

"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 2602128
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento de grado y PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 28/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602128, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se manifestaba que el pasado 30/01/2025 presentó ante el Ayuntamiento de Ibi una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de su madre, aportando toda la documentación requerida. Sin embargo, hasta el momento ésta ni siquiera ha sido valorada, por lo que no se ha reconocido su grado de dependencia, ni se ha podido acceder a ninguno de los servicios y prestaciones solicitados.

Por ello, el 04/05/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Ibi y a 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 de Ibi exponía, en resumen, que aún no se ha realizado la valoración de dependencia correspondiente, pero se está valorando noviembre y diciembre de 2024, por lo que se prevé que no se demorará mucho en su caso, informando el Ayuntamiento que actualmente hay 259 personas en espera de ser valoradas en el municipio. Una de las trabajadoras sociales se está dedicando exclusivamente a valorar y el resto, se ha acordado que hagan 2 valoraciones a la semana. Tenemos una trabajadora social de baja, que se ha sustituido después de 1 mes. Recientemente se ha incorporado al equipo otra trabajadora social para casos de familia e infancia, pero la intención es que también realice 2 valoraciones/semana.

Trasladamos la información a la persona titular por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia solicitó el 03/06/2026 una ampliación de plazo para la remisión de la información requerida, ampliación que concedimos mediante resolución de la misma fecha. Sin embargo, hasta el momento no hemos recibido la información solicitada.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia en los términos y plazos establecidos.

Debemos comenzar por señalar que el Contrato-Programa 2025-2028 entre la Generalitat y el municipio de Ibi se firmó el 11/11/2025 y publicado, a efectos de publicidad y transparencia, en la

web institucional de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, apartado Contrato Programa 2025-2028, provincia de Alicante.

Tenemos conocimiento que, desde la Conselleria, dada la baja ejecución por parte del municipio de Ibi de la financiación correspondiente a la Atención primaria básica de competencia local por no tener cubiertas todas las figuras del equipo de profesionales, se ha emplazado al municipio a dar solución a esta situación a la mayor celeridad posible.

Por otro lado, hemos sido informados de que, a petición de los Servicios Sociales de Atención Primaria el 14/07/2023, se elaboró un primer plan de actuación para minorar la demora en las valoraciones de dependencia en Ibi, plan que fue actualizado el 20/12/2023.

En abril de 2024 se actualizó nuevamente la información, remitiendo, para su estudio e implementación un nuevo plan de actuación.

La demora existente (recordamos que en su información el Ayuntamiento manifiesta que se encuentran valorando solicitudes de noviembre y diciembre de 2025) hace necesaria la urgente valoración de la viabilidad del plan de actuación 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 de grado que la persona realizó el 30/01/2025, 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 reconociendo o no el grado de dependencia.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver, en su caso, la aprobación del PIA desde el inicio del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia el 07/03/2025.

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.

Finalmente, debemos hacer referencia a la conducta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en la tramitación de la queja.

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

- a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 04/05/2026, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021), y su posterior ampliación.

Si la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE IBI:

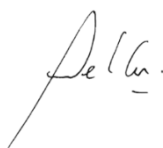
1. **RECOMENDAMOS** que se evalúe juntamente con la Conselleria la viabilidad del último Plan de actuación realizado para llevar cabo las valoraciones pendientes y se adopten las medidas necesarias para dar una respuesta definitiva a las demoras en las valoraciones existentes en el municipio.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de revisión de grado (el 30/01/2025), proceda a la valoración de la persona 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 facilitar al Síndic de Greuges el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se está indagando, de acuerdo con lo previsto en el artículo 37 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **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.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la fecha de la presentación de la solicitud de revisión del grado de dependencia (el 30/01/2025), 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.

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