

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

**Queja** 2400034

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Servicios sociales generales. SAD.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 26/12/2023, ha sido la demora en la tramitación de la solicitud al Ayuntamiento de Ibi del servicio de ayuda a domicilio que presentó por registro de entrada el 30/11/2023.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 15/01/2024 al Ayuntamiento de Ibi un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación de los derechos de la persona titular, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El informe del Ayuntamiento, que tuvo entrada en esta institución con fecha 21/02/2024, dentro del plazo de un mes establecido a tal efecto en el artículo 31 de la Ley 2/2021 reguladora de esta institución, sustancialmente, informaba de que:

En la actualidad está pendiente de asignar profesional, Trabajador-a Social, para su valoración y propuesta de resolución, y pasar por la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento de Prestaciones Económicas de Servicios Sociales de Atención Primaria Básica, 01/2024, pendiente de convocatoria a fecha de hoy.

A continuación, el mencionado informe pasaba a describir la situación de los servicios sociales de Atención primaria de Ibi, indicando que:

que estos Servicios Sociales de Atención Primaria Básica de Ibi, desde 2021, carecen de los medios profesionales y materiales para cumplir con el desarrollo y aplicación de los Programas y Servicios contemplados en el Contrato Programa suscrito entre la Conselleria competente y el Ayuntamiento de Ibi, para la colaboración y coordinación interadministrativa y financiera en materia de servicios sociales en los ejercicios 2021 – 2024.

Dicha información fue trasladada a la persona promotora con fecha 22/02/2024, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que la interesada no llevó a cabo en el momento de emitir la presente Resolución.

A partir de la información recabada, y a fin de mejor proveer la tramitación de esta queja, solicitamos al AYUNTAMIENTO DE IBI un NUEVO INFORME que respondiera con precisión a los siguientes aspectos, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo:

1. Motivos de la no cobertura de las plazas vacantes en los Servicios Sociales de Atención Primaria Básica conforme al Contrato-programa.
2. Si existe previsión temporal para su cobertura.
3. Si se ha abordado este asunto en la comisión mixta de seguimiento y control de la gestión de los contratos programa de la dirección territorial de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de Alicante.

En su nuevo informe, de fecha 26/04/2024, el Ayuntamiento de Ibi nos ha descrito con detalle la situación de sus servicios sociales, señalando lo siguiente.

- La existencia de una carencia estructural de medios personales y técnicos para poder hacer frente a toda la tramitación en materia de personal y así proceder a la contratación de los puestos de trabajo requeridos para la Atención Primaria Básica.
- Tras numerosos intentos de llamamiento, no se han encontrado candidatos de las bolsas de trabajo para efectuar su nombramiento en los puestos requeridos por el Contrato-Programa.
- Se han suscrito diversos Convenios de colaboración con otros Ayuntamientos de la provincia con el fin de poder utilizar sus bolsas de trabajo, pero el resultado también ha sido infructuoso.
- Dada la carencia de medios personales para proceder en este momento actual a la convocatoria de procesos selectivos para cubrir los diversos puestos de trabajo que se pretenden cubrir, se configura totalmente imposible dada la situación de problemática estructural de este Ayuntamiento.
- Con fecha 7 de noviembre de 2023 se celebró la sesión de la Comisión Técnica de Seguimiento y Evaluación del Contrato Programa de los Departamentos de Servicios Sociales n.º 15 Alcoià-El Comptat y N.º 18 Alt Vinalopó, pero el Ayuntamiento de Ibi, por causas de imposibilidad por parte de dicha Coordinación, no pudo asistir a la mentada sesión.

Con fecha 29/04/2024 el Síndic remitió el informe de la Administración a la persona interesada al objeto de que pudiera presentar alegaciones, trámite que la interesada tampoco realizó.

Sin embargo, por lo informado por la interesada el 23/05/2024 respecto a su solicitud de SAD municipal, en otra queja dirigida a esta institución, con nº 2403335, referida a su solicitud de reconocimiento del grado de dependencia, supimos que, aunque le valoraron en febrero le dijeron que "le llegaría antes la ayuda de la dependencia que la ayuda municipal pues había mucha lista de espera".

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 29/05/2024](#), además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria que procediera con urgencia a valorar el Servicio de Ayuda a Domicilio solicitado.

Superado el plazo establecido, no ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe del Ayuntamiento.

En consecuencia, queremos informar de que esta institución ha calificado al Ayuntamiento de Ibi, en el expediente que nos ocupa, como no colaboradora, conforme al artículo 39.1. de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución que señala lo siguiente:

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

- b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.

Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de Ibi no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 29/05/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

El Ayuntamiento no ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, pero, además, ha incumplido nuestras principales consideraciones, pues no ha resuelto la ayuda que ellos mismos recomendaron a la interesada, vulnerando los derechos reconocidos a las personas en situación de necesidad, al no proporcionar, por problemas de personal, el acceso a las prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales que le pudieran corresponder.

Actualmente está en vigor el convenio de colaboración para los ejercicios 2021-2024 en el Ayuntamiento de Ibi, mediante el que la Generalitat asegura la financiación y cumplimiento de lo establecido en el artículo 65 de la ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos, que establece las ratios mínimas del conjunto de profesionales de la zona básica según su número de habitantes. Las entidades locales deben cumplir, al menos, con la contratación del personal financiado para la atención primaria básica en el contrato-programa por tratarse de una competencia local.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana