

"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 CIERRE

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, (...).

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 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.
- 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.
- 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 SASSEM 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.

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.

Posteriormente, remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501190, de 05/06/2025](#) en la que sugerimos, al Ayuntamiento de Ibi, que, tras más de 19 meses de tramitación del expediente, procediera, de manera urgente, a realizar la valoración de la persona solicitante. Si ya se había efectuado, que diera traslado de esta y de los informes correspondientes a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda; y 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 le sugerimos que procediera urgentemente 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.

La Conselleria nos comunicó que ya se ha resuelto el reconocimiento del grado de dependencia de la persona interesada, y que se resolverá la resolución del Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente. Aunque ya se le ha reconocido un GRADO 1 de dependencia en resolución de 20 de junio de 2025, aún no se ha resuelto su Programa Individual de Atención (PIA), que 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.

Pero tras agotarse el plazo dado para responder a la Resolución de consideraciones, el Ayuntamiento de Ibi no había trasladado informe alguno, incurriendo de nuevo en falta de colaboración con el Síndic de Greuges.

Llegados a este punto se hace evidente que desde 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 05/06/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana