

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

**Queja** 2500189  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. demora en reconocimiento de grado

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la demora por parte del Ayuntamiento de Ibi y de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la tramitación del expediente de dependencia investigado, dificultando con ello el reconocimiento de la situación de dependencia de la persona que presentó la queja y, consecuentemente, impidiéndole acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas que la legislación vigente le reconoce por derecho.

La persona interesada, habiendo transcurrido más de un año desde que solicitó el 26/04/2024 la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia todavía no ha sido valorada por parte de los servicios sociales municipales ibenses y, por consiguiente, tampoco cuenta con la resolución de grado que le permitiría contar con los servicios y prestaciones para la adecuada atención a su situación de dependencia.

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.

Menos de un mes después de la solicitud, el 18/02/2025, el Ayuntamiento de Ibi informó, en resumen, que la persona no había sido valorada y tampoco existía fecha prevista para hacerlo, derivado, según informaban, de la falta de personal en los servicios de atención primaria, para tales cometidos.

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 ya que, según la información disponible en la queja, la persona en situación de dependencia venía siendo atendida por una hermana, enferma y pendiente también de ser valorada, que además también se hacía cargo del cuidado de con su esposo, igualmente en espera de ser valorado.

El informe de la Administración autonómica tuvo entrada fuera de plazo, hecho que es considerado por el artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges como falta de colaboración con esta institución. En él indicaba, en resumen, que la competencia en la valoración del expediente correspondía a los servicios sociales municipales, «dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria».

Tras todo lo actuado emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202500189, el 16/04/2025](#), en la en la que efectuamos al Ayuntamiento de Ibi y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

### **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.

Transcurrido ampliamente el plazo, ninguna de las dos administraciones ha emitido la preceptiva respuesta, hecho que es considerado por el artículo 39.1.b) de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges como falta de colaboración con esta institución.

Llegados a este punto se hace evidente que ni desde el Ayuntamiento de Ibi ni desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 16/04/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos

reclamados por la persona, quien debe seguir esperando desde que solicitó el 26/04/2024 el reconocimiento de un derecho subjetivo como es el reconocimiento de su situación de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones necesario para una adecuada atención de sus necesidades.

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.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración por parte del Ayuntamiento de Ibi y de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda conforme a lo establecido en el artículo 39.1. a y b de la Ley 2/2021, ya citada.

Sumado a ello consideramos oportuno referir una vez más que son numerosas las quejas que esta institución atiende en relación con los retrasos en la tramitación de expedientes de dependencia por parte de ambas administraciones, existiendo, de hecho, la [Queja de oficio nº 202450006](#) respecto de las demoras en los servicios sociales del Ayuntamiento de Ibi y sobre la cual el consistorio aceptó las consideraciones emitidas por esta institución en aras a resolver la problemática detectada, algo que no se ha visto materializado en la tramitación de la presente queja.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana