

"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>2302976</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Derechos pendientes herederos
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 05/10/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302976, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se recogía la queja por la falta de respuesta a su solicitud de fecha 14/03/2023, por la que reclamaba, como heredera, los derechos económicos pendientes relativos al expediente de dependencia de su madre (con nº VA3058012021/CNP), que falleció sin percibir la prestación económica reconocida en la Resolución del programa individual de atención (PIA) de fecha 17/06/2022.

El 25/10/2023 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que requeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, emitiera un informe acerca del asunto planteado.

El 29/11/2023, registramos una solicitud de ampliación de plazo de la Conselleria, que resolvimos favorablemente el 30/11/2023.

Sin embargo, el informe de la Conselleria tuvo entrada el 29/01/2024, superando ampliamente el plazo establecido, lo que nos lleva a calificar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el expediente que nos ocupa, como no colaboradora, tal y como dicta el artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución:

1. 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 solicitada.

En dicho informe, la Conselleria indicaba sustancialmente lo siguiente:

Que con fecha 14 de marzo de 2023, (...) presentó una solicitud para el pago de derechos pendientes en materia de prestaciones de dependencia a los herederos de personas dependientes fallecidas pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin al procedimiento.

Esta solicitud se encuentra en el departamento 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.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud cabe señalar que se estima que la resolución se emitirá y notificará en el primer semestre del año 2024, salvo incidencia no prevista.

Dimos traslado del mencionado informe a la persona promotora de la queja con fecha 29/01/2024, al objeto de que pudiera hacer alegaciones, trámite que no ha realizado hasta la fecha.

## 2 Consideraciones a la Administración

De todo lo actuado se concluye que hace más de once meses que la persona interesada, como heredera, se personó en el procedimiento para reclamar los derechos económicos que le correspondían tras el fallecimiento de su madre, con un grado 3 de dependencia reconocido, y sin que se le hubiese llegado a abonar la prestación económica que se le reconoció por la Resolución de PIA de fecha 17/06/2022.

Según indica la propia Conselleria en su informe de fecha 29/01/2024, se estima que la resolución se emitirá y notificará «en el primer semestre del año 2024, salvo incidencia no prevista».

La Conselleria ha incumplido así el plazo de tres meses establecido en el artículo 21 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece que cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo en que debe notificarse la resolución expresa (como en este caso), este será de tres meses.

Señalaba la Conselleria en su informe que actualmente se están tramitando las solicitudes presentadas en marzo de 2023 pero que, «a fecha 30/11/2023, existían 292 solicitudes pendientes de iniciar su tramitación, sin perjuicio de aquellas solicitudes presentadas antes de marzo de 2023 que se encuentran en instrucción, pero no se han resuelto porque ha sido necesario efectuar un requerimiento de documentación a los interesados que aún no ha sido atendido».

Debemos recordar a la Administración autonómica que, en el marco del derecho a una buena administración, la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos sean tratados en un plazo razonable (artículo 41 Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y artículo 9 Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana) y que, en ningún caso, el mandato del artículo 71 de la Ley 39/2015 (en el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza) exonera del deber legar de resolver en plazo.

## 3 Resolución

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 Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar y notificar la resolución expresa en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento y, en su defecto, como en este caso, en el plazo máximo de tres meses desde que la solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.
- 2. RECOMENDAMOS** la adopción de las medidas que resulten necesarias para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de las solicitudes.
- 3. SUGERIMOS** que, con carácter urgente, resuelva sobre los derechos económicos que correspondan a la persona promotora de la queja —como heredera de la persona dependiente—, cuya solicitud para el pago de derechos pendientes fue presentada el 14/03/2023.
- 4. 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, indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Núm. de reg. 27/02/2024  
CSV \*\*\*\*\*  
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 27/02/2024 a las 13:13

---

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente Resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y que se publique en la página web del Sindic de Greuges.

Ángel Luna González  
Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana