

"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** 2502306  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora reconocimiento de grado

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 11/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502306. La persona presentaba una queja por las demoras en la tramitación y resolución del expediente de dependencia iniciado el 08/10/2024, no habiendo sido ni tan siquiera valorada la persona en situación de dependencia.

Por ello, el 19/06/2025 solicitamos a sendas administraciones competentes, el Ayuntamiento de Ibi y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 26/06/2025 registramos el informe emitido por el Ayuntamiento de Ibi, en el cual informaba que todavía no se había valorado a la persona, haciendo constar explícitamente que:

No se ha procedido a la valoración de la persona, el informe social de entorno está en estado pendiente.

Los motivos por los que no se ha hecho responden a lo informado con anterioridad, este equipo de servicios sociales no cuenta con los recursos personales necesarios para atender las demandas de las personas de la localidad. Esta circunstancia que sin duda repercute en las personas atendidas, también lo hace en las profesionales de este departamento que están acusando malestar emocional y el consiguiente "burnout" que va en detrimento de su salud psicofísica.

En tanto en cuanto no se lleve a cabo la contratación del personal necesario para atender adecuadamente a la población, no va a ser posible actuar con la debida diligencia.

(...)

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, 7 de los 11 técnicos aprobados en el contrato-programa (5 trabajadores sociales, 1 educadora social (que se encuentra de baja en la actualidad), 1 psicóloga y 1 Coordinadora/psicóloga), 0 de las 2 figuras de igualdad, 1 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. Es decir, en la actualidad se cuenta con un total de 8 profesionales en activo de los 22 reconocidos por Contrato-Programa.

Hay una persona contratada hasta el 17/06/2026 que está actualizando la lista de valoraciones, encontrándose en la actualidad valorando en el mes de diciembre del 2023

Respecto a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y tras solicitar ampliación de plazo, informo, en resumen, que no había podido resolver la solicitud dado que no contaba con la valoración que los servicios sociales municipales deben realizar.

Ambos informes fueron trasladados a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

Las quejas relativas a las demoras del servicio de atención a la dependencia del Ayuntamiento de Ibi que esta institución ha venido recibiendo son numerosas, lo que derivó en el año 2024 en la apertura de una queja de oficio, la [Queja de oficio nº 202450006](#).

En dicha queja, el Ayuntamiento de Ibi argumentaba que la falta de personal se debía a las dificultades para encontrar profesionales, habiéndose visto «obligado a suscribir diversos Convenios de colaboración con otros Ayuntamientos de la provincia con el fin de poder utilizar la Bolsa de Trabajo de técnicos especialistas en materia de Servicios Sociales», indicando que generaría «bolsas de trabajo en cuestión, de conformidad con cada especialidad, a fin de proveerse los puestos que restan por cubrir, por lo que la posibilidad de existencia de personas interesadas para cubrir dichos puestos de trabajo se verá incrementada».

Contrariamente a lo informado en dicha queja de oficio, en la presente queja el Ayuntamiento indicó en su informe de 26/06/2025 una reducción aún mayor de personal, tal y como resumidos en la siguiente tabla:

	2024 (queja de oficio)	2025	Personal que debería tener
Equipo de intervención	6	7	11
Igualdad	1	0	2
Personal administrativo	3	1	4
Asesor jurídico	0	0	1

La respuesta emitida por el Ayuntamiento de Ibi a la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202450006, de 28/11/2024](#) indicaba, entre otros, que el consistorio iba a adoptar diferentes medidas encaminadas tanto a la creación de bolsas de trabajo como a la estabilización del personal de servicios sociales, la «consecución efectiva» del Contrato-Programa 2024-2028 y la previsión de una plantilla en servicios sociales ajustada a las necesidades de la población.

En base a los informes recibidos, solicitamos un nuevo informe a ambas administraciones. La Conselleria solicitó ampliación de plazo mientras que el Ayuntamiento de Ibi remitió su informe habiendo transcurrido ampliamente el plazo de que disponía para ello.

Recibida la información dimos traslado a la persona promotora de la queja por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

Puestos en contacto telefónico, la hija de la persona titular del expediente de dependencia nos ha informado del fallecimiento de esta.

Ante la imposibilidad de continuar con la queja, derivado del fallecimiento de la persona titular, **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 del Ayuntamiento de Ibi conforme a lo establecido en el 39.1. a de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución.

No obstante, nos parece oportuno insistir en la preocupación de esta institución en lo concerniente al incumplimiento de las obligaciones de las administraciones públicas con las personas y colectivos vulnerables, entre los cuales se encuentran las personas en situación de dependencia, así como las consecuencias derivadas de ello que, en muchas ocasiones suponen un obstáculo para el pleno disfrute de sus derechos amparados por la ley.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana