sovint sense caràcter realment voluntari. Estes pràctiques poden convertir-se en un factor de segregació escolar i vulnerar el principi de gratuïtat educativa.

Així mateix, i com en exercicis anteriors, esta institució va abordar les queixes relacionades amb la falta de personal especialista per a atendre l'alumnat amb necessitats educatives especials en centres sostinguts amb fons públics, així com aquelles que es deriven de situacions de possible assetjament escolar.

El Síndic també va recordar que el deure d'escolarització dels menors no recau únicament en l'Administració educativa. Les famílies compartixen esta responsabilitat, ja que dins de les obligacions associades a la pàtria potestat s'inclou la de garantir l'educació i la formació integral dels fills.

Finalment, es va subratllar la necessitat que l'Administració educativa dicte les resolucions sobre promoció o permanència de l'alumnat dins d'un termini raonable i, en tot cas, abans del començament del curs escolar, amb la finalitat d'evitar incerteses i assegurar una adequada planificació educativa.

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

Tal com ja vam donar compte en l'[Informe anual 2024](#), esta institució va iniciar una actuació d'ofici després de rebre nombroses queixes ciutadanes que alertaven de pagaments exigits en centres concertats, ja fora en forma d'activitats complementàries, extraescolars o donacions suposadament voluntàries. Estes pràctiques, esteses tant en centres d'ensenyament laics com en aquells gestionats per congregacions religioses, es justificaven habitualment per la necessitat de cobrir despeses no finançades per l'Administració. No obstant això, el Síndic va considerar que eixes quotes vulneraven el principi de gratuïtat de l'ensenyament bàsic, arreplegat en la Constitució i en la Llei orgànica d'Educació.

En la Resolució de consideracions, el defensor també advertia que l'aplicació del Decret 48/2024, que regula el procés d'admissió escolar sota el model de districte únic i llibertat d'elecció de centre, pot agreujar la situació. Segons el defensor, este model afavorix la concentració de l'alumnat amb majors recursos en determinats centres, cosa que aprofundix la bretxa socioeconòmica i perpetua la segregació escolar.

En l'informe que va ser enviat per la Conselleria al Síndic durant la investigació, resultava cridaner el baix nombre de denúncies registrades oficialment, tot i la magnitud del problema. En els últims quatre cursos escolars, la Inspecció Educativa havia comptabilitzat únicament huit reclamacions a la província de València, unes altres huit a Alacant —incloent-hi un cas especialment conflictiu amb 67 queixes relacionades amb el cobrament de servicis de comunicació i menjador escolar— i cap a Castelló. Estes dades contrasten amb la realitat d'una xarxa concertada que escolaritza més de 152.000 alumnes en 375 centres de tota la Comunitat Valenciana, la qual cosa, segons el parer del Síndic, evidencia una falta de fiscalització d'ofici per part de l'Administració.

D'altra banda, el Síndic també va denunciar que les actuacions de la Conselleria s'havien limitat a gestions administratives habituals, sense una supervisió proactiva ni mesures específiques per a garantir el compliment del principi de gratuïtat. Per això, va recomanar intensificar les inspeccions educatives, intervindre davant de qualsevol pràctica contrària al règim de concerts, adoptar estratègies per a eliminar la segregació derivada de les quotes i garantir la transparència en l'autorització i la justificació dels cobraments realitzats pels centres.

La Conselleria d'Educació, després de realitzar algunes consideracions, va acceptar les recomanacions formulades per esta institució.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2450012, de 09/06/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa d'ofici núm. 2450012, de 03/10/2025](#)

Queixa núm. 2501441. DANA. CEIP Blasco Ibáñez de Beniparrell

L'autora de la queixa, presidenta de l'AMPA del CEIP Blasco Ibáñez de Beniparrell (centre educatiu afectat per la DANA d'octubre de 2024), en el seu escrit de queixa manifestava els problemes de transport escolar de l'alumnat per a traslladar-se als centres educatius que tenia assignats en la localitat de Silla.

D'altra banda, denunciava la situació de les instal·lacions del CEIP transcorreguts cinc mesos des de la tragèdia i sol·licitava conèixer quan tornaria l'alumnat al seu centre educatiu a Beniparrell.

Finalment, la promotora de la queixa exposava la falta de resposta expressa de l'Administració educativa als escrits remesos en relació amb les anteriors qüestions.

Durant la tramitació de la queixa, la Conselleria d'Educació va informar esta institució que les obres de reparació del centre educatiu van finalitzar el 25/07/2025, per la qual cosa el CEIP Blasco Ibáñez de Beniparrell estava en condicions de començar l'activitat educativa amb plena normalitat el curs acadèmic següent. No obstant això, el Síndic va recomanar a la Conselleria que solucionara els defectes detectats en les obres del CEIP que assenyalava la promotora de la queixa en les seues al·legacions, com més prompte millor.

Així mateix, li va recomanar que, si no ho havia fet encara, emetera una resposta expressa, directa i congruent als escrits que l'AMPA va dirigir a l'Administració educativa, que abordara i resolguera totes i cada una de les qüestions que s'hi plantejaven.

La Conselleria va acceptar les recomanacions del Síndic, per la qual cosa vam procedir al tancament de l'expedient.

Així mateix, davant dels compromisos que l'Administració educativa exposava en el seu informe, vam requerir a la Conselleria que adoptara les mesures necessàries per a complir-los prompte i que garantira el ple gaudi del dret a l'educació dels menors afectats.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2501441, de 03/11/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2501441, de 12/12/2025](#)

Queixa núm. 2403975. Infermer/a Escolar Referent

Des del Síndic vam tramitar una queixa relativa a la necessitat de presència permanent de personal d'infermeria en un centre educatiu públic per a un menor amb atrofia muscular espinal amb una discapacitat del 70%.

Esta institució va recomanar a la Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació que prenguera les mesures necessàries per a garantir que els menors escolaritzats amb problemes de salut que necessiten atenció sanitària puguen continuar el seu procés escolar amb la major normalitat possible. En este cas concret, el Síndic urgia l'autorització per a contractar un infermer/a perquè atenguera el menor en el centre escolar on acudia.

L'Administració educativa va acceptar les nostres recomanacions i, com a resultat, es va contractar una infermera escolar. A més, la Conselleria va comunicar al Síndic que s'havia procedit a crear la figura de l'«Infermer Referent Escolar» en els centres educatius del Departament de Salut de Torrevieja, amb la finalitat de donar assistència a les necessitats de salut dels alumnes escolaritzats.

Atenent el que s'ha exposat, vam procedir al tancament de la queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2403975, de 08/01/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2403975, de 14/02/2025](#)

Queixa núm. 2503014. Falta de resposta en reclamacions per no promoció educativa

Al llarg de l'any rebérem diverses queixes de famílies que, davant de decisions de no promoció o no titulació dels seus fills, no van rebre una resposta clara i formal de la Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats. Esta falta de resposta genera incertesa, dificulta la defensa dels seus drets i pot afectar de manera directa el dret a l'educació, especialment quan es tracta de menors.

En este cas concret, els pares d'una alumna d'Educació Secundària Obligatoria van presentar cinc reclamacions per a sol·licitar la revisió de la decisió de no promoció i no titulació adoptada pel centre educatiu. Estes reclamacions es van dirigir al mateix centre, a la Inspecció Educativa i a la Direcció Territorial, sense que la família rebera una resolució administrativa expressa, motivada i amb informació sobre com recórrer en contra.

Durant la investigació, el Síndic va comprovar que l'Administració educativa havia tractat estos escrits com a meres queixes i no com a recursos, tot i que plantejaven de manera clara la revisió d'una decisió acadèmica. Com que no es va tramitar pel procediment

adequat, la família va quedar privada d'una resposta recurrible, situació que es va prolongar fins i tot amb el curs escolar ja començat.

En estos casos, no correspon al Síndic decidir si un alumne o alumna ha de promocionar o titular, però sí exigir que l'Administració educativa responga dins del termini i en la forma corresponent a les reclamacions que rep. Per això, esta institució va instar la Conselleria d'Educació a donar una resposta expressa i justificada, amb indicació de les vies de recurs, per a garantir el dret de defensa de la família. Encara que la Conselleria va manifestar que acceptava les nostres recomanacions, no consta que donara una resposta que complira amb estos requisits.

No obstant això, resulta significatiu que, en un expedient de queixa similar, la Conselleria sí que acceptara la nostra recomanació i emetera una resolució expressa i motivada, amb indicació de les vies de recurs (vegeu [Resolució de tancament de la queixa 2502620, de data 01/12/2025](#)).

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2503014, de 18/11/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2503014, de 29/12/2025](#)

Queixa núm. 2404067. Falta de resposta en relació amb la promoció de curs o permanència d'una alumna

La queixa es va presentar perquè la mare d'una alumna va reclamar davant de la Conselleria d'Educació la decisió de no promocionar la seua filla a 4t d'ESO. Encara que va enviar el seu escrit en juliol, l'Administració no va respondre abans de l'inici del curs, i la resolució va arribar quan este ja havia començat, cosa que va generar incertesa.

El Síndic va recomanar que, en decisions sobre promoció o permanència, es prioritze sempre l'interés superior del menor. A més, va aconsellar que les respostes a les reclamacions arriben en un termini raonable i, en tot cas, abans que comence el curs corresponent, garantint així el dret a una bona administració.

La Conselleria va acceptar estes recomanacions, per la qual cosa la queixa es va tancar després de comprometre's a adoptar mesures per a evitar retards semblants en el futur.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2404067, de 31/01/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2404067, de 21/02/2025](#)

Queixa núm. 2503765. Educació inclusiva. Falta de resposta expressa

Expedients com este aborden les dificultats que, sovint, afronten els menors amb discapacitat o necessitats educatives específiques quan falten professionals de suport en els centres educatius. En este cas, la mare d'un menor que estudiava en un institut d'Educació Secundària de la localitat de Xàbia exposava que havia denunciat per escrit a la Conselleria d'Educació la falta de professionals especialistes d'Audició i Llenguatge i Pedagogia Terapèutica en la Unitat Específica en Centre Ordinari (aula d'UEECO). L'escrit no havia rebut resposta de l'Administració educativa.

Després de la intervenció d'esta institució, l'Administració educativa va emetre una resposta en què atribuïa la falta de personal a la matrícula sobrevinguda i indicava que

el cas estava encara en estudi. Una resposta que no concretava terminis ni compromisos clars per a la cobertura de llocs.

Quant a les demores a l'hora de cobrir les baixes dels educadors d'Educació Especial en el sistema educatiu valencià, recordem a la Conselleria el deure legal de «garantir l'atenció inclusiva de l'alumnat que puga veure's discriminat en el gaudi del dret a l'educació a causa de la seua discapacitat, circumstàncies socials, econòmiques, culturals, ètniques, personals, familiars o d'una altra índole, i ho farà priorititzant els suports humans i materials necessaris, especialment en els centres amb major presència d'estes necessitats».

En este sentit, recomanarem a l'Administració educativa que agilitzara els procediments a l'efecte d'aconseguir la màxima urgència en la substitució/creació/dotació de personal de suport per a alumnes amb necessitats educatives especials en els centres docents públics. En este cas concret de l'IES de Xàbia, recomanarem que, al més prompte possible, s'adjudicaren els llocs de la plantilla orgànica que, segons el que s'havia informat, estaven pendents de cobertura.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2503765, de 18/12/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2503765, de 23/01/2026](#)

Queixa núm. 2501517. Convivència escolar

La queixa tenia per objecte comprovar si el centre educatiu on acudia el fill de la persona que es va dirigir al Síndic havia actuat segons el procediment previst en el Decret d'igualtat i convivència en el sistema educatiu valencià davant de l'existència d'indicis d'una possible situació d'assetjament escolar i també si s'havia informat d'estes actuacions la Comissió d'Igualtat i Convivència del Consell Escolar.

Així mateix, es van analitzar les actuacions dutes a terme per la Inspecció Educativa en relació amb la situació plantejada i, en particular, si s'havia donat resposta expressa a l'escrit presentat per la promotora de la queixa.

De la informació facilitada es desprenia que l'equip directiu del centre havia activat el Pla de prevenció de la violència i de promoció de la convivència (PREVI) i aplicat el protocol previst per a estos casos. El centre va convocar i va informar la Comissió d'Igualtat i Convivència. A més, la inspectora de zona va contactar telefònicament amb la promotora de la queixa per a comunicar-li les actuacions realitzades i la supervisió per part de la Inspecció Educativa, si bé no es va emetre una resposta escrita a l'escrit presentat.

Després de la tramitació de la queixa, el Síndic de Greuges va recomanar a la Conselleria que emetera una resposta expressa, directa i congruent a l'escrit presentat, que abordara totes les qüestions plantejades. La Conselleria d'Educació va acceptar les recomanacions formulades i vam procedir al tancament de l'expedient.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2501517, de 02/09/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2501517, de 07/10/2025](#)

Queixa núm. 2404735. Falta de resposta expressa. Escolarització d'una menor

La queixa tenia per objecte la falta de resposta expressa de la Inspecció Educativa a un escrit presentat pel pare d'una menor, en el qual sol·licitava l'admissió i escolarització immediata de sa filla en l'institut que li corresponia per adscripció. La sol·licitud es va formular en el context d'una escolarització sobrevinguda a mitjan curs, després del retorn de la família des de l'estranger, fora del procediment ordinari d'admissió. Del citat escrit es despenia, així mateix, que la Junta d'Escolarització havia ofert l'escolarització de la menor en un altre centre diferent.

L'actuació del Síndic es va centrar a comprovar si la menor havia sigut finalment escolaritzada i, en cas negatiu, investigar quines actuacions havia realitzat la Conselleria per a garantir el deure d'escolarització de la menor. Durant la investigació es va constatar que l'Administració educativa no havia contestat de manera expressa a l'escrit del pare, però que la menor ja estava escolaritzada en un IES de la localitat.

Atés el que s'ha exposat, el Síndic va formular recomanacions a la Conselleria d'Educació perquè, en situacions com l'analitzada i sense perjudici de les obligacions dels progenitors, garantira el compliment efectiu del dret i deure d'escolarització dels menors en les etapes obligatòries. Així mateix, va recomanar que es donara una resposta expressa, directa i congruent als escrits presentats pel pare de la menor que contestara a totes les qüestions plantejades.

La Conselleria d'Educació va acceptar les recomanacions que se li van formular per esta institució, per la qual cosa es va acordar el tancament de l'expedient de queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2404735, de 08/04/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2404735, de 26/06/2025](#)

Queixa núm. 2501664. Denegació d'accés a informació pública

En este procediment es va analitzar la desestimació, per part de la conselleria competent en matèria d'educació, de la sol·licitud d'accés d'uns pares a una denúncia per assetjament escolar entre menors, en un centre educatiu, davant de la possible vulneració del dret a la protecció de dades de caràcter personal.

Després de l'admissió a tràmit de la queixa i l'informe i al·legacions presentats, el Síndic va dictar Resolució de consideracions sobre la base de la normativa en matèria de transparència, protecció de dades personals, protecció jurídica del menor i dret a l'educació.

El defensor va recomanar a la Conselleria que garantira, en el marc de les actuacions prèvies i procediments disciplinaris, el dret dels alumnes a accedir al contingut de la denúncia necessari per a la seua defensa, i que es dissociaren les dades estrictament indispensables per a l'exercici d'esta, amb el límit de la prevenció, investigació i sanció dels il·lícits penals, administratius o disciplinaris i de drets o interessos de tercers que pogueren resultar afectats.

Així mateix, el Síndic va assenyalar la necessitat de ponderació entre dos drets fonamentals com són els de defensa i protecció de dades personals. També s'hi especificava que, en cas que l'expedient reclamat continguera dades d'uns altres menors o d'altres persones, que requeriren una protecció especial, caldria denegar l'accés a esta informació.

L'Administració va acceptar amb caràcter general les recomanacions efectuades, però com que la denúncia a la qual la persona interessada pretenia accedir formava part d'una actuació prèvia a un procediment administratiu, no es va reconèixer el dret a saber-ne el contingut. Davant del que s'ha exposat, i després de recordar la jurisprudència sobre l'accés a les informacions prèvies o reservades, la queixa es va tancar i es va fer constar que la Conselleria no havia realitzat les actuacions necessàries per a atendre les recomanacions del Síndic.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2501664, de 14/08/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2501664, de 04/11/2025](#)

3.6 Vivenda

L'accés a la vivenda va continuar sent en 2025 un dels principals motius de preocupació tant a Espanya com a la Comunitat Valenciana. Cada vegada més persones troben serioses dificultats per a accedir a una vivenda, ja siga en propietat o de lloguer. En moltes zones, especialment en les àrees metropolitanes, el mercat presenta fortes tensions i un increment sostingut de preus que compromet l'accés a una vivenda, fins i tot a famílies amb ingressos mitjans, obligant-los a destinar a això una part creixent del seu pressupost.

Esta situació dificultava no sols l'accés inicial a la vivenda, sinó que també encaria el seu manteniment, sobretot en règim de lloguer. A això es van sumar circumstàncies excepcionals, com la DANA que va afectar la província de València en 2024 i que va obligar nombroses famílies, malgrat tindre resolta la situació residencial, a recórrer d'urgència al mercat privat perquè les seues vivendes havien quedat inutilitzades.

Per este motiu, al llarg de l'exercici de 2025 el Síndic va insistir que l'assequibilitat constituïx un element essencial del dret a l'habitatge i ha de guiar l'actuació dels poders públics. Este principi coincidix amb les recomanacions de Nacions Unides, que destaquen que una vivenda és assequible quan les despeses per este concepte no superen el 30% dels ingressos disponibles o quan el preu d'adquisició no excedix tres ingressos familiars anuals. Així mateix, la normativa valenciana reconeix el dret al gaudi d'un habitatge assequible, digne i adequat.

No obstant això, la intervenció pública no arriba a garantir plenament l'accessibilitat, especialment per a les persones més vulnerables i per a la població jove. La pressió del mercat va incrementar les sol·licituds tant d'accés a vivendes del parc públic com d'ajudes per al lloguer.

En relació amb el parc públic, el Síndic va continuar tramitant durant 2025 nombroses queixes per les demores en la gestió de les sol·licituds. Un any més es constata que la insuficiència estructural de vivendes públiques provocava que els demandants hagueren de patir esperes prolongades, en molts casos sense resposta durant dos anys, moment en què havien de renovar la seua inscripció per a no perdre drets. Esta institució va recordar de nou que la Llei per la funció social de l'habitatge obliga, des de 2017, a ampliar progressivament el parc públic, una obligació que l'experiència de les queixes tramitades va mostrar que continuava sense complir-se.

A més, la tramitació de les queixes va permetre advertir que la Llei de pressupostos de la Generalitat per a 2025 no contemplava, a diferència dels exercicis 2023 i 2024, el procediment per a concedir ajudes quan no hi haguera vivendes disponibles per a adjudicar. Per això, el Síndic va reclamar la seua aprovació urgent i l'avaluació de la suficiència dels recursos destinats a esta finalitat en l'elaboració dels pressupostos de 2026, amb el propòsit d'incrementar-los si calguera.

Finalment, en matèria d'ajudes per al lloguer, la institució va continuar rebent i tramitant reclamacions pels problemes i retards que afectaven tant la resolució com, especialment, l'abonament d'estes ajudes, un fet que agreujava la situació de les persones que en depenen.

3.6.1 Ajudes

Queixa núm. 2402909. Reclamació sobre ajuda de rehabilitació de vivenda

Una ciutadana es va dirigir al Síndic de Greuges per a exposar la seua reclamació per la tramitació donada per la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda a una ajuda de rehabilitació de vivenda; sol·licitada l'any 2008 per unes obres realitzades en la vivenda on residia en eixe moment.

Després de la tramitació de l'expedient de queixa, es van identificar dos qüestions principals objecte d'anàlisi. En primer lloc, es va examinar el prolongat temps de tramitació de l'expedient d'ajudes a la vivenda i les conseqüències derivades d'esta demora, especialment quant a la notificació dels actes administratius dictats. En segon lloc, es va avaluar la finalització del procediment mitjançant una resolució que va declarar la seua caducitat.

En relació amb la primera de les qüestions, argumentem que una demora de 15 anys a resoldre una sol·licitud d'ajudes a la vivenda no es correspon amb el respecte dels drets bàsics de la persona i exposa un evident cas de mala administració que resulta, des de tot punt de vista, injustificable i inacceptable.

Quant a la segona de les qüestions, com s'ha exposat, després de 15 anys de demora en la tramitació de la sol·licitud de la persona interessada, formulada dins del termini i en la forma corresponent l'any 2008 d'acord amb els requisits legalment establits, esta va ser resolta mitjançant l'emissió d'una resolució per la qual es va declarar la caducitat de l'expedient (resolució de data 20/03/2023).

Esta declaració de caducitat va ser dictada, segons va exposar l'Administració autonòmica en el seu informe, en virtut del que s'establix en una instrucció (instrument que hem de recordar no té rang de llei) perquè la interessada no va esmenar el requeriment que li va ser formulat per tal que aportara una documentació necessària per a la resolució de l'expedient.

Hem de destacar que este requeriment va ser emés (segons indica la mateixa Administració) el 20/04/2022; això és, 14 anys després de formulada la petició per part de la persona interessada.

En este període de temps, la ciutadana havia canviat de residència i, per això, no va rebre la notificació del citat requeriment i, en conseqüència, no va poder tindre coneixement del que se li demanava i aportar la documentació que se li sol·licitava per a continuar la tramitació de la seua sol·licitud d'ajuda a la vivenda.

Tal com assenyalen en la Resolució de consideracions emesa, resulta totalment natural i, per això, entra en la mesura del que és possible, que, quan han transcorregut 14 anys, les persones puguin haver canviat de domicili. Per això, estimem que la pràctica ordinària de la notificació (dos intents de notificació en el domicili que la persona sol·licitant va fer constar fa 14 anys en la seua sol·licitud i, si resulta infructuós l'intent de notificació, la publicació en el BOE) no reuneix els mínims de diligència a l'hora efectuar la notificació d'un acte tan important com és el requeriment perquè s'aporte una documentació sense l'aportació de la qual la sol·licitud serà, des d'un punt de vista material, desestimada.

Cal tindre en compte que, amb esta forma d'actuació, s'acabava desplaçant a la persona sol·licitant els perjuís que es deriven d'una demora absolutament desorbitada en la

tramitació, de la qual l'Administració és l'única responsable; d'esta manera, la interessada acaba veient denegada una petició que, no obstant això, ella va formular correctament.

Considerem que una actuació mínimament respectuosa amb els drets de la ciutadania haguera exigít que, quan l'Administració autonòmica va reprendre la tramitació d'uns expedients de sol·licitud d'ajuda a la vivenda que, en contra de les més elementals regles del dret administratiu, havien quedat estancades durant 10 anys per unes causes que li eren exclusivament imputables a ella, esta no haguera aplicat sense més ni més les regles de notificació ordinàries del dret administratiu (pensades per a procediments degudament tramitats dins del termini i en la forma corresponent per l'Administració), sinó que haguera extremat els deures de diligència a l'hora de realitzar cada tràmit, adoptant de manera proactiva totes les actuacions que permeteren realitzar, efectivament, la notificació a les persones interessades.

Atesos dels arguments exposats en la Resolució de consideracions, recomanarem a l'Administració autonòmica que, en situacions com l'analitzada en el present procediment de queixa, adoptara totes les mesures que resultaren necessàries per a aconseguir la notificació efectiva a les persones interessades dels actes i/o resolucions que es dicten, i que es realitzaren a este efecte les actuacions d'aclarir les dades de contacte que siguen pertinents i possibles, especialment mitjançant la consulta als registres i fitxers administratius dependents de la mateixa Generalitat Valenciana.

Així mateix, vam recomanar que revisara l'expedient d'ajudes de referència i que adoptara totes aquelles mesures que resultaren pertinents per a determinar la procedència, si no hagueren prescrit les accions, d'iniciar un nou expedient i dictar en eixe cas la resolució expressa i motivada (de concessió o denegació) que corresponguera, respecte de l'ajuda de rehabilitació de vivenda sol·licitada per la persona interessada l'any 2008, que se li notificaren en tot moment els actes i/o les resolucions que s'hi adoptaren i se l'informara de les accions que poguera exercir en cas de discrepància amb el seu contingut.

En data 06/06/2025 vam dictar la Resolució de tancament de l'expedient de queixa, sense que poguérem considerar acceptades per l'Administració autonòmica les recomanacions que li havíem formulat.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2402909, de 17/04/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2402909, de 06/06/2025](#)

Queixa núm. 2404383. Reclamació per disconformitat amb el sistema de justificació de pagament de lloguer

La Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda va denegar a una ciutadana l'ajuda al lloguer corresponent a la convocatòria de 2024, perquè no va acceptar els justificants de pagament que esta hi havia presentat, encara que la sol·licitant complia amb els requisits per a accedir a la prestació i que va justificar els abonaments del lloguer mitjançant rebuts dels pagaments en efectiu, com havia fet en anys anteriors. No obstant això, en la convocatòria de 2024, l'Administració va exigir que els pagaments s'acreditaren exclusivament mitjançant transferència o rebut bancari.

El problema va sorgir perquè eixe canvi en el sistema de justificació es va introduir després de la publicació de les bases, en agost de 2024, quan ja havien transcorregut

huit mesos de l'any subvencionat. Com que no s'havia informat abans del nou requisit, la interessada no va tindre possibilitat d'adaptar la seua forma de pagament.

El Síndic va considerar que esta modificació de la norma, aplicada una vegada començat el període subvencionat, vulnerava el principi de confiança legítima i el dret a una bona administració, ja que deixava sense marge de maniobra les persones que havien seguit les pautes admeses en anys anteriors. Per això, va recomanar a la Conselleria revisar l'expedient de la persona afectada i adoptar mesures per a revertir la situació, si es confirmava el perjudici.

Així mateix, va instar l'Administració autonòmica que, en futures convocatòries, publicara les bases abans del començament del període subvencionat, perquè les persones sol·licitants coneguen amb antelació els requisits exigits.

L'expedient es va tancar el 30/04/2025, quan ja havia transcorregut el termini legal d'un mes sense que l'Administració autonòmica responguera a les recomanacions d'esta institució, incomplint així el deure previst en l'article 35 de la Llei del Síndic.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2404383, de data 11/03/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2404383, de 30/04/2025](#)

Queixa núm. 2500232. Disconformitat amb la denegació d'una ajuda municipal al lloguer

En esta queixa analitzem la reclamació d'una ciutadana a qui van denegar una ajuda per a lloguer de vivenda, per no tindre els ingressos mínims requerits per la convocatòria que regia estes ajudes.

Tal com el Síndic va exposar en la seua Resolució de consideracions, estes sol·licituds no queden fora de les ajudes al lloguer per falta de necessitat, sinó perquè la situació de les persones afectades requerix una intervenció pública més adequada i eficaç a través d'uns altres mecanismes que permeten garantir de manera real i efectiva el seu dret a un habitatge digne.

A conseqüència de tot això, el defensor entenia que, quan es denega una ajuda per no arribar al mínim d'ingressos establert en la convocatòria i hi ha indicis de vulnerabilitat, s'hauria d'informar la persona sol·licitant d'uns altres recursos més adequats per a resoldre el seu problema d'accés o manteniment de la vivenda.

Per tant, recomanarem a l'Ajuntament de València que, en els casos en què haja de denegar una ajuda perquè la unitat de convivència no arriba al nivell mínim d'ingressos requerit, incloga en la notificació una orientació clara sobre les ajudes i els recursos disponibles per a atendre la situació de vulnerabilitat que revela precisament el motiu de la denegació.

Així mateix, recomanàvem que s'informe la persona interessada de les ajudes o els recursos que, segons la normativa vigent —especialment en matèria de vivenda, servicis socials i atenció a la vulnerabilitat—, pot sol·licitar i, si és procedent, rebre per a cobrir la necessitat de vivenda que afecta la seua unitat de convivència.

L'acceptació d'estes recomanacions va permetre tancar l'expedient de queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2500232, de 26/05/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2500232, de 06/06/2025](#)

Queixa núm. 2500063. Demora en l'abonament d'una ajuda a la vivenda per canvi de document identificatiu

El present expedient de queixa és un exemple representatiu dels nombrosos casos en els quals les persones van denunciar retards en el pagament de les ajudes per a lloguer que ja tenien reconegudes. Estes demores es van produir a causa dels problemes informàtics derivats del canvi del seu document d'identificació —de NIE a DNI— després d'haver obtingut la nacionalitat espanyola amb posterioritat al reconeixement de l'ajuda.

En la resolució emesa es va recordar que són els procediments administratius i les ferramentes informàtiques les que estan al servici dels ciutadans i de la satisfacció efectiva de les seues necessitats, i no al contrari. Del que es tracta, en definitiva, és de dissenyar procediments senzills i accessibles per als ciutadans que els permeten obtindre la concessió de les ajudes posades en marxa per l'Administració, quan reuneixen els requisits establits per a accedir-hi.

Per això, es va recomanar a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que adoptara totes les mesures necessàries per a solucionar, sense més dilacions, els problemes informàtics que s'exposaven en l'informe remés i que estaven impedingut que les persones beneficiàries perceberen unes quantitats a les quals tenien dret.

En conseqüència, també recomanàvem que adoptaren, de manera immediata i si no s'haguera fet ja, totes les mesures que calgueren per a l'abonament efectiu de les ajudes que es devien a la persona interessada en concepte de lloguer de vivenda.

Finalment, instàvem a obrir d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial de l'Administració pública, pel seu anormal funcionament en el present supòsit, atesa l'excessiva i injustificable demora que s'hi estava produint.

La falta de resposta a la resolució emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa. No obstant això, amb posterioritat, l'Administració autonòmica ens va informar que s'estaven solucionant els problemes informàtics i que s'havia pagat la major part de l'ajuda. A més, assumia el compromís de pagar ràpidament les quantitats pendents.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2500063, de 10/04/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2500063, de 22/05/2025](#)

3.6.2 Demanda de vivenda pública

Queixa núm. 2502356. Demora en la concessió d'una vivenda pública

Esta queixa és un clar exemple d'un problema recurrent en matèria de vivenda, i de la doctrina formulada pel Síndic respecte d'esta qüestió.

En este cas, una persona denunciava la demora de l'Administració autonòmica a l'hora de resoldre la seua sol·licitud de concessió d'una vivenda pública i d'adjudicar-li l'ús d'un allotjament o, d'un mecanisme alternatiu, en el cas de no disposar d'una vivenda per a atorgar. Esta demora impedia satisfer el seu dret a una vivenda digna, en una situació especialment delicada per la presència de menors en la unitat familiar.

Davant d'esta realitat, el Síndic va instar la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda a dictar una resolució immediata que oferira una resposta real i efectiva a la necessitat d'allotjament, atenent de manera prioritària l'interés superior dels menors.

El Síndic també va indicar la necessitat de millorar el funcionament del sistema d'atenció a les persones demandants de vivenda; igual que va reclamar que l'Administració impulsara les actuacions i reformes necessàries per a garantir respostes clares, motivades i dins de terminis raonables. A més, va instar la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda a configurar un model d'atenció integral que permetera que les persones sol·licitants de vivenda, i especialment les més vulnerables o en risc d'exclusió social, reben una vivenda adequada o una ajuda econòmica que cobrisca eixa necessitat, tal com preveu la legislació vigent.

A més, el defensor va detectar que la Llei de pressupostos de 2025 havia suprimit la disposició que regulava les ajudes directes per a garantir l'accés a una vivenda digna, la qual cosa deixava sense procediment la seua concessió. Davant d'esta absència normativa, el Síndic va recomanar que s'aprovara, com més prompte millor, una nova regulació que permetera restablir i activar estes ajudes amb la màxima urgència.

Així mateix, va recordar que l'absència d'esta regulació no havia de constituir un obstacle per a tramitar i concedir les ajudes directes esmentades quan fora necessari perquè l'Administració complirà els deures que es deriven de la Llei per la funció social de l'habitatge (LFSH).

L'acceptació de les recomanacions emeses va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

No obstant això, en la Resolució de tancament, esta institució va posar de manifest que l'acceptació expressada implicava, en tots els casos, assumir un compromís de disseny i posada en marxa d'actuacions futures, tendents a donar-los compliment. D'ací ve que el defensor manifestara la seua preocupació pel fet que estes actuacions es demoraren en el temps.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2502356, de data 01/09/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2502356, de 24/11/2025](#)

3.7 Transparència i participació

El Síndic va rebre l'any 2025 nombroses queixes per obstacles en l'accés a la informació pública, principalment en les entitats locals: falta de resposta, retards, informació incompleta o denegacions injustificades. Estes limitacions van afectar la ciutadania en general, persones interessades en els seus procediments i, especialment, càrrecs electes municipals.

El Síndic ha reiterat que el dret d'accés no pot veure's limitat per retards indeguts i que qualsevol restricció ha d'estar motivada degudament. Este problema també es va fer visible en els municipis afectats per la DANA, on diversos regidors van acudir al Síndic davant de l'absència d'informació sobre la gestió de la tragèdia per part dels servicis municipals.

En matèria de publicitat activa, es va recordar a les administracions la necessitat d'oferir informació clara, accessible i actualitzada en els seus portals de transparència.

Així mateix, en relació amb la participació ciutadana, esta institució va insistir en la importància d'activar i mantindre en funcionament els òrgans de participació previstos normativament. En l'àmbit municipal, també va destacar la necessitat de facilitar l'ús de locals i espais públics, especialment a regidors que han de reunir-se amb associacions i col·lectius veïnals.

3.7.1 Transparència

Accés de regidors a la informació pública

Queixa núm. 2501257. Sol·licituds d'informació presentades en relació amb els avisos rebuts per l'Ajuntament sobre la tragèdia de la DANA

Un regidor de l'Ajuntament d'Aldaia denunciava el retard municipal a facilitar informació relacionada amb la tragèdia provocada per les enormes inundacions de la DANA, el dia 29/10/2024.

Esta institució és conscient de l'enorme repte a què s'enfronten i continuen enfrontant-se cada dia els municipis afectats per la DANA, ja que han de gestionar, amb rapidesa i urgència, totes les necessitats que tenen els veïns del municipi, i tot això amb el mateix personal. Es tracta d'un treball de gran envergadura que afecta totes les àrees municipals: vivenda, servicis socials, educació, neteja de les vies públiques i recollida de residus, padró municipal (expedir certificats d'empadronament), medi ambient, assistència en la tramitació d'ajudes estatals i autonòmiques, etc.

És evident que la magnitud de la tragèdia ha alterat greument el funcionament ordinari dels servicis municipals, sobrecarregant el personal que, amb els mateixos mitjans humans, ha hagut d'afrontar un treball addicional d'enorme importància i sense el temps necessari per a això.

Si bé tot això és evident, el Síndic també és conscient de les necessitats de saber i d'obtindre informació que tenen els ciutadans i, per tant, els regidors que els representen. Això significa que, encara que en algun cas no es puga arribar a respectar el termini legal màxim de cinc dies naturals per falta de mitjans personals suficients, cal

procurar que, en la mesura que siga possible, tampoc es produïsquen retards considerables en el lliurament de la informació.

L'Ajuntament d'Aldaia va acceptar la Resolució de consideracions en què recomanàvem que es facilitara a l'autor de la queixa la informació que estava pendent de lliurament, concretament, els avisos o les comunicacions relatius al temporal de la DANA rebuts per l'Ajuntament d'Aldaia des del 21/10/2024 fins a la data de la sol·licitud (15/11/2024).

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2501257, de 26/05/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2501257, de 12/08/2025](#)

Queixa núm. 2502630. Pregunta presentada sobre la identitat de l'empresa a la qual un regidor prestava servicis professionals

Una regidora de l'Ajuntament de València va dirigir una pregunta al Ple per a saber la identitat de l'empresa o empreses a les quals un regidor, que es va abstenir en una sessió de la mesa de contractació, havia prestat servicis professionals com a advocat.

Esta entitat local no volia facilitar eixa informació i al·legava les raons següents: a) que la formulació d'una pregunta no era un mitjà d'exercici del dret d'accés a la informació pública; b) que la informació a què es referia la pregunta no era pública; c) que l'absència de contestació a la pregunta de la regidora estava motivada; d) que el dret-deure al secret professional d'un advocat incloïa la identificació dels seus clients, i era límit del dret fonamental a l'exercici d'un càrrec públic representatiu, i finalment, e) que no hi havia dubte de tracte de favor o conflicte d'interessos, ja que l'exemplaritat, integritat i transparència en les actuacions del regidor al·ludit per la pregunta de la regidora havien sigut garantides.

Esta institució va dirigir una Resolució de consideracions a l'Ajuntament de València, en què es rebutja cada un dels motius exposats per a no lliurar la informació sol·licitada.

El Síndic considera que la identitat de les persones a les quals s'ha prestat uns servicis professionals en els últims dos anys, i que constituïx una causa legal d'abstenció, podria ser una informació pública rellevant per a garantir l'objectivitat de l'Administració i la imparcialitat de les autoritats públiques. Així mateix, entén que el seu coneixement contribuïx a preservar el prestigi que davant de la ciutadania han de presentar estes autoritats perquè no es deteriore la confiança social en l'Administració, i per ser esta confiança un pilar importantíssim per a l'eficàcia real dels principis de l'Estat democràtic de dret. Es tractaria d'incrementar la transparència per a allunyar qualsevol circumstància real que poguera entelar este prestigi i perjudicar eixa confiança social en l'Administració.

El Codi de Bon Govern de la Generalitat Valenciana, a què voluntàriament es va adherir el regidor que es va abstenir, va un pas més enllà del dret positiu i fixa com a objectiu «promoure la millora de la qualitat democràtica i generar confiança en les institucions per mitjà de l'exemplaritat, la integritat i la transparència en les actuacions de les persones que ocupen càrrecs directius» (article 1.2). Les persones que es van adherir a este Codi van assumir «el compromís amb l'impuls del govern obert i la bona administració» (article 4).

Per tot això, esta institució va considerar que no hi havia cap impediment legal per a facilitar les dades que eren objecte de la pregunta presentada.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2502630, de 26/11/2025](#)

Queixa núm. 2404725. Obligar un regidor a concertar una cita prèvia en el departament municipal d'Intervenció per a poder accedir a unes factures

L'Ajuntament de l'Alcúdia va obstaculitzar l'accés, per part d'un regidor de l'oposició, a unes factures que anaven a ser aprovades pel Ple.

En l'informe municipal remés al Síndic s'indicava que el servici d'Intervenció no havia contestat a diversos requeriments dirigits pel departament de Secretaria. En este sentit, esta institució va haver de recordar, una vegada més, que els diferents servicis o departaments municipals no poden funcionar com a compartiments estancs o com si pertangueren a diferents entitats públiques. Tots els servicis formen part de la mateixa corporació local i han d'actuar, de manera coordinada i eficaç, per a no desatendre els drets de les persones, en este cas, el dret fonamental d'accés a la informació pública que tenen els regidors.

Respecte a les excuses que va plantejar esta entitat local, el Síndic va argumentar que demanar el detall de les factures que es pretén aprovar en una sessió plenària no és una informació que s'haja d'elaborar *ad hoc*, que puga servir per a inadmetre la sol·licitud per reelaboració, ni tampoc és una sol·licitud indeterminada o un exemple de *fishing expedition* (sol·licituds d'informació massives o imprecises) perquè es tracta d'un es factures molt concretes i identificades, les que es pretén aprovar, el desconeixement detallat de les quals impedit votar amb total coneixement de causa a favor de la seua aprovació i pagament.

Quant a la forma d'accés, no és acceptable obligar l'autor de la queixa que concrete les factures davant del departament d'Intervenció i que concerte una cita prèvia per a poder accedir-hi. L'accés a les factures ha de ser electrònic i gratuït.

En conseqüència, el Síndic va recomanar que es permetera l'accés electrònic i gratuït a totes les factures sol·licitades. Esta recomanació va ser acceptada per l'Ajuntament de l'Alcúdia.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2404725, de 21/02/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2404725, de 30/04/2025](#)

Queixa núm. 2404500. Accés a l'expedient d'elaboració del pressupost 2025

Una regidora de l'Ajuntament de Vinaròs va sol·licitar els documents d'elaboració del pressupost. Esta sol·licitud va ser inadmesa aplicant les causes previstes en la legislació estatal de transparència, concretament, que es tractava d'informació en fase d'elaboració, notes i esborranys.

Esta institució té dit que l'accés a la informació pública dels regidors està regulat en la Llei 7/1985, de bases de règim local, i en esta normativa no es contempla cap límit ni causa d'inadmissió, per la qual cosa no és possible aplicar els límits i les causes d'inadmissió de la Llei estatal 19/2013, de transparència, quan es tracta de regidors, el dret d'accés a la informació dels quals no és un dret subjectiu ordinari, com el dels ciutadans, sinó un dret fonamental, emparat en l'article 23.1 de la Constitució Espanyola.

L'Ajuntament de Vinaròs va acceptar la Resolució de consideracions emesa per esta institució en la qual es recomanava que es permetera a l'autora de la queixa l'accés a tots els documents que formaven part de l'expedient d'elaboració del pressupost.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2404500, de 25/02/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2404500, de 29/04/2025](#)

Accés de la ciutadania a la informació pública

Queixa núm. 2501338. La publicació d'informació no actualitzada en el portal de transparència municipal pot generar perjudis als ciutadans

Una persona va sol·licitar una bonificació fiscal, prevista en l'ordenança reguladora de l'impost de vehicles de tracció mecànica que estava publicada en el portal de transparència municipal. L'Ajuntament de Montserrat va desestimar esta sol·licitud perquè l'ordenança publicada en este portal era l'antiga i no s'havia actualitzat.

El Síndic considera que el que va passar en el cas plantejat en esta queixa és un exemple de la importància de mantindre actualitzada tota la informació publicada en la pàgina web o seu electrònica municipal i en el portal de transparència. Els ciutadans confien que la documentació publicada és correcta i que està en vigor i, sobre esta base, plantegen les sol·licituds a l'Administració. No és acceptable publicar informació no vigent, ja que això genera confusió i frustració a la ciutadania, i suposa un funcionament anormal de l'Administració.

L'Ajuntament de Montserrat va acceptar la Resolució de consideracions emesa per esta institució, en la qual es recomanava que s'adoptaren les mesures que foren necessàries per a mantindre actualitzada tota la informació publicada en la pàgina web, seu electrònica municipal i portal de transparència i, a la vista de l'error comés, s'acordara d'ofici l'inici d'un procediment de responsabilitat patrimonial.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2501338, de 07/05/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2501338, de 18/07/2025](#)

Queixa núm. 2501653. Còpia de l'informe i l'estudi arqueològic que l'Ajuntament de València ha realitzat en l'alqueria del carrer Beat Gaspar Bono

La qüestió plantejada en este expedient de queixa consistia a aclarir si la persona interessada té dret a accedir de manera electrònica a l'informe i a l'estudi arqueològic que l'Ajuntament de València ha realitzat respecte a l'alqueria del carrer Beat Gaspar Bono, de titularitat municipal i declarada bé de rellevància local, o si, per contra, ha de comparéixer en l'oficina corresponent per a la seua consulta, ja que el límit de la propietat intel·lectual impediria l'obtenció d'una còpia.

Esta institució ha declarat que el límit de la propietat intel·lectual no resulta d'aplicació ni als informes elaborats pels mateixos servicis de l'Administració, ni tampoc, llevat que es dispose una altra cosa en els plecs o en el contracte, quan l'elaboració d'este informe ha sigut encarregada a una persona externa.

L'Ajuntament de València va acceptar parcialment la Resolució de consideracions en la qual es recomanava que es facilitara a l'autor de la queixa l'accés electrònic a l'informe i a l'estudi arqueològic que s'ha realitzat respecte a l'alqueria del carrer Beat Gaspar Bono.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2501653, de 02/06/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2501653, de 17/07/2025](#)

Queixa núm. 2503557. Accés a història clínica sanitària

En este expedient, el Síndic aborda el dret del pacient a conèixer qui ha accedit a la seua història clínica i amb quina finalitat, un aspecte clau per a garantir la protecció de dades i la transparència en l'ús de la informació sanitària.

Un pacient va sol·licitar a l'Hospital de Manises la identificació del personal que havia accedit a la seua història clínica. La Gerència del centre va denegar esta petició, emparant-se en la Llei de protecció de dades, per considerar que facilitar eixa informació suposava una cessió de dades personals de tercers.

Durant la investigació, i davant de la falta de resposta de l'Administració sanitària, el Síndic va concloure que la negativa a facilitar a l'interessat les dades requerides constituïx una vulneració del dret fonamental a la protecció de dades personals reconegut en l'article 18 de la Constitució. Així mateix, esta negativa infringeix els drets dels pacients en matèria d'accés a la seua informació sanitària i també el principi de transparència que ha de regir l'actuació de l'Administració.

Per això, es va formular una recomanació clara i concreta a la Conselleria de Sanitat: proporcionar a la persona afectada la llista completa d'accessos realitzats a la seua història clínica, amb indicació de qui els va fer, en quina data i amb quin motiu. Esta actuació es va considerar necessària per a garantir que el pacient poguera exercir plenament els seus drets i per a assegurar un control efectiu sobre l'ús de la seua informació sanitària.

La Conselleria va acceptar la recomanació i va enviar a l'interessat la informació sol·licitada, cosa que va originar el tancament de l'expedient per solució de la queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2503557, de 10/11/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2503557, de 18/11/2025](#)

3.7.2 Participació

Queixa núm. 2500808. Utilització de locals municipals per part dels grups polítics per a facilitar la participació ciutadana

Un grup municipal de l'Ajuntament de Godella va denunciar al Síndic les constants negatives que estava rebent per a utilitzar les instal·lacions públiques amb la finalitat de realitzar assemblees i actes culturals destinats als veïns del municipi.

El defensor va haver de reiterar que, quan s'impedix injustificadament a un grup polític l'ús de locals municipals, per a celebrar reunions o sessions de treball amb associacions

per a la defensa dels interessos col·lectius, generals o sectorials de la població, no sols s'està afectant el dret fonamental dels regidors, sinó que també es limita el dret fonamental que tenen les persones que formen part d'estes associacions de participar en la gestió dels assumptes públics.

Esta institució va recomanar que, sense perjudi de la regulació municipal que es poguera aprovar en compliment del que es disposa en l'article 28.2 del ROF i l'article 20.2 de la Carta municipal de participació ciutadana, i de conformitat amb una interpretació favorable a l'exercici efectiu del dret fonamental a participar en la gestió dels assumptes públics (article 23.1 de la Constitució Espanyola), es permetera l'ús gratuït dels locals municipals per part dels grups polítics per a celebrar reunions o sessions de treball amb associacions per a la defensa dels interessos col·lectius, generals o sectorials de la població.

Esta recomanació no va ser acceptada per l'Ajuntament de Godella.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2500808, de 14/03/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2500808, de 27/04/2025](#)

Queixa núm. 2500354. Falta de constitució del Consell Municipal de Medi Ambient

Un regidor de l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig denunciava l'incompliment del compromís municipal de crear i posar en marxa el Consell Municipal de Medi Ambient i Agricultura.

El Síndic considera que la participació ciutadana és un dret fonamental de les persones en un sistema democràtic, i, per este motiu, la creació d'òrgans participatius i el seu funcionament regular i efectiu són essencials per a garantir unes institucions obertes i pròximes a la ciutadania a la qual servixen. Els avantatges són innumbrables, com ara que la ciutadania pugui tindre un paper protagonista en les polítiques públiques i en la presa de decisions, i que s'establisquen mecanismes per a retre comptes de l'acció de govern.

L'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig va acceptar la Resolució de consideracions emesa per esta institució en què es recomanava que s'adoptaren totes les mesures que foren necessàries per a constituir el Consell Municipal de Medi Ambient i Agricultura, i garantir el seu funcionament regular i efectiu.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2500354, de 12/03/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2500354, de 09/05/2025](#)

3.8 Ocupació pública

Els ciutadans presentaren queixes molt variades en matèria d'ocupació pública, que abastaven tots els aspectes d'esta relació professional. En l'exercici de 2025 van destacar, especialment, les reclamacions relacionades amb l'accés a l'ocupació de persones amb diversitat funcional o discapacitat, a causa de la falta d'aplicació efectiva de les mesures de discriminació positiva previstes en la normativa.

Les queixes es van centrar, principalment, en l'aplicació correcta de la reserva de places en les ofertes d'ocupació pública i en la necessitat de garantir adaptacions adequades de temps i mitjans en les proves selectives, essencials per a assegurar la igualtat d'oportunitats en l'accés a l'ocupació pública.

També es van rebre queixes de famílies monoparentals per la duració del permís per naixement de fill, assumpte que es va haver de resoldre tenint en compte la jurisprudència del Tribunal Constitucional i del Tribunal Suprem.

A més, continuaven sent nombroses les queixes d'aspirants en processos selectius, ja fora per a ocupacions fixes o temporals, sobretot per incidències durant el procés, per la falta de resposta a les seues al·legacions o perquè no es van resoldre els seus recursos. De la mateixa manera, va continuar el problema de la falta de resposta de les administracions a sol·licituds habituals, com ara l'accés a expedients personals o reclamacions retributives, que afectaven tant personal funcionari com laboral.

Queixa núm. 2500059. Falta de resposta a sol·licitud de teletreball

El Síndic va rebre una queixa d'un empleat de la Conselleria de Sanitat que, després de la DANA d'octubre de 2024 i davant de les dificultats de desplaçament al centre de treball pels danys causats en les infraestructures de transport, va sol·licitar prestar servici en modalitat de teletreball o treball a distància.

La Conselleria havia aprovat unes instruccions urgents per a tramitar este tipus de sol·licituds, amb la finalitat de conciliar l'efectiva prestació del servici als ciutadans amb les necessitats que poguera tindre el personal afectat. En eixes instruccions es plasmava el protocol que calia seguir per a sol·licitar el teletreball i s'establia que les sol·licituds havia de cursar-les un òrgan directiu de la Conselleria de Sanitat. En este cas, l'empleat públic va fer la seua sol·licitud, que es va cursar als òrgans de decisió a través del seu superior jeràrquic.

No obstant això, esta sol·licitud no va ser tramitada. La Conselleria de Sanitat esgrimia que havia sigut elevada per persona que no reunia la condició de càrrec directiu. A més, este impediment no es va comunicar degudament a l'interessat, a qui no se li va oferir la possibilitat d'esmenar.

Per això, suggeríem a la Conselleria de Sanitat que, en situacions futures d'excepcional emergència, les circulars i instruccions que es dictaren per a regular l'activitat del personal empleat públic contemplaren la possibilitat d'esmenar els defectes que patisquen les sol·licituds i que s'atorgara per a això el termini que resultara adequat i amb comunicació a la persona afectada. També suggeríem que en el procediment s'establira el termini màxim per a resoldre i la necessitat de notificar la resolució que s'adoptara a la persona afectada per esta, amb indicació dels recursos que poguera interposar en contra.

Les consideracions efectuades des d'esta institució van ser acceptades per la Conselleria de Sanitat, que es va comprometre al seu compliment.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2500059, de 07/03/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2500059, de 07/04/2025](#)

Queixa núm. 2500248. Titulacions requerides per a l'accés a places A2

Tramitem procediment de queixa a instàncies d'una persona que va concórrer com a aspirant a un procés selectiu. Davant dels dubtes sobre la titulació exigida per a participar en la selecció (llicenciatura o diplomatura) s'havia dirigit per correu electrònic a l'administració convocant, que també per mitjà electrònic li va indicar que la seua titulació era apta per a la plaça convocada. En els dos casos es van emprar adreces de correu electrònic corporatiu.

No obstant això, posteriorment va ser rebutjada per considerar l'Administració que la seua titulació (diplomatura) no era suficient en eixa convocatòria.

L'Administració ens va remetre un informe en el qual reconeixia els errors plasmats en la informació facilitada a l'aspirant i els perjudis que això li podria haver causat, si bé assenyalava que aquella havia sigut una comunicació informal que no s'havia canalitzat a través del Registre general de l'entitat amb destinació a la unitat administrativa corresponent.

En la nostra Resolució de consideracions apreciàvem que, entre altres, s'havia vulnerat la confiança legítima que els ciutadans depositen en les institucions que tracten els assumptes que els afecten, la qual cosa lesiona el dret a la bona administració.

Per això, suggeríem a l'Administració que incoara d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial en què s'analitzara l'actuació realitzada i els possibles danys causats a l'aspirant.

Així mateix, suggeríem a l'Administració que revisara els procediments d'atenció als ciutadans a través del correu electrònic corporatiu en evitació de disfuncions i que s'establiren internament les vies adequades perquè les sol·licituds es derivaren al Registre de l'entitat i/o a l'òrgan o unitat competent per a donar-los curs o resposta.

L'Administració va acceptar la majoria de les recomanacions del Síndic. No obstant això, en relació amb la seua possible responsabilitat patrimonial, va invocar el principi de legalitat en l'accés a la funció pública i determinava que l'única cosa que procedia, si era el cas, era la devolució de les taxes pagades per l'aspirant per a la seua participació en el procés selectiu i assenyalava que havia iniciat els tràmits per a això.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2500248, de 31/03/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2500248, de 09/05/2025](#)

Queixa núm. 2501552. Reserva de places per a persones amb discapacitat en les ofertes d'ocupació pública de les entitats locals

Un ciutadà va plantejar a esta institució els seus dubtes sobre quin ha de ser el percentatge de reserva de places que, incloses en les ofertes d'ocupació pública de les entitats locals, estiguen previstes per a ser cobertes per persones amb discapacitat.

La problemàtica es planteja perquè la normativa bàsica estatal (text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, TREBEP) preveu un contingent mínim de reserva del 7% de les places oferides, mentre que la normativa autonòmica valenciana (Llei 4/2021, de 16 d'abril, de la funció pública valenciana) eleva eixe percentatge mínim al 10%.

La qüestió es resol inclinant la interpretació cap a l'aplicació del percentatge mínim del 10%. Així, en totes les ofertes d'ocupació pública que aproven les entitats locals, almenys el 10% de les places oferides hauran de quedar reservades per a ser cobertes per persones amb discapacitat. Per a això, es té en compte l'especial vulnerabilitat que presenta este col·lectiu, així com el principi «pro accés a l'ocupació pública», ja que s'han d'eliminar tots els obstacles que impedisquen l'efectivitat del seu dret constitucional d'accés a l'ocupació pública.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2501552, de 27/05/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2501552, de 02/06/2025](#)

Queixa núm. 2501049. Procediments d'accés a l'ocupació pública. Sol·licituds de revisió d'exercicis i recursos

Les demores en la revisió d'exercicis en processos selectius d'ocupació pública i el retard en la resposta a les reclamacions poden impedir als aspirants afectats exercir de manera adequada i efectiva el seu dret a recórrer. En l'expedient que ara destaquem, analitzem la queixa presentada per una candidata en un procés selectiu que, per les qualificacions del seu exercici, havia sol·licitat la revisió dins del termini concedit per a això.

El problema va sorgir perquè l'Administració va retardar en excés la revisió sol·licitada. La persona interessada, per a no perdre el termini per a interposar recurs d'alçada, el va haver de presentar sense saber encara com havia sigut qualificat el seu examen. Finalment, eixe recurs va ser desestimat.

Posteriorment, el tribunal de selecció va facilitar a la interessada la revisió de l'exercici i, amb eixa informació, va presentar un nou recurs d'alçada. No obstant això, l'Administració el va inadmetre per considerar que s'havia presentat fora de termini.

En la nostra Resolució recordàvem a l'Administració que té l'obligació legal de contestar de manera clara a les sol·licituds i reclamacions de la ciutadania. També assenyalàvem que en els processos de selecció de personal públic han de prevaldre la transparència i l'agilitat. En este cas, el retard a revisar l'examen va obligar l'aspirant a presentar un recurs sense conèixer els motius de la qualificació, la qual cosa va perjudicar el seu dret a defensar-se. Per això, li suggeríem que reconsiderara la decisió d'inadmissió del recurs per a, en lloc d'això, resoldre sobre el fons de l'assumpte.

La Conselleria va admetre els nostres recordatoris sobre els seus deures legals i va demanar al tribunal un informe més detallat sobre l'examen de la interessada. Així i tot,

el Síndic no va donar per acceptada la recomanació, ja que no es va dictar una nova resolució que revocara l'anterior i resolguera el fons de l'assumpte.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2501049, de 09/05/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2501049, de 12/06/2025](#)

Queixa núm. 2501671. Famílies monoparentals i ampliació del permís per naixement

Una funcionària docent, mare en una família monoparental, va acudir al Síndic després que la Conselleria d'Educació li denegara el permís addicional de deu setmanes per naixement que havia sol·licitat per a tindre cura del seu fill, d'acord amb la doctrina del Tribunal Suprem aplicable a estos casos.

Inicialment, la Conselleria va concedir el permís, però l'endemà el va revocar sense seguir el procediment adequat ni motivar suficientment la seua decisió.

En la Resolució de consideracions, el Síndic assenyalava que l'actuació de l'Administració educativa havia vulnerat el dret de la funcionària a la conciliació de la vida personal, familiar i professional, amb la consegüent repercussió en el dret del menor a rebre les cures que sa mare podia prestar-li en la forma triada. Així mateix, es va recordar a la Conselleria l'obligació legal de tramitar adequadament els procediments administratius i de motivar de manera completa i comprensible les resolucions que afecten els drets de la ciutadania. També, i atesa la doctrina del Tribunal Suprem vigent, el Síndic va suggerir que s'atorgara el permís sol·licitat per la funcionària.

No obstant això, la Conselleria no va atendre el nostre suggeriment, i va considerar aplicable únicament una sentència del Tribunal Constitucional que es referia al personal laboral al servei de les administracions públiques, no al personal funcionari com era el cas de la interessada.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2501671, de 05/09/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2501671, de 13/10/2025](#)

Queixa núm. 2501873. Falta de resposta a recurs per l'Oferta d'Ocupació Pública. Reserva de places per a persones amb discapacitat

Un ciutadà va presentar una queixa davant d'esta institució per la falta de resposta de la Universitat Miguel Hernández al recurs de reposició interposat contra l'Oferta d'Ocupació Pública per a l'any 2025, en què denunciava l'absència de reserva de places destinades a persones amb discapacitat.

La normativa aplicable estableix que les universitats han de reservar, en les seues ofertes d'ocupació pública, almenys el 7% de les places, amb la finalitat d'arribar progressivament a un 2% de persones amb discapacitat sobre el total de la plantilla.

Dels informes aportats per la Universitat es desprén que no s'havia respectat correctament eixe percentatge de reserva. Per això, li recordàvem el deure legal d'incloure la reserva de places corresponents i li suggeríem que, si encara no s'havien convocat totes les places, modificara l'Oferta d'Ocupació Pública 2025 preveient el 7%

de reserva sobre el nombre total de places oferides i aplicant el resultat al nombre de places encara pendents de convocatòria.

La Universitat Miguel Hernández ens va contestar que acceptava les nostres consideracions si bé, en relació amb la modificació de l'Oferta d'Ocupació Pública de 2025 en els termes apuntats, va contestar que es procediria al seu estudi. Esta resposta no permet entendre acceptat el nostre suggeriment.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2501873, de 15/09/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2501873, de 30/10/2025](#)

Queixa núm. 2502247. Falta de resposta a sol·licitud en un procés selectiu

Una persona va presentar una queixa davant d'esta institució en la qual exposava la situació que s'havia produït en el procés selectiu per a l'ingrés i l'adquisició de noves especialitats en els cossos de professors d'Ensenyament Secundari, Formació Professional, Escoles Oficials d'Idiomes, Música i Arts Escèniques, i Arts Plàstiques i Disseny.

L'interessat va realitzar el tràmit per a la sol·licitud d'adaptació de temps i mitjans per tindre reconeguda una discapacitat igual o superior al 33% mitjançant instància registrada el 28/02/2025. La persona que va presentar la queixa va saber el mateix dia de la prova selectiva que la seua sol·licitud d'adaptació no havia sigut acceptada. Per este motiu, va presentar reclamacions els dies 24 i 27 de maig. La Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació va respondre, però de manera incompleta. No va informar sobre la possibilitat d'impugnar la decisió ni sobre els mitjans per a fer-ho. Tampoc va respondre a l'escrit presentat el 28/02/2025 ni va realitzar cap requeriment d'esmena respecte a la seua sol·licitud.

El Síndic va assenyalar en la Resolució de consideracions que les bases de les convocatòries han d'incloure un tràmit per a presentar sol·licituds d'adaptació de mitjans i temps. Este tràmit ha de tindre una fase d'aprovació provisional que permeta l'esmena i una altra fase d'aprovació final que en permeta la impugnació.

La llavors Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació va remetre un informe en què acceptava estes consideracions. A més, va indicar que estudiaria la posada en marxa d'un tràmit d'impugnació per a les sol·licituds denegades d'adaptació de les proves. També va afirmar que la persona aspirant rebria una resposta prèvia sobre si s'estimava o no la seua sol·licitud i, si era el cas, els motius de la denegació.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2502247, de 29/07/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2502247, de 23/09/2025](#)

3.9 Procediments administratius

3.9.1 Dret a una bona administració

La vulneració del dret a una bona administració va ser, com en anys anteriors, objecte de la majoria de les queixes que es van presentar davant d'esta defensoria. Cal recordar que, per a desplegar este dret, les resolucions de consideracions dictades per esta institució es van centrar no sols en l'aspecte de la falta de resposta de les diferents administracions a les peticions, sol·licituds i reclamacions que formulen els ciutadans, sinó també en l'exigència de situar la ciutadania en el centre de les actuacions de les administracions públiques i garantir un tracte just i equitatiu en totes les seues interaccions.

El Síndic de Greuges, de conformitat amb les conclusions tècniques acordades en el [Taller celebrat a Alacant en 2024, preparatori de les 37 Jornades de Coordinació de Defensors del Poble](#), va acceptar l'encàrrec acordat i recomana en les seues resolucions que els servidors públics, en l'exercici de potestats i funcions públiques, actuen amb empatia i sensibilitat social, de manera proactiva, posant-se en el lloc de les persones intervinents en cada cas i facilitant l'exercici dels seus drets.

Així mateix, cal tindre en compte que la inactivitat administrativa injustificada en el compliment dels deures i les obligacions conculca, com assenyala la jurisprudència, el dret de l'interessat a la bona administració en la seua manifestació de no patir dilacions desproporcionades. Hi ha un deure administratiu a la diligència deguda i un correlatiu dret dels ciutadans a la proscripció de la inactivitat administrativa.

Queixa núm. 2501010. Falta de resposta a la reclamació formulada sobre instal·lació de compostatge

La queixa va tindre l'origen en la demora de l'Ajuntament de la Vall de Gallinera a resoldre la petició presentada per una persona perquè no s'instal·lara una planta de compostatge a Benialí, en la ubicació prevista per l'Administració.

Davant d'esta situació, el Síndic va sol·licitar informe a l'Ajuntament, que va ser traslladat a la persona interessada per si volia formular al·legacions. Atesa la informació obtinguda, esta institució va apreciar la vulneració dels drets a obtindre una resposta sobre l'admissió o no de la petició, a la seua resolució i a una bona administració.

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament de la Vall de la Gallinera que donara una resposta raonada a totes i cada una de les al·legacions formulades i advertia que el silenci administratiu pot generar situacions d'inddefensió per a la persona interessada.

Així mateix, la Resolució de consideracions posava en relleu que la instal·lació d'una planta de compostatge comunitari afecta decisions relacionades amb la protecció i conservació del medi ambient, que presenta un clar interès públic en la defensa d'objectius com són el control ambiental de la contaminació, el desenvolupament sostenible, la protecció de la biodiversitat o la salut pública. En este context, el Síndic va recordar el dret de la ciutadania a participar en els assumptes de caràcter mediambiental, tant en l'elaboració de plans, programes i disposicions de caràcter general com en els procediments d'avaluació ambiental i concessió d'autoritzacions amb incidència en el medi ambient.

L'Ajuntament de la Vall de Gallinera va acceptar les recomanacions efectuades i es va comprometre a la notificació de la resposta oportuna a l'interessat.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2501010, de 10/06/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2501010, de 14/08/2025](#)

Queixa núm. 2501974. Demora en la resolució d'un recurs de reposició en matèria urbanística

En este expedient abordem la demora de l'Ajuntament de Benidorm a resoldre un recurs de reposició interposat contra un informe urbanístic desfavorable, document preceptiu per a la inscripció d'un habitatge com a vivenda turística. Este informe es va emetre amb un any de retard respecte a la sol·licitud. Després del recurs presentat per l'interessat, l'Ajuntament no va dictar una resolució expressa.

Durant la tramitació de l'expedient, va quedar constatat que l'Ajuntament s'havia limitat a remetre un informe tècnic i un altre de jurídic, però no una resolució formal. El Síndic va recordar que l'enviament d'estos informes no complia amb l'obligació legal de dictar una resolució expressa, congruent i motivada. Una omissió que vulnerava el dret a una bona administració, que inclou el dret a rebre una resposta dins del termini corresponent i a conèixer clarament la decisió adoptada per a poder exercir, si és el cas, el dret de defensa.

El Síndic assenyalava que l'informe urbanístic és obligatori per a continuar amb el procediment davant de l'Administració autonòmica i que, quan és desfavorable, impedia seguir amb la tramitació. Així mateix, va considerar que el disseny del procediment sotmetia el ciutadà a un injustificat «pelegrinatge administratiu», ja que l'obligava a recórrer finestretes de diferents administracions per a reunir documents que haurien de ser objecte de coordinació interna.

En conclusió, la falta de resposta de l'Administració local a la reclamació presentada davant de la denegació d'un informe que és imprescindible per a iniciar un altre procediment en l'Administració autonòmica posava la persona interessada en una situació d'indefensió. Per tot això, el Síndic va recomanar la resolució immediata del recurs i va instar l'Ajuntament a realitzar una investigació interna per a corregir les disfuncions detectades i evitar-ne la repetició.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2501974, de 04/07/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2501974, de 05/12/2025](#)

3.9.2 Cita prèvia

La implantació de la cita prèvia obligatòria durant la pandèmia de 2020 va deixar una pràctica que moltes administracions han mantingut des de llavors com a requisit per a accedir als seus servicis. En nombroses ocasions, la ciutadania presenta queixes davant del Síndic perquè li resulta molt difícil obtindre una cita i, quan ho aconsegueix, el temps d'espera és tan llarg que pot necessitar diverses setmanes per a aconseguir-la i, a més, l'atenció acaba fixant-se amb un mes de retard.

Des del Síndic defenem que la cita prèvia no ha de convertir-se en una barrera per a l'accés als servicis públics. L'atenció presencial ha de continuar disponible, sense

restriccions, durant tot l'horari d'obertura de les oficines d'informació i registre, especialment per a aquelles persones amb més dificultats per a relacionar-se amb l'Administració per mitjans electrònics.

Queixa d'ofici 11-2025 (núm. 2550011). Gestió de la cita prèvia en l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl (EVHA)

Esta institució va decidir iniciar una investigació d'ofici després de rebre diverses queixes ciutadanes que denunciaven el sistema de cita prèvia imposat per EVAH, per les dificultats que suposa per a accedir a tràmits essencials. El Síndic pretén aclarir si esta pràctica, estesa després de la pandèmia, vulnera els principis de proximitat i servici efectiu que les administracions han d'assegurar a la ciutadania, com a garantia del dret a una bona administració.

La investigació oberta pel defensor s'ha centrat en la gestió de la cita prèvia en l'EVHA, entitat responsable de promoure i gestionar vivendes públiques a la Comunitat Valenciana. El defensor ha detectat que el sistema actual presenta importants limitacions perquè cada oficina de l'EVHA funciona amb horaris i procediments diferents.

En el moment de redactar este *Informe anual 2025* la queixa continua la seua tramitació.

- [Resolució d'inici d'investigació de la queixa d'ofici núm. 2550011, de 24/10/2025](#)

Queixa núm. 2500825. Sol·licitud de devolució d'ingrés (abonament piscina). Falta de resposta. Cita prèvia per a l'obtenció de certificat digital a quinze dies vista

En massa ocasions l'Administració imposa a les persones la cita prèvia com a requisit per a accedir als seus servicis, la qual cosa els fa més difícil exercir els seus drets i complir les seues obligacions.

El Síndic defén que l'atenció presencial i directa ha de ser accessible per a totes les persones, especialment per als qui tenen més dificultats per a relacionar-se amb l'Administració per via electrònica. La cita prèvia ha de ser una opció voluntària, no una obligació. Si l'Administració decidix utilitzar-la, ha de justificar no sols que li resulta convenient, sinó també que beneficia la ciutadania. A més, obtindre una cita ha de ser un procés senzill i la data oferida ha de ser raonablement pròxima.

En esta queixa, l'Ajuntament de Godella havia imposat un sistema de cita prèvia que implicava, per exemple, que per a presentar en persona un document en el seu Registre d'entrada era obligatori demanar cita prèvia i esperar aproximadament set dies hàbils per a fer-la efectiva.

El defensor va recomanar a l'Ajuntament que revisara els tràmits i procediments per als quals exigia cita prèvia obligatòria, amb l'objectiu de prestar un servici àgil i pròxim a les persones, una atenció permanent, directa, presencial i pròxima, especialment a la població amb més dificultats per a relacionar-se amb l'Administració per via electrònica (per internet). L'Ajuntament de Godella va acceptar la nostra recomanació.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2500825, de 15/04/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2500825, de 19/08/2025](#)

Queixa núm. 2502181. No obtenció de cita prèvia per a expedient matrimonial

De la mateixa manera, el Síndic va traslladar estos raonaments als registres civils en queixes presentades per problemes semblants, com ara en la núm. 2502181, en què la Conselleria de Justícia i Administració Pública va acceptar la nostra recomanació.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2502181, de 14/08/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2502181, de 20/10/2025](#)

3.9.3 Padró municipal

És freqüent que la ciutadania present queixes davant del Síndic perquè ha sol·licitat l'alta en el Padró Municipal del lloc on residix i, transcorreguts tres mesos, no ha rebut resposta de l'Ajuntament. Esta falta de contestació genera una gran preocupació, ja que impedis a les persones accedir a servicis públics bàsics com ara l'educació, la sanitat o les ajudes socials. Per això, des del Síndic hem recordat als ajuntaments la importància de respondre sense demora en estos casos i garantir el dret de la ciutadania a ser atesa dins d'uns terminis raonables.

Queixa d'ofici 7-2024 (núm. 2450007). Padró municipal de persones en situacions especials. Ajuntament de València

La falta de resposta d'alguns ajuntaments a sol·licituds d'alta en el Padró Municipal de persones en situació de vulnerabilitat (infrahabitatges, persones sense llar, etc.) ha motivat freqüents intervencions del Síndic. Estes situacions poden impedir l'accés a servicis bàsics i afectar greument unitats familiars en precarietat.

La presentació de diverses queixes en relació amb l'actuació de l'Ajuntament de València va donar lloc a l'obertura d'esta queixa d'ofici. En el curs de la investigació, constatarem que, a voltes, una vegada transcorregut el termini legal de tres mesos sense resoldre les sol·licituds, l'Ajuntament no les donava d'alta en el padró de conformitat amb la normativa aplicable, sinó que requeria llavors a les persones interessades l'esmena d'aspectes bàsics que s'havien d'haver sol·licitat des del començament del procediment, com la firma de la sol·licitud o l'acreditació de la identitat mitjançant documentació en vigor. Només després de fer-ho, l'Administració local sol·licitava informes sobre la seua residència, la qual cosa prolongava la resolució del procediment diversos mesos.

Durant este temps, les persones afectades no podien accedir, entre altres, a plans d'ocupació, a l'atenció en centres de dia per a menors, a l'obtenció de l'informe municipal d'arrelament exigít per la normativa d'estrangeria, ni a ajudes socials municipals —com les destinades al foment de la natalitat o la conciliació— o d'uns altres àmbits, com ara l'ingrés mínim vital o la renda valenciana d'inclusió. Tot això incidix de manera especial en col·lectius que necessiten una atenció preferent i prioritària per part del Síndic, ja que es troben en situacions de risc d'exclusió social o especial vulnerabilitat.

En conseqüència, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament adoptar les mesures necessàries per a assistir les persones des de la presentació inicial de les seues sol·licituds, sol·licitar sense demora els informes de residència i resoldre els procediments en el termini màxim de tres mesos o, en defecte d'això, procedir a l'alta en el padró municipal. L'Ajuntament va acceptar les recomanacions formulades.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2450007, de 06/06/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa d'ofici núm. 2450007, de 24/09/2025](#)

3.9.4 Falta de resposta

El principal problema que afronten moltes persones és l'absència de resposta per part de l'Administració. Acudixen al Síndic perquè, després de presentar les seues sol·licituds, l'Administració ni tan sols entra a valorar-les: simplement no contesta. Esta falta de comunicació genera una situació d'indefensió a la persona interessada i un buit institucional.

Este silenci administratiu col·loca la ciutadania en una posició de desavantatge, ja que, quan intenta defensar els seus drets, desconeix realment què va motivar la falta d'admissió o de resposta. No saber per quin motiu l'Administració no ha atés allò que s'ha sol·licitat dificulta l'exercici efectiu del dret de defensa.

La falta de resposta constituïx, per si mateixa, una vulneració dels drets de les persones i, a més, pot anar acompanyada d'unes altres vulneracions addicionals. Tal com assenyalen reiteradament els tribunals, el deure de resoldre les sol·licituds, reclamacions o recursos no és una qüestió de cortesia, sinó una obligació legal estricta que abasta tots els poders públics i que forma part essencial del dret de la ciutadania a una bona administració.

El silenci no és una opció legítima. L'Administració no pot decidir lliurement si contesta o no segons la seua conveniència. No respondre vulnera la llei, debilita la confiança de la ciutadania i contribuïx al descrèdit de les institucions públiques.

Des del Síndic vetlem de manera permanent pel respecte al dret de les persones a rebre una resposta motivada i prou justificada, que els permeta comprendre la decisió adoptada i, si és procedent, exercir adequadament els mitjans de defensa previstos en l'ordenament jurídic.

Queixa núm. 2503131. Falta de resposta a una sol·licitud d'ajudes

Un ciutadà, en qualitat de president d'una associació cultural, va presentar una queixa perquè l'Ajuntament de la Vila Joiosa no va respondre al seu escrit en el qual demanava mantindre una reunió amb l'alcalde per a tractar un assumpte relacionat amb ajudes públiques. La sol·licitud es va enquadrar en el dret de petició, que no obliga a concedir el que s'ha requerit, però sí a donar una resposta expressa en un termini màxim de tres mesos.

El Síndic va recordar que el silenci administratiu no eximix l'Administració de dictar resolució motivada i notificar-la, d'acord amb els principis de bona administració. Per això, va recomanar a l'Ajuntament que responguera de manera clara i que indicara si la resolució posa fi a la via administrativa i els recursos disponibles.

L'Ajuntament de la Vila Joiosa va acceptar la recomanació, va reconèixer la seua obligació legal i va respondre mitjançant resolució motivada. Hi explicava que el dret de petició garanteix únicament el dret a obtenir resposta i no que es concedisca allò que s'ha sol·licitat, per la qual cosa no va accedir a la cita amb l'alcalde i va derivar l'assumpte a la Regidoria de Cultura.

Finalment, l'Ajuntament es va comprometre a garantir que en el futur totes les peticions es resoldran expressament dins del termini i en la forma corresponent, evitant situacions similars.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2503131, de 21/10/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2503131, de 12/11/2025](#)

Queixa núm. 2502649. Demora en la implementació del sistema de consulta de l'expedient judicial electrònic

El present expedient es va iniciar arran de les reiterades sol·licituds d'informació de l'interessat a l'Administració de justícia, sobre la data d'implantació del sistema de consulta de l'expedient judicial electrònic (EJE) a la Comunitat Valenciana. Les respostes inicials de l'Administració van ser vagues i indicaven que el sistema estava en fase de proves sense una data concreta de posada en funcionament, per la qual cosa el Síndic va admetre la queixa a tràmit.

Després de la nostra petició d'informe, la Direcció General de Justícia i Autogovern, juntament amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions, va traslladar al Síndic que estaven implementant de manera progressiva un nou Sistema de Gestió Processal (SGP) des de març de 2023, que era essencial per a l'EJE, ja que el sistema antic no ho permetia. La demora en la disponibilitat de l'EJE, inicialment prevista per a principis de 2025, era a causa de diversos errors detectats durant la fase de proves, incloent-hi problemes d'accés amb certificats electrònics, control de documents i fallades en la generació de fitxers zip.

Segons la informació facilitada per l'Administració, el pla de proves per a corregir les incidències va acabar el 30/06/2025, i tots els errors van ser esmenats. Per tant, la data prevista per a posar en marxa el servei de l'EJE en la seu judicial electrònica era la segona quinzena d'octubre de 2025, començant progressivament amb expedients de la jurisdicció civil i estenent-se a unes altres jurisdiccions. A més, detallava que l'accés a l'EJE estaria disponible únicament per a aquells expedients iniciats en el nou SGP, ja que no es podia garantir la integritat dels expedients tramitats amb el sistema anterior.

A la vista de la informació facilitada, el Síndic va considerar que l'Administració havia proporcionat una resposta expressa, congruent i suficientment motivada a les qüestions plantejades i que, per tant, havia complert amb el dret a una bona administració. Per això, es va acordar el tancament de l'expedient de queixa.

- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2502649, de data 01/09/2025](#)

Queixa núm. 2502611. Falta de resposta davant de sol·licitud de retirada de cartells publicitaris

Una associació va presentar una queixa a esta institució davant de la falta de resposta de l'Ajuntament de San Miguel de Salinas a la seua petició de retirada de cartells sexistes de la via pública, que fomentaven la prostitució, i unes altres pantalles que contaminaven el paisatge i que suposaven un risc per distracció dels conductors.

En la Resolució de consideracions, el Síndic va analitzar el fet denunciat com a publicitat il·lícita perquè atemptava contra la dignitat de les persones i vulnerava els valors i els drets reconeguts en la Constitució, en aplicació de la Llei general de publicitat, ja que es

tractava d'anuncis que presenten les dones de manera vexatòria, amb imatges associades a comportaments estereotipats que generen les violències a què es referixen la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere i la Llei orgànica de garantia integral de la llibertat sexual.

El defensor va recomanar a l'Ajuntament que dictara i notificara resolució expressa sobre la petició realitzada i que posara en pràctica totes les actuacions necessàries per a comprovar que els cartells i les tanques publicitàries denunciades s'ajustaven a la legalitat i, en cas contrari, que adoptara les preceptives mesures d'intervenció i sancionadores.

Transcorregut el preceptiu termini d'un mes, l'Ajuntament no va presentar cap escrit en què s'acceptaren o no les consideracions efectuades pel Síndic. La queixa es va tancar i es va declarar la vulneració per part de l'Administració del dret a la bona administració i la falta de col·laboració amb esta institució.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2502611, de 08/09/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2502611, de 21/10/2025](#)

3.9.5 Administració electrònica

Queixa núm. 2503115. Sol·licitud d'accés a expedient. Falta de resposta

Les persones tenen dret a relacionar-se amb l'Administració electrònicament (a través d'internet). Llevat d'ocasions excepcionals, no estan obligades a presentar-se en les seues oficines per a consultar informació, ni necessiten dedicar temps o diners a desplaçaments, ni abandonar les seues obligacions professionals, familiars, personals o socials. No obstant això, a vegades, malgrat haver sol·licitat accedir a informació a través d'internet, l'Administració o no els contesta o ho fa amb tant de retard que no poden utilitzar-la, per exemple, per a defensar-se. Fins i tot, poden veure's obligades a fer-ho sense la informació; per tant, es troben en situació de desavantatge. A més, en alguns casos, l'Administració els exigeix pagar taxes per a obtindre còpies de documents que, si respectara el seu dret, podrien consultar directament i sense despeses.

En esta queixa, l'Ajuntament de València va respondre al Síndic que no donava a la persona informació sobre una denúncia presentada contra ella, entre altres motius, perquè estava a l'espera de rebre informes i perquè havia d'eliminar dades d'unes altres persones que apareixien en l'expedient. Recomanàrem a l'Ajuntament que adoptara les mesures necessàries per a respectar el dret de les persones interessades a accedir als expedients complets, de manera permanent i immediata, i que donara a la persona titular de la queixa accés a la informació. El consistori va acceptar les nostres recomanacions i la queixa es va tancar.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2503115, de 24/10/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2503115, de 18/11/2025](#)

Queixa núm. 2501890. Recurs d'alçada a procediment selectiu. Falta de resposta

Per contra, en la queixa núm. 2501890, motivada pel mateix problema, l'Ajuntament d'Alcoi no va donar resposta a la persona interessada ni al Síndic.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2501890, de 03/07/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2501890, de 02/09/2025](#)

3.10 Servicis públics locals i medi ambient

3.10.1 Servicis públics locals

Queixa núm. 2503051. Bonificacions en l'accés a instal·lacions municipals per raó d'empadronament

Esta institució va rebre una queixa en relació amb les bonificacions aplicades als empadronats en l'Ajuntament de Chóvar en les tarifes d'accés a la piscina municipal per a l'any 2025. Analitzats els fets i la normativa aplicable, el Síndic va entendre que l'actuació de l'ajuntament esmentat podria resultar contrària al principi d'igualtat consagrat en l'article 14 de la Constitució Espanyola.

Després de la investigació duta a terme, es va constatar que s'havia vulnerat el deure de resposta a l'escrit presentat per la persona interessada. Així mateix, es va constatar l'incompliment del deure de bona administració, reconegut en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i en l'article 41 de la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea, perquè no s'havia garantit la tramitació dels assumptes en un termini raonable.

De la mateixa manera, també es va constatar la vulneració del principi d'igualtat, perquè s'havien establert bonificacions diferenciades segons l'empadronament dels veïns, sense justificació objectiva ni suport normatiu. Esta pràctica constitueix una discriminació contrària a l'article 14 CE, reiterada en la jurisprudència del Tribunal Suprem (STS 1064/2023), que estableix que les bonificacions o taxes diferenciades per empadronament només poden aplicar-se si hi ha raons objectives i proporcionades. A més, els criteris fixats pel Defensor del Poble i els diferents defensors autonòmics han assenyalat de manera reiterada que el tractament diferenciat d'usuaris d'instal·lacions públiques en funció de l'empadronament no té fonamentació jurídica i vulnera els principis d'igualtat i no discriminació.

El defensor va formular a l'Ajuntament de Chóvar la recomanació de revisar i modificar la normativa local reguladora de les taxes per ús d'instal·lacions esportives, en particular l'ordenança relativa a la piscina municipal. La normativa haurà de garantir la plena adequació als principis d'igualtat i no discriminació establerts en l'article 14 CE, a la jurisprudència del Tribunal Suprem (STS 1064/2023) i als criteris fixats pel Defensor del Poble i els defensors autonòmics, assegurant un tracte igualitari per a tots els usuaris, siguin o no empadronats, i evitant qualsevol forma de discriminació injustificada. No obstant això, l'Ajuntament no va contestar a cap dels nostres suggeriments.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2503051, de 20/10/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2503051, de 05/12/2025](#)

3.10.2 Medi ambient

Queixa núm. 2403754. Falta de resposta a escrit sobre irregularitats en una granja de gallines

Una associació de veïns va denunciar l'Ajuntament d'Alacant per no respondre adequadament a un escrit sobre les molèsties causades per una granja de gallines pròxima. En la seua queixa, dirigida a esta institució, assenyalava que l'Ajuntament no estava actuant ni donava una resposta motivada sobre les irregularitats que afectaven els veïns.

Després d'investigar l'assumpte, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament que realitzara inspeccions per a verificar si la granja incomplia les condicions de la seua llicència ambiental. A més, va recordar que esta llicència exigix evitar molèsties i que, si se'n produïxen, l'Administració ha d'intervindre. Encara que el titular té dret a exercir l'activitat, esta no pot afectar negativament els veïns.

Finalment, es va instar l'Ajuntament a emetre una resolució clara sobre la denúncia, ja fora arxivant-la o iniciant un procediment sancionador. Com que no es va rebre resposta, es va tancar l'expedient el 10/03/2025. No obstant això, l'endemà, l'Ajuntament va enviar un informe en què indicava que es farien inspeccions per possibles activitats il·legals com ara la venda de carn sense autorització, a través de la Policia Local.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2403754, de 28/01/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2403754, de 10/03/2025](#)

Queixa núm. 2503524. Camp de tir. Molèsties per contaminació acústica i presència d'animals ferits. Falta de resposta

Una persona, veïna d'Alginet, va presentar una queixa davant del Síndic de Greuges a causa de les molèsties ocasionades pels trets a animals vius en el camp de tir local. En l'escrit es queixava del soroll constant, de la presència d'animals ferits i morts, i de la falta de resposta de l'Ajuntament a les seues sol·licituds.

El Síndic va considerar que la inactivitat municipal podia vulnerar drets fonamentals com ara la bona administració, la salut, el descans i un medi ambient adequat. Després de requerir informació a l'Ajuntament, sense obtindre resposta dins de termini, el defensor va advertir que l'activitat denunciada podria incomplir la normativa estatal i autonòmica sobre protecció animal i ús d'armes, i recordava que el tir al colomí és una pràctica regulada i no lliure.

El defensor va recomanar a l'Ajuntament que garantira el compliment estricte de la normativa vigent; que verificara que les instal·lacions disposaren de totes les llicències i autoritzacions necessàries; i que, en cas de detectar irregularitats o maltractament animal, adoptara mesures per a cessar l'activitat i aplicar les sancions corresponents.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2503524, de 05/11/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2503524, de 29/12/2025](#)

Queixa núm. 2503800. Inactivitat de l'Administració davant de denúncia per contaminació acústica i drets a la salut, el descans, la intimitat personal i familiar, i un medi ambient adequat

La present queixa es va tramitar davant de la falta de resposta de l'Ajuntament de Bétera a les nombroses sol·licituds presentades en relació amb la possibilitat de trasllat fora del nucli urbà de celebracions pirotècniques, en particular de la cordà, a fi de garantir els drets al descans, a la seguretat i a la salut dels veïns, així com el gaudi d'una vivenda digna i un medi ambient adequat.

Després de l'aportació de l'informe per part de l'Administració local, a requeriment d'esta institució, es va argumentar en la Resolució de consideracions que el dret a l'oci no és il·limitat, per la qual cosa era imputable a l'Ajuntament de Bétera inactivitat en exercici de les seues competències per no haver comprovat els danys i el nivell de decibels de l'activitat denunciada, que podien trencar l'equilibri que ha d'haver-hi entre el dret a l'oci, singularment materialitzat a través de festes populars que gaudixen d'arrelament social, i el dret al descans, a la intimitat, a la inviolabilitat del domicili i al lliure desenvolupament de la personalitat del promotor de la queixa i la seua família, així com de la resta de veïns de la zona afectada. Igualment, es va instar l'Administració a donar resposta a les sol·licituds presentades, entre elles, a la d'inici d'un procediment de responsabilitat patrimonial pels perjudicats patits a conseqüència de la ubicació de les celebracions pirotècniques.

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament que dictara resolució expressa sobre estes qüestions i avaluara la possibilitat d'atenuar les molèsties i garantir els drets dels veïns, que establirà les degudes exigències ambientals i organitzatives durant eixos dies de celebració i que s'hi incloguera la possibilitat d'un canvi d'ubicació de la festa.

Finalment, es va dictar Resolució de tancament en què es va declarar l'incompliment del deure de col·laboració amb el Síndic de Greuges, ja que l'Ajuntament no va donar cap resposta a les recomanacions del Síndic de Greuges.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2503800, de 10/11/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2503800, de 29/12/2025](#)

Queixa núm. 2500518. Contaminació acústica causada per infraestructura de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV)

Esta institució va registrar una queixa de l'alcalde de l'Ajuntament de Burjassot, en qualitat de representant dels veïns afectats, per la contaminació acústica derivada del constant pas dels vehicles d'FGV en la zona d'accés i eixida del túnel, que es va construir per al soterrament parcial de la infraestructura, en la zona adjacent a la línia 1.

Davant de la situació exposada, el Síndic va sol·licitar informe tant a la conselleria competent com a FGV, entenent que la seua inactivitat podria afectar el dret dels veïns del municipi de Burjassot a la salut, el descans, el gaudi d'un habitatge digne i d'un medi ambient adequat, en el marc del dret a una bona administració.

En el moment d'emetre la nostra Resolució de consideracions, transcorregut àmpliament el termini per a contestar a la petició d'informe inicial, cap de les administracions havia contestat, per tant van incomplir el deure de col·laboració amb el Síndic de Greuges. Per això, en la nostra Resolució es va arregar el desconeixement

de l'elaboració de plans de millora i del resultat de mesuraments pels responsables de la infraestructura de trànsit ferroviari.

Cap de les institucions va aportar els informes requerits i, per tant, van incomplir el seu deure de col·laboració amb el Síndic de Greuges, per la qual cosa es va dictar una Resolució de consideracions en què s'arreglava el desconeixement de l'elaboració de plans de millora i del resultat de mesuraments pels responsables de la infraestructura del trànsit ferroviari.

El defensor va recomanar a l'Administració que realitzara mesuraments de soroll entre les parades d'Empalme i Burjassot per a verificar el compliment dels límits establits en zones residencials. A més, va sol·licitar l'adopció de mesures provisionals mentre s'aprova el mapa de soroll i s'executen les solucions definitives, com ara les pantalles acústiques, en el cas en què els valors acústics superaren el permés. A més, va plantejar l'elaboració d'un Pla de Millora de la Qualitat Acústica si calguera.

FGV va aportar dos informes dels quals es desprenia l'acceptació de les recomanacions efectuades, que atendria les reclamacions realitzades i que minimitzaria els grinyols dins de les possibilitats que la infraestructura existent permetera. Això va determinar la Resolució de tancament de la queixa, tenint en compte que la solució no era immediata, però que s'havia manifestat el compromís de realitzar les accions per a aconseguir-ho.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2500518, de 07/05/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2500518, de 10/09/2025](#)

3.11 Urbanisme

En 2025, l'activitat del Síndic de Greuges en matèria urbanística es va centrar, novament, en les reclamacions de la ciutadania que assenyalaven les demores en la gestió i l'execució del planejament i la falta de reacció davant d'actuacions que vulneren la legalitat urbanística. La institució va insistir en la necessitat que les administracions competents actuen amb rapidesa davant de les denúncies per obres il·legals i imposen les mesures necessàries per a evitar que estes construccions es consoliden. El Síndic manté que els poders públics han de respectar la normativa urbanística vigent i exercir un control eficaç —preventiu i sancionador— sobre les activitats constructives il·legals, els efectes de les quals poden resultar perjudicials per a les persones i els seus béns.

Així mateix, a través de diferents expedients de queixa, el Síndic va expressar la seua preocupació pel funcionament de l'Agència Valenciana de Protecció del Territori, que assumix en exclusiva les intervencions per infraccions greus o molt greus en sòl no urbanitzable. La defensoria va reiterar la importància de garantir a les persones denunciants l'accés a la informació dels expedients i la notificació de les resolucions adoptades.

Finalment, la ciutadania va tornar a traslladar nombroses reclamacions per la inactivitat o demora dels ajuntaments a assegurar que els propietaris complisquen amb els seus deures de conservació d'edificacions i parcel·les, mantenint-les en condicions adequades de seguretat, neteja i ornament.

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

A conseqüència de la tramitació d'una queixa anterior (núm. 2401383), en què s'investigava la inactivitat administrativa davant d'una denúncia per obres presumptament il·legals, l'AVPT va confirmar al Síndic l'existència de diversos centenars d'expedients electrònics pendents d'iniciar la seua tramitació juridicoadministrativa per al restabliment de la legalitat urbanística.

El 03/04/2025 dictàrem una Resolució de consideracions en la qual formulàvem diverses recomanacions dirigides a l'AVPT i a la Conselleria de Medi Ambient, Infraestructures i Territori. En particular, recomanàvem que s'arbitraren les mesures necessàries per a garantir el correcte funcionament de l'Agència, i que s'impulsara la investigació de totes les denúncies rebudes i la tramitació i resolució dins de termini dels expedients de restauració de la legalitat urbanística i dels procediments sancionadors que s'incoaren.

L'AVPT va remetre un informe pel qual manifestava l'acceptació de les recomanacions i comunicava l'adopció de mesures per a revertir les demores existents.

Transcorregut un temps prudencial per a permetre la implantació d'estes mesures i valorar la seua eficàcia, ens vam dirigir novament a l'AVPT perquè actualitzara la informació facilitada i poder avaluar l'evolució de la situació. En la data de tancament del present *Informe anual 2025*, l'expedient continua en tramitació.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2450011, de 03/04/2025](#)

Queixa núm. 2501018. Falta de resposta. Senda pública tancada al públic sense autorització. Programa d'Actuació Integrada (PAI) Portitxol-1, Xàbia

Un ciutadà va presentar queixa davant del Síndic per la falta de resposta de l'Ajuntament de Xàbia als seus escrits sobre les irregularitats en el PAI de Portitxol-1. En concret, denunciava el tancament no autoritzat d'una senda pública i l'execució d'obres d'urbanització en una zona verda (plantació d'arbratge i enllumenat) que no s'ajustaven al projecte aprovat i que, a més, tapaven les vistes de la badia a la ciutadania. La mateixa administració reconeixia que les obres havien d'haver conclòs en octubre de 2020, però continuaven sense recepcionar-se, cosa que impedia a la ciutadania gaudir de la zona.

En la Resolució de consideracions, el Síndic recomanava agilitzar la tramitació del PAI per a garantir, com més prompte millor, l'ús públic de la senda i la zona verda, així com iniciar accions per a reclamar danys i perjudicis a l'agent urbanitzador per la seua inactivitat. També recordava la responsabilitat directa del personal municipal en el compliment dels terminis i demanava una investigació interna per a aclarir les causes de la demora i corregir possibles disfuncions.

L'expedient es va tancar després d'un informe de l'Ajuntament de Xàbia en què acceptava les consideracions del Síndic mitjançant providència d'Alcaldia. No obstant això, en la Resolució de tancament el Síndic va insistir en l'obligació legal de les administracions públiques de dictar resolució expressa dins de termini i va advertir que el seu incompliment pot derivar en responsabilitat disciplinària.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2501018, de 30/04/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2501018, de 15/05/2025](#)

Queixa núm. 2403593. Inactivitat davant de denúncies per assentaments il·legals a Alacant

Una associació va presentar una queixa al Síndic per les molèsties que els veïns patixen per la proliferació d'assentaments il·legals a la Canyada del Fenollar, del municipi d'Alacant, i la inactivitat de les administracions local i autonòmica davant d'este problema.

El defensor va dictar una Resolució de consideracions en la qual, entre altres qüestions, recomanava a l'Ajuntament d'Alacant que adoptara les mesures necessàries per a impulsar la tramitació i resolució final dels expedients de restauració de la legalitat urbanística i sancionadors, derivats dels escrits de denúncia presentats. Si no s'adoptaven estes mesures, el Síndic va recomanar que els remetera a l'AVPT. A més, va reclamar mantindre informats els promotors de l'expedient de les actuacions que s'hi realitzaren, com a interessats.

Així mateix, esta institució va recomanar a l'Ajuntament iniciar una investigació interna dels fets que havien provocat la seua inactivitat i demora en el present cas, per a identificar i corregir les disfuncions produïdes, i evitar que es repetiren en el futur.

En la resolució també es va recomanar a l'AVPT que adoptara les mesures necessàries per a garantir que les administracions locals, i les persones que hi presten servicis, compliren les obligacions que havien assumit quan es van adherir a l'Agència. De la mateixa manera, es va recomanar a l'AVPT que es dotara de mitjans propis per a iniciar d'ofici inspeccions i actuacions de restauració de la legalitat urbanística en sòl no urbanitzable.

L'expedient de queixa es va tancar, després que l'AVPT manifestara l'acceptació parcial de les recomanacions que li formulàvem. Per part seua, l'Ajuntament d'Alacant va incomplir el deure que li imposa la Llei del Síndic i no va respondre.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2403593, de 14/02/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2403593, de 16/04/2025](#)

Queixa núm. 2403778. Inactivitat davant de denúncies per vulneració de la legalitat urbanística en el Parc Natural de l'Albufera

Un ciutadà va presentar queixa davant d'esta institució per la demora de l'Ajuntament de Sueca i de l'AVPT a resoldre les denúncies que havia formulat contra les obres de construcció d'un aparcament situat dins del límit del Parc Natural de l'Albufera, en un àmbit classificat com a sòl no urbanitzable protegit.

En els documents i informes aportats a l'expedient quedava acreditat que la primera denúncia davant de l'Ajuntament de Sueca es va presentar el 28/08/2023 i que, en el moment de l'emissió de l'informe de l'AVPT, havia transcorregut més d'un any i mig sense que cap de les administracions competents haguera adoptat una decisió ni incoat, si era el cas, un procediment de restauració de la legalitat urbanística vulnerada.

El Síndic va traslladar a les administracions que esta situació resultava totalment inacceptable i exposava un evident cas de mala administració. En este sentit, va recomanar, entre altres coses, que coordinaren la seua actuació per a emetre sense més demora una resolució sobre la denúncia presentada. També va urgir a incoar, si era procedent, els expedients sancionador i de restauració de la legalitat urbanística i impulsar la seua tramitació amb la màxima celeritat i dins dels terminis legals, i també que mantingueren degudament informat el denunciante, especialment si posseïa la condició d'interessat en estos procediments.

En el tancament de l'expedient deixàvem constància de la falta de resposta de l'Ajuntament de Sueca a les nostres consideracions i assenyalàvem que, encara que l'AVPT havia manifestat que acceptava les recomanacions, no era possible donar-les per assumides, ja que no s'havia dictat cap resolució «sense més demora» i la situació continuava sent la mateixa que a l'inici de la queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2403778, de 27/06/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2403778, de 02/09/2025](#)

Queixa núm. 2501955. Inadequat estat de conservació d'edificacions a Alacant

Un ciutadà va presentar una queixa per l'estat d'abandonament i ruïna de diverses edificacions situades en el Polígon IV del Pla Parcial «Fàbrica de Sacs» a Alacant. Denunciava que estes construccions no complien amb els deures de conservació exigits per la normativa.

Després d'analitzar el cas, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que adoptara totes les mesures necessàries per a garantir que els propietaris compliren amb les seues obligacions de mantindre les edificacions en condicions adequades de seguretat, salubritat i ornament, fins i tot mitjançant execució subsidiària si calguera. A més, va aconsellar obrir una investigació interna per a detectar i corregir les disfuncions que

havien provocat retards en l'aplicació de les resolucions anteriors, per a evitar que es repetiren en el futur.

No obstant això, la resposta de l'Ajuntament no va aclarir si acceptava o rebutjava estes recomanacions. Es va limitar a reiterar el que havia dit en el seu informe inicial, sense complir amb l'obligació legal de pronunciar-se de manera inequívoca sobre les propostes del Síndic.

Per això, es va concloure que l'Ajuntament no va acceptar les recomanacions ni va explicar les mesures que pensava adoptar per a garantir el seu compliment, la qual cosa va impedir tancar la queixa de manera positiva.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2501955, de 03/10/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2501955, de 18/11/2025](#)

3.12 Transport

Queixa núm. 2501129. Deficiències en el servei de transport públic interurbà. Elx-Rodalia CV-211

Un usuari del transport públic va presentar una queixa davant del Síndic de Greuges per les deficiències en la línia interurbana Elx-Rodalia CV-211. Malgrat que l'interessat ja havia dirigit un escrit previ a la Conselleria de Medi Ambient, Infraestructures i Territori no va rebre resposta, la qual cosa podria vulnerar el dret de la ciutadania a obtenir una contestació clara i motivada per part de l'Administració. Esta falta de resposta va portar el Síndic a intervindre, perquè considerava que s'estava comprometent el principi de bona administració arreplegat en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

Durant la investigació, esta institució va comprovar que l'Administració només va respondre després de la intervenció del Síndic i fora del termini legal establert. A més, no es va demostrar que la Conselleria haguera investigat els fets denunciats ni que tinguera intenció de fer-ho. L'Administració va justificar la seua inacció argumentant que l'usuari no va presentar al·legacions durant el tràmit d'informació pública del projecte, però el Síndic considera que esta raó no és vàlida. El dret a presentar reclamacions sobre el funcionament dels serveis públics no depén del moment en què s'exercisca i ha de ser atés en qualsevol fase.

El defensor va subratllar que les reclamacions han de ser valorades de manera coherent i raonada, d'acord amb el principi de bona administració. La resposta adequada de l'Administració és clau per a mantindre la confiança ciutadana en el sistema públic de transport i per a corregir deficiències que afecten la qualitat de vida i l'equitat territorial. Limitar l'anàlisi de les reclamacions a fases concretes del procediment administratiu suposaria restringir drets reconeguts als usuaris, com el d'exigir un servei públic de transport adequat, segur i de qualitat, tal com estableix la Llei de mobilitat de la Comunitat Valenciana.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2501129, de 27/05/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2501129, de 24/07/2025](#)

Queixa núm. 2502684. Disconformitat amb la sanció imposada per FGV

En la queixa, la persona afectada exposava que, quan va accedir al tramvia juntament amb una acompanyant, en la línia Benidorm-Dénia, les dos van validar correctament la targeta blava del TRAM Metropolità, sense que el sistema llançara cap error. No obstant això, una revisora els va informar posteriorment que esta targeta no era vàlida per a eixa línia, sense verificar prèviament la validació efectuada. Davant de l'amenaça d'una sanció superior a 100 €, es van veure obligades a pagar immediatament una multa reduïda de 20 €. Malgrat que van presentar una reclamació en l'estació de Benidorm, la resposta administrativa es va limitar a justificar l'actuació de la revisora, sense atendre les al·legacions ni comprovar la correcta validació inicial. La persona reclamant mantenia que l'error era atribuïble al sistema, que va permetre validar un títol no vàlid, i que, si haguera sigut advertida, hauria adquirit el bitllet corresponent.

De l'examen dels fets i de l'informe emés es desprén que l'actuació administrativa excedix una simple regularització i que adopta una naturalesa sancionadora encoberta que no té les garanties procedimentals exigides per la normativa per als procediments sancionadors. Esta actuació vulnera, a més, principis constitucionals i legals

fonamentals, i compromet la seguretat jurídica i la confiança legítima de la ciutadania en l'Administració.

En primer lloc, encara que l'Administració qualifique este procés de «procediment de regularització», la seua naturalesa jurídica real és clarament sancionadora. L'import desproporcionat imposat —una diferència de fins a 100 € per un error en l'elecció d'un títol de transport el cost del qual no supera els cinc €— evidencia que no es tracta d'una mera correcció contractual, sinó d'un castic econòmic contrari al principi de proporcionalitat consagrat en l'article 25 de la Constitució Espanyola.

En encobrir este procediment sota la denominació de «regularització», l'Administració eludix les garanties essencials pròpies del procediment sancionador i vulnera, per tant, el dret de defensa del ciutadà.

Així mateix, el sistema de bonificació del 80% per pagament immediat introduïx un element coercitiu que limita greument la capacitat de defensa. Obliga l'usuari a acceptar en l'acte el pagament reduït sota l'amenaça d'una sanció major, la qual cosa restringix *de facto* la possibilitat d'impugnar l'actuació administrativa. Esta situació s'agreuja perquè s'ha validat correctament el títol de transport, cosa que genera una expectativa legítima de validesa emparada en el principi de confiança legítima. En conseqüència, el que es presenta com una simple regularització constituïx en realitat una sanció encoberta, tramitada al marge de les garanties que exigix l'estat de dret.

En segon lloc, l'actuació descrita contravé els principis de bona fe administrativa i confiança legítima reconeguts en l'article 3.1.e) de la Llei 39/2015 i reiterats pel Tribunal Suprem i el Tribunal Constitucional.

De la mateixa manera, vulnera el principi de bona administració previst en l'article 3 de la Llei 40/2015, que incorpora l'anomenat «dret a l'error» o «error tolerable» en les relacions entre l'Administració i la ciutadania. Això implica que els ciutadans puguen rectificar errors materials o formals sense patir conseqüències desproporcionades pel principi de bona fe, i una garantia de tracte just i equilibrat en l'actuació administrativa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2502684, de 16/10/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2502684, de 29/12/2025](#)

Queixa núm. 2503295. Reclamació en matèria de transport. Empresa Municipal de Transports (EMT) València. Modificació del procediment de bloqueig de títols

En este expedient el Síndic va supervisar l'actuació de l'EMT de València en relació amb el procediment de bloqueig de títols de transport per presumpte ús fraudulent. El cas plantejat va permetre revisar i millorar este procediment, incorporant garanties addicionals per a l'exercici del dret de defensa de les persones usuàries.

Una dona de 70 anys, resident a València i titular de la targeta Abonament Or de l'EMT, va presentar una queixa davant del Síndic pel bloqueig de la seua targeta durant sis mesos a causa d'un suposat ús fraudulent. La interessada, que sostenia que la targeta sempre havia estat en el seu poder i mai s'havia utilitzat per tercers, denunciava indefensió davant de l'absència de proves i la impossibilitat d'exercir el seu dret de defensa.

Després de l'admissió a tràmit, sol·licitarem informe a l'Ajuntament de València, que va reconèixer que, encara que l'actuació s'ajustava a la normativa vigent, podrien haver-se

produït errors en la detecció d'usos indeguts. En conseqüència, l'EMT va acordar modificar el procediment de bloqueig de títols.

Des de llavors, quan el personal de conducció detecta un possible frau, es notifica per escrit a la persona titular del títol abans de bloquejar-lo i es concedix un termini de tres dies per a formular al·legacions, posteriorment ampliat a quinze. Esta modificació té per objecte garantir l'exercici efectiu del dret de defensa abans d'imposar una mesura restrictiva.

L'EMT va informar també que la targeta de la reclamant havia sigut restituïda i que havien rebut la interessada en les seues oficines.

Esta institució valora positivament la revisió del protocol realitzada per l'EMT, ja que reforça els drets de les persones usuàries i s'ajusta als principis de bona administració, transparència i respecte al dret de defensa. Amb tot això, es va acordar el tancament de l'expedient de queixa.

- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2503295, de 20/10/2025](#)

Queixa núm. 2503904. Falta de resposta davant de l'eliminació del servici especial de transport

L'alcaldeessa-presidenta de l'Ajuntament de Xixona, en representació dels veïns del municipi, va presentar queixa per la falta de resposta de la Conselleria de Medi Ambient, Infraestructures, Territori i de la Recuperació davant de la sol·licitud de restabliment d'un servici especial de transport, eliminat des del dia 01/09/2025. Este servici permetia el desplaçament diari d'estudiants del municipi a diferents instituts d'Educació Secundària i de Formació Professional d'Alacant i Sant Vicent del Raspeig, així com a la Universitat d'Alacant.

Admesa la queixa a tràmit i sol·licitat el preceptiu informe, l'Administració autonòmica no va contestar. En eixe context, el Síndic va dictar una Resolució de consideracions, basada en el principi d'equitat en l'exercici del dret a l'educació, en l'accés de la població rural als servicis educatius i culturals, i en el reconeixement de la mobilitat com un dret col·lectiu essencial.

En la Resolució, el Síndic va recomanar a la Conselleria que adoptara una decisió motivada i coordinada. Esta decisió havia de tindre en compte els principis de descentralització, desconcentració, enfocament municipalista, proximitat i equitat territorial, així com el respecte a la igualtat d'oportunitats en l'accés a l'educació secundària, de formació professional i universitària, i a uns servicis públics de qualitat.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2503904, de 29/12/2025](#)

3.13 Hisenda i Justícia

Les queixes rebudes en l'àmbit d'Hisenda durant l'any 2025 es van concentrar principalment en els retards de l'Administració a resoldre les ajudes per a la instal·lació d'energies renovables destinades a l'autoconsum, així com les subvencions per a restituir béns essencials perduts a causa de la DANA.

En els dos casos havia transcorregut àmpliament el termini màxim de resolució. No obstant això, el resultat de la intervenció del Síndic va ser divers: mentre que les reclamacions relatives a les ajudes per a energies renovables es van tancar sense acceptació de les consideracions formulades, les sol·licituds vinculades a la DANA es van resoldre favorablement i se'n van fer els pagaments durant la tramitació de les queixes.

Així mateix, cal ressaltar que durant l'any 2025, en l'àmbit de Justícia, la intervenció d'esta institució va permetre que es resolguera un gran nombre de queixes, sense necessitat de dictar Resolució de consideracions. Com a mostra, assenyallem els escrits que denunciaven la demora de la inscripció en el Registre d'Unions de Fet Formalitzades de la Comunitat Valenciana (queixes núm. 2404327, 2404358 i 2404461) i les sol·licituds per demora en la tramitació de les actes d'adjudicació de subhastes gestionades per SUMA Gestió Tributària (queixes núm. 2503425 i 2503956).

- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2404327, de 14/03/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2404358, de 26/02/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2404461, de 22/05/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2503425, de 20/10/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2503956, de 05/11/2025](#)

Queixa núm. 2404603. Falta de coordinació de la GVA, en la determinació de municipis afectats per la DANA per a la concessió d'ajudes directes a explotacions ramaderes

La persona que va presentar la queixa denunciava la descoordinació entre l'Administració autonòmica i l'estatal a l'hora de determinar el llistat de municipis afectats per la DANA, a l'efecte de concedir ajudes directes a explotacions ramaderes.

Segons exposava, alguns municipis sí que van ser inclosos en els llistats autonòmics de localitats afectades i, per tant, podien accedir a les ajudes aprovades per la Generalitat. No obstant això, eixos mateixos municipis no figuraven en els llistats establits per l'Administració estatal, cosa que impedia l'accés a les ajudes estatals. Esta divergència generava un tracte desigual entre localitats afectades per un mateix fenomen, sense una justificació clara ni objectiva.

Este expedient de queixa es va tancar després de constatar-se la resolució del problema plantejat. Encara que en un primer moment s'apreciaven diferències en els municipis contemplats per les dos administracions, les normatives més recents, tant estatals com autonòmiques, van harmonitzar els criteris d'inclusió. Així mateix, es van articular mecanismes perquè els mateixos ajuntaments, a instàncies de les persones afectades, pogueren sol·licitar la seua incorporació als llistats, reforçant així la coherència del sistema i la seguretat jurídica de les persones afectades.

- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2404603, de 04/04/2025](#)

Queixa núm. 2500602. Sol·licitud d'ajuda per a la realització d'instal·lacions d'autoconsum amb fonts d'energia renovable

Un ciutadà va presentar una queixa davant d'esta institució perquè, després de sol·licitar en setembre de 2022 una ajuda per a instal·lar sistemes d'autoconsum amb energies renovables en l'àmbit residencial, no va tornar a rebre cap comunicació de l'Administració ni va percebre el pagament corresponent.

La Conselleria de Medi Ambient va informar el Síndic que la sol·licitud constava correctament, però l'expedient continuava pendent de tramitació a causa de l'elevat nombre de peticions rebudes —més de 48.000—, que obligava a gestionar-les estrictament per orde d'entrada fins a esgotar els fons disponibles.

El Síndic va assenyalar que havien passat més de dos anys i mig sense que l'Administració haguera resolt la sol·licitud i que s'havia superat de manera inadmissible el termini legal de sis mesos. Va recordar que el volum de sol·licituds no justificava tal demora, ja que la Conselleria tenia l'obligació d'adoptar les mesures necessàries per a garantir una tramitació adequada. Per això, va recomanar resoldre amb urgència i notificar expressament la decisió al ciutadà.

La Conselleria va mostrar la seua intenció d'agilitzar la tramitació, però el Síndic no va considerar acceptada la seua recomanació, ja que, tot i el temps transcorregut, l'expedient encara no s'havia avaluat. La institució va insistir així en la necessitat d'una actuació ferma i urgent per a oferir una resposta efectiva a l'autor de la queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2500602, de 27/04/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2500602, de 22/05/2025](#)

Queixa núm. 2503684. Sol·licitud de beca. Accions formatives per a l'ocupació

Una ciutadana va presentar una queixa davant del Síndic per considerar que el Servei Valencià d'Ocupació i Formació (LABORA) no havia abonat una beca per a persones desocupades que participen en accions formatives, malgrat que va ser informada favorablement.

Davant del requeriment del Síndic, LABORA va explicar que la interessada va resultar beneficiària de l'ajuda en 2024, però un problema en la validació del seu compte bancari va impedir completar el pagament abans del tancament de l'exercici pressupostari. Per això, l'expedient havia de tramitar-se de nou en 2025. L'Administració va indicar que resoldria la sol·licitud i en faria el pagament al més prompte possible.

El Síndic va recomanar a LABORA que, atés el temps transcorregut des que la ciutadana va presentar la sol·licitud, procedira amb urgència a resoldre-la de manera expressa i a notificar-la.

Finalment, LABORA va acceptar les consideracions del Síndic i va comunicar que l'expedient havia sigut pagat i comptabilitzat. La interessada va percebre 650 € en concepte de «Condicció Especial GVV» per la seua participació en el curs «Confecció i publicació de pàgines web» i la notificació de l'abonament. En conseqüència, es va procedir al tancament de la queixa.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2503684, de 02/02/2026](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2503684, de 16/02/2026](#)

3.14 Drets lingüístics

Queixa núm. 2502114. Sol·licitud sobre l'ús del valencià en mitjans electrònics (seu electrònica, web de turisme, xarxes socials). Falta de resposta

Des de la perspectiva del dret de la ciutadania a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics, resulta igualment exigible la garantia dels drets lingüístics en eixos canals digitals. Les administracions han d'assegurar que l'ús de les llengües oficials es respecte en les seus electròniques, pàgines web i uns altres mitjans electrònics, i donar resposta expressa a les sol·licituds que es formulen en este àmbit.

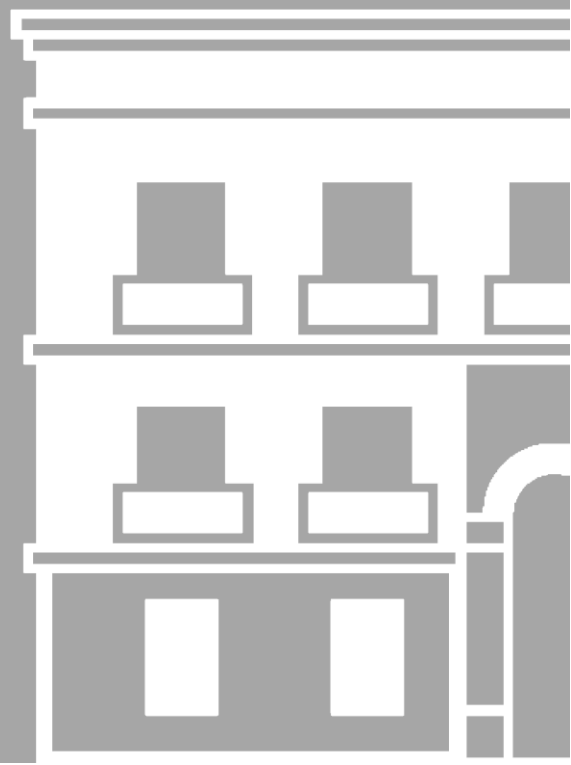
En el cas concret d'esta queixa, la persona va manifestar al Síndic que l'Ajuntament d'Orpesa no sols no utilitzava la denominació oficial del seu municipi en valencià, sinó que no incorporava el valencià en la seua pàgina web oficial. Recomanàrem a l'Ajuntament que incorporara l'ús del valencià en la seua pàgina web oficial i tinguera present la denominació oficial del municipi en valencià. No va donar resposta ni a la persona interessada ni al Síndic.

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2502114, de 29/09/2025](#)
- [Resolució de tancament de la queixa núm. 2502114, de 21/11/2025](#)

Annex

1

**Comptes anuals del
Síndic de Greuges de
l'exercici 2025**



Annex 1

Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2025

En este annex es reproduïx el text dels comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2025, presentats pel secretari general de la institució, sotmesos a la consideració de la Junta de Coordinació i Règim Interior del Síndic de Greuges de 12/03/2026 i aprovats i certificats en esta mateixa data.



COMPTES ANUALS DEL SÍNDIC DE GREUGES DE L'EXERCICI 2025

El contingut dels comptes anuals del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana de l'exercici 2025, d'acord amb el que es preveu en el Pla General de Comptabilitat Pública, en la normativa pressupostària i de règim econòmic de les Corts Valencianes, i en les bases d'execució del pressupost del Síndic de Greuges per a l'exercici 2025, aprovades per la Junta de Coordinació i Règim interior de data 8 d'octubre de 2024, és el següent:

Índex dels comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2025

1	Balanç	4
2	Compte de resultat econòmic patrimonial	5
3	Estat de canvis en el patrimoni net	6
3.1	Estat total de canvis del patrimoni net	6
3.2	Estat d'ingressos i despeses reconegudes	7
3.3	Estat d'operacions de l'entitat o entitats propietàries	7
4	Estat de fluxos d'efectiu	8
5	Estat de liquidació del pressupost	10
5.1	Liquidació del pressupost de despeses	10
5.2	Liquidació del pressupost d'ingressos	12
5.3	Resultat pressupostari	13
6	Memòria	14
6.1	Organització i activitat	14
6.2	Gestió indirecta dels servicis públics, convenis i altres formes de col·laboració	15
6.3	Bases de presentació dels comptes	15
6.4	Normes de reconeixement i valoració	16
6.5	Immobilitzat material	17
6.6	Inversions immobiliàries	18
6.7	Immobilitzat intangible	18
6.8	Arrendaments financers i altres operacions de naturalesa similar	18
6.9	Actius financers	18
6.10	Passius financers	18

6.11	Cobertures comptables.....	18
6.12	Actius construïts o adquirits per a altres entitats i altres existències	19
6.13	Moneda estrangera.....	19
6.14	Transferències, subvencions. Altres ingressos i despeses.....	19
6.15	Provisions i contingències.....	19
6.16	Informació sobre medi ambient.....	19
6.17	Actius en estat de venda.....	20
6.18	Presentació per activitats del compte de resultat econòmic patrimonial	20
6.19	Operacions per administració de recursos per compte d'altres ens públics.....	20
6.20	Operacions no pressupostàries de tresoreria.....	20
6.21	Contractació administrativa. Procediments d'adjudicació	22
6.22	Valors rebuts en depòsit	23
6.23	Informació pressupostària.....	23
6.23.1	Pressupost corrent	23
6.23.2	Pressupostos tancats	26
6.23.3	Compromisos de despeses amb càrrec a pressupostos d'exercicis posteriors.....	27
6.23.4	Despeses amb finançament afectat	27
6.23.5	Romanent de tresoreria.....	28
6.23.6	Personal.....	30
6.24	Indicadors financers, patrimonials i pressupostaris	31
6.25	Informació sobre el període mitjà de pagament i el període mitjà de cobrament	34
6.26	Informació sobre el cost d'activitats	34
6.27	Indicadors de gestió.....	34
6.28	Fets posteriors al tancament.....	34

1 Balanç

ACTIU	2025	2024	PASSIU	2025	2024
A) ACTIU NO CORRENT	5.044.946,12	5.173.857,89	A) PATRIMONI NET	6.630.674,22	6.653.525,16
I. Immobilitzat intangible	16.513,08	22.815,16	I. Patrimoni aportat	11.605.821,05	11.605.821,05
1. Inversió en investigació i desenvolupament	0,00	0,00	II. Patrimoni generat	-4.975.146,83	-4.952.295,89
2. Propietat industrial i intel·lectual	0,00	0,00	1. Resultats d'exercicis anteriors	-4.952.295,89	-5.106.340,13
3. Aplicacions informàtiques	0,00	0,00	2. Resultats de l'exercici	-22.850,94	154.044,24
5. Altre immobilitzat intangible	16.513,08	22.815,16	B) PASSIU NO CORRENT	0,00	0,00
II. Immobilitzat material	5.028.433,04	5.151.042,73	I. Provisions a llarg termini	0,00	0,00
1. Terrenys	0,00	0,00	C) PASSIU CORRENT	500.614,97	408.314,05
2. Construccions	4.760.263,08	4.878.184,69	II. Deutes a curt termini	96,00	5.750,48
4. Béns del patrimoni històric	0,00	0,00	2. Deute amb entitats de crèdit	0,00	0,00
5. Altre immobilitzat material	268.169,96	272.858,04	4. Altres deutes	96,00	5.750,48
6. Immobilitzat en curs i bestretes	0,00	0,00	IV. Creditors i altres comptes per pagar	500.518,97	402.563,57
V. Inversions financeres a llarg termini	0,00	0,00	1. Creditors per operacions de gestió	88.534,95	86.352,89
2. Crèdits i valors representatius de deute	0,00	0,00	2. Altres comptes per pagar	142.359,96	55.907,86
4. Altres inversions financeres	0,00	0,00	3. Administracions públiques	269.624,06	260.302,82
B) ACTIU CORRENT	2.086.343,07	1.887.981,32			
III. Deutors i altres comptes per cobrar	1.005.088,50	1.519.392,08			
1. Deutors per operacions de gestió	1.005.088,50	1.519.392,08			
2. Altres comptes per cobrar	0,00	0,00			
V. Inversions financeres a curt termini	0,00	0,00			
2. Crèdits i valors representatius de deute	0,00	0,00			
VI. Ajustos per periodificació	79.661,77	45.738,83			
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	1.001.592,80	322.850,41			
2. Tresoreria	1.001.592,80	322.850,41			
TOTAL ACTIU	7.131.289,19	7.061.839,21	TOTAL PASSIU	7.131.289,19	7.061.839,21

2 Compte de resultat econòmic patrimonial

	2025	2024
1. Ingressos tributaris	0,00	0,00
c) Altres ingressos tributaris	0,00	0,00
2. Transferències i subvencions rebudes	4.388.381,00	4.349.667,40
a) De l'exercici	4.388.381,00	4.349.667,40
a.1) Subvencions rebudes per a finançar depeses de l'exercici	0,00	0,00
a.2) Transferències	4.388.381,00	4.349.667,40
6. Altres ingressos de gestió ordinària	0,00	2.128,00
7. Excessos de provisions	0,00	0,00
A) TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA	4.388.381,00	4.351.795,40
8. Despeses de personal	-3.953.862,28	-3.758.146,43
a) Sous, salaris i assimilats	-3.243.061,66	-3.071.770,49
b) Càrregues socials	-710.800,62	-686.375,94
9. Transferències i subvencions concedides	0,00	0,00
11. Altres despeses de gestió ordinària	-288.764,57	-283.340,26
a) Subministraments i servicis exteriors	-282.528,94	-278.886,05
b) Tributs	-6.235,63	-4.454,21
12. Amortització de l'immobilitzat	-173.492,24	-172.479,97
B) TOTAL DE DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	-4.416.119,09	-4.213.966,66
I. Resultat de la gestió ordinària (desestalvi)	-27.738,09	137.828,74
13. Deteriorament de valor i resultats per alienació de l'immobilitzat no financer i actius en estat de venda	-399,90	-637,61
b) Baixes i alienacions	-399,90	-637,61
14. Altres partides no ordinàries	0,00	0,00
b) Despeses	0,00	0,00
II. Resultat de les operacions no financeres	-28.137,99	137.191,13
15. Ingressos financers	5.322,05	16.881,11
b) De valors negociables i de crèdits de l'actiu immobilitzat	5.322,05	16.881,11
16. Despeses financeres	-35,00	-28,00
b) Altres	-35,00	-28,00
III. Resultat de les operacions financeres	5.287,05	16.853,11
IV. Resultat (estalvi o desestalvi) net de l'exercici	-22.850,94	154.044,24

3 Estat de canvis en el patrimoni net

3.1 Estat total de canvis del patrimoni net

	I. Patrimoni	II. Patrimoni generat	III. Ajustos per canvis de valor	IV. Subvencions rebudes	Total
A. PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI N-1	11.605.821,05	-4.952.295,89	0,00	0,00	6.653.525,16
B. AJUSTOS PER CANVIS DE CRITERIS COMPTABLES I CORRECCIÓ D'ERRORS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C. PATRIMONI NET INICIAL AJUSTAT DE L'EXERCICI N (A+B)	11.605.821,05	-4.952.295,89	0,00	0,00	6.653.525,16
D. VARIACIONS DEL PATRIMONI NET EXERCICI N					
1. Ingressos i despeses reconegudes en l'exercici	0,00	-22.850,94	0,00	0,00	-22.850,94
2. Operacions amb l'entitat o entitats propietàries	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3. Altres variacions del patrimoni net	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E. PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI N (C+D)	11.605.821,05	-4.975.146,83	0,00	0,00	6.630.674,22

3.2 Estat d'ingressos i despeses reconegudes

	2025	2024
I. Resultat econòmic patrimonial	-22.850,94	154.044,24
II. Ingressos i despeses reconegudes directament en el patrimoni net:		
1. Immobilitzat no financer	0,00	0,00
1.1 Ingressos	0,00	0,00
1.2 Despeses	0,00	0,00
2. Actius i passius financers	0,00	0,00
2.1 Ingressos	0,00	0,00
2.2 Despeses	0,00	0,00
3. Cobertures comptables	0,00	0,00
3.1 Ingressos	0,00	0,00
3.2 Despeses	0,00	0,00
4. Altres increments patrimonials	0,00	0,00
Total (1+2+3+4)	0,00	0,00
III. Transferències al compte del resultat econòmic patrimonial o al valor inicial de la partida coberta:		
1. Immobilitzat no financer	0,00	0,00
2. Actius i passius financers	0,00	0,00
3. Cobertures comptables	0,00	0,00
3.1 Imports transferits al compte del resultat econòmic patrimonial	0,00	0,00
3.2 Imports transferits al valor inicial de la partida coberta	0,00	0,00
4. Subvencions rebudes	0,00	0,00
Total (1+2+3+4)	0,00	0,00
IV. TOTAL ingressos i despeses reconegudes (I + II + III)	-22.850,94	154.044,24

3.3 Estat d'operacions de l'entitat o entitats propietàries

No és procedent.

4 Estat de fluxos d'efectiu

CONCEPTES	Exercici actual	Exercici anterior
I. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE GESTIÓ		
A) Cobraments:	6.986.966,33	5.300.874,59
1. Ingressos tributaris	0,00	0,00
2. Transferències i subvencions rebudes	4.900.556,58	3.267.760,83
3. Vendes netes i prestacions de servicis	0,00	0,00
4. Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00	0,00
5. Interessos i dividendes cobrats	0,00	0,00
6. Altres cobraments	2.086.409,75	2.033.113,76
B) Pagaments:	6.257.589,09	6.022.063,60
7. Despeses de personal	3.897.283,20	3.703.937,83
8. Transferències i subvencions concedides	0,00	0,00
9. Aprovisionaments	0,00	0,00
10. Altres despeses de gestió	290.632,43	304.930,05
11. Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00	0,00
12. Interessos pagats	35,00	28,00
13. Altres despeses	2.069.638,46	2.013.167,72
Fluxos nets d'efectiu per activitats de gestió (+A-B)	729.377,24	-721.189,01
II. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ		
C) Cobraments:	0,00	0,00
1. Venda d'inversions reals	0,00	0,00
2. Venda d'actius financers	0,00	0,00
3. Altres cobraments de les activitats d'inversió	0,00	0,00
D) Pagaments:	50.634,85	98.302,81
4. Compra d'inversions reals	50.634,85	98.302,81
5. Compra d'actius financers	0,00	0,00
6. Altres pagaments de les activitats d'inversió	0,00	0,00
Fluxos nets d'efectiu per activitats d'inversió (+C-D)	-50.634,85	-98.302,81

CONCEPTES	Exercici actual	Exercici anterior
III. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT		
E) Augments en el patrimoni:	0,00	0,00
1. Aportacions de l'entitat o entitats propietàries	0,00	0,00
F) Pagaments a l'entitat o entitats propietàries:	0,00	0,00
2. Devolució d'aportacions i repartiment de resultats a l'entitat o entitats propietàries	0,00	0,00
G) Cobraments per emissió de passius financers:	0,00	0,00
3. Obligacions i altres valors negociables	0,00	0,00
4. Préstecs rebuts	0,00	0,00
5. Altres deutes	0,00	0,00
H) Pagaments per reemborsaments de passius financers:	0,00	0,00
6. Obligacions i altres valors negociables	0,00	0,00
7. Préstecs rebuts	0,00	0,00
8. Altres deutes	0,00	0,00
Fluxos nets d'efectiu per activitats de finançament (+E-F+G-H)	0,00	0,00
IV. FLUXOS D'EFECTIU PENDENTS DE CLASSIFICACIÓ		
I) Cobraments pendents d'aplicació	0,00	0,00
J) Pagaments pendents d'aplicació	0,00	0,00
Fluxos nets d'efectiu pendents de classificació (+I-J)	0,00	0,00
V. EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI	0,00	0,00
VI. INCREMENT/DISMINUCIÓ NETA DE L'EFECTIU I ACTIUS LÍQUIDS EQUIVALENTS A L'EFECTIU (I+II+III+IV+V)	678.742,39	-819.491,82
Efectiu i actius líquids equivalents al començament de l'exercici	322.850,41	1.142.342,23
Efectiu i actius líquids equivalents al final de l'exercici	1.001.592,80	322.850,41

5 Estat de liquidació del pressupost

5.1 Liquidació del pressupost de despeses

PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS			DESPESES COMPROMESSES	OBLIGAC. RECONEGUDES NETES	PAGAMENTS	OBLIGAC. PENDENTS DE PAGAMENT EL 31/12	ROMANENTS DE CRÈDIT
		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIUS					
111 10001	Retribucions bàsiques. Alts càrrecs	153.642,79	0,00	153.642,79	135.123,60	135.123,60	135.123,60	0,00	18.519,19
111 10002	Retribucions complementàries. Alts càrrecs	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	Altres remuneracions d'alts càrrecs. Endarreriments	543,84	0,00	543,84	0,00	0,00	0,00	0,00	543,84
111 11001	Retribucions bàsiques. 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	Retribucions complementàries. 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	Altres remuneracions 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	Retribucions bàsiques. Funcionaris	80.947,53	0,00	80.947,53	81.083,42	81.083,42	81.083,42	0,00	-135,89
111 12006	Triennis	135.032,41	0,00	135.032,41	147.289,32	147.289,32	147.289,32	0,00	-12.256,91
111 12101	Retribucions complementàries. Funcionaris	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	Altres. Endarreriments funcionaris	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00
111 15101	Gratificacions	3.000,00	0,00	3.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.000,00
111 15102	Festivitat	1.547,02	0,00	1.547,02	211,00	211,00	211,00	0,00	1.336,02
111 16001	Seguretat 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	Formació i perfeccionament 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	Acció 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	Assegurances	43.933,99	0,00	43.933,99	24.865,13	24.865,13	24.865,13	0,00	19.068,86
111 16206	Millores complementàries de prestacions contributives	2.450,53	0,00	2.450,53	91,51	91,51	91,51	0,00	2.359,02
111 16299	Altres despeses socials	549,17	0,00	549,17	0,00	0,00	0,00	0,00	549,17
111 20201	Arrendament d'edificis i altres construccions	4.604,00	0,00	4.604,00	3.360,00	3.360,00	3360,00	0,00	1.244,00
111 20301	Arrendament maquinària	1.020,00	0,00	1.020,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.020,00
111 20401	Arrendament de material de transport	10.368,30	0,00	10.368,30	17.393,20	17.393,20	15.989,60	1.403,60	-7.024,90
111 20501	Arrendament de mobiliari i estris	1.530,00	0,00	1.530,00	1.080,00	1.080,00	1080,00	0,00	450,00
111 20801	Arrendament d'altre immobilitzat 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	Reparació i conservació edificis administratius	8.670,00	0,00	8.670,00	211,75	211,75	211,75	0,00	8.458,25
111 21301	Reparació i conservació. Maquinària	6.762,60	0,00	6.762,60	0,00	0,00	0,00	0,00	6.762,60
111 21302	Reparació i conservació. Instal·lacions	12.240,00	0,00	12.240,00	14.115,27	10.711,24	9.164,64	1.546,60	1.528,76
111 21401	Reparació i conservació. Elements de transport	1.020,00	0,00	1.020,00	276,80	276,80	276,80	0,00	743,20
111 21501	Reparació i conservació. Mobiliari i estris	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 21601	Reparació i conservació. Equips processos informació	9.180,00	0,00	9.180,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9.180,00
111 21901	Reparació i conservació. Altre immobilitzat material	1.020,00	0,00	1.020,00	291,06	291,06	291,06	0,00	728,94
111 22001	Material d'oficina. Ordinari 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 PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS			DESPESES COMPROMESOS	OBLIGAC. RECONEGUDES NETES	PAGAMENTS	OBLIGAC. PENDENTS DE PAGAMENT EL 31/12	ROMANENTS DE CRÈDIT
		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIUS					
111 22002	Prensa, revistes, llibres i altres publicacions	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 informàtic 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	Enquadernacions	4.080,00	0,00	4.080,00	395,20	395,20	395,20	0,00	3.684,80
111 22009	Altres material d'oficina	1.020,00	0,00	1.020,00	47,98	47,98	47,98	0,00	972,02
111 22101	Subministraments energia elèctrica	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	Subministraments aigua	2.040,00	0,00	2.040,00	1.515,09	1.515,09	1.515,09	0,00	524,91
111 22104	Subministraments 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	Subministraments vestuari	2.040,00	0,00	2.040,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.040,00
111 22199	Subministraments altres	8.160,00	0,00	8.160,00	476,25	476,25	476,25	0,00	7.683,75
111 22201	Comunicacions. Telefòniques	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	Comunicacions. Postals i telegràfiques	18.360,00	0,00	18.360,00	7.154,53	7.154,53	6.548,21	606,32	11.205,47
111 22205	Urgències	1.632,00	0,00	1.632,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.632,00
111 22299	Comunicacions. Altres	4.590,00	0,00	4.590,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.590,00
111 22402	Primes d'assegurances. Edificis i altres construccions	6.120,00	0,00	6.120,00	3.314,44	3.314,44	3.314,44	0,00	2.805,56
111 22403	Primes d'assegurances. Maquinària, instal·lacions i utilitatge	1.530,00	0,00	1.530,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.530,00
111 22404	Primes d'assegurances. Elements de transport	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 22503	Tributs	6.120,00	0,00	6.120,00	6.235,63	5.936,97	5.936,97	0,00	183,03
111 22601	Despeses diverses. Atencions protocol·làries i representació	7.140,00	0,00	7.140,00	1.276,41	1.276,41	1.276,41	0,00	5.863,59
111 22602	Despeses diverses. Publicitat i propaganda	12.240,00	0,00	12.240,00	85,00	85,00	85,00	0,00	12.155,00
111 22603	Despeses diverses. Jurídiques contencioses	1.122,00	0,00	1.122,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.122,00
111 22606	Despeses diverses. Reunions i conferències	15.300,00	8.000,00	23.300,00	14.263,66	14.263,66	14.263,66	0,00	9.036,34
111 22699	Altres despeses diverses	1.020,00	502.588,37	503.608,37	55,75	55,75	55,75	0,00	503.552,62
111 22701	Treballs realitzats per altres empreses. Neteja i higiene	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	Treballs realitzats per altres empreses. Seguretat	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	Treballs realitzats per altres empreses. Estudis i treballs	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	Altres estudis i treballs	12.240,00	0,00	12.240,00	9.497,24	9.497,24	8.702,27	794,97	2.742,76
111 23001	Dietes	17.340,00	0,00	17.340,00	6.436,48	6.436,48	6.436,48	0,00	10.903,52
111 23101	Locomoció	15.300,00	0,00	15.300,00	3.554,93	3.554,93	3.554,93	0,00	11.745,07
111 23301	Altres indemnitzacions	1.020,00	0,00	1.020,00	46,10	46,10	46,10	0,00	973,90
111 24001	Despeses d'edició i distribució de publicitat institucional	8.160,00	0,00	8.160,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.160,00
111 35901	Altres despeses financeres	5.100,00	19.547,92	24.647,92	35,00	35,00	35,00	0,00	24.612,92
111 48001	A famílies. Premis, beques i pensions a l'estudi	9.990,00	44.980,00	54.970,00	0,00	0,00	0,00	0,00	54.970,00
111 62202	Edificis i altres construccions administratives	3.064,00	0,00	3.064,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.064,00
111 62301	Maquinària	6.120,00	0,00	6.120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.120,00
111 62302	Instal·lacions	3.577,00	0,00	3.577,00	2.407,78	2.407,78	2.407,78	0,00	1.169,22
111 62401	Material de transport	210,00	0,00	210,00	0,00	0,00	0,00	0,00	210,00
111 62501	Mobiliari i estris	2.080,00	0,00	2.080,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.080,00
111 62601	Equips per a processos d'informació	8.969,00	117.769,33	126.738,33	40.384,68	40.384,68	40.384,68	0,00	86.353,65

PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS			DESPESES COMPROMESSES	OBLIGAC. RECONEGUDES NETES	PAGAMENTS	OBLIGAC. PENDENTS DE PAGAMENT EL 31/12	ROMANENTS DE CRÈDIT
		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIUS					
111 62801	Altres immobilitzats materials. Llibres	2.550,00	0,00	2.550,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.550,00
111 62802	Altres immobilitzats materials. Diversos	1.020,00	0,00	1.020,00	979,00	979,00	979,00	0,00	41,00
111 62901	Immobilitzat immaterial	4.080,00	0,00	4.080,00	1.208,91	1.208,91	1.208,91	0,00	2.871,09
111 64001	Despeses d'inversió científica i tècnica	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00
111 84101	Fiances i depòsits	60,00	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 Liquidació del pressupost d'ingressos

APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	PREVISIONS PRESSUPOSTÀRIES			DRETS RECONEGUTS	DRETS ANUL·LATS	DRETS CANCEL·LATS	DRETS RECONEGUTS NETS	RECAPTACIÓ NETA	DRETS PENDENTS DE COBRAMENT EL 31 DE DESEMBRE	EXCÉS/ DEFECTE PREVISIÓ
		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIVES							
43100	Transferències corrents	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	Interessos de depòsits	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	Aplicació per a finançament d'incorporacions	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 Resultat pressupostari

CONCEPTES	DRETS RECONEGUTS NETS	OBLIGACIONS RECONEGUDES NETES	AJUSTOS	RESULTAT PRESSUPOSTARI
a) Operacions corrents	4.393.703,05	4.190.132,69		203.570,36
b) Operacions de capital	0,00	44.980,37		-44.980,37
c) Operacions comercials	0,00	0,00		0,00
1. Total operacions no financeres (a+b+c)	4.393.703,05	4.235.113,06		158.589,99
d) Actius financers	0,00	0,00		0,00
e) Passius financers	0,00	0,00		0,00
2. Total operacions financeres (d+e)	0,00	0,00		0,00
I. RESULTAT PRESSUPOSTARI DE L'EXERCICI (I=1+2)	4.393.703,05	4.235.113,06		158.589,99
<u>AJUSTOS</u>				
3. Crèdits gastats finançats amb romanent de tresoreria no afectat			40.198,89	
4. Desviacions de finançament negatives de l'exercici			0,00	
5. Desviacions de finançament positives de l'exercici			0,00	
II. TOTAL AJUSTOS (II=3+4+5)			40.198,89	
RESULTAT PRESSUPOSTARI AJUSTAT (I+II)				198.788,88

El resultat pressupostari de l'exercici s'incrementa en 40.198,89 euros pels crèdits gastats finançats amb romanent de tresoreria, cosa que dona un resultat pressupostari ajustat de 198.788,88 euros.

6 Memòria

6.1 Organització i activitat

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és l'alt comissionat de les Corts Valencianes per a la defensa dels drets i les llibertats compresos en el títol I de la Constitució i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

La figura del Síndic de Greuges té un doble valor en el marc del model valencià d'autogovern. D'una banda, està comissionada per les Corts Valencianes per a vetllar per la defensa dels drets i les llibertats dels valencians i les valencianes i, en conseqüència, exercix una funció primordial en el nostre estat social i democràtic de dret. D'altra banda, com a institució de rang estatutari integrada en la Generalitat, és part essencial del sistema a través del qual el poble valencià fa efectiva la seua autonomia política.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és una institució de caràcter públic, la persona titular de la qual és l'alta comissionada de les Corts Valencianes, designada per estes, que exercix les seues atribucions amb plena autonomia orgànica i total independència funcional per a garantir la seua objectivitat, imparcialitat i independència.

El marc legal i normatiu específic del Síndic de Greuges és:

- La Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges (BOE número 91 de 16.04.2021)
- Reglament d'organització i funcionament del Síndic de Greuges.

La nova norma rectora, anteriorment era la Llei 11/1988, de 26 de desembre, ha comportat l'expansió de l'àmbit d'actuació del Síndic de manera notable: la determinació legal d'àmbits d'actuació preferent i prioritària davant de la detecció de persones o col·lectius en situacions de risc d'exclusió, d'especial vulnerabilitat o discriminació per qualsevol condició o circumstància a què es referix l'art. 14 de la Constitució. La seua configuració com a defensor de la igualtat de gènere, que ha de vetllar especialment pel compliment de les normes i les mesures necessàries per a garantir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i hòmens, que ha d'atendre de manera especial les situacions de discriminació o desigualtat que es donen per raó de gènere i vigilar que el principi d'igualtat entre dones i hòmens estiga present de manera transversal en tots els àmbits de les polítiques públiques i en l'actuació de tots els poders públics, fa que haja de mantindre una interlocució directa i habitual amb entitats i organitzacions que disposen d'informació i coneixen la realitat dels contextos socials en què es produïsquen.

El Síndic de Greuges s'integra en el pressupost de la Generalitat com a:

Secció 25 - Síndic de Greuges-

Servici 01 - Síndic de Greuges-

Programa 111.50 - Defensa dels drets fonamentals dels ciutadans-

L'activitat realitzada pel Síndic de Greuges durant l'any 2025 s'arregla en l'informe anual corresponent, del qual es donarà compte davant de les Corts Valencianes, d'acord amb el que s'ha disposat en l'article 51 de la llei que ens regula.

6.2 Gestió indirecta dels servicis públics, convenis i altres formes de col·laboració

No es contempla en esta institució.

6.3 Bases de presentació dels comptes

Els comptes anuals del Síndic de Greuges tenen com a objectiu mostrar la imatge fidel del seu patrimoni, situació financera, resultat econòmic patrimonial i execució del seu pressupost.

La informació comptable continguda en els comptes anuals ha de ser accessible a una pluralitat d'agents econòmics i socials, ja que cada vegada són més els col·lectius que s'hi interessen perquè hi ha més sensibilitat de la societat pels temes públics.

La informació inclosa en els comptes anuals ha de complir els requisits o les característiques següents:

- claredat
- rellevància
- fiabilitat i
- comparabilitat

La comptabilitat de l'entitat s'ha de desenvolupar aplicant els principis comptables de caràcter econòmic patrimonial que s'indiquen a continuació:

- Principis de caràcter econòmic patrimonial:
 - a) Gestió continuada
 - b) Meritació
 - c) Uniformitat
 - d) Prudència
 - e) No compensació
 - f) Importància relativa
- Principis de caràcter pressupostari:
 - a) Imputació pressupostària
 - b) Desafectació

El Síndic de Greuges, les Corts Valencianes i la resta d'institucions que s'arrepleguen en l'art. 20.3 de l'Estatut d'Autonomia, d'acord amb la redacció que li dona la Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de reforma de la Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, constitueixen la Generalitat i formen part integral d'esta.

Totes estes institucions, amb independència de la seua configuració jurídica, tenen els pressupostos integrats en el de la Generalitat i tenen un règim específic de gestió dels seus pressupostos.

La dotació econòmica necessària per al funcionament del Síndic de Greuges constituïx una secció independent en els pressupostos de la Generalitat Valenciana i de la seua dotació ret compte a la Intervenció de les Corts Valencianes.

La seua gestió econòmica s'ha d'ajustar a les bases d'execució aprovades per a cada exercici, que es publicaran en el *Butlletí Oficial de les Corts Valencianes* i la seua comptabilitat està sotmesa als principis de comptabilitat pública i al sistema d'autorització, disposició, obligació i pagament per a assegurar el control pressupostari.

Igualment, el Síndic de Greuges compartix amb les Corts Valencianes i la resta d'institucions esmentades anteriorment les característiques específiques següents:

- Gestió pressupostària completament independent de l'Administració de la Generalitat.
- Totes estes institucions constituïxen seccions independents del pressupost de la Generalitat.
- Tenen un tractament diferenciat dels romanents de crèdit (disposició addicional primera de la Llei de pressupostos de la Generalitat).
- Si bé, cal destacar que la Llei 6/2025, de 30 de maig, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2025, conté un apartat quint en la disposició addicional primera que disposa literalment «El règim d'incorporació de romanents del Síndic de Greuges s'ha de regir pel que disposa l'article 89 de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana».
- La Conselleria d'Hisenda i Economia ha de lliurar, almenys trimestralment, les dotacions pressupostàries que li corresponen.

Totes estes característiques distintives aconsellen elaborar de manera individual els comptes anuals d'esta institució, en nom de la màxima transparència informativa.

6.4 Normes de reconeixement i valoració

A fi de donar la informació més completa possible de la gestió econòmica i pressupostària del Síndic de Greuges, s'ha aplicat íntegrament el que s'establix en el nou Pla general de comptabilitat pública (PGCP 2010).

En la segona part del PGCP 2010 s'arreglen les normes de reconeixement i valoració que cal aplicar als diversos elements patrimonials, com també una sèrie de criteris i regles aplicables a les diverses transaccions o fets econòmics.

La informació comptable així elaborada, sens dubte, ha de conduir al fet que els comptes expressen la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera, de l'execució del pressupost i dels resultats del Síndic de Greuges.

6.5 Immobilitzat material

COMPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO INICIAL	ENTRADES O DOTACIONS	AUGMENTS O TRASPASSOS	EIXIDES O BAIXES	DISMINUCIONS O TRASPÀS	CORRECCIONS VALORATIVES NETES PER DETERIORACIÓ DE L'EXERCICI	AMORTITZACIÓ DE L'EXERCICI	SALDO FINAL
211	CONSTRUCCIONS	4.878.184,69	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	117.921,61	4.760.263,08
214	MAQ. I UTILLATGE	3.763,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.563,61	2.199,80
215	INSTAL·LACIONS TÈCNIQUES	56.563,70	2.407,78	0,00	0,00	0,00	0,00	12.348,01	46.623,47
216	MOBILIARI	4.397,48	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.464,53	2.932,95
217	EQU. PROCESSOS INFORM.	196.850,87	40.384,68	0,00	399,90	0,00	0,00	30.569,86	206.265,79
219	ALTRE IMMOBILITZAT 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

Amortitzacions

Els coeficients d'amortització aplicats són els oficialment aprovats, amb l'excepció dels llibres que s'amortitzen íntegrament en l'exercici en què són adquirits.

A conseqüència del canvi de criteri introduït respecte de les amortitzacions acumulades en el nou Pla general de comptabilitat pública, les amortitzacions es reflectixen de manera global en la primera línia del quadre minorant directament els comptes d'actiu.

Immobilitzat

El principal element de l'immobilitzat està constituït per la seu del Síndic de Greuges, composta de dos edificis, un situat en el carrer Pascual Blasco, 1, i l'altre en el carrer Cid, 4, de la ciutat d'Alacant. L'afectació a les Corts Valencianes del primer edifici va ser acordada per Ordre de la Conselleria d'Economia i Hisenda, de 17 de novembre de 1993, i la del carrer Cid per Ordre de data 22 de juny de 1995.

D'altra banda, en l'exercici 2007, mitjançant Resolució de data 28 de febrer, de la Sotssecretaria de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, es va acordar l'afectació a les Corts de l'immoble situat en el carrer Sant Francesc 47 per a l'ampliació de la seu del Síndic de Greuges.

6.6 Inversions immobiliàries

No n'hi ha.

6.7 Immobilitzat intangible

COMPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO INICIAL	ENTRADES O DOTACIONS	AUGMENTS O TRASPASSOS	EIXIDES O BAIXES	DISMINUCIONS O TRASPÀS	CORRECCIONS VALORATIVES NETES PER DETERIORACIÓ DE L'EXERCICI	AMORTITZACIÓ DE L'EXERCICI	SALDO FINAL
2090	ALTRE IMMOB. 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 Arrendaments financers i altres operacions de naturalesa similar

No n'hi ha.

6.9 Actius financers

No n'hi ha.

6.10 Passius financers

No n'hi ha.

6.11 Cobertures comptables

No n'hi ha.

6.12 Actius construïts o adquirits per a altres entitats i altres existències

No n'hi ha.

6.13 Moneda estrangera

No n'hi ha.

6.14 Transferències, subvencions. Altres ingressos i despeses

El principal recurs financer del Síndic de Greuges està constituït pels fons transferits per la Tresoreria de la Generalitat inclosos en les corresponents lleis anuals de pressupostos de la Generalitat. D'acord amb el que es disposa en la norma de reconeixement i valoració 18 del Pla general de comptabilitat pública, estos fons han sigut considerats transferències, ja que estan destinats a finançar operacions o activitats no singularitzades.

No hi ha subvencions.

6.15 Provisions i contingències

No n'hi ha.

6.16 Informació sobre medi ambient

A més de mantindre les mesures d'estalvi i eficiència energètiques exigides pel Reial decret llei 14/2022, d'1 d'agost, per als edificis administratius, en les contractacions efectuades durant l'any 2025 es continuen exigint els requisits següents:

- Contractes de subministrament d'equips i material informàtic:

Tots els equips oferits hauran de complir els requisits de consum energètic indicats en la normativa corresponent vigent en la Unió Europea.

Els equipaments hauran de disposar de funcions avançades d'estalvi energètic que garantisquen l'eficiència en el consum elèctric i el respecte pel medi ambient.

Els adjudicataris hauran d'encarregar-se del cartonatge, els suros, etc. i retirar-los a un punt net.

- Contracte de subministrament d'energia elèctrica:
El 100% de l'energia subministrada serà certificada amb Garantia d'Origen Renovable.
- Contracte de subministrament de combustible:
El combustible subministrat haurà de complir amb totes les especificacions de qualitat i refinació exigides per la normativa nacional o internacional aplicable.
- Contracte d'arrendament de vehicle:
S'exigix sistema híbrid actiu, amb normes específiques sobre etiquetes d'eficiència i d'emissió de gasos, així com l'ús d'il·luminació led.

6.17 Actius en estat de venda

No n'hi ha.

6.18 Presentació per activitats del compte de resultat econòmic patrimonial

No és procedent desglossar-lo perquè la totalitat de la despesa correspon al programa «Drets fonamentals dels ciutadans» inclòs dins de la secció 25 -Síndic de Greuges- del Pressupost de la Generalitat.

6.19 Operacions per administració de recursos per compte d'altres ens públics

No n'hi ha.

6.20 Operacions no pressupostàries de tresoreria

A. Deutors

No hi ha deutors al tancament de l'exercici pressupostari.

B. Creditors

CONCEPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO L'1 DE GNER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL	ABONAMENTS REALITZATS EN EXERCICI	TOTAL CREDITORS	CÀRRECS REALITZATS EN EXERCICI	CREDITORS PENDENTS DE PAGAMENT EL 31/12
4751 - 20001	H.P. CREDITOR PER RETENCIONS PRACTICADES	249.162,90	0,00	909.022,20	1.158.185,10	900.002,85	258.182,25
4760 - 20030	SEGURETAT 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	FIANCES REBUDES 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. Partides pendents d'aplicació

No n'hi ha.

6.21 Contractació administrativa. Procediments d'adjudicació

TIPUS DE CONTRACTE	PROCEDIMENTS OBERTS			PROCEDIMENT RESTRINGIT / SDA			PROCEDIMENT NEGOCIAT			DIALEG COMPETITIU	ADJUDICACIÓ DIRECTA	ACORDS MARC		TOTAL
	MULTIP. DE CRITERIS	CRITERI ÚNIC	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIS	CRITERI ÚNIC	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIS	CRITERI ÚNIC	TOTAL			CRITERI ÚNIC	TOTAL	
D'obres														
De subministrament					311,25 1.728,50 1.322,10 1.265,25 11.622,88 3.646,61 14.166,60 785,83 4.110,72 1.747,74	40.707,48						12.159,96 631,22	12.791,18	53.498,66
Patrimonials											2.776,86			2.776,86
De gestió de servicis públics														
De servicis		912,00	912,00		13.936,00 4.850,00	18.786,00						80,41 45.000,00 60.000,00 48.000,00 24.000,00	177.080,41	196.788,41
De concessió d'obra pública														
De col·laboració entre el sector públic i el sector privat														
De caràcter administratiu especial														
Altres (PRIVATS)			0,00											0,00
TOTAL			912,00			59.493,48			0,00		2.776,86		189.871,59	253.053,93

6.22 Valors rebuts en depòsit

CONCEPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO L'1 DE GÈNER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL	DEPÒSITS REBUTS EN L'EXERCICI	TOTAL DEPÒSITS REBUTS	DEPÒSITS CANCEL·LATS	DEPÒSITS PENDENTS DEVOLUCIÓ EL 31 DE DESEMBRE
70800	DOCUMENTS OFERTS EN GARANTIA D'AJORNAMENT	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 Informació pressupostària

6.23.1 Pressupost corrent

1. Pressupost de despeses

1.a) Modificacions de crèdit

Partida pressupostària	Descripció	Crèdits extraordinaris	Suplements crèdits	Ampliacions crèdit	Transferències de crèdit		Incorporació romanents crèdit	Crèdits generats ingressos	Baixes per anul·lació	Ajustos per pròrroga	Total modificacions
					Positives	Negatives					
111 10002	Retribucions complementàries. Alts càrrecs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.600,00	0,00	0,00	3.600,00
111 11002	Retribucions complementàries. 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	Altres remuneracions 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	Retribucions complementàries funcionaris	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.400,00	0,00	0,00	4.400,00
111 16001	Seguretat 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	Comunicacions. Telefòniques	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.052,70	0,00	0,00	0,00	3.052,70
111 22606	Despeses diverses. Reunions i conferències	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.000,00	0,00	0,00	0,00	8.000,00
111 22699	Altres despeses diverses	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	502.588,37	0,00	0,00	0,00	502.588,37
111 22707	Treballs realitzats per altres empreses. Estudis i treballs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	13.424,16	0,00	0,00	0,00	13.424,16
111 35901	Altres despeses financeres	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 famílies. Premis, beques i pensions a l'estudi	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	44.980,00	0,00	0,00	0,00	44.980,00
111 62601	Equips per a processos d'informació	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	117.769,33	0,00	0,00	0,00	117.769,33
111 84101	Fiances i depòsits	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

S'ha de fer constar que la totalitat de la incorporació de romanents de crèdit a l'exercici 2025 s'ha finançat mitjançant la incorporació de part del romanent de tresoreria que hi havia el 31 de desembre de 2024.

1.b) Romanents de crèdit

ARTICLE	DESCRIPCIÓ	ROMANENTS COMPROMESOS		ROMANENTS NO COMPROMESOS	
		INCORPORABLES	NO INCORPORABLES	INCORPORABLES disp. add. 1a LP	NO INCORPORABLES
10	Alts càrrecs	0,00	0,00	39.908,03	0,00
11	Personal eventual	0,00	0,00	846.185,97	0,00
12	Funcionaris	0,00	0,00	-8.525,14	0,00
15	Incentius al rendiment	0,00	0,00	4.336,02	0,00
16	Quotes, prestacions i despeses socials	0,00	0,00	-32.685,52	0,00
20	Arrendaments i cànons	2.114,77	0,00	-27.725,39	0,00
21	Reparacions, manteniment i conservació	3.404,03	0,00	24.507,72	0,00
22	Material, subministraments i altres	2.185,54	0,00	609.536,59	0,00
23	Indemnitzacions per raó del servei	0,00	0,00	23.622,49	0,00
24	Despeses de publicacions	0,00	0,00	8.160,00	0,00
35	Interessos i altres despeses financeres	0,00	0,00	24.612,92	0,00
48	A famílies i institucions sense finalitats de lucre	0,00	0,00	54.970,00	0,00
62	Inversions noves associades al funcionament	0,00	0,00	104.458,96	0,00
64	Despeses d'inversió científica i tècnica	0,00	0,00	2.000,00	0,00
84	Constitució de depòsits i fiances	0,00	0,00	300,00	0,00
TOTAL		7.704,34	0,00	1.673.662,65	0,00

Els romanents de crèdit són crèdits pressupostaris que quan acaba l'exercici no han arribat a la fase de contracció de l'obligació.

Tal com s'ha esmentat en l'apartat 6.3, la Llei de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2025 conté un apartat quint en la disposició addicional primera que es referix expressament a la incorporació de romanents del Síndic de Greuges i que remet a l'article 89 de la Llei del Síndic, que estableix que els romanents de pressupostos anteriors s'incorporaran als mateixos capítols pressupostaris de l'exercici corrent, per la qual cosa ja no és procedent el seu reintegrament.

2. Pressupost d'ingressos

CONCEPTE	MODIFICACIÓ DE PREVISIONS			DRETS RECONEGUTS TOTAL	NETA	CANCEL·LATS	PENDENTS EL 31/12
	PREVISIONS INICIALS	MODIFICACIONS	PREVISIONS DEFINITIVES				
4. TRANSFERÈNCIES CORRENTS	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 OPERACIONS CORRENTS	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. INTERESSOS DE DEPÒSITS	0,00	0,00	0,00	5.322,05	5.322,05	0,00	0,00
TOTAL OPERACIONS PATRIMONIALS	0,00	0,00	0,00	5.322,05	5.322,05	0,00	0,00
TOTAL OPERACIONS NO FINANCERES	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. ACTIUS FINANCERS	0,00	1.528.099,05	1.528.099,05	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL CAP. 8 i 9	0,00	1.528.099,05	1.528.099,05	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL OPERACIONS FINANCERES	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

Els recursos financers del Síndic de Greuges són aquells que s'han consignat en les respectives lleis de pressupostos, als quals cal afegir, encara que en quantia reduïda, els interessos abonats per entitats financeres.

Del total de drets pendents de cobrament corresponents a l'exercici 2025 —1.005.088,50 €—, es constata que la majoria d'estos corresponen a transferències pendents de rebre per part del Consell de la Generalitat.

La Junta de Coordinació i Règim Interior de data 10 de març de 2025 va acordar la incorporació de romanents d'exercicis anteriors per un import total d'1.528.099,05 euros, incorporació prevista en la Llei de pressupostos de la Generalitat per a 2025 i en la Llei del Síndic de Greuges.

Amb la finalitat de donar cobertura a l'increment retributiu del 0,5% addicional i consolidable, previst en la disposició transitòria tercera de la Llei 6/2025, de 30 de maig, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2025 (BOE núm. 143, de 14 de juny de 2025), i en l'acord del Consell de data 21 d'octubre de 2025, el Consell, mitjançant acord de data 28 d'octubre de 2025, va autoritzar les corresponents transferències de crèdit per a l'aplicació de l'increment retributiu esmentat (DOGV núm. 10.277, de 31 d'octubre de 2025), per la qual cosa, per mitjà de l'acord de la Junta de Coordinació i Règim Interior de data 20 de novembre de 2025, es va modificar el pressupost d'ingressos en 38.701,00 euros.

6.23.2 Pressupostos tancats

A. De despeses. Exercici 2024

APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT L'1 DE GENER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL I ANUL·LACIONS	TOTAL OBLIGACIONS	PRESCRIPCIONS	PAGAMENTS REALITZATS	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT EL 31 DE DESEMBRE
111 16001	Seguretat social	54.937,81	0,00	54.937,81	0,00	54.937,81	0,00
111 16205	Assegurances	20.975,27	0,00	20.975,27	0,00	20.975,27	0,00
111 21302	Reparació i conservació instal·lacions	1.797,53	0,00	1.797,53	0,00	1.797,53	0,00
111 22101	Subministraments energia elèctrica	1.187,77	0,00	1.187,77	0,00	1.187,77	0,00
111 22104	Subministraments combustible	47,18	0,00	47,18	0,00	47,18	0,00
111 22202	Comunicacions. Postals i telegràfiques	444,19	0,00	444,19	0,00	444,19	0,00
111 22299	Comunicacions. Altres	102,85	0,00	102,85	0,00	102,85	0,00
111 22701	Treballs realitzats per altres empreses. Neteja i higiene	1.751,38	0,00	1.751,38	0,00	1.751,38	0,00
111 22702	Treballs realitzats per altres empreses. Seguretat	4.120,78	0,00	4.120,78	0,00	4.120,78	0,00
111 22707	Treballs realitzats per altres empreses. Estudis i treballs	214,36	0,00	214,36	0,00	214,36	0,00
111 22799	Altres estudis i treballs	773,77	0,00	773,77	0,00	773,77	0,00
111 62601	Equips per a processos d'informació	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

El 31 de desembre de 2024 no queden obligacions pendents de pagament d'exercicis tancats

B. D'ingressos. Exercici 2024

APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	DRETS PENDENTS DE COBRAMENT L'1 DE GENER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL	DRETS ANUL·LATS	DRETS CANCEL·LATS	RECAPTACIÓ	DRETS PENDENTS DE COBRAMENT EL 31 DE DESEMBRE
39100	Altres ingressos. Recursos eventuais	2.128,00	0,00	0,00	0,00	2.128,00	0,00
43100	Transferències corrents	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 tancament de l'exercici 2024 no hi ha drets pendents de cobrament d'exercicis tancats.

6.23.3 Compromisos de despeses amb càrrec a pressupostos d'exercicis posteriors

Aplicació pressupostària	Descripció	COMPROMISOS DE DESPESES ADQUIRIDES AMB CÀRREC A EXERCICIS POSTERIORIS			
		ANY 2026	ANY 2027	ANY 2028	ANY 2029
16205	Assegurances	24.627,38			
20201	Arrendament edificis i altres construccions	3.360,00			
20401	Arrendament material de transport	18.077,40	18.077,40		
20801	Arrendament altre immobilitzat material	950,85			
21302	Reparació i conservació instal·lacions	6.871,32	4.046,03	846,26	
22101	Subministrament energia elèctrica	4.904,52			
22104	Subministrament combustible	4.778,00			
22201	Comunicacions. Telefòniques	25.410,00	25.410,00	25.410,00	25.410,00
22202	Comunicacions. Postals i telegràfiques	18.000,00	18.000,00	18.000,00	14.139,73
22402	Primes d'assegurances. Edificis	3.292,73	3.292,73		
22701	Treballs. Neteja i higiene	16.154,40			
22702	Treballs. Seguretat	47.712,50	47.712,50	15.649,70	
22707	Treballs. Estudis i treballs	24.238,52			
22799	Altres estudis i treballs	10.301,94			
TOTAL		208.679,56	116.538,66	59.905,96	39.549,73

6.23.4 Despeses amb finançament afectat

No n'hi ha.

6.23.5 Romanent de tresoreria

Conceptes	IMPORTS ANY		IMPORTS ANY ANTERIOR	
1. (+) Fons líquids	1.001.592,80	1.001.592,80		322.850,41
2. (+) Drets pendents de cobrament		1.005.088,50		1.519.392,08
(+) del pressupost corrent	1.005.088,50		1.519.392,08	
(+) de pressupostos tancats	0,00		0,00	
(+) d'operacions no pressupostàries	0,00		0,00	
(+) d'operacions comercials				
3. (-) Obligacions pendents de pagament		358.255,01		352.406,19
(+) del pressupost corrent	88.534,95		92.007,37	
(+) de pressupostos tancats	0,00		0,00	
(+) d'operacions no pressupostàries	269.720,06		260.398,82	
(+) d'operacions comercials				
4. Partides pendents d'aplicació		0,00		0,00
(-) cobraments realitzats pendents d'aplicació definitiva	0,00		0,00	
(+) pagaments realitzats pendents d'aplicació definitiva	0,00		0,00	
I Romanent de tresoreria total (1+2-3+4)		1.648.426,29		1.489.836,30
II. Saldo de dubtós cobrament		0,00		0,00
III. Excés de finançament afectat		0,00		0,00
IV. Romanent de tresoreria no afectat = (I-II-III)		1.648.426,29		1.489.836,30

ACTA D'ARQUEIG METÀL·LIC				
COBRAMENTS			PAGAMENTS	
Pressupost corrent	3.388.614,55		Pressupost corrent	640.076,87
Pressupost tancat	1.519.392,08		Pressupost tancat	54.937,81
Reintegrament de pagament	0,00		Devolució d'ingressos	0,00
Suma	4.908.006,63		Suma	695.014,68
Ingressos pendents d'aplicació	0,00		Pagats pendents d'aplicació	0,00
Moviments interns de tresoreria	20.000,00		Moviments interns de tresoreria	2.519.430,33
Altres operacions no pressupostàries	12.938,42		Altres operacions no pressupostàries	1.047.757,65
Ajustos per diferències positives d'arredoniment	0,00		Ajustos per diferències negatives d'arredoniment	0,00
Total ingressos	4.940.945,05		Total pagats	4.262.202,66
Existències inicials	322.850,41		Existències finals	1.001.592,80
TOTAL	5.263.795,46		TOTAL	5.263.795,46
ESTAT DE LES EXISTÈNCIES DE TRESORERIA				
COMPTE	Existències inicials	Total ingressos	Total despeses	Existències finals
Caixa	1.052,86	10.593,00	11.186,00	459,86
Bancs i comptes operatius	320.166,32	4.907.944,15	4.236.325,82	991.784,65
Bancs i altres comptes	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

Els fons líquids que consten en la tresoreria del Síndic de Greuges el 31 de desembre de 2025 pujaven a 1.001.592.80 euros, dels quals 459,86 eren en metàl·lic i estaven en les dependències del Síndic, 991.784,65 en un compte d'una entitat bancària i 9.348,29 en un compte restringit de pagaments de la mateixa entitat bancària.

6.23.6 Personal

La composició de la plantilla i de la relació de llocs de treball del Síndic de Greuges al tancament de l'exercici és la següent:

Alts càrrecs	Hòmens	Dones	Total
Síndic i adjunts	2	1	3

Plantilla	Hòmens	Dones	Total
Secretari general	1	0	1
Personal tècnic superior as.	7	10	17
Personal tècnic superior	2	2	4
Personal tècnic mitjà	0	2	2
Secretari/ària alts càrrecs	1	2	3
Personal administratiu	3	6	9
Personal subaltern	2	0	2
Total	16	22	38

Total llocs de treball	Quantitat
Ocupats	38
Vacants	2
Total	40

Les retribucions abonades amb càrrec a les obligacions reconegudes en este exercici s'arreglen en la liquidació del pressupost de despeses del punt 5.1 dels Comptes anuals d'este exercici.

6.24 Indicadors financers, patrimonials i pressupostaris

1. FINANCERS I PATRIMONIALS		
a) LIQUIDESA IMMEDIATA =	$\frac{1.001.592,80}{500.614,97} = 200,07\%$	$\frac{\text{Fons líquids}}{\text{Passiu corrent}}$
b) LIQUIDESA A CURT TERMINI =	$\frac{2.006.681,30}{500.614,97} = 400,84\%$	$\frac{\text{Fons líquids} + \text{Drets pdts. cobrament}}{\text{Passiu corrent}}$
c) LIQUIDESA GENERAL =	$\frac{2.086.343,07}{500.614,97} = 416,76\%$	$\frac{\text{Actiu corrent}}{\text{Passiu corrent}}$
d) ENDEUTAMENT PER HABITANT =	$\frac{500.614,97}{5.425.182} = 0,09 \text{ €/h.}$	$\frac{\text{Passiu corrent} + \text{Passiu no corrent}}{\text{Nre. habitants}}$
e) ENDEUTAMENT =	$\frac{500.614,97}{7.131.289,19} = 7,02\%$	$\frac{\text{Passiu corrent} + \text{Passiu no corrent}}{\text{Passiu corrent} + \text{Passiu no corrent} + \text{Patrimoni net}}$
f) RELACIÓ D'ENDEUTAMENT =	$\frac{500.614,97}{0,00} = - - - \%$	$\frac{\text{Passiu corrent}}{\text{Passiu no corrent}}$
g) CASH-FLOW =	$\frac{500.614,97}{729.377,24} = 68,64\%$	$\frac{\text{Passiu no corrent} + \text{Passiu corrent}}{\text{Fluxos nets de gestió}}$
h) PERÍODE MITJÀ DE PAGAMENT A CREDITORS COMERCIALS =	$\frac{1.786.755,24}{344.954,35} = 5,18 \text{ dies}$	$\frac{\sum \text{Nombre dies període de pagament} \times \text{Import pagament}}{\sum \text{Import pagament}}$

i) RÀTIOS DEL COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL		
1) Estructura dels ingressos Ingressos de gestió ordinària (IGOR)	$\frac{0,00}{4.388.381,00} = 0,00\%$	$\frac{\text{ING. TRIB}}{\text{IGOR}}$
	$\frac{4.388.381,00}{4.388.381,00} = 100,00\%$	$\frac{\text{TRANFS}}{\text{IGOR}}$
	$\frac{0,00}{4.388.381,00} = 0,00\%$	$\frac{\text{VN i PSS}}{\text{IGOR}}$
	$\frac{0,00}{4.388.381,00} = 0,00\%$	$\frac{\text{Resta IGOR}}{\text{IGOR}}$
2) Estructura de les despeses Despeses de gestió ordinària (DGOR)	$\frac{3.953.862,28}{4.416.119,09} = 89,53\%$	$\frac{\text{G. PERS.}}{\text{DGOR}}$
	$\frac{0,00}{4.416.119,09} = 0,00\%$	$\frac{\text{TRANFS}}{\text{DGOR}}$
	$\frac{0,00}{4.416.119,09} = 0,00\%$	$\frac{\text{APROV}}{\text{DGOR}}$
	$\frac{462.256,81}{4.416.119,09} = 10,47\%$	$\frac{\text{Resta DGOR}}{\text{DGOR}}$
3) Cobertura de les despeses corrents	$\frac{4.416.119,09}{4.388.381,00} = 100,63\%$	$\frac{\text{Despeses de gestió ordinària (DGOR)}}{\text{Ingressos de gestió ordinària (IGOR)}}$

2. PRESSUPOSTARIS		
a) Del pressupost de despeses corrents		
1) EXECUCIÓ DEL PPT. DE DESPESES =	$\frac{4.235.113,06}{5.916.480,05} = 71,58\%$	$\frac{\text{Total obligacions reconegudes netes}}{\text{Crèdits totals}}$
El percentatge d'execució del pressupost sobre els crèdits inicials ha sigut del 97,37%		
2) REALITZACIÓ DE PAGAMENTS =	$\frac{4.146.578,11}{4.235.113,06} = 97,91\%$	$\frac{\text{Pagaments realitzats}}{\text{Total obligacions reconegudes netes}}$
3) DESPESA PER HABITANTS =	$\frac{4.235.113,06}{5.425.182} = 0,78 \text{ €/h.}$	$\frac{\text{Total obligacions reconegudes netes}}{\text{Nre. habitants}}$
4) INVERSIÓ PER HABITANT =	$\frac{44.980,37}{5.425.182} = 0,01 \text{ €/h.}$	$\frac{\text{Obligacions reconegudes netes (cap. 6 i 7)}}{\text{Nre. habitants}}$
5) ESFORÇ INVERSOR =	$\frac{44.980,37}{4.235.113,06} = 1,06\%$	$\frac{\text{Obligacions reconegudes netes (cap. 6 i 7)}}{\text{Total obligacions reconegudes netes}}$
b) Del pressupost d'ingressos corrents		
1) EXECUCIÓ DEL PPT. D'INGRESSOS =	$\frac{4.393.703,05}{5.916.480,05} = 74,26\%$	$\frac{\text{Drets reconeguts nets}}{\text{Previsions definitives}}$
2) REALITZACIÓ DE COBRAMENTS =	$\frac{3.388.614,55}{4.393.703,05} = 77,12\%$	$\frac{\text{Recaptació neta}}{\text{Drets reconeguts nets}}$
3) SUPERÀVIT (o DÈFICIT) PER HABITANT =	$\frac{198.788,88}{5.425.182} = 0,04 \text{ €/h.}$	$\frac{\text{Resultat pressupostari ajustat}}{\text{Nre. habitants}}$
c) De pressupostos tancats		
1) REALITZACIÓ DE PAGAMENTS =	$\frac{92.007,37}{92.007,37} = 100,00\%$	$\frac{\text{Pagaments}}{\text{S. I. Obligacions (± Modfs. i anul.)}}$
2) REALITZACIÓ DE COBRAMENTS =	$\frac{1.519.392,08}{1.519.392,08} = 100,00\%$	$\frac{\text{Cobraments}}{\text{S. I. Drets (± Modfs. i anul.)}}$

6.25 Informació sobre el període mitjà de pagament i el període mitjà de cobrament

El **període mitjà de pagament** reflectix el temps mitjà que el Síndic de Greuges tarda a pagar als seus creditors en execució del seu pressupost, esta ràtio és la relació entre obligacions pendents de pagament i obligacions reconegudes netes multiplicat per 365.

En el Síndic esta ràtio durant l'exercici 2025 és de:

$$\frac{88.534,95}{4.235.113,06} * 365 = 7,63 \text{ dies}$$

El **període mitjà de cobrament** reflectix el nombre de dies de mitjana que tarda el Síndic a cobrar els seus ingressos, esta ràtio és la relació entre drets pendents de cobrament i drets reconeguts nets multiplicat per 365.

En el Síndic esta ràtio durant l'exercici 2025 és de:

$$\frac{1.005.088,50}{4.393.703,05} * 365 = 83,50 \text{ dies}$$

6.26 Informació sobre el cost d'activitats

No consten dades en la institució sobre això.

6.27 Indicadors de gestió

No consten dades en la institució sobre això.

6.28 Fets posteriors al tancament

El Síndic de Greuges, mitjançant Acord de la Junta de Coordinació i Règim Interior de data 10 d'octubre de 2025, va aprovar el projecte de pressupost de la institució per a l'exercici 2026. D'acord amb les seues bases d'execució, el pressupost entrarà en vigor l'1 de gener de 2026 o, si és el cas, quan entre en vigor el pressupost de la Generalitat Valenciana per a este exercici, en el qual s'integra.

A conseqüència del fet que el pressupost de la Generalitat Valenciana per a l'exercici 2025, que sustentava la posada en marxa del Pla de recuperació i reconstrucció dels efectes de la DANA, va entrar en vigor el 31 de maig de 2025, i atesos els canvis realitzats en l'estructura orgànica i funcional del Consell, s'ha produït un retard en la presentació en les Corts dels pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2026.

D'acord amb el que s'establix en l'article 35 de la Llei 1/2015, de 6 de febrer, d'hisenda pública, del sector públic instrumental i de subvencions, si les Corts no aproven el pressupost de la Generalitat abans del primer dia de l'exercici econòmic corresponent, s'entendrà prorrogat el de l'exercici anterior fins l'aprovació i publicació del nou en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*. Amb tal motiu, el Consell, mitjançant Decret 204/2025, de 26 de desembre, va establir els criteris d'aplicació de la pròrroga automàtica dels pressupostos de la Generalitat per a 2025, fins a l'entrada en vigor dels pressupostos per a 2026.

Així mateix, mitjançant Resolució del Síndic de Greuges de data 19 de febrer de 2026, es va establir la pròrroga del pressupost del Síndic de Greuges per a l'exercici 2025 i de les seues bases d'execució, on es regulen qüestions relatives al tancament de l'exercici.

Tal com s'ha indicat en apartats anteriors, queden pendents d'incorporació a l'exercici 2026 els romanents de l'exercici 2025 d'acord amb el que s'ha disposat en el punt quint de la disposició addicional primera de la Llei 6/2025, de 30 de maig, de pressupostos de la Generalitat.

En la data de la firma d'este compte continua prorrogat el pressupost de l'exercici 2025.

El present compte anual es remetrà a les Corts Valencianes i al Síndic de Comptes de la Generalitat Valenciana als efectes oportuns.

Informa,
La cap de l'àrea econòmica

MARIA JOSE	2026.03.12
CUVERTORE	14:15:09
T IGLESIAS	+01'00'

Proposa,
El secretari general

JOSE CARLOS	2026.03.12
GINER	14:44:02
ESQUERDO	+01'00'