

"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

**Queja** 2401633

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Atención Dependencia. Falta de respuesta a alegaciones por cobro indebido.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 26/04/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2401633, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se manifestaba que tras recibir notificación el 25/01/2024 de *apertura de expediente de cobro de prestaciones indebidas*, el 29/01/2024 presentó, en plazo, las alegaciones mostrando su disconformidad conforme a lo establecido en el art.82.2 de la Ley 39/2015, sin que haya recibido comunicación alguna.

Por ello, el 29/04/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre este asunto.

Tras solicitar la Administración ampliación de plazo, concedido mediante resolución el 27/05/2024, tuvo entrada el informe el 18/07/2024, sobrepasado el nuevo plazo, indicando:

Que con fecha 16 de enero de 2024 se emitió una comunicación de inicio de un procedimiento de reintegro de pagos indebidos derivados del expediente de dependencia a nombre de D. <sup>a</sup> (...).

D. (...), hijo de la interesada, presentó con fecha 29 de enero de 2024 un escrito de alegaciones, pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha dado contestación a las mismas ni se ha emitido resolución.

La resolución de estos procedimientos se realiza según orden cronológico de expedientes completos; estimándose que el órgano competente emitirá la correspondiente resolución en el segundo semestre del año 2024 salvo incidencia no prevista

El 19/07/2024 dimos traslado del informe al promotor de la queja, constanding su recepción en la misma fecha.

## 2 Conclusiones de la investigación.

En primer lugar, resulta oportuno señalar que la presente queja fue admitida a trámite, tal y como se hizo constar expresamente en la Resolución de inicio de investigación, sobre la base de que el promotor había presentado, en plazo, ante la Conselleria, escrito de alegaciones tras recibir notificación de *apertura de expediente de cobro de prestaciones indebidas* y que no había obtenido respuesta expresa; y a los solos efectos de la falta de respuesta. De hecho, en la petición de informe realizada por esta institución a la Administración autonómica no se realizó consideración alguna sobre el fondo del asunto.

La Conselleria en su respuesta indica que se resuelven los expedientes según orden cronológico de expedientes completos, concretando como fecha probable para la resolución del expediente objeto de la queja, el segundo semestre del año 2024.

Por ello, debemos recordar que la Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella y que esta obligación deriva de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas (Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

En relación con esta cuestión debe tenerse presente el derecho a una buena administración, establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Este derecho se conforma como un derecho básico y esencial de la ciudadanía, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas.

Por último, debemos señalar que, conforme al artículo 103 de la Constitución Española, la Administración debe servir a los intereses generales y actuar conforme a criterios de eficacia.

Destacamos, por otro lado, que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, faculta a este para instar a las administraciones públicas investigadas a «resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial».

## 3 Consideraciones a la Administración

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 las siguientes consideraciones:

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

1. **RECORDAMOS** la obligación legal de dictar una resolución expresa y de notificarla en todos los procedimientos, en el plazo máximo establecido por la normativa reguladora del correspondiente procedimiento.
2. **SUGERIMOS** que, habiendo transcurrido más de seis meses desde la presentación del escrito de alegaciones por la persona interesada, proceda, con carácter inmediato, a emitir y notificar su resolución.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana