



"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 2504381

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 12/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504381. En él, la persona interesada presentaba una queja sobre la tramitación del expediente de dependencia de su tía.

En concreto, manifestaba que había presentado la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia el 23/09/2024 y, en el momento de dirigir su queja a esta institución, no había sido valorada.

La interesada (sobrina de la persona en situación de dependencia) manifestó a esta institución que había consultado varias veces en el Ayuntamiento de Ibi y que se le había informado reiteradamente de que no había personal suficiente.

Por ello, el 18/11/2025 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente (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.

En su informe, el Ayuntamiento manifestó, sustancialmente, que la solicitud se encontraba en estado "comprobada" y que la persona aún no había sido citada para valoración. Indicaba el Ayuntamiento expresamente que "su solicitud es de septiembre de 2024 y actualmente se está valorando abril de 2024". Además, señalaba que una trabajadora social está de baja desde hace un par de meses y no había sido sustituida.

En este sentido, la Entidad Local reiteró que el personal de Servicios Sociales de Ibi está por debajo de la ratio que marca la Ley de Servicios Sociales.

Por lo que se refiere a la Conselleria, ésta nos indicó que, tras la presentación de la solicitud en la fecha indicada, fueron necesarios dos requerimientos para que se subsanara la documentación presentada y que pasó a estado «comprobada» el día 4 de abril de 2025 en la aplicación informática «ADA» pero que la persona aún no había sido valorada.

En este sentido, señaló que 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 y que es a cada entidad local a la que corresponde la provisión y gestión de su unidad de servicios sociales.



Ambos informes fueron trasladados a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, trámite que llevó a cabo, en respuesta al informe del Ayuntamiento, en el que señaló que no podía aceptar como suficientes las explicaciones vertidas por el Ayuntamiento e incidió en la necesidad de “adoptar medidas organizativas necesarias para garantizar la continuidad de los servicios esenciales”.

2 Conclusiones de la investigación

Esta institución ya ha manifestado en otras quejas de idéntico contenido que la demora existente (recordamos que en su información el Ayuntamiento manifestó que se encontraban valorando solicitudes de abril de 2024) hace necesaria la urgente valoración de la viabilidad del último plan de actuación para minorar la demora en las valoraciones de dependencia en Ibi (de abril de 2024, según la información obtenida en la queja número 202502306) y la adopción de medidas, tanto por la entidad local como por la Administración autonómica, que hagan posible dar una respuesta eficaz a la ciudadanía.

Tras todo lo actuado, concluimos que las Administraciones investigadas han incumplido los plazos establecidos para la tramitación y la resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que la persona en situación de dependencia realizó el 23/09/2024, incumpliendo así, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con el 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 ha incumplido el plazo de 3 meses para dictar y notificar la resolución del grado de dependencia.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver, en su caso, la aprobación del PIA.

En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se ha incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. 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).



- El derecho subjetivo al reconocimiento de situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora y 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.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la presunta inactividad o mala actuación de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE IBI:

1. **RECOMENDAMOS** que se evalúe conjuntamente 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 reconocimiento de la situación de dependencia que es objeto de esta queja, proceda a la valoración de la persona y a la remisión a la Conselleria del Dictamen Técnico correspondiente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que se evalúe conjuntamente 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, 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 aprobatoria del Programa Individual de Atención.



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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana