

"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 2500190
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora grado y PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El motivo de la queja de referencia lo constituye demora en el expediente de dependencia iniciado mediante solicitud presentada el 21/03/2024 que, en el momento de presentación de la queja, el 16/01/2025, 10 meses después, ni tan siquiera había sido valorado.

Por ello, solicitamos el 22/01/2025 al Ayuntamiento de Ibi y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre este asunto. Transcurrido ampliamente dicho plazo, y sin haber obtenido respuesta por parte de ninguna de las Administraciones a la petición formulada ni tampoco solicitud de ampliación de plazo, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 2500190, de 10/03/2025](#), en la que les efectuábamos los siguientes pronunciamientos:

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. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a resolver el expediente, emitiendo tanto la resolución de grado, cuando disponga de la valoración, como del PIA solicitado.
4. **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.

AL AYUNTAMIENTO DE IBI:

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. **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.
3. **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.
4. **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.
5. **SUGERIMOS** que proceda con urgencia a valorar a la persona dependiente y remita su resultado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

El 24/03/2025, dos meses después de la petición de información, tuvo entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, que, en resumen, confirmaba, tal y como se indicaba en la queja, que la persona en situación de dependencia todavía no había sido valorada, siendo esta competencia de los servicios sociales municipales «dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria»

El 31/03/2025, se registró la preceptiva respuesta del Ayuntamiento de Ibi a la Resolución de consideraciones, sin que haya emitido informe alguno a nuestra Resolución de inicio de investigación. En su respuesta, indica expresamente, en relación con la sugerencia de que «proceda con urgencia a valorar a la persona dependiente y remita su resultado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda»

Se acepta la presente consideración por esta Corporación. Nos remitimos a lo expuesto en el Informe suscrito por la Coordinación de Servicios Sociales de este Ayuntamiento, de fecha 27 de febrero de 2025 en el que se informa sobre el estado actual del expediente de referencia y aspectos a valorar de éste

El informe al cual el Ayuntamiento de Ibi hace referencia no es objeto de la presente queja, no existiendo informe alguno de fecha 27 de febrero de 2025 ni posterior, en respuesta a la Resolución de inicio de investigación emitida por el Síndic el 22/01/2025.

El informe referido por el consistorio en su respuesta a nuestra Resolución de consideraciones a través de la cual pretende manifestar su aceptación respecto del expediente de dependencia en cuestión, no es objeto de la presente queja sino que ya se remitió como respuesta a la [Resolución de consideraciones a la Administración de queja de oficio nº 2450006, de 28/11/2024](#), relativa a las demoras en las valoraciones de dependencia por parte de los servicios sociales del Ayuntamiento de Ibi.

La situación en que se encuentra la valoración de la solicitud de dependencia objeto de la presente queja continua -en el momento actual y habiendo transcurrido 4 meses desde su apertura por esta institución- sin ser esclarecida por parte del Ayuntamiento de Ibi, teniendo constancia únicamente a través de la persona interesada, quien confirma que la solicitud de dependencia continua, casi 13 meses después de la solicitud, pendiente incluso de la valoración inicial.

En este sentido, debemos recordar que la aceptación de las recomendaciones del Síndic de Greuges no debe ser entendido como un acto puramente formal, sino que debe encontrarse destinado a promover la adopción de acuerdos y decisiones que produzca un efecto real en la esfera jurídica de los derechos de las personas interesadas.

Tampoco podemos entender por aceptada la tercera sugerencia que le formulábamos, relativa a la necesidad de asegurar el adecuado ejercicio de las competencias municipales en la atención primaria básica (incluyendo los servicios de atención a la dependencia) ante la imprecisa y vaga respuesta del Ayuntamiento, en la que se limita a afirmar que «Se acepta la presente consideración por parte de esta Corporación»

En consecuencia, no podemos concluir que el Ayuntamiento de Ibi haya dado un completo cumplimiento al deber que le impone el artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de dar respuesta expresa a las resoluciones de consideraciones del Síndic, manifestando de manera inequívoca su posicionamiento respecto de las recomendaciones que le sean formuladas por esta institución, menos aún en lo relativo a las circunstancias concretas de la presente queja y del expediente de dependencia que de ella deriva.

Respecto a la preceptiva respuesta por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, tuvo entrada el 15/04/2025, indicando nuevamente que:

Según consta en el expediente a nombre (...), con fecha 21 de marzo de 2024 presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 10 de julio de 2024 en la aplicación informática «ADA» pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada

Al igual que en el caso del Ayuntamiento, no es posible deducir que la administración, en el sentido recomendado por esta institución, haya adoptado o exponga la pronta adopción de las medidas precisas para atender las recomendaciones del Síndic en la tramitación de la presente queja.

Llegados a este punto se hace evidente que, desde ambas administraciones competentes, el Ayuntamiento de Ibi y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 10/03/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona titular de la queja, impidiéndole el acceso a los recursos y prestaciones reconocidos a las personas en situación de dependencia.

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.

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.

No obstante, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no emitió el correspondiente informe en los plazos establecidos, mientras que el Ayuntamiento de Ibi ni tan siquiera ha procedido a su remisión. 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 transcurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana