

"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** 2500185  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora reconocimiento de grado.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 16/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500185. La persona interesada presentaba una queja por la demora en el expediente de dependencia iniciado mediante solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas presentada el 26/04/2024.

Por ello, el 22/01/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Ibi y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 28/02/2025 tuvo entrada en informe emitido por los servicios sociales municipales, en el que constaba:

#### **Informe del estado actual del expediente de dependencia en favor de (...)**

El expediente se encuentra en estado comprobado con el informe de entorno pendiente. En el domicilio convive también su cónyuge que ha solicitado dependencia con el expediente en estado comprobado con el informe de entorno pendiente.

#### **Indique la fecha de grabación del expediente en el aplicativo correspondiente. En caso de no haber procedido a su grabación, indique los motivos y la previsión temporal para proceder a ello.**

El último documento que se aporta de (...) es de fecha 20/06/2024. La última grabación que consta en el expediente es de fecha 26/06/2024

#### **Informe de la fecha en que ha procedido o procederá a la valoración del solicitante. En caso de haberse producido ya dicha valoración, indique la fecha y el sentido de esta. En caso negativo, indique los motivos y la previsión temporal para proceder a ello.**

La persona no ha sido citada para valoración ni ha sido valorada. El motivo por el que no ha sido valorada es la falta de personal que existe en este departamento de Servicios Sociales, tal y como hemos informado en diferentes ocasiones. Mientras el Equipo de Intervención de Servicios Sociales de Atención Primaria Básica no cuenta con los técnicos reconocidos por la Ley 3/19 de Servicios Inclusivos de la Comunidad Valenciana, es imposible indicar una previsión temporal para su valoración.

#### **Cualquier otra información para una mejor resolución de la queja.**

El Equipo de zona básica de estos servicios Sociales no cuenta con los técnicos reconocidos por contrato-programa, ya que en la actualidad de manera efectiva hay en el Equipo de Intervención, 6 de los 11 técnicos aprobados en el contrato-programa (4 trabajadores sociales, 1 educadora social (que se encuentra de baja en la actualidad) y 1

Coordinadora/psicóloga), 1 de las 2 figuras de igualdad, 2 de las 4 figuras administrativas, no contamos con el asesor jurídico reconocido.

En cuanto a los Servicios Sociales de carácter específico, no contamos con SASEM ni con EEIIA, lo que redundará en la asunción de funciones específicas en el equipo de atención primaria de carácter básico con la consiguiente saturación y sobrecarga laboral.

Trasladamos esta información a la persona promotora de la queja, por si deseaba realizar alegaciones, quien manifestó que seguían sin contar con la valoración de dependencia.

En cuanto a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitó ampliación de plazo para remitir el informe, que fue denegada atendiendo a las circunstancias y extrema vulnerabilidad de la persona promotora de la queja ya que, según la información disponible en la queja, la persona en situación de dependencia venía siendo atendida por su hermana, enferma de Alzheimer y pendiente también de ser valorada, junto con su esposo, de 85 años y también en situación de dependencia.

El informe de la Administración autonómica tuvo entrada el 11/03/2025, habiendo transcurrido ampliamente el plazo inicialmente concedido.

Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando no se facilite la información o la documentación solicitada en el plazo establecido. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía

Al igual que se reflejaba en el informe del Ayuntamiento, la Conselleria hizo constar que la persona se encontraba pendiente de valorar por los servicios sociales de atención primaria básica y reflejando lo que a continuación se detalla:

En este sentido se comunica que la resolución de expedientes otorgando un grado de dependencia y, en su caso, la resolución del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia; garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente en caso de que, una vez valorada y emitido el correspondiente dictamen técnico, se reconozca a la persona interesada un grado de dependencia que dé acceso a las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana (GRADO I, GRADO II y GRADO III).

Asimismo, se informa que actualmente –de acuerdo con la Ley 3/2019, de 18 de febrero de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana y lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017 de 19 de mayo– son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos los que llevan a cabo las valoraciones, en la mayor parte

de los expedientes, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria.

Al igual que en el caso del informe del Ayuntamiento, trasladamos esta información a la persona promotora de la queja, por si deseaba realizar alegaciones. Sin embargo, no realizó ninguna.

## 2 Conclusiones de la investigación

La información facilitada por sendas administraciones competentes, el Ayuntamiento de Ibi y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, confirma, según lo manifestado por la persona promotora de la queja, que su solicitud, formulada hace ya 1 año, sigue sin tener respuesta por parte de ambas, estando todavía a la espera de valoración y sin que ni el Consistorio ni la Conselleria hayan sido capaces de concretar una fecha aproximada de resolución.

Tanto es así que, en su respuesta, los servicios sociales municipales han informado que «mientras el Equipo de Intervención de Servicios Sociales de Atención Primaria Básica no cuente con los técnicos reconocidos por la Ley 3/19 de Servicios Inclusivos de la Comunidad Valenciana, es imposible indicar una previsión temporal para su valoración».

La situación de los servicios sociales de atención primaria básica encargados de valorar y atender a personas en situación de dependencia del Ayuntamiento de Ibi ya fueron objeto de investigación por parte de esta institución, abordada en la [Queja de oficio nº 202450006](#) y en la cual el Consistorio informaba de la adopción de medidas para la dotación de personal en servicios sociales

Desde el área de RRHH se está procediendo al nombramiento de personal en plantilla de Servicios Sociales, así como a la consecución de los procesos de estabilización del personal de este Ayuntamiento, amparados en la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, a los efectos de dotación efectiva de personal

Por su parte, la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda tampoco aporta luz en cuanto a la previsión de resolución del expediente, si bien resulta extraordinariamente llamativa su afirmación respecto a que los ayuntamientos «han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria» cuando son innumerables las quejas abordadas en esta institución relativas a las demoras, tanto por parte de la Administración autonómica como por parte de las administraciones locales en la tramitación y gestión de las solicitudes de dependencia.

Precisamente en la queja de oficio antes referida, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda afirmaba que:

Está previsto, como posible vía de solución, trabajar en la creación de una bolsa por parte de la Federación Valenciana de Municipios y Provincias que nutra a las entidades locales de las personas profesionales necesarias para cubrir los equipos de atención primaria básica

Atendiendo, en consecuencia, a la información de que disponemos, podemos concluir que el Ayuntamiento de Ibi y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda han vulnerado los derechos de la persona promotora de la queja. En concreto

- Se ha **incumplido el plazo máximo de 3 meses** para emitir resolución del grado de dependencia (artículo 11.4 del 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) dado que **ha transcurrido casi 1 año** desde la solicitud.
- Se ha **incumplido el plazo máximo de 6 meses** para emitir resolución del Programa Individual de Atención (artículo 15.6 del 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).
- Se ha **vulnerado el derecho a una buena Administración**, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).
- Se ha **vulnerado el derecho** de las personas usuarias del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales a obtener una **respuesta diligente y eficaz** ante su demanda y obtener resolución a su demanda en un plazo máximo (artículo 10.1. de la Ley 3/2019 de servicios sociales).

Estos incumplimientos implican una desatención de las necesidades más fundamentales de una ciudadanía que acude en su demanda precisamente reclamando cuidado y amparo en aspectos y cuestiones vitales. Personas sin recursos suficientes para enfrentar las situaciones de extrema vulnerabilidad por las que atraviesan y que requieren de la protección de un sistema público cuyo fundamento se encuentra, precisamente, en la atención a tales situaciones.

El reconocimiento de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas en situación de dependencia están orientadas a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, cuyo objetivo final es facilitar su permanencia en su medio habitual siempre a través un trato digno en todos los ámbitos de su vida. Por el contrario, la privación de estos por parte de la Administración les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades más básicas.

Como se viene insistiendo desde esta institución en las resoluciones derivadas de las demoras en la tramitación de los expedientes de dependencia, la inactividad por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda supone una conculcación de derechos de aquellas personas más vulnerables a las cuales precisamente la Administración debería, prioritariamente, proteger.

Así lo recoge, efectivamente, la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, determinando que sus actuaciones deben estar orientadas, entre otros, a la **protección y atención**, personalizada y continuada, a las personas, familias o unidades de

convivencia que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad, **dependencia** o conflicto (artículo 8.1. apartado e, de la Ley 3/2019 de servicios sociales).

Según el **principio de responsabilidad pública** recogido en la referida ley, los poderes públicos valencianos tienen la obligación de garantizar la existencia y mantenimiento de un Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales que **asegure el ejercicio de los derechos reconocidos**, como es el caso, de las personas en situación de dependencia, debiendo facilitar los medios necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales, acorde también al **principio de promoción de la autonomía y desarrollo personal** que debe regir en las administraciones públicas competentes.

En el caso que nos ocupa, la persona promotora de la queja era la persona que proporcionaba los cuidados tanto a su esposo, de 85 años, como a su hermano, de 82 y ha sido diagnosticada con enfermedad de Alzheimer. Las tres personas dependientes están a la espera de valoración por parte del Consistorio de Ibi y de resolución de grado y de PIA por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. Como consecuencia de la inactividad de las administraciones competentes, todos los cuidados y atenciones de las tres personas en situación de dependencia están recayendo únicamente en la familia y los cuidados no especializados que esta les puede proporcionar, con el consiguiente agotamiento por la sobrecarga física y emocional que ello genera.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE IBI:**

1. **RECOMENDAMOS** que revise la estructura municipal de los servicios sociales de atención primaria destinados a la atención a la promoción de la autonomía personal y adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación, así como para la atención adecuada de las necesidades de la población en situación de dependencia, independientemente de la zona básica o área social.
2. **SUGERIMOS** que, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, asegure el ejercicio de las competencias en la prestación de la atención primaria de carácter básico, dentro de la cual se encuentra el servicio de atención a la promoción de la autonomía personal.
3. **RECOMENDAMOS** que, atendiendo al principio de responsabilidad pública del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, acuerde con la Conselleria el esfuerzo necesario de los medios materiales y humanos, para asegurar el ejercicio de los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia.
4. **RECOMENDAMOS** que proceda sin demora a valorar a la persona dependiente y remita su resultado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

## **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

- 1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables
- 2. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
- 3. RECOMENDAMOS** que, atendiendo al principio de responsabilidad pública del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, acuerde con el Ayuntamiento de Ibi el esfuerzo necesario de los medios materiales y humanos, para asegurar el ejercicio de los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia.
- 4. SUGERIMOS** que, tal y como la propia Conselleria ha afirmado, se estudien vías y estrategias de solución para dar respuesta a todas las solicitudes de dependencia que vienen sufriendo demoras por parte de las administraciones públicas y nos informe con detalle de las actuaciones, los medios puestos para ello y los resultados obtenidos
- 5. RECOMENDAMOS** que proceda de manera urgente a resolver el expediente, emitiendo tanto la resolución de grado, cuando disponga de la valoración, como del PIA solicitado.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

De igual modo informamos a ambas Administraciones que esta institución realizará el oportuno seguimiento para verificar el cumplimiento de las consideraciones y recomendaciones aceptadas por el Ayuntamiento de Ibi y la Conselleria y recogidas en la Resolución de cierre de la [Queja de oficio nº 202450006](#) y que afectan a este y otros expedientes en curso.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana