

"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 Servicis 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 DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ 1 Justificació de l'obertura de la queixa d'ofici 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 dels servicis socials generals en les valoracions del reconeixement de la situació de la dependència de les persones sol·licitants, i ens referíem especialment a la població d'Ibi (Alacant). D'este municipi rebíem, en 2023 i 2024, nombroses queixes per la demora de la valoració, per la qual cosa, sense ser-ne una excepció, triàrem 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 un 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'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 local i publicat en la web institucional de la Conselleria. S'hi desglossen els pressupostos previstos i els professionals necessaris per a una efectiva assumpció de corresponsabilitat entre les dos administracions, estimant-se 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 hem continuat rebent, en 2025 i 2026, és evident que el sistema continua fallant i, per això,	RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN 1 Justificación de la apertura de la queja de oficio El 05/03/2025 cerrábamos la queja de oficio nº 2450006, relativa a la investigación llevada a cabo desde esta institución sobre las demoras de los servicios sociales generales en las valoraciones del reconocimiento de la situación de la dependencia de las personas solicitantes, refiriéndonos especialmente a la población de Ibi (Alicante). De este municipio 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 el 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 local 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 hemos seguido recibiendo, en 2025 y 2026, es evidente que el sistema continúa fallando, por

considerem d'interés obrir esta nova queixa d'ofici per a investigar la situació actual i ens dirigim a les dos administracions implicades.

2 Posicionament previ de les administracions davant del problema

2.1 L'Administració autonòmica:

La conselleria competent ens ha recordat contínuament 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».

L'Administració autonòmica, i en referència a Ibi, ens ha traslladat que, atesa 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 instat el municipi a donar solució a esta situació com més prompte millor.

De fet, a juliol de 2023 ja es va elaborar un primer pla d'actuació per a minorar la demora en les valoracions de dependència a Ibi, pla que va ser actualitzat a desembre de 2023. En 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 referit 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, en 2025.

2.2 L'Administració local:

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 Ibi 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 Ibi».

Al setembre de 2025 continuaven comunicant-nos les mancances descrites i ens indicaven que, mentre no es duiguera a terme la contractació del personal necessari per a atendre adequadament la població, no seria possible

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

2 Posicionamiento previo de las Administraciones ante el problema

2.1 La Administración autonómica:

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 Ibi, 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 Ibi, 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 servicios sociales. 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, en 2025.

2.2 La Administración local:

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 Ibi 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 Ibi».

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 para atender adecuadamente a la población, no iba a ser

actuar amb la diligència deguda i que, en aquell moment, suportaven demores de 18 mesos fins a la valoració.

En el mes de febrer de 2026 ens comunicaven, en alguns informes rebuts en la tramitació de queixes, que estaven valorant les sol·licituds presentades a juny de 2024, és a dir, tenien una demora de 20 mesos, per la qual cosa no s'apreciava cap retallada en les demores en els últims mesos.

3 Informes actuals de 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 aquelles que van justificar l'inici de la queixa d'ofici [núm. 2450006](#) i justifiquen esta, segons el que es disposa en l'article 23 de la mencionada llei reguladora d'esta institució, amb la finalitat d'investigar i supervisar els fets descrits.

Per això, sol·licitarem a l'Ajuntament d'Ibi i a la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància que ens remeteren informes detallats i raonats sobre els fets que motiven l'obertura de la present queixa d'ofici, juntament amb la valoració de la possible afectació dels drets invocats.

Extracte de l'Informe de l'Ajuntament d'Ibi (rebut el 06/05/2026):

- El 02/03/2026 comença un pla de xoc juntament amb la Conselleria, encara que actualment les mesures que cal adoptar s'han de dur a terme pels Servicis Socials de l'Ajuntament.

posible actuar con la debida diligencia, soportando en aquel momento demoras de 18 meses hasta la valoración.

En febrero de 2026 nos comunicaban, en algunos informes recibidos en la tramitación de quejas, que estaban valorando las solicitudes presentadas 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 Informes actuales de 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 remitieran 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.

Extracto del Informe del Ayuntamiento de Ibi (recibido el 06/05/2026):

- El 02/03/2026 se inicia un Plan de choque juntamente con la Conselleria, aunque actualmente las medidas a adoptar se deben llevar a cabo por los Servicios Sociales del Ayuntamiento.

- «Es imposible realizar» la proposta de la Conselleria sobre valoracions mensuals per la falta de professionals.
- Hi ha 240 persones esperant ser valorades amb més de 3 mesos des de la sol·licitud, 3 són menors i 28 majors de 90 anys.
- Hi ha una greu falta de personal d'acord amb la ràtio establida per la Llei de servicis socials, estan sobrecarregats i no presten els servicis en condicions. No té cobertes les places d'assessor jurídic, d'agent d'igualtat i d'integració social, i un educador/a social està de baixa.
- Especialment, des de 2020 a 2023, van ser constants els cessaments voluntaris i les renúncies a llocs de treball. Es continuen produint ara, però menys.
- El 18/03/2026, la Conselleria comunica a l'Ajuntament la minoració de l'import corresponent a 2025 del contracte-programa de col·laboració i coordinació interadministrativa i financera en matèria de Servicis Socials 2025-2028, per la qual cosa es paguen 778.137,54 euros, encara que la despesa justificada va ser de 881.860,02 euros.
- Igualment, es va indicar que no s'havia rebut de la Conselleria cap import acordat per a l'any 2025 i que preveien rebre'l en 2026; i el que s'havia previst per a 2026, en 2027.

Extracte de l'Informe de la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància (rebut el 21/05/2026):

- Es va instar l'Ajuntament per tal que adaptara la relació de llocs de treball a la normativa en vigor i al que s'indica en el contracte programa.
- S'han elaborat successius plans d'actuació per a minorar la demora en les valoracions de dependència a IBI, que s'han actualitzat.
- La Conselleria ajuda a dissenyar i avaluar la viabilitat dels plans i, en algun cas, dona suport amb el seu equip de valoradors que no es preveu ampliar.
- Recorda que és «a cada entitat local a la que corresponde la provisió y gestión de su unidad de Servicios Sociales».

Davant d'esta informació, estimàrem necessari que l'Ajuntament d'Ibi ens ampliara la informació remesa i li vam traslladar un qüestionari.

- «Es imposible realizar» la propuesta de la Conselleria sobre valoraciones mensuales por la falta de profesionales.
- Hay 240 personas esperando ser valoradas con más de 3 meses desde la solicitud, 3 son menores y 28 mayores de 90 años.
- Hay una grave falta de personal acorde a la ratio establecida por la ley de Servicios Sociales, están sobrecargados y no prestan los servicios en condiciones. No tiene cubiertas las plazas de asesor jurídico, de agente de igualdad y de integración social, y un educador/a social está de baja.
- Especialmente, desde 2020 a 2023, fueron constantes los ceses voluntarios y las renuncias a puestos. Se siguen produciendo ahora, pero en menor medida.
- El 18/03/2026, la Conselleria comunica al Ayuntamiento la minoración del importe correspondiente a 2025 del contrato-programa de colaboración y coordinación interadministrativa y financiera en materia de Servicios Sociales 2025-2028, por lo que se abonan 778.137,54 euros, aunque el gasto justificado fue de 881.860,02 euros.
- Igualmente, se indicó que no se había recibido de la Conselleria importe alguno acordado para el año 2025, previendo recibirlo en 2026; y lo previsto para 2026, en 2027.

Extracto del Informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia (recibido el 21/05/2026):

- Se instó al Ayuntamiento a ir adaptando la relación de puestos de trabajo a la normativa en vigor y a lo que se indica en el contrato programa.
- Se han elaborado sucesivos planes de actuación para minorar la demora en las valoraciones de dependencia en IBI, que han ido actualizándose.
- La Conselleria ayuda a diseñar y evaluar la viabilidad de los planes y, en algún caso, presta apoyo con su equipo de valoradores que no se prevé ampliar.
- Recuerda que es «a cada entidad local a la que corresponde la provisión y gestión de su unidad de Servicios Sociales».

Ante esta información, estimamos necesario que el Ayuntamiento de Ibi nos ampliara la información remitida, trasladándole un cuestionario.

També considerarem d'interés que la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància ens concretara determinades accions i mesures.

L'**Ajuntament d'Ibi**, el 04/06/2026, ens va donar resposta a les preguntes que li vam formular:

1. Actualment, s'estan encarregant de realitzar les valoracions totes les treballadores socials de l'equip: una d'elles s'encarrega de valorar en quasi tota la seua jornada laboral i realitza entre 8 i 10 valoracions a la setmana; mentre que les altres 5 intenten realitzar 2 valoracions a la setmana.
D'una altra banda, les 2 psicòlogues i les 2 educadores socials (1 d'elles està de baixa) estan realitzant el curs de valoració amb la intenció que, quan el finalitzen, puguem realitzar també valoracions de dependència.
2. Mensuals es presenten unes 21 sol·licituds (sumant les inicials més les revisions de grau).
3. A hores d'ara hi ha 222 sol·licituds pendents de valorar amb més de 3 mesos des de la sol·licitud, entre les quals sí que s'inclouen les revisions de grau. 72 són sol·licituds de revisió grau i 150 són sol·licituds inicials.
4. Amb el personal actual podríem posar al dia les valoracions en 6 mesos, realitzant 18 valoracions a la setmana. No obstant això, hem de tindre en compte que venen els mesos estivals amb les seues corresponents vacances; que la majoria de les persones que realitzen valoracions no tenen plaça en propietat i que a causa d'esta inestabilitat és habitual que cessen per a anar-se'n a uns altres llocs a treballar; o que tenim moltes altres tasques i funcions que cal atendre, algunes imprevistes, com és el cas dels certificats de vulnerabilitat que estem elaborant amb el mateix personal que teníem.
5. Sobre les mesures concretes que han adoptat, o adoptaran, per a reduir les greus demores en la valoració: cada treballadora social atén una zona determinada del municipi. Una d'estes treballadores socials està de baixa i la persona que està substituint-la des de fa mes i mig aproximadament és la que s'està dedicant quasi exclusivament a valorar. És a dir, que s'ha llevat una de les treballadores socials que es troba en acolliment perquè valore, i tant les cites com informes, entrevistes, tràmits... d'eixa zona, s'estan repartint entre la resta de treballadores socials.

También consideramos de interés que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia nos concretara determinadas acciones y medidas.

El **Ayuntamiento de Ibi**, el 04/06/2026, nos dio respuesta a las preguntas que le formulamos:

1. Actualmente, se están encargando de realizar las valoraciones todas las trabajadoras sociales del equipo: una de ellas se encarga de valorar en casi toda su jornada laboral, realizando entre 8 y 10 valoraciones a la semana; mientras que las otras 5 intentan realizar 2 valoraciones a la semana.
Por otro lado, las 2 psicólogas y las 2 educadoras sociales (1 de ellas está de baja) están realizando el curso de valoración con la intención de que, cuando lo finalicen, puedan realizar también valoraciones de dependencia.
2. Mensuales se presentan unas 21 solicitudes (sumando las iniciales más las revisiones de grado).
3. Actualmente, hay 222 solicitudes pendientes de valorar con más de 3 meses desde la solicitud, entre las que sí se incluyen las revisiones de grado. 72 son solicitudes de revisión grado y 150 son solicitudes iniciales.
4. Con el personal actual podríamos poner al día las valoraciones en 6 meses, realizando 18 valoraciones a la semana. Sin embargo, debemos tener en cuenta que vienen los meses estivales con sus correspondientes vacaciones; que la mayoría de las personas que realizan valoraciones no tienen plaza en propiedad y debido a esta inestabilidad es habitual que cesen para irse a otros sitios a trabajar; o que tenemos muchas otras tareas y funciones que hay que atender, algunas de ellas imprevistas, como es el caso de los certificados de vulnerabilidad que estamos elaborando con el mismo personal que teníamos.
5. Sobre las medidas concretas que han adoptado, o van a adoptar, para reducir las graves demoras en la valoración: cada trabajadora social atiende a una zona determinada del municipio. Una de estas trabajadoras sociales está de baja y la persona que le está sustituyendo desde hace mes y medio aproximadamente es la que se está dedicando casi exclusivamente a valorar. Es decir, que se ha quitado a una de las trabajadoras sociales que se encuentra en acogida para que valore, y tanto las citas como informes, entrevistas, trámites... de esa zona, se

6. Respecte a si és possible incrementar la provisió dels llocs de treball destinats a les valoracions en els Servicis Socials, indica que de moment, i mentre continuen comptant amb el mateix personal, no és possible, però quan les psicòlogues i educadores socials acaben el curs de valoració, també ajudaran en les valoracions de dependència.

Per part seua, la Conselleria, el 13/07/2026, ens va remetre la informació següent:

1. Esta Conselleria treballa i dona suport a les entitats locals que ho sol·liciten, elabora plans de xoc de valoració que redunden en una millora efectiva en l'atenció a la dependència, reduint la llista d'espera i acurtant terminis.
2. Este departament disposa d'un equip de valoradors que, segons el que es disposa en l'article 9 del Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, realitzen les valoracions de les persones que residixen en un recurs residencial públic de gestió pública quan en estos centres no hi ha valorador, que es troben en un centre penitenciari o persones hospitalitzades en hospitals privats de llarga i mitjana estada. Com a mesura de suport a les entitats locals, este equip realitza també la valoració de persones que residixen en uns altres recursos residencials (privats) i dels menors de 3 anys. A més, cal assenyalar que aquelles entitats locals que decidixen posar en marxa un «pla de xoc de valoració» per a reduir la llista d'espera en el seu àmbit d'actuació compten amb el suport de la Direcció General de Dependència i de les Persones Majors per a dissenyar i avaluar la viabilitat d'este pla i, en alguns casos, amb el suport de l'equip de valoració de la Conselleria.
3. Recentment, este equip s'ha reforçat amb la contractació de 12 professionals, amb l'objectiu de reduir considerablement l'alt nombre d'expedients que estan pendants de valoració. No està previst ampliar els casos en els quals este equip realitza la valoració.

Posteriorment, l'Ajuntament d'Ibi, ens va remetre un altre informe, que actualitzava l'anterior:

1. Actualment, s'estan dedicant a realitzar valoracions de dependència 5 persones, totes

están repartiendo entre el resto de trabajadoras sociales.

6. Respecto a si es posible incrementar la provisión de los puestos de trabajo destinados a las valoraciones en los Servicios Sociales, indica que de momento, y mientras sigan contando con el mismo personal, no es posible, pero cuando las psicólogas y educadoras sociales terminen el curso de valoración, también apoyarán en las valoraciones de dependencia.

Por su parte, la Conselleria, el 13/07/2026, nos remitió la siguiente información:

1. Esta Conselleria viene trabajando y dando soporte a las entidades locales que lo solicitan, elaborando planes de choque de valoración que redunden en una mejora efectiva en la atención a la dependencia, reduciendo la lista de espera y acortando plazos.
2. Este departamento cuenta con un equipo de valoradores que, según lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, realizan las valoraciones de las personas que residen en un recurso residencial público de gestión pública cuando en estos centros no hay valorador, que se encuentran en un centro penitenciario o personas hospitalizadas en hospitales privados de larga y media estancia. Como medida de apoyo a las entidades locales, este equipo realiza también la valoración de personas que residen en otros recursos residenciales (privados) y de los menores de 3 años. Además, cabe señalar que aquellas entidades locales que deciden poner en marcha un «plan de choque de valoración» para reducir la lista de espera en su ámbito de actuación cuentan con el soporte de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores para diseñar y evaluar la viabilidad de dicho plan y, en algunos casos, con el apoyo del equipo de valoración de la Conselleria.
3. Recientemente, este equipo se ha reforzado con la contratación de 12 profesionales, con el objetivo de reducir considerablemente el alto número de expedientes que se encuentran pendientes de valoración. No está previsto ampliar los casos en los que este equipo realiza la valoración.

Posteriormente, el Ayuntamiento de Ibi, nos remitió otro informe, actualizando el anterior:

1. Actualmente, se están dedicando a realizar valoraciones de dependencia 5 personas, todas

elles treballadores socials. Fa unes setmanes hi havia una sisena persona realitzant valoracions, però actualment està en situació d'IT. Totes elles intenten realitzar 2 valoracions a la setmana, si les circumstàncies ho permeten. Seguint este càlcul, s'han de realitzar unes 40 valoracions/mes.

2. Conselleria va fer un pla de treball en el qual s'establia que si es feien 18 valoracions/setmana, es podria acabar la llista d'espera en 6 mesos. Actualment estem podent realitzar unes 10 valoracions/setmana, però continuen entrant sol·licituds.
3. Recentment 2 psicòlogues i l'educadora social han realitzat el curs de valoració de dependència. S'ha acordat amb l'equip que al setembre i octubre, ja que totes les professionals de l'equip d'intervenció ja poden valorar, podran realitzar totes les valoracions que vulguen i puguen en hores extra. Si funciona bé, es podran allargar eixos mesos.

Encara que una de les psicòlogues se'n va al setembre a un altre ajuntament perquè ací no disposa de plaça, esperem que amb la incorporació de 2 persones més a l'equip de valoradors/es i tenint en compte que es podran realitzar hores extra, es pugui avançar en les valoracions emeses.

4. Continuem amb molta falta de personal, perquè no es complix la ràtio establida en la normativa i la mateixa inspecció de Servicis Socials ha remés un requeriment a la Regidoria. Encara que d'estos professionals que falten per cobrir sí que hi ha dels que podrien valorar, ens falten figures que encara que no valoren, el treball que no poden realitzar en una certa manera l'acaba intentant suplir l'equip que hi ha actualment en Servicis Socials (EEIIA, SASSEM, assessor/a jurídic, agent d'igualtat, promotor d'igualtat, tècnic en integració social i personal administratiu). L'equip porta molta sobrecàrrega de treball i està saturat.

4 Conclusions de la investigació

Els informes rebuts per part de les dos administracions traslladen esperança sobre la gradual reducció dels temps de demora en la valoració de les persones sol·licitants del reconeixement de la seua situació de dependència.

ellas Trabajadoras Sociales. Hace unas semanas había una sexta persona realizando valoraciones, pero actualmente se encuentra en situación de IT. Todas ellas intentan realizar 2 valoraciones a la semana, si las circunstancias lo permiten. Siguiendo este cálculo, se deben realizar unas 40 valoraciones/mes.

2. Conselleria hizo un plan de trabajo en el que se establecía que si se hacían 18 valoraciones/semana, se podría terminar la lista de espera en 6 meses. Actualmente estamos pudiendo realizar unas 10 valoraciones/semana, pero siguen entrando solicitudes.
3. Recientemente 2 psicólogas y la educadora social han realizado el curso de valoración de dependencia. Se ha acordado con el equipo que en septiembre y octubre, puesto que todas las profesionales del equipo de intervención ya pueden valorar, van a poder realizar todas las valoraciones que quieran y puedan en horas extra. Si funciona bien, se podrán alargar esos meses.

Aunque una de las psicólogas se marcha en septiembre a otro Ayuntamiento porque aquí no dispone de plaza, esperamos que con la incorporación de 2 personas más al equipo de valoradores/as y teniendo en cuenta que se van a poder realizar horas extra, se pueda adelantar en las valoraciones emitidas.

4. Seguimos con mucha falta de personal, pues no se cumple la ratio establecida en la normativa y la propia inspección de Servicios Sociales ha remitido un requerimiento a la Concejalía. Aunque de estos profesionales que faltan por cubrir sí hay de los que podrían valorar, nos faltan figuras que aunque no valoren, el trabajo que no pueden realizar en cierta manera lo acaba intentando suplir el equipo que hay actualmente en Servicios Sociales (EEIIA, SASSEM, asesor/a jurídico, agente de igualdad, promotor de igualdad, técnico en integración social y personal administrativo). El equipo lleva mucha sobrecarga de trabajo y está saturado.

4 Conclusiones de la investigación

Los informes recibidos por parte de las dos administraciones trasladan esperanza sobre la paulatina reducción de los tiempos de demora en la valoración de las personas solicitantes del reconocimiento de su situación de dependencia.

Puntualment, s'han aconseguit pics de valoració d'entre 70 i 80 al mes, atès que una de les treballadores socials realitzava, en jornada completa, entre 8 i 10 valoracions setmanals i unes altres 5 treballadores feien 2 valoracions en eixe període cada una. Eixe ritme feia preveure que en 6 mesos podrien, pràcticament, desaparèixer les llistes d'espera.

No obstant això, les vacances en els mesos estivals i la necessitat d'atendre altres tasques en Servicis Socials impediran complir esta previsió.

En l'actualitat estan realitzant unes 40 valoracions mensuals, unes 10 setmanals, lluny de les 18 setmanals necessàries per a «posar-se al dia» en 6 mesos.

Una dada esperançadora és la disposició de més treballadores per a valorar perquè ha finalitzat el curs de valoració de dependència, per la qual cosa, a partir de setembre i octubre d'este any 2026, la major part de la plantilla estarà en disposició de fer esta tasca, donant un important impuls a les valoracions. Disposar de més valoradores i la possibilitat de realitzar hores extres pot accelerar esta tasca, com indica el mateix Ajuntament.

Així i tot, des del consistori insistixen que no complixen la ràtio establida, ni per a valorar ni per a atendre altres qüestions pròpies dels Servicis Socials, i si totes es posen a valorar es ressenten unes altres àrees.

Per part seua, la Conselleria ha reforçat l'equip de valoradores propi per a realitzar les valoracions que ha assumit, que també presenten demores. Respecte als ajuntaments, manté la seua oferta d'elaborar plans de xoc, dissenyar-los i avaluar-ne la viabilitat.

5 Consideracions a les administracions

Per tot això, formulem les consideracions següents i insistim, en part, en les ja formulades en l'anterior queixa d'ofici sobre esta mateixa qüestió:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, FAMÍLIA I INFÀNCIA:

1. **RECOMANEM** que es garantisca a les administracions locals l'adequat i continu finançament en esta matèria.
2. **RECOMANEM** que s'analitzen les causes per les quals els ajuntaments tenen greus dificultats per a contractar professionals per als llocs de treball requerits pel contracte-programa.

Puntualmente, se han alcanzado picos de valoración de entre 70 y 80 al mes, dado que una de las trabajadoras sociales realizaba, en jornada completa, entre 8 y 10 valoraciones semanales y otras 5 trabajadoras hacían 2 valoraciones en ese período cada una. Ese ritmo hacía prever que en 6 meses podrían, prácticamente, desaparecer las listas de espera.

Sin embargo, las vacaciones en los meses estivales y la necesidad de atender otras tareas en Servicios Sociales van a impedir cumplir esta previsión.

En la actualidad están realizando unas 40 valoraciones mensuales, unas 10 semanales, lejos de las 18 semanales necesarias para «ponerse al día» en 6 meses.

Un dato esperanzador es la disposición de más trabajadoras a valorar al haber finalizado el curso de valoración de dependencia, por lo que, a partir de septiembre y octubre de este año 2026, la mayor parte de la plantilla estará en disposición de realizar esta tarea, dando un importante impulso a las valoraciones. El contar con más valoradoras y la posibilidad de realizar horas extras puede acelerar esta tarea, como indica el propio Ayuntamiento.

Aun así, desde el consistorio insisten en que no cumplen la ratio establecida, ni para valorar ni para atender otras cuestiones propias de los Servicios Sociales, y si todas se ponen a valorar se resienten otras áreas.

Por su parte, la Conselleria ha reforzado el equipo de valoradores propio para realizar las valoraciones que ha asumido, que también presentan demoras. Respecto a los Ayuntamientos, mantiene su oferta de elaborar planes de choque, diseñarlos y evaluar la viabilidad de estos.

5 Consideraciones a las Administraciones

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones, insistiendo en parte en las ya formuladas en la anterior queja de oficio sobre esta misma cuestión:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECOMENDAMOS** que se garantice a las administraciones locales la adecuada y continúa financiación en esta materia.
2. **RECOMENDAMOS** que se analicen las causas por las que los ayuntamientos tienen graves dificultades para contratar profesionales para los puestos requeridos por el contrato-programa.

3. **RECOMANEM** que es reforcen les plantilles dels servicis socials via contracte-programa.
4. **RECOMANEM** que s'incremente provincialment l'equip de valoradors itinerants que ajuden els municipis amb més problemes davant d'una situació excepcional de retard en les valoracions.
5. **RECOMANEM** que els pressupostos previstos en els contractes programa es facen efectius per als ajuntaments en els primers mesos de l'any a què corresponguen, per la qual cosa haurien d'abonar-se immediatament les partides corresponents a 2026.
6. **SUGGERIM** que continuen mantenint reunions amb les poblacions amb una demora més alta en les valoracions, com és el cas d'Ibi, i que en elles es marquen objectius, terminis a complir i plans de xoc amb suports des de la Conselleria.

A L'AJUNTAMENT D'IBI:

7. **RECOMANEM** obtindre puntualment ajuda directa de l'equip de valoradors de la Conselleria.
8. **SUGGERIM** revisar la metodologia de la valoració per si fora possible realitzar una major quantitat de valoracions diàriament per les valoradores, sense restar fiabilitat i efectivitat.
9. **SUGGERIM** impulsar el nombre de valoracions a partir del mes de setembre i aprofitar el major nombre de treballadores amb capacitat per a fer-ho.
10. **SUGGERIM** que preveja en el pròxim contracte-programa una plantilla real, ajustada a les seues necessitats, i amb una opció real de contractació.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

3. **RECOMENDAMOS** que se refuercen las plantillas de los servicios sociales vía contrato-programa.
4. **RECOMENDAMOS** que se incremente provincialmente el equipo de valoradores itinerantes que ayuden a los municipios con mayores problemas ante una situación excepcional de retraso en las valoraciones.
5. **RECOMENDAMOS** que los presupuestos previstos en los contratos programa se hagan efectivos para los ayuntamientos en los primeros meses del año a los que correspondan, por lo que deberían abonarse de inmediato las partidas correspondientes a 2026.
6. **SUGERIMOS** que continúen manteniendo reuniones con las poblaciones con mayor demora en las valoraciones, como es el caso de Ibi, y que en ellas se marquen objetivos, plazos a cumplir y planes de choque con apoyos desde la Conselleria.

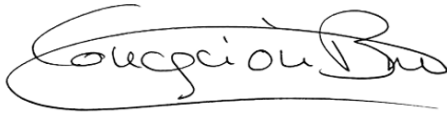
AL AYUNTAMIENTO DE IBI:

7. **RECOMENDAMOS** recabar puntualmente ayuda directa del equipo de valoradores de la Conselleria.
8. **SUGERIMOS** revisar la metodología de la valoración por si fuera posible realizar un mayor número de valoraciones diariamente por las valoradoras, sin restar fiabilidad y efectividad.
9. **SUGERIMOS** impulsar el número de valoraciones a partir del mes de septiembre aprovechando el mayor número de trabajadoras con capacitación para hacerlo.
10. **SUGERIMOS** que prevea en el próximo contrato-programa una plantilla real, ajustada a sus necesidades, y con una opción real de contratación.

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.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.



Concepción Bru Ronda
Adjunta primera al síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana
Signat per delegació conforme a la resolució del Síndic de Greuges de 12/08/2026