

"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 2601280
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la falta de resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia presentada el 27/08/2025.

Del escrito de queja y de la documentación aportada se extraía que no había sido valorado y que la prestación económica solicitada es la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar.

Por ello, el 25/03/2026 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente de dependencia (el Ayuntamiento de Ibi y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento manifestó que, efectivamente, la solicitud tuvo entrada en el registro del Ayuntamiento de Ibi el 27/08/2025 y que no resultaba posible concretar la fecha de la valoración, pues se encontraban citando para valoración a personas que hicieron la solicitud en el mes de octubre de 2024.

Por su parte, la Conselleria señaló que la solicitud pasó a estado «comprobada» el día 5 de noviembre de 2025 en la aplicación informática «ADA», pero que la persona aún no había sido valorada.

En este sentido, se indicaba 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.

Ambos informes fueron trasladados a la persona interesada al objeto de que pudiese formular alegaciones, trámite que llevó a cabo mediante escritos de fechas 13/04/2026 y 03/06/2026 en los que hizo constar que la Administración había incumplido el plazo máximo establecido e hizo constar la inacción de la Conselleria al no fiscalizar los retrasos de las entidades locales.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2601280, de 24/07/2026](#), en la que efectuamos a las Administraciones investigadas los siguientes pronunciamientos:

AL AYUNTAMIENTO DE IBI:

1. **RECOMENDAMOS** que agilice la adopción de medidas, entre ella la ampliación del equipo de valoradores, para dar una respuesta definitiva a las demoras en las valoraciones existentes en el municipio y cumplir con el despacho adecuado y en plazo de estas solicitudes.

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, junto con la Entidad Local, 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 del interesado y, en su caso, la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención.

Ambas Administraciones remitieron la preceptiva respuesta a esta institución dentro del plazo establecido.

El Ayuntamiento señaló que, desde hace tiempo, desde Conselleria les indican que no tienen un equipo de valoradores que les pueda prestar esta ayuda porque están bajo mínimo en valoradores. Expresamente manifestaba que

Lo que se ha hecho desde allí es un estudio de la situación de IBI y un informe de medidas para poner al día. 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. El informe refiere que, si se hacen 18 valoraciones/semana, en 6 meses se podría acabar con la lista de espera.

Desde el Departamento acordamos intentar que todas las Trabajadoras Sociales realicen 2 valoraciones de dependencia a la semana y de momento somos 5 profesionales haciéndolo. Recientemente la psicóloga y educadora social también han obtenido el certificado de valoración, por lo que se ha propuesto que en septiembre y octubre todas puedan realizar todas las horas extra que puedan y quieran para hacer valoraciones de dependencia e intentar así reducir la lista de espera.

Por último, en relación con la valoración de la persona interesada en esta queja, se indicó que se encontraban valorando solicitudes que se presentaron en abril y mayo de 2025, siguiéndose el orden en el registro de entrada.

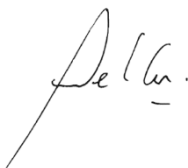
Por lo que se refiere a la respuesta de la Conselleria, ésta indicó que hace un seguimiento mensual de la situación de las valoraciones de todos los municipios de la Comunitat Valenciana y que elabora la documentación para los planes de choque atendiendo a la petición de los municipios que desean ponerlos 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.

Llegados a este punto, se hace evidente que, a pesar de los esfuerzos realizados por acabar con las listas de espera, desde las Administraciones investigadas no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 24/07/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien debe continuar esperando para ser valorada, habiendo realizado la solicitud el 27/08/2025.

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 de les Corts Valencianes, 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