

"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** 2403427  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Atención Dependencia. Retroactividad. Herederos. Demora.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 12/09/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Bigastro (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se reclamaba la resolución de la solicitud de Pagos de derechos económicos pendientes en materia de prestaciones de dependencia a las personas herederas de personas dependientes fallecidas, presentada en el año 2020.

En el citado escrito se indicaba que tras el fallecimiento el 27/02/2020 de su padre, dependiente con el PIA aprobado, los herederos presentaron en ese mismo año, la citada solicitud de Pago de derechos pendientes. En el año 2023 les fue requerida por la Administración la actualización de la cuenta bancaria, que fue remitida el 16/06/2023.

A fecha de interponer la presente queja no habían recibido respuesta alguna a la solicitud presentada en el año 2020 ni se ha sido resuelto el expediente.

El 13/09/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre este asunto.

Tenemos constancia de la notificación, el 16/09/2024, de la Resolución de inicio de investigación emitida por esta institución. Sin embargo, transcurrido el plazo otorgado, no ha tenido entrada en esta institución la información solicitada a la Administración.

En el momento de emitir la presente Resolución no tenemos constancia de que se haya el objeto de la queja y, dada la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra solicitud de información debemos recordar que la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, establece en el artículo 31 la obligación de las administraciones investigadas de remitir al Síndic, en el plazo de un mes, un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivan la apertura del procedimiento; dicho plazo podrá ampliarse en un mes más, cuando concurren circunstancias justificadas. Sin embargo, transcurrido en exceso el plazo de un mes sin que haya sido solicitada la ampliación de plazo, la citada Administración no remitido el informe solicitado a esta institución.

Trasladamos el informe a la persona promotora de la queja.

## 2 Conclusiones de la investigación

Transcurridos más de cuatro años desde la presentación de la solicitud de pago de derechos pendientes en materia de dependencia a los herederos, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha resuelto el expediente.

Por ello y tras la investigación que hemos llevado a cabo, entendemos que:

Con relación a la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se han producido los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido **el plazo de tres meses** para resolver el expediente desde la fecha de inicio de este (art. 21.3)
- Se ha incumplido la obligatoriedad del cumplimiento de términos y plazos de las Autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (art. 29).

Finalmente, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos del titular de la queja. En concreto, **el derecho a una buena Administración**, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

## 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en el plazo máximo establecido en el art. 21.3 de la Ley 39/2015 anteriormente citada, y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anormalidad en la tramitación de los expedientes.
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 en el año 2020.

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