

"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** 2500571  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora PIA

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 06/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500571, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Ibi (Alicante).

En el escrito, junto con la documentación aportada, se nos comunicaba que la persona interesada solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 16/01/2024 y, a pesar de haber transcurrido un año, ni siquiera había sido valorada en su domicilio.

Por ello, el 07/02/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Ibi y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre este asunto.

Sin embargo, agotado el plazo concedido, continuábamos sin recibir la respuesta solicitada al Ayuntamiento. La Conselleria solicitó una ampliación de dicho plazo el 06/03/2025 que se le concedió, pero agotada la prórroga tampoco había remitido a esta institución su informe. 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.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500571, de 05/05/2025](#) instando a la resolución del expediente de dependencia dirigido a las dos administraciones implicadas.

La Conselleria nos remitió un informe que daba respuesta a nuestra solicitud inicial:

Que según consta en el expediente a nombre de D.<sup>a</sup> (...), con fecha 16 de enero de 2024, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 8 de abril de 2024 en la aplicación informática «ADA» pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada.

En este sentido se comunica que la resolución de los 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 efectuada la valoración 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 se ha acordado la financiación de los servicios sociales de atención primaria con los entes locales (ayuntamientos y mancomunidades) a través de los contrato-programa.

Con respecto al conocimiento de la demora en las valoraciones de los servicios sociales del municipio donde reside la persona titular de este expediente cabe indicar que este centro directivo hace un seguimiento mensual de la situación de las valoraciones de todos los municipios de la Comunitat Valenciana. En la sección dependencia de la página web de esta Conselleria se puede acceder al informe sobre valoraciones de la Comunitat Valenciana del mes de marzo de 2025. Los datos de ejecución de las valoraciones en el municipio de Ibi indican una ligera mejoría en el último año (<https://serviciossociales.gva.es/es/web/dependencia/datos-estadisticos>).

Marzo de 2024:

% de valoraciones iniciales realizadas: 79,41 %

% de revisiones realizadas: 76,18 %

Marzo de 2025:

% de valoraciones iniciales realizadas: 81,85 %

% de revisiones realizadas: 84,74 %

(...)

En respuesta al interés mostrado por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de IBI, la unidad administrativa competente de esta Conselleria les remitió en junio de 2023 un estudio cuantificando las valoraciones pendientes área de actuación y, posteriormente, se envió una actualización de dicho estudio el día 18/04/2024, del cual enviamos copia a esa Institución en el marco de la queja 2302928.

La unidad administrativa competente de esta Dirección General elabora la documentación para los planes de choque atendiendo a la petición de los municipios que desean ponerlos en marcha, aunque claramente esta petición debe ir apoyada por profesionales que puedan hacer frente a la tarea; para ello es necesario la plena contratación del equipo de atención primaria básica previsto en el contrato-programa de la entidad local.

Posteriormente, el Ayuntamiento de Ibi nos remitió simultáneamente los informes que daban respuesta a la petición inicial y a la Resolución de consideraciones.

Informe inicial, aportando lo siguiente:

- En fecha 16/01/2024 se registró la solicitud. En fecha 6/2/2024 se grabó el expediente.
- El 8/4/2024 aparece como paso a comprobada y pendiente el informe del entorno.
- La persona no ha sido citada para valoración.
- 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.

- Desde el Ayuntamiento se ha cubierto la vacante de la trabajadora social que fue contratada en junio del 2022 con funciones exclusivas en el ámbito de la dependencia, que cesó en fecha 27/11/2024.
- 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), 1 psicóloga 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.

Informe tras Resolución de Consideraciones:

- Excede a las posibilidades de estos Servicios Sociales atender la demanda si no se cumple con los ratios establecidos en la Ley 3/19 de Servicios Inclusivos de la Comunidad Valenciana, vulnerando no sólo los derechos de las personas usuarias, sino también los de las personas trabajadoras.
- Cuando se produzca la incorporación de más trabajadoras sociales, se procederá a la valoración de todas las personas que se encuentran pendientes de valoración.
- El plan de choque remitido por la Conselleria refiere que son los propios medios del Ayuntamiento los que tienen que llevar a cabo el plan de choque. En su caso, ellos se hacen cargo de las valoraciones de personas ingresadas en residencia, así como enfermos mentales graves. Esta casuística no libera del volumen de personas en lista de espera de valoración de dependencia en nuestra población.

Finalmente, la Conselleria dio respuesta a la resolución de consideraciones, no aportando datos nuevos e indicando que, a fecha de emisión de dicho informe, la persona interesada aún no había sido valorada.

Llegados a este punto se hace evidente que desde 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 05/05/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, pues ni siquiera se ha podido proceder a su valoración, paso inicial para el reconocimiento de su situación de dependencia, cuando ya han transcurrido 17 meses desde la solicitud.

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.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana