



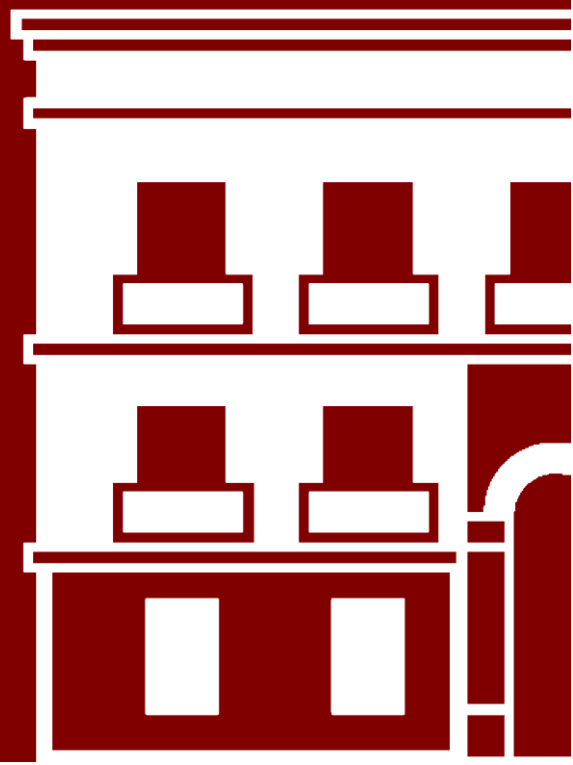
SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

**Informe anual a les
Corts Valencianes**

2024

www.elsindic.com

Castellano





SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

Informe anual a les Corts Valencianes 2024

Alicante, 2025

Índice de capítulos

Capítulo 1	Consideraciones generales sobre la situación de los derechos y la actuación del Síndic.....	13
Capítulo 2	Actividad del Síndic de Greuges en cifras	25
Capítulo 3	Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención	61
Anexo 1	Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2024.....	145

Índice general

Capítulo 1	Consideraciones generales sobre la situación de los derechos y la actuación del Síndic.....	13
Capítulo 2	Actividad del Síndic de Greuges en cifras	25
2.1	Consultas presentadas por la ciudadanía en 2024.....	27
2.2	Quejas de la ciudadanía iniciadas en 2024	29
2.3	Quejas de la ciudadanía cerradas en 2024	37
2.4	Quejas de oficio iniciadas en 2024	41
2.5	Quejas de oficio cerradas en 2024	43
2.6	Listado de quejas de oficio iniciadas y/o cerradas en 2024 y página del Informe anual 2024 en la que se tratan	45
2.7	Colaboración de la Administración	47
2.8	Evolución en el tiempo	55
Capítulo 3	Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención	61
3.1	Servicios sociales.....	61
3.1.1	Generales	61
3.1.2	Dependencia.....	61
3.1.3	Vulnerabilidad	69
3.1.4	Discapacidad	75
3.1.5	Mayores	79
3.1.6	Igualdad	80
3.2	Infancia y adolescencia	85
3.3	Sanidad.....	95
3.3.1	Listas de espera.....	97
3.3.2	Salud mental.....	98
3.4	Educación	101
3.5	Vivienda	105
3.6	Transparencia y participación.....	111
3.6.1	Transparencia.....	111
3.6.2	Participación	115
3.7	Procedimientos administrativos.....	117
3.7.1	Derecho a una buena administración	117

3.7.2	Administración electrónica	118
3.7.3	Cita previa.....	121
3.7.4	Padrón municipal	122
3.7.5	Falta de respuesta	123
3.7.6	Responsabilidad patrimonial	124
3.8	Servicios públicos locales, urbanismo y medio ambiente	127
3.8.1	Servicios públicos locales	127
3.8.2	Urbanismo	130
3.8.3	Medio ambiente	132
3.9	Empleo público	135
3.10	Hacienda e industria	139
3.10.1	Hacienda.....	139
3.10.2	Industria.....	141
Anexo 1	Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2024.....	145

Índice de tablas

Tabla 1	Consultas presentadas por la ciudadanía en 2024	27
Tabla 2	Quejas de la ciudadanía iniciadas en 2024	29
Tabla 3	Canal de recepción de las quejas presentadas por la ciudadanía en 2024	30
Tabla 4	Canal de comunicación elegido por la ciudadanía para la tramitación de sus quejas en 2024	30
Tabla 5	Idioma elegido por la ciudadanía para la tramitación de sus quejas en 2024	31
Tabla 6	Lugar de residencia de las personas que presentaron quejas en 2024	31
Tabla 7	Motivos de inadmisión de quejas de la ciudadanía iniciadas en 2024	32
Tabla 8	Materias de las quejas de la ciudadanía iniciadas en 2024 y admitidas a trámite	33
Tabla 9	Tipos de cierre de quejas de la ciudadanía finalizadas en 2024	37
Tabla 10	Distribución por materias de los tipos de cierre de quejas de la ciudadanía finalizadas en 2024	38
Tabla 11	Quejas de oficio iniciadas en 2024	41
Tabla 12	Quejas de oficio cerradas en 2024	43
Tabla 13	Listado de quejas de oficio iniciadas y/o cerradas en 2024 y página del <i>Informe anual 2024</i> en la que se tratan.....	45
Tabla 14	Grado de colaboración de las Administraciones investigadas (Consell y ayuntamientos) en quejas cerradas en 2024	48
Tabla 15	Administraciones que en la tramitación de una queja no contestaron a peticiones de informe (art. 39.1.a) ni a las consideraciones del Síndic (art. 39.1.b), en quejas cerradas en 2024	49

Tabla 16	Evolución de las quejas de la ciudadanía iniciadas cada año, de 2021 a 2024	55
Tabla 17	Evolución de las materias de las quejas de la ciudadanía iniciadas cada año, de 2021 a 2024.....	56

Capítulo

1

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



Capítulo 1

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

La presentación del *Informe anual* del Síndic de Greuges ante les Corts Valencianes debe observar la obligación de efectuar «un balance de la situación en la que se encuentra la protección y garantía de los derechos y libertades de los valencianos y valencianas», de acuerdo con lo que establece el artículo 52 de la Ley de la Generalitat 2/2021 que regula esta institución.

Durante el año 2024 no hay nada que haya afectado tanto a la protección de los derechos de los valencianos como la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) del pasado 29 de octubre.

El primero de los derechos fundamentales es el derecho a la vida, indispensable para el ejercicio de todos los demás derechos que reconocen y amparan las leyes. La protección del derecho a la vida se presenta, así, como la obligación básica e inexcusable de las administraciones públicas, de acuerdo con las competencias y medios que cada una tiene legalmente asignados.

La excepcional pérdida de vidas humanas que provocó la DANA pone de manifiesto la dimensión del fracaso en la protección del más fundamental de los derechos fundamentales. En la jerarquía de los daños producidos no puede haber duda sobre cuál ocupa el primer lugar: los fallecidos y desaparecidos. Este *Informe anual* no puede dejar de señalarlo.

Tal y como establece el artículo 17 de la Ley 2/2021 ya citada, el Síndic de Greuges, en el ejercicio de sus funciones, hubiera de haber investigado las actuaciones e inactividades de los órganos encargados de gestionar la situación de emergencia producida por la DANA.

Sin embargo, del artículo 30 de la señalada Ley del Síndic se deduce la imposibilidad legal que tiene el defensor de intervenir cuando los hechos «hagan referencia a actuaciones o inactividades contra las cuales se hayan emprendido acciones en vía judicial». Es notorio que diferentes juzgados y tribunales han actuado y siguen actuando en relación con las circunstancias en que se produjeron las intervenciones de las administraciones públicas en torno a la DANA. Nuestras intervenciones, por imperativo legal, tienen que evitar interferir la actuación de los órganos judiciales.

Serán, por tanto, los juzgados y tribunales los encargados de determinar el alcance de las presuntas responsabilidades de cada administración, y de sus titulares, en la gestión de la emergencia.

No obstante, más allá de las operaciones de los poderes públicos que se pueden entender, razonablemente, como objeto de examen por la justicia, quedan actuaciones e inactividades administrativas que deben ser analizadas por esta defensoría.

Empecemos por algunas reflexiones que se antojan esenciales, a la vista de lo sucedido y con la intención de que sirvan para mejorar algunos comportamientos en el futuro.

Como ya se ha señalado en ocasiones anteriores, los [Principios sobre la protección y la promoción de la Institución del Defensor del Pueblo](#) aprobados por el Consejo de Europa en 2019 (conocidos como *Principios de Venecia*), inspiran, en todo el mundo, la regulación de las instituciones defensoras de los derechos, como el Síndic de Greuges. Estos *Principios* han vuelto a obtener el respaldo expreso de la Organización de las Naciones Unidas, mediante una Resolución aprobada por la Asamblea General el pasado 17/12/2024.

En su primer artículo establecen el «papel importante» de las defensorías «en el fortalecimiento de la democracia, el Estado de Derecho, la buena administración y la protección y promoción de los derechos humanos y las libertades fundamentales». En este mandato aparecen íntimamente relacionados el fortalecimiento de la democracia y la buena administración. El Síndic de Greuges comparte, plenamente, la idea de que no puede darse una buena administración, con todo lo que eso implica, en contextos de falta de democracia o de funcionamiento deficiente de la misma.

Algunos miembros del Observatorio de la Infancia y la Adolescencia del Síndic de Greuges, en la reunión celebrada el 16/12/2024, pusieron de manifiesto, de manera contundente, los graves problemas que se estaban produciendo en las actuaciones de respuesta a la DANA. La falta de una mínima ordenación de las prioridades de intervención, así como de las más elementales medidas de coordinación entre administraciones estaban provocando la pérdida de eficacia de los considerables esfuerzos realizados. Por describir la situación, mediante algunas expresiones literales utilizadas por trabajadores públicos y profesionales de diversos sectores asistentes al Observatorio, la ausencia de «riendas institucionales» estaba provocando que se funcionara «en el caos».

La Ley de la Generalitat Valenciana 13/2010, de 23 de noviembre, de Protección Civil y Gestión de Emergencias, establece en su artículo 3 los principios de actuación entre las administraciones públicas que integran el sistema de gestión de emergencias, que son todas. El punto 2 del artículo mencionado determina que las relaciones entre las citadas administraciones «se regirán por los principios de cooperación, coordinación, colaboración, solidaridad territorial, lealtad institucional, asistencia recíproca y mutuo auxilio». Estos principios contienen mandatos claros respecto de las actitudes con las que los responsables de las diferentes administraciones deben afrontar el advenimiento de una catástrofe. Cooperación y lealtad son términos que exigen una decidida y manifiesta voluntad de colaboración que debe ir más allá del frío análisis de la literalidad de las normas que distribuyen competencias. Pero si, tras la catástrofe, hay algún calificativo que pueda aplicarse para definir las relaciones observadas entre muchos de aquellos que desempeñan cargos de responsabilidad política en diferentes administraciones, este es el de desapego, por decirlo de la forma más suave posible.

Como hemos tenido la oportunidad de comprobar a partir de las quejas que los representantes públicos vienen presentando ante el Síndic, si gran parte de las relaciones entre los diferentes actores políticos no resultan especialmente adecuadas para la promoción de los valores democráticos, menos aún pueden considerarse apropiadas para garantizar una leal colaboración en momentos difíciles. Venimos de años en que las denuncias por dificultar el acceso a la información pública a los representantes de organizaciones en labores de oposición, no deja de crecer. Negar al adversario el pan y la sal a la hora de hacer política no contribuye a la existencia de relaciones de buena vecindad. La extrema polarización política que se ha instalado en nuestras instituciones resulta fatal en momentos en que se necesitan esfuerzos coordinados y generosos.

Nos hemos dotado de estructuras propias de un Estado compuesto, con competencias compartidas o concurrentes, que requieren, para su funcionamiento eficaz, del ejercicio

de esa solidaridad y leal cooperación que reclaman las leyes. Lo contrario desemboca en el caos. El milimétrico análisis de las competencias de cada uno puede servir para dirimir, en el futuro, las responsabilidades que se deriven de los daños producidos. Pero no sirve para minimizar estos daños cuando se puede, es decir, en los momentos en que la tragedia está teniendo lugar y las administraciones tienen que volcarse a actuar, con urgencia y de forma cooperativa, con todos los medios a su alcance.

La falta de cooperación entre administraciones, junto con una especie de carrera por visibilizar las diferentes ayudas, ha introducido dosis de confusión y desasosiego en un ambiente necesitado de todo lo contrario. Casi todas las deficiencias que vienen impidiendo satisfacer el derecho a una buena administración se han hecho presentes en las actuaciones posteriores a la catástrofe. Los afectados se han visto obligados a peregrinar de administración en administración, de trámite en trámite, de cola en cola, recibiendo mensajes contradictorios y siendo requeridos, en cada ventanilla, a presentar documentos en poder de otras administraciones. Sencillamente inaceptable.

La ciudadanía no es ajena al ambiente de confrontación que se observa diariamente a través de los medios de comunicación. Tratando de endosar responsabilidades al de enfrente, terminamos debilitando al conjunto del sistema. Hay derivas que son difíciles de reconducir, pero también hay momentos cuya dureza puede forzar la aparición de un punto de inflexión que corrija desviaciones inconvenientes. La DANA y sus consecuencias deberían traer ese punto de inflexión, por el bien de todos.

Mediante Resolución de 31/10/2024, el Síndic de Greuges acordó la suspensión general, cautelar y temporal de los plazos en todos los procedimientos de queja que se encontraban en trámite en la institución. Una vez acotada legalmente la «zona afectada gravemente» por la emergencia, mediante [Resolución de 06/11/2024](#) se procedió a levantar la suspensión general de plazos para circunscribirla a las personas y entidades locales relacionadas con esa «zona afectada». El plazo de suspensión se prolongó hasta el 06/01/2025. También se anunció un régimen de tolerancia para los plazos que afectaran a la Administración autonómica.

En relación con esta denominada «zona afectada», en fecha de 12/12/2024 se presentó un escrito de queja por parte de una ciudadana denunciando diferencias entre los listados de municipios afectados, a efectos de solicitud de ayudas estatales y los considerados afectados para la obtención de ayudas provenientes de las administraciones autonómicas. En concreto, se denunciaba la imposibilidad de solicitar algunas ayudas de carácter estatal, por la promotora de la queja. Esto dio lugar a la apertura del expediente de queja nº 2404603, dirigido a la Vicepresidencia Segunda y Conselleria para la Recuperación Económica y Social. Se solicitaba de dicha Vicepresidencia información sobre la disparidad observada en los listados de municipios y sobre las gestiones realizadas para hacer coincidentes dichos listados. En el momento de redactarse este *Informe anual 2024* no se había recibido respuesta a la solicitud de información remitida.

Durante el tiempo transcurrido entre la fecha de la DANA y el final del ejercicio, esta defensoría recibió un número elevado de consultas por parte de la ciudadanía afectada por la catástrofe. Estas consultas, de toda índole, fueron atendidas por el servicio de atención ciudadana de la institución, cuya labor y dedicación deben ser reconocidas en este *Informe anual 2024*.

En ese mismo periodo, pocos han sido los escritos concretos de quejas relacionados con la DANA que han formalizado los ciudadanos. La mayor parte de ellos contenían valoraciones y denuncias de carácter muy general respecto de la actuación de todas las administraciones. Lamentablemente, esta expresión de descontento no ha podido ser convertida en expedientes de queja, precisamente por carecer de pretensiones

concretas, algo a los que nos obliga la Ley 2/2021, del Síndic de Greuges, que regula nuestro funcionamiento.

No obstante, una vez pasado el 06/01/2025, término de la suspensión acordada, se ha procedido a la apertura de varias quejas de oficio dirigidas a supervisar la actuación de la Administración del Consell y de algunos Ayuntamientos en materias como Servicios Sociales, Vivienda y Educación. El resultado de estas actuaciones se recogerá, obviamente, en el *Informe anual* correspondiente a 2025.

El Síndic entiende que la mejor respuesta a los daños provocados por la DANA pasa por la aplicación del derecho a una buena administración en todas y cada una de las actuaciones que deben llevar a término los entes públicos, sin excusas ni excepciones.

Hoy, más que nunca, es preciso insistir en la consideración de todos los elementos que facilitan al ciudadano sus relaciones con las administraciones públicas. En momentos de crisis es cuando más inexcusable resulta la presencia y la acción de estas administraciones públicas, con todos los instrumentos a su alcance. Pero esa acción debe revestirse de empatía hacia quienes han sufrido la catástrofe, lo que quiere decir que hay que poner un especial empeño en facilitar la tramitación de los procedimientos, extremando la simplificación de estos y promoviendo la interoperabilidad de todas las administraciones. Si nunca se deben pedir a los ciudadanos documentos que ya estén en poder de cualquier administración, menos se puede permitir que se haga en estos momentos.

El impacto de la DANA no puede hacer olvidar otros problemas que han venido afectando al ejercicio de los derechos y libertades en la Comunitat Valenciana a lo largo del año 2024. A ellos debemos referirnos, también, en este *Informe anual*.

En el capítulo de Consideraciones generales del primer *Informe anual* presentado por el actual titular de institución, correspondiente a 2019, ya se señalaba que la defensa del derecho a una buena administración debía orientar el trabajo de los defensores europeos. La reflexión se puede encontrar en la [página 13 de dicho Informe](#).

Desde ese primer pronunciamiento, el Síndic ha venido insistiendo en la importancia de respetar ese derecho fundamental, recogido tanto en el artículo 41 de la Carta de los derechos Fundamentales de la Unión Europea como en el artículo 9 de nuestro Estatut de Autonomía. Esta insistencia se ha materializado en innumerables resoluciones e informes dirigidos a las administraciones.

Esa preocupación por el derecho a una buena administración llevó al Síndic de Greuges a organizar, en fecha de 15/02/2024, una jornada específica, con la participación de la, entonces, vicepresidenta segunda del Consell, jueces del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, del Tribunal Supremo de España y de otros tribunales de ámbito valenciano. También resultó reseñable la participación de académicos y altos funcionarios de las administraciones valencianas.

De igual modo, el Síndic de Greuges organizó, los días 27 y 28 de junio de 2024 en Alicante, el taller preparatorio de las Jornadas anuales de Defensores del Pueblo, que se celebraron en Vitoria a finales de octubre. De los trabajos del taller de Alicante salió el documento [La labor de las defensorías del pueblo en la promoción de la buena administración](#), documento que permitió la aprobación de la [Declaración programática y decálogo de las Defensorías del Pueblo](#). Ambos documentos ponen de manifiesto la preocupación de los defensores por la existencia de lo que se denomina como «mala administración sistémica», que debilita la efectividad de los derechos y garantías reconocidos por las leyes a la ciudadanía.

El punto número cuatro del citado Decálogo señala cómo «la buena administración es incompatible con la falta de respuesta, la motivación insuficiente y la inacción administrativa, que no sólo son ejemplos de mala administración, sino que suponen un incumplimiento de las obligaciones legales, pudiendo generar situaciones de grave indefensión». El problema de la «falta de respuesta» ya fue objeto de tratamiento por el Síndic en el capítulo de Consideraciones generales correspondiente al [Informe anual 2022, concretamente en su página 15](#), donde se destacaba el daño que esa inactividad provoca al ciudadano.

Nada ha mejorado hasta la fecha. En la inmensa mayoría de las quejas que presenta la ciudadanía lo primero que se observa es la falta de respuesta de la Administración ante sus peticiones. Como no nos cansamos de señalar en nuestras resoluciones, el silencio de la Administración genera una auténtica inseguridad jurídica y una indefensión material, que fuerza al ciudadano a acudir a los tribunales en condiciones desfavorables. La lectura de [la página 17 y siguientes del documento La labor de las defensorías del pueblo en la promoción de la buena administración](#), ya indicado, ofrece una más completa reflexión sobre las consecuencias de esta extendida mala práctica administrativa.

De acuerdo con nuestra experiencia, no cabe duda de que la falta de respuesta directa al administrado se constituye como la principal forma de vulneración del derecho fundamental a una buena administración.

En relación con los datos referidos al ejercicio de 2024, lo primero que debe ser objeto de consideración es el importante aumento que se ha producido tanto en el número de consultas como en el número de quejas presentadas por la ciudadanía. El crecimiento de las consultas ha superado el 30%, situándose en más de 18.600, mientras que el de las quejas ha superado el 20%, alcanzando las 4.770, como se puede observar en las tablas 1 y 2 de las estadísticas que siguen a este apartado.

Es arriesgado aventurar los motivos de esta extraordinaria evolución. Por un lado, se puede considerar como la consecuencia de un mayor conocimiento de la institución, o de un aumento de la confianza en la misma, por parte de los sectores sociales más necesitados de su intervención. Por otro, el análisis de las diferentes materias nos puede dar una pista sobre la naturaleza de los problemas que mayor impacto tienen sobre la eficacia de los derechos de valencianos y valencianas.

Ordenadas por número de quejas de la ciudadanía, como se puede comprobar en la tabla 8 de este *Informe anual 2024*, dos materias encabezan el listado: Servicios Sociales, de forma muy destacada, y Transparencia, en segundo lugar. Los problemas derivados de la gestión de los Servicios Sociales tienen su origen en la inadecuación de los procedimientos y en la carencia de medios personales y materiales dedicados a su solución. Los problemas en materia de Transparencia derivan de la falta de respeto a las reglas elementales de la democracia que exhiben numerosos responsables políticos. Este no es un problema de medios, es un problema de falta de convicciones democráticas.

Durante el año 2024, el número de quejas correspondientes a la materia [Servicios Sociales](#) ha experimentado un incremento de prácticamente un 50%, en relación con el ejercicio de 2023. Es un incremento descomunal que debe hacer saltar todas las alarmas. De entre estas quejas, la inmensa mayoría corresponden a la gestión de la dependencia, seguidas de las referidas a la diversidad funcional o discapacidad y de las que tienen que ver con la aplicación de la renta valenciana de inclusión. Las cifras se encuentran en la tabla 8.

Hace años que el Síndic viene reclamando la revisión de los procedimientos que se aplican, especialmente, en la gestión de la dependencia y de la renta valenciana de inclusión, demostrada la ineficacia de los existentes. En el capítulo de Consideraciones

generales correspondiente al [Informe anual 2021, a partir del último párrafo de su página 12](#), se puede encontrar una exhaustiva descripción de los problemas que generan los citados procedimientos.

Nada se puede añadir porque nada parece haberse corregido al respecto, y las consecuencias resultan evidentes. Sigue el trasiego de expedientes entre las administraciones locales y la Conselleria de Servicios Sociales, con viajes de ida y vuelta sucesivos, dando lugar al retraso de las resoluciones de reconocimiento de derechos y a la desesperación de la ciudadanía. Como recuerda el refrán, «el que espera, desespera» y esta desesperación se multiplica cuando se viven situaciones de vulnerabilidad grave, como sucede en el ámbito de la dependencia y en el de la aplicación de la renta valenciana de inclusión. Cuando las quejas llegan al Síndic, el estado de ánimo de los afectados es de exasperación. ¿De verdad no se puede hacer un esfuerzo por simplificar los procedimientos para hacerlos más ágiles, como venimos reclamando en los cientos de resoluciones que dictamos cada año en estas materias?

También la gestión de las valoraciones de discapacidad o diversidad funcional está provocando retrasos en el reconocimiento de derechos que vulneran, de manera excesiva, los mandatos legales. De acuerdo con los datos facilitados por la propia Conselleria de Servicios Sociales, en el momento de redactar este *Informe anual* los expedientes pendientes de resolver que han excedido el plazo legal para hacerlo superan los 50.000, en toda la Comunitat Valenciana. Una cifra escandalosa, se mire como se mire. Dada la gravedad de la situación, el Síndic ha decidido abrir una queja de oficio sobre el tema, de la que se dará cuenta en el *Informe anual 2025*.

Estas tres materias, dependencia, discapacidad y renta valenciana de inclusión, resultan ser el paradigma de los derechos sociales, la conquista más importante del Estado social y democrático de derecho, alcanzada durante las últimas décadas. Debemos defender aquí, sin reservas, que los derechos sociales han pasado a formar parte de los derechos fundamentales, dado que resultan inherentes a la dignidad humana y se anudan a los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos suscritos por España.

En ese sentido, cada vez que las administraciones públicas incumplen las previsiones legales que reconocen estos derechos sociales debemos centrar nuestra actuación en denunciar la inadecuación de los medios, personales y materiales, dedicados a su satisfacción. Una vez que las leyes vigentes han definido como derechos subjetivos los orientados a garantizar la autonomía personal, el acceso a los servicios sociales, los soportes para la inclusión social o el derecho a disfrutar de una vivienda digna, no cabe más que reclamar de las administraciones la provisión de los medios necesarios para hacerlos efectivos. En las Consideraciones generales del [Informe anual 2023, en su página 15](#), señalábamos la obligación de remover obstáculos y de cumplimentar presupuestariamente los medios necesarios para alcanzar esa efectividad de los derechos. Sin ellos, las leyes se convierten en papel mojado, como venimos denunciando año tras año.

Y hablando de derechos subjetivos, es forzoso volver de nuevo al problema del acceso a una vivienda digna. Siguiendo con la remisión al [Informe anual 2023, en sus páginas 18 a 20](#) realizamos unas extensas y exhaustivas consideraciones sobre la situación del derecho a la vivienda en la Comunitat Valenciana. Esta extensión se justificaba tanto por la importancia que presenta por sí mismo este derecho como por la trascendencia que el acceso a una vivienda tiene para que sea posible, y se haga real, la consecución y el disfrute efectivo de otros derechos (dignidad, salud, educación...). Partimos de la firme convicción, y así lo hemos expuesto hasta la saciedad, de que sin vivienda la mayoría de los derechos fundamentales, cuya defensa nos han sido encomendada y sobre los que reflexionamos en este *Informe anual*, no son, sencillamente, posibles.

Transcurrido un año desde la presentación del citado *Informe anual 2023* resulta ciertamente difícil abordar el análisis de la situación del derecho a la vivienda en nuestra Comunitat sin repetir, punto por punto, cuanto allí indicamos. Difícil y descorazonador.

A este panorama debemos unir el hecho de que la Administración autonómica viene ofreciendo la callada por respuesta cuando, al resolver los expedientes de queja de las personas afectadas, le hemos recordado sus obligaciones en materia de Vivienda.

Son así crecientes los supuestos en los que debemos finalizar nuestra intervención en relación con un problema tan grave como el de una unidad de convivencia (en ocasiones en las que conviven personas menores de edad) que necesita una vivienda, sin que la Administración ni tan siquiera ofrezca una respuesta al Síndic de Greuges y, lo que es más importante, tampoco a las personas interesadas, manifestando su posición sobre las recomendaciones que le hemos formulado.

Una lectura del capítulo de este Informe correspondiente a [Vivienda](#) permite precisar, mediante ejemplos, la visión del Síndic de Greuges respecto de lo que la legislación continúa definiendo como un derecho subjetivo directamente exigible ante la Administración (artículo 3.3 del Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell: «todas las personas residentes en la Comunitat Valenciana podrán exigir, ante los órganos administrativos, juzgados y tribunales del orden competente, el cumplimiento efectivo de las disposiciones del presente decreto ley y de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana»).

Como se ha señalado, la segunda materia por número de quejas recibidas es la correspondiente a [Transparencia](#). Esta materia ha alcanzado un incremento superior al 43% en el número de quejas tramitadas. A lo largo de los últimos ejercicios venimos poniendo de manifiesto la deplorable evolución que está teniendo el respeto a este derecho fundamental. Sin ir más lejos, que podríamos, basta con repasar lo que decíamos en la [página 14 del apartado de Consideraciones generales del Informe anual 2023](#) para tener una idea de lo que queremos denunciar.

La polarización y la crispación política existente en la actualidad, cuyas consecuencias se han advertido más arriba al hablar sobre la reacción ante la DANA, están erosionando fuertemente el funcionamiento democrático de las instituciones más cercanas a la ciudadanía, los ayuntamientos. Vamos a poner dos ejemplos de entidades locales gestionadas por partidos de distinto color político.

En el caso del Ayuntamiento de València, muchos de los concejales que hoy están en el equipo de gobierno presentaron numerosas quejas ante el Síndic de Greuges durante la pasada legislatura, cuando estaban en la oposición, denunciando las dificultades y las trabas que les impedían acceder, en tiempo y forma, a la información pública que solicitaban y que necesitaban para poder desplegar, de forma real y efectiva, su derecho fundamental a ejercer el cargo público para el que habían sido democráticamente elegidos. El Síndic atendió sus reclamaciones.

Entre esas trabas, se denunciaba con especial énfasis la aprobación de una limitación del número de preguntas y mociones que los concejales podían dirigir al Pleno.

En la actualidad, esta limitación no sólo no ha sido eliminada, como hubiera sido lo lógico en coherencia con lo denunciado reiteradamente durante la legislatura pasada, sino que ha sido «complementada y enriquecida» con nuevas medidas para dificultar, aún más si cabe, el acceso a la información pública. Entre estas medidas destacan las siguientes: una reducción del número de comisiones informativas y de concejales integrantes de las mismas; la imposibilidad de recurrir en amparo a la Alcaldía cuando se pide

información a través de preguntas; y, finalmente, el rechazo a facilitar información a través de solicitudes para obligar al concejal a hacerlo a través de preguntas, cuyo número es limitado. Este proceder se califica por sí solo.

Respecto al segundo ejemplo, al que se puede acceder con detalle en el apartado de Transparencia de este *Informe*, cabe destacar que el pleno del Ayuntamiento de San Miguel de Salinas aprobó, en septiembre de 2023, por unanimidad de todos los concejales, una moción en la que se acuerda:

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

Aprobada la moción, un concejal de la oposición denunció en agosto de 2024 que, un año después, dicha moción no se había cumplido todavía y que el actual equipo de gobierno, actuando contra sus propios actos y vulnerando el principio de confianza legítima, no dejaba de poner excusas para dilatar su cumplimiento.

Llegados aquí, es necesario enfatizar que el Ayuntamiento no puede desentenderse de sus acuerdos. Tiene el deber básico de ser leal consigo mismo, lo que se traduce en la necesidad de observar en el futuro la conducta que sus actos anteriores hacían prever y aceptar las consecuencias vinculantes que se desprenden de esos propios actos. ¡Qué menos!

Este comportamiento, injustificado y arbitrario, que reflejan los dos ejemplos que se han expuesto, tiene dos víctimas muy claras. Una, la propia democracia, cuyo funcionamiento se va deteriorando cada día más con actuaciones que impiden la participación de todos los partidos políticos en la gestión de los asuntos públicos y que pretenden evitar la rendición de cuentas de las acciones de gobierno. Dos, la ciudadanía, que contempla decepcionada cómo los distintos partidos están más ocupados en sus enfrentamientos y luchas políticas, que en trabajar para resolver los problemas y las necesidades de las personas. El camino de la desafección respecto del sistema institucional y de la actividad política, en general, se nutre de este tipo de comportamientos.

No se debe finalizar este apartado de Consideraciones generales sin hacer una mínima reflexión sobre los ataques que han dirigido al Síndic de Greuges algunos responsables de instituciones públicas.

El Síndic de Greuges cumple una función de supervisión y crítica del funcionamiento de las administraciones, de acuerdo con el mandato estatutario que está en su origen y con las determinaciones de la Ley 2/2021, de la Generalitat, que establece sus facultades y obligaciones. Sus resoluciones, que pueden resultar molestas, son razonadas y pueden ser o no compartidas. Lo que no es aceptable, por resultar disolvente para el prestigio de las instituciones democráticas, es el recurso a la descalificación gratuita de la persona que encarna esta institución. Frente a la opción de rebatir, de manera motivada y argumentada las resoluciones del defensor, se opta por el camino fácil de provocar el descrédito personal. Por esta vía, cabe la duda de si lo que se pretende es deslegitimar una institución incómoda mediante la deslegitimación de su titular.

El Síndic acepta de buen grado cualquier respuesta razonada a sus resoluciones. Esta institución no pretende tener el monopolio de la verdad. Dicho esto, cabe exigir de las

administraciones supervisadas el mismo comportamiento respetuoso que contienen los pronunciamientos del defensor.

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

Finalmente, recordamos la posibilidad de acceder, desde la versión electrónica de este *Informe anual 2024*, que podrá descargarse desde la página web de la institución, a las resoluciones de consideraciones a la Administración y a las resoluciones de cierre que hemos recogido a través de los correspondientes enlaces. Estos enlaces se encuentran en la descripción de las quejas que se hace en cada apartado de este *Informe*. Desde la página web de la institución también se puede acceder a todas las resoluciones emitidas, haciendo uso del correspondiente número de queja (www.elsindic.com/actuaciones).

Capítulo

2

**Actividad del Síndic de
Greuges en cifras**



Capítulo 2

Actividad del Síndic de Greuges en cifras

Los datos sobre la actividad del Síndic de Greuges en 2024 presentados en este capítulo se han ordenado atendiendo a diversos criterios.

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

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

Al informar de las quejas, presentamos por separado las *quejas iniciadas en 2024*, que nos permitirán conocer la casuística de los problemas detectados durante el año, y las *quejas cerradas en 2024*, que nos informan del resultado alcanzado tras la tramitación de los expedientes.

El apartado sobre *colaboración de la Administración* se refiere también a quejas cerradas en 2024, pues es en el momento del cierre cuando se valora este aspecto.

Finalmente, con el propósito de dar una perspectiva temporal, se presenta la *evolución en el tiempo* de algunos de los elementos analizados, comparando los datos de 2024 con los de años anteriores.

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

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

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

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

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

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

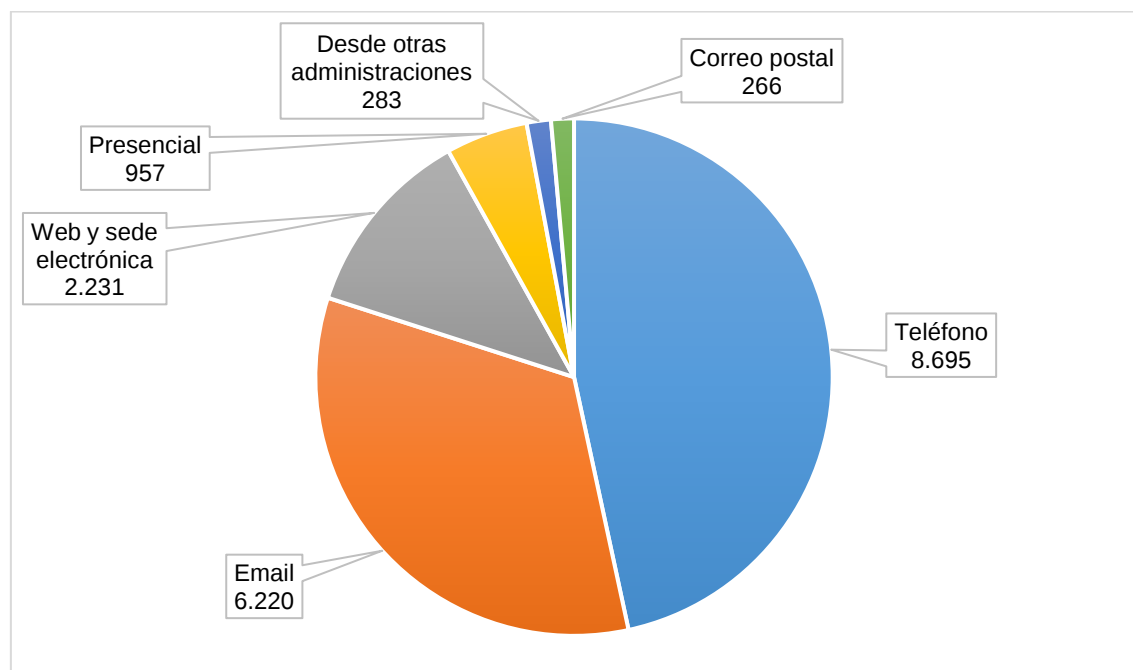
2.1 Consultas presentadas por la ciudadanía en 2024

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

Tabla 1
Consultas presentadas por la ciudadanía en 2024

Tipo de atención	2023		2024		Variación 2024-2023	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Teléfono	8.254	58,81	8.695	46,62	441	5,34
Email	3.063	21,82	6.220	33,35	3.157	103,07
Web y sede electrónica	1.731	12,33	2.231	11,96	500	28,89
Presencial	686	4,89	957	5,13	271	39,50
Desde otras administraciones	142	1,01	283	1,52	141	99,30
Correo postal	159	1,13	266	1,43	107	67,30
Total	14.035	100,00	18.652	100,00	4.617	32,90

Los datos de 2023 recogidos en esta tabla corrigen dos errores del *Informe anual 2023*: se añade el tipo de atención *Desde otras administraciones* y se modifica el *total*.



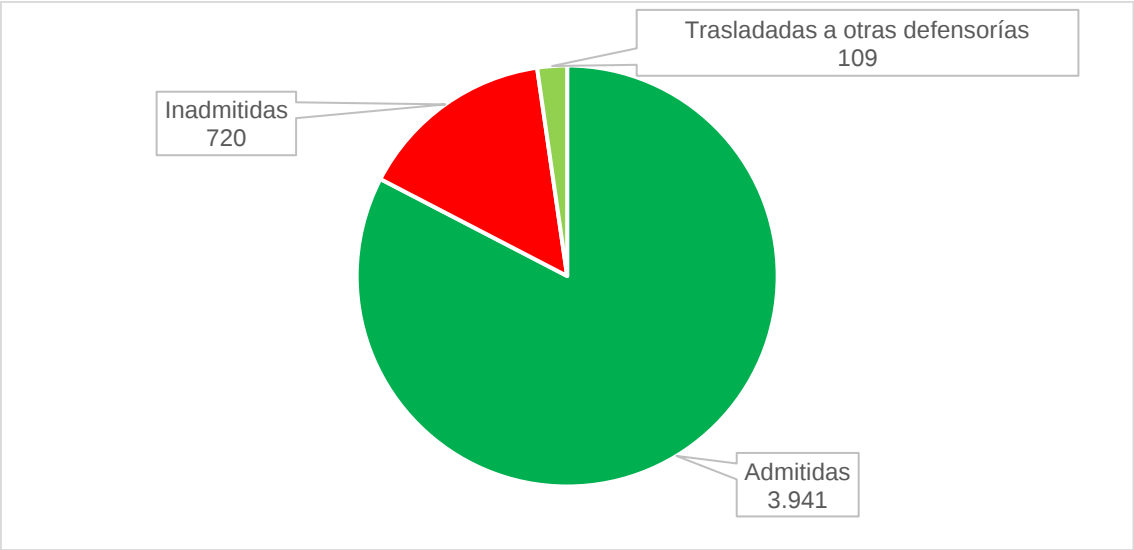
2.2 Quejas de la ciudadanía iniciadas en 2024

Datos generales

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

Tabla 2
Quejas de la ciudadanía iniciadas en 2024

Tipo	2023		2024		Variación 2024-2023	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Admitidas	3.034	77,14	3.941	82,62	907	29,89
Inadmitidas	742	18,87	720	15,09	-22	-2,96
Trasladadas a otras defensorías	157	3,99	109	2,29	-48	-30,57
Total	3.933	100,00	4.770	100,00	837	21,28



Datos sobre las personas que presentan quejas

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

Tabla 3
 Canal de recepción de las quejas presentadas por la ciudadanía en 2024

Canal	2023		2024		Variación 2024-2023	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Web y sede electrónica	2.890	73,48	3.450	72,33	559	19,38
Email	616	15,66	808	16,94	192	31,17
Correo postal	130	3,31	138	2,89	8	6,15
Presencial	224	5,70	297	6,23	73	32,59
Otras administraciones	73	1,86	77	1,61	5	5,48
Total	3.933	100,00	4.770	100,00	837	21,28

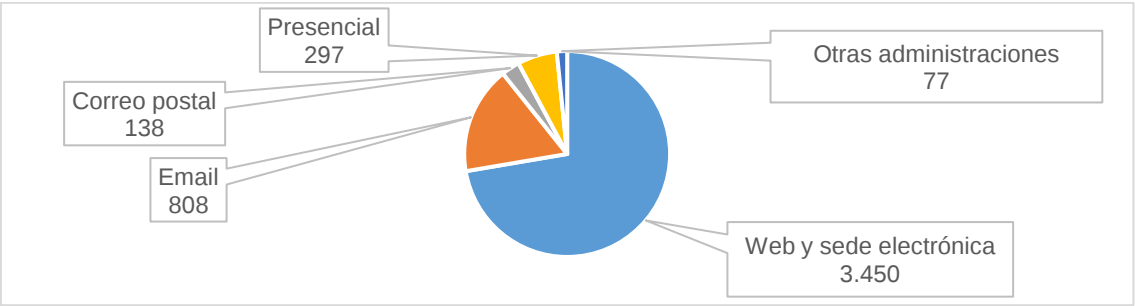


Tabla 4
 Canal de comunicación elegido por la ciudadanía para la tramitación de sus quejas en 2024

Canal	2023		2024		Variación 2024-2023	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Telemático	3.571	90,80	4.354	91,28	785	21,93
Postal	362	9,20	416	8,72	52	14,92
Total	3.933	100,00	4.770	100,00	837	21,28

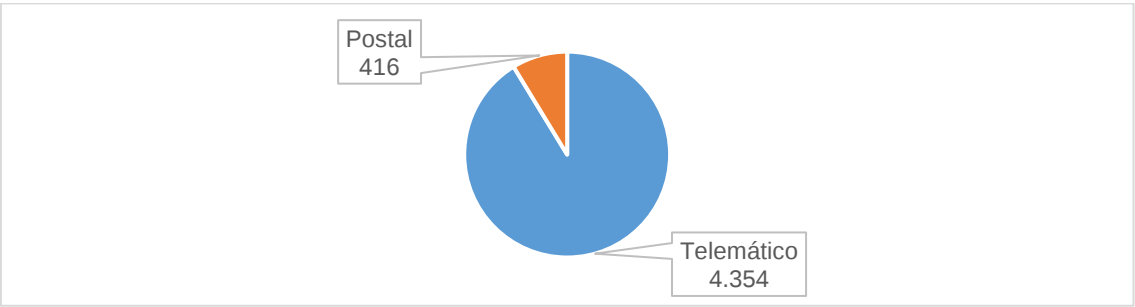


Tabla 5
Idioma elegido por la ciudadanía para la tramitación de sus quejas en 2024

Idioma	2023		2024		Variación 2024-2023	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Castellano	3.713	94,41	4.332	90,82	619	16,67
Valenciano	220	5,59	438	9,18	218	99,09
Total	3.933	100,00	4.770	100,00	837	21,28

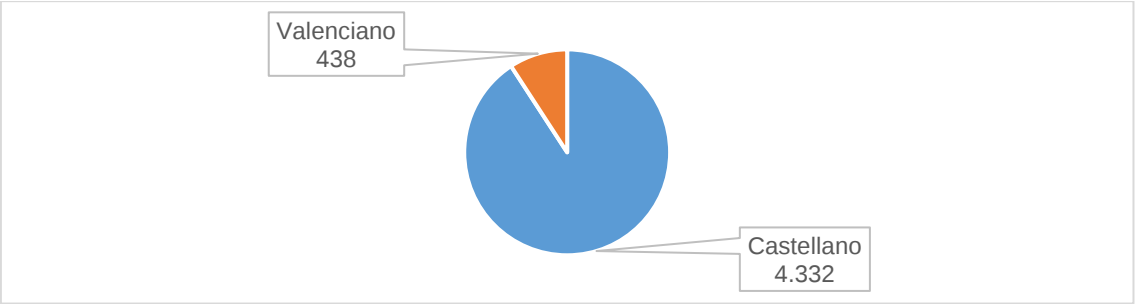


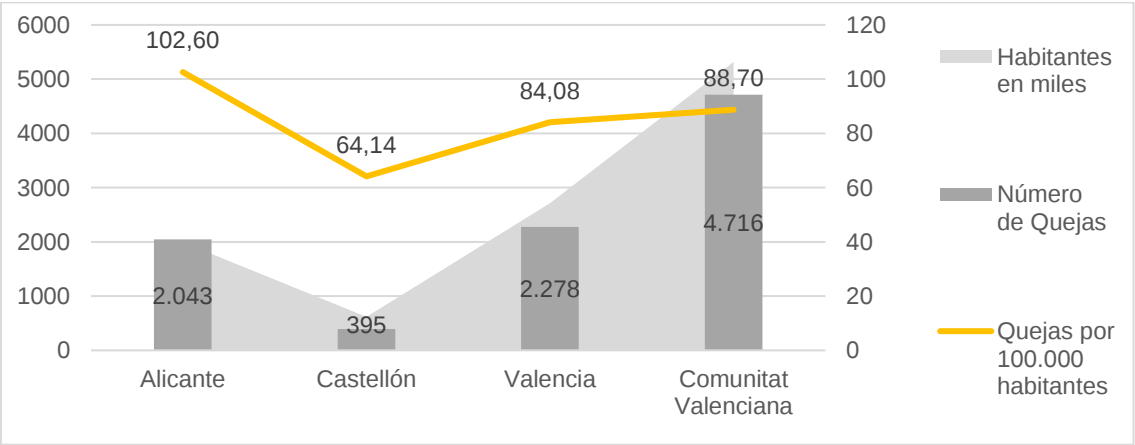
Tabla 6
Lugar de residencia de las personas que presentaron quejas en 2024

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

Se utilizan las siguientes abreviaturas: Hab. (Habitantes), Nº (Número de quejas), % (Porcentaje de quejas), Q/100 k hab. (Quejas por 100.000 habitantes)

Los datos de población son los que proporciona el INE para los años 2023 y 2024.

El dato de *quejas por 100.000 habitantes* solo se ofrece para la Comunitat Valenciana y las provincias que la integran, pues carece de sentido para otros orígenes.

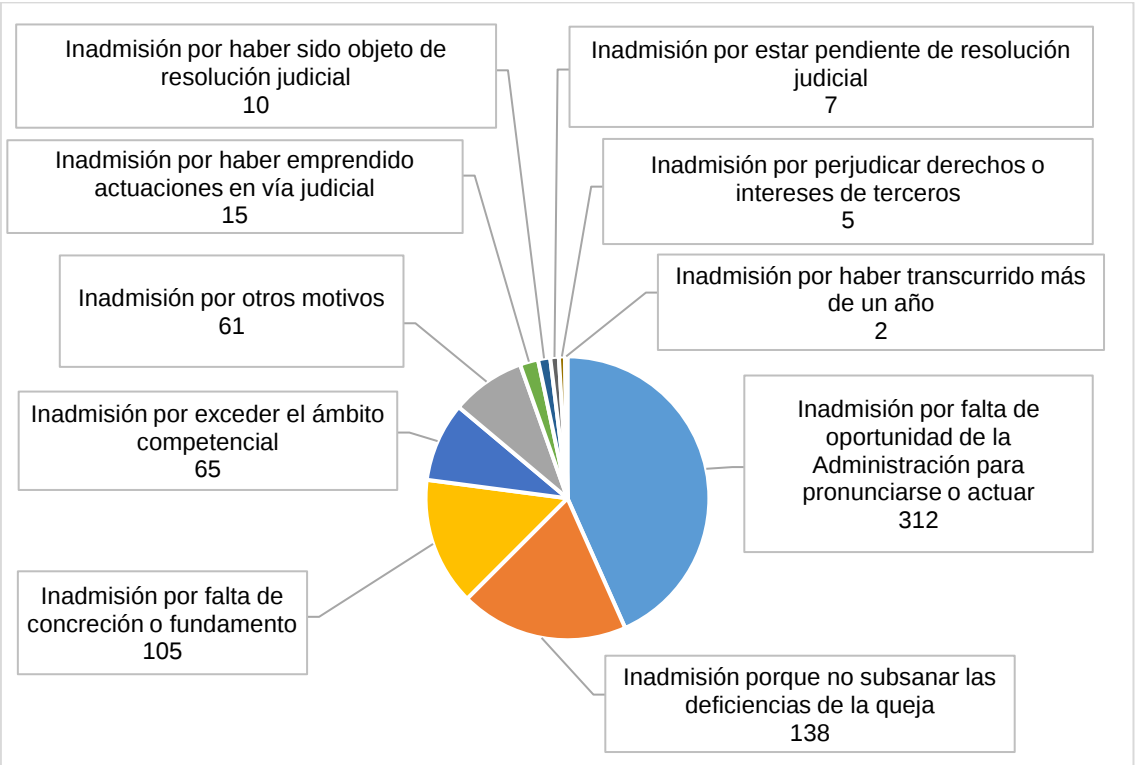


Datos de las quejas inadmitidas

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

Tabla 7
 Motivos de inadmisión de quejas de la ciudadanía iniciadas en 2024

Motivo de inadmisión	2023		2024		Variación 2024-2023	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Inadmisión por falta de oportunidad de la Administración para pronunciarse o actuar	327	44,07	312	43,45	-15	-4,59
Inadmisión por no subsanar las deficiencias de la queja	148	19,95	138	19,22	-10	-6,76
Inadmisión por falta de concreción o fundamento	89	11,99	105	14,62	16	17,98
Inadmisión por exceder el ámbito competencial	40	5,39	65	9,05	25	62,50
Inadmisión por otros motivos	94	12,67	61	8,50	-33	-35,11
Inadmisión por haber emprendido actuaciones en vía judicial	14	1,89	15	2,09	1	7,14
Inadmisión por haber sido objeto de resolución judicial	14	1,89	10	1,39	-4	-28,57
Inadmisión por estar pendiente de resolución judicial	5	0,67	7	0,97	2	40,00
Inadmisión por perjudicar derechos o intereses de terceros	0	0,00	5	0,70	5	-
Inadmisión por haber transcurrido más de un año	11	1,48	2	0,28	-9	-81,82
Total	742	100,00	718	100,00	-24	-3,23

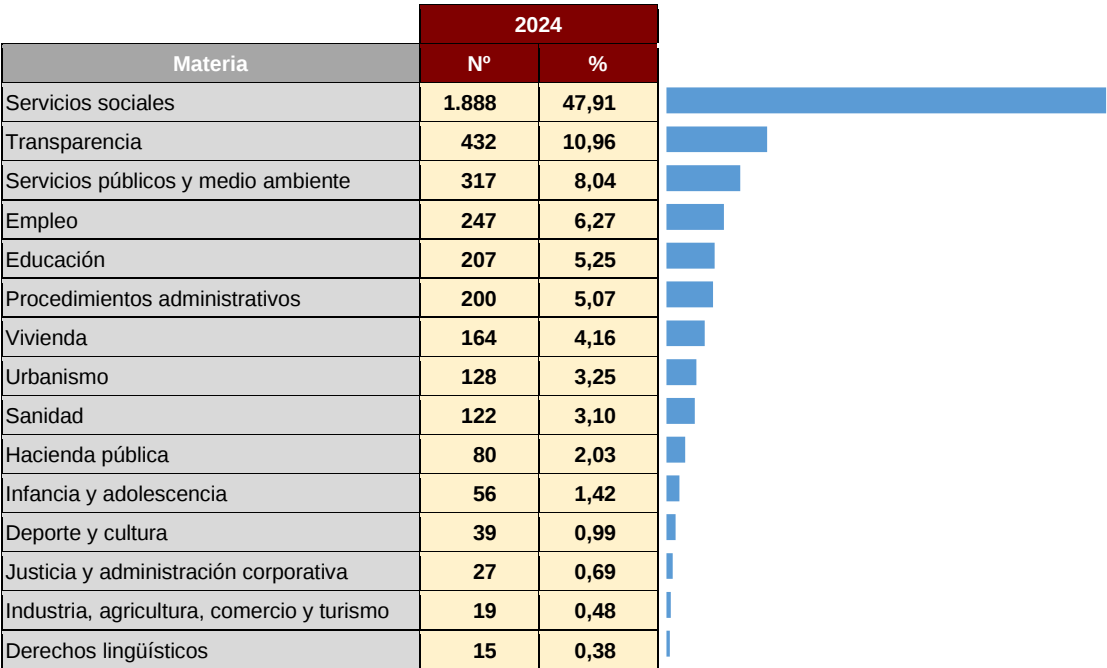


Datos de las quejas admitidas

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

Tabla 8
Materias de las quejas de la ciudadanía iniciadas en 2024 y admitidas a trámite

Materia	2023		2024		Variación 2024-2023	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Servicios sociales	1.264	41,66	1.888	47,91	624	49,37
Sanidad	121	3,99	122	3,10	1	0,83
Educación	76	2,50	207	5,25	131	172,37
Vivienda	132	4,35	164	4,16	32	24,24
Empleo	208	6,86	247	6,27	39	18,75
Transparencia	301	9,92	432	10,96	131	43,52
Procedimientos administrativos	259	8,54	200	5,07	-59	-22,78
Hacienda pública	74	2,44	80	2,03	6	8,11
Servicios públicos y medio ambiente	347	11,44	317	8,04	-30	-8,65
Urbanismo	113	3,72	128	3,25	15	13,27
Industria, agricultura, comercio y turismo	27	0,89	19	0,48	-8	-29,63
Justicia y administración corporativa	22	0,73	27	0,69	5	22,73
Infancia y adolescencia	50	1,65	56	1,42	6	12,00
Deporte y cultura	25	0,82	39	0,99	14	56,00
Derechos lingüísticos	15	0,49	15	0,38	0	0,00
Total	3.034	100,00	3.941	100,00	907	29,89



Materia	2024	
	Número	Porcentaje
Servicios sociales	1.888	47,91
Dependencia	1305	33,11
Discapacidad	271	6,88
Renta valenciana de inclusión	242	6,14
Generales	53	1,34
Familias	10	0,25
Mayores	4	0,10
Derechos de género e igualdad	3	0,08
Sanidad	122	3,10
Atención especializada	51	1,29
Listas de espera	15	0,38
Reintegro de gastos	12	0,30
Falta de respuesta	9	0,23
Infraestructuras sanitarias	8	0,20
Atención primaria	6	0,15
Elección de centro o facultativo	6	0,15
Información sanitaria	4	0,10
Asistencia hospitalaria	2	0,05
Salud sexual y reproductiva	2	0,05
Otros	7	0,18
Educación	207	5,25
Escuela Oficial de Idiomas	139	3,53
Enseñanza no universitaria	58	1,47
Enseñanza universitaria	4	0,10
Otros	6	0,15
Vivienda	164	4,16
Ayudas	106	2,69
Demanda vivienda pública	52	1,32
Evha	3	0,08
Otros	3	0,08
Empleo	247	6,27
Empleo público	244	6,19
Otros	3	0,08
Transparencia	432	10,96
Cargos electos	252	6,39
Acceso a la información	131	3,32
Participación pública	25	0,63
Derecho de petición	23	0,58
Otros	1	0,03
Procedimientos administrativos	200	5,07
Falta de respuesta	124	3,15
Responsabilidad patrimonial	21	0,53
Procedimiento administrativo	20	0,51
Padrón municipal	12	0,30
Atención al ciudadano	5	0,13
Contratación	5	0,13
Expropiaciones	4	0,10
Administración electrónica	3	0,08
Otros	6	0,15

Materia	2024	
	Número	Porcentaje
Hacienda pública	80	2,03
Servicios públicos y medio ambiente	317	8,04
Medio ambiente	168	4,26
Servicios públicos locales y tráfico	139	3,53
Otros	10	0,25
Urbanismo	128	3,25
Industria, agricultura, comercio y turismo	19	0,48
Justicia y administración corporativa	27	0,69
Infancia y adolescencia	56	1,42
Protección jurídica	44	1,12
Situaciones de riesgo	4	0,10
Atención temprana	3	0,08
Puntos de encuentro familiar: funcionamiento	2	0,05
Otros	3	0,08
Deporte y cultura	39	0,99
Derechos lingüísticos	15	0,38
Total	3.941	100,00

2.3 Quejas de la ciudadanía cerradas en 2024

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

Tabla 9

Tipos de cierre de quejas de la ciudadanía finalizadas en 2024

Tipo de cierre	2023		2024		Variación 2024-2023	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Con solución	1.153	39,36	1.489	41,42	336	29,14
Con compromiso de solución	555	18,95	597	16,61	42	7,57
Sin aceptación de consideraciones	488	16,66	786	21,86	298	61,07
Sin respuesta a consideraciones	466	15,91	462	12,85	-4	-0,86
Otros	267	9,12	261	7,26	-6	-2,25
Total	2.929	100,00	3.595	100,00	666	22,74

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

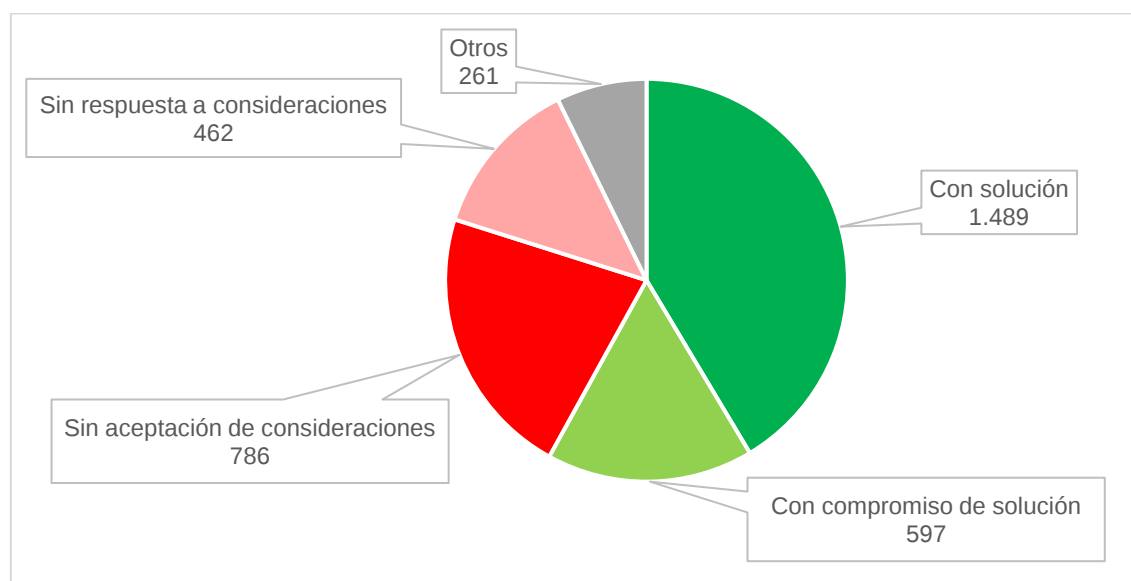
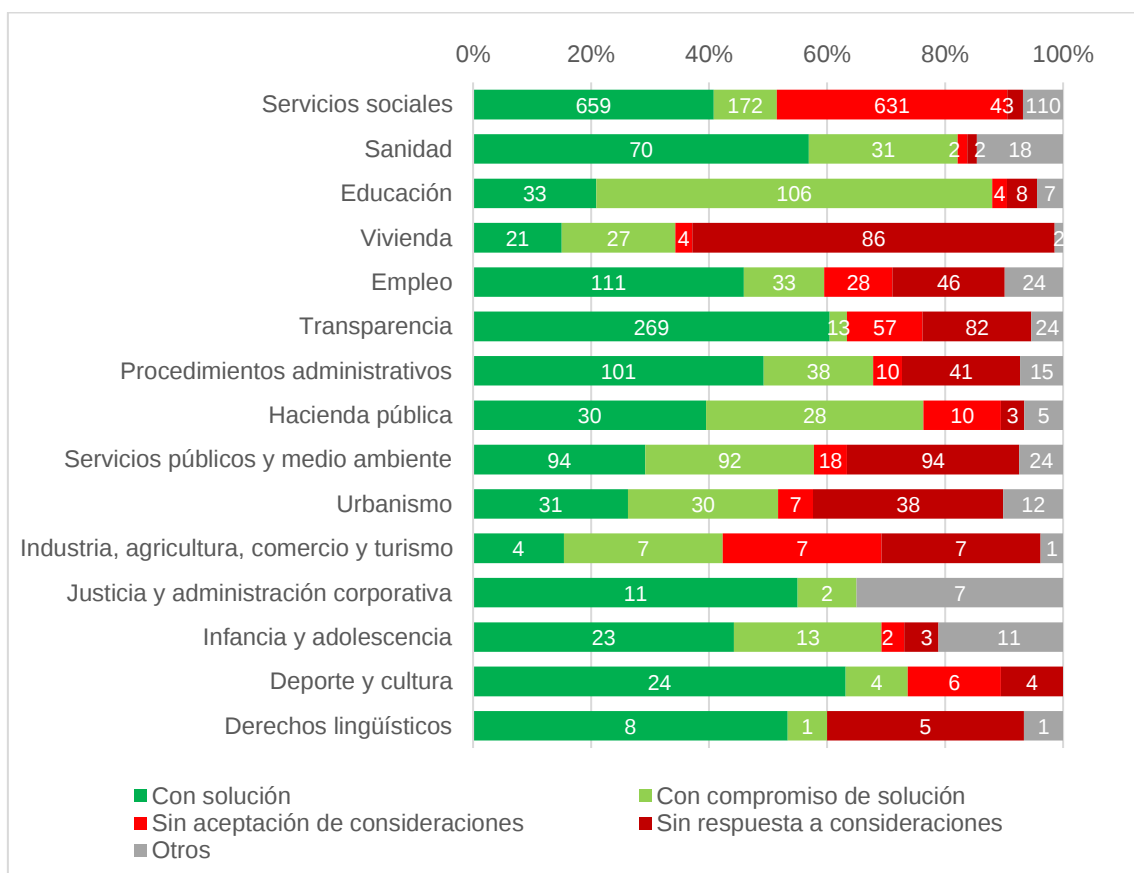
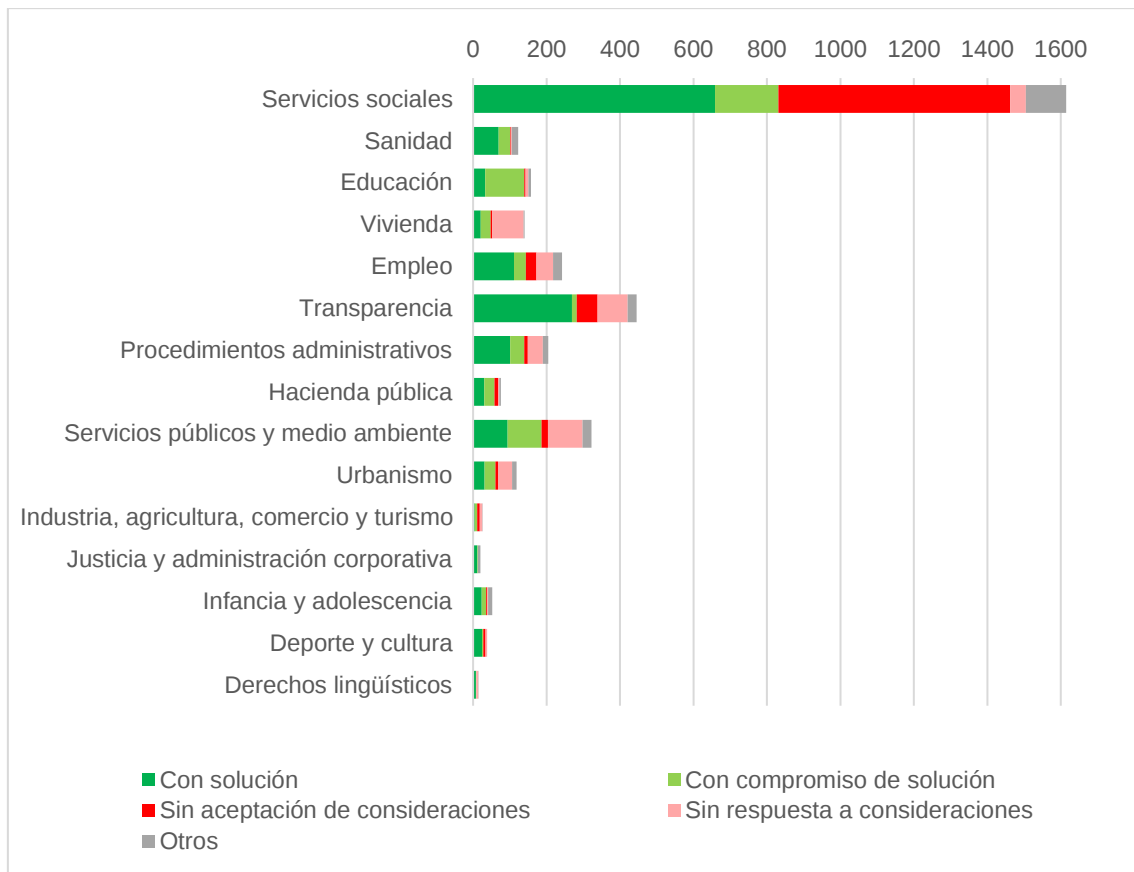


Tabla 10

Distribución por materias de los tipos de cierre de quejas de la ciudadanía finalizadas en 2024

Materia	Con solución		Con compromiso de solución		Sin aceptación de consideraciones		Sin respuesta a consideraciones		Otros		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Servicios sociales	659	40,80	172	10,65	631	39,07	43	2,66	110	6,81	1615
Sanidad	70	56,91	31	25,20	2	1,63	2	1,63	18	14,63	123
Educación	33	20,89	106	67,09	4	2,53	8	5,06	7	4,43	158
Vivienda	21	15,00	27	19,29	4	2,86	86	61,43	2	1,43	140
Empleo	111	45,87	33	13,64	28	11,57	46	19,01	24	9,92	242
Transparencia	269	60,45	13	2,92	57	12,81	82	18,43	24	5,39	445
Procedimientos administrativos	101	49,27	38	18,54	10	4,88	41	20,00	15	7,32	205
Hacienda pública	30	39,47	28	36,84	10	13,16	3	3,95	5	6,58	76
Servicios públicos y medio ambiente	94	29,19	92	28,57	18	5,59	94	29,19	24	7,45	322
Urbanismo	31	26,27	30	25,42	7	5,93	38	32,20	12	10,17	118
Industria, agricultura, comercio y turismo	4	15,38	7	26,92	7	26,92	7	26,92	1	3,85	26
Justicia y administración corporativa	11	55,00	2	10,00	0	0,00	0	0,00	7	35,00	20
Infancia y adolescencia	23	44,23	13	25,00	2	3,85	3	5,77	11	21,15	52
Deporte y cultura	24	63,16	4	10,53	6	15,79	4	10,53	0	0,00	38
Derechos lingüísticos	8	53,33	1	6,67	0	0,00	5	33,33	1	6,67	15



2.4 Quejas de oficio iniciadas en 2024

Tabla 11
Quejas de oficio iniciadas en 2024

Nº queja	Nº de oficio	Materia	Epígrafe	Asunto
2450001	1-2024	Infancia y adolescencia	Situaciones de riesgo	Intervención municipal en situaciones de riesgo en la infancia
2450002	2-2024	Educación	Enseñanza no universitaria	Alumnado procedente de entornos en situación de desventaja social
2450003	3-2024	Infancia y adolescencia	Protección jurídica	Situación del Centro de Recepción de Menores Alacant
2450004	4-2024	Infancia y adolescencia	Protección jurídica	Prestaciones familiares para el acogimiento familiar. Incidencia en pagos
2450005	5-2024	Infancia y adolescencia	Extranjeros	Incidenencias en el Hogar de emancipación de Torrent
2450006	6-2024	Servicios sociales	Dependencia	Demoras en las valoraciones de los Servicios sociales generales. Caso de Ibi
2450007	7-2024	Procedimientos administrativos	Padrón municipal	Empadronamiento en situaciones especiales. Seguimiento
2450008	8-2024	Infancia y adolescencia	---	Participación de menores de 16 años en espectáculos de <i>bous al carrer</i>
2450009	9-2024	Servicios sociales	Generales	Incumplimiento de deberes de curatela
2450010	10-2024	Sanidad	Información sanitaria	Tramitación de quejas y reclamaciones en materia sanitaria. Garantía de los derechos de los usuarios
2450011	11-2024	Urbanismo	Disciplina urbanística	Demoras en la tramitación de expedientes competencia de la Agència Valenciana de Protecció del Territori
2450012	12-2024	Educación	Enseñanza no universitaria	Derecho a la gratuidad de la enseñanza básica
2450013	13-2024	Servicios sociales	Mayores	Condiciones de la residencia para personas mayores Hogar Sagrada Familia de La Vall d'Uixó
2450014	14-2024	Servicios sociales	Mayores	Recursos residenciales especializados para personas con enfermedad mental, mayores de 65 años
2450015	15-2024	Infancia y adolescencia	Situaciones de riesgo	Situaciones de riesgo prenatal

2.5 Quejas de oficio cerradas en 2024

Tabla 12
Quejas de oficio cerradas en 2024

Nº queja	Nº de oficio	Materia	Epígrafe	Asunto	Tipo de cierre
2300738	2-2023	Servicios sociales	Derechos de género e igualdad	Título acreditativo de víctima de violencia de género	Con compromiso de solución
2300970	3-2023	Procedimientos administrativos	Administración electrónica	Discriminación por brecha digital	Con compromiso de solución
2301167	4-2023	Sanidad	Salud mental	Los problemas de salud mental en el ámbito educativo no universitario	Con compromiso de solución
2302683 (*)	5-2023	Educación	Enseñanza no universitaria	Incidencia en el inicio del curso escolar por las demoras en la dotación del personal docente	Con compromiso de solución
2302726	6-2023	Servicios sociales	Renta valenciana de inclusión	Impagos de prestaciones correspondientes a años anteriores. RVI	Con compromiso de solución
2302819 (*)	7-2023	Educación	Enseñanza no universitaria	Incidencias en el servicio de transporte escolar del alumnado con necesidades educativas especiales al inicio del curso escolar	Con compromiso de solución
2302955 (*)	8-2023	Servicios sociales	Dependencia	Aplicación RD 675/2003. Incremento cuantía de prestaciones económicas	Con compromiso de solución
2303253	9-2023	Infancia y adolescencia	Situaciones de riesgo	Atención a menores de 14 años que comenten acciones tipificadas como delitos	Con compromiso de solución
2450001	1-2024	Infancia y adolescencia	Situaciones de riesgo	Intervención municipal en situaciones de riesgo en la infancia	Con compromiso de solución
2450002	2-2024	Educación	Enseñanza no universitaria	Alumnado procedente de entornos en situación de desventaja social	Sin compromiso de solución
2450003	3-2024	Infancia y adolescencia	Protección jurídica	Situación del Centro de Recepción de Menores Alacant	Con compromiso de solución
2450004	4-2024	Infancia y adolescencia	Protección jurídica	Prestaciones familiares para el acogimiento familiar. Incidencia en pagos	Con compromiso de solución
2450008	8-2024	Infancia y adolescencia	---	Participación de menores de 16 años en espectáculos de <i>bous al carrer</i>	Con solución

(*) Las quejas 2302683 (5-2023), 2302819 (7-2023), 2302955 (8-2023) se cerraron en 2024. Sin embargo, dado que su tramitación se desarrolló principalmente en 2023, se dio cuenta de ellas en el *Informe anual 2023* ([2302683](#), [2302819](#), [2302955](#)) por lo que no se tratan en el capítulo 3 de este *Informe anual 2024*.

2.6 Listado de quejas de oficio iniciadas y/o cerradas en 2024 y página del *Informe anual 2024* en la que se tratan

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

Tabla 13

Listado de quejas de oficio iniciadas y/o cerradas en 2024 y página del Informe anual 2024 en la que se tratan

Nº queja	Nº de oficio	Materia	Epígrafe	Asunto	Página
2300738	2-2023	Servicios sociales	Derechos de género e igualdad	Título acreditativo de víctima de violencia de género	81
2300970	3-2023	Procedimientos administrativos	Administración electrónica	Discriminación por brecha digital	119
2301167	4-2023	Sanidad	Salud mental	Los problemas de salud mental en el ámbito educativo no universitario	98
2302683 (*)	5-2023	Educación	Enseñanza no universitaria	Incidencia en el inicio del curso escolar por las demoras en la dotación del personal docente	(*)
2302726	6-2023	Servicios sociales	Renta valenciana de inclusión	Impagos de prestaciones correspondientes a años anteriores. RVI	71
2302819 (*)	7-2023	Educación	Enseñanza no universitaria	Incidenencias en el servicio de transporte escolar del alumnado con necesidades educativas especiales al inicio del curso escolar	(*)
2302955 (*)	8-2023	Servicios sociales	Dependencia	Aplicación RD 675/2003. Incremento cuantía de prestaciones económicas	(*)
2303253	9-2023	Infancia y adolescencia	Situaciones de riesgo	Atención a menores de 14 años que comenten acciones tipificadas como delitos	85
2450001	1-2024	Infancia y adolescencia	Situaciones de riesgo	Intervención municipal en situaciones de riesgo en la infancia	86
2450002	2-2024	Educación	Enseñanza no universitaria	Alumnado procedente de entornos en situación de desventaja social	101
2450003	3-2024	Infancia y adolescencia	Protección jurídica	Situación del Centro de Recepción de Menores Alacant	87
2450004	4-2024	Infancia y adolescencia	Protección jurídica	Prestaciones familiares para el acogimiento familiar. Incidencia en pagos	88
2450005	5-2024	Infancia y adolescencia	Extranjeros	Incidenencias en el Hogar de emancipación de Torrent	89
2450006	6-2024	Servicios sociales	Dependencia	Demoras en las valoraciones de los Servicios sociales generales. Caso de Ibi	63

Nº queja	Nº de oficio	Materia	Epígrafe	Asunto	Página
2450007	7-2024	Procedimientos administrativos	Padrón municipal	Empadronamiento en situaciones especiales. Seguimiento	122
2450008	8-2024	Infancia y adolescencia	---	Participación de menores de 16 años en espectáculos de <i>bous al carrer</i>	89
2450009	9-2024	Servicios sociales	Generales	Incumplimiento de deberes de curatela	61
2450010	10-2024	Sanidad	Información sanitaria	Tramitación de quejas y reclamaciones en materia sanitaria. Garantía de los derechos de los usuarios	95
2450011	11-2024	Urbanismo	Disciplina urbanística	Demoras en la tramitación de expedientes competencia de la Agència Valenciana de Protecció del Territori	131
2450012	12-2024	Educación	Enseñanza no universitaria	Derecho a la gratuidad de la enseñanza básica	102
2450013	13-2024	Servicios sociales	Mayores	Condiciones de la residencia para personas mayores Hogar Sagrada Familia de La Vall d'Uixó	79
2450014	14-2024	Servicios sociales	Mayores	Falta de recursos residenciales especializados para personas con enfermedad mental, mayores de 65 años	80
2450015	15-2024	Infancia y adolescencia	Situaciones de riesgo	Situaciones de riesgo prenatal	90

2.7 Colaboración de la Administración

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

Artículo 39. Negativa a colaborar

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

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

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

Durante el ejercicio de 2024 se han modificado el número y la denominación de las consellerías y sus atribuciones en dos ocasiones ([Decreto 17/2024, de 12 de julio](#) y [Decreto 32/2024, de 21 de noviembre](#)), eliminando y creando consellerías, y reasignando algunas competencias entre las ya existentes. Algunas de las consellerías han cambiado de nombre a lo largo del año.

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

	01/01/2024 - 11/07/2024	12/07/2024 - 21/11/2024	22/11/2024 - 31/12/2024
(1)	Presidencia de la Generalitat Valenciana	Presidencia de la Generalitat Valenciana (asume <u>Deporte</u>)	
(2)	Vicepresidencia Primera y Conselleria de <u>Cultura</u> y <u>Deporte</u>	[DESAPARECE]	
(3)	<u>Vicepresidencia Segunda</u> y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda	<u>Vicepresidencia</u> y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda	<u>Vicepresidencia Primera</u> y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda
(4)	Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública		[DESAPARECE]
(5)	Conselleria de Justicia e Interior		[DESAPARECE]
(6)	Conselleria de Sanidad		
(7)	Conselleria de Educación, Universidades y Empleo	Conselleria de Educación, <u>Cultura</u> , Universidades y Empleo	
(8)	Conselleria de Agricultura, Ganadería y Pesca	Conselleria de Agricultura, <u>Agua</u> , Ganadería y Pesca	
(9)	Conselleria de Medio Ambiente, <u>Agua</u> , Infraestructuras y Territorio	Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio	
(10)	Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo		
(11)	[NO EXISTE]		Vicepresidencia Segunda y Conselleria para la Recuperación Económica y Social de la Comunitat Valenciana
(12)	[NO EXISTE]		Conselleria de Hacienda y Economía
(13)	[NO EXISTE]		Conselleria de Justicia y Administración Pública
(14)	[NO EXISTE]		Conselleria de Emergencias e Interior

Para todas las consellerías que ha habido durante 2024 se da la información de colaboración. En el caso de las consellerías que han cambiado de nombre (o que han ganado o perdido alguna competencia), en las tablas siguientes se indica el nombre actual, por claridad.

Tabla 14

Nivel de colaboración de las Administraciones investigadas (Consell y ayuntamientos) en quejas cerradas en 2024

Administración	Total quejas	Sí colabora	No colabora	% colabora
Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda (3)	1799	1528	271	84,94
Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo (7)	192	161	31	83,85
Conselleria de Sanidad (6)	142	136	6	95,77
Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio (9)	46	25	21	54,35
Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública (4)	37	29	8	78,38
Conselleria de Justicia e Interior (5)	36	31	5	86,11
Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo (10)	34	11	23	32,35
Vicepresidencia Primera y Conselleria de Cultura y Deporte (2)	11	10	1	90,91
Conselleria de Agricultura, Agua, Ganadería y Pesca (8)	4	2	2	50,00
Conselleria de Justicia y Administración Pública (13)	3	2	1	66,67
Conselleria de Emergencias e Interior (14)	1	1	0	100,00
Presidencia de la Generalitat Valenciana (1)	3	3	0	100,00
Total Consell	2308	1939	369	84,01
Agencia Tributaria Valenciana	9	8	1	88,89
LABORA (Servicio Valenciano de Empleo y Formación)	4	3	1	75,00
Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo	1	0	1	0,00
Hospital Universitario La Fe	1	0	1	0,00
Instituto Valenciano de Finanzas	1	0	1	0,00
Total otras entidades autonómicas	16	11	5	68,75
Ayuntamientos de la provincia de Alicante	651	415	236	63,75
Ayuntamientos de la provincia de Castellón	179	119	60	66,48
Ayuntamientos de la provincia de Valencia	672	454	218	67,56
Total ayuntamientos	1502	988	514	65,78

A continuación, se relacionan todas las Administraciones que en el transcurso de la tramitación de una queja cerrada en 2024 no colaboraron enviando los informes solicitados (art. 39.1.a) ni respondieron a las sugerencias y recomendaciones del Síndic (art. 39.1.b).

Tabla 15

Administraciones que en la tramitación de una queja no contestaron a peticiones de informe (art. 39.1.a) ni a las consideraciones del Síndic (art. 39.1.b), en quejas cerradas en 2024

Administración autonómica	Total quejas	No colabora 39.1.a y 39.1.b	% no colabora 39.1.a y 39.1.b
Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda (3)	1799	66	3,67
Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo (7)	192	4	2,08
Conselleria de Sanidad (6)	142	1	0,70
Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio (9)	47	6	12,77
Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública (4)	37	1	2,70
Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo	34	12	35,29
Total Administración autonómica	2251	90	4,00

Administración local	Total quejas	Sí colabora	No colabora en alguno de los casos 39.1.a o 39.1.b	% colabora	No colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b	% no colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b
Administración local						
Ayuntamiento de Albaida	2	0	2	0,00	1	50,00
Ayuntamiento de Albal	3	0	3	0,00	2	66,67
Ayuntamiento de Albalat dels Tarongers	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de Alberic	4	3	1	75,00	1	25,00
Ayuntamiento de Alcublas	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Alfarrasí	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Alfàs del Pi	4	2	2	50,00	2	50,00
Ayuntamiento de Algemesí	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Alginet	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Algueña	2	0	2	0,00	2	100,00
Ayuntamiento de Alicante	172	111	61	64,53	18	10,47
Ayuntamiento de Almussafes	2	0	2	0,00	2	100,00
Ayuntamiento de Altea	7	4	3	57,14	1	14,29
Ayuntamiento de Benaguasil	10	1	9	10,00	6	60,00
Ayuntamiento de Benetússer	3	0	3	0,00	3	100,00
Ayuntamiento de Beniardà	9	2	7	22,22	5	55,56
Ayuntamiento de Benicarló	4	2	2	50,00	1	25,00
Ayuntamiento de Benicasim	8	5	3	62,50	1	12,50
Ayuntamiento de Benidorm	20	13	7	65,00	4	20,00
Ayuntamiento de Benifaió	9	6	3	66,67	1	11,11
Ayuntamiento de Benissa	3	0	3	0,00	2	66,67
Ayuntamiento de Bigastro	3	1	2	33,33	1	33,33
Ayuntamiento de Bolulla	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Borriol	2	0	2	0,00	2	100,00
Ayuntamiento de Bugarra	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Burriana	10	4	6	40,00	2	20,00

Administración local	Total quejas	Sí colabora	No colabora en alguno de los casos 39.1.a o 39.1.b	% colabora	No colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b	% no colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b
Ayuntamiento de Cabanes	9	8	1	88,89	1	11,11
Ayuntamiento de Callosa de Segura	7	1	6	14,29	5	71,43
Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Carcaixent	4	1	3	25,00	2	50,00
Ayuntamiento de Carlet	2	0	2	0,00	2	100,00
Ayuntamiento de Castalla	6	3	3	50,00	1	16,67
Ayuntamiento de Castell de Castells	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Castelló de la Plana	61	47	14	77,05	3	4,92
Ayuntamiento de Cheste	3	1	2	33,33	2	66,67
Ayuntamiento de Chiva	6	4	2	66,67	1	16,67
Ayuntamiento de Corbera	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de Cortes de Pallás	3	1	2	33,33	2	66,67
Ayuntamiento de Cullera	8	5	3	62,50	1	12,50
Ayuntamiento de Daimús	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Dénia	8	7	1	87,50	1	12,50
Ayuntamiento de El Campello	29	13	16	44,83	7	24,14
Ayuntamiento de El Castell de Guadalest	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Elda	18	10	8	55,56	4	22,22
Ayuntamiento de Fanzara	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Gandia	12	10	2	83,33	1	8,33
Ayuntamiento de Godella	6	0	6	0,00	4	66,67
Ayuntamiento de Godelleta	6	0	6	0,00	4	66,67
Ayuntamiento de Guardamar de la Safor	5	3	2	60,00	2	40,00
Ayuntamiento de Higuieruelas	17	11	6	64,71	3	17,65
Ayuntamiento de Jávea	6	1	5	16,67	3	50,00
Ayuntamiento de la Vall d'Uixó	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de L'Alcúdia de Crespins	1	0	1	0,00	1	100,00

Administración local	Total quejas	Sí colabora	No colabora en alguno de los casos 39.1.a o 39.1.b	% colabora	No colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b	% no colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b
Ayuntamiento de Mislata	9	4	5	44,44	1	11,11
Ayuntamiento de Moncada	11	0	11	0,00	9	81,82
Ayuntamiento de Monóvar	3	1	2	33,33	1	33,33
Ayuntamiento de Morella	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de Museros	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Mutxamel	14	8	6	57,14	3	21,43
Ayuntamiento de Novelda	4	3	1	75,00	1	25,00
Ayuntamiento de Oliva	11	4	7	36,36	3	27,27
Ayuntamiento de Ontinyent	7	4	3	57,14	1	14,29
Ayuntamiento de Orihuela	29	12	17	41,38	9	31,03
Ayuntamiento de Oropesa del Mar	7	0	7	0,00	4	57,14
Ayuntamiento de Paiporta	7	3	4	42,86	2	28,57
Ayuntamiento de Paterna	11	3	8	27,27	6	54,55
Ayuntamiento de Picassent	4	1	3	25,00	2	50,00
Ayuntamiento de Puçol	7	5	2	71,43	1	14,29
Ayuntamiento de Quartell	2	0	2	0,00	2	100,00
Ayuntamiento de Redován	4	0	4	0,00	4	100,00
Ayuntamiento de Requena	5	3	2	60,00	1	20,00
Ayuntamiento de Rojasles	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Sacañet	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber	11	9	2	81,82	1	9,09
Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig	24	13	11	54,17	3	12,50
Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant	8	7	1	87,50	1	12,50
Ayuntamiento de Santa Pola	43	32	11	74,42	2	4,65
Ayuntamiento de Sedaví	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de Senija	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Sinarcas	4	0	4	0,00	4	100,00

Administración local	Total quejas	Sí colabora	No colabora en alguno de los casos 39.1.a o 39.1.b	% colabora	No colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b	% no colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b
Ayuntamiento de Sueca	10	7	3	70,00	1	10,00
Ayuntamiento de Teresa	12	11	1	91,67	1	8,33
Ayuntamiento de Teulada	3	1	2	33,33	2	66,67
Ayuntamiento de Tibi	3	0	3	0,00	2	66,67
Ayuntamiento de Torrent	22	18	4	81,82	1	4,55
Ayuntamiento de Torrevieja	18	13	5	72,22	1	5,56
Ayuntamiento de Vallada	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de Vilamarxant	7	0	7	0,00	3	42,86
Ayuntamiento de Vila-real	9	5	4	55,56	2	22,22
Ayuntamiento de Vinaròs	9	5	4	55,56	2	22,22
Ayuntamiento de Xàtiva	14	10	4	71,43	1	7,14
Ayuntamiento de Xirivella	9	2	7	22,22	1	11,11
Total Administración local	1502	988	514	65,78	206	13,72

2.8 Evolución en el tiempo

En 2021 y con motivo de la aprobación de la nueva Ley 2/2021, del Síndic de Greuges, se reestructuraron las materias: las materias de las quejas iniciadas en 2024 solo pueden compararse con las de quejas iniciadas a partir de 2021.

Evolución de las quejas iniciadas por la ciudadanía

Tabla 16

Evolución de las quejas de la ciudadanía iniciadas cada año, de 2021 a 2024

Año	Total	Admitidas		Trasladadas		Inadmitidas	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
2021	4.125	2.862	69,38	184	4,46	1.079	26,16
2022	4.071	2.908	71,43	169	4,15	994	24,42
2023	3.933	3.034	77,14	157	3,99	742	18,87
2024	4770	3941	82,62	109	2,29	720	15,09

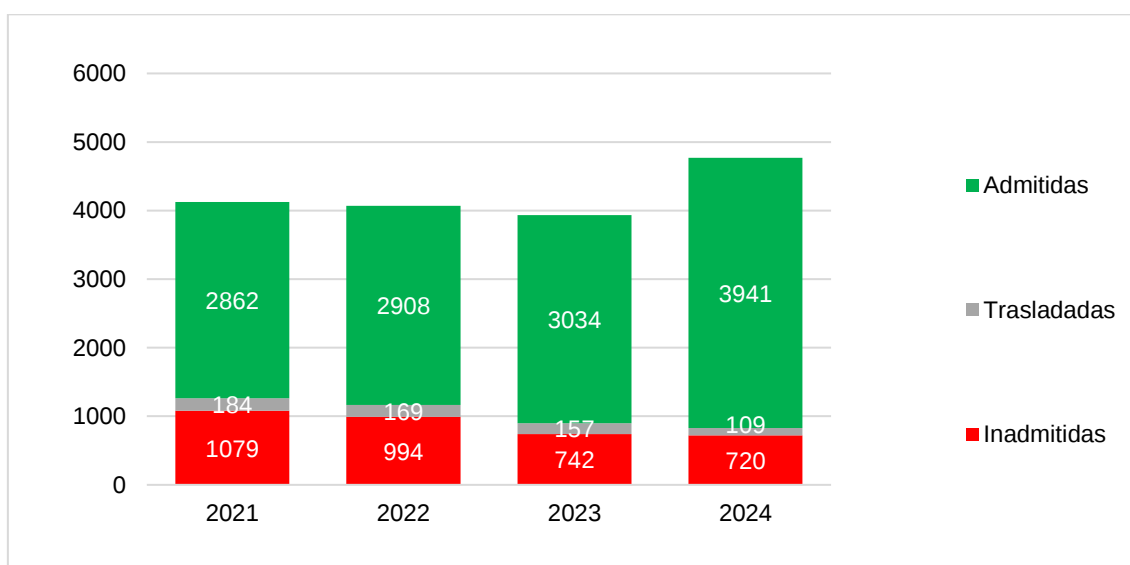


Tabla 17

Evolución de las materias de las quejas de la ciudadanía iniciadas cada año, de 2021 a 2024

Materia	2021		2022		2023		2024		Variación 2024-2023	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Servicios sociales	1.040	36,34	1032	35,49	1264	41,66	1.888	47,91	624	49,37
Sanidad	172	6,01	147	5,06	121	3,99	122	3,10	1	0,83
Educación	96	3,35	125	4,30	76	2,50	207	5,25	131	172,37
Vivienda	78	2,73	87	2,99	132	4,35	164	4,16	32	24,24
Empleo	241	8,42	288	9,90	208	6,86	247	6,27	39	18,75
Transparencia	314	10,97	286	9,83	301	9,92	432	10,96	131	43,52
Procedimientos administrativos	193	6,74	223	7,67	259	8,54	200	5,07	-59	-22,78
Hacienda pública	95	3,32	98	3,37	74	2,44	80	2,03	6	8,11
Servicios públicos y medio ambiente	363	12,68	350	12,04	347	11,44	317	8,04	-30	-8,65
Urbanismo	117	4,09	115	3,95	113	3,72	128	3,25	15	13,27
Industria, agricultura, comercio y turismo	24	0,84	31	1,07	27	0,89	19	0,48	-8	-29,63
Justicia y administración corporativa	33	1,15	28	0,96	22	0,73	27	0,69	5	22,73
Infancia y adolescencia	37	1,29	34	1,17	50	1,65	56	1,42	6	12,00
Deporte y cultura	36	1,26	34	1,17	25	0,82	39	0,99	14	56,00
Derechos lingüísticos	23	0,80	30	1,03	15	0,49	15	0,38	0	0,00
Total	2.862	100,00	2908	100,00	3034	100,00	3.941	100,00	907	29,89

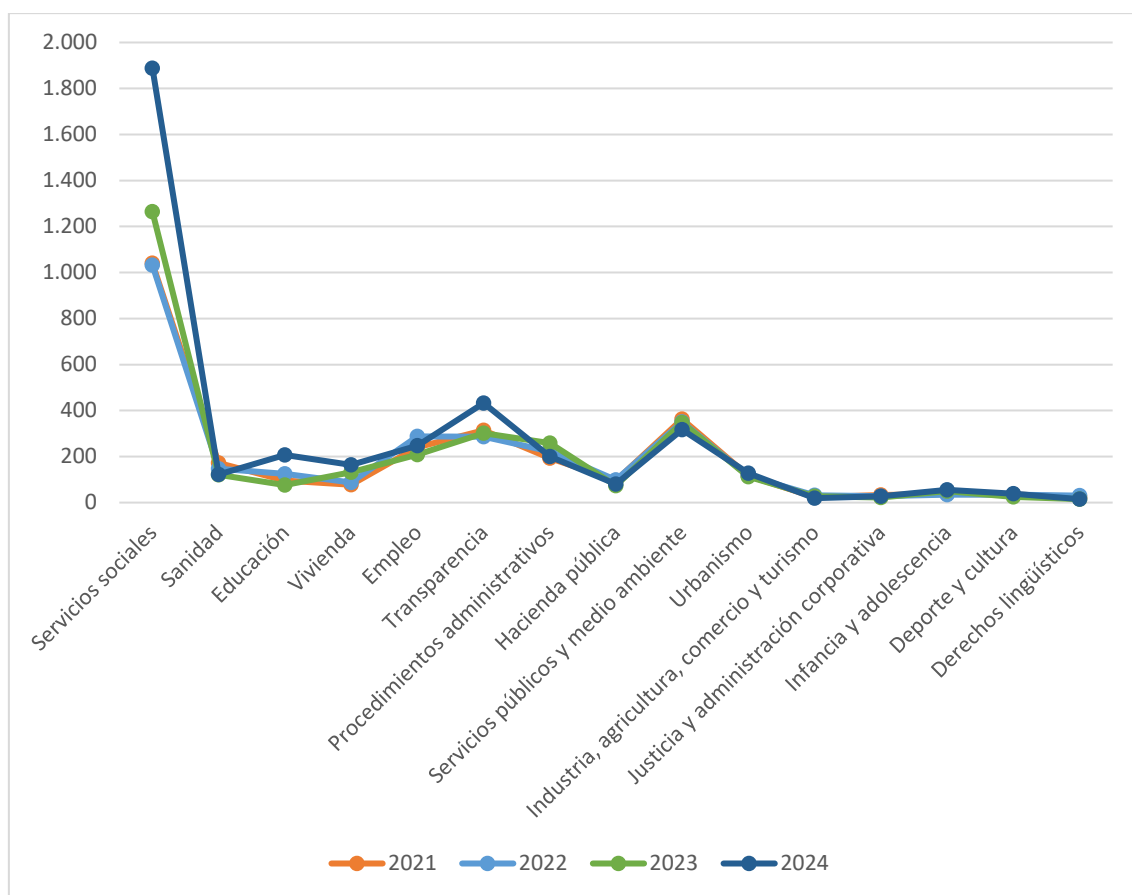
En las columnas referidas a los años:

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

En las columnas tituladas *variación 2024-2023*:

- Nº significa *diferencia entre el número de quejas en 2023 y 2024*
 $N^{\circ} = n^{\circ} \text{ quejas } 2024 - n^{\circ} \text{ quejas } 2023$
- % significa *porcentaje de variación respecto del número de quejas de la materia en 2023*
 $\% = (n^{\circ} \text{ quejas } 2024 - n^{\circ} \text{ quejas } 2023) / n^{\circ} \text{ quejas } 2023$

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



En general, la distribución de quejas por materias es similar a lo largo de los últimos años, como queda patente por el hecho de que las gráficas de los distintos años prácticamente se superponen.

Dicho esto, se aprecia un aumento sostenido de las quejas de Servicios Sociales desde 2022, que se ha acentuado fuertemente en 2024.

El mismo fenómeno se aprecia en Vivienda, aunque a una escala menor.

También cabe destacar el aumento de quejas en Transparencia en 2024.

Capítulo

3

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



Capítulo 3

Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención

3.1 Servicios sociales

3.1.1 Generales

Queja de oficio 9/2024 (queja nº 2450009). Incumplimiento de deberes de curatela

El Síndic de Greuges abrió una queja de oficio tras recibir un Auto del Juzgado de Primera Instancia de Elche que retiraba la curatela de una persona con discapacidad al Instituto Valenciano de Servicios Sociales (IVASS), por incumplimiento de sus funciones encomendadas. La citada decisión judicial también indicaba poner esta actuación en conocimiento del Observatorio de la Vulnerabilidad del Síndic de Greuges.

En su petición de informe inicial, y en cumplimiento de su obligación de prestar una especial atención a las personas que se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad, el Síndic solicitó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe sobre el incumplimiento de las funciones de tutela por parte del IVASS y sobre las medidas disciplinarias y de responsabilidad patrimonial adoptadas.

Tras la tramitación del expediente, esta institución dictó una Resolución de consideraciones. Entre otras recomendaciones, instó a extremar al máximo los deberes legales que como curadora ostente la Administración, así como a revisar el ejercicio de las funciones tutelares en el ámbito de las personas con capacidad jurídica modificada sujetas a cargos tutelares por la Generalitat, a fin de impedir nuevas remociones a consecuencia de un deficitario incumplimiento de estas. Además, el Síndic recomendó adoptar medidas concretas para garantizar que el IVASS contase con los medios personales y materiales necesarios para el desempeño de las funciones de apoyo y protección a las personas con discapacidad que tiene encomendadas.

La referida Resolución de consideraciones fue notificada el 20/12/2024, por lo que, a fecha de redacción de este informe, la Administración seguía en plazo para aceptar las recomendaciones o rechazarlas motivadamente.

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

3.1.2 Dependencia

En 2024 las quejas admitidas en el Síndic de Greuges sobre el Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia suponen cerca del 70% de las quejas en el área de

servicios sociales. Destacan, por su volumen, las referidas a graves demoras en resolver los expedientes, tanto en la fase de la resolución del grado como en la del programa individual de atención (PIA), o su revisión. Cada paso, desde el inicio del procedimiento, ya arrastra una singular demora que se va acumulando: la grabación de la solicitud, los requerimientos para subsanar documentación, la comprobación y/o validación por parte de la Conselleria, la valoración, la propuesta y la aprobación del PIA.

Hemos insistido constantemente en la necesidad de planes de choque en algunas poblaciones, dados los atrasos en las valoraciones, solicitando de aquellas y de la Conselleria una mayor implicación en la búsqueda de soluciones. El caso de la población de Ibi justificó una queja de oficio, la número 2450006, recogida en este *Informe anual 2024*.

Destacamos la existencia de numerosas quejas en expedientes de personas mayores de 90 años y también en menores de edad. En el caso de menores nos preocupa, especialmente, la demora en la resolución de grado, pues la Conselleria emplea un tiempo excesivo en revisar la valoración realizada previamente por los Servicios Sociales municipales, acentuando innecesariamente la demora. Por otra parte, especialmente complicadas son las revisiones de PIA cuando se trata de la búsqueda de un servicio de atención residencial para personas mayores de 90 años que no pueden ser atendidas adecuadamente de otra manera, evidenciándose la falta de plazas públicas residenciales, aunque tampoco se les oferta una prestación económica vinculada de garantía con agilidad.

Otro problema reiteradamente denunciado ha sido la demora en la actualización de los importes de las prestaciones económicas, especialmente en las prestaciones vinculadas al servicio de atención domiciliaria, tras la aprobación del Decreto 102/2022, de 5 de agosto del Consell, por el que se modifica el Decreto 62/2017, de 19 de mayo del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas. La entrada en vigor el 01/01/2023 de las nuevas intensidades de protección conllevó que durante 2023 muchas personas dependientes solicitaran las actualizaciones, y la falta de resolución de estas provocó en 2024 la entrada de numerosas quejas en ese sentido.

La lenta resolución de los expedientes de responsabilidad patrimonial derivados de expedientes de dependencia sin PIA tras el fallecimiento del titular, iniciados de oficio o promovidos por las personas herederas, son un motivo de queja constante e importante. La Conselleria está actualmente resolviendo reclamaciones iniciadas en 2018-2020.

Como apunte, cabe mencionar que la Instrucción de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores de fecha 17 de abril de 2024 por la que se indica la fecha de efectos de los PIA de prestaciones económicas de dependencia cuando se lleva a cabo un cambio de preferencias antes de la Resolución conllevó confusión y alarma, pues, al parecer, se ignoraba el tiempo transcurrido desde la solicitud inicial hasta el cambio de preferencias, en perjuicio de la persona interesada, cuando precisamente dichos cambios suelen venir motivados por la demora de la Administración en resolver sobre el primer recurso o prestación solicitada. Fue necesario deshacer esta situación con un informe técnico aclaratorio y el compromiso de la citada Dirección General de tramitar de oficio la retroactividad correspondiente a las resoluciones de concesión que hubieran aplicado otros criterios.

Finalmente, destacamos un avance positivo reivindicado por esta institución: la Conselleria ha empezado a conceder, en algunos casos e inexplicablemente no en todos, los efectos retroactivos del PIA desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial o, y esta es la positiva novedad, desde la fecha en que se reconoce el grado de dependencia si se aprobó en una fecha anterior a los seis meses, valgan como ejemplo las quejas número [2402478](#), [2403158](#), [2402869](#).

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

La demora en la aprobación de las resoluciones de grado en los expedientes de dependencia, a las personas en situación de dependencia, ha sido una constante en la Comunitat Valenciana a lo largo de la vigencia de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención. En estos 18 años hemos evidenciado que tanto las Administraciones locales como la autonómica se debían corresponsabilizar de los retrasos en las resoluciones, tal y como acreditan los informes anuales del Síndic y vienen destacando las correspondientes quejas de oficio a lo largo de estos años.

En los últimos meses ha ido aumentando el número de municipios que, respondiendo a las interpelaciones de esta institución, nos revelan las graves deficiencias de funcionamiento de dichos servicios, con falta de personal, problemas informáticos, de organización y otros.

Uno de esos ayuntamientos es el de Ibi (Alicante), a través de cuyos informes hemos podido conocer con mayor profundidad la dimensión del problema, que también afecta y es común a los servicios sociales en muchos pueblos y ciudades. Por ello, el Síndic de Greuges eligió a Ibi como municipio de referencia para la investigación que iniciamos con esta queja de oficio, en la que también nos dirigimos, como responsable final, a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

En esta queja de oficio, centramos la investigación en las causas, motivos y posibles soluciones a la demora que se produce en la realización de la valoración de las personas dependientes, dado el tiempo que transcurre desde la solicitud hasta dicha valoración, pasando previamente por la grabación de aquella por los servicios de atención primaria y su validación por parte de la Conselleria.

Por ello, solicitamos al Ayuntamiento de Ibi y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitieran información al respecto.

La Conselleria nos remitió dos documentos en los que desarrollaba las deficiencias detectadas y algunas propuestas de acción para superarlas. El Ayuntamiento nos contestó expresando su preocupación por el grave problema que soporta por la falta de personal. Además, nos relató algunas de las iniciativas que había dispuesto para superar la falta de personal y cómo mejorar su situación ante la valoración de las personas dependientes.

Simultáneamente a la tramitación de esta queja, el Síndic de Greuges convocó el 02/10/2024 una sesión monográfica del Observatorio de la Vulnerabilidad sobre «Dependencia: gestión y situación de demora en las valoraciones», en la que participaron técnicos de los servicios sociales de diferentes municipios, expertos en la materia, sindicatos y organizaciones sociales.

Las conclusiones de este encuentro figuran en la propia Resolución de consideraciones de esta queja dirigidas a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y tendentes a conseguir un compromiso y acciones que logran suprimir las demoras en el procedimiento de la dependencia y, especialmente, en la fase inicial de la valoración y consiguiente aprobación de la resolución de grado. Al Ayuntamiento de Ibi le trasladamos recomendaciones y sugerencias, dirigidas a lograr una plantilla más estable que permita agilizar la valoración de las personas dependientes del municipio.

En el momento de redactar este *Informe anual 2024* estábamos a la espera de recibir las respuestas de las dos administraciones a nuestra Resolución de consideraciones.

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

Queja nº 2401694. Demora en las resoluciones de grado y PIA

La demora de más de diez meses en la valoración de la dependencia de una persona de 95 años, que había presentado solicitud de reconocimiento de su situación, mostrando preferencia por el servicio de teleasistencia avanzada y por una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, motivó la apertura de esta queja.

Solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitieran un informe sobre este asunto.

El Ayuntamiento nos detalló su actividad en este expediente y nos informó que la solicitud de reconocimiento de grado de dependencia fue presentada en fecha 20/06/2023, grabada en el sistema ADA el 31/08/2023 y se subsanó la documentación que se requirió el 25/10/2023. Apareció en estado «comprobado» por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 09/11/2023, y se preveía realizar la valoración el 14/05/2024.

En su informe, la Conselleria exponía, además, que ya se le había reconocido un grado 3 de dependencia en una resolución de 20/05/2024, y el acceso al servicio de teleasistencia avanzada en una resolución de 23/05/2024, aunque no se había emitido resolución sobre el segundo recurso solicitado (prestación económica para cuidados en el entorno familiar). También recordaba a esta institución que la resolución de revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, y que no es posible indicar fecha de resolución, dado el elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Remitimos la Resolución de consideraciones a la Administración, sugiriendo la aprobación del PIA con la prestación económica no aprobada tras más de 13 meses desde la solicitud. En su respuesta, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda afirmó que aún no se había emitido una resolución sobre el segundo recurso solicitado (prestación económica para cuidados en el entorno familiar).

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401694, de 05/07/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401694, de 12/08/2024](#)

Queja nº 2401717. Demora en la resolución de PIA de un menor

Una persona denunció al Síndic que había solicitado en julio de 2023 el reconocimiento de la dependencia de un niño de tres años, y, aunque en noviembre de 2023 se le valoró, todavía no se había aprobado la resolución de grado correspondiente.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ratificó esa información e indicó a esta institución que la resolución de expedientes otorgando un grado de dependencia y, si procede, la resolución del PIA se realiza por orden cronológico de

presentación de solicitudes completas. En su informe, la Administración autonómica añadía que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación. Además, subrayaba que no es posible indicar la fecha de resolución, ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Remitimos una Resolución de consideraciones a la Conselleria y, entre otras, sugerimos que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente resolución de reconocimiento del grado de dependencia y del programa individual de atención correspondiente, así como que asumiera los posibles efectos retroactivos.

En su respuesta, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos reiteró que no se había emitido la resolución sobre el reconocimiento de la situación de dependencia y el grado de esta.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401717, de 04/07/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401717, de 13/08/2024](#)

Queja nº 2401314. Demora en la valoración de grado y la resolución del PIA

Esta institución recibió una queja por la demora en resolver una solicitud para el reconocimiento de la dependencia de una persona de 89 años, que había presentado su petición en septiembre de 2023 en el Ayuntamiento de Ibi y, transcurridos más de seis meses, no había sido valorada. En su escrito, la persona promotora de la queja manifestaba su preocupación por que la Administración local le indicó que estaban valorando solicitudes de octubre de 2022.

Tras solicitar un informe a la Administración local y a la autonómica, el Ayuntamiento de Ibi informó al Síndic de Greuges que no había procedido a valorar a la persona interesada, ya que existían 288 expedientes pendientes de valoración en los que habían transcurrido más de tres meses.

El Síndic emitió una Resolución de consideraciones sugiriendo al Ayuntamiento de Ibi que, tras más de ocho meses de tramitación del expediente, procediera de manera urgente a valorar a la persona solicitante; e instó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a que procediera a emitir con urgencia la correspondiente resolución de reconocimiento del grado de dependencia de la persona interesada, y el programa individual de atención que de este se derivase, así como que asumiera los posibles efectos retroactivos.

El Ayuntamiento de Ibi no remitió ninguna respuesta a nuestra Resolución de consideraciones, y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos comunicó que no se había procedido a emitir ninguna resolución, ya que la persona interesada no había sido valorada.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401314, de 07/06/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401314, de 08/08/2024](#)

Queja nº 2401647. Demora en la actualización del importe de la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio (SAD)

En abril de 2024 entró un escrito en el Síndic indicando que la persona interesada era dependiente y tenía concedida una prestación económica vinculada al SAD por la que percibía 389 euros al mes. Sin embargo, dicha prestación no se había incrementado después del 01/01/2023, a pesar de la solicitud de actualización de prestaciones realizada el 20/01/2023.

Esta queja era reiteración de una anterior ante esta institución, la nº 2302383, que se cerró sin que la Administración diera solución al problema planteado. La Administración autonómica competente en la materia no se había manifestado ni pronunciado sobre dicha actualización, derivada del Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos enviara un informe sobre este asunto. La Administración reconoció que aún no se había emitido una resolución al respecto. Además, añadió que la resolución de revisión del programa individual de atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, y que estimaba que la correspondiente resolución sería emitida antes del transcurso del segundo semestre del año 2024.

Remitimos una Resolución de consideraciones apelando a una rápida aprobación de la resolución que actualizase la prestación que percibía la persona interesada y solicitada hacía más de 18 meses.

En su respuesta, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no aportó información diferente de la ya recibida en el informe inicial y no se había emitido la resolución reclamada con el nuevo importe.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401647, de 22/07/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401647, de 26/08/2024](#)

Queja nº 2400591. Demora en la resolución de un expediente de responsabilidad patrimonial

El objeto de esta queja fue la demora de más de cuatro años en resolver un expediente de responsabilidad patrimonial por dependencia.

Se da la circunstancia de que, en relación con estos hechos, esta institución ya había tramitado con anterioridad la queja nº 2301290, en la que se dictó una Resolución de cierre, sin que la Conselleria llevase a cabo las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones de esta institución, entre las que figuraba la definitiva implementación de un programa informático para la gestión de estos expedientes, que, según la información facilitada por la propia Conselleria, lleva en estudio varios años.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda comunicó al Síndic que el expediente se encontraba pendiente de resolución definitiva, habida cuenta de que la propuesta de resolución fue favorable. Por otro lado, indicaba que, desde esa Conselleria, se había solicitado el desarrollo de una aplicación informática para la gestión de estos expedientes y que desde la Dirección General de la Tecnología de la Información y la Comunicación se estaba trabajando en el desarrollo de dicha aplicación, encontrándose en proceso, y manifestaba expresamente «sin que esta Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores tenga más información al respecto».

Esta institución solicitó a la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública que nos informase sobre el estado en el que se encontraban los trabajos de desarrollo de la aplicación informática, así como sobre la previsión temporal en que su implantación sería posible.

El informe señalaba expresamente que «Hay que tener en consideración que la aplicación a desarrollar no solo debe cubrir las necesidades del ámbito competencial de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, sino de todos los ámbitos competenciales que gestionen expedientes de responsabilidad patrimonial (Sanidad, Educación, Agricultura, Industria...)» y que su implantación estaba prevista para 2025.

Tras todo lo actuado, emitimos una Resolución de consideraciones, dirigidas a las dos Consellerias implicadas. La Conselleria de Hacienda se comprometió a acelerar el desarrollo de la nueva aplicación de Gestión de Expedientes de Responsabilidad Patrimonial y su implementación en la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda; y esta última se limitó a indicar que el expediente será resuelto «tan pronto como la organización del servicio lo permita y con la menor demora posible para causar el menor perjuicio a la persona interesada».

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400591, de 17/07/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2400591, de 20/09/2024](#)

Queja nº 2401599. Demora en la revisión del PIA y falta de información sobre listas de espera

La demora en la tramitación del expediente de dependencia del padre de la promotora motivó esta queja.

La promotora del expediente indicó al Síndic que, por una resolución de 12/07/2023, se reconoció a la persona dependiente una situación de dependencia en grado 2, pero que se demoraba la aprobación de la resolución de su PIA, concediéndole el Servicio de Atención Residencial que tenía solicitado.

En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda expuso que, con fecha 16/09/2022, la persona dependiente presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la dependencia; pero, aunque ya se le había reconocido un grado 2 de dependencia en la resolución de 12/07/2023, aún no se había resuelto el PIA que debía concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

La Administración señalaba, también, que se estaba analizando la priorización de centros solicitados y que, en cuanto existiese una plaza disponible, se pondría en su conocimiento. No constaba, según nos informó, que se hubiese ofertado a la persona dependiente la prestación vinculada de garantía.

Remitimos una Resolución de consideraciones a la Conselleria con referencias a la publicación de las listas de espera, a la oferta de una prestación vinculada de garantía y a la necesaria urgencia en resolver el expediente.

Transcurrido el plazo fijado, la preceptiva respuesta de la Conselleria no había tenido entrada en esta institución.

No obstante, realizada una diligencia telefónica con la interesada con fecha 13/08/2024, ésta puso en nuestro conocimiento que a su padre le concedieron plaza pública en la

Residencia de Carlet, recientemente, si bien no le había sido notificada la resolución aprobatoria del PIA, ni abonados los derechos retroactivos.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401599, de 05/07/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401599, de 19/08/2024](#)

Queja nº 2401390. Demora en la revisión del PIA

En el escrito de queja se informaba al Síndic que la interesada tenía reconocido un grado 1 de dependencia y, tras agravarse su estado de salud, en abril de 2023 solicitó una revisión de grado. En septiembre de 2023 se aprobó la resolución en la que se le asignaba un grado 3 de dependencia, pero la resolución PIA se demoraba sustancialmente.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos comunicó que en junio de 2024 se había resuelto el PIA en el que se reconocía el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 455,40 euros y fecha de efectos desde el día 09/11/2023, y que el abono se realizaría en breve.

Trasladado este informe a la interesada, en sus alegaciones expresó su disconformidad con las ayudas aprobadas en el PIA al no respetar los efectos retroactivos debidamente.

Estimamos oportuno remitir una nueva resolución a la Conselleria, solicitando una aclaración sobre los efectos retroactivos del PIA.

En su respuesta se nos trasladó lo siguiente:

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

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

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

Por tanto, tras el referido informe aclaratorio, estimamos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda iba a tramitar de oficio, sin que la persona interesada haya de actuar de parte, la correspondiente retroactividad, reconociendo los efectos retroactivos desde que hayan transcurrido seis meses desde la fecha de presentación de la preferencia inicial.

- [Resolución de cierre de la queja nº 2401390, de 12/11/2024](#)

3.1.3 Vulnerabilidad

En el ámbito de la vulnerabilidad, debemos hacer especial mención a las numerosas quejas relativas a la renta valenciana de inclusión (RVI), prestación definida por la Ley 19/2017 como un derecho subjetivo que se concreta a través de una ayuda económica y/o una prestación profesional para realizar un proceso de inclusión social, dirigida a cubrir las necesidades básicas que garanticen la calidad de vida combatiendo la exclusión y la vulnerabilidad social.

Precisamente por estar dirigida a cubrir las necesidades básicas y porque, en muchas ocasiones, los únicos ingresos económicos que perciben los beneficiarios son las cuantías que tienen reconocidas por este concepto, preocupan especialmente a esta institución las quejas recibidas por la demora en la regularización de la renta valenciana tras las variaciones del ingreso mínimo vital (IMV). El Síndic sugirió a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la modificación de la ley para recoger expresamente la aplicación retroactiva de las variaciones del IMV desde momento en que se produjeron.

La demora de la Conselleria en resolver las solicitudes de RVI —incluso cuando concurre causa para la tramitación de la solicitud por el procedimiento de urgencia, como en el caso de solicitantes víctimas de violencia de género— o en abonar los atrasos cuando estos pertenecen a ejercicios presupuestarios anteriores con los perjuicios que ello ocasiona a los ciudadanos, sigue siendo el objeto de muchas de las quejas que recibimos sobre esta materia.

Por otra parte, en lo referente a la vulnerabilidad, queremos destacar también la queja que tramitamos en 2024 por el desmantelamiento de tres asentamientos de personas sin hogar en el antiguo cauce del río de la ciudad de València, cuyas recomendaciones fueron aceptadas por el Ayuntamiento de València.

Queja nº 2400362. Denuncia de actuaciones del gobierno municipal. Desalojo de espacios públicos y retirada de subvenciones destinadas al reparto de alimentos a personas en situación de extrema vulnerabilidad

Una concejala del Ayuntamiento de València presentó una queja por las actuaciones del Gobierno local en relación con el desmantelamiento de asentamientos en el antiguo cauce del río Turia, así como la retirada de ayudas para repartir alimentos a personas vulnerables sin hogar.

El Ayuntamiento de València informó que en el antiguo cauce del río Turia se concentra población heterogénea que acude a acopiar alimentos gratuitos sin ningún tipo de criterio técnico ni valoración de la necesidad ni conexión con el sistema público de servicios sociales, y que nada tiene que ver con las personas sin hogar que pernoctan en el lecho del río, población que es atendida habitualmente por los Servicios Sociales Municipales, como son los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS), el Centro de Atención a la Inmigración (CAI) y Centro de Atención a Personas sin Techo (CAST).

Asimismo, el Ayuntamiento también señaló a esta institución que desde Servicios Sociales se han mantenido diferentes reuniones con las entidades que realizan repartos de alimentos, con el fin de orientar y ordenar la actividad realizada, consensuando criterios de valoración y derivación, así como de atención digna en espacios acondicionados y optimización de recursos.

En nuestra Resolución de consideraciones recordamos al Ayuntamiento de València la obligación legal de ofrecer los servicios y las prestaciones sociales básicos a las

personas sin hogar y/o inmigrantes, sea cual sea su situación administrativa, y proporcionar asistencia y alojamiento en situaciones de emergencia; así como la obligación de reconocerles los mismos derechos de las personas usuarias de los Servicios Sociales y actuar conforme a los mismos.

El Ayuntamiento de València aceptó las recomendaciones del Síndic, asumiendo que su finalidad era favorecer una adecuada atención a un sector de la población especialmente vulnerable que ocupa de manera habitual espacios públicos, constituyendo su lugar habitual de residencia. Asimismo, indicamos que constituía una clara prioridad ofrecer solución a través del sistema de Servicios Sociales, en coordinación con otras instancias administrativas.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400362, de 09/05/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2400362, de 05/07/2024](#)

Queja nº 2402681. Demoras en ayuda. Personas extuteladas en centros de acogida o centros de emancipación

El director de un centro de acogida solicitó, en enero de 2023, la renta valenciana de inclusión, modalidad renta de garantía de inclusión social (RGIS), para un joven tutelado por el IVASS. Posteriormente, cuando el joven ya residía en el hogar de emancipación, se le requirió que aportase nueva documentación, que presentó en mayo de ese año ante el registro del Ayuntamiento de Alicante. Desde entonces no había vuelto a tener noticias de la Administración sobre esta ayuda. En julio de 2024 finalizó su estancia en el hogar de emancipación y pasó a residir en una habitación alquilada en una situación de gran vulnerabilidad.

En los informes iniciales, el Ayuntamiento de Alicante comunicó al Síndic que había realizado todos los trámites, con informe favorable para la concesión de la ayuda. Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos informó de que iba a revisar toda la documentación y comprobar si estaba incorporada al expediente debidamente. En lo referente a si se había adoptado algún criterio de preferencia en la tramitación de las ayudas (teniendo en cuenta que la persona solicitante había estado en un centro de acogida y en un hogar de emancipación), la Conselleria nos comunicó que, en este caso en particular, desde atención primaria no se había dado tal carácter de urgencia a este expediente, por lo que se seguía su tramitación ordinaria.

El Síndic, en su Resolución de consideraciones, sugirió a la Conselleria, entre otras cosas, que resolviera, con carácter urgente, la solicitud de la prestación, concediendo a la persona interesada la renta valenciana de inclusión, con efectos desde febrero de 2023 (primer día del mes siguiente a la fecha de la solicitud). Asimismo, esta institución sugirió al Ayuntamiento de Alicante que valorase tramitar con «carácter de urgencia» los expedientes de RVI cuyos titulares sean extutelados de la Generalitat o que hayan vivido en centros de acogida u hogares de emancipación de la Administración autonómica, si hay una especial vulnerabilidad.

El Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestras consideraciones, valorando positivamente la sugerencia indicada, y la Conselleria nos comunicó que ya había abonado la ayuda de la RVI al interesado, incluidos los atrasos debidos.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402681, de 09/09/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2402681, de 03/10/2024](#)

Renta valenciana de inclusión (RVI)

Queja de oficio 6/2023 (nº 2302726). Impago de las prestaciones correspondientes a años anteriores

En el *Informe anual 2023* hicimos referencia a esta queja de oficio, aunque en el momento de redactar aquel *Informe* no habíamos recibido respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra Resolución de consideraciones.

Desde el año 2021 se estaba produciendo un goteo constante de quejas ante esta institución, motivadas por impagos de mensualidades de la prestación de RVI correspondientes a ejercicios presupuestarios anteriores. Las quejas se iniciaron en 2021 respecto de deudas del 2020, pero se fueron sucediendo en los siguientes años, referidas mayoritariamente a deudas de mensualidades de años anteriores, aunque la casuística era variada. Esto motivó la apertura de esta queja de oficio el 19/10/2023.

El 19/12/2023 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el que nos indicaba que se estaba trabajando en la mejora del aplicativo informático que sirve de soporte a la gestión de la prestación, a fin de que los compromisos de gasto correspondientes a ejercicios anteriores y que se encuentren pendientes del reconocimiento de la obligación se hagan efectivos durante el primer trimestre de la anualidad correspondiente.

Ante las argumentaciones presentadas por la Conselleria, desde esta institución remitimos una Resolución de consideraciones a la Administración, sugiriéndole que informase a las personas afectadas por la suspensión de alguna mensualidad de las ayudas de RVI sobre los motivos y la previsible resolución de dicha incidencia. Insistíamos, también, en que se detallase con claridad cuándo se produciría la subsanación; que se informase a las personas afectadas de su derecho a reclamar intereses; que se resolvieran con agilidad las modificaciones en las prestaciones, sin interrumpir el pago en mensualidad alguna; y que se introdujesen en el aplicativo informático las mejoras que permitieran evitar los desajustes que la actual gestión estaba evidenciando.

En su respuesta, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda comunicó que estaba reforzando los medios materiales y humanos dedicados a la gestión e información de las incidencias que pudiesen ocurrir durante la gestión de la prestación.

Con relación a que informase a las personas afectadas de su derecho a reclamar intereses, se limitó a responder que ajustaría su actuación a lo establecido en la ley.

Asimismo, indicó que estaba efectuando un estrecho seguimiento y revisión del procedimiento técnico-administrativo implantado con el fin de subsanar cualquier eventualidad que pudiera producirse, para resolverlas a la mayor brevedad y dentro del plazo legalmente establecido. También informó de que, desde la puesta en marcha de la RVI, se venía realizando un gran esfuerzo para implementar nuevos mecanismos digitales en aras de resolver todas las incidencias que se producen a nivel informático, así como para mejorar sus funcionalidades y automatismos, y adaptar la aplicación a las nuevas necesidades. Por último, informaba de que se estaba efectuando un estrecho seguimiento del aplicativo informático que se utiliza para la gestión de la RVI.

En la Resolución de cierre manifestamos que, precisamente durante la segunda semana de febrero de 2024, poco antes del cierre de este expediente, habíamos vuelto a recibir un número significativo de quejas por impago de la mensualidad de enero de ese año.

Aunque la Conselleria había resuelto con rapidez el incidente informático que había provocado la suspensión del abono de la nómina de enero de 2024 de la RVI, esta demora, de apenas unos días, provocó de inmediato la alarma y la preocupación lógica entre los perceptores de esta ayuda.

Si bien a lo largo de 2024 se ha reducido sensiblemente el número de quejas sobre este problema, estamos expectantes por si, con el inicio del nuevo año y el cambio de presupuesto, se producen de nuevo estas irregularidades.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2302726, de 08/01/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja de oficio nº 2302726, de 23/02/2024](#)

Queja nº 2400468. Incidencia en pagos

El motivo de esta queja fue la disconformidad de una persona con la cuantía de la renta valenciana de inclusión que le había sido reconocida. En concreto, en su escrito manifestaba que se le había descontado el importe mensual —259,97 euros— del ingreso mínimo vital (IMV) cuando, en realidad, no estaba percibiendo esta última prestación. De hecho, había acreditado este extremo presentando en el Ayuntamiento de Alicante un certificado del INSS de importes al cobro.

Por ello, solicitamos información sobre los hechos expuestos tanto al Ayuntamiento de Alicante como a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

En su informe, el Ayuntamiento de Alicante señaló que ya había trasladado el error en el aplicativo informático, ajeno a la Entidad local, a la Conselleria (Administración a la que compete la resolución del expediente). Por su parte, la Conselleria nos informó de que la regularización se aplicaría a partir del mes siguiente al de la comunicación de la variación por parte del INSS, según lo establecido en el artículo 18.3 de la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de renta valenciana de inclusión.

Una vez tuvimos conocimiento a través de las alegaciones de la interesada de que, con fecha 29/05/2024, la Conselleria le había abonado el importe correcto de la renta valenciana de inclusión correspondiente a esa mensualidad, pero no los atrasos resultantes de la minoración mensual de la prestación (cuyo cálculo ella estimó en 5.700 euros), realizamos una nueva petición de informe a la Conselleria para que nos indicara la fecha concreta en que el INSS había comunicado la variación, y que justificase por qué, una vez aclarado el error, no se le habían liquidado las cuantías indebidamente descontadas.

La Administración nos informó de que el INSS comunicó el 29/04/2024 la baja del IMV con efecto desde el 01/01/2023.

Tras todo lo actuado, emitimos una Resolución de consideraciones en la que recomendamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que instara a la Administración estatal a revisar los protocolos de intercambio de información y que valorara abordar la modificación del artículo 18.3 de la Ley 19/2017, de renta valenciana de inclusión, estableciendo expresamente la aplicación retroactiva de las variaciones del ingreso mínimo vital a la fecha en la que se produjeron estas. Además, sugerimos que regularizara el pago de la prestación y abonara a la interesada los atrasos, teniendo en cuenta que había quedado acreditado que la baja del IMV se produjo con efecto desde el 01/01/2023.

En la respuesta a nuestra Resolución, la Conselleria manifestó que su actuación se ajustaba a la normativa establecida y que había actuado de conformidad con las comunicaciones efectuadas por el INSS. No obstante, consideramos parcialmente aceptadas nuestras consideraciones dado que, en relación con la sugerencia de que se valorase abordar la modificación de la ley, esa Administración indicó que estudiaría dicha propuesta para futuras modificaciones y que se encontraba en trámite el anteproyecto de ley para la mejora de la renta valenciana de inclusión. Anteproyecto que, por un lado, abría la puerta a la regularización automática por el órgano competente de estas variaciones. Por otra parte, en lo relativo a que las variaciones del IMV tengan efectos retroactivos, se remitía a lo que establecieran los instrumentos de colaboración y compensación entre el INSS y la Generalitat Valenciana.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400468, de 20/12/2024](#)

Queja nº 2403233. Atrasos

El objeto de esta queja fue el impago de los atrasos de la renta valenciana de inclusión, prestación que fue concedida a la interesada por una resolución de 12/02/2020, correspondientes al año 2021, después de que su pago se hubiese visto interrumpido por una incidencia debida al cambio de apellido de la interesada.

Se da la circunstancia de que estos mismos hechos fueron objeto de las quejas tramitadas en esta institución con los números 2202501, 2301400 y 2303903, en las que la conselleria competente en Servicios Sociales nos informó de que el abono de los atrasos se efectuaría mediante la modalidad que establece el Decreto 77/2019, de 7 de junio, del Consell, y que se habían iniciado las gestiones para realizarlo. Estas quejas fueron cerradas sin que la Administración aceptara las consideraciones efectuadas desde esta institución, dado que, al cierre, no se había procedido al abono de las cuantías adeudadas.

Realizada la petición de informe a la Conselleria, ésta continuó señalando, en informe de fecha 12/10/2024, que se habían iniciado las acciones oportunas para su abono, «sin que resultase previsible la fecha en la que se haría efectivo el pago».

Tras ello, emitimos la Resolución de consideraciones en la que recomendamos a la Conselleria que, con carácter general y dada la finalidad de la prestación, agilizase el pago de los atrasos de la renta valenciana de inclusión y le sugerimos que procediera, con carácter urgente, al abono a la promotora de la queja de los atrasos que se le adeudaban.

En su respuesta, la Conselleria nos informó de que, finalmente, con fecha 26/11/2024, se había procedido al pago, y, en consecuencia, tras habernos confirmado la interesada esta información, procedimos al cierre de la queja.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2403233, de 13/11/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2403233, de 17/12/2024](#)

Queja nº 2401601. Demora en resolver la RVI

En abril de 2024 el promotor de la queja de referencia se dirigió a esta institución por la falta de resolución de la solicitud de renta valenciana de inclusión, que había presentado el 16/06/2023.

El Síndic se dirigió tanto al Ayuntamiento de València (administración instructora), como a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda (administración con competencias para resolver). El Ayuntamiento informó a esta institución de que había emitido el correspondiente informe propuesta en plazo y que, tras el regreso del expediente al ámbito local para la modificación del nombre del titular y la incorporación de documentación, se remitió un nuevo informe propuesta aprobatorio el 28/02/2024.

El Ayuntamiento dejó constancia expresa en su informe de que la Conselleria, con fecha 12/03/2024, les había comunicado que el interesado tenía concedida la renta activa de inserción (RAI) entre el 02/03/2024 y el 01/02/2025 y, al ser incompatible con la renta valenciana de inclusión, les solicitó que requiriesen la documentación al interesado y cambiasen el sentido de la propuesta, en su caso.

La Conselleria, por su parte, hizo constar ante esta institución la fecha de concesión de la RAI y manifestó su incompatibilidad con la RVI.

Esta institución emitió una Resolución de consideraciones sugiriendo a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que reconociese el derecho del interesado a percibir la prestación desde el primer día del mes siguiente al de la presentación de la solicitud hasta la fecha en la que concurrió la causa de incompatibilidad (reconocimiento de la RAI).

La queja fue cerrada sin que hubiésemos recibido la preceptiva respuesta de la Administración en plazo, si bien esta llegó con posterioridad, no pudiendo deducirse de la misma que hubiese emitido una resolución expresa. De hecho, en el momento de la redacción de este *Informe anual 2024*, se encuentra en trámite una nueva queja formulada por el interesado en el mes de diciembre de 2024 por la falta de resolución.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401601, de 02/07/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401601, de 28/08/2024](#)

Queja nº 2401837. Demora en resolver la RVI de una persona víctima de violencia de género con un menor a su cargo

En mayo de 2024, la promotora de la queja se dirigió a esta institución porque no había recibido una resolución expresa de la solicitud de renta valenciana de inclusión que había presentado un año antes, el 16/05/2023. Resulta destacable que la interesada manifestó que era víctima de violencia de género y que tenía un hijo pequeño y se encontraba en una situación muy precaria.

Por ello, solicitamos información al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. El Ayuntamiento nos informó de que, desde el 13/11/2023, el expediente se encontraba en estado de propuesta aprobada en el ámbito de la Generalitat y, desde el 09/05/2024, constaba como revisado desde la Dirección General competente y pendiente de fiscalización y resolución.

La Entidad local hizo constar también que la titular había presentado el 16/10/2023 la documentación necesaria para considerar la tramitación por procedimiento de urgencia y así constaba en el aplicativo.

La Conselleria, por su parte, señaló que en el expediente habían tenido lugar diversas variaciones y que se encontraba en tramitación.

El Síndic emitió una Resolución de consideraciones en la que recordaba a ambas administraciones la obligación de cumplir los plazos establecidos para la tramitación de los asuntos y, específicamente a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, la obligación legal de dar cumplimiento a los preceptos legales para la tramitación de las solicitudes de las mujeres víctimas de violencia de género, garantizando la efectividad de los derechos que tienen reconocidos. También sugerimos a la Conselleria que resolviese, con carácter urgente, sobre la concesión de la prestación solicitada.

En su respuesta, el Ayuntamiento destacó como medidas adoptadas para el cumplimiento de los plazos la incorporación de personal, así como la formación específica para todo el personal implicado en la renta. Por su parte, la Conselleria nos indicó que ya se había emitido la correspondiente resolución, encontrándose en curso de notificación. En consecuencia, procedimos al cierre de la queja.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401837, de 13/08/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401837, de 09/09/2024](#)

3.1.4 Discapacidad

Como venimos señalando en años anteriores, las demoras en la tramitación de los expedientes de discapacidad siguen conformando el principal motivo de queja de la ciudadanía en esta materia.

La valoración de discapacidad permite reconocer y garantizar los derechos de las personas con discapacidad. A través de esta valoración, se determina el grado de limitación que tienen para desarrollar sus actividades diarias y se establecen las prestaciones y beneficios a los que tienen derecho.

La valoración de discapacidad también es necesaria para acceder a programas de empleo y formación adaptada, así como a servicios de asistencia y rehabilitación. Además, puede servir como base para solicitar adaptaciones en el entorno laboral y en otros ámbitos de la vida cotidiana.

Esta demora, por tanto, tiene un impacto directo en la calidad de vida de los solicitantes, puesto que sin el reconocimiento oficial de su discapacidad se ven excluidos de ayudas, programas de empleo adaptados y oportunidades cruciales para su bienestar, máxime si el solicitante es un menor.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos ha comunicado, en reiteradas ocasiones, que el retraso en las valoraciones viene provocado por la aplicación del nuevo baremo (BAREDI) del Real Decreto 888/22, que entró en vigor el 20 de abril de 2023, así como en la creciente afluencia de solicitudes, por lo que desde esta institución, y así se lo hemos comunicado a la administración, consideramos que se hace necesario que se aplique con carácter inmediato un Plan de choque para conseguir que estas solicitudes se resuelvan en el plazo establecido y evitar que aumente el tiempo de espera de los solicitantes.

Queja nº 2401303. Demora de más de un año en la revisión de grado

El objeto de esta queja fue la demora excesiva, de más de un año, en resolver la solicitud de revisión de grado de discapacidad de la persona promotora.

El Síndic requirió a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los hechos denunciados, pero no recibió ningún informe, pese a que la citada Administración autonómica solicitó una ampliación del plazo, que se le concedió.

En nuestra Resolución de consideraciones requerimos a la Conselleria de Servicios Sociales que, debido a la demora excesiva, resolviera con carácter urgente la solicitud de revisión del grado de discapacidad de la persona interesada.

La queja se cerró sin que la Administración aceptara nuestras recomendaciones, lo que nos comunicó en su respuesta, fuera del plazo establecido.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401303, de 18/07/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401303, de 24/09/2024](#)

Queja nº 2400321. Demora en la revisión de grado. Solicitud extraviada por la Administración

La demora de un año en atender la solicitud de revisión del grado de discapacidad de una persona motivó la apertura de esta queja.

La persona interesada presentó una solicitud de revisión de su grado de discapacidad ante el Ayuntamiento de l'Alfàs del Pi y, debido a que la tramitación de la mencionada solicitud corresponde a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, la misma fue remitida a la Administración autonómica.

La Conselleria informó al Síndic de que no localizaba la solicitud, a pesar de que el Ayuntamiento de l'Alfàs del Pi insistía en que la había enviado, e instó a la persona interesada a volver a presentar otra solicitud de revisión de su grado de discapacidad.

Finalmente, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos informó que ya había localizado la solicitud presentada, pero no había procedido a la valoración de la persona interesada.

En ese sentido, remitimos una Resolución de consideraciones para que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, resolviera urgentemente la solicitud que fue presentada inicialmente.

La queja se cerró porque la Conselleria nos comunicó que se había citado a la persona interesada para su valoración, con carácter urgente, y, finalmente, la persona interesada informó al Síndic de que se había resuelto su solicitud.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400321, de 01/10/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2400321, de 25/10/2024](#)

Queja nº 2402449. Demora en el reconocimiento de grado de un menor y solicitud de becas

En un escrito de queja de junio de 2024 se nos informó que la persona interesada, menor de edad, solicitó el reconocimiento, declaración y calificación de su grado de discapacidad, y no había obtenido respuesta.

Del mismo modo, se comunicaba al Síndic que a la persona interesada le urgía la valoración para la solicitud de becas para su educación, así como para la adquisición de determinados recursos para su desarrollo.

En ese sentido, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los hechos denunciados, pero, tras haber recibido una ampliación del plazo inicialmente concedido, en el momento de realizar la Resolución de consideraciones no habíamos recibido el informe de la Conselleria.

En nuestra Resolución de consideraciones solicitamos a la Conselleria que resolviera con carácter urgente la solicitud del grado de discapacidad de la persona interesada, menor de edad, presentada el 28/06/2023, hacía más de 15 meses.

En su respuesta, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos comunicaba que no se había procedido a emitir la correspondiente resolución.

En el cierre de la queja indicamos a la Administración que el hecho de que esta demora afectase a una persona menor de edad implicaba, además, la vulneración del derecho que tiene toda niña, niño y adolescente a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402449, de 03/09/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2402449, de 04/10/2024](#)

Queja nº 2303278. Residencia y Centro Ocupacional Oriol. Falta de soluciones

El 30/10/2023 el presidente de la Asociación AMPA Oriol volvía a dirigirse al Síndic de Greuges reiterando quejas anteriores, la nº 2001873 y la nº 2200233, ante la situación de la Residencia y del Centro Ocupacional Oriol tras la DANA sufrida en la Vega Baja en 2019 y que afectó directamente a estas instalaciones.

La Residencia, con 30 residentes, se ubicó provisionalmente, tras la DANA, en unas instalaciones de Torreveja con graves problemas de infraestructuras y carencias de medios, además de que los usuarios estaban alejados de sus familias. En noviembre de 2022 se adquirió el antiguo Asilo de Orihuela para realizar allí la nueva residencia, pero había transcurrido casi un año y no habían empezado las obras, y ni siquiera conocían si había un proyecto aprobado.

El Centro Ocupacional se ubicó, tras la DANA, en el centro cívico de la pedanía La Aparecida, mientras el centro original, El Palmeral, se encontraba abandonado. El Ayuntamiento se comprometió a rehabilitarlo, pero no habían empezado obra alguna, a pesar de haberse aprobado una importante partida presupuestaria para dicho fin.

Tras recabar distintos informes, remitimos una Resolución de consideraciones a las dos administraciones implicadas. El Ayuntamiento de Orihuela manifestó estar trabajando

constantemente en la rehabilitación del Centro Ocupacional Oriol, incluyendo partidas presupuestarias con dicho fin y manteniendo las oportunas reuniones y compromisos con diversos departamentos de la Generalitat afectados en esta construcción. El Ayuntamiento también informó de que las obras podrían estar finalizadas a finales de enero de 2025, salvo circunstancias sobrevenidas.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda comunicó que ya se había preparado la documentación necesaria para licitar la redacción de los proyectos básico y de ejecución, y la dirección facultativa de la parte del Asilo de Orihuela destinada a albergar la Residencia de Personas con Discapacidad. En cuanto a la Residencia de Torrevieja, el ayuntamiento de dicho municipio había propuesto que se modificase el cambio de destino de este recurso para ser destinado a Residencia de Personas con Discapacidad, Residencia de Personas con Discapacidad en el ámbito de la Infancia y Adolescencia y Punto de Encuentro Familiar.

Las obras de rehabilitación de dicha residencia habían sido suspendidas por orden de la citada Corporación municipal, a la espera de que se aprobase por la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública el cambio de destino. Una vez aprobado, se reanudaría la ejecución de dichas obras.

En la Resolución de cierre de 24/04/2024 se valoraron positivamente los avances en la rehabilitación del Centro Ocupacional por parte del Ayuntamiento, aunque quedó en evidencia un mayor retraso en la construcción de la Residencia, a cargo de la Conselleria.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2303278, de 04/03/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2303278, de 24/04/2024](#)

Queja nº 2400032. Deficiencias del Centro de Atención de Personas con Discapacidad Psíquica (CAMP) Santa Faz

La hermana de una usuaria del Centro de Atención de Personas con Discapacidad Psíquica (CAMP) Santa Faz presentó una queja ante el Síndic en relación con las numerosas deficiencias detectadas en dicho centro, que podrían afectar a los derechos de las personas residentes en ella.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda trasladó al Síndic el informe solicitado, en el que detallaba la actuación en relación con la hermana de la promotora de la queja. Igualmente, la Administración adjuntó las actas de las dos últimas inspecciones que había realizado (una en noviembre de 2021 y la otra en marzo de 2022). También indicaba las mejoras efectuadas y subrayaba que la propia Administración había solicitado dos plazas de fisioterapeuta, al entender que un único profesional no era suficiente para garantizar una atención óptima.

A la vista de lo actuado, el Síndic dictó una Resolución de consideraciones a la Administración en la que urgía a realizar la inspección correspondiente en el CAMP Santa Faz para comprobar el funcionamiento óptimo y la adecuación de espacios e instalaciones. Además, instaba a incorporar a los dos fisioterapeutas para así garantizar el servicio a las personas usuarias y/ o residentes en el CAMP Santa Faz.

Un mes más tarde, el Síndic recibió un nuevo informe de la Conselleria donde indicaba que en febrero de 2024 se había realizado una inspección en el CAMP Santa Faz, y como el Centro se había comprometido a resolver los incumplimientos e incidencias

detectados. Con el fin de realizar su seguimiento, se había propuesto la inclusión de dicha residencia en el plan de actuación de la inspección para el año 2025.

Igualmente, ratificaba la solicitud de aumentar las plazas de fisioterapeuta para dicho centro. Finalmente refería las actuaciones de seguimiento que, junto a la Dirección General de Infraestructuras Sociosanitarias, se efectuaban en relación con el mantenimiento de las instalaciones.

Por ello, sin poder considerar como plenamente aceptadas las consideraciones del Síndic, sí apreciamos un compromiso de solución.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400032, de 19/04/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2400032, de 27/05/2024](#)

3.1.5 Mayores

Al Síndic de Greuges llegan reiteradas quejas por el incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía, que en el caso de la población mayor constituyen un perjuicio aún más grave, si cabe, al tratarse de personas en situación de especial vulnerabilidad principalmente por su nivel de dependencia.

La atención residencial a personas mayores constituye uno de los servicios y prestaciones a que tienen derecho, por lo que la privación de esta y las deficiencias en las infraestructuras y servicios, tanto por la actuación deficiente como por la demora o la presunta inactividad de la Administración, impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

En diversas quejas se denuncia el deterioro y malas condiciones de las instalaciones de los centros, así como el incumplimiento del pliego de condiciones técnicas que rigen los contratos entre la Administración y las entidades gestoras de los centros, cuestión que incide en la persistencia de una situación de indefensión y vulnerabilidad manifiesta o perjuicio grave para la salud, la seguridad y la atención integral y de calidad de las personas usuarias mayores y dependientes.

Desde esta institución, las resoluciones de consideraciones que emite el Síndic insisten en la necesidad y urgencia en resolver las carencias de atención integral geriátrica existente. A modo de ejemplo, la queja nº [2303759](#) aborda las numerosas averías detectadas en la Residencia y Centro de Día PMD Pintor Sala, de Alcoy (Alicante).

De igual modo, la falta de información y transparencia en la asignación de las plazas en residencias en los expedientes de dependencia supone una constante vulneración de derechos a personas mayores dependientes, como queda evidenciado en las quejas nº [2401320](#) y [2302074](#).

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

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

La referida queja fue inadmitida tal y como estaba planteada, si bien las cuestiones descritas en la misma relativas a deficiencias en la seguridad que pudieran afectar tanto a residentes como al personal trabajador de la residencia, así como el incumplimiento de requisitos exigidos en el Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, motivaron la apertura de esta queja de oficio.

El centro residencial en cuestión, de atención secundaria, se viene gestionando a través del Contrato-Programa 2021-2024 suscrito entre la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y el Ayuntamiento de La Vall d'Uixó.

Esta institución emitió la Resolución de inicio de investigación el 02/12/2024 para conocer la situación en la que se encuentra dicha residencia, así como las actuaciones emprendidas por las administraciones competentes en la materia, el Ayuntamiento de La Vall d'Uixó y la Generalitat Valenciana, con relación a los posibles déficits en la seguridad de esta informados por el Ayuntamiento.

En el momento de redactar este *Informe anual 2024*, la queja está en fase de investigación.

- [Resolución de inicio de investigación de la queja de oficio nº 2450013, de 02/12/2024](#)

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

Esta queja de oficio se abrió para investigar la situación en la que se encuentran las personas atendidas en residencias para personas con problemas de salud mental (anteriormente denominados centros específicos para enfermos mentales crónicos, CEEM) o que requieren de estos recursos, una vez alcanzan los 65 años de edad.

El Síndic ha tenido conocimiento de que estas personas pasan, en su caso, a ser atendidas en residencias para mayores, que no cuentan con recursos especializados para este colectivo, o quedan sometidas a la larga lista de espera existente para acceder a estos recursos.

En el momento de redactar el *Informe anual 2024*, esta queja se encuentra en trámite.

- [Resolución de inicio de investigación de la queja de oficio nº 2450014, de 10/12/2024](#)

3.1.6 Igualdad

El papel del Síndic en materia de Igualdad sigue siendo la defensa de los derechos de las mujeres, así como garantizar que se respeten los principios de igualdad, no discriminación y protección contra la violencia y el abuso.

Es importante destacar la queja de oficio en materia de violencia de género por las dificultades para la obtención del título acreditativo de víctima, en razón de las distintas administraciones intervinientes, teniendo en cuenta que el funcionamiento y la coordinación eficaz de los recursos de las diferentes administraciones públicas son fundamentales en la lucha contra la violencia de género.

No olvidemos que se trata de un problema complejo y multidisciplinar que requiere la intervención coordinada de diferentes áreas y organismos. Así, una de las cuestiones iniciales en el sistema de atención y protección a las víctimas de violencia de género es la necesaria acreditación de esta condición en la mujer.

En el informe de este año destacamos la queja interpuesta por la modificación de Estatutos de la fundación municipal València Activa, debido a la eliminación de la referencia a la promoción de la igualdad para las mujeres en el mercado laboral y la supresión en todo el documento del uso del lenguaje no sexista.

Asimismo, también reseñamos las quejas en materia de Igualdad dirigidas al Ayuntamiento de València. En concreto, por la actuación de la Junta Central Fallera en la discriminación de edad para elegir a las Falleras mayores infantiles y por la composición mayoritaria de hombres en los Jurados encargados de evaluar y otorgar premios a las fallas.

Queja de oficio 2/2023 (queja nº 2300738). Título acreditativo de víctima de violencia de género

Esta queja de oficio se abrió en 2023 y, por tanto, dimos cuenta de su apertura en el *Informe anual 2023*. El origen de la investigación se remonta a las quejas presentadas en el Síndic por asociaciones que trabajan en el ámbito de la erradicación de la violencia de género en nuestra Comunitat, en relación con las dificultades para la obtención del título acreditativo de víctima de violencia de género.

Tras recibir los informes solicitados a la Administración y mantener reuniones con diversos operadores, el Síndic instó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a ampliar los organismos con capacidad de emitir informes para conseguir la acreditación de víctima de violencia de género. Hasta entonces, sólo tenían capacidad para ello los Centros Mujer 24h, pero el defensor recomendó que también pudieran hacerlo los Servicios Sociales Municipales y las Oficinas de Atención a Víctimas del Delito (OAVD).

Asimismo, la institución recomendó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que cumpliera con su función inspectora y comprobase la adecuada prestación de los servicios de los Centros Mujer 24 h, así como la de los centros residenciales de la Red de la Generalitat de Asistencia Social Integral a las Víctimas de Violencia sobre la Mujer.

Además, el Síndic pidió a la Administración que evaluase el funcionamiento del sistema de acreditación/información del título de víctima de violencia de género desde su implantación y su posterior actualización en noviembre de 2021.

En su resolución, el defensor señaló que las Administraciones Públicas tienen la obligación de proporcionar a las víctimas, sobre todo a las de violencia de género, un estatus de protección y atención que evite que se pueda provocar una victimización secundaria: es decir, que genere a la víctima un daño o un perjuicio adicional a los ya derivados de sufrir la situación de violencia. No es admisible que el contacto de la víctima con el proceso administrativo le suponga un nuevo frente adicional al que ya ha venido sufriendo, sea físico y/o psíquico.

La victimización secundaria suele entenderse como las consecuencias psicológicas, sociales, jurídicas y económicas negativas que dejan las relaciones de la víctima con el sistema institucional, en el caso que nos ocupa de información y protección. Todo ello supone un choque frustrante entre las legítimas expectativas de la víctima y la realidad

institucional, involucrando una pérdida de comprensión acerca del sufrimiento psicológico y físico que ha causado la violencia y el maltrato, dejando a la víctima desolada e insegura y generando una pérdida de fe en la habilidad de la comunidad, los profesionales y las instituciones para dar respuesta a sus necesidades.

Al obligar a la mujer que acude primero a los Servicios Sociales Municipales o a las Oficinas de Atención a Víctimas del Delito donde cuenta su dura experiencia, a tener que repetirlo ante un Centro Mujer 24h, la Administración trasmite a la mujer una desconfianza *de facto* sobre la veracidad de su relato. Una desconfianza que se extiende también a las profesionales de los dispositivos de atención a los que ha acudido en primera instancia y a los propios organismos.

Es por ello por lo que la obligatoriedad de que las mujeres y menores víctimas de violencia de género que son atendidas en otros dispositivos especializados (servicios sociales y/o OAVD) deban pasar por los Centros Mujer 24 h podría enmarcarse en la definición de victimización secundaria.

El Síndic cerró la queja concluyendo que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda había aceptado parcialmente las recomendaciones realizadas por esta institución y se comprometía a agilizar y simplificar el procedimiento de acreditación de situación de víctima de violencia de género.

Pese a no pronunciarse de forma expresa, la Conselleria dejaba abierta la posibilidad de que las Oficinas de Atención de Víctimas al Delito pudieran adscribirse como organismo competente para informar en el procedimiento de acreditación de la situación de violencia de género, ya que son entidades de la Administración autonómica. Sin embargo, rechazó que pudieran hacerlo los Servicios Sociales Municipales, sin motivar su negativa.

Finalmente, la Conselleria tampoco se pronunció sobre la propuesta de que la Conferencia Sectorial de Igualdad evalúe en todas las comunidades autónomas el funcionamiento del sistema de acreditación/información de este título desde su implantación.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2300738, de 15/03/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2300738, de 02/05/2024](#)

Queja nº 2302756. Acuerdo de la Junta Central Fallera. Infracción de la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación

En el año 2023, los padres de una menor presentaron una queja a esta institución denunciando que la Junta Central Fallera de València había impedido a su hija optar al cargo de fallera mayor infantil de València por haber cumplido 14 años.

Esta institución recomendó al Ayuntamiento de València que la Junta Central Fallera justificara, desde el punto de vista de la igualdad, la «razonabilidad» y «proporcionalidad» de los acuerdos adoptados en el ámbito festero para impedir a las falleras de 14 años optar a la elección de fallera mayor de València en cualquiera de sus dos modalidades: infantil o mayor. El objetivo era garantizar la ausencia de discriminación en los términos previstos en la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.

Además, recomendamos la actualización y revisión de los preceptos del Reglamento de Régimen Interior de la Junta Central Fallera y del Reglamento Fallero, adaptándolos al régimen jurídico de las solicitudes y recursos que se le presenten.

El Ayuntamiento de València colaboró con esta institución y aceptó la totalidad de las recomendaciones del Síndic, por lo que se cerró la queja.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2302756, de 19/01/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2302756, de 27/02/2024](#)

Queja nº 2401032. Eliminación de la promoción de la igualdad para las mujeres en el mercado laboral y del uso del lenguaje no sexista

Un concejal del Ayuntamiento de València presentó una queja ante el Síndic en la que denunciaba que la fundación municipal València Activa había modificado sus estatutos. Concretamente, los cambios afectaban al artículo 6, referido a los objetivos de la misma, con el fin de eliminar la promoción de la igualdad para las mujeres en el mercado laboral. Asimismo, se había suprimido de todo el documento el uso del lenguaje no sexista.

Antes de la modificación aprobada, se reconocía expresamente la siguiente finalidad de la fundación: «Promover y facilitar la igualdad de oportunidades para el acceso de la mujer al mercado laboral». Con la modificación de los estatutos, la redacción del objetivo era la siguiente: «Promover y facilitar la igualdad de oportunidades para el acceso de todas las personas al mercado laboral».

El Ayuntamiento de València afirmaba que la eliminación del término «la mujer», y su sustitución por «todas las personas», respondía a la necesidad de que la igualdad de oportunidades en el acceso al mercado laboral se extendiera a todas las personas y colectivos con mayores dificultades de inserción, con independencia de su condición, raza, edad o sexo.

Sin embargo, dicha entidad local no ofrecía ni un solo dato sobre los avances producidos en el mercado de trabajo respecto a la desigualdad entre mujeres y hombres que pudiera servir para justificar que ya no es necesario continuar manteniendo la discriminación positiva en favor de las mujeres, tal como resulta obligado en virtud de la normativa vigente y la doctrina del Tribunal Constitucional.

El Síndic emitió una Resolución de consideraciones, instando a que se dejase sin efecto la modificación de los estatutos de la fundación València Activa para seguir promoviendo la igualdad de mujeres y hombres en el mercado laboral. Además, también recomendó que la fundación València Activa elaborase una guía de uso no sexista del lenguaje y las imágenes para su aplicación durante este año 2024.

El Ayuntamiento de València no aceptó estas recomendaciones y el Síndic emitió una Resolución de cierre en la que se ratificaba que la modificación de los estatutos de la fundación València Activa era arbitraria por falta de motivación.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401032, de 07/06/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401032, de 08/08/2024](#)

Queja nº 2401438. Infracción del principio de igualdad de mujeres y hombres. Jurados en premios del Ninot de Fallas de València

Un concejal del Ayuntamiento de València presentó una queja ante esta institución, en la que denunciaba la discriminación entre mujeres y hombres en la composición de los

jurados para los premios del Ninot, porque no se respetaban los principios de igualdad, de paridad y de proporcionalidad de las mujeres respecto a su representación en el censo fallero.

Esta institución recomendó al Ayuntamiento de València la composición equilibrada de los jurados designados por la Junta Central Fallera, respecto a la presencia de mujeres y hombres, de manera que, en el conjunto al que se refiriera, las personas de cada sexo no superen el sesenta por ciento, ni sean menos del cuarenta por ciento y que, en el caso de que no pueda cumplirse como mínimo el porcentaje anterior, se justifique en las designaciones de jurados la ausencia de discriminación por razón de sexo, sobre la base de razones objetivas y de proporcionalidad que no resulten contrarias al principio de igualdad. También se recomendó la realización de actividades formativas en el colectivo de mujeres, para formar parte de los jurados encargados de evaluar las fallas.

El Ayuntamiento de València colaboró con esta institución y aceptó nuestras recomendaciones, por lo que se cerró la queja.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401438, de 23/10/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401438, de 13/11/2024](#)

3.2 Infancia y adolescencia

Las actuaciones del Síndic de Greuges tienen que atender especialmente la protección de los derechos de la infancia y de la adolescencia, de acuerdo con el art. 1.3 de nuestra ley reguladora.

Un año más, nuestra actuación en este ámbito ha estado especialmente dirigida a las medidas y recursos implementados para la atención a los menores que deben ser separados de sus progenitores, cuyo cuidado ha sido encomendado a familias acogedoras o a recursos residenciales, tras asumir la Administración autonómica su guarda y su tutela.

A pesar de ello, en la tramitación de quejas de este último ejercicio 2024, tanto de oficio como de parte, se ha puesto nuevamente de manifiesto la precaria situación de algunos centros residenciales, sobresaturados, con deterioro de las infraestructuras y problemas de cobertura del personal que revierten directamente en la atención a los niños y niñas, y para los que la acción supervisora de la Administración es, cuanto menos, insuficiente. Así, hemos conocido la situación de la residencia socioeducativa de Picassent o la del centro L'Omet, y hemos profundizado nuevamente en la del centro de recepción Alacant o la del centro Les Rotes, en los que persistían problemas ya detectados en años anteriores y que requieren de una mayor atención tanto técnica como financiera.

También ha sido notoria la tramitación de quejas que ponían de manifiesto la presunta inactividad de la Conselleria competente para disponer de un programa de acogimiento familiar lo suficientemente ágil y robusto como para atender las necesidades de los menores, garantizando la cobertura de sus necesidades a través de las prestaciones económicas reguladas en la normativa vigente y con un número suficiente de familias para atenderlos y así evitar su institucionalización.

Queja de oficio 9/2023 (queja nº 2303253). Atención a menores de 14 años que cometen acciones tipificadas como delitos

El objeto de esta queja de oficio, abierta en 2023, fue la ausencia o, en el mejor de los casos, escasa intervención para con las personas menores de 14 años que cometen conductas consideradas como delitos, pero que por su edad son inimputables conforme a la ley. Ello supone, además, que no se está dando prioridad a la prevención, para su adecuada socialización y que sea innecesaria la intervención del sistema de justicia juvenil.

Esta situación preocupaba al Síndic de Greuges, especialmente debido a la existencia de un incremento constante de casos en la Comunitat Valenciana desde 2020, según los datos de la Fiscalía.

Tras la investigación pudimos comprobar que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no disponía de un registro específico del número de casos de menores de 14 años que cometen acciones delictivas y, en consecuencia, tampoco se disponía del dato de reincidencia. También observamos la escasa inversión realizada por la Conselleria en la prevención de la delincuencia juvenil.

Previamente al inicio de la presente queja, la Conselleria en respuesta a la Resolución de consideraciones de la queja de oficio 13/2022 —queja nº 2201585, sobre la acción protectora de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo—, y conforme al art. 100.5 de la Ley 26/2018, se había comprometido a preparar un protocolo para la intervención de las entidades locales ante situaciones de riesgo. En dicho documento

deberían reflejarse igualmente las actuaciones a llevar a cabo en el caso de menores de 14 años que cometen conductas consideradas como delitos.

Desde el Síndic consideramos que resulta necesario que la Administración competente en la protección a la infancia y la adolescencia en la Comunitat Valenciana impulse las actuaciones a implementar desde el ámbito comunitario para acometer la intervención con los menores de 14 años que cometen acciones delictivas. Y que ello se haga en coordinación con otras administraciones, tanto locales como autonómicas, y así lo recomendábamos en nuestra Resolución de consideraciones.

Del contenido del informe remitido por la Conselleria en respuesta a dicha Resolución se desprende la aceptación de nuestras recomendaciones, así como cuáles son las actuaciones previstas y/o en funcionamiento para llevarlas a cabo.

En nuestra Resolución de cierre insistíamos en recordar que el hecho de que una persona menor de 14 años lleve a cabo una acción que la legislación penal define como delito constituye una evidente llamada de atención (esto es, un indicio) sobre la posible existencia de riesgos en el proceso de socialización del menor, derivados tanto de los factores personales como de las dificultades ambientales, sociales, familiares y educativas que marcan la vida del sujeto. Todo ello determina que la Administración, en el ejercicio de las competencias protectoras que le resultan propias, deba analizar el caso y adoptar, en interés del menor, las medidas que resulten pertinentes.

Precisamente, la puesta en marcha y el correcto funcionamiento de las políticas de prevención e intervención ante este tipo de comportamientos es lo que permitiría proteger y hacer efectivo, en los casos concretos, el interés superior de estos menores.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2303253, de 25/03/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2303253, de 23/05/2024](#)

Queja de oficio 1/2024 (queja nº 2450001). Intervención municipal en situaciones de riesgo en la infancia

Esta queja de oficio se abrió para investigar las actuaciones del Ayuntamiento de Xirivella, tras recibir una denuncia que alertaba de la ausencia de un protocolo municipal de actuación ante situaciones de riesgo en la infancia y adolescencia. Según la información facilitada, había casos en los que, tras valorar la situación de riesgo, se elevaba una propuesta de desamparo, sin dar la oportunidad a las familias, a través del proyecto de intervención social y educativo familiar, de poder modificar conductas, hábitos o crianza al objeto de corregir dicha situación.

En la Resolución de consideraciones, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Xirivella que agilizará el desarrollo del reglamento local sobre el procedimiento de actuación ante situaciones de riesgo de menores; que constituyera la Comisión de Intervención Social; que revisara las circunstancias que llevan a promover un desamparo de urgencia; y que potenciara la intervención con las familias ante situaciones de riesgo para eliminar, reducir o compensar las dificultades y evitar la separación de los menores de su entorno. Asimismo, le sugería que ajustara la ratio de profesionales en relación con el contrato-programa suscrito con la Conselleria.

Por otro lado, el Síndic instó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a informarle sobre el grado de cumplimiento del *Manual de Organización y Funcionamiento de los Servicios Sociales de Atención Primaria* (MOF) en el

ayuntamiento investigado, y le urgía a desarrollar el protocolo de intervención ante situaciones de riesgo en la infancia y adolescencia, para ponerlo a disposición de los Servicios Sociales Municipales.

El Síndic cerró la queja de oficio tras la aceptación de las recomendaciones por parte de las dos administraciones. En la Resolución de cierre, el Síndic se comprometía a hacer un seguimiento del cumplimiento de sus consideraciones, encaminadas a reforzar la atención y las medidas de apoyo en el entorno de los menores y sus familias, evitando así la cronificación de las situaciones de riesgo y la posibilidad de proponer medidas de desamparo de urgencia.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2450001, de 20/08/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2450001, de 29/10/2024](#)

Queja de oficio 3/2024 (queja nº 2450003). Situación del Centro de Recepción de Menores Alacant

A través de distintas publicaciones en los medios de comunicación, el Síndic tuvo conocimiento de las denuncias por sobreocupación del Centro de Recepción de Menores Alacant, que llegó al doble de su capacidad. El problema se achacaba al incremento de la llegada de menores inmigrantes sin referentes familiares derivado de la crisis migratoria.

Esta situación estaba generando una falta de recursos, tanto humanos como económicos y materiales, que afectaba a la adecuada atención a los menores de edad allí acogidos. Educadores y sindicatos afirmaban que no era algo puntual, sino que la sobreocupación, la prolongación del tiempo de estancia de los menores de edad más allá de lo establecido o la inestabilidad de plantillas se habían ido repitiendo a lo largo del tiempo, sin que la Generalitat hubiera dado solución alguna.

A fin de contrastar la información sobre los hechos descritos, la institución abrió esta queja de oficio y solicitó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe sobre los hechos. Asimismo, se realizó una visita al Centro de Recepción y se mantuvieron entrevistas con el equipo directivo y personal educativo del centro.

De los datos recabados de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se desprendía, en primer lugar, que el periodo de estancia establecido en la residencia oscilaba entre los 45 y los 90 días, mientras se tramitaba la medida de protección más adecuada o, excepcionalmente, si el recurso de destino no tenía plaza disponible o no había familia acogedora. Sin embargo, por la investigación realizada en otras quejas ya sabíamos de la ausencia de familias disponibles para el acogimiento familiar y de la prácticamente inexistente disponibilidad de plazas en las residencias para acoger la derivación de nuevos casos.

A ello había que añadir el deterioro de las infraestructuras del centro y de su equipamiento, como consecuencia de la demora existente en la licitación de las obras de reforma integral del centro Alacant.

En consecuencia, desde el Síndic de Greuges consideramos que la situación de sobreocupación descrita en la resolución inicial no debía vincularse exclusivamente a la llegada masiva de menores migrantes sin referentes familiares, aunque sin duda la agravara, sino, sobre todo, a la capacidad de intervención y derivación de casos del sistema de protección a la infancia y la adolescencia valenciano.

De ahí que en nuestra Resolución de consideraciones recomendáramos revisar el protocolo de actuación de los centros de recepción para la acogida, estudio y derivación de casos de menores de edad, tanto desde el propio centro como con el resto de agentes y administraciones implicadas, y en particular de las comisiones de protección a la infancia y adolescencia de la Dirección Territorial. También instábamos a revisar la dotación de personal para dinamizar su funcionamiento.

Además, valoramos que era imprescindible habilitar mecanismos de urgencia que permitieran dar respuesta de forma ágil a las necesidades materiales (ropa, enseres, etc.) que se producen en situaciones de sobreocupación del centro; al igual que la revisión del programa de acogimiento familiar, de forma que se pudiera contar con familias formadas y valoradas, disponibles para el acogimiento de menores de edad cuando no resultara viable el retorno a su familia de origen.

La Conselleria manifestó aceptar cada una de las recomendaciones, pero el Síndic entendió que la respuesta de la Administración no satisfacía todas nuestras recomendaciones. La gravedad de la situación que se produjo en el Centro de Recepción Alacant hubiera requerido de un análisis más profundo sobre la problemática existente, sus causas, y las actuaciones previstas para remover los obstáculos que, en opinión de esta institución, no ha quedado recogido en los informes recibidos.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2450003, de 20/06/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2450003, de 29/08/2024](#)

Queja de oficio 4/2024 (queja nº 2450004). Incidencias en las prestaciones familiares para el sostén a la crianza de menores de edad en acogimiento familiar

La Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia establece el derecho de las familias acogedoras a percibir ayudas económicas para el «sostén y en compensación de otros gastos derivados del acogimiento o de la disponibilidad para llevarlo a cabo», y así se contemplan y vienen reguladas por el Decreto 35/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del acogimiento familiar.

Esta prestación no debería interrumpirse nunca, porque las personas menores de edad acogidas generan gastos de alimentación, vestido, etc. de forma continuada durante el tiempo que permanecen con la familia acogedora.

Sin embargo, el Síndic venía constatando desde el año 2022 que se estaban produciendo incidencias en el abono de las ayudas correspondientes a los meses en los que finaliza y comienza el ejercicio presupuestario. Una situación que llevó a esta institución a abrir una queja de oficio para investigar los motivos de estas incidencias y conocer las medidas que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda estaba adoptando para resolverlas.

La Conselleria atribuía la demora en los pagos de esta prestación a los trámites contables previos que requiere el cierre del ejercicio económico ejecutado y la apertura del nuevo. También alegaba la utilización de dos herramientas informáticas nuevas para la gestión de estas prestaciones, que seguían en fase de adaptación y desarrollo. Sin embargo, la Conselleria seguía sin indicar cuáles eran las medidas concretas adoptadas para evitar estas demoras en el abono de la prestación cada cambio de ejercicio.

El Síndic dictó una Resolución de consideraciones en la que recomendaba implantar un mecanismo o una aplicación contable específica para estos pagos que atendiera su singularidad y que permitiera el pago de prestaciones periódicas dentro del plazo establecido, independientemente del mes del año.

La Conselleria aceptó nuestras recomendaciones dirigidas a solventar la problemática surgida. Sin embargo, más allá del esfuerzo por resolver las incidencias, seguimos sin conocer si está previsto realizar cambios en el procedimiento, en aras a una mayor agilidad y regularidad en el abono de las prestaciones para el sostén de la crianza de los menores acogidos.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2450004, de 15/07/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2450004, de 10/10/2024](#)

Queja de oficio 5/2024 (queja nº 2450005). Incidencias en el Hogar de emancipación de Torrent

Con fecha 10/06/2024 se inició de oficio esta queja tras tener conocimiento de que, durante la primera quincena de marzo, se había producido de forma precipitada el traslado de los jóvenes allí acogidos para dejar cabida a menores trasladados de un centro de recepción. Todo ello sin seguir, presuntamente, el protocolo de derivación establecido para el traslado de jóvenes y menores.

Esta medida supuso la interrupción de los itinerarios de emancipación de los jóvenes allí atendidos y, además, tener que reorganizar los servicios del centro para poder atender a menores de edad.

En el momento de redactar este *Informe anual 2024*, ha entrado en esta institución el informe de la Conselleria de Servicios Sociales Igualdad y Vivienda, que se está analizando para la resolución de la queja.

- [Resolución de inicio de investigación de la queja de oficio nº 2450005, de 10/06/2024](#)

Queja de oficio 8/2024 (queja nº 2450008). Participación de menores de 16 años en espectáculos de *bous al carrer*

Esta institución, como defensora de los derechos del menor, decidió abrir una queja de oficio tras los accidentes sufridos por tres adolescentes menores de 16 años en agosto de 2024, en los municipios de Simat de la Vall d'igna, Vilamarxant y Meliana. Todo ello, a pesar de que la normativa valenciana prohíbe claramente la participación de menores de 16 años en los espectáculos taurinos tradicionales (*bous al carrer*).

Esta queja se amplió en septiembre al municipio de Vila-real, por el lamentable incidente ocurrido en la localidad, en el que un menor de edad sufrió otra grave cogida por un toro embolado durante la celebración de los festejos.

Precisamente, en el suceso acontecido en Vilamarxant, fruto de las investigaciones de la Administración autonómica, se han detectado otros incumplimientos de la normativa de festejos taurinos, además de la participación del adolescente de 15 años que resultó herido. El primero, que los cuernos de la res no estaban claramente despuntados y

romos, lo que incidió directamente en la gravedad de las lesiones provocadas. Y el segundo, el estado del *cadafal* donde se produjo el incidente.

En su resolución, el Síndic instó a la Conselleria de Justicia e Interior a determinar quiénes son los responsables de lo sucedido y a sancionar los incumplimientos detectados. En concreto, incumplimientos en lo relativo a la presencia de menores de 16 años como participantes en el espectáculo taurino, en la comprobación del estado de las astas de las reses y en las condiciones de las instalaciones de cerramiento, refugio o delimitación donde se celebraba el evento.

Además, el defensor pidió que, dado el elevado número de incidentes que ocurren durante la celebración de estos espectáculos de riesgo, se tomen las medidas necesarias para extremar las precauciones en materia de seguridad. Esta institución reclamó reforzar la supervisión y el control de los festejos mediante la incorporación de tecnologías, como cámaras de seguridad situadas en lugares estratégicos, que permitan monitorear la actividad y actuar rápidamente. Igualmente, sugirió el uso de drones para supervisar grandes áreas, lo que facilitaría una vigilancia más efectiva.

La queja finalizó con la aceptación de la totalidad de las recomendaciones por parte de la Administración autonómica. En cumplimiento de las citadas recomendaciones, se solicitó a la Unidad Adscrita del Cuerpo Nacional de Policía un informe sobre los hechos acontecidos en Meliana y Vila-real, informe que fue efectivamente emitido y comunicado.

Asimismo, indicaron a esta institución que el pasado 16/09/2024, la Dirección General de Interior incoó un procedimiento sancionador por los hechos acaecidos en Meliana, Vilamarxant y Simat de la Vallidigna. En los tres casos, los responsables del menor se acogieron a lo previsto en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de manera que aceptaron su responsabilidad, así como el pago de la sanción.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2450008, de 23/10/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja de oficio nº 2450008, de 16/12/2024](#)

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

Una plataforma vecinal de Alicante presentó un escrito ante el Síndic en el que trasladaba una posible situación de riesgo prenatal al indicar, entre otras cosas, la presencia de una mujer embarazada de ocho meses objeto de agresiones físicas por parte de los hombres con los que convivía en el solar ocupado.

La obligación de los Equipos de Atención Primaria del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales de intervenir en situaciones de riesgo prenatal viene establecida tanto en la legislación estatal como en la autonómica en materia de protección de la infancia y la adolescencia. El Síndic procedió a la apertura de esta queja de oficio, con la finalidad de obtener información respecto de las intervenciones iniciadas por el Ayuntamiento de Alicante sobre este asunto.

A fecha de la redacción de este informe, esta queja se encuentra en tramitación. Por lo que se dará cuenta de esta en el siguiente ejercicio.

- [Resolución de inicio de investigación de la queja de oficio nº 2450015, de 23/12/2024](#)

Queja nº 2400433. Incidencia en prestaciones por acogimiento familiar

El objeto de la queja era la demora de la Administración a la hora de resolver las variaciones en el acogimiento familiar, derivadas del cambio de estado civil de los acogedores. De hecho, desde hacía más de dos años se estaba realizando el acogimiento de los dos hermanos menores de edad de manera individual, con cada uno de los acogedores, con el conocimiento y consentimiento tácito de la Administración. Esto trajo consecuencias en la percepción de la prestación para el sostén de la crianza del menor acogido por el promotor de la queja, pues la situación administrativa del acogimiento se mantenía en una única unidad familiar formada por los dos acogedores, y era la acogedora la que seguía percibiendo la prestación.

El autor de la queja se había dirigido a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en dos ocasiones para informar de la situación y solicitar el cambio de cuenta bancaria, para poder percibir la prestación que le correspondía. Sin embargo, tampoco había recibido respuesta a dichos escritos.

La Conselleria nos informó de que, en el momento en que se hiciera efectiva la variación de acogimiento y la Comisión de Adopciones y Alternativas Familiares (CAAF) acordara los acogimientos de ambos hermanos de manera individual con sendos acogedores, el pago de cada prestación estaría vinculado a los números de cuentas bancarias que correspondieran.

Finalmente, la CAAF acordó cesar el acogimiento familiar permanente con la familia educadora formada por ambos acogedores, y acordar el acogimiento familiar permanente con familia educadora por separado.

En la Resolución de consideraciones, entre otras recomendaciones, el Síndic hacía hincapié en agilizar la toma de decisiones referidas a la adopción de medidas de protección con personas menores de edad, teniendo en cuenta las consecuencias de las demoras. También insistía en la necesidad de acordar medidas cautelares para no mantener situaciones de hecho que no benefician a las personas menores de edad. Asimismo, sugería a la Conselleria que analizara la posibilidad de iniciar de oficio o de parte un expediente de responsabilidad patrimonial, y que diera respuesta a los escritos presentados por el promotor de la queja, al objeto de que este pudiera ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estimara más adecuadas.

La Conselleria, a pesar de señalar que aceptaba nuestras consideraciones, estimó que no había lugar a iniciar de oficio un expediente de responsabilidad patrimonial y que, desde la fecha de la resolución, el interesado podía ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estimara oportunas.

En la Resolución del cierre de este expediente, el Síndic consideró que, aunque finalmente se había resuelto la situación administrativa, la Conselleria había actuado de forma tardía y poco diligente, vulnerando los derechos del menor de edad acogido por la persona promotora de la queja, beneficiario directo de la prestación.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400433, de 10/07/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2400433, de 04/09/2024](#)

Queja nº 2303244. Protección jurídica del menor. Atención inmediata

La presidenta de una entidad de familias acogedoras presentó una queja en el Síndic en la que denunciaba varios casos de menores acogidos en la modalidad de atención inmediata (anteriormente acogimiento de urgencia y diagnóstico) y, cuando se cumplió el plazo máximo de seis meses sin haberse resuelto la situación que dio lugar al desamparo, la Conselleria propuso que ingresaran en el Hogar Provincial hasta tener disponibles familias acogedoras.

En su informe al Síndic, la Conselleria justificaba su proceder en estos casos por la carencia de familias acogedoras disponibles en la Comunitat Valenciana. Señalaba, además, que existían numerosos casos de familias pendientes de valoración y/o formación tanto en Valencia como en Alicante, así como otros problemas estructurales en el marco del programa de acogimiento familiar, que debía ser reforzado y potenciado en todas sus modalidades.

Desde el Síndic recomendábamos a la Conselleria la adecuación de la ratio de profesionales de los equipos de acogimiento familiar en la Administración a las necesidades de intervención; que se intensificaran los programas tanto de sensibilización como de captación, formación y promoción del acogimiento familiar en todas sus modalidades; el desarrollo de los programas de acogimiento especializado en sus diferentes fases de captación, formación y valoración de familias para poder dar respuesta a los casos de niñas y niños con necesidades especiales; una mayor agilidad en la valoración de la aptitud de las familias dispuestas a acoger, así como para renovar su aptitud cuando corresponda; la realización de las acciones necesarias, a través de campañas de sensibilización y actividades de formación para lograr el incremento del número de familias dispuestas a acoger menores de edad pertenecientes a grupos de hermanos y/o mayores de seis años.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda manifestó aceptar todas nuestras recomendaciones.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2303244, de 19/02/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2303244, de 28/03/2024](#)

Queja nº 2303245. Protección jurídica. Acogimiento familiar

El objeto de la queja, presentada por una asociación de familias acogedoras de la provincia de Alicante, fue la demora en la inscripción en el registro civil de menores de edad tutelados en acogimiento familiar. Esta situación impedía a las familias acogedoras contar con la documentación acreditativa identificativa, sanitaria y educativa del niño, niña o adolescente, tal y como marca la normativa.

De la investigación realizada se desprendió que en la provincia de Alicante había 28 casos de niños o niñas tutelados que no disponían de la documentación acreditativa de identidad. La mayoría de los casos descritos se referían a expedientes de 2022 y 2023, pero existían algunos de hasta cinco años de antigüedad sin documentación acreditativa. Entre ellos, destacaba un número importante de casos de menores extranjeros.

El Síndic recomendó a la Conselleria que se articularan los medios necesarios, tanto a nivel interno como en coordinación con las administraciones implicadas, para inscribir en el registro civil a los menores de edad tutelados tan pronto como fuera posible para

obtener la documentación acreditativa de su identidad y que, una vez se formalizaran las medidas de acogimiento familiar, se aportara esta documentación a esas familias.

La Conselleria aceptó todos nuestros recordatorios y recomendaciones por lo que la queja se cerró.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2303245, de 20/02/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2303245, de 26/03/2024](#)

Queja nº 2303588. Protección jurídica. Problemas de funcionamiento del centro L'Omet

El motivo de la queja era la existencia de problemas de convivencia en el centro de menores L'Omet de Elche. La persona que se dirigió al Síndic denunciaba que se realizaban derivaciones atendiendo exclusivamente a la disponibilidad de plaza, sin tener en cuenta la idoneidad del recurso o si el perfil del usuario se adecuaba a la residencia hogar a la que se derivaba.

La Conselleria confirmó a esta institución la existencia de un alto índice de problemas de conducta en los menores de edad residentes en dicho centro. Por ello, informó al Síndic de que iban a incorporar la figura del vigilante de seguridad y a revisar el perfil, edades y problemáticas a la hora de las derivaciones.

Por su parte, el Síndic dictó una serie de consideraciones entre las que destacamos la necesidad de evitar la concentración de menores de edad con problemas de conducta, así como revisar el perfil, edades y problemáticas a la hora de las derivaciones para reducir en la medida de lo posible las incidencias graves en las residencias; contemplar el diseño de los diversos programas de acogimiento residencial en función de los diferentes objetivos a los que puede responder esta medida; y, finalmente, establecer un plan de formación para los trabajadores que incluyera el abordaje técnico de los problemas de conducta en los adolescentes acogidos en residencias.

La Conselleria aceptó las recomendaciones del Síndic de Greuges, lo que originó el cierre del expediente.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2303588, de 19/06/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2303588, de 07/08/2024](#)

Queja nº 2302536. Responsabilidad penal. Incidencias en el centro Jaume I (Picassent)

El 31/08/2023, representantes del comité de empresa de la Residencia Socioeducativa Jaume I de Picassent (Valencia) presentaron una queja al Síndic por las carencias de personal y las deficiencias existentes en las infraestructuras del centro.

La residencia socioeducativa Jaume I de Picassent es un recurso de titularidad de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de la Generalitat Valenciana que, desde su puesta en funcionamiento, ha sido gestionado por entidades privadas (contrato de gestión integral). En cualquier caso, recordamos que la ley es clara respecto a que las funciones de inspección corresponden a la Conselleria con competencias en la

materia para garantizar que no se vulneran los derechos de los adolescentes allí atendidos.

De la investigación de esta institución se desprendió que no quedaba acreditada la necesaria labor supervisora que debe ejercer la Administración pública, al menos una vez al semestre y siempre que así lo exijan las circunstancias.

Asimismo, se pudo comprobar que, aunque en general el centro contaba con una plantilla ligeramente superior a la prevista, se estaba produciendo un incumplimiento del pliego de prescripciones técnicas del centro en lo referente a la dotación de educadores y en la atención directa prestada por profesionales de la psicología.

En general, las infraestructuras y equipamiento del centro presentaban necesidades de mejora (humedades, colchones rotos, acondicionamiento técnico, ropa, etc.) confirmadas por la propia Conselleria, que señalaba las actuaciones que se habían realizado o estaba previsto realizar para su solución.

En consecuencia, el Síndic recomendó el desarrollo reglamentario del procedimiento de supervisión de las residencias socioeducativas; la subsanación de los posibles incumplimientos del pliego de condiciones técnicas que rige el contrato de gestión integral de la citada residencia; y la revisión del cumplimiento de los protocolos implantados en el centro, así como de los criterios de organización del centro de cuya aplicación se hubieran derivado incidencias de diversa gravedad.

Además, sugeríamos la urgente subsanación de los déficits de infraestructuras y equipamientos pendientes.

La Administración aceptó parcialmente nuestras recomendaciones y mencionó, con reminiscencias exculpatorias, el certificado de calidad concedido a la entidad gestora de dicha residencia; lo que a esta institución le pareció inadecuado.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2302536, de 26/01/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2302536, de 17/04/2024](#)

3.3 Sanidad

Como en años anteriores, los retrasos en la asistencia sanitaria, en la realización de pruebas e intervenciones quirúrgicas y en la aplicación de tratamientos médicos han destacado entre las quejas recibidas por el Síndic a lo largo de 2024 en materia de Sanidad.

El defensor considera que la efectividad del derecho a la protección de la salud de los pacientes que deben esperar muchos meses para recibir atención médica puede verse interrumpida durante ese periodo de demora en ser atendidos.

Por otro lado, el derecho de los pacientes a estar acompañados en las ambulancias por una persona con la que mantienen vínculos familiares o de hecho, o por una persona de confianza, siempre que las circunstancias lo permitan y no haya contraindicaciones médicas, así como los problemas en la atención telefónica en el ámbito de la Atención Especializada (en concreto, la imposibilidad de solicitar cita previa o realizar consultas a través de medios telemáticos) también han sido causa de queja.

Por último, cabe destacar la preocupación del Síndic por los problemas de salud mental de las personas menores y adolescentes en el ámbito educativo no universitario, lo que motivó la apertura de una actuación de oficio por parte de esta institución. El objetivo era conocer cómo la Administración autonómica valenciana abordaba en el entorno educativo los problemas de salud mental que presentan muchos jóvenes y que, en ocasiones, los llevan a conductas suicidas.

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

El Síndic ha abierto una queja de oficio con el fin de investigar y supervisar el funcionamiento del Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP), que es la unidad funcional dependiente de la Conselleria de Sanidad responsable de atender, informar y asesorar a la ciudadanía del sistema sanitario público.

El propósito de la investigación es conocer si la Conselleria de Sanidad ha adaptado su normativa para establecer tiempos máximos de acceso a la atención sanitaria programable; si se informa a las personas que presentan quejas sobre los tiempos de espera y alternativas; los criterios del personal del SAIP para diferenciar entre quejas y reclamaciones; y las acciones para informar a los ciudadanos sobre qué opciones tienen en caso de discrepancia con Sanidad.

Del examen de algunas quejas recibidas en esta institución se desprende que, cuando alguien presenta una queja a la Conselleria de Sanidad (a través del formulario «Hoja de queja») para obtener asistencia sanitaria, no se le informa del tiempo máximo de espera, no se le ofrecen alternativas (como ser derivado a otro hospital) y no se le indican los recursos disponibles si no está de acuerdo con la decisión o el tiempo de espera.

Asimismo, esta institución entiende que es importante usar correctamente el procedimiento de queja, limitándolo a casos que realmente son quejas y no reclamaciones. Además, estimamos que las personas que presentan una queja deben ser informadas de las alternativas disponibles para expresar su disconformidad, como acudir a la Inspección General de Servicios de la Generalitat.

Actualmente la queja está tramitándose.

- [Resolución de inicio de investigación de la queja de oficio nº 2450010, de 23/09/2024](#)

Queja nº 2400314. Carencias en la atención telefónica

Un ciudadano presentó una queja en el Síndic en relación con la atención telefónica en el Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis. Concretamente, denunciaba que en el Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) y en el Servicio de Oftalmología solo cogían las llamadas a determinadas horas (una hora al principio del turno de mañana y otra hora al final), dejando un contestador automático el resto del tiempo. Además, se quejaba de que no era posible solicitar cita previa o realizar consultas a través de medios telemáticos, como sucede en el ámbito de la Atención Primaria.

Esta institución recomendó a la Conselleria de Sanidad que implementase las acciones que permitieran contar con unos servicios de atención telefónica y telemática adecuados en el Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis con el fin de garantizar a sus usuarios/pacientes un acceso rápido, adecuado y sencillo al referido centro hospitalario.

De la respuesta que facilitó la Administración sanitaria, entendíamos que esta había aceptado la recomendación que le fue formulada por el Síndic de Greuges y había asumido el compromiso de adoptar las medidas precisas para dar un cumplimiento real y efectivo de la misma.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400314, de 29/04/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2400314, de 07/06/2024](#)

Queja nº 2303020. Derecho de acompañamiento. Falta de respuesta expresa

Una persona presentó una queja por la falta de respuesta de la Administración sanitaria al escrito que dirigió, a través del Servicio de Emergencias Sanitarias de la Comunitat Valenciana (SESCV), al Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) del Hospital de Manises (Valencia). En él, exponía su disconformidad por no haber podido acompañar en la ambulancia a su madre que padecía alzhéimer, con grado de dependencia tres y con un 99% de discapacidad reconocida. De este escrito no había recibido respuesta expresa.

El Síndic recordó a la Conselleria de Sanidad que el artículo 50 bis (Derechos de acompañamiento) de la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunitat Valenciana, establece el derecho de los pacientes a estar acompañados en las ambulancias por una persona con la que mantenga vínculos familiares o de hecho, o por una persona de confianza. Si bien no se trata de un derecho absoluto ya que encuentra límites en que «(...) las circunstancias lo permitan y no haya contraindicaciones médicas».

Por otro lado, el Síndic también recomendó al Hospital de Manises que procediese, a la mayor brevedad, a dar una respuesta expresa, directa y congruente al escrito que la persona que presentó la queja le dirigió (escrito remitido por el SESCv), abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones planteadas en el mismo.

Ambas recomendaciones fueron aceptadas por el SESCOV y por la Comisionada del Departamento de Salud de Manises, por lo que procedimos al cierre del expediente de queja.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2303020, de 08/01/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2303020, de 07/03/2024](#)

3.3.1 Listas de espera

Queja nº 2400588. Asistencia sanitaria. Demora en el Servicio de Rehabilitación del Hospital General Universitario de Elda

La promotora de la queja fue derivada (con carácter preferente) por su médico de Atención Primaria al Servicio de Rehabilitación del Hospital General Universitario de Elda en fecha 23/08/2021. En el mes de febrero de 2024 todavía no había sido citada.

Tras la interposición de esta queja, la interesada fue citada para el día 02/04/2024 en consultas externas del Servicio de Rehabilitación del referido centro hospitalario.

No obstante, el Síndic de Greuges recomendó a la Conselleria de Sanidad que, en general, extremase al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, para garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas y acciones organizativas oportunas, haciendo cumplir, así, con los principios de eficacia y celeridad en la atención sanitaria, en el marco del derecho a una buena administración.

Por otro lado, y para el presente caso, recomendamos a la Administración sanitaria que adoptase las medidas oportunas para reducir la demora existente en el Servicio de Rehabilitación del Hospital General Universitario de Elda.

La Conselleria de Sanidad aceptó nuestras recomendaciones y asumió el compromiso de adoptar las medidas precisas para dar un cumplimiento real y efectivo a las mismas.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400588, de 22/04/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2400588, de 27/05/2024](#)

Queja nº 2303669. Demora de más de 21 meses en atención especializada

La persona promotora de la queja se encontraba pendiente de cita, diagnóstico y tratamiento por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología (en adelante, COT) del Hospital Comarcal de Vinaròs, desde marzo de 2022. A este respecto, fue derivada al referido centro hospitalario, a través de una interconsulta de fecha 18/03/2022, por su médico de Atención Primaria del Centro de Salud de Vinaròs.

Tras la tramitación de esta queja, en fecha 24/01/2024, la persona promotora fue citada en consulta del Servicio de COT del Hospital Comarcal de Vinaròs.

No obstante, la persona promotora de la queja había esperado más de 21 meses para obtener una cita de forma presencial por el Servicio de COT del Hospital Comarcal de Vinaròs. La Administración justificaba esta demora en un déficit de plantilla estructural y a los efectos de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19.

El Síndic de Greuges, una vez más, recomendó a la Conselleria de Sanidad que agilizase al máximo las actuaciones de los centros sanitarios, al objeto de garantizar la protección integral de la salud.

En este sentido y para el caso concreto de esta queja, recomendamos que adoptase las medidas oportunas para reducir la demora existente en el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Hospital Comarcal de Vinaròs.

La Conselleria de Sanidad aceptó las recomendaciones efectuadas por el Síndic y expuso las medidas adoptadas para mejorar la gestión de las consultas externas del servicio de COT en el Departamento de Salud de Vinaròs.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2303669, de 21/02/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2303669, de 12/03/2024](#)

3.3.2 Salud mental

Queja de oficio 4/2023 (queja nº 2301167). Los problemas de salud mental en el ámbito educativo no universitario

Los problemas de las personas menores y adolescentes con patologías mentales demandan de esta institución, en su condición de garante de los derechos de la infancia y adolescencia, un abordaje que permita no sólo poner de relieve los déficits detectados en la atención prestada por las diferentes Administraciones Públicas, sino hacer su labor extensiva a aquellas propuestas de mejoras que permitan alcanzar el efectivo ejercicio de los derechos de la persona menor de edad afectada.

La condición de *estudiante* es una de las características que define una etapa de la vida de las personas jóvenes, por lo que la escuela adquiere un destacado protagonismo en esta materia. Los problemas de salud mental, si no se tratan, pueden tener un impacto negativo en la vida de estos.

El objeto de nuestra intervención, por tanto, se centraba en conocer cómo la Administración autonómica valenciana abordaba en el entorno educativo los problemas de salud mental que presenta un gran número de jóvenes y que, en ocasiones, los llevan a conductas suicidas.

En consecuencia, esta institución decidió abrir la queja de oficio núm. 2301167 con el fin de investigar y supervisar las circunstancias descritas, por lo que, en fecha 27/04/2023, dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Administración del Consell, en concreto, a las diferentes Consellerias en las que se estructura con competencias en la materia, que nos remitiese un informe detallado y razonado sobre la situación de los problemas que motivaban la apertura de la presente queja de oficio, junto con la valoración de la posible afectación de los derechos invocados.

Tras la tramitación de la queja, en fecha 29/07/2024 el Síndic de Greuges emitió una Resolución de consideraciones en la que acordó formular a la Conselleria de Sanidad y a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo una serie de recomendaciones.

A este respecto, entre otras, recomendamos a las Administraciones afectadas que, en general y ante el aumento cuantitativo de casos y la complejidad, se promuevan las actuaciones que sean necesarias para prevenir en los ámbitos educativo, sanitario y social los problemas de salud mental que padecen muchos jóvenes.

Por otro lado, recomendamos que, a la mayor brevedad, se implementasen las acciones previstas en la Línea Estratégica 3 (Atención a la infancia y adolescencia) del Plan Valenciano de Salud Mental y Adicciones, en especial, las acciones relativas al refuerzo de plantillas, a la creación de nuevos recursos asistenciales y a la puesta en marcha de programas de formación de los profesionales. Asimismo, recomendamos que, en el marco del derecho a una buena administración, se dotase al Plan Valenciano de Salud Mental y Adicciones de los medios presupuestarios suficientes que le permitan contar con los recursos personales y materiales necesarios para su ejecución.

Además, recomendamos que se implementasen los procesos de normalización de la salud mental y las acciones de eliminación de los estigmas y la discriminación que sufren las personas jóvenes con problemas de salud mental más graves y de carácter psiquiátrico.

Por último, se recomendó a las Administraciones Públicas que extremasen al máximo las actuaciones al objetivo de prevenir las conductas suicidas y disminuir las tasas de suicidio de las personas jóvenes con problemas de salud mental.

Tanto la Conselleria de Sanidad como la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo aceptaron las recomendaciones que le fueron formuladas por el Síndic de Greuges en fecha 29/07/2024.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2301167, de 29/07/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja de oficio nº 2301167, de 20/09/2024](#)

3.4 Educación

La situación del alumnado con necesidades educativas especiales de los centros sostenidos con fondos públicos que carecen de la imprescindible dotación de recursos de apoyo (educadores, fisioterapeutas, logopedas, pedagogos terapeutas, maestros de audición y lenguaje, educadores de educación especial y de apoyo, o de personal de enfermería, etc.) ha generado diversas quejas a lo largo del ejercicio 2024.

Esta institución considera que la Administración pública valenciana debe dar una respuesta inmediata, adecuada y coordinada a las necesidades específicas de este alumnado, dotando a los centros docentes sostenidos con fondos públicos de estos recursos, con la finalidad última de mejorar las condiciones de vida de los menores, así como su plena integración en el medio escolar, y con el objetivo del principio de igualdad consagrado en el art. 14 de la Constitución Española.

Por otra parte, debemos hacer referencia a la problemática denunciada por distintas personas ante la imposibilidad de obtener cita para matricularse en el turno libre de la Escuela Oficial de Idiomas (convocatoria 2023/2024) dado que, a los pocos minutos de la apertura del plazo, ya se habían dado las 890 citas convocadas. Este impedimento al acceso nos lleva a un nuevo concepto surgido en la denominada era digital o de la información que es el de las «colas virtuales».

El Síndic defiende que la Administración educativa debe garantizar una oferta suficiente de plazas, ya que lo contrario podría, en muchos casos, afectar a los solicitantes/aspirantes en la obtención de una acreditación que le permita el acceso y la promoción a un empleo, a una titulación académica y/o a otros estudios.

Queja de oficio 2/2024 (queja nº 2450002). Alumnado procedente de entornos en situación de desventaja social

La situación de vulnerabilidad en la que se encuentran niños, niñas y adolescentes, dados los índices de pobreza y exclusión social en la Comunitat Valenciana, y la limitación en las oportunidades de desarrollo que ello supone, determinaron que el 09/02/2024 el Síndic de Greuges acordara el inicio de una queja de oficio en la que se solicitó a la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo un informe sobre las medidas de atención a la diversidad que se estaban aplicando en los centros educativos, en relación con el alumnado que presenta necesidades por su condición sociocultural desfavorecida.

Visto el informe emitido por la Administración educativa, el 26/04/2024 dictamos una Resolución de consideraciones en la que se recomendó a la Conselleria el diseño de un modelo de detección preventiva del alumnado con necesidades educativas específicas por razones socioeconómicas, la adopción de medidas de distribución equitativas de financiación que impidan la concentración de alumnos en centros determinados, la implicación del resto de departamentos del Consell y el refuerzo de políticas de apoyo a las familias.

Tras recibir la preceptiva respuesta de la Conselleria de Educación, el Síndic dictó la Resolución de cierre, en la que se precisó que eliminar la segregación escolar no implicaba únicamente medidas de carácter normativo y que se habían realizado recomendaciones con el objetivo de que se adoptaran medidas concretas que la

Administración no se había comprometido a ejecutar ni había señalado un plazo para hacerlo. Ante lo expuesto se consideraron no aceptadas las recomendaciones.

Esta institución destacó la necesidad de que la atención a la diversidad se contemple como principio y no como una medida que corresponde a las necesidades de unos pocos, y que la adecuada respuesta educativa a todo el alumnado se conciba a partir del principio de inclusión, para garantizar el desarrollo de todos, favorecer la equidad y contribuir a una mayor cohesión social.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2450002, de 26/04/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2450002, de 10/09/2024](#)

Queja de oficio 12/2024 (queja nº 2450012). Derecho a la gratuidad de la enseñanza básica

De acuerdo con la normativa vigente, la gratuidad de la enseñanza privada concertada es uno de los requisitos de la actividad de los centros docentes concertados. No obstante, una de las principales críticas sobre la escuela concertada es precisamente su falta de gratuidad, ya que está extendida la práctica de cobrar unas cuotas a las familias, sin que, en muchas ocasiones, exista voluntariedad en el pago. Esto sucede tanto en los colegios de titularidad mercantil como en los que gestionan las instituciones y congregaciones religiosas.

Estas cuotas suelen cargarse al cobro por las actividades complementarias, extraescolares o en forma de donaciones voluntarias realizadas a los centros docentes, y suelen justificarse en la necesidad de estos de hacer frente a los gastos de mantenimiento de algunas instalaciones o servicios escolares que consideran que no están plenamente financiados por las Administraciones públicas.

Nos encontramos ante cuotas que muchas veces son simbólicas (inferiores a 25 euros al mes), pero otras son tan elevadas que hacen poco accesible este tipo de centros a las familias más vulnerables, y se pueden convertir en un factor importante de segregación escolar. Por ello, esta institución, en calidad de defensora de los derechos de las personas y, en particular, de los colectivos más vulnerables (artículo 19 de la Ley del Síndic de Greuges), ha iniciado una queja de oficio con el fin de investigar y supervisar las actuaciones de la Administración en este ámbito, por si se pudiera ver afectado el derecho a la educación.

En el momento de elaborarse este *Informe anual 2024* la queja, que se abrió el pasado mes de diciembre, se encuentra en trámite.

- [Resolución de inicio de investigación de la queja de oficio nº 2450012, de 13/12/2024](#)

Queja nº 2400785 y acumuladas. Escuela Oficial de Idiomas (EOI). Pruebas de certificación de valenciano. Plazas para alumnado de turno libre

Las personas promotoras de las quejas querían presentarse por turno libre a las pruebas de certificación de valenciano para los niveles B1, B2, C1 y C2 de la Escuela Oficial de Idiomas. Según sus escritos, la Administración educativa abrió, durante 24 horas o hasta que se agotaran los turnos, el plazo para solicitar de forma telemática, cita o turno para matricularse a las referidas pruebas de certificación del nivel de valenciano en las EOI.

Sin embargo, a los pocos minutos de la apertura, ya se habían agotado las 890 citas convocadas, dejando a multitud de personas sin posibilidad de matricularse en la convocatoria de turno libre.

Tras la tramitación de las quejas, el Síndic de Greuges recomendó a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo que implementase las acciones necesarias para conocer el número de aspirantes que se habían quedado fuera del proceso de matriculación de las EOI. Una vez conocida la demanda real de plazas (las personas matriculadas más las personas excluidas del procedimiento por la falta de plazas), instábamos a mejorar la planificación y diseño de las pruebas para atender la demanda existente, teniendo en cuenta que la exclusión de las pruebas podría afectar a los aspirantes en el acceso y promoción a un empleo o a estudios, titulaciones académicas, etc.

Por último, recomendamos a la Administración educativa que adoptase las medidas oportunas (medios personales, espacios y recursos) para permitir certificar el nivel de valenciano en la EOI, y/o en otras instituciones públicas, de acuerdo con la demanda existente. Efectivamente, junto a las EOI, existen otras instituciones públicas, en concreto la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià (JQCV) y la Comissió Interuniversitaria d'Estandardització d'Acreditacions de Coneixements de Valencià (CIEACOVA), que permiten certificar el nivel de valenciano, todo ello sin perjuicio de aplicación del reconocimiento de nivel por estudios previsto en la Ley 1/2024.

En este sentido, resultaba elocuente el dato aportado por la Conselleria cuando señalaba que, en la convocatoria de 2024, la JQCV ofertó 23.000 plazas de nivel C1, de las que tan solo se matricularon 15.078 personas, quedando vacantes 7.922 plazas. Como indica la Administración «muchas más plazas sobrantes que todas las que las EOI de la Comunitat Valenciana ofertaban al alumnado libre de valenciano en cualquiera de los años en que se recurrió a la ayuda de profesorado externo».

Finalmente, la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo aceptó nuestras recomendaciones y nos comunicó que había realizado las actuaciones precisas para valorar otras alternativas al actual sistema de petición de turnos de la EOI. Consecuentemente, esta institución acordó el cierre del expediente.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400785, de 19/08/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2400785, de 08/10/2024](#)

Queja nº 2403872. Recursos de apoyo al alumnado con necesidades educativas especiales

La autora de la queja, madre de dos menores con necesidades de apoyo educativo que acuden al CEIP Oscar Esplá de Alicante, denunciaba la falta de cobertura de la totalidad de las plazas de educadores/as de Educación Especial del referido centro escolar.

Tras la tramitación de esta queja, la única plaza de educadora especial que estaba vacante (por baja de su titular) fue cubierta por la Conselleria. No obstante, considerábamos que se había producido una demora en cubrir la misma.

A la vista de lo anterior, recordamos a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo su deber legal de garantizar la atención inclusiva del alumnado que pueda verse discriminado en el disfrute de su derecho a la educación debido a su discapacidad, circunstancias sociales, económicas, culturales, étnicas, personales,

familiares, etc. Para ello, la Administración tiene la obligación legal de priorizar los apoyos humanos y materiales necesarios, especialmente en los centros con mayor presencia de estas necesidades.

Asimismo, el Síndic recomendó tanto a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo como a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas que, en el ámbito de sus respectivas competencias, agilizaran los procedimientos de sustitución, creación y dotación de profesionales de apoyo para los alumnos con necesidades educativas especiales que estudian en los centros públicos.

A fecha de la redacción de este informe, el expediente sigue en trámite y no hemos dictado Resolución de cierre.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2403872, de 17/01/2025](#)

Queja nº 2303377. Falta de recursos de apoyo

Un representante del AMPA del CEIP Mediterráneo de Pilar de la Horadada presentó una queja en esta institución por la tardanza en cubrir las plazas de educadores de educación especial en dicho centro educativo.

Tras la tramitación de la queja, y a la vista del informe de la Administración educativa, constatamos que se habían realizado actuaciones y las plazas ya estaban cubiertas. No obstante, esta institución consideraba que se había producido una demora en cubrir las plazas.

Por ello, recomendamos a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo que a la mayor brevedad elaborase y aprobase un procedimiento más ágil y flexible, tanto de creación de plazas como de gestión de bolsas de empleo, para acortar los tiempos en la cobertura de los puestos adscritos a los centros docentes públicos como recursos de apoyo al alumnado con necesidades educativas específicas. Una consideración que fue aceptada por la Administración autonómica.

Asimismo, el Síndic también sugirió que se valorase la posibilidad de gestionar la prestación de servicios especializados a través de empresas colaboradoras y/o celebrar convenios de colaboración con organizaciones o entidades sin ánimo de lucro, todo ello hasta la resolución de los procedimientos para cubrir las vacantes y bajas. No obstante, la Conselleria trasladó al Síndic su posicionamiento respecto a la misma y sus razones para no aceptarlas.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2303377, de 24/01/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2303377, de 15/03/2024](#)

3.5 Vivienda

Tal y como hemos señalado en las Consideraciones generales sobre la situación de los derechos y la actuación del Síndic, del presente *Informe anual*, durante el año 2024 hemos continuado prestando una especial atención al derecho a la vivienda.

En concreto, han sido dos las grandes cuestiones que han centrado nuestra actuación en este ámbito y que hemos reflejado en las resoluciones de consideraciones emitidas: las demoras en los procedimientos de adjudicación de viviendas públicas y las deficiencias en la gestión, resolución y abono de las ayudas a la vivienda (tanto al alquiler como a la rehabilitación).

En relación con la primera cuestión, tal y como se refleja en las quejas que a continuación destacamos, hemos reiterado nuestra preocupación por la tendencia de las administraciones públicas a ser meras gestoras de las escasas e insuficientes viviendas públicas que existen, y limitarse a adjudicar las que se encuentren vacantes, en vez de aplicar un sistema de gestión integral de las necesidades de vivienda de la ciudadanía más vulnerable, y de atribución real y efectiva de un recurso a quien lo necesita.

En cuanto a la segunda cuestión, hemos manifestado nuestra profunda preocupación ante los casos que nos traslada la ciudadanía valenciana y que exponen un sistema de gestión aquejado de evidentes y graves deficiencias, que conduce a que las personas solicitantes sufran demoras injustificables, en ocasiones de varios años, a la hora de obtener una resolución o de que se les abone una ayuda previamente reconocida.

Por ello, hemos reclamado a la Administración autonómica que, en estos casos, inicie una investigación interna de los hechos para identificar las disfunciones que se hayan producido, adoptando las medidas para erradicarlas y evitar que se repitan en el futuro.

Finalmente, la situación descrita ha conducido a que vengamos recomendando sistemáticamente a la Conselleria con competencias en materia de vivienda que, en estos casos, inicie de oficio procedimientos de responsabilidad patrimonial de la Administración pública como consecuencia de su anormal funcionamiento, dada la excesiva e injustificable demora en la que está incurriendo en los expedientes de ayudas a la vivienda analizados, basándonos para ello en la vulneración, entre otros, del derecho a una buena administración (art. 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Queja nº 2402924. Demora en la adjudicación de vivienda pública

Una ciudadana se dirigió al Síndic de Greuges para exponer la situación de necesidad de vivienda que padecía y denunciar la inactividad de la Administración autonómica a la hora de otorgarle un recurso para garantizar su derecho al disfrute de una vivienda digna.

Analizado el expediente, en fecha 18/11/2024 emitimos una Resolución de consideraciones por la que recomendamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que analice la petición formulada por la persona interesada para, en el ejercicio de sus competencias en materia de vivienda y en el marco del derecho a una buena administración, dictar sin más demora una resolución expresa de la solicitud, ofreciendo una solución real y efectiva a las necesidades de alojamiento que quedasen constatadas, en los términos marcados por la legislación vigente en materia de vivienda y, en especial, por la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana (LFSV) y el Decreto Ley 3/2023.

Asimismo, recomendamos al Ayuntamiento de Rotglà i Corberà (municipio en el que residía la ciudadana) que, en el ejercicio de sus competencias en materia de servicios sociales y si no lo hubiere hecho ya, estudiase con detenimiento la situación de la interesada y adoptase las medidas protectoras que resultasen precisas para revertir las necesidades que quedasen constatadas.

Esta recomendación se basó en la consideración de que, cuando una persona acude a una Administración local y expone la situación de necesidad de vivienda que padece su unidad de convivencia, resulta esencial que la Entidad local, en ejercicio de sus competencias en materia de servicios sociales, analice la situación de la persona interesada y su unidad de convivencia y adopte las medidas protectoras (prestaciones económicas, etc.) que resulten precisas, aunque la persona no las solicite expresamente.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402924, de 18/11/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2402924, de 09/01/2025](#)

Queja nº 2402528. Demora en la concesión de vivienda pública

Exponemos el presente expediente de queja como ejemplo de los numerosos procedimientos que, a lo largo de 2024, hemos tramitado sobre la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la tramitación y resolución de las solicitudes de adjudicación de una vivienda pública, formuladas por parte de las personas que padecen necesidades de alojamiento por no poder acceder a uno en condiciones de mercado.

En este caso, la persona interesada exponía que había presentado su solicitud de inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda de la Generalitat Valenciana, sin haber recibido con posterioridad respuesta o información alguna.

Tramitado el expediente de queja, el Síndic recordó los deberes legales que impone a la Conselleria con competencias en materia de vivienda la legislación vigente (especialmente, la LFSV y el Decreto Ley 3/2023) a la hora de atender las necesidades de vivienda que le manifiesten las personas, en particular, en el caso de encontrarse en la situación de vulnerabilidad definida por el artículo 2 LFSV.

En el caso planteado en esta queja, recomendamos que analizase la petición formulada para dictar sin más demora una resolución expresa de la solicitud, ofreciendo una solución real y efectiva a las necesidades de alojamiento que quedaran constatadas, en los términos marcados por la legislación vigente en materia de vivienda y, en especial, por la LFSV y el Decreto Ley 3/2023.

Finalmente, recomendamos que adoptase las medidas concretas necesarias para revertir la situación de ausencia de viviendas públicas y así lograr la consolidación, ampliación y mejora del parque público de viviendas, con la finalidad de permitir su puesta a disposición de los ciudadanos en situaciones de exclusión o emergencia sociales y su destino para alquiler social.

Este expediente de queja se cerró una vez expirado el plazo legal para contestar a la Resolución de consideraciones del Síndic, sin haber recibido respuesta.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402528, de 27/09/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2402528, de 27/11/2024](#)

Queja nº 2402382. Demora en abono de ayuda al alquiler de vivienda

Como ejemplo de las numerosas quejas en las que analizamos la demora en la que estaba incurriendo la Administración autonómica para abonar las ayudas a la vivienda, exponemos el presente caso. En él, un ciudadano se quejaba porque no había recibido el abono completo de una ayuda que se le había concedido en el mes de diciembre de 2022, cuando habían transcurrido casi dos años.

El Síndic recomendó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que adoptase todas las medidas precisas para proceder, de manera inmediata si no lo hubiera hecho ya, al abono efectivo de las ayudas que se adeudaban a la persona interesada en concepto de alquiler de vivienda.

Asimismo, esta institución instaba a iniciar de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial de la Administración pública, como consecuencia de su anormal funcionamiento, dada la excesiva e injustificable demora que se estaba produciendo en este expediente.

La Administración aceptó la primera de las recomendaciones y aseguró estar realizando las actuaciones oportunas para proceder al pago a la mayor brevedad. Sin embargo, ni indicaba los plazos concretos para el abono de la ayuda, ni exponía en qué consistían las medidas adoptadas para revertir la situación que había conducido a la demora en el pago.

En relación con nuestra recomendación de iniciar de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial, la Administración autonómica indicó que no lo consideraba ni procedente ni oportuno. Argumentaba que «aunque con carácter tardío, esta administración está en proceso de resolver a la mayor brevedad posible y de forma definitiva el pago al interesado».

Una respuesta que desde el Síndic consideramos desconcertante y así lo expusimos en nuestra Resolución de cierre, pues no entraba a valorar la demora que ya se había producido y los daños que ello hubiera podido provocar a la persona interesada. Que se resuelva el expediente en el futuro (con dos años de retraso), no hace desaparecer el anormal funcionamiento de la Administración ya producido, lo que daría lugar a la apertura del citado procedimiento de responsabilidad patrimonial y a la obligación de indemnizar los daños causados.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402382, de 10/09/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2402382, de 15/10/2024](#)

Queja nº 2403070. Demora en resolución de recurso potestativo de reposición

En la siguiente queja analizamos la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la hora de resolver de manera expresa, congruente y motivada un recurso de reposición frente a la resolución por la que se denegó a la persona interesada una ayuda *Next Generation* para rehabilitación y mejora de la eficiencia energética.

Tramitado el expediente de queja, el Síndic dictó una Resolución de consideraciones por la que urgía a la citada Conselleria a resolver el recurso de reposición presentado por la persona interesada, notificándole la resolución dictada. Además, le recomendaba que iniciase una investigación interna para identificar y corregir las disfunciones que se habían producido en este caso, y adoptar las medidas necesarias para erradicarlas y así evitar

que se repitiesen en el futuro. Finalmente, recomendó iniciar de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial como consecuencia de su anormal funcionamiento en el presente supuesto, dada la excesiva e injustificable demora que se había producido.

En su respuesta, la Conselleria aceptaba las dos primeras recomendaciones, indicando que había resuelto, desestimándolo, el recurso de la persona interesada. También anunciaba la realización de un análisis de la demora producida para evitar que la misma se repitiera en el futuro. No obstante, más allá de comunicar la aceptación formal de esta última recomendación, la Conselleria no indicó cuáles eran las medidas concretas que iba a adoptar para corregir las disfunciones que se detectasen y que daban lugar a demoras en la tramitación de las ayudas a la vivienda.

Estos retrasos en la gestión y abono de las ayudas a la vivienda no solo habían sido reconocidos expresamente por la Administración autonómica, sino que también habían sido objeto de numerosas quejas tramitadas por el Síndic. Es decir, que no se trataba de unas incidencias puntuales y limitadas a determinados expedientes, sino unas demoras de carácter estructural. Estas circunstancias impidieron que pudiéramos considerar materialmente aceptada la recomendación emitida.

En relación con la apertura de un expediente de responsabilidad patrimonial de la Administración, la Conselleria indicó que no le parecía ni oportuno ni procedente, pues, aunque con carácter tardío, había resuelto el recurso de reposición.

En la Resolución de cierre, el Síndic insistía en que la causa que motivó su recomendación fue la demora producida a la hora de resolver el recurso presentado (casi un año) y la infracción con ello del derecho a que las Administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración, traten los asuntos que afecten a las personas interesadas en un plazo razonable.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2403070, de 14/11/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2403070, de 09/01/2025](#)

Queja nº 2303126. Reclamación sobre el cálculo de la cuantía de compensación al arrendador en caso de suspensión de un desahucio

La persona interesada puso una queja ante el Síndic por la demora de la Administración autonómica en resolver un recurso de reposición que había presentado frente a la resolución por la que se le concedió una compensación, al no estar de acuerdo con el cálculo que se había realizado para determinar su importe. Dicha compensación se le concedió por ser propietaria de una vivienda en alquiler, respecto de la que se había dictado la suspensión de un procedimiento de desahucio.

En el informe remitido a esta institución, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda alegó la dificultad que entrañaba fijar el importe de la compensación cuando la suspensión del desahucio aún no había finalizado ni se podía saber hasta cuándo perduraría.

Por su parte, el Síndic instó a la Conselleria a resolver de manera expresa, congruente y motivada el recurso presentado por la persona interesada. Además, recomendó que, con carácter general, gestionase las citadas compensaciones sin que los arrendadores, a quienes se había reconocido el derecho a una compensación, vieran indebidamente demorada la satisfacción efectiva de sus derechos.

En resumidas cuentas, el principio de buena administración y el sentido del servicio público deben conducir al territorio de lo razonable. En este caso, lo razonable era aplicar un criterio finalista en la interpretación de las normas aplicables, de forma que permitiera a los arrendadores el acceso a la compensación, por tramos definidos de tiempo, concretos y prefijados. Todo ello, en virtud de la suspensión del desahucio acordada, por la que se habían visto directamente afectados.

El Síndic cerró el expediente una vez concluido el plazo en el que la Administración debía haber remitido una respuesta a la resolución emitida, sin que esta lo hubiera hecho.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2303126, de 26/02/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2303126, de 17/04/2024](#)

3.6 Transparencia y participación

3.6.1 Transparencia

El 01/01/2024, entró en vigor el Convenio del Consejo de Europa sobre el acceso a los documentos públicos, hecho en Tromsø el 18 de junio de 2009. Un tratado internacional de obligatorio cumplimiento en España, en el que se insiste en la importancia de permitir el acceso a la información pública «lo más rápidamente posible» (art. 5.4).

El derecho de acceso a la información pública pierde valor y utilidad si se producen retrasos en la entrega de la documentación solicitada.

La desesperante lentitud administrativa ha sido objeto de la gran mayoría de quejas tramitadas por esta institución en 2024, tanto las presentadas por la ciudadanía como por las personas que tienen reconocido legalmente un derecho más reforzado: diputados, concejales, personas interesadas en los procedimientos administrativos y representantes sindicales.

También se ha seguido produciendo durante este 2024 un abuso del silencio administrativo, es decir, de la falta absoluta de contestación a las solicitudes de acceso a la información pública. Se trata de un mal endémico que no logramos curar.

En los casos de los municipios más pequeños, la falta de medios les imposibilita responder en tiempo y forma. Sin embargo, en el caso de entidades públicas con más recursos personales y técnicos, es la falta de voluntad la que impide facilitar la información dentro del plazo legal máximo.

En el año 2024, el colectivo de personas que más quejas presentaron sobre este tema fueron los concejales que se encuentran en la oposición, quienes han denunciado a esta institución los obstáculos que han sufrido para dificultar al máximo su acceso a la información; algo que les impide participar en los asuntos locales y controlar las decisiones del gobierno municipal.

Asimismo, también hemos recibido numerosas quejas porque no se autorizaba a los concejales de la oposición a acceder a la plataforma electrónica de gestión de los expedientes municipales, para poder consultar directamente la información obrante en los mismos.

En relación con esta última cuestión, y como llevamos haciendo durante los últimos tres años ([página nº 125 del Informe anual 2023](#); [página nº 126 del Informe anual 2022](#) y [página nº 15 del Informe anual 2021](#)), insistimos en la necesidad de modificar el artículo 128 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de régimen local de la Comunitat Valenciana, con el fin de regular específicamente el acceso directo de todos los concejales a los documentos y a la información contenida en los sistemas informáticos de gestión electrónica de los expedientes municipales, salvo a los datos de las personas físicas especialmente protegidos o reservados.

Acceso a la información pública por parte de los concejales

Queja nº 2402988. Incumplimiento de la moción del Pleno del Ayuntamiento sobre el acceso a la información mediante plataforma informática por parte de concejales

Todos los concejales del Ayuntamiento de San Miguel de Salinas aprobaron, en septiembre de 2023, una moción en el Pleno para permitir que los concejales pudieran acceder de forma telemática a los expedientes municipales tramitados con la plataforma informática «Gestiona», accediendo así a los registros de entrada y salida de los documentos. Según el acta de dicha sesión plenaria, la Secretaría General de la corporación no efectuó ninguna advertencia de ilegalidad.

Sin embargo, un año después, una concejala de la oposición denunció ante el Síndic el incumplimiento de esta moción, ya que no podía acceder a la información pública a través de la plataforma «Gestiona».

El Síndic consideró que este incumplimiento vulneraba el principio de «confianza legítima», que implica que la Administración debe cumplir con lo que ha acordado en el pasado y respetar las consecuencias que se desprendan de sus actos.

Por todo ello, el Síndic recomendó al Ayuntamiento de San Miguel de Salinas que, en cumplimiento de la moción aprobada por unanimidad en el Pleno, permitiera que los concejales de la oposición pudieran acceder a la información contenida en la plataforma informática de la misma manera que los del equipo de gobierno, evitando el acceso directo a datos especialmente protegidos y a datos innecesarios para el ejercicio de la función.

Este Ayuntamiento no contestó a nuestra Resolución de consideraciones, por lo que entendimos que la recomendación no había sido aceptada y que dicha entidad local no había colaborado con esta institución.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402988, de 24/09/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2402988, de 14/11/2024](#)

Queja nº 2400186. Acceso a la información a través del programa informático de gestión de los expedientes municipales

Los retrasos en el acceso efectivo a la información pública solicitada por una concejala del Ayuntamiento de Torrevieja fueron el objeto de esta queja.

El Síndic dictó una Resolución de consideraciones, recomendando, entre otras medidas, que el Ayuntamiento de Torrevieja permita que los concejales de la oposición puedan acceder a la información de la plataforma informática del mismo modo que pueden hacerlo los ediles del equipo de gobierno, ya que, sin perjuicio de su deber de reserva, todos ellos son miembros de la misma Corporación Local y ese acceso es necesario para ejercer las funciones propias del cargo público para el que han sido democráticamente elegidos. En la medida de lo posible, se evitará el acceso directo a datos especialmente protegidos y a datos innecesarios para el ejercicio de la función (principio de minimización).

Dicho Ayuntamiento no aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la Resolución de cierre, explicando las razones que justifican nuestros pronunciamientos.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400186, de 14/03/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2400186, de 27/05/2024](#)

Queja nº 2303705. Imposibilidad de presentar recurso de amparo ante la Alcaldía del Ayuntamiento de València cuando los concejales solicitan información a través de preguntas

Una concejala de la oposición dirigió una pregunta al Pleno para conocer los datos de los distintos tipos de prestaciones económicas individualizadas, detallados por cada Centro Social Municipal de Servicios Sociales.

Ante la falta de entrega de toda la información solicitada, la concejala presentó un recurso de amparo ante la Alcaldía de València, quien, apoyándose en una nota interpretativa elaborada por la Secretaría General del Pleno, consideró que dicho recurso sólo cabe cuando se han presentado solicitudes de acceso a la información, no cuando se trata de contestar a las preguntas dirigidas al Pleno.

Esta institución considera que este comportamiento municipal es injusto y arbitrario. El recurso de amparo ante la Alcaldía tutela y protege el derecho fundamental que tienen los ediles de acceder a la información, tanto si se ejerce mediante la presentación de solicitudes como si se ejerce a través de la formulación de preguntas. El medio por el que se solicita la información no puede limitar las garantías de su derecho.

Por todo ello, el Síndic recomendó al Ayuntamiento de València que se admitieran los recursos de amparo ante la Alcaldía cuando los concejales solicitan información pública mediante la presentación de preguntas ante el Pleno. Sin embargo, esta recomendación no ha sido aceptada sin justificación suficiente.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2303705, de 13/02/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2303705, de 17/04/2024](#)

Queja nº 2303846. Solicitud de acceso a los procedimientos sancionadores o disciplinarios

Un edil del Ayuntamiento de Santa Pola acudió al Síndic denunciando la falta de respuesta a su solicitud de información sobre el acceso a un expediente disciplinario abierto a un empleado público.

La citada entidad local contestó que dicho acceso no era posible en aplicación del límite previsto en el artículo 14.1.e) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, a saber: «la prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios».

Esta institución considera que los límites al derecho de acceso y las causas de inadmisión de las solicitudes previstas en la legislación general de transparencia no son de aplicación a los concejales, ya que la normativa específica de régimen local que resulta de preferente aplicación no contiene dichos límites ni causas de inadmisión.

Además, es evidente que no se pueden aplicar de forma desfavorable para impedir o dificultar el ejercicio de un derecho fundamental.

El Síndic dictó la Resolución de consideraciones, recomendando al Ayuntamiento de Santa Pola que facilitara el acceso a la información solicitada, sin perjuicio de recordar el deber de confidencialidad que pesa sobre los concejales.

Esta institución emitió la Resolución de cierre de esta queja y suspendió su intervención para no interferir en las investigaciones efectuadas por el Juzgado de lo Social nº 1 de Elche y garantizar, de este modo, la necesaria independencia judicial (artículo 117.3 de la Constitución Española).

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2303846, de 12/02/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2303846, de 29/04/2024](#)

Acceso a la información por parte de la ciudadanía

Queja nº 2400006. Solicitud de información sobre unos inmuebles protegidos

La persona interesada presentó una queja al Síndic denunciando que el Ayuntamiento de València no había facilitado la información completa solicitada sobre unos inmuebles catalogados como Bien de Relevancia Local, dentro del plazo máximo de un mes. Además, indicó que algunos datos habían sido entregados con retraso, fuera de plazo y de forma escalonada con ocasión de la tramitación de esta queja.

Es importante recordar que las personas que solicitan información pública tienen derecho a acceder a la misma lo antes posible.

Si no se puede entregar toda la información solicitada dentro del plazo de un mes, como mucho, se podrá dilatar un máximo de diez días, pero no más tiempo. No es de recibo facilitar información parcial e incompleta y luego, con posterioridad a dichos plazos, entregar la información con «cuentagotas» o de forma escalonada.

Por otra parte, las personas que presentan escritos o solicitudes al Ayuntamiento de València exigiendo su actuación en cumplimiento de sus competencias no tienen la obligación de conocer el reparto interno de las mismas entre sus distintos departamentos, servicios o unidades. Es el propio Ayuntamiento quien deberá coordinar los informes y las actuaciones repartidas entre los distintos servicios para que la respuesta al ciudadano sea global, y no parcial, por parte de un único servicio o departamento.

La titularidad de la competencia corresponde al Ayuntamiento, que actúa con personalidad jurídica única. La potestad autoorganizativa municipal no puede perjudicar el derecho que tienen las personas a recibir una respuesta única y conjunta por parte de todos los servicios, departamentos o unidades organizativas afectadas.

El Síndic dictó la Resolución de consideraciones en la que recordamos al Ayuntamiento de València el deber legal de contestar motivadamente las solicitudes de acceso a la información pública en el plazo máximo de un mes, facilitando de forma conjunta todos los datos de los que dispusieran los distintos servicios municipales con competencias en la materia en el plazo máximo de 10 días.

Dicho Ayuntamiento aceptó parcialmente la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la Resolución de cierre de la queja.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400006, de 23/02/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2400006, de 28/03/2024](#)

Queja nº 2303909. Acceso a datos tributarios, concretamente, al justificante del pago de la tasa por ocupación de la vía pública

Una persona había solicitado al Ayuntamiento de Soneja el acceso al justificante del pago de una tasa.

Dicha entidad local impidió el acceso solicitado, afirmando que el solicitante no tiene la condición de interesado y que se trataba de datos protegidos.

Esta institución ha declarado, en cuanto a la protección de datos personales, que estos datos se refieren a personas físicas, no a las jurídicas, por lo que si el pago de la tasa lo hubiera realizado una empresa no podría denegarse el acceso por este motivo. No obstante, si la tasa ha sido abonada por una persona física, se podría facilitar el acceso previa eliminación de los datos personales que contuviera (nombre y apellidos, DNI, dirección, etc.).

El Síndic consideró que, dada la naturaleza de la información solicitada, un documento que acredite el pago de una tasa, debería primar el interés público en conocer la percepción de fondos públicos. La información de naturaleza tributaria tiene una innegable relevancia pública, resultando por tanto del máximo interés para la ciudadanía la divulgación de datos referentes a la gestión de los fondos por parte de las Administraciones públicas.

En fecha 29/01/2024, el Síndic dictó la Resolución de consideraciones, recomendando al Ayuntamiento de Soneja que se facilitara el acceso al documento justificativo del pago de la tasa, previa eliminación, en su caso, de los datos de las personas físicas que pudiera contener.

El citado Ayuntamiento aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la Resolución de cierre de la queja.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2303909, de 29/01/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2303909, de 19/02/2024](#)

3.6.2 Participación

Las dificultades para acceder a la información pública tienen una incidencia directa en el derecho fundamental a participar en la gestión de los asuntos públicos, ya que sin información es imposible la participación, así de simple. Nadie puede participar en lo que no conoce.

Un ámbito en el que los ciudadanos suelen participar de forma ordinaria es en las sesiones plenarias municipales, concretamente, en el turno de ruegos y preguntas.

Esta institución ha declarado que los plenos ordinarios constituyen la forma democrática más palpable de participación dentro de un municipio, ya que, a diferencia de los extraordinarios, admiten la posibilidad de tratar asuntos fuera del orden del día.

Es importante recordar que el artículo 23.1 de la Constitución Española reconoce el derecho fundamental de los ciudadanos a participar directamente en los asuntos públicos. El art. 9.4 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana también destaca que todos los valencianos tienen derecho a participar, de forma individual o colectiva, en la vida política, económica, cultural y social de la Comunitat Valenciana.

Las obligaciones de los poderes públicos de facilitar la participación ciudadana deben establecer los cauces materiales, proporcionar la información, los conocimientos y la motivación necesaria para hacerla efectiva.

La finalidad última de los procesos de participación ciudadana es llegar a conseguir las condiciones sociales para que toda la ciudadanía tenga las mismas oportunidades para opinar, expresar y participar en condiciones de igualdad en los asuntos públicos. Esto es básico en cualquier sistema democrático.

Participación ciudadana

Queja nº 2303573. Imposibilidad de intervenir en el Pleno para formular unas preguntas de interés para la ciudadanía

Una persona presentó una queja porque el Ayuntamiento de Elda rechazó su solicitud de intervenir en el turno de ruegos y preguntas de una sesión plenaria.

En los plenos ordinarios, todos los concejales electos intervienen de forma activa y elevan sus propuestas que han de debatirse, discutirse y votarse. Además, todos los vecinos del municipio tienen derecho a exponer sus problemas y propuestas en el apartado de ruegos y preguntas, lo que no sucede en los plenos extraordinarios.

El Síndic dictó la Resolución de consideraciones, recomendando al Ayuntamiento de Elda que se adoptaran todas las medidas que fueran necesarias para permitir la participación del autor de la queja en el turno de ruegos y preguntas de la próxima sesión plenaria ordinaria.

Dicho Ayuntamiento aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la Resolución de cierre de la queja.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2303573, de 11/01/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2303573, de 10/04/2024](#)

3.7 Procedimientos administrativos

3.7.1 Derecho a una buena administración

La defensa y promoción del derecho a una buena administración ha continuado centrando la actuación y reflexiones de esta institución a lo largo de 2024. A través de las resoluciones emitidas, hemos abordado la definición de este derecho de nuevo cuño, que según la jurisprudencia de nuestro Tribunal Supremo tiene rango constitucional.

En este sentido, hemos tratado de fomentar su conocimiento entre las administraciones públicas y, en especial, entre los servidores públicos que prestan en ella sus servicios, y hemos reclamado que estos extremen en su actuación la empatía con la ciudadanía y los problemas que les trasladan, aplicando la diligencia debida en la tramitación de los procedimientos y los procesos de toma de decisiones.

Queja nº 2400038. Incumplimiento de compromisos asumidos con el Síndic

Un ciudadano se dirigió a esta institución para denunciar la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la hora de resolver el recurso de reposición que presentó frente a la resolución que denegaba su petición de una ayuda al alquiler de vivienda.

El Síndic de Greuges ya había tramitado anteriormente la queja nº 2300854, sobre el mismo asunto, que se cerró al comprometerse la Administración a adoptar medidas para resolver el citado recurso. No obstante, transcurridos seis meses, el ciudadano expuso que este recurso aún no había sido resuelto.

Analizado el expediente, concluimos que en el presente caso se había producido una quiebra del principio de buena fe y una vulneración del derecho a una buena administración de la persona autora de las quejas analizadas.

En consecuencia, el Síndic recomendó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda resolver, sin más demora, el recurso de reposición presentado por la persona interesada. Además, pidió que notificara al ciudadano la resolución que se dictase.

Asimismo, recomendamos que analizase los motivos que habían determinado la presentación de un elevado número de recursos, según se informaba, frente a las resoluciones dictadas en las convocatorias de subvenciones a la vivienda y, en el caso de que detectase la concurrencia de deficiencias que le fueran imputables, que adoptase las medidas precisas para que, en el futuro, no volvieran a producirse errores y/o deficiencias imputables a la Administración que demorasen indebidamente la llegada de las ayudas a las personas que las solicitan y tienen derecho a la mismas.

Finalmente, recomendamos que se iniciase de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial de la Administración pública, como consecuencia de su anormal funcionamiento en el presente supuesto, dada la excesiva e injustificable demora que se estaba produciendo.

El 14/05/2024 dictamos la Resolución de cierre del expediente, sin que la Administración hubiese cumplido, en el plazo establecido de un mes, su obligación de manifestar su posicionamiento sobre las recomendaciones que le habíamos formulado.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400038, de 18/03/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2400038, de 14/05/2024](#)

Queja nº 2402462. Solicitud de información al Colegio de Procuradores de Alicante

Un colegiado presentó una queja ante el Síndic por la falta de respuesta del Colegio de Procuradores de Alicante a una solicitud de información. Concretamente, quería saber si había recibido de la Mutualidad de Procuradores el acta de la Asamblea General Ordinaria de Representantes de los Mutualistas celebrada el día 26/05/2021, en la que se había aprobado un cambio muy significativo de capitalización colectiva a individual. También quería saber si dicha acta había sido notificada a los colegiados.

El Colegio de Procuradores de Alicante informó que había recibido la solicitud de información y que acusó recibo de la misma al día siguiente. Respecto a la cuestión planteada, nos comunicó que el Colegio no está obligado a comunicar a los colegiados las convocatorias de asambleas de la Mutualidad de Procuradores, ni tampoco a notificar a cada uno de los mutualistas los asuntos a tratar ni los acuerdos adoptados; e indicaba que dicha obligación era competencia de la propia Mutualidad. Sin embargo, no contestó de forma expresa a la solicitud de información planteada por el autor de la queja.

Por tal motivo, en su Resolución de consideraciones, el Síndic recordó al Colegio de Procuradores el deber legal de dar respuesta, dentro del plazo legalmente exigido, a todas las solicitudes que presenten los ciudadanos. En consecuencia, también recomendó al referido colegio profesional que procediera a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada a la solicitud presentada por el interesado, notificándole la resolución que adoptase.

El Colegio de Procuradores, aunque aceptó el recordatorio de deberes legales del Síndic, se negó a contestar la solicitud de información presentada por el colegiado al entender que no se encontraba dentro de sus funciones. Un posicionamiento que no fue compartido por esta institución, que se reafirmó en su recomendación de contestar a la instancia presentada por el ciudadano en el plazo máximo de tres meses, de forma expresa, congruente y motivada, en el marco del derecho a una buena administración.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402462, de 13/12/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2402462, de 14/01/2025](#)

3.7.2 Administración electrónica

La [Ley de Procedimiento Administrativo Común](#) y la [Ley del sector público](#) establecen que las administraciones públicas deben actuar para servir al interés general, respetando principios como la proximidad, claridad, simplicidad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. Por tanto, los procedimientos administrativos y las herramientas tecnológicas deben facilitar la relación con las personas, asegurando que puedan ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones.

La administración electrónica es, hoy por hoy, una herramienta esencial para la modernización de los servicios públicos, pues permite una gestión más eficiente y accesible de los trámites administrativos. Sin embargo, la transición hacia este nuevo modelo no está exento de dificultades, siendo una de ellas la brecha digital que afecta

a diferentes personas y colectivos. Esta institución considera fundamental que la Administración continúe con el proceso de digitalización, pero siempre garantizando que nadie quede excluido, ya que no todos los ciudadanos cuentan con los medios electrónicos o conocimientos tecnológicos necesarios para interactuar electrónicamente con la Administración.

Por otro lado, en algunas de las quejas tramitadas durante este ejercicio, se observa cómo la falta de acceso a plataformas electrónicas de distintas administraciones públicas o la insuficiente implementación de las mismas puede vulnerar el derecho de la ciudadanía a relacionarse con la Administración de forma electrónica y a conocer, en cualquier momento y por dicha vía, el estado de sus trámites.

Queja de oficio 3/2023 (queja nº 2300970). Discriminación por brecha digital

El Síndic de Greuges dictó el 05/02/2024 la Resolución de cierre de la queja de oficio iniciada el año anterior para investigar y supervisar las actuaciones de la Administración autonómica que impedían eliminar la brecha digital y que dificultaban o imposibilitaban el normal acceso a los servicios administrativos o a algunas de sus prestaciones cuando estos habían sido digitalizados.

En la Resolución de cierre, esta institución señaló que prácticamente todo el Consell, estructurado en las diferentes Consellerias, había dado respuesta a las recomendaciones incluidas en la Resolución de consideraciones a la Administración, a excepción de la anteriormente denominada Conselleria de Justicia e Interior, que incumplió con su deber de colaboración con el Síndic al no responder.

Sin embargo, acordamos que nuestras recomendaciones habían sido aceptadas de modo genérico. Esto suponía una vulneración del derecho a una buena administración digital por entender que la Administración autonómica debía garantizar los derechos fundamentales, sin que el entorno digital pudiera suponer una limitación o privación en su ejercicio o garantías.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2300970, de 29/09/2023](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2300970, de 05/02/2024](#)

Queja nº 2302781. Acceso a expediente y cobro de tasas

Una persona presentó una queja en el Síndic en la que denunciaba demoras e incidencias en el acceso a un expediente del que era parte interesada. Había solicitado a la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública copia de parte de un expediente que contenía información necesaria para presentar un recurso, pero le fue remitida incompleta y seis meses después. Tuvo que presentar el recurso sin dicha información. Además, para obtener las copias, se vio obligado a desplazarse a las oficinas de la Conselleria (en este caso, desde Alicante a València) para consultar el expediente y pagar una tasa de 226€.

En este sentido, el Síndic instó a la Administración autonómica a que implantara la administración electrónica y le urgía a tomar medidas para evitar a la ciudadanía los perjuicios derivados de no tenerla en funcionamiento. Asimismo, recordó a la Conselleria el derecho de esta persona, y de la ciudadanía en general, a relacionarse con la Administración de forma electrónica y conocer, en cualquier momento y por dicha vía, el estado del procedimiento del que era parte interesada.

Por otro lado, le sugirió que no exigiera el pago de tasas por la expedición de copias electrónicas de documentos que las personas solicitaban porque previamente la Conselleria había incumplido su deber de incluirlos en los expedientes completos y a disposición de aquellas. Finalmente le recomendó que diera respuesta a la reclamación de la persona contra el pago de tasas, teniendo presente este criterio.

En su resolución de cierre, el Síndic concluyó que la Conselleria no había aceptado sus recomendaciones, aunque esta informó que devolvería en este concreto caso a la persona la tasa indebidamente cobrada.

Posteriormente, el interesado presentó nuevas quejas pues, seis meses después, la Conselleria aún no le había devuelto la tasa referida. Finalmente, en su queja 2403835, la Conselleria realizó el reintegro, aunque sin asumir ningún compromiso respecto a la recomendación del Síndic de adoptar las mejoras necesarias para que la devolución de ingresos indebidos se realizara en plazo y evitar así el pago de intereses de demora.

Se presentaron quejas semejantes (nº [2403835](#) y [2302830](#)) contra la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, que finalmente aceptó las observaciones del Síndic en la queja 2403366, asumiendo el compromiso de facilitar el derecho de acceso a los expedientes sin exigir el pago de tasas por la entrega de copias, si eran solicitadas cuando la Administración había incumplido de modo previo su deber de mantener los expedientes completos.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2302781, de 14/12/2023](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2302781, de 30/01/2024](#)

Queja nº 2400426. Imposibilidad de usar los medios electrónicos para relacionarse con la Administración

Un empleado público, policía local, presentó una queja en el Síndic ante la imposibilidad de usar los medios electrónicos para relacionarse con la Administración, en este caso con el Ayuntamiento de València, en los trámites internos relacionados con su condición de empleado público.

El Síndic recomendó al Ayuntamiento que adoptara las medidas oportunas para que todos los trámites se pudieran efectuar electrónicamente, así como que implantara el registro electrónico de forma que se puedan presentar escritos, documentos y solicitudes directamente a esa Administración sin requisitos intermedios que dificulten su gestión.

El Ayuntamiento de València aceptó la recomendación del Síndic, y desde la Jefatura del Cuerpo se dieron instrucciones para que los departamentos de Programación y Sistemas de la Policía Local realizaran los ajustes y pruebas necesarias para dar solución a este tipo de peticiones.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400426, de 25/03/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2400426, de 07/05/2024](#)

Queja nº 2400476. Acceso al expediente por vía electrónica. Pago de tasas

Una persona presentó una queja ante el Síndic porque había solicitado al Ayuntamiento de Ontinyent relacionarse con él de forma electrónica para acceder a información en la que era parte interesada. Sin embargo, este, como única opción, le exigía el pago de tasas para obtener copia de documentos. Posteriormente, solicitó que le remitiera el expediente por vía electrónica, pero no obtuvo respuesta.

Esta institución recomendó al Ayuntamiento de Ontinyent que adoptara las medidas necesarias para asegurar la satisfacción inmediata (o a la mayor brevedad posible) del derecho de las personas interesadas de acceder en cualquier momento a sus expedientes, de modo que, en caso de retraso, les informara de la situación y tomara las medidas necesarias para evitarles perjuicios.

En su Resolución de cierre, el Síndic señaló que el Ayuntamiento, aunque dio respuesta a esta institución fuera del plazo establecido, había aprobado un procedimiento simplificado para asegurar este derecho. Una solución que estimamos favorable al derecho de las personas a una buena administración.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400476, de 30/04/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2400476, de 19/06/2024](#)

3.7.3 Cita previa

Queja nº 2403769. Demora en la atención presencial en el Padrón de Habitantes

Una ciudadana presentó una queja ante esta institución por la falta de respuesta del Ayuntamiento de El Campello a una reclamación que presentó por la atención recibida para obtener su alta en el Padrón de Habitantes de ese municipio. La persona afectada alegaba que le habían asignado una cita previa para dentro de dos meses con el fin de atenderla y tramitar dicho trámite.

El Síndic recomendó al Ayuntamiento, que atendiera a las personas que solicitaran los servicios del Padrón de Habitantes sin cita previa obligatoria, asegurando su atención presencial acorde a su demanda. Además, le instó a revisar los trámites y procedimientos en los que exigía cita previa obligatoria, en especial aquellos más orientados a la ciudadanía.

En su Resolución de cierre, el Síndic estimó que se aceptaban parcialmente las recomendaciones, puesto que el Ayuntamiento únicamente se comprometió a eliminar la cita previa obligatoria en los procedimientos del padrón de habitantes, estadística y atención al público. Sin embargo, no se comprometió a hacerlo en el resto de «trámites y procedimientos recomendados en los que exige cita previa obligatoria, en especial aquellos más orientados a la ciudadanía (entre ellos, los prestados desde la oficina de atención y registro)».

Desde esta institución, se invitaba al Ayuntamiento a reflexionar sobre la necesidad de eliminar la cita previa obligatoria de otros servicios como Educación (derecho fundamental) y Servicios Sociales (cuyas prestaciones constituyen un derecho subjetivo).

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2403769, de 19/11/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2403769, de 28/11/2024](#)

3.7.4 Padrón municipal

Queja de oficio 7/2024 (queja nº 2450007). Empadronamiento en situaciones especiales. Seguimiento

La presente queja de oficio tiene como objetivo conocer la actual situación en el Padrón Municipal de Habitantes del Ayuntamiento de València de las personas que, residiendo de manera efectiva en el municipio, se encuentran en condiciones especiales de alojamiento (residiendo en infraviviendas o en ausencia total de techo, entre otras).

Para ello, requerimos un informe al Ayuntamiento. Una vez recibido, hemos ofrecido la posibilidad de manifestar su opinión a quienes dieron origen a nuestra actuación inicial en esta materia en quejas anteriores. Opinión que han manifestado a través de la Asociación València Acull.

Con el fin de contrastar dicha opinión con la posición del Ayuntamiento de València, hemos solicitado a la Administración local una información adicional. En el momento de redactar este *Informe anual 2024*, estamos a la espera de su respuesta.

- [Resolución de inicio de investigación de la queja de oficio nº 2450007, de 09/09/2024](#)

Queja nº 2303767. Empadronamiento en situaciones de especial vulnerabilidad

La persona titular de la queja manifestó al Síndic que los Ayuntamientos de Torrent y Catarroja no ofrecían información correcta en los casos de alta en los correspondientes padrones municipales de personas en situaciones de especial vulnerabilidad (por residir en infraviviendas, en la calle, etc.), pues la normativa vigente es favorable a dar de alta en el Padrón a quienes residen en el municipio, aun en dichas circunstancias.

Esta institución recomendó a los citados Ayuntamientos que dieran instrucciones claras a sus servicios para que informaran de modo correcto a la ciudadanía y se conociera esta información.

El Síndic, en su Resolución de cierre, concluyó que cada Ayuntamiento reaccionó de forma distinta. Así, el de Torrent aceptó nuestras recomendaciones, pero comprobamos que no constaba publicada la citada información. Por el contrario, el Ayuntamiento de Catarroja no dio respuesta a esta institución, por lo que se declaró su falta de colaboración.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2303767, de 08/04/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2303767, de 04/06/2024](#)

3.7.5 Falta de respuesta

Queja nº 2401828. Certificación de cursos del Instituto Valenciano de Seguridad Pública (IVASPE)

La persona interesada presentó una queja por la falta de respuesta a unos escritos presentados telemáticamente en fechas 08/11/2022 y 31/01/2024 ante la Conselleria de Justicia e Interior en los que solicitaba el abono y la expedición de un certificado acreditativo de las horas de docencia impartidas en diferentes cursos del IVASPE. Esta queja es un ejemplo de las muchas que hemos recibido sobre el mismo asunto.

En fecha 12/06/2024, el director general de la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias dictó la Resolución de inicio del expediente de resarcimiento por enriquecimiento injusto de la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias, con motivo de la prestación de servicios por el personal docente y personal instructor que ha participado en los cursos de formación organizados por el IVASPE, durante el período 2019-2023 para hacer frente a las cantidades adeudadas por este concepto.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401828, de 03/07/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401828, de 26/08/2024](#)

Queja nº 2400058. Modificación del Decreto 124/2013, de 20 de septiembre, del Consell, por el que se regulan las distinciones y condecoraciones que se concedan por la Generalitat

En su escrito de queja el interesado cuestionaba que los antecedentes desfavorables sean tenidos en cuenta, aun cuando hayan sido cancelados, y no pueda concederse la cruz al mérito policial con distintivo blanco por este motivo.

El artículo 5 del [Decreto 124/2013, de 20 de septiembre](#), establece en su apartado 1 que los policías locales en la Comunitat Valenciana que cuenten con antecedentes de cualquier tipo no podrán obtener este reconocimiento, incluso en el caso de que hayan sido cancelados. Una circunstancia, además, que no se da para otras distinciones y condecoraciones contenidas en el decreto.

A juicio del Síndic resultaba, cuando menos, discriminatorio y contrario al principio constitucional de reinserción social el considerar que las anotaciones «prescritas y canceladas» son un impedimento para obtener un reconocimiento profesional tras una vida de servicio. Por ello, esta institución propuso la modificación del art. 5.1 del Decreto 124/2013, para posibilitar el acceso a esta distinción a los funcionarios que cuenten con antecedentes, siempre que estén cancelados.

La propuesta de esta institución fue aceptada por la administración autonómica, que nos informó que iba a considerar la modificación del art. 5.1 del Decreto 124/2013, de 20 de septiembre, referido, proponiendo la eliminación de la previsión de los antecedentes desfavorables «aunque hayan sido cancelados».

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400058, de 23/02/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2400058, de 15/03/2024](#)

Queja nº 2401534. Falta de respuesta e inactividad ante solicitud de infraestructuras y servicios

Una asociación de vecinos del barrio alicantino de Benalúa presentó una queja ante el Síndic por la demora del Ayuntamiento de Alicante y de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver las solicitudes, reiteradamente presentadas ante dichas administraciones, de dotar al barrio de las infraestructuras, equipamientos y recursos de los que carecía.

Admitida a trámite, y tras la aportación, por parte de las administraciones implicadas, de los informes requeridos, el Síndic dictó una Resolución que concluía la vulneración del derecho de la asociación de vecinos a recibir una resolución expresa, motivada y congruente con sus peticiones. Asimismo, esta institución recordó al Ayuntamiento el deber legal de contestar en plazo las peticiones formuladas por los ciudadanos, y le recomendaba ofrecer una respuesta expresa a la petición formulada por la asociación. Asimismo, se recomendó a las dos administraciones analizar y adoptar coordinadamente una decisión sobre las necesidades sociales del barrio de Benalúa, bajo los principios, entre otros, de proximidad y equidad territorial.

En este expediente, el Ayuntamiento incumplió el deber legal de remitir a esta institución su informe sobre la aceptación o no de las recomendaciones formuladas, y la Administración autonómica no precisó en su aceptación las medidas a adoptar ni el tiempo previsto para su ejecución. Ante lo expuesto, el Síndic dictó una Resolución de cierre en la que concluía que ninguna de las administraciones implicadas había realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones de esta institución, lo que había impedido alcanzar la satisfacción de los derechos reclamados.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401534, de 23/07/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401534, de 16/09/2024](#)

3.7.6 Responsabilidad patrimonial

Queja nº 2400043. Reclamación de los gastos de defensa jurídica en proceso penal

Un concejal del Ayuntamiento de Santa Pola presentó una queja ante esta institución en relación con la reclamación de los gastos jurídicos derivados de la incoación de unas diligencias penales de las que finalmente fue absuelto.

Los concejales tienen reconocido el derecho a que se les sufraguen los gastos que se produzcan en su defensa jurídica, cuando la misma traiga causa en el ejercicio de sus funciones y el resultado judicial sea absolutorio. Ahora bien, al tratarse de una figura indemnizatoria o de resarcimiento, el concejal imputado deberá hacerse cargo de los honorarios de su defensa y solo cuando la causa finalice sin condena podrá reclamar a la Administración su reintegro.

El Síndic dictó una Resolución de consideraciones para que el Ayuntamiento de Santa Pola resolviera de forma expresa la reclamación presentada por el afectado. La Administración local aceptó nuestra recomendación y resolvió de forma expresa, aceptando que la acción ejercitada por el concejal era una acción indemnizatoria o de resarcimiento y no una acción de responsabilidad patrimonial.

Tras esta respuesta de la Administración, el Síndic dictó la Resolución de cierre del expediente.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400043, de 22/04/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2400043, de 16/05/2024](#)

3.8 Servicios públicos locales, urbanismo y medio ambiente

3.8.1 Servicios públicos locales

Durante 2024, las quejas relacionadas con los servicios públicos y el medio ambiente han mostrado una tendencia general a la baja. No obstante, persisten preocupaciones en torno a la contaminación acústica y las molestias generadas por actividades humanas y animales.

Desde el Síndic de Greuges, enfatizamos la importancia de adoptar medidas que garanticen una prestación adecuada, equitativa y de calidad de los servicios públicos locales, además de establecer mecanismos eficaces para corregir cualquier deficiencia detectada.

Queja nº 2400627. Inactividad municipal por proliferación de manadas de jabalíes en zonas de playa

Un vecino presentó una queja al Síndic debido a la inactividad municipal ante el aumento de la presencia de jabalíes en zonas de playa del municipio de Alcalà de Xivert-Alcossebre, que llegaban a deambular por zonas urbanas con el consiguiente peligro para viandantes y vehículos, así como de riesgo epidemiológico.

Esta institución solicitó un informe al Ayuntamiento sobre las medidas adoptadas para garantizar la seguridad vecinal ante el acceso de jabalíes a las zonas urbanas, así como para el control sanitario y epidemiológico que evite riesgos para los ciudadanos.

El Ayuntamiento respondió que el municipio de Alcalà de Xivert-Alcossebre se encuentra catalogado como municipio con sobreabundancia de jabalíes, que había contestado a la persona interesada y contratado el servicio para el seguimiento, control y captura de la población de jabalíes mediante el sistema Tecnotraps Pro en el término municipal. Además, nos comunicó que había solicitado a la Conselleria competente diversas parcelas para la ubicación de los sistemas de captura dentro del contrato indicado.

La persona reclamante presentó un escrito agradeciendo la intervención del Síndic por haber obtenido la información municipal, entendiendo que con la contratación efectuada se evitarán daños a la población. El Síndic procedió al cierre de la queja al considerar que el Ayuntamiento de Alcalà de Xivert-Alcossebre actuó en el control de la proliferación de jabalíes, dentro del ámbito de competencias que le corresponden y a través de la coordinación con la Conselleria competente en la instalación de los sistemas de captura en las parcelas adecuadas para garantizar la seguridad de las personas.

- [Resolución de cierre de la queja nº 2400627, de 29/04/2024](#)

Queja nº 2401136. Bono transporte para personas en situación irregular

Se presentó una queja ante el Síndic por la decisión del Ayuntamiento de València de excluir a las personas en situación irregular del acceso a los bonos de transporte de la Empresa Municipal de Transporte (EMT) de València. Este expediente derivaba de un procedimiento anterior que se cerró ante la conformidad de la EMT y el Servei de Mobilitat Sostenible del Ajuntament de suprimir el requisito de residencia legal en España para el acceso a los bonos, sin limitación.

En la Resolución de consideraciones, el Síndic sugirió a la Administración local que valorara la posibilidad de universalizar el bono de transporte y permitiera el acceso a las personas migrantes en situación administrativa irregular a las ayudas. Asimismo, se recomendó que se motivara suficientemente la denegación del acceso en su caso.

El Ayuntamiento comunicó la aceptación, pero afirmó que el motivo que justificaba no contemplar el acceso se basaba en que los recursos públicos son limitados y no todas las personas y colectivos con circunstancias o necesidades específicas, con residencia legal en España, tenían el acceso a las bonificaciones y/o gratuidad que tales bonos comportan.

En la Resolución de cierre, el Síndic consideró que la Administración local no aceptaba las recomendaciones de manera inmotivada y que con su actuación vulneraba el derecho a una buena administración del que es garante el Síndic de Greuges.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401136, de 23/07/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401136, de 13/09/2024](#)

Queja nº 2400090. Falta de respuesta e inactividad ante la inexistencia de servicio de suministro de agua

La queja se inició por la inacción del Ayuntamiento de Alicante ante las reiteradas denuncias de una asociación de vecinos por la falta de suministro de agua potable a una partida rural.

A la vista de los informes emitidos por la Administración local y de las alegaciones formuladas por los interesados, el Síndic de Greuges dictó una Resolución de consideraciones el 26/04/2024, en la que declaró que el Ayuntamiento de Alicante había vulnerado el derecho a una buena administración y recordó que el servicio de abastecimiento domiciliario de agua es de prestación municipal obligatoria, pero sólo en la medida en que urbanísticamente sea viable en los términos previstos por la normativa sectorial.

Así pues, se sugirió al citado Ayuntamiento que instara la realización de extensiones de red como puntos de acometida de servicio a parcelas, que se ejecutaran depósitos de almacenamiento de agua potable o bien, que se realizaran convenios de suministro con otros ayuntamientos afectados, a fin de disponer del servicio esencial de abastecimiento de agua en las viviendas sitas en la Partida de El Moralet.

El 31/07/2024 se acordó el cierre del expediente de queja tras el informe extemporáneo del Ayuntamiento y comprobar que no había resuelto la solicitud formulada por la asociación de vecinos.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400090, de 26/04/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2400090, de 31/07/2024](#)

Queja nº 2303757. Falta de respuesta. Alcantarillado urbanización Alkabir

En fecha 05/09/2023, una persona presentó un escrito al Ayuntamiento de El Campello por los problemas de alcantarillado en la zona municipal de la Urbanización Alkabir de El Campello. El 27/09/2023 volvió a presentar un nuevo escrito haciendo una exposición

detallada de todos los problemas y solicitando la inspección de los hechos y la limpieza del alcantarillado. A fecha de presentación de esta queja, 11/12/2023, todavía no había recibido contestación alguna por parte de la Administración municipal.

Esta institución entendió que la presunta inactividad del Ayuntamiento de El Campello podría afectar al derecho de la persona promotora del expediente a una buena administración, y más concretamente al derecho a obtener una respuesta por parte de la Administración, así como al derecho a recibir unos servicios públicos de calidad, lo que facultaba al Síndic de Greuges para intervenir en el presente caso.

A vista del informe emitido por la Administración y de las alegaciones formuladas por la promotora del expediente, el Síndic recomendó al Ayuntamiento de El Campello que se ocupara de realizar un mantenimiento regular y periódico de la red de alcantarillado en la urbanización Alkabir. Para ello, sugirió desarrollar un plan integral de mantenimiento, realizar evaluaciones periódicas de la infraestructura e implementar un programa de limpieza y desinfección de tuberías. Además, pidió que se tomaran medidas para gestionar los residuos y prevenir la contaminación y recomendó iniciar procedimientos sancionadores por los vertidos de productos prohibidos en la red de alcantarillado.

El Ayuntamiento de El Campello aceptó la totalidad de las recomendaciones formuladas y se cerró la queja.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2303757, de 29/01/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2303757, de 25/03/2024](#)

Queja nº 2403146. Denuncia por sobreocupación de vía pública

Son reiteradas las quejas que se presentan ante esta institución por la inactividad de las Administraciones locales ante las denuncias presentadas en materia de contaminación acústica. En concreto, en esta queja la persona interesada denunciaba la sobreocupación de una vía pública como causa de las molestias generadas, que además imposibilitaba el paso de peatones y de personas con discapacidad y que podía implicar un incumplimiento de las condiciones de seguridad.

Una vez analizado el informe de la Administración local que el Síndic había solicitado, esta institución dictó una Resolución de consideraciones en la que recomendaba al Ayuntamiento de Castelló de la Plana inspeccionar, realizar una medición sonométrica y en su caso adoptar medidas correctoras para que las terrazas no ocasionen molestias a los vecinos residentes, tales como reducir los horarios de funcionamiento de las mismas.

El Ayuntamiento aceptó todas las recomendaciones por lo que en fecha 16/12/2024 se acordó la Resolución de cierre. En ella se informaba a la persona interesada de la posibilidad de dirigirse nuevamente a esta institución en el caso de que la Administración no realizase las actuaciones de comprobaciones necesarias, dando cumplimiento con ello a los compromisos expuestos en su informe.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2403146, de 20/11/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2403146, de 16/12/2024](#)

Queja nº 2401512. Cableado de fachadas por empresa de telecomunicaciones, sin autorización de propietarios

Un vecino de Sagunto denunció ante esta institución la falta de respuesta del Ayuntamiento a los escritos que presentó mostrando su disconformidad con la instalación de unos cables que atravesaban la fachada de su propiedad, y que había llevado a cabo una empresa de telecomunicaciones.

El Ayuntamiento remitió un informe al Síndic en el que indicaba que la empresa en cuestión no contaba con el título habilitante para efectuar el cableado. Consecuentemente, esta institución recomendó al Ayuntamiento de Sagunto que ofreciera una respuesta expresa, congruente y motivada a los escritos presentados por la persona interesada y que garantizara que el cableado de las fachadas objeto de la queja cumpliera con todos los requisitos legales para transcurrir por la vía pública. En caso contrario, el Síndic recomendaba adoptar las medidas precisas para restablecer la legalidad, ordenando si fuera necesario a las empresas responsables la retirada del cableado que careciera de autorización.

El Ayuntamiento de Sagunto colaboró con esta Institución y aceptó nuestras recomendaciones, por lo que el Síndic dictó la Resolución de cierre advirtiendo que, tanto las actuaciones para corregir la legalidad de las instalaciones de cableado, como para dar respuesta a la persona denunciante, se efectuaron de manera tardía, sobrepasando todos los plazos previstos en la normativa de aplicación.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401512, de 02/07/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401512, de 29/08/2024](#)

3.8.2 Urbanismo

A lo largo del año 2024, las quejas en materia de urbanismo han aumentado, reflejando una creciente insatisfacción con la gestión y ejecución del planeamiento urbanístico y en materia de la disciplina urbanística.

En particular, hemos prestado una especial atención a las actuaciones en materia de protección de la legalidad urbanística, vulnerada por la ejecución de obras ilegales.

En estos casos hemos recordado a las administraciones públicas que la presentación de una denuncia por parte de los particulares les impone la obligación inexcusable de investigar los hechos denunciados y emitir una resolución expresa y motivada, ya sea acordando la apertura de un expediente de restauración de la legalidad urbanística, ya sea decretando el archivo de la denuncia. Y ello porque la motivación de las decisiones es lo que permite distinguir el ejercicio de una potestad discrecional, de un acto arbitrario, proscrito por nuestra Constitución: sólo a partir de la motivación de la decisión se podrá conocer por qué se adopta la misma y se podrán ejercer las acciones de impugnación en caso de discrepancia.

Asimismo, hemos insistido en estos casos en la necesidad de que las administraciones públicas notifiquen a los denunciantes esta decisión, así como cualquier otra que se emita en el seno de los expedientes que se inicien a resultas de su denuncia, en los casos (habituales) en los que la persona, además de denunciante, sea interesado en el procedimiento de restauración de la legalidad urbanística, por ser titular de un derecho que pueda verse afectado por las decisiones que se adopten en el mismo. En este sentido, hemos subrayado que las administraciones públicas deben ser especialmente escrupulosas en el cumplimiento de esta obligación, para evitar situaciones de indefensión y fomentar el control de sus actos y, especialmente, de sus inactividades.

Queja de oficio 11/2024 (queja nº 2450011). Demoras en la tramitación de expedientes de la competencia de la Agència Valenciana de Protecció del Territori

Como consecuencia de la tramitación de una queja anterior (nº 2401383), en la que se investigaba la inactividad de la administración ante una denuncia por la ejecución de unas obras presuntamente ilegales, la Agència Valenciana de Protecció del Territori (en adelante, AVPT) confirmó al Síndic la demora de varios centenares de expedientes electrónicos que se encontraban pendientes de poder iniciar su tramitación jurídico administrativa tendente a exigir el restablecimiento de la legalidad urbanística.

La Administración justificaba dicho retraso en que los más de 300 municipios adheridos a la AVPT le habían remitido documentación en relación con más de 2000 infracciones urbanísticas. A esto se unía también, según el informe de la Administración, la escasez de medios humanos y materiales que padecía este organismo autonómico de reciente creación.

El Síndic recibió con preocupación la información facilitada por la Administración en relación con la organización, dotación y funcionamiento de la AVPT y, en particular, sobre su capacidad para servir a los intereses generales y cumplir con las competencias que la legislación le había atribuido. Por todo ello, acordó abrir una investigación de oficio.

Esta institución solicitó a la Agència Valenciana de Protecció del Territori un informe sobre los medios personales y/o materiales con los que contaba la AVPT para el cumplimiento de sus funciones y de los objetivos marcados en el Plan plurianual de gestión y en el Programa anual de actuación, detallando las carencias y necesidades que, en su caso, se detectaran, así como las medidas para paliar esta situación.

También pidió que le comunicara el número de denuncias recibidas por la AVPT respecto de las que no se hubiera adoptado una resolución de archivo o de inicio del procedimiento de tramitación administrativa, especificando la fecha de entrada y la demora que acumulaba cada una de ellas.

Igualmente requerimos información sobre el estado de tramitación de los expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística en los que se hubieran rebasado los plazos establecidos de resolución, indicando expresamente el tiempo de demora acumulado.

Finalmente, solicitamos que expusiera las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir las demoras de tramitación constatadas.

En la fecha de cierre del presente *Informe anual 2024*, y tras recibir el informe remitido por la AVPT, la queja continua en tramitación.

- [Resolución de inicio de investigación de la queja de oficio nº 2450011, de 02/10/2024](#)

Queja nº 2400092. Demora en resolución de expediente de protección de la legalidad urbanística

La persona interesada se dirigió a esta institución para exponer su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo el Ayuntamiento de Castelló de la Plana a la hora de resolver un expediente de restauración de la legalidad urbanística, iniciado por la denuncia que presentó el 03/11/2022 por la ejecución de unas obras de cerramientos e instalaciones efectuadas en una vivienda.

En fecha 30/05/2024 dictamos una Resolución de consideraciones por la que recomendábamos a la citada Administración local que resolviese expresa, congruente y motivadamente el procedimiento de restauración de la legalidad urbanística de referencia, y adoptase las medidas precisas para que, en el caso de detectarse una infracción, se lograse la pronta restauración del orden urbanístico conculcado.

Asimismo, el Síndic recomendó que concediera a la persona promotora de la queja el acceso al expediente de restauración de la legalidad urbanística de referencia, sin más limitaciones que las establecidas legalmente.

En fecha 02/08/2024 dictamos la resolución de cierre del expediente, tras comunicarnos el Ayuntamiento de Castelló de la Plana la aceptación de las recomendaciones emitidas.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400092, de 30/05/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2400092, de 02/08/2024](#)

Queja nº 2402605. Falta de respuesta a denuncia sobre inadecuado estado de salubridad de una parcela

Un ciudadano presentó una queja por el inadecuado estado de conservación, limpieza y ornato que presentaba una parcela y por la pasividad del Ayuntamiento de Benicarló a la hora de intervenir ante esta situación para garantizar que sus propietarios realizasen los trabajos necesarios para mantenerla en unas condiciones correctas.

Tramitado el expediente, el Síndic recomendó al Ayuntamiento de Benicarló que emitiese una respuesta expresa, congruente y motivada al escrito presentado por la persona interesada, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas en el mismo y notificándole la resolución, con detalle de las acciones que podría emprender en caso de discrepancia con su contenido.

Del mismo modo, se le recomendó que investigara la realidad de los hechos denunciados y, en caso de constatar los mismo, que tomase medidas para dar cumplimiento a los deberes de conservación de la parcela por parte de sus propietarios.

El Ayuntamiento de Benicarló no cumplió con su obligación de emitir en el plazo de un mes una respuesta expresa, manifestando su posición respecto de las recomendaciones emitidas por el Síndic, lo que quedó recogido en la Resolución de cierre del expediente.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402605, de 29/08/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2402605, de 14/10/2024](#)

3.8.3 Medio ambiente

Queja nº 2401310. Contaminación acústica. Molestias vecinales

El promotor de la queja se dirigió al Síndic para denunciar el ruido proveniente de la celebración de actuaciones hasta altas horas de la madrugada en el Frontón Municipal del Ayuntamiento de Betxí, durante las fiestas patronales. El interesado había

presentado varias denuncias respecto de las que no había obtenido respuesta por parte de la Administración municipal.

Esta institución recomendó al Ayuntamiento de Betxí que diera contestación expresa y con indicación de las vías de recurso a las denuncias presentadas por el promotor del expediente

Asimismo, también recomendó al Ayuntamiento que, hasta que no dispusiera de un local habilitado por la ley para la realización de celebraciones musicales, redujese al máximo la autorización de este tipo de celebraciones en el frontón municipal (ubicado dentro del casco urbano) e incorporase un horario de finalización de las actuaciones que no superase las 3.30 h.

El Ayuntamiento de Betxí aceptó nuestras recomendaciones y la queja se cerró.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401310, de 13/05/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401310, de 05/07/2024](#)

Queja nº 2400016. Molestias causadas por casal fallero

En este expediente analizamos la reclamación de una persona por las molestias que padecía como consecuencia del irregular funcionamiento de un casal fallero, ubicado en las inmediaciones de su vivienda.

Tramitado el expediente de queja, el Síndic dictó una Resolución de consideraciones en la que urgía al Ayuntamiento de Riba-roja del Túria a comprobar la realidad de las molestias denunciadas. En el caso de constatar las mismas, esta institución recomendaba que adoptase las medidas precisas para erradicarlas y lograr con ello el pleno respeto de los derechos de la promotora de la queja y de los demás vecinos afectados.

En su resolución, el Síndic destacaba que el [decreto que regula las condiciones y tipologías de las sedes festeras ubicadas en municipios de la Comunitat Valenciana](#), en su art. 5, señala expresamente que «las sedes festeras tradicionales a las que se refiere el presente decreto deberán respetar, en el ejercicio de las actividades que efectúen, la normativa aplicable en materia de contaminación acústica y calidad ambiental».

El Ayuntamiento de Riba-roja del Túria aceptó las recomendaciones y comunicó al Síndic las actuaciones que iba a llevar a cabo para reaccionar frente a los incumplimientos detectados; en especial, planteando la posible clausura de la actividad de referencia. Consecuentemente, esta institución procedió al cierre del expediente.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400016, de 27/02/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2400016, de 26/06/2024](#)

3.9 Empleo público

En materia de empleo público, muchas de las quejas tramitadas se refieren a la actuación de las administraciones en el desarrollo de procesos selectivos. Las quejas tramitadas en el Síndic sobre esta materia durante este ejercicio se refieren, entre otras cosas, a la falta de publicidad de las plantillas de corrección de exámenes, la omisión de trámites de recursos o la falta de respuesta a las solicitudes de acceso a los documentos que forman parte del expediente por parte de los aspirantes, a fin de comprobar la procedencia de las decisiones adoptadas por los órganos de selección de personal.

Por otra parte, también hemos cursado quejas por la falta de respuesta de las administraciones cuando sus propios empleados solicitan documentos que forman parte de su expediente personal, y los necesitan para hacer valer sus derechos. Esta falta de respuesta también se pone de manifiesto a la hora de conceder determinados permisos que tienen incidencia en la conciliación de la vida personal, familiar y profesional.

Asimismo, algunas quejas han sido motivadas por las disfunciones que se producen en la tramitación de los procedimientos de adaptación o cambio de puesto de trabajo por razones de salud del empleado público, con el alargamiento de los trámites superando los tiempos fijados en la normativa aplicable.

Queja nº 2401300. Transparencia en proceso selectivo. Publicidad de plantillas de corrección

Una persona presentó una queja ante esta institución en la que manifestaba que, tras la celebración de un ejercicio de un proceso selectivo de acceso al empleo público que había convocado el Ayuntamiento de Oliva, solicitó la plantilla de corrección del ejercicio para comprobar los resultados. El Ayuntamiento no publicaba dicha plantilla, sino que la ponía a disposición de los aspirantes que desearan revisar sus calificaciones, mediante su comparecencia personal en las dependencias municipales.

El Síndic dictó una Resolución de consideraciones en la que se indicaba al Ayuntamiento la necesidad de limitar las comparecencias personales de los ciudadanos. Asimismo, recomendaba que integrara las plantillas de corrección de los ejercicios en los expedientes de selección de personal de tramitación electrónica y publicara las mismas tras la finalización de los ejercicios y con anterioridad a su corrección. Por último, esta institución instaba a facilitar los trámites para que los aspirantes pudieran obtener copias de sus ejercicios.

Se otorgó un mes al Ayuntamiento de Oliva para que manifestara si aceptaba o no nuestras consideraciones, sin obtener respuesta dentro del plazo concedido.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401300, de 01/07/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401300, de 07/08/2024](#)

Queja nº 2401655. Provisión definitiva de puesto de trabajo en Fiscalía. Falta de respuesta a solicitud

El objeto de esta queja fue la falta de respuesta a una solicitud de convocatoria con carácter definitivo de un puesto de trabajo en la Fiscalía de Elche, que estaba siendo ocupado de forma provisional.

Solicitamos un informe a la Conselleria de Justicia e Interior. En su informe la Conselleria daba cuenta de la pluralidad de procedimientos de gestión de personal que estaba tramitando, tanto de forma ordinaria como extraordinaria, derivados de las medidas para la reducción de la temporalidad. Asimismo, señalaba que, una vez finalizados los procesos en marcha, se sometería a la Mesa Negociadora la decisión de convocar el puesto de trabajo con carácter definitivo, indicando que en los últimos tiempos se había cubierto temporalmente por funcionario de carrera mediante comisión de servicios.

En la Resolución de consideraciones, además de recordar a la Conselleria de Justicia e Interior su obligación legal de dictar una resolución expresa ante la solicitud formulada por el interesado, recordábamos también el deber legal de proveer con carácter definitivo los puestos de trabajo existentes en su organización, mediante procedimientos que garantizaran el respeto a los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

Sin obtener respuesta de la Conselleria, procedimos al cierre de la queja, considerando que el proceder de la Administración al no convocar el puesto de trabajo con carácter definitivo suponía perpetuar su desempeño temporal, lesionando con ello el derecho a la progresión profesional de los funcionarios que estuvieran interesados en el mismo. Con ello, quedaba lesionado también el derecho a la buena administración, al sucederse una pluralidad de renovaciones temporales en el puesto de trabajo en detrimento de la estabilidad que procura su desempeño definitivo.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401655, de 05/06/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401655, de 22/07/2024](#)

Queja nº 2401949. Selección de direcciones adjuntas en el Instituto Valenciano de Cultura

Un aspirante en el proceso de selección de una de las Direcciones Adjuntas del Instituto Valenciano de Cultura presentó una queja por no haber obtenido respuesta a su solicitud de acceso al expediente y obtención de copias de documentos obrantes en el mismo.

En el informe que el Síndic solicitó al Instituto Valenciano de Cultura, éste señalaba la posibilidad de limitar el derecho de acceso a la información pública cuando ese acceso pudiera suponer un perjuicio para la garantía de confidencialidad o secreto requeridos en los procesos de toma de decisión. Se aludía también a las bases de la convocatoria del proceso selectivo, que expresamente dedicaban una a la confidencialidad que deben garantizar todas las personas intervinientes en la selección.

Esta institución solicitó un segundo informe al Instituto Valenciano de Cultura, a fin de que ampliara información sobre determinados extremos. En el informe que recibimos, el Instituto Valenciano de Cultura se reiteraba en el informe anterior, si bien nos aportó diversa documentación del proceso selectivo anonimizada. De todo ello dimos traslado a la persona promotora de la queja.

En la Resolución de consideraciones, el Síndic recordó a esta Administración los deberes legales de tramitar y resolver las reclamaciones formuladas por los ciudadanos, y le sugirió que le diera acceso a la documentación solicitada por el aspirante del proceso selectivo relativa a su participación y a la del candidato que resultó finalmente elegido para el puesto, de forma que pudiera comprobar que sus competencias y méritos habían sido valorados correctamente.

Esta institución tuvo en cuenta de forma especial que en la página web del Instituto Valenciano de Cultura se habían publicado los currículos y proyectos presentados por los candidatos que finalmente fueron elegidos para ocupar cada una de las Direcciones Adjuntas convocadas. Por ello, entendimos que carecía de toda lógica la posición adoptada por el instituto Valenciano de Cultura durante la tramitación del procedimiento de queja con su negativa a facilitar una información que posteriormente fue publicada.

Finalmente, el Síndic recibió el informe del Instituto Valenciano de Cultura aceptando sus consideraciones e informando del traslado de la documentación solicitada por el interesado. Con ello procedimos al cierre del expediente por haberse satisfecho los derechos del ciudadano.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401949, de 26/07/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401949, de 16/08/2024](#)

3.10 Hacienda e industria

3.10.1 Hacienda

La demora de la Administración autonómica en resolver las solicitudes de subvención para la instalación de energía renovable para autoconsumo (placas solares) concentra la mayoría de las quejas de los ciudadanos en este apartado. En todas ellas, había transcurrido con creces el plazo máximo de seis meses para resolver este tipo de ayudas.

Subvenciones

Queja nº 2401192. Demora en el cobro

El objeto de la queja era la demora en el cobro de unas ayudas en materia de instalaciones de autoconsumo con fuentes de energía renovable, concedidas mediante una resolución de 23/12/2022.

En nuestra Resolución de consideraciones recomendamos a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Infraestructuras y Territorio que adoptara todas las medidas necesarias para proceder al abono efectivo de las cantidades que se adeudaban, y que resolviera en los plazos previstos en la normativa.

La Administración autonómica aceptó las recomendaciones del Síndic e informó que ya habían enviado la notificación de pago a la persona solicitante por la cantidad adeudada. Además, comunicó a esta institución que estaba adoptando medidas para agilizar el procedimiento en las próximas convocatorias, tales como la ampliación del personal tramitador y la mejora de las funcionalidades de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) utilizadas. Llegados a este punto, la queja se cerró.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401192, de 23/05/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401192, de 05/07/2024](#)

Queja nº 2401677. Solicitud de subvención para instalación de energía renovable para autoconsumo

A lo largo de 2024, el Síndic tramitó numerosas quejas relacionadas con las demoras en resolver las solicitudes de subvención para la instalación de energía renovable de autoconsumo. Se trataba de solicitudes presentadas durante el año 2022 ante la antigua Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, que no habían sido contestadas ni por esa Conselleria ni por la actual Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio. En todas ellas había transcurrido con creces el plazo máximo de seis meses para resolver este tipo de ayudas. El expediente arriba citado y que ahora detallamos es uno de tantos que aborda dicha problemática.

En el informe que el Síndic requirió a la Administración, esta justificaba la demora en resolver en el gran volumen de solicitudes presentadas (48.264). A lo que indicaba que serían atendidas por riguroso orden de presentación, hasta el agotamiento de los fondos.

Esta institución no compartía esta respuesta, al considera que se trataba de una práctica irregular. Por ello, recomendó a la Administración autonómica que procediera de manera urgente a resolver la solicitud presentada por la autora de la queja.

En la Resolución de cierre, el Síndic consideró no aceptada dicha recomendación, pues, aunque la Conselleria le comunicó que el expediente estaba en tramitación y que se resolvería lo antes posible, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud inicial y la urgencia de su resolución, requería un compromiso más firme por parte de la Administración.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401677, de 05/07/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401677, de 21/08/2024](#)

Tasas

Queja nº 2401164. Falta de respuesta a solicitud de modificación del precio público en los talleres de ocio y recreo

Una persona planteó una queja ante el Síndic por la falta de respuesta del Ayuntamiento de Benigànim a la instancia que había presentado, junto con otras cinco personas, para que el consistorio modificara el precio público de los servicios de escuelas de ocio y tiempo libre organizadas por el municipio. Según el interesado, entre los criterios de admisión, sólo se bonificaban los precios a los menores escolarizados en centros educativos del municipio, lo que suponía una discriminación para los niños de Benigànim que no estaban escolarizados en esta localidad.

En la Resolución de consideraciones, el Síndic señalaba que los precios públicos constituyen ingresos de derecho público, por lo que su régimen de aprobación y gestión debe respetar los principios de igualdad y no discriminación. La legislación vigente en esta materia permite fijar precios públicos por debajo del coste del servicio cuando concurren razones sociales, benéficas, culturales o de interés público. Por tanto, no había justificación en una diferencia de precios basada, exclusivamente, en el lugar de escolarización de los usuarios.

Por ello, esta institución recomendó al Ayuntamiento que modificara dicha norma reguladora, concretamente los criterios de admisión contenidos en la misma, con el fin de eliminar la bonificación referida a los menores escolarizados en centros educativos de Benigànim. En caso de aplicar el criterio de renta, instábamos a aplicarlo a todos los niños de Benigànim, estuviesen o no escolarizados en el municipio.

Esta recomendación fue aceptada por el Ayuntamiento de Benigànim, que se comprometió a efectuar tal modificación en la siguiente sesión plenaria del consistorio, remitiendo el certificado del acuerdo adoptado, por lo que procedimos a dictar el cierre del expediente.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401164, de 18/07/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2401164, de 21/08/2024](#)

3.10.2 Industria

En materia de industria, a lo largo de este ejercicio hemos recibido numerosas quejas relativas a la inactividad de la Administración autonómica en la prestación del servicio de inspección técnica de vehículos (ITV), competencia de la actual Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo; algo que ya venía sucediendo en 2023.

Queja nº 2402459. Inactividad de la Administración ante la imposibilidad de obtener cita en ITV

La imposibilidad de obtener cita previa para la revisión de los vehículos ha sido la causa de la mayoría de las quejas relacionadas con el ámbito de la industria. Valga como ejemplo, la presente queja, que deriva de una anterior (la nº [2302190](#)), por vulneración del derecho a una buena administración y del derecho a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

Ante la falta de colaboración de la Administración autonómica y la persistencia de los motivos de la denuncia, el Síndic admitió a trámite esta nueva queja y solicitó un informe a la Conselleria. Concretamente, le requirió información sobre las medidas adoptadas para solucionar las deficiencias en la prestación del servicio, así como el grado de compromiso para garantizar la eficacia de este.

La Conselleria no emitió el informe requerido y el Síndic de Greuges dictó una resolución de consideraciones en la que recomendaba a la administración autonómica que diera las órdenes oportunas para asegurar la atención a los ciudadanos y la adopción de medidas para garantizar la revisión de vehículos en estaciones próximas a sus domicilios.

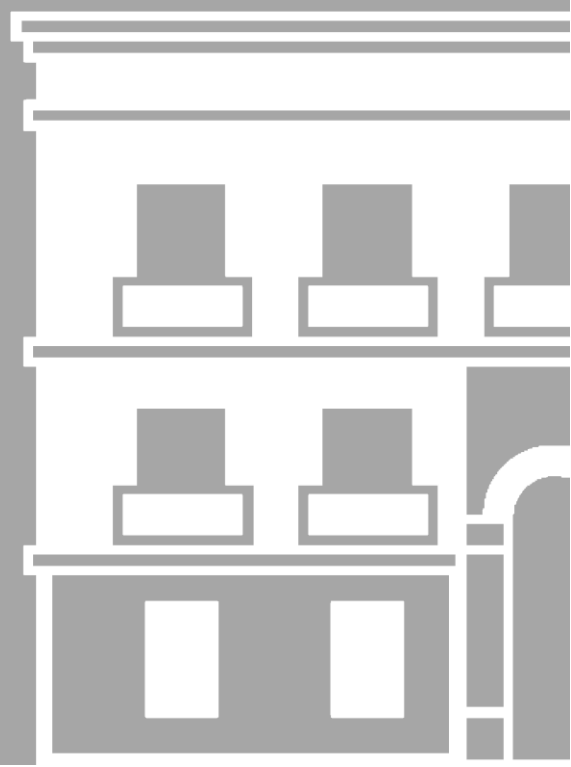
Tras la presentación de un informe fuera de plazo, en castellano, por parte de SITVAL en el que daba respuesta a la petición inicial de informe, el Síndic cerró el expediente de queja. En la resolución de cierre, recordó a la Conselleria que el promotor de la misma se había dirigido en valenciano y, en consecuencia, todos los informes debían estar redactados en dicha lengua. También le advirtió que el sujeto investigado era la Administración autónoma y no una de sus sociedades anónimas y, por último, concluyó que del informe recibido no se derivaba la adopción de medidas para aceptar las recomendaciones del Síndic.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402459, de 23/08/2024](#)
- [Resolución de cierre de la queja nº 2402459, de 11/10/2024](#)

Anexo

1

**Cuentas anuales del
Síndic de Greuges del
ejercicio 2024**



Anexo 1

Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2024

En este anexo se reproduce el texto de las *Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2024*, presentadas por el secretario general de la institución, sometidas a la consideración de la Junta de Coordinación y Régimen Interior del Síndic de Greuges de 10/03/2025 y aprobadas y certificadas en esa misma fecha.



CUENTAS ANUALES DEL SÍNDIC DE GREUGES DEL EJERCICIO 2024

De conformidad con el acuerdo de la Junta de Coordinación y Régimen Interior de fecha 18 de octubre de 2023 por el que se aprueba el Presupuesto del Síndic de Greuges para el ejercicio 2024 (BOCV número 41 de 09.02.2024), con la normativa presupuestaria y de régimen económico de Les Corts Valencianes, así como, de conformidad con la Orden 15/2019, de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, por la que se dictan instrucciones para la aplicación de lo dispuesto en la disposición transitoria única de la Orden 8/2017, de 1 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico y la Orden EHA/1037/2010, de 13 de abril por la que se aprueba el Plan General de Contabilidad Pública, el contenido de las cuentas anuales del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana del ejercicio 2024 es el siguiente:

Índice de las cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2024

1	Balance.....	4
2	Cuenta de resultado económico patrimonial.....	5
3	Estado de cambios en el patrimonio neto.....	6
3.1	Estado total de cambios del Patrimonio Neto.....	6
3.2	Estado de ingresos y gastos reconocidos.....	7
3.3	Estado de operaciones de la entidad o entidades propietarias.....	7
4	Estado de flujos de efectivo.....	8
5	Estado de liquidación del presupuesto.....	10
5.1	Liquidación del presupuesto de gastos.....	10
5.2	Liquidación del presupuesto de ingresos.....	12
5.3	Resultado presupuestario.....	13
6	Memoria.....	14
6.1	Organización y actividad.....	14
6.2	Gestión indirecta de los servicios públicos, convenios y otras formas de colaboración.....	15
6.3	Bases de presentación de las cuentas.....	15
6.4	Normas de reconocimiento y valoración.....	16
6.5	Inmovilizado Material.....	17
6.6	Inversiones inmobiliarias.....	18
6.7	Inmovilizado intangible.....	18
6.8	Arrendamientos financieros y otras operaciones de naturaleza similar.....	18

6.9	Activos financieros	18
6.10	Pasivos financieros	18
6.11	Coberturas contables.....	18
6.12	Activos contruidos o adquiridos para otras entidades y otras existencias.....	19
6.13	Moneda extranjera	19
6.14	Transferencias, subvenciones. Otros ingresos y gastos.....	19
6.15	Provisiones y contingencias.....	19
6.16	Información sobre medio ambiente	19
6.17	Activos en estado de venta	20
6.18	Presentación por actividades de la cuenta de resultado económico-patrimonial	20
6.19	Operaciones por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	20
6.20	Operaciones no presupuestarias de tesorería.....	20
6.21	Contratación administrativa. Procedimientos de adjudicación	22
6.22	Valores recibidos en depósito	23
6.23	Información presupuestaria.....	23
6.23.1	Presupuesto corriente	23
6.23.2	Presupuestos cerrados	26
6.23.3	Compromisos de gastos con cargo a presupuestos de ejercicios posteriores	27
6.23.4	Gastos con financiación afectada.....	27
6.23.5	Remanente de tesorería.....	28
6.23.6	Personal.....	30
6.24	Indicadores financieros, patrimoniales y presupuestarios	31
6.25	Información sobre el periodo medio de pago y periodo medio de cobro.....	34
6.26	Información sobre el coste de actividades	34
6.27	Indicadores de gestión.....	34
6.28	Hechos posteriores al cierre	34

1 Balance

ACTIVO	2024	2023	PASIVO	2024	2023
A) ACTIVO NO CORRIENTE	5.173.857,89	5.261.331,72	A) PATRIMONIO NETO	6.653.525,16	6.499.480,92
I. Inmovilizado intangible	22.815,16	26.856,63	I. Patrimonio	11.605.821,05	11.605.821,05
1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00	II. Patrimonio generado	-4.952.295,89	-5.106.340,13
2. Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00	1. Resultados de ejercicios anteriores	-5.106.340,13	-5.343.375,25
3. Aplicaciones informáticas	0,00	0,00	2. Resultados del ejercicio	154.044,24	237.035,12
5. Otro Inmovilizado intangible	22.815,16	26.856,63	B) PASIVO NO CORRIENTE	0,00	0,00
II. Inmovilizado material	5.151.042,73	5.234.475,09	I. Provisiones a largo plazo	0,00	0,00
1. Terrenos	0,00	0,00	C) PASIVO CORRIENTE	408.314,05	370.745,41
2. Construcciones	4.878.184,69	4.996.106,30	II. Deudas a corto plazo	5.750,48	18.409,54
4. Bienes del patrimonio histórico	0,00	0,00	2. Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
5. Otro inmovilizado material	272.858,04	238.368,79	4. Otras deudas	5.750,48	18.409,54
6. Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00	IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	402.563,57	352.335,87
V. Inversiones financieras a largo plazo	0,00	0,00	1. Acreedores por operaciones de gestión	86.352,89	65.728,28
2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00	2. Otras cuentas a pagar	55.907,86	27.959,12
4. Otras inversiones financieras	0,00	0,00	3. Administraciones Públicas	260.302,82	258.648,47
B) ACTIVO CORRIENTE	1.887.981,32	1.608.894,61			
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	1.519.392,08	436.768,09			
1. Deudores por operaciones de gestión	1.519.392,08	436.768,09			
2. Otras cuentas a cobrar	0,00	0,00			
V. Inversiones financieras a corto plazo	0,00	0,00			
2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00			
VI. Ajustes por periodificación	45.738,83	29.784,29			
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	322.850,41	1.142.342,23			
2. Tesorería	322.850,41	1.142.342,23			
TOTAL ACTIVO	7.061.839,21	6.870.226,33	TOTAL PASIVO	7.061.839,21	6.870.226,33

2 Cuenta de resultado económico patrimonial

	2024	2023
1. Ingresos tributarios	0,00	0,00
c) Otros ingresos tributarios	0,00	0,00
2. Transferencias y subvenciones recibidas	4.349.667,40	4.236.950,00
a) Del ejercicio	4.349.667,40	4.236.950,00
a.1) Subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00	0,00
a.2) Transferencias	4.349.667,40	4.236.950,00
6. Otros ingresos de gestión ordinaria	2.128,00	1.609,74
7. Excesos de provisiones	0,00	0,00
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	4.351.795,40	4.238.559,74
8. Gastos de personal	-3.758.146,43	-3.567.827,07
a) Sueldos, salarios y asimilados	-3.071.770,49	-2.920.903,50
b) Cargas sociales	-686.375,94	-646.923,57
9. Transferencias y subvenciones concedidas	0,00	0,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-283.340,26	-267.887,61
a) Suministros y servicios exteriores	-278.886,05	-263.433,40
b) Tributos	-4.454,21	-4.454,21
12. Amortización del inmovilizado	-172.479,97	-173.337,13
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	-4.213.966,66	-4.009.051,81
I. Resultado (Ahorro o desahorro) de la gestión ordinaria (A+B)	137.828,74	229.507,93
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-637,61	0,00
b) Bajas y enajenaciones	-637,61	0,00
14. Otras partidas no ordinarias	0,00	0,00
b) Gastos	0,00	0,00
II. Resultado de las operaciones no financieras	137.191,13	229.507,93
15. Ingresos financieros	16.881,11	8.195,27
b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	16.881,11	8.195,27
16. Gastos financieros	-28,00	-668,08
b) Otros	-28,00	-668,08
III. Resultado de las operaciones financieras	16.853,11	7.527,19
IV. Resultado neto del ejercicio	154.044,24	237.035,12

3 Estado de cambios en el patrimonio neto

3.1 Estado total de cambios del Patrimonio Neto

	I. Patrimonio	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Subvenciones recibidas	Total
A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO N-1	11.605.821,05	-5.106.340,13	0,00	0,00	6.499.480,92
B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO N (A+B)	11.605.821,05	-5.106.340,13	0,00	0,00	6.499.480,92
D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO N					
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	0,00	154.044,24	0,00	0,00	154.044,24
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3. Otras variaciones del patrimonio neto	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO N (C+D)	11.605.821,05	-4.952.295,89	0,00	0,00	6.653.525,16

3.2 Estado de ingresos y gastos reconocidos

	2024	2023
I. Resultado económico patrimonial	154.044,24	237.035,12
II. Ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio neto:		
1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
1.1 Ingresos	0,00	0,00
1.2 Gastos	0,00	0,00
2. Activos y pasivos financieros	0,00	0,00
2.1 Ingresos	0,00	0,00
2.2 Gastos	0,00	0,00
3. Coberturas Contables	0,00	0,00
3.1 Ingresos	0,00	0,00
3.2 Gastos	0,00	0,00
4. Otros incrementos patrimoniales	0,00	0,00
Total (1+2+3+4)	0,00	0,00
III. Transferencias a la cuenta del resultado económico patrimonial o al valor inicial de la partida cubierta:		
1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
2. Activos y pasivos financieros	0,00	0,00
3. Coberturas Contables	0,00	0,00
3.1 Importes transferidos a la cuenta del resultado económico patrimonial	0,00	0,00
3.2 Importes transferidos al valor inicial de la partida cubierta	0,00	0,00
4. Subvenciones recibidas	0,00	0,00
Total (1+2+3+4)	0,00	0,00
IV. TOTAL ingresos y gastos reconocidos (I + II + III)	154.044,24	237.035,12

3.3 Estado de operaciones de la entidad o entidades propietarias

No procede.

4 Estado de flujos de efectivo

CONCEPTOS	2024	2023
I. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN		
A) Cobros:	5.300.874,59	7.038.158,48
1. Ingresos tributarios	0,00	0,00
2. Transferencias y subvenciones recibidas	3.267.760,83	4.445.609,15
3. Ventas netas y prestaciones de servicios	0,00	0,00
4. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00	0,00
5. Intereses y dividendos cobrados	0,00	0,00
6. Otros cobros	2.033.113,76	2.592.549,33
B) Pagos:	6.022.063,60	6.414.153,83
7. Gastos de personal	3.703.937,83	3.564.646,27
8. Transferencias y subvenciones concedidas	0,00	0,00
9. Aprovisionamientos	0,00	0,00
10. Otros gastos de gestión	304.930,05	278.973,13
11. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00	0,00
12. Intereses pagados	0,00	668,08
13. Otros pagos	2.013.167,72	2.569.866,35
Flujos netos de efectivo por actividades de gestión (+A-B)	-721.189,01	624.004,65
II. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
C) Cobros:	0,00	0,00
1. Venta de inversiones reales	0,00	0,00
2. Venta de activos financieros	0,00	0,00
3. Otros cobros de las actividades de inversión	0,00	0,00
D) Pagos:	98.302,81	21.422,05
4. Compra de inversiones reales	98.302,81	21.422,05
5. Compra de activos financieros	0,00	0,00
6. Otros pagos de las actividades de inversión	0,00	0,00
Flujos netos de efectivo por actividades de inversión (+C-D)	-98.302,81	-21.422,05

CONCEPTOS	2024	2023
III. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
E) Aumentos en el patrimonio:	0,00	0,00
1. Aportaciones de la entidad o entidades propietarias.	0,00	0,00
F) Pagos a la entidad o entidades propietarias:	0,00	0,00
2. Devolución de aportaciones y reparto de resultados a la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00
G) Cobros por emisión de pasivos financieros:	0,00	0,00
3. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
4. Préstamos recibidos	0,00	0,00
5. Otras deudas.	0,00	0,00
H) Pagos por reembolsos de pasivos financieros:	0,00	0,00
6. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
7. Préstamos recibidos	0,00	0,00
8. Otras deudas	0,00	0,00
Flujos netos de efectivo por actividades de financiación (+E-F+G-H)	0,00	0,00
IV. FLUJOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN		
I) Cobros pendientes de aplicación	0,00	0,00
J) Pagos pendientes de aplicación	0,00	0,00
Flujos netos de efectivo pendientes de clasificación (+I-J)	0,00	0,00
V. EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	0,00	0,00
VI. INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES AL EFECTIVO (I+II+III+IV+V)	-819.491,82	602.582,60
Efectivo y activos líquidos equivalentes al inicio del ejercicio	1.142.342,23	539.759,63
Efectivo y activos líquidos equivalentes al final del ejercicio	322.850,41	1.142.342,23

5 Estado de liquidación del presupuesto

5.1 Liquidación del presupuesto de gastos

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			GASTOS COMPROMETIDOS	OBLIGAC. RECONOCIDAS NETAS	PAGOS	OBLIGAC. PENDIENTES DE PAGO A 31/12	REMANENTES DE CRÉDITO
		INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
111 10001	Retribuciones básicas Altos Cargos	160.424,30	0,00	160.424,30	134.931,81	134.931,81	134.931,81	0,00	25.492,49
111 10002	Retribuciones Complementarias Altos Cargos	182.734,21	6.873,83	189.608,04	160.774,75	160.774,75	160.774,75	0,00	28.833,29
111 10099	Otras remuneraciones de Altos Cargos. Atrasos	533,18	0,00	533,18	0,00	0,00	0,00	0,00	533,18
111 11001	Retribuciones básicas Personal Eventual	698.602,72	0,00	698.602,72	720.719,27	720.719,27	720.719,27	0,00	-22.116,55
111 11002	Retribuciones Complementarias Pers. Eventual	1.705.657,75	72.334,84	1.777.992,59	1.761.904,56	1.761.904,56	1.761.904,56	0,00	16.088,03
111 11099	Otras remuneraciones Personal Eventual	6.931,33	676.694,58	683.625,91	0,00	0,00	0,00	0,00	683.625,91
111 12001	Retribuciones básicas Funcionarios	80.947,53	0,00	80.947,53	51.623,58	51.623,58	51.623,58	0,00	29.323,95
111 12006	Trienios	131.099,43	2.632,65	133.732,08	138.617,46	138.617,46	138.617,46	0,00	-4.885,38
111 12101	Retribuciones complementarias Funcionarios	99.520,77	10.167,37	109.688,14	83.057,88	83.057,88	83.057,88	0,00	26.630,26
111 12501	Otras. Atrasos Funcionarios	533,18	0,00	533,18	0,00	0,00	0,00	0,00	533,18
111 15101	Gratificaciones	6.398,15	0,00	6.398,15	0,00	0,00	0,00	0,00	6.398,15
111 15102	Festividad	1.599,54	0,00	1.599,54	211,00	211,00	211,00	0,00	1.388,54
111 16001	Seguridad social	607.742,78	20.708,71	628.451,49	636.538,45	636.538,45	581.600,64	54.937,81	-8.086,96
111 16002	Muface	533,18	0,00	533,18	0,00	0,00	0,00	0,00	533,18
111 16003	Mugeju	533,18	0,00	533,18	0,00	0,00	0,00	0,00	533,18
111 16099	Otros regímenes de previsión	533,18	0,00	533,18	0,00	0,00	0,00	0,00	533,18
111 16201	Formación y perfeccionamiento de personal	2.132,72	0,00	2.132,72	0,00	0,00	0,00	0,00	2.132,72
111 16204	Acción Social	21.327,18	0,00	21.327,18	6.856,85	6.856,85	6.856,85	0,00	14.470,33
111 16205	Seguros	42.654,36	0,00	42.654,36	29.712,27	29.712,27	8.737,00	20.975,27	12.942,09
111 16206	Mejoras complementarias de prestaciones contributivas	6.398,15	0,00	6.398,15	3.337,53	3.337,53	3.337,53	0,00	3.060,62
111 16299	Otros gastos sociales	533,18	0,00	533,18	0,00	0,00	0,00	0,00	533,18
111 20201	Arrendamiento de edificios y otras construcciones	4.604,00	0,00	4.604,00	3.360,00	3.360,00	3.360,00	0,00	1.244,00
111 20301	Arrendamiento maquinaria	1.020,00	0,00	1.020,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.020,00
111 20401	Arrendamiento de material de transporte	10.368,30	0,00	10.368,30	15.434,76	15.434,76	15.434,76	0,00	-5.066,46
111 20501	Arrendamiento de mobiliario y enseres	1.530,00	0,00	1.530,00	1.036,44	1.036,44	1.036,44	0,00	493,56
111 20801	Arrendamiento de otro inmovilizado material	17.136,00	0,00	17.136,00	31.443,59	31.443,59	31.443,59	0,00	-14.307,59
111 21202	Reparación y conservación edificios administrativos	8.670,00	0,00	8.670,00	6.019,75	6.019,75	6.019,75	0,00	2.650,25
111 21301	Reparación y conservación maquinaria	6.762,60	0,00	6.762,60	0,00	0,00	0,00	0,00	6.762,60
111 21302	Reparación y conservación instalaciones	12.240,00	0,00	12.240,00	8.381,87	8.381,87	6.584,34	1.797,53	3.858,13
111 21401	Reparación y conservación elementos de transporte	1.020,00	0,00	1.020,00	172,44	172,44	172,44	0,00	847,56
111 21501	Reparación y conservación Mobiliario y enseres	510,00	0,00	510,00	53,24	53,24	53,24	0,00	456,76
111 21601	Reparación y conservación Equipos procesos información	9.180,00	0,00	9.180,00	5.158,47	5.158,47	5.158,47	0,00	4.021,53
111 21901	Reparación y conservación otro inmovilizado material	1.020,00	0,00	1.020,00	647,12	647,12	647,12	0,00	372,88

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			GASTOS COMPROMETIDOS	OBLIGAC. RECONOCIDAS NETAS	PAGOS	OBLIGAC. PENDIENTES DE PAGO A 31/12	REMANENTES DE CRÉDITO
		INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
111 22001	Material de oficina. Ordinario no inventariable	11.220,00	0,00	11.220,00	1.521,62	1.521,62	1.521,62	0,00	9.698,38
111 22002	Prensa, revistas, libros y otras publicaciones	21.935,10	0,00	21.935,10	31.687,93	31.687,93	31.687,93	0,00	-9.752,83
111 22003	Material informático no inventariable	8.160,00	0,00	8.160,00	1.494,87	1.494,87	1.494,87	0,00	6.665,13
111 22006	Encuadernaciones	4.080,00	0,00	4.080,00	395,20	395,20	395,20	0,00	3.684,80
111 22009	Otro material de oficina	1.020,00	0,00	1.020,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.020,00
111 22101	Suministros energía eléctrica	20.400,00	0,00	20.400,00	14.104,42	14.104,42	12.916,65	1.187,77	6.295,58
111 22102	Suministros agua	2.040,00	0,00	2.040,00	1.477,10	1.477,10	1.477,10	0,00	562,90
111 22104	Suministros combustible	10.200,00	0,00	10.200,00	1.471,47	1.471,47	1.424,29	47,18	8.728,53
111 22105	Suministros vestuario	2.040,00	0,00	2.040,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.040,00
111 22199	Suministros otros	8.160,00	0,00	8.160,00	658,13	658,13	658,13	0,00	7.501,87
111 22201	Comunicaciones. Telefónicas	33.150,00	2.936,13	36.086,13	20.889,02	17.836,32	17.836,32	0,00	18.249,81
111 22202	Comunicaciones. Postales y Telegráficas	18.360,00	0,00	18.360,00	5.222,94	5.222,94	4.778,75	444,19	13.137,06
111 22205	Urgencias	1.632,00	0,00	1.632,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.632,00
111 22299	Comunicaciones. Otras	4.590,00	0,00	4.590,00	102,85	102,85	0,00	102,85	4.487,15
111 22402	Primas de seguros. Edificios y otras construcciones	6.120,00	0,00	6.120,00	3.310,46	3.310,46	3.310,46	0,00	2.809,54
111 22403	Primas de seguros. Maquinaria, instalaciones y utillaje	1.530,00	0,00	1.530,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.530,00
111 22404	Primas de seguros. Elementos de transporte	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 22503	Tributos	6.120,00	0,00	6.120,00	4.454,21	4.454,21	4.454,21	0,00	1.665,79
111 22601	Gastos. Diversos. Atenciones protocolarias y representación	7.140,00	0,00	7.140,00	6.528,75	6.528,75	6.528,75	0,00	611,25
111 22602	Gastos diversos. Publicidad y propaganda	12.240,00	0,00	12.240,00	356,83	356,83	356,83	0,00	11.883,17
111 22603	Gastos. diversos. Jurídico-contenciosos	1.122,00	0,00	1.122,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.122,00
111 22606	Gastos diversos. Reuniones y conferencias	15.300,00	0,00	15.300,00	18.903,59	18.903,59	18.903,59	0,00	-3.603,59
111 22699	Otros gastos diversos	1.020,00	382.859,23	383.879,23	0,00	0,00	0,00	0,00	383.879,23
111 22701	Trabajos realizados por otras empresas. Limpieza y aseo	27.540,00	0,00	27.540,00	23.111,03	23.111,03	21.359,65	1.751,38	4.428,97
111 22702	Trabajos realizados por otras empresas. Seguridad	54.570,00	0,00	54.570,00	56.350,43	56.350,43	52.229,65	4.120,78	-1.780,43
111 22707	Trabajos realizados por otras empresas. Estudios y trabajos	22.440,00	11.716,95	34.156,95	39.222,95	25.798,79	25.584,43	214,36	8.358,16
111 22799	Otros estudios y trabajos	12.240,00	0,00	12.240,00	9.234,34	9.234,34	8.460,57	773,77	3.005,66
111 23001	Dietas	17.340,00	0,00	17.340,00	3.111,03	3.111,03	3.111,03	0,00	14.228,97
111 23101	Locomoción	15.300,00	0,00	15.300,00	2.367,09	2.367,09	2.367,09	0,00	12.932,91
111 23301	Otras Indemnizaciones	1.020,00	0,00	1.020,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.020,00
111 24001	Gastos de edición y distribución de publicac. institucionales	8.160,00	0,00	8.160,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.160,00
111 35901	Otros gastos financieros	5.100,00	14.475,92	19.575,92	28,00	28,00	28,00	0,00	19.547,92
111 48001	A familias. Premios, becas y pensiones al estudio.	9.990,00	34.990,00	44.980,00	0,00	0,00	0,00	0,00	44.980,00
111 62202	Edificios y otras construcciones Administrativos	3.064,00	0,00	3.064,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.064,00
111 62301	Maquinaria	6.120,00	0,00	6.120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.120,00
111 62302	Instalaciones	3.577,00	0,00	3.577,00	3.799,40	3.799,40	3.799,40	0,00	-222,40
111 62401	Material de Transporte	210,00	0,00	210,00	0,00	0,00	0,00	0,00	210,00
111 62501	Mobiliario y enseres	2.080,00	0,00	2.080,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.080,00

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			GASTOS COMPROMETIDOS	OBLIGAC. RECONOCIDAS NETAS	PAGOS	OBLIGAC. PENDIENTES DE PAGO A 31/12	REMANENTES DE CRÉDITO
		INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
111 62601	Equipos para procesos de información	8.969,00	169.138,08	178.107,08	94.859,64	78.568,20	72.913,72	5.654,48	99.538,88
111 62801	Otro inmovilizado material. Libros	2.550,00	0,00	2.550,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.550,00
111 62802	Otro inmovilizado material. Diversos	1.020,00	605,00	1.625,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.625,00
111 62901	Inmovilizado Inmaterial	4.080,00	0,00	4.080,00	3.276,15	3.276,15	3.276,15	0,00	803,85
111 64001	Gastos de inversión científica y técnica	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00
111 84101	Fianzas y depósitos	60,00	180,00	240,00	0,00	0,00	0,00	0,00	240,00
Total General		4.236.950,00	1.406.313,29	5.643.263,29	4.147.932,54	4.115.164,24	4.023.156,87	92.007,37	1.528.099,05

5.2 Liquidación del presupuesto de ingresos

APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	PREVISIONES PRESUPUESTARIAS			DERECHOS RECONOCIDOS	DERECHOS ANULADOS	DERECHOS CANCELADOS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACIÓN NETA	DERECHOS PENDIENTES DE COBRO A 31 DE DICIEMBRE	EXCESO/ DEFECTO PREVISIÓN
		INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVAS							
39100	Otros ingresos. Rec. Eventuales	0,00	0,00	0,00	2.128,00	0,00	0,00	2.128,00	0,00	2.128,00	2.128,00
43100	Transferencias Corrientes	4.236.950,00	112.717,40	4.349.667,40	4.349.667,40	0,00	0,00	4.349.667,40	2.832.403,32	1.517.264,08	0,00
52000	Intereses de depósitos	0,00	0,00	0,00	16.881,11	0,00	0,00	16.881,11	16.881,11	0,00	16.881,11
87002	Aplicación para financiación de incorporaciones	0,00	1.293.595,89	1.293.595,89	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-1.293.595,89
Total General		4.236.950,00	1.406.313,29	5.643.263,29	4.368.676,51	0,00	0,00	4.368.676,51	2.849.284,43	1.519.392,08	-1.274.586,78

5.3 Resultado presupuestario

CONCEPTOS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	AJUSTES	RESULTADO PRESUPUESTARIO
a) Operaciones corrientes	4.368.676,51	4.029.520,49		339.156,02
b) Operaciones de capital	0,00	85.643,75		-85.643,75
c) Operaciones comerciales	0,00	0,00		0,00
1. Total operaciones no financieras (a+b+c)	4.368.676,51	4.115.164,24		253.512,27
d) Activos financieros	0,00	0,00		0,00
e) Pasivos financieros	0,00	0,00		0,00
2. Total operaciones financieras (d+e)	0,00	0,00		0,00
I. RESULTADO PRESUPUESTARIO DEL EJERCICIO (I=1+2)	4.368.676,51	4.115.164,24		253.512,27
<u>AJUSTES</u>				
3. Créditos gastados financiados con remanente de tesorería no afectado			59.346,30	
4. Desviaciones de financiación negativas del ejercicio			0,00	
5. Desviaciones de financiación positivas del ejercicio			0,00	
II. TOTAL AJUSTES (II=3+4+5)			59.346,30	
RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO (I+II)				312.858,57

El resultado presupuestario del ejercicio se incrementa en 59.346,30 euros por los créditos gastados financiados con remanente de tesorería lo que da un resultado presupuestario ajustado de 312.858,57 euros.

6 Memoria

6.1 Organización y actividad

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es el alto Comisionado de Les Corts Valencianes para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

La figura del Síndic de Greuges tiene un doble valor en el marco del modelo valenciano de autogobierno. Por una parte, está comisionada por las Corts Valencianes para velar por la defensa de los derechos y libertades de los valencianos y las valencianas, y en consecuencia ejerce una función primordial en nuestro Estado social y democrático de derecho. Por otro lado, como institución de rango estatutario integrada en la Generalitat, es parte esencial del sistema a través del cual el pueblo valenciano hace efectiva su autonomía política.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es una institución de carácter público, cuya persona titular es la alta comisionada de las Corts Valencianes, designada por éstas, que ejerce sus atribuciones con plena autonomía orgánica y total independencia funcional para garantizar su objetividad, imparcialidad e independencia.

El marco legal y normativo específico del Síndic de Greuges es:

- La Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges (BOE número 91 de 16.04.2021)
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Síndic de Greuges.

La nueva norma rectora, anteriormente era la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, ha supuesto la expansión del ámbito de actuación del Síndic de forma notable: la determinación legal de ámbitos de actuación preferente y prioritaria ante la detección de personas o colectivos en situaciones de riesgo de exclusión, de especial vulnerabilidad o discriminación por cualquier condición o circunstancia a las que se refiere el art. 14 de la Constitución. Su configuración como defensor de la igualdad de género, habiendo de velar especialmente por el cumplimiento de las normas y las medidas necesarias para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, y atender de manera especial las situaciones de discriminación o desigualdad que se dan por razón de género y vigilar que el principio de igualdad entre mujeres y hombres esté presente de manera transversal en todos los ámbitos de las políticas públicas y en la actuación de todos los poderes públicos, y para ello mantendrá una interlocución directa y habitual con entidades y organizaciones que dispongan de información y conozcan la realidad de los contextos sociales donde se produzcan.

El Síndic de Greuges se integra en el presupuesto de la Generalitat como:

Sección 25 - Síndic de Greuges-

Servicio 01 - Síndic de Greuges-

Programa 111.50 - Defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos-.

La actividad realizada por el Síndic de Greuges durante el año 2024 se recoge en el correspondiente Informe anual del que se dará cuenta ante las Corts Valencianes de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley que nos regula.

6.2 Gestión indirecta de los servicios públicos, convenios y otras formas de colaboración.

No se contempla en esta Institución.

6.3 Bases de presentación de las cuentas

Las cuentas anuales del Síndic de Greuges tienen como objetivo mostrar la imagen fiel de su patrimonio, situación financiera, resultado económico-patrimonial y ejecución de su presupuesto.

La información contable contenida en las cuentas anuales debe ser accesible a una pluralidad de agentes económicos y sociales ya que cada vez son más los colectivos interesados en la misma por la mayor la sensibilidad de la sociedad en los temas públicos.

La información incluida en las cuentas anuales debe cumplir los requisitos o características siguientes:

- Claridad,
- relevancia,
- fiabilidad y
- comparabilidad.

La contabilidad de la entidad se desarrollará aplicando los principios contables de carácter económico patrimonial que se indican a continuación:

- Principios de carácter económico patrimonial:
 - a) Gestión continuada
 - b) Devengo
 - c) Uniformidad
 - d) Prudencia
 - e) No compensación
 - f) Importancia relativa
- Principios de carácter presupuestario:
 - a) Imputación presupuestaria
 - b) Desafectación

El Síndic de Greuges, Les Corts Valencianes y el resto de las instituciones recogidas en el art. 20.3 del Estatuto de Autonomía conforme a la redacción dada al mismo por la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana constituyen la Generalitat y forman parte integral de ella.

Todas estas instituciones, con independencia de su configuración jurídica, tienen sus presupuestos integrados en el de la Generalitat y poseen un régimen específico de gestión de sus presupuestos.

La dotación económica necesaria para el funcionamiento del Síndic de Greuges constituye una sección independiente en los presupuestos de la Generalitat Valenciana y de su dotación rinde cuenta a la intervención de Les Corts Valencianes.

Su gestión económica se ajustará a las bases de ejecución aprobadas para cada ejercicio, que se publicarán en el “Butlletí Oficial de Les Corts Valencianes” y su contabilidad está sometida a los principios de contabilidad pública y al sistema de autorización, disposición, obligación y pago para asegurar el control presupuestario.

Igualmente, el Síndic de Greuges comparte con las Corts Valencianes y con el resto de las instituciones mencionadas anteriormente las siguientes características específicas:

- Gestión presupuestaria completamente independiente de la administración de la Generalitat.
- Todas estas instituciones constituyen secciones independientes del presupuesto de la Generalitat.
- Tienen un tratamiento diferenciado de los remanentes de crédito (disposición adicional primera-uno de la Ley de Presupuestos de la Generalitat).
- Si bien, hay que destacar, que La Ley 8/2023, de 27 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2024, prorrogados hasta la entrada en vigor de la Ley de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2025, contiene un apartado cuarto en su Disposición Adicional Primera que dispone literalmente «El régimen de incorporación de remanentes del Síndic de Greuges se tiene que regir por lo dispuesto en el artículo 89 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana».
- La Conselleria de Hacienda y Economía librará, al menos trimestralmente, las dotaciones presupuestarias que le corresponden.

Todas estas características distintivas aconsejan elaborar de forma individual las cuentas anuales de esta institución en aras de la máxima transparencia informativa.

6.4 Normas de reconocimiento y valoración

Con objeto de dar la información más completa posible de la gestión económica y presupuestaria del Síndic de Greuges, se ha aplicado en su integridad lo establecido en el nuevo Plan General de Contabilidad Pública (PGCP 2010).

En la segunda parte del PGCP 2010 se recogen las normas de reconocimiento y valoración a aplicar a los diversos elementos patrimoniales, así como una serie de criterios y reglas aplicables a las distintas las transacciones o hechos económicos.

La información contable así elaborada, sin duda ha de conducir a que las cuentas expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de la ejecución del presupuesto y de los resultados del Síndic de Greuges.

6.5 Inmovilizado Material

CUENTA	DESCRIPCIÓN	SALDO INICIAL	ENTRADAS O DOTACIONES	AUMENTOS O TRASPASOS	SALIDAS O BAJAS	DISMINUCIONES O TRASPASO	CORRECCIONES VALORATIVAS NETAS POR DETERIORO DEL EJERCICIO	AMORTIZACIÓN DEL EJERCICIO	SALDO FINAL
211	CONSTRUCCIONES	4.996.106,30	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	117.921,61	4.878.184,69
214	MAQ. Y UTILLAJE	5.327,01	0,00	0,00	6.540,08	0,00	0,00	-4.976,47	3.763,40
215	INSTALACIONES TÉCNICAS	68.616,16	3.799,40	0,00	0,00	0,00	0,00	15.851,86	56.563,7
216	MOBILIARIO	5.879,17	0,00	0,00	2.071,19	0,00	0,00	-589,50	4.397,48
217	EQU. PROCESOS INFORMAC.	144.953,00	78.568,20	0,00	63.738,66	0,00	0,00	-37.068,33	196.850,87
219	OTRO INMOVILIZADO MATER.	13.593,45	0,00	0,00	2.486,61	0,00	0,00	-175,75	11.282,59
TOTAL GENERAL		5.234.475,09	82.367,60	0,00	74.836,54	0,00	0,00	90.963,42	5.151.042,73

Amortizaciones

Los coeficientes de amortización aplicados son los oficialmente aprobados, con la excepción de los libros que se amortizan en su integridad en el ejercicio en que son adquiridos.

Como consecuencia del cambio de criterio introducido respecto a las amortizaciones acumuladas en el nuevo Plan General de Contabilidad Pública, las amortizaciones se reflejan de manera global en la primera línea del cuadro minorando directamente las cuentas de activo.

Inmovilizado

El principal elemento del inmovilizado lo constituye la sede del Síndic de Greuges, compuesta de dos edificios, uno sito en la calle Pascual Blasco, 1 y otro en la calle Cid, 4 de la ciudad de Alicante. La afectación a les Corts Valencianes del primero fue acordada por Orden de la Conselleria de Economía y Hacienda de 17 de noviembre de 1993 y la de la calle Cid por Orden de fecha 22 de junio de 1995.

Por otra parte, en el ejercicio 2007, mediante Resolución de fecha 28 de febrero, de la Subsecretaria de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo se acordó la afectación a Les Corts del inmueble situado en la calle San Francisco 47 para la ampliación de la sede del Síndic de Greuges.

6.6 Inversiones inmobiliarias

No existen.

6.7 Inmovilizado intangible

CUENTA	DESCRIPCIÓN	SALDO INICIAL	ENTRADAS O DOTACIONES	AUMENTOS O TRASPASOS	SALIDAS O BAJAS	DISMINUCIONES O TRASPASO	CORRECCIONES VALORATIVAS NETAS POR DETERIORO DEL EJERCICIO	AMORTIZACIÓN DEL EJERCICIO	SALDO FINAL
2090	OTRO INMOVILIZADO INTANGIBLE	26.856,63	3.276,15	0,00	13.805,12	0,00	0,00	-6.487,5	22.815,16
TOTAL GENERAL		26.856,63	3.276,15	0,00	13.805,12	0,00	0,00	-6.487,5	22.815,16

6.8 Arrendamientos financieros y otras operaciones de naturaleza similar

No existen.

6.9 Activos financieros

No existen.

6.10 Pasivos financieros

No existen.

6.11 Coberturas contables

No existen.

6.12 Activos contruidos o adquiridos para otras entidades y otras existencias

No existen.

6.13 Moneda extranjera

No existen.

6.14 Transferencias, subvenciones. Otros ingresos y gastos

El principal recurso financiero del Síndic de Greuges está constituido por los fondos transferidos por la Tesorería de la Generalitat incluidos en las correspondientes leyes anuales de presupuestos de la Generalitat. A tenor de lo dispuesto en la norma de reconocimiento y valoración 18 del Plan General de Contabilidad Pública, dichos fondos han sido considerados como transferencias al estar destinados a financiar operaciones o actividades no singularizadas.

No existen subvenciones.

6.15 Provisiones y contingencias

No existen.

6.16 Información sobre medio ambiente

Además de mantener las medidas de ahorro y eficiencia energética exigidas por el Real Decreto Ley 14/2022, de 1 de agosto, para los edificios administrativos, en las contrataciones efectuadas se han exigido los siguientes requisitos:

- Contratos de suministro de equipos y material informático:

Todos los equipos ofertados cumplirán con los requisitos de consumo energético indicados en la correspondiente normativa vigente en la Unión Europea.

Los equipamientos deberán disponer de funciones avanzadas de ahorro energético que garanticen eficiencia en el consumo eléctrico y respeto por el medio ambiente.

Los adjudicatarios deberán encargarse del cartónaje, corchos, etc. y retirarlos a un punto limpio.

- Contrato de suministro de energía eléctrica:
El 100% de la energía suministrada será certificada con Garantía de Origen Renovable.
- Contrato de suministro de combustible:
El combustible suministrado deberá cumplir con todas las especificaciones de calidad y refinación exigidas por la normativa nacional o internacional aplicables.
- Contrato de arrendamiento de vehículo:
Se exige sistema híbrido activo, con normas específicas sobre etiquetas de eficiencia y de emisión de gases, así como el uso de iluminación led.
- Adhesión específica al sistema dinámico de adquisición, SD 3/22CC, para la contratación del servicio de consultoría para la redacción de proyectos de instalaciones fotovoltaicas y la dirección de obra con el fin de optimizar la demanda energética del edificio.

6.17 Activos en estado de venta

No existen.

6.18 Presentación por actividades de la cuenta de resultado económico-patrimonial

No procede su desglose por corresponder la totalidad del gasto al programa «derechos fundamentales de los ciudadanos» incluido dentro de la sección 25 -Síndic de Greuges- del Presupuesto de la Generalitat.

6.19 Operaciones por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos

No existen.

6.20 Operaciones no presupuestarias de tesorería

A. Deudores

No existen.

B. Acreedores

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	SALDO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL	ABONOS REALIZADOS EN EL EJERCICIO	TOTAL ACREEDORES	CARGOS REALIZADOS EN EL EJERCICIO	ACREEDORES PDTES. DE PAGO A 31/12
4751 - 20001	H.P. ACREEDOR POR RETENCIONES PRACTICADAS	248.166,12	0,00	880.021,13	1.128.187,25	879.024,35	249.162,90
4760 - 20030	SEGURIDAD SOCIAL	10.275,63	0,00	126.770,04	137.045,67	126.112,47	10.933,20
761 - 20050	MUFACE.	206,72	0,00	1.447,04	1.653,76	1.447,04	206,72
5200 - 20200	DEUDA A C.P. CON ENTIDADES DE CRÉDITO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5600 - 20080	FIANZAS RECIBIDAS A C.P.	96,00	0,00	0,00	96,00	0,00	96,00
TOTAL GENERAL		258.744,47	0,00	1.008.238,21	1.266.982,68	1.006.583,86	260.398,82

C. Partidas pendientes de aplicación

No existen.

6.21 Contratación administrativa. Procedimientos de adjudicación

TIPOS DE CONTRATO	PROCEDIMIENTOS ABIERTOS			PROCEDIMIENTO RESTRINGIDO / SDA			PROCEDIMIENTO NEGOCIADO			DIÁLOGO COMPETITIVO	ADJUDICACIÓN DIRECTA	ACUERDOS MARCO		TOTAL
	MULTIP. DE CRITERIOS	CRITERIO ÚNICO	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIOS	CRITERIO ÚNICO	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIOS	CRITERIO ÚNICO	TOTAL			CRITERIO ÚNICO	TOTAL	
De obras														
De suministro					1.349,80	40.431,40						14.650,00	84.572,73	125.004,13
					1.972,93							11.298,89		
					2.707,56							541,45		
					10.243,48							53.409,27		
					358,50							4.673,12		
					9.532,28									
					13.464,00									
					802,85									
Patrimoniales											2.776,86			2.776,86
De gestión de servicios públicos														
De servicios		4.400,00	11.314,00									205.262,44	246.529,68	257.843,68
		6.914,00										41.267,24		
De concesión de obra pública														
De colaboración entre el sector público y el sector privado														
De carácter administrativo especial														
Otros (PRIVADOS)		21.614,88	21.614,88											21.614,88
TOTAL			32.928,88			40.431,40					2.776,86		331.102,41	407.239,55

6.22 Valores recibidos en depósito

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	SALDO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL	DEPÓSITOS RECIBIDOS EN EJERCICIO	TOTAL DEPÓSITOS RECIBIDOS	DEPÓSITOS CANCELADOS	DEPÓSITOS PENDIENTES DEVOLUCIÓN A 31 DE DICIEMBRE
70800	DOCUMENTOS OFRECIDOS EN GARANTÍA DE APLAZAMIENTO	6.236,33	0,00	4.483,70	10.720,03	0,00	10.720,03
TOTAL		6.236,33	0,00	4.483,70	10.720,03	0,00	10.720,03

6.23 Información presupuestaria

6.23.1 Presupuesto corriente

1. Presupuesto de gastos

1.a) Modificaciones de crédito

Partida presupuestaria	Descripción	Créditos extraordinarios	Suplementos créditos	Ampliaciones crédito	Transferencias de crédito		Incorporación remanentes crédito	Créditos generados ingresos	Bajas por anulación	Ajustes por prórroga	Total modificaciones
					Positivas	Negativas					
111 10002	Retrib. Complement. Altos Cargos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.873,83	0,00	0,00	6.873,83
111 11002	Retrib. Complement. Pers. Eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	72.334,84	0,00	0,00	72.334,84
111 11099	Otras remuneraciones Personal Eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	676.694,58	0,00	0,00	0,00	676.694,58
111 12006	Trienios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.632,65	0,00	0,00	2.632,65
111 12101	Retribuciones complementarias Funcionarios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10.167,37	0,00	0,00	10.167,37
111 16001	Seguridad social	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20.708,71	0,00	0,00	20.708,71
111 22201	Comunicaciones. Telefónicas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.936,13	0,00	0,00	0,00	2.936,13
111 22699	Otros gastos diversos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	382.859,23	0,00	0,00	0,00	382.859,23
111 22707	Trabajos realizados. por otras empresas Estudios y trabajos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11.716,95	0,00	0,00	0,00	11.716,95
111 35901	Otros gastos financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	14.475,92	0,00	0,00	0,00	14.475,92
111 48001	A familias. Premios, becas y pensiones al estudio.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	34.990,00	0,00	0,00	0,00	34.990,00
111 62601	Equipos para procesos de información	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	169.138,08	0,00	0,00	0,00	169.138,08
111 62802	Otro inmovilizado material. Diversos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	605,00	0,00	0,00	0,00	605,00
111 84101	Fianzas y depósitos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	180,00	0,00	0,00	0,00	180,00
Total:		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.293.595,89	112.717,40	0,00	0,00	1.406.313,29

Debe hacerse constar que la totalidad de la incorporación de remanentes de crédito al ejercicio 2024 se ha financiado mediante la incorporación de parte del remanente de tesorería existente a 31 de diciembre de 2023.

1.b) Remanentes de crédito

ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	REMANENTES COMPROMETIDOS		REMANENTES NO COMPROMETIDOS	
		INCORPORABLES	NO INCORPORABLES	INCORPORABLES DA 1ª LP	NO INCORPORABLES
10	Altos Cargos	0,00	0,00	54.858,96	0,00
11	Personal Eventual	0,00	0,00	677.597,39	0,00
12	Funcionarios	0,00	0,00	51.602,01	0,00
15	Incentivos al rendimiento	0,00	0,00	7.786,69	0,00
16	Cuotas, prestaciones y gastos sociales	0,00	0,00	26.651,52	0,00
20	Arrendamientos y cánones	0,00	0,00	-16.616,49	0,00
21	Reparaciones, mantenimiento y conservación	0,00	0,00	18.969,71	0,00
22	Material, suministros y otros	16.476,86	0,00	471.893,27	0,00
23	Indemnizaciones por razón del servicio	0,00	0,00	28.181,88	0,00
24	Gastos de publicaciones	0,00	0,00	8.160,00	0,00
35	Intereses y otros gastos financieros	0,00	0,00	19.547,92	0,00
48	A familias e Instituciones sin fines de lucro	0,00	0,00	44.980,00	0,00
62	Inversiones nuevas asociadas al funcionamiento	16.291,44	0,00	99.477,89	0,00
64	Gastos de inversión científica y técnica	0,00	0,00	2.000,00	0,00
84	Constitución de depósitos y fianzas	0,00	0,00	240,00	0,00
TOTAL		32.768,30	0,00	1.495.330,75	0,00

Los remanentes de crédito son créditos presupuestarios que al finalizar el ejercicio no han llegado a la fase de contracción de la obligación.

Como se ha mencionado en el apartado 6.3 la Ley de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2024, prorrogados hasta la entrada en vigor de la Ley de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2025, contiene un apartado cuarto en su Disposición Adicional Primera que se refiere expresamente a la incorporación de remanentes del Síndic de Greuges remitiéndose al artículo 89 de la Ley del Síndic que establece que los remanentes de presupuestos anteriores se incorporarán a los mismos capítulos presupuestario del ejercicio corriente, por lo que ya no procede el reintegro de los mismos.

2. Presupuesto de ingresos

CONCEPTO	MODIFICACIÓN DE PREVISIONES			DERECHOS RECONOCIDOS TOTAL	NETA	CANCELADOS	PDTES. A 31/12
	PREVISIONES INICIALES	MODIFICACIONES	PREVISIONES DEFINITIVAS				
3. OTROS INGRESOS	0,00	0,00	0,00	2.128,00	0,00	0,00	2.128,00
4. TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4.236.950,00	112.717,40	4.349.667,40	4.349.667,40	2.832.403,32	0,00	1.517.264,08
TOTAL OPERACIONES CORRIENTES	4.236.950,00	112.717,40	4.349.667,40	4.349.667,40	2.832.403,32	0,00	1.519.392,08
5. INTERESES DE DEPÓSITOS	0,00	0,00	0,00	16.881,11	16.881,11	0,00	0,00
TOTAL OPERACIONES PATRIMONIALES	0,00	0,00	0,00	16.881,11	16.881,11	0,00	0,00
TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	4.236.950,00	112.717,40	4.349.667,40	4.368.676,51	2.849.284,43	0,00	1.519.392,08
8. ACTIVOS FINANCIEROS	0,00	1.293.595,89	1.293.595,89	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL CAP. 8 Y 9	0,00	1.293.595,89	1.293.595,89	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS	0,00	1.293.595,89	1.293.595,89	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL GENERAL:	4.236.950,00	1.406.313,29	5.643.263,29	4.368.676,51	2.849.284,43	0,00	1.519.392,08

Los recursos financieros del Síndic de Greuges son los consignados en las respectivas leyes de presupuestos, a los que hay que añadir, aunque en cuantías reducidas, los intereses abonados por entidades financieras y pequeñas indemnizaciones por siniestros asegurados.

Del total de derechos pendientes de cobro al cierre del ejercicio 2024 —1.519.392,08 €—, se constata que la mayoría de los mismos corresponden a transferencias pendientes de recibir por parte del Consell de la Generalitat y una pequeña parte al reconocimiento de derecho a una indemnización por parte de una compañía aseguradora.

La Junta de Coordinación y Régimen Interior de fecha 11 de marzo de 2024 acordó la incorporación de remanentes de ejercicios anteriores por un importe total de 1.293.595,89 euros, incorporación contemplada en la Ley de Presupuestos de la Generalitat para 2024 así como en la ley del Síndic de Greuges.

Con el fin de dar cobertura al incremento retributivo adicional establecido en el Acuerdo del Consejo de Ministros de 6 de febrero de 2024 (BOE nº 34 de 08.02.2024), mediante acuerdo del Consell de fecha 16 de abril de 2024 se autorizaron generaciones de crédito, en concreto de 37.570,00 euros para la aplicación en el presupuesto del Síndic de Greuges del incremento retributivo previsto en el citado acuerdo (0,5%), por lo que mediante acuerdo de la Junta de Coordinación y Régimen Interior de fecha 27 de mayo de 2024 se modificó el presupuesto de ingresos en dicha cuantía.

Asimismo, la Junta de Coordinación y Régimen Interior de fecha 24 de septiembre de 2024 acordó modificar el presupuesto del Síndic de Greuges para dar cobertura al incremento retributivo del 2 por ciento previsto en el apartado 1 del artículo 6 del Real Decreto Ley 4/2024, de 26 de junio, una vez aprobado por el Consell el correspondiente incremento de créditos en el Capítulo I, por un importe de 75.147,40 euros.

6.23.2 Presupuestos cerrados

A. De gastos. Ejercicio 2023

APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL Y ANULACIONES	TOTAL OBLIGACIONES	PRESCRIPCIONES	PAGOS REALIZADOS	OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO A 31 DE DICIEMBRE
111 16001	Seguridad social	51.565,50	0,00	51.565,50	0,00	51.565,50	0,00
111 20401	Arrendamiento de material de transporte	877,96	0,00	877,96	0,00	877,96	0,00
111 21302	Reparación y conservación instalaciones	1.160,79	0,00	1.160,79	0,00	1.160,79	0,00
111 22101	Suministros energía eléctrica	3.012,24	0,00	3.012,24	0,00	3.012,24	0,00
111 22104	Suministros combustible	127,34	0,00	127,34	0,00	127,34	0,00
111 22202	Comunicaciones. Postales y Telegráficas	272,86	0,00	272,86	0,00	272,86	0,00
111 22701	Trabajos realiz. por otras empr. Limpieza y aseo	2.371,44	0,00	2.371,44	0,00	2.371,44	0,00
111 22702	Trabajos realiz. por otras empr. Seguridad	3.696,07	0,00	3.696,07	0,00	3.696,07	0,00
111 22707	Trabajos realiz. por otras empr. Estudios y trabajos	1.895,76	0,00	1.895,76	0,00	1.895,76	0,00
111 22799	Otros estudios y trabajos	748,32	0,00	748,32	0,00	748,32	0,00
111 62601	Equipos para procesos de información	18.313,54	0,00	18.313,54	0,00	18.313,54	0,00
TOTAL		84.041,82	0,00	84.041,82	0,00	84.041,82	0,00

A 31 de diciembre de 2024 no quedan obligaciones pendientes de pago de ejercicios cerrados.

B. De ingresos. Ejercicio 2023

APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	DERECHOS PENDIENTES DE COBRO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL	DERECHOS ANULADOS	DERECHOS CANCELADOS	RECAUDACIÓN	DERECHOS PENDIENTES DE COBRO A 31 DE DICIEMBRE
39100	Otros ingresos. Rec. Eventuales	1.410,58	0,00	0,00	0,00	1.410,5	0,00
43100	Transferencias Corrientes	435.357,51	0,00	0,00	0,00	435.357,51	0,00
TOTAL		436.768,09	0,00	0,00	0,00	436.768,09	0,00

Al cierre del cierre del ejercicio 2024 no existen derechos pendientes de cobro de ejercicios cerrados.

6.23.3 Compromisos de gastos con cargo a presupuestos de ejercicios posteriores

Aplicación Presupuestaria	Descripción	COMPROMISOS DE GASTOS ADQUIRIDOS CON CARGO A EJERCICIOS POSTERIORES			
		AÑO 2025	AÑO 2026	AÑO 2027	AÑO 2028
16205	Seguros	3.012,50	3.012,50	3.012,50	
20201	Arrendamiento edificios y otras construcciones	3.360,00			
20401	Arrendamiento material de transporte	18.077,40	18.077,40	18.077,40	
20801	Arrendamiento otro inmovilizado material	8.410,58	693,88		
21302	Reparación y conservación instalaciones	1.999,07	372,98		
21901	Reparación y conservación otro inmovilizado material	381,15			
22101	Suministro energía eléctrica	8.979,47			
22104	Suministro combustible	8.000,00	4.666,67		
22201	Comunicaciones. Telefónicas	6.140,56			
22202	Comunicaciones Postales y Telegráficas	13.000,00	9.000,00		
22402	Primas de seguros. Edificios	3.292,73	3.292,73	3.292,73	3.292,73
22701	Trabajos. Limpieza y aseo	8.996,20			
22702	Trabajos. Seguridad	3.696,07			
22707	Trabajos. Estudios y trabajos	23.905,89	1.210,00	1.210,00	
22799	Otros estudios y trabajos	1.494,64			
TOTAL		112.746,26	40.326,16	25.592,63	24.382,63

6.23.4 Gastos con financiación afectada

No existen.

6.23.5 Remanente de tesorería

Conceptos	2024		2023	
1. (+) Fondos líquidos	322.850,41	322.850,41		1.142.342,23
2. (+) Derechos pendientes de cobro		1.519.392,08		436.768,09
(+) del Presupuesto corriente	1.519.392,08		436.768,09	
(+) del Presupuestos cerrados	0,00		0,00	
(+) de operaciones no presupuestarias	0,00		0,00	
3. (-) Obligaciones pendientes de pago		352.406,19		342.786,29
(+) del Presupuesto corriente	92.007,37		84.041,82	
(+) del Presupuestos cerrados	0,00		0,00	
(+) de operaciones no presupuestarias	260.398,82		258.744,47	
4. Partidas pendientes de aplicación		0,00		0,00
(-) cobros realizados pendientes de aplicación definitiva	0,00		0,00	
(+) pagos realizados pendientes de aplicación definitiva	0,00		0,00	
I Remanente de Tesorería Total (1+2-3+4)		1.489.836,30		1.236.324,03
II. Saldo de dudoso cobro		0,00		0,00
III. Exceso de financiación afectada		0,00		0,00
IV. Remanente de tesorería no afectado = (I-II-III)		1.489.836,30		1.236.324,03

ACTA DE ARQUEO METÁLICO				
PAGOS		COBROS		
PRESUPUESTARIOS		PRESUPUESTARIOS		
Presupuesto de Gastos. Presupuesto Corriente	4.023.156,87	Presupuesto de Ingresos. Presupuesto Corriente		2.849.284,43
Presupuesto de Gastos. Presupuestos Cerrados	84.041,82	Presupuesto de Ingresos. Presupuestos Cerrados		436.768,09
DE OPERACIONES NO PRESUPUESTARIAS DE TESORERÍA		DE OPERACIONES NO PRESUPUESTARIAS DE TESORERÍA		
Acreedores	2.013.167,72	Acreedores		2.014.822,07
Deudores	0,00	Deudores		0,00
Partidas pendientes de aplicación	22.496,58	Partidas pendientes de aplicación		22.496,58
Movimientos internos de tesorería	2.460.091,84	Movimientos internos de tesorería		2.460.091,84
TOTAL PAGOS	8.602.954,83	TOTAL COBROS		7.783.463,01
EXISTENCIAS FINALES	322.850,41	EXISTENCIAS INICIALES		1.142.342,23
TOTAL DEBE	8.925.805,24	TOTAL HABER		8.925.805,24
ESTADO DE LAS EXISTENCIAS DE TESORERÍA				
CUENTA	Existencias Iniciales	Total Ingresos	Total Gastos	Existencias Finales
Caja	676,99	9.624,13	9.248,26	1.052,86
Bancos y cuentas operativas	1.138.545,99	3.285.916,38	4.104.296,05	320.166,32
Bancos y otras cuentas	3.119,25	3.473.684,55	3.475.172,57	1.631,23
TOTAL	1.142.342,23	6.769.225,06	7.588.716,88	322.850,41

Los fondos líquidos obrantes en la tesorería del Síndic de Greuges a 31 de diciembre de 2024 ascendían a 322.850,41 euros, de los cuales 1.052,86 se encontraban en metálico en las dependencias del Síndic, 320.166,32 en una cuenta de una entidad bancaria y 1.631,23 en una cuenta restringida de pagos de la misma entidad bancaria.

6.23.6 Personal

La composición de la plantilla y de la relación de puestos de trabajo del Síndic de Greuges al cierre del ejercicio es la siguiente:

Altos cargos	Hombres	Mujeres	Total
Síndic y Adjuntos	2	1	3

Plantilla	Hombres	Mujeres	Total
Secretario general	1	0	1
Personal técnico superior As.	8	10	18
Personal técnico superior	2	2	4
Personal técnico medio	0	2	2
Secretario/a altos cargos	1	2	3
Personal administrativo	3	7	10
Personal subalterno	2	0	2
Total	17	23	40

Total puestos de trabajo	Número
Ocupados	40
Vacantes	0
Total	40

Las retribuciones abonadas con cargo a las obligaciones reconocidas en este ejercicio se recogen en la liquidación del presupuesto de gastos del punto 5.1 de las Cuentas anuales de este ejercicio.

6.24 Indicadores financieros, patrimoniales y presupuestarios

1. FINANCIEROS Y PATRIMONIALES		
a) LIQUIDEZ INMEDIATA =	$\frac{322.850,41}{408.314,05} = 79,07\%$	$\frac{\text{Fondos líquidos}}{\text{Pasivo Corriente}}$
b) LIQUIDEZ A CORTO PLAZO =	$\frac{1.842.242,49}{408.314,05} = 451,18\%$	$\frac{\text{Fondos líquidos} + \text{Derechos pdtes. cobro}}{\text{Pasivo Corriente}}$
c) LIQUIDEZ GENERAL =	$\frac{1.887.981,32}{408.314,05} = 462,38\%$	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
d) ENDEUDAMIENTO POR HABITANTE =	$\frac{408.314,05}{5.319.285} = 0,08 \text{ €/habit.}$	$\frac{\text{Pasivo Corriente} + \text{Pasivo no corriente}}{\text{Núm. Habitantes}}$
e) ENDEUDAMIENTO =	$\frac{408.314,05}{7.061.839,21} = 5,78\%$	$\frac{\text{Pasivo Corriente} + \text{Pasivo no corriente}}{\text{Pasivo Corriente} + \text{Pasivo no corriente} + \text{Patrimonio Neto}}$
f) RELACIÓN DE ENDEUDAMIENTO =	$\frac{408.314,05}{0,00} = - - - \%$	$\frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo no Corriente}}$
g) CASH-FLOW =	$\frac{408.314,05}{-721.189,01} = -56,62\%$	$\frac{\text{Pasivo no corriente} + \text{Pasivo corriente}}{\text{Flujos netos de gestión}}$
h) PERIODO MEDIO DE PAGO A ACREEDORES COMERCIALES =	$\frac{198.747,71}{116.090,29} = 1,71 \text{ días}$	$\frac{\sum \text{Número días periodo de pago} \times \text{Importe pago}}{\sum \text{Importe Pago}}$
i) PERIODO MEDIO DE COBRO =	$\frac{57.456,00}{2.128,00} = 27,00 \text{ días}$	$\frac{\sum \text{número días periodo de cobro} \times \text{Importe de cobro}}{\sum \text{importe de cobro}}$

j) RATIOS DE LA CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL		
1) Estructura de los ingresos Ingresos de gestión ordinaria (IGOR)	$\frac{0,00}{4.351.795,40} = 0,00\%$	$\frac{\text{ING. TRIB}}{\text{IGOR}}$
	$\frac{4.349.667,40}{4.351.795,40} = 99,95\%$	$\frac{\text{TRANFS}}{\text{IGOR}}$
	$\frac{0,00}{4.351.795,40} = 0,00\%$	$\frac{\text{VN Y PSS}}{\text{IGOR}}$
	$\frac{2.128,00}{4.351.795,40} = 0,05\%$	$\frac{\text{Resto IGOR}}{\text{IGOR}}$
2) Estructura de los gastos Gastos de gestión ordinaria (GGOR)	$\frac{3.758.146,43}{4.213.966,66} = 89,18\%$	$\frac{\text{G. PERS.}}{\text{GGOR}}$
	$\frac{0,00}{4.213.966,66} = 0,00\%$	$\frac{\text{TRANFS}}{\text{GGOR}}$
	$\frac{0,00}{4.213.966,66} = 0,00\%$	$\frac{\text{APROV}}{\text{GGOR}}$
	$\frac{455.820,23}{4.213.966,66} = 10,82\%$	$\frac{\text{Resto GGOR}}{\text{GGOR}}$
3) Cobertura de los gastos corrientes	$\frac{4.213.966,66}{4.351.795,40} = 96,83\%$	$\frac{\text{Gastos de gestión ordinaria (GGOR)}}{\text{Ingresos de gestión ordinaria (IGOR)}}$

2. PRESUPUESTARIOS		
a) Del presupuesto de gastos corrientes		
1) EJECUCIÓN DEL PPTO. DE GASTOS =	$\frac{4.115.164,24}{5.643.263,29} = 72,92\%$	$\frac{\text{Total obligaciones reconocidas netas}}{\text{Créditos totales}}$
El porcentaje de ejecución del presupuesto sobre los créditos iniciales ha sido del 97,13%		
2) REALIZACIÓN DE PAGOS =	$\frac{4.023.156,87}{4.115.164,24} = 97,76\%$	$\frac{\text{Pagos realizados}}{\text{Total obligaciones reconocidas netas}}$
3) GASTO POR HABITANTE =	$\frac{4.115.164,24}{5.319.285} = 0,77 \text{ €/habit.}$	$\frac{\text{Total obligaciones reconocidas netas}}{\text{Núm. Habitantes}}$
4) INVERSIÓN POR HABITANTE =	$\frac{85.643,75}{5.319.285} = 0,02 \text{ €/habit.}$	$\frac{\text{Obligaciones reconocidas netas (Cap. 6 y 7)}}{\text{Núm. Habitantes}}$
5) ESFUERZO INVERSOR =	$\frac{85.643,75}{4.115.164,24} = 2,08\%$	$\frac{\text{Obligaciones reconocidas netas (Cap. 6 y 7)}}{\text{Total obligaciones reconocidas netas}}$
b) Del presupuesto de ingresos corrientes		
1) EJECUCIÓN DEL PPTO. DE INGRESOS =	$\frac{4.368.676,51}{5.643.263,29} = 77,41\%$	$\frac{\text{Derechos reconocidos netos}}{\text{Previsiones definitivas}}$
2) REALIZACIÓN DE COBROS =	$\frac{2.849.284,43}{4.368.676,51} = 65,22\%$	$\frac{\text{Recaudación neta}}{\text{Derechos reconocidos netos}}$
3) SUPERÁVIT (o DÉFICIT) POR HABIT. =	$\frac{312.858,57}{5.319.285} = 0,06 \text{ €/habit.}$	$\frac{\text{Resultado presupuestario ajustado}}{\text{Núm. Habitantes}}$
c) De presupuestos cerrados		
1) REALIZACIÓN DE PAGOS =	$\frac{84.041,82}{84.041,82} = 100,00\%$	$\frac{\text{Pagos}}{\text{S. I. Obligaciones (± Modfs. y Anul.)}}$
2) REALIZACIÓN DE COBROS =	$\frac{436.768,09}{436.768,09} = 100,00\%$	$\frac{\text{Cobros}}{\text{S. I. Derechos (± Modfs. y Anul.)}}$

6.25 Información sobre el periodo medio de pago y periodo medio de cobro

El **periodo medio de pago** refleja el tiempo medio que el Síndic de Greuges tarda en pagar a sus acreedores en ejecución de su presupuesto, dicho ratio es la relación entre obligaciones pendientes de pago y obligaciones reconocidas netas multiplicado por 365.

En el Síndic dicho ratio durante el ejercicio 2024 es de:

$$\frac{92.007,37}{4.115.164,24} * 365 = 8,16 \text{ días}$$

El **periodo medio de cobro** refleja el número de días de media que tarda el Síndic en cobrar sus ingresos, dicho ratio es la relación entre derechos pendientes de cobro y derechos reconocidos netos multiplicado por 365.

En el Síndic dicho ratio durante el ejercicio 2024 es de:

$$\frac{1.519.392,08}{4.368.676,51} * 365 = 126,94 \text{ días}$$

6.26 Información sobre el coste de actividades

No constan datos en la institución.

6.27 Indicadores de gestión

No constan datos en la institución.

6.28 Hechos posteriores al cierre

El Síndic de Greuges, mediante Acuerdo de la Junta de Coordinación y Régimen Interior de fecha 8 de octubre de 2024, aprobó el proyecto de presupuesto de la institución para el ejercicio 2025. De acuerdo con sus bases de ejecución el presupuesto entrará en vigor el 1 de enero de 2025 o, en su caso, cuando entre en vigor el presupuesto de la Generalitat Valenciana para dicho ejercicio, en el cual se integra.

Posteriormente, y como consecuencia de los terribles efectos de la DANA del día 29 de octubre de 2024, se retrasó la presentación en Les Corts de los Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2025.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones, si las Cortes no aprueban el presupuesto de la Generalitat antes del primer día del ejercicio económico correspondiente, se entenderá prorrogado el del ejercicio anterior hasta la aprobación y publicación del nuevo en el *Diario Oficial de la Generalitat Valenciana*. Con tal motivo, el Consell, mediante Decreto 193/2024, de 23 de diciembre, estableció los criterios de aplicación de la prórroga automática de los presupuestos de la Generalitat para 2024, hasta la entrada en vigor de los presupuestos para 2025.

Asimismo, mediante Resolución del Síndic de Greuges de fecha 7 de febrero de 2025, se estableció la prórroga del presupuesto del Síndic de Greuges para 2024 y de sus bases de ejecución donde se regulan cuestiones relativas al cierre del ejercicio.

Como se ha indicado en apartados anteriores, queda pendiente de incorporación al ejercicio 2025 los remanentes del ejercicio 2024 de acuerdo con lo dispuesto en el punto cuarto de la Disposición Adicional Primera de la ley 8/2023, de 27 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat.

A la fecha de la firma de la presente cuenta continúa prorrogado el Presupuesto del ejercicio 2024.

Actualmente se está llevando a cabo el control financiero permanente correspondiente al ejercicio 2024 cuyo Plan anual fue aprobado por la Mesa de Les Corts el día 13 de febrero de 2024 (Acuerdo 441/XI).

La presente cuenta anual se remitirá a Les Corts Valencianes y al Síndic de Comptes de la Generalitat Valenciana a los efectos oportunos.

El secretario general

JOSE CARLOS|GINER|
ESQUERDO
2025.03.10 11:55:18 +01'00'

La jefa del área económica

MARIA JOSE|
CUVERTORET|IGLESIAS
2025.03.10 11:54:30 +01'00'

La presente cuenta anual ha sido aprobada por la Junta de Coordinación y Régimen Interior de la Institución en la sesión celebrada el 10 de marzo de dos mil veinticinco.