

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

<b>Queja</b>	<b>2200992</b>
<b>Promovida por</b>	(...)
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Dependencia. Retroactividad.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1. Relato de la tramitación de la queja.

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, (...) presentó en fecha 24/03/2022 escrito de queja al que le asignó el número 2200992.

En su escrito manifestaba que el 23/10/2020 presentó, a través del Ayuntamiento de Mutxamel, una instancia sobre el pago de derechos económicos pendientes en materia de prestaciones de dependencia a los herederos de personas dependientes fallecidas, respecto al expediente de dependencia de su madre y a fecha de presentar su escrito de queja no había obtenido respuesta.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas podría afectar a los derechos reconocidos a la persona dependiente en la citada Ley 39/2006, y a los de sus herederos por lo que, dado que la queja reunía los requisitos previstos en la Ley 2/2021, del 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, con fecha 24/03/2022, se dictó Resolución de Inicio de Investigación.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, con la misma fecha notificamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la admisión a trámite y, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31, le solicitamos que nos remitiera un informe sobre los hechos que motivaron la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación a los derechos invocados, informando especialmente sobre la fecha prevista para resolver la citada instancia.

El 27/04/2022 registramos de entrada el informe de la Conselleria, con el siguiente contenido:

Según consta en el expediente de dependencia a nombre de (...), con fecha 27 de octubre de 2020, D.ª (...) presentó una solicitud para el reconocimiento de derechos pendientes en materia de prestaciones de dependencia a los herederos de personas dependientes fallecidas, reclamando los derechos que pudieran corresponder a su causante derivados de la modificación del grado de dependencia que le fue reconocida con anterioridad a su fallecimiento pero, a fecha de elaboración de este informe, no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

Esta solicitud se encuentra en el órgano competente que procederá a resolver según orden cronológico de expedientes completos. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con los interesados por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Lamento los inconvenientes que la persona que formula la queja y su familia hayan podido vivir debido a los retrasos en el tiempo de resolución, que seguro son muchos.

El 01/05/2022, dimos traslado del informe de la Conselleria a la persona promotora de la queja para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizo.

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de las recomendaciones con la que concluimos, le expongo a continuación.

## 2. Fundamentación legal.

La Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, en su exposición de motivos, señala que “la atención a este colectivo de población en situación de Dependencia es un reto ineludible para los poderes públicos, que requiere una respuesta firme, sostenida y adaptada al actual modelo de nuestra sociedad”.

Conforme al artículo 13 de la Ley 39/2006, esta atención deberá orientarse a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal de las personas en situación de dependencia. De ahí que el tiempo que la Administración ha de emplear para determinar las medidas necesarias en orden a atender las necesidades de dichas personas ha de ser el indispensable y necesario.

El artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, regula la responsabilidad en la tramitación, estableciendo

Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

## 3. Consideraciones a la Administración.

Han transcurrido casi 19 meses desde que los herederos de la persona dependiente presentasen una solicitud para el pago de derechos pendientes en materia de prestaciones de dependencia a los herederos de personas dependientes fallecidas.

En la queja que nos ocupa y en otras similares resulta evidente, además de previsible y lógica, la voluntad de los herederos de proceder al cobro de aquellas prestaciones que, habiendo sido reconocidas a la persona dependiente fallecida, ésta no las había podido percibir en vida por la demora de la propia administración en la tramitación de su expediente de dependencia.

Pero además, y con la intención de lograr una mayor eficiencia en la tramitación de los expedientes y de dotar de pleno contenido el derecho reconocido al dependiente en vida, estimamos que la Administración debería empezar a valorar, y así lo hemos dicho ya en multitud de expedientes de queja, la posibilidad de hacer efectiva la totalidad de la retroactividad debida en la cuenta bancaria del dependiente fallecido al tener conocimiento de su defunción, evitando trámites y problemas tanto a la propia Administración, que ha de supervisar y cotejar toda la documentación requerida, como a los herederos, que han de acreditar su condición y aportar un número considerable de documentos. De hecho, en el mes de mayo de 2022, como se ha visto, la administración no conoce si tiene que requerir o no documentación para completar el expediente de pago pendiente a herederos.

Se trataría de hacer efectivo el derecho a las prestaciones debidas inmediatamente después del fallecimiento del dependiente, con carácter de urgencia, dado que no se hizo en vida lo que ya supuso una clara vulneración de las obligaciones legales de la Administración, de manera que esos ingresos figurasen en el patrimonio del dependiente antes de la ejecución de su herencia, lo que ahorraría complejos y costosos trámites burocráticos y posibles conflictos entre herederos o entre éstos y la Administración.

La actual demora en resolver este procedimiento denota una tremenda desconsideración de la administración hacia el entorno del dependiente, que ha visto morir a su familiar sin que la administración haya sido capaz de dar una respuesta institucional a la solicitud de ayudas que, no lo olvidemos, debió tramitarse, con arreglo a la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la administración de la Comunitat Valenciana, por el procedimiento de urgencia.

#### 4. Consideraciones.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos la siguiente Resolución de Consideraciones:

##### **A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:**

1. **ADVERTIMOS** a dicha administración que los informes remitidos deben contener, expresamente, datos actualizados del expediente solicitado.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anormalidad en la tramitación de los expedientes.
3. **RECOMENDAMOS** que adopten las medidas que sean necesarias para evitar retrasos en abonar a los herederos de los dependientes las cantidades económicas que ya habían sido reconocidas a estos y que no llegaron a percibir por causas imputables únicamente a la administración.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a resolver la solicitud de pago a herederos de derechos pendientes en materia de prestaciones de dependencia, presentada hace casi 19 meses por la promotora de la queja derivada del expediente de dependencia de su madre.
5. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos e indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Y, finalmente, esta institución **ACUERDA** notificar la presente resolución a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana