

"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 2504376
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora en reconocimiento de grado.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 12/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504376, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se exponía que el pasado 07/03/2025 se presentó una solicitud para el reconocimiento de grado de dependencia del menor de cuatro años, así como el Programa Individual de Atención (PIA) que se derivara de éste. Sin embargo, hasta ese momento ni siquiera había sido valorado.

Por ello, el 24/11/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Ibi y a la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de Ibi exponía, en resumen:

- La solicitud se encuentra en estado "comprobada", tiene fecha de registro 07/03/2025, y se grabó en el aplicativo el 24/03/2025.
- De momento no se ha realizado la valoración de dependencia. Actualmente se está valorando la situación de las personas que hicieron la solicitud en abril de 2024.
- Continúa diciendo:

Actualmente realizan trámites relacionados con el reconocimiento de dependencia los siguientes profesionales: una administrativa, que se ha trasladado a nuestro departamento hace 1 semana y por lo tanto está aprendiendo a utilizar el aplicativo; y 5 trabajadoras sociales, que realizan informes en el aplicativo y también realizan valoraciones de dependencia. A día de hoy hay 244 personas pendientes de ser valoradas en Ibi.
(...)

Como se ha repetido en múltiples ocasiones, el personal de Servicios Sociales de Ibi está por debajo de la ratio que marca la Ley de Servicios Sociales. Además, una trabajadora social está de baja desde hace un par de meses y no ha sido sustituida. Esto hace que la carga de trabajo para el personal del departamento sea muy elevada y también repercute en el retraso que hay en las valoraciones de dependencia.

También debemos recordar que los trámites relacionados con el reconocimiento de dependencia no son los únicos trámites que se atienden desde el departamento, pues se atiende y se tramita documentación diversa: informes de arraigo, informes de vulnerabilidad, de prestaciones económicas de emergencia, servicio de ayuda a domicilio, menjar y major a casa, teleasistencia, ingreso mínimo vital; se interviene con diferente problemática social (violencia de género, menores en situación de riesgo, persona con problemas de salud mental...). Se realizan informes, pero también se tienen múltiples

entrevistas, visitas domiciliarias y coordinación con otros recursos. El personal del departamento es insuficiente para atender todas las demandas de la población sin demoras.

Por su parte, la Conselleria exponía en su informe:

- 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, 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 a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En sus escritos, reiteraba la demora en la valoración del menor.

El 10/02/2026 dictamos [resolución de consideraciones](#) en la que formulamos las siguientes recomendaciones y sugerencias:

AL AYUNTAMIENTO DE IBI:

1. **RECOMENDAMOS** que se evalúe juntamente con la Conselleria la viabilidad del último Plan de actuación realizado para llevar cabo las valoraciones pendientes y se adopten las medidas necesarias para dar una respuesta definitiva a las demoras en las valoraciones existentes en el municipio.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de revisión de grado (el 07/03/2025), proceda a la valoración del menor en situación de dependencia y a la remisión a la Conselleria del Dictamen Técnico correspondiente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

2. **RECOMENDAMOS** que se evalúe juntamente con la Entidad Local la viabilidad del último Plan de actuación realizado para llevar cabo las valoraciones pendientes y se adopten las medidas necesarias para dar una respuesta definitiva a las demoras en las valoraciones existentes en el municipio.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la fecha de la presentación de la solicitud de revisión del grado de dependencia (el 07/03/2025), tan pronto reciba el Dictamen Técnico de los Servicios sociales, emita la Resolución de reconocimiento de la situación de Dependencia y, en su caso, la resolución de aprobación del PIA.

En la citada resolución recordamos a ambas administraciones la obligación de «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».

En su informe, el Ayuntamiento de Ibi exponía:

Si bien anteriormente hemos recibido tanto Ibi como otros municipios, ayuda de los valoradores de Conselleria para hacer frente a la carga de trabajo que tenemos en cuanto a solicitudes pendientes de valorar; desde hace tiempo venimos pidiendo a Conselleria de nuevo ayuda y nos refieren que no tienen un equipo de valoradores que nos pueda prestar esta ayuda porque están bajo mínimo en valoradores. Lo que se haría desde allí es un estudio de la situación de IBI y un informe de medidas para poner al día. Sin embargo, esas medidas se tienen que llevar a cabo exclusivamente con el personal de Servicios Sociales de Ibi y no podemos asegurar que podamos llevarlas a cabo por la falta de personal que tantas veces hemos informado. Sin embargo desde el Departamento hemos acordado intentar que todas las Trabajadoras Sociales realicen 2 valoraciones de dependencia a la semana. Desde aquí, todo el personal tiene interés por revertir la situación, pero mientras no dispongamos de los medios necesarios no se puede asegurar que la lista de espera disminuya de forma considerable a corto/medio plazo-

(...) Actualmente se están valorando las solicitudes presentadas en registro de entrada a finales de julio de 2024 y se sigue el orden riguroso según fecha de presentación.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía:

En contestación a la resolución remitida por esa Institución, en lo que se refiere al RECORDATORIO de la obligación legal de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido, esta Conselleria debe destacar que el actual volumen de procedimientos que se encuentran en tramitación dificulta la resolución de los mismos dentro del plazo establecido.

Por lo que se refiere a la RECOMENDACIÓN de evaluar conjuntamente con la entidad local la viabilidad del último Plan de actuación realizado para llevar a cabo las valoraciones pendientes, indicar que desde esta Conselleria se elaboró el último plan de acción en fecha 16 de abril de 2024, pero ha de ser el ayuntamiento quien implemente las acciones recogidas en el mismo para reducir las listas. La elaboración de un nuevo plan de trabajo requiere que el ayuntamiento lo solicite, cabe recordar que de acuerdo con la normativa vigente es a cada entidad local a la que corresponde la provisión y gestión de su unidad de servicios sociales.

Finalmente, en relación con la SUGERENCIA, se comunica que se resolverá la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y, si procede, el Programa Individual de Atención de la persona interesada.

Según consta en el expediente a nombre del menor ... con fecha 7 de marzo de 2025, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que pasó a estado «comprobada» el día 2 de abril de 2025 en la aplicación informática «ADA» pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada.

Tal y como se indicó en el anterior informe, 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).

Tal como hemos indicado en la [Resolución de consideraciones a la Administración de queja de oficio de la queja nº 2550010, de 13/03/2026](#), la intervención temprana ante problemas en el desarrollo infantil es un elemento fundamental en los procesos de inclusión y de rehabilitación en la infancia, como consecuencia de la plasticidad cerebral y los cambios fisiológicos acelerados existentes en esa etapa.

El derecho al reconocimiento de la situación de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas debe ser entendido en su conjunto como un derecho subjetivo de la ciudadanía. Tanto más en la infancia y la adolescencia donde hay que tener en cuenta el irreversible efecto del transcurso del tiempo en su desarrollo (art. 2.3.c de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia). Es por ello que la demora en los procesos de reconocimiento o revisión del grado de dependencia de personas menores de edad, así como del programa individual de atención (PIA) que se derive de estos, implican un perjuicio importante para estos niños y niñas y exige de un esfuerzo de las administraciones para su agilización.

Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de Ibi y de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 10/02/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes y menores. La demora, la inactividad de la Administración o la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente las personas dependientes y sus familias. La privación

de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas dependientes, además de impedirles el pleno disfrute de tales derechos, afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

En este caso afecta además al derecho de todo niño, niña y adolescente a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que les conciernan, ya sea individual o colectivamente, tanto en el ámbito público como privado.

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