

"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

Queixa 2650004 Queixa d'ofici núm. 04-2026 Matèria Serveis socials Assumpte Dependència. Demores en les valoracions. Cas d'Ibi. Revisió de la queixa 202450006.	Queja 2650004 Queja de oficio núm. 04-2026 Materia Servicios sociales Asunto Dependencia. Demoras en las valoraciones. Caso de Ibi. Revisión de la queja 202450006.
RESOLUCIÓ D'INICI D'INVESTIGACIÓ 1 Justificació de l'obertura de la queixa d'ofici Fa un any, el 05/03/2025, tancàvem la queixa d'ofici núm. 2450006, relativa a la investigació duta a terme des d'esta institució sobre les demores en les valoracions dels servicis socials generals en les persones sol·licitants del reconeixement de la dependència, i ens referíem especialment a la població d'Ibi. Del municipi d'Ibi rebíem, en 2023 i 2024, nombroses queixes per la demora de la valoració, per la qual cosa, sense ser-ne una excepció, vam triar esta població com a referència en l'estudi d'este problema que, sens dubte, compartien moltes altres ciutats i pobles de la Comunitat Valenciana. La Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana, estableix el contracte-programa com a instrument per a regular el finançament per a la prestació de servicis socials, el qual garantix l'adequada dotació de recursos als servicis socials d'atenció primària bàsica de les entitats locals. El contracte-programa entre la Generalitat Valenciana i l'entitat local Ajuntament d'Ibi, per a la col·laboració i coordinació interadministrativa i financera en matèria de servicis socials en els exercicis 2025-2028, va ser notificat en data 12 de novembre de 2025 a l'entitat i publicat en la web institucional de la Conselleria. En ell es desglossen els pressupostos previstos i els professionals necessaris per a una efectiva assumpció de corresponsabilitat entre les dos administracions, i s'estima com un instrument que els permeta «respondre de manera conjunta a les necessitats de la ciutadania, i dotar de major eficiència l'ús dels recursos públics». Ateses les queixes que continuem rebent, lluny d'haver-se resolt la situació, és evident que el sistema continua fallant, i, per això, hem estimat d'interés obrir esta nova	RESOLUCIÓN DE INICIO DE INVESTIGACIÓN 1 Justificación de la apertura de la queja de oficio Hace un año, el 05/03/2025, cerrábamos la queja de oficio nº 2450006, relativa a la investigación llevada a cabo desde esta institución sobre las demoras en las valoraciones de los servicios sociales generales en las personas solicitantes del reconocimiento de su dependencia, refiriéndonos especialmente a la población de Ibi. Del municipio de Ibi recibíamos, en 2023 y 2024, numerosas quejas por la demora de la valoración, por lo cual, sin ser una excepción, elegimos esta población como referencia en el estudio de este problema que, sin duda, compartían otras muchas ciudades y pueblos de la Comunitat Valenciana. La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana, establece el contrato-programa como instrumento para regular la financiación para la prestación de servicios sociales, el cual garantiza la adecuada dotación de recursos a los servicios sociales de atención primaria básica de las entidades locales. El contrato-programa entre la Generalitat Valenciana y la entidad local Ayuntamiento de Ibi, para la colaboración y coordinación interadministrativa y financiera en materia de servicios sociales en los ejercicios 2025-2028, fue notificado en fecha 12 de noviembre de 2025 a la entidad y publicado en la web institucional de la Conselleria. En él se desglosan los presupuestos previstos y los profesionales necesarios para una efectiva asunción de corresponsabilidad entre las dos administraciones, estimándose como un instrumento que les permita «responder de manera conjunta a las necesidades de la ciudadanía, y dotar de mayor eficiencia el uso de los recursos públicos». Dadas las quejas que seguimos recibiendo, lejos de haberse resuelto la situación, es evidente que el sistema continúa fallando, por lo que hemos estimado de interés

queixa d'ofici per a investigar la situació actual i ens dirigim a les dos administracions implicades.

2 Posicionament de les administracions davant del problema

2.1 L'Administració autonòmica (Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància)

La conselleria competent ens ha recordat contínuament que «són els Servicis Socials Generals dels ajuntaments els que duen a terme les valoracions, en la major part dels expedients, atés que han sigut dotats dels mitjans materials i personals adequats per part d'esta Conselleria».

L'Administració autonòmica, i en referència a l'bi, ens ha traslladat que, atenent la baixa execució del finançament corresponent a l'atenció primària bàsica de competència local per no tindre cobertes totes les figures de l'equip de professionals, s'ha demanat al municipi que done solució a esta situació amb la màxima celeritat.

De fet, en juliol de 2023 ja es va elaborar un primer pla d'actuació per a minorar la demora en les valoracions de dependència a l'bi, pla que va ser actualitzat en desembre de 2023. El mes d'abril de 2024 es va actualitzar novament la informació, i es va remetre per al seu estudi i implementació un tercer pla d'actuació.

Vinculat a este pla està el citat contracte-programa, com a compromís de les parts (Ajuntament i Conselleria) per a complir amb la tramitació deguda dels expedients de dependència, entre altres finalitats en matèria de servicis socials. Molts ajuntaments van evidenciar la incapacitat de complir l'anterior contracte- programa 2021-2024, i a molts els preocupa no poder complir tampoc el que va entrar en vigor l'any passat.

2.2 L'Administració local (Ajuntament d'Ibi)

En el transcurs de la queixa d'ofici anterior, l'Ajuntament ens indicava, a mitjan 2024, que «estos Servicios Sociales de atención primaria básica de l'bi carecen desde 2021 de los medios profesionales y materiales para cumplir con el desarrollo y aplicación de los programas y servicios contemplados en el Contrato-Programa suscrito entre la Conselleria competente y el Ayuntamiento de l'bi».

En setembre de 2025 continuaven comunicant-nos les mancances descrites i ens indicaven que, mentre no es duguera a terme la contractació del personal necessari per

abrir esta nueva queja de oficio para investigar la situación actual, dirigiéndonos a las dos administraciones implicadas.

2 Posicionamiento de las Administraciones ante el problema

2.1 La Administración autonómica (Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia)

La Conselleria competente nos ha ido recordando continuamente 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».

La Administración autonómica, y en referencia a l'bi, nos ha trasladado que, dada la baja ejecución 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.

De hecho, en julio de 2023 ya se elaboró un primer plan de actuación para minorar la demora en las valoraciones de dependencia en l'bi, plan que fue actualizado en diciembre de 2023. En abril de 2024 se actualizó nuevamente la información, remitiendo para su estudio e implementación un tercer plan de actuación.

Vinculado a dicho plan se encuentra el citado contrato-programa, como compromiso de las partes (Ayuntamiento y Conselleria) para cumplir con la tramitación debida de los expedientes de dependencia, entre otras finalidades en materia de servicis socials. Muchos ayuntamientos evidenciaron la incapacidad de cumplir el anterior contrato- programa 2021-2024, y a muchos les preocupa no poder cumplir tampoco el que entró en vigor el año pasado.

2.2 La Administración local (Ayuntamiento de l'bi)

En el transcurso de la queja de oficio anterior, el Ayuntamiento nos indicaba, a mediados de 2024, que «estos Servicios Sociales de atención primaria básica de l'bi carecen desde 2021 de los medios profesionales y materiales para cumplir con el desarrollo y aplicación de los programas y servicios contemplados en el Contrato-Programa suscrito entre la Conselleria competente y el Ayuntamiento de l'bi».

En septiembre de 2025 seguían comunicándonos las carencias descritas e indicando que, en tanto en cuanto no se llevara a cabo la contratación del personal necesario

a atendre adequadament la població, no seria possible actuar amb la diligència deguda i que, en aquell moment, tenien demores de 18 mesos fins a la valoració.

En febrer de 2026 ens comunicaven que estaven valorant les sol·licituds presentades per registre d'entrada en juny de 2024, és a dir, suportaven una demora de 20 mesos, per la qual cosa no s'apreciava cap reducció en les demores en els últims mesos.

3 Sol·licitud d'informes a les administracions

Les actuacions del Síndic de Greuges s'encaminen a vetlar per la defensa dels drets i les llibertats reconeguts en el títol I de la Constitució Espanyola, en el títol II de l'Estatut d'Autonomia, així com per les normes de desenvolupament corresponent, i els instruments internacionals de protecció dels drets humans i en la carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana, segons l'article 1.2 de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Posteriorment, en l'article 19.1, subratlla l'atenció preferent i prioritària a aquells supòsits en els quals puga detectar-se l'existència de persones o col·lectius en situacions de risc d'exclusió o d'especial vulnerabilitat, situacions que poden derivar-se, entre altres causes, de la situació de dependència.

La falta d'una atenció com cal a estes persones, o la deficient atenció (i és deficient quan es retarda l'accés a una prestació o un recurs), suposen una vulneració dels drets reconeguts, circumstàncies idèntiques a les que van justificar l'inici de la queixa d'ofici [núm. 2450006](#) i que justifiquen esta, segons el que es disposa en l'article 23 de la citada llei reguladora d'esta institució, amb la finalitat d'investigar i supervisar els fets descrits.

Per això, sol·licitem a l'Ajuntament d'Ibi i a la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància que ens remeten un informe detallat i raonat en relació amb els fets que han motivat l'obertura de la present queixa d'ofici, juntament amb la seua valoració sobre la possible afectació dels drets invocats. Amb esta finalitat se li concedix el termini màxim d'un mes.

En particular, hauran d'informar sobre els aspectes següents:

L'AJUNTAMENT D'IBI:

1. Situació actual dels servicis socials municipals, amb especial referència a la plantilla aprovada i prevista en el contracte-programa 2025-2028, llocs coberts i llocs per cobrir.

para atender adecuadamente a la población, no iba a ser posible actuar con la debida diligencia, soportando en aquel momento demoras de 18 meses hasta la valoración.

En febrero de 2026 nos comunicaban que estaban valorando las solicitudes presentadas por registro de entrada en junio de 2024, es decir, soportaban una demora de 20 meses, por lo que no se apreciaba recorte alguno en las demoras en los últimos meses.

3 Solicitud de informes a las Administraciones

Las actuaciones del Síndic de Greuges se encaminan a velar por la defensa de los derechos y las libertades reconocidos en el título I de la Constitución española, en el título II del Estatuto de Autonomía, así como por las normas de desarrollo correspondiente, y los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos y en la carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana, según el artículo 1.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Posteriormente, en su artículo 19.1, subraya la atención preferente y prioritaria a aquellos supuestos en los que pueda detectarse la existencia de personas o colectivos en situaciones de riesgo de exclusión o de especial vulnerabilidad, situaciones que pueden derivarse, entre otras causas, de la situación de dependencia.

La falta de una atención debida a estas personas, o la deficiente atención (y es deficiente cuando se retrasa el acceso a una prestación o recurso), suponen una vulneración de los derechos reconocidos, circunstancias idénticas a las que justificaron el inicio de la queja de oficio [nº 2450006](#) y justifican esta, según lo dispuesto en el artículo 23 de la citada ley reguladora de esta institución, con el fin de investigar y supervisar los hechos descritos.

Por ello, solicitamos al Ayuntamiento de Ibi y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que nos remitan un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivan la apertura de la presente queja de oficio, junto con la valoración de la posible afectación de los derechos invocados. A tal efecto, se concede el plazo máximo de un mes para la emisión de estos.

En particular, deberán informar sobre los siguientes extremos:

EL AYUNTAMIENTO DE IBI:

1. Situación actual de los servicios sociales municipales, con especial referencia a la plantilla aprobada y prevista en el contrato-programa 2025-2028, puestos cubiertos y puestos por cubrir.

2. Pel que fa a l'anterior contracte-programa, ¿es van modificar substancialment els pressupostos de 2025 i la previsió fins al 2028? Indique en quin sentit.
3. En el contracte-programa vigent, ¿es va modificar el perfil professional i el nombre de treballadors respecte a l'anterior? Indique en quin sentit.
4. Accions empreses, actualment, i futures, per a cobrir les places vacants. Calendari.
5. ¿Estimen viable l'actual Contracte-Programa 2025-2028?
6. L'import acordat per a 2025, ¿s'ha rebut ja de la Conselleria? ¿Se'n va gastar la totalitat en els apartats previstos?
7. Respecte al pressupost previst per a 2026, ¿quan preveu rebre'l?
8. Precise les mesures extraordinàries que estan impulsant com a Pla de Xoc.
9. Informe ¿quantes persones estan esperant ser valorades després de passar 3 mesos des de la seua sol·licitud? ¿Quants són menors d'edat i quants majors de 90 anys?
10. Aporte tota aquella informació que resulte d'interés en esta investigació.

LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, FAMÍLIA I INFÀNCIA:

1. Davant de la dificultat evident en molts municipis que no troben perfils professionals per a cobrir els llocs necessaris en la tramitació dels expedients de dependència, ¿quines accions immediates, d'urgència i concretes tenen previstes?
2. Atesa l'existència d'un equip de valoradors itinerants, ¿ha sospesat la Conselleria la possibilitat, encara que fora excepcional, d'ampliar el seu equip i centrar-los en un suport directe a determinades poblacions de manera temporal?
3. Respecte del recentment aprovat contracte-programa, ¿considera que pot reduir les demores en les valoracions de la dependència dels municipis? Justifique com i per què.

2. Respecto al anterior contrato-programa, ¿se modificaron sustancialmente los presupuestos de 2025 y la previsión hasta el 2028? Indique en qué sentido.
3. En el vigente contrato-programa, ¿se modificó el perfil profesional y el número de trabajadores respecto al anterior? Indique en qué sentido.
4. Acciones emprendidas, actualmente, y futuras, para cubrir las plazas vacantes. Calendario.
5. ¿Estiman viable el actual Contrato-Programa 2025-2028?
6. El importe acordado para 2025, ¿se ha recibido ya de la Conselleria?, ¿se gastó su totalidad en los apartados previstos?
7. Respecto al presupuesto previsto para 2026, ¿cuándo prevé recibirlo?
8. Precise las medidas extraordinarias que están impulsando como Plan de Choque.
9. Informe ¿cuántas personas están esperando ser valoradas tras pasar 3 meses desde su solicitud?, ¿cuántos son menores de edad y cuántos mayores de 90 años?
10. Aporte toda aquella información que resulte de interés en esta investigación.

LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. Ante la dificultad evidente en muchos municipios que no encuentran perfiles profesionales para cubrir los puestos necesarios en la tramitación de los expedientes de dependencia, ¿qué acciones inmediatas, de urgencia y concretas tienen previstas?
2. Dada la existencia de un equipo de valoradores itinerantes, ¿ha sopesado la Conselleria la posibilidad, aunque fuese excepcional, de ampliar su equipo y centrarlos en un apoyo directo a determinadas poblaciones de manera temporal?
3. Respecto del recientemente aprobado contrato-programa, ¿considera que puede reducir las demoras en las valoraciones de la dependencia de los municipios? Justifique cómo y por qué.

4. Des de l'òrgan de coordinació i col·laboració interadministrativa en servicis socials, ¿quines accions s'estan impulsant o duent a terme per a tallar este problema?

5. Aporte tota aquella informació que resulte d'interés en este assumpte.

El termini d'un mes concedit per a l'emissió de l'informe sol·licitat podrà ser ampliat en un altre mes addicional pel Síndic de Greuges, amb caràcter excepcional i a instàncies de l'Administració, «quan en un determinat supòsit concórreguen circumstàncies justificades que així ho aconsellen» (article 31 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges). En tot cas, caldrà sol·licitar esta ampliació abans que finalitze el termini concedit inicialment, i el Síndic resoldrà allò que resulte procedent.

Si l'informe sol·licitat no s'emet dins del termini concedit, es prosseguirà amb la investigació i, d'acord amb l'art. 39.1.a de la Llei 2/2021, del Síndic, es considerarà que hi ha falta de col·laboració. A més, independentment que es puga adoptar qualsevol de les mesures establides en l'apartat 3 d'este mateix precepte, es farà constar esta circumstància en la resolució final, com a incompliment del seu deure de col·laboració (art. 39.4).

4. Desde el órgano de coordinación y colaboración interadministrativa en servicios sociales ¿qué acciones se están impulsando o llevando a cabo para atajar este problema?

5. Aporte toda aquella información que resulte de interés en este asunto.

El plazo de un mes concedido para la emisión del citado informe podrá ser ampliado por otro más por el Síndic de Greuges, con carácter excepcional y a instancia de la Administración autonómica, «cuando concurren circunstancias justificadas que así lo aconsejen en un determinado supuesto» (artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges). En todo caso, esta ampliación deberá solicitarse antes de que finalice el plazo inicialmente concedido, y el Síndic resolverá lo que resulte procedente.

Si el informe requerido no se emite dentro del plazo concedido, se proseguirá con la investigación y, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021, del Síndic, se considerará que existe falta de colaboración y, con independencia de que se pueda adoptar cualquiera de las medidas establecidas en el apartado 3 de este mismo precepto, se hará constar dicha circunstancia en la resolución final como incumplimiento de su deber de colaboración (art. 39.4).

Àngel Luna González

Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana