

"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** 2501190  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora PIA

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 20/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501190, en el que se nos comunicaba que la interesada, residente en Ibi (Alicante), solicitó en octubre de 2023 el reconocimiento de su situación de dependencia y, tras año y medio de espera, todavía no se le había valorado. En la solicitud expresó su preferencia por una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y una prestación vinculada a los servicios de prevención y promoción.

Por ello, el 20/03/2025 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 17/04/2025 que se le concedió, remitiéndonos el siguiente informe el 20/05/2025:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) con fecha 13 de octubre de 2023, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que pasó a estado «comprobada» el día 23/01/2024 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 han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria.

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.

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 del 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.

Fuera de plazo, el 23/05/2025, recibimos el informe del Ayuntamiento de Ibi con estas ideas:

Consta en registro de entrada solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de fecha 13/10/2023, grabada en fecha 11/12/2023.

(...)

La persona interesada 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.

(...)

En la actualidad existen 307 expedientes pendientes de valoración en los que han transcurrido más de tres meses desde la fecha de registro de la solicitud.

(...)

Desde el Ayuntamiento de Ibi se ha sustituido a la trabajadora social que se contrató para realizar tareas de valoración de expedientes de dependencia que cesó el 28/11/2024. La trabajadora social la sustituye desde el 9/4/2025 con fecha de finalización de contrato para el 17/06/2026. Desde su incorporación se está reduciendo la lista de espera, pero teniendo en cuenta la cantidad de expedientes pendientes de valoración esta resulta insuficiente para que se pueda producir una rápida reducción de la misma.

Tal y como hemos expuesto en otras ocasiones el Equipo de 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.

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 trascurrido 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. 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.

Remitimos ambos informes a la persona interesada y en sus alegaciones mostró su preocupación por la grave demora en la realización de la valoración por parte de los servicios sociales de Ibi.

## 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, entendemos que:

Con relación al **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 han producido los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver el grado de dependencia desde el registro de la solicitud de reconocimiento (art. 11. 4), pues han transcurrido más de 19 meses sin que nos conste que se haya aprobado, ni siquiera nos consta que se haya realizado la valoración.
- Se ha incumplido el plazo de seis meses para hacer efectivo el correspondiente servicio o prestación, que tendrá efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial (artículo 15.6), que en este caso sería desde el 14/04/2024.

Además, con relación a la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, es oportuno recordar:

- Que la Administración está obligada a resolver y notificar la resolución en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21)
- Que los términos y plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29).

Asimismo, la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, prevé que todos los expedientes de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

Por ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. En concreto, 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); y cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Recientemente emitimos la [Resolución de cierre de queja de oficio de la queja nº 2450006, de 05/03/2025](#), en la que abordábamos las graves demoras que sufre la resolución de los expedientes de dependencia, en especial las demoras en las valoraciones por parte de los servicios sociales, y singularmente en Ibi. A pesar de las recomendaciones y sugerencias planteadas en dicha investigación y de las aceptaciones, parciales, de algunas de ellas, no parece que la situación se haya revertido todavía lamentablemente.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** 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 adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la valoración.
3. **SUGERIMOS** que, tras más de 19 meses de tramitación del expediente, proceda de manera urgente, a realizar la valoración de la persona solicitante. Si ya se ha efectuado, que de traslado de esta y de los informes correspondientes a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.
4. **SUGERIMOS** que refuerce las medidas que estén adoptando para minimizar las demoras existentes en las valoraciones de las personas con dependencia.

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

5. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
6. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
7. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.

8. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de reconocimiento del grado de dependencia, una vez efectuada la valoración, y del programa individual de atención que de este se derive, así como los posibles efectos retroactivos.

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.

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