

"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

Queja 2504076
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Pia. Herederos

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 24/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504076. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la antes Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver el procedimiento en materia de dependencia de acuerdo con el Programa Individual de Atención (PIA).

Por ello, el 31/10/2025 solicitamos a la administración autonómica que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 13/01/2026 y tras la concesión de una ampliación del plazo para su aportación por Resolución de 26/11/2025, la Conselleria presentó informe, que no cumplía los requisitos para ser considerado un informe detallado y razonado sobre los hechos expuestos en la queja, y que fue trasladado a la persona interesada. En el plazo de 15 días hábiles concedido la persona autora de la queja esta presentó escrito de alegaciones el 14/01/2026.

El 20/01/2026 el Síndic de Greuges dictó [Resolución de consideraciones a la Administración](#) en la que se formularon las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales a la antes Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de tramitar y resolver los procedimientos en los que se reclame los efectos retroactivos de reconocimiento de situación de dependencia, mediante el dictado de resolución expresa por el órgano competente que sea completa, congruente y motivada y que exprese los recursos que frente a la misma puedan interponerse, con notificación a la persona interesada en el modo y forma legalmente previsto.
2. **RECOMENDAMOS** que acomode la actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la Constitución.
3. En consecuencia, **RECOMENDAMOS** que dé una respuesta expresa y motivada a los escritos presentados por la persona autora de la queja, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones planteadas en ellos respecto al procedimiento iniciado el 22/04/2025 notificando a la persona interesada la resolución que se adopte e informándole de los recursos que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

El 23/02/2026 se ha registrado en esta institución informe de la Conselleria en el que respecto a cada una de las recomendaciones realizadas manifestaba:

Respecto al **RECORDATORIO** del deber legal de tramitar y resolver los procedimientos en los que se reclame los efectos retroactivos de reconocimiento de la situación de dependencia mediante el dictado de resolución expresa por el órgano competente que sea

completa, congruente y motivada y que exprese los recursos que frente a la misma puedan interponerse, con notificación a la persona interesada en el modo y forma legalmente previsto, cabe indicar que esta administración es conocedora de la normativa que regula el contenido de las resoluciones, los plazos para resolver, dictar y notificar éstas, pero se encuentra, dado el volumen de procedimientos en tramitación, con dificultades para el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa.

Respecto a la **RECOMENDACIÓN** de acomodar la actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la Constitución, se informa al respecto que la actuación de esta Conselleria está sujeta a las leyes y al marco legal vigente rigiéndose por la máxima simplificación posible de los procedimientos y evitando la realización de trámites, formalismos o diligencias innecesarias para lograr los objetivos y los fines encomendados a la misma. La tramitación de los procedimientos se realiza de la manera más eficiente y rápida posible con los recursos materiales y personales de los que se disponen.

En cuanto a la **RECOMENDACIÓN** de que se dé una respuesta expresa y motivada a los escritos presentados por la persona autora de la queja, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones planteadas en ellos respecto al procedimiento iniciado el 22 de abril de 2025, notificando a la persona interesada la resolución que se adopte e informándole de los recursos que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido, se informa que en el momento actual este expediente se encuentra en la unidad administrativa competente pendiente de realizar la correspondiente instrucción.

La obligación legal de resolver los distintos procedimientos es un derecho de los administrados y un deber de la Administración examinar las distintas solicitudes y dar respuesta puntual y motivada a las distintas peticiones formuladas por los órganos competentes.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria competente no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 20/01/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

En este sentido resulta conveniente recordar el contenido del artículo 35 de la Ley 2/2021 de 26 de marzo, del Síndic de Greuges que dispone en sus apartados 1 y 2:

Artículo 35. Obligación de responder.

1. En todos los casos, los sujetos investigados vendrán obligados a responder por escrito al síndico o a la síndica de Greuges, en un plazo no superior a un mes, que se computará de conformidad con las previsiones de la normativa estatal sobre procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

2. Las respuestas habrán de manifestar, de forma inequívoca, el posicionamiento de los sujetos investigados respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en las resoluciones. Si se manifestara su aceptación, se harán constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. La no aceptación habrá de ser motivada.

Así mismo cabe referirse al artículo 39 de la citada ley que considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, no se atiendan, pese a haberlas aceptado, las recomendaciones o sugerencias efectuadas desde la institución.

A la vista de lo expuesto en el informe de 23/02/2026, no podemos considerar que la administración haya dado cumplimiento a la obligación que le impone el artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges por entender que su respuesta es claramente insatisfactoria a los fines del presente procedimiento de queja.

Es cierto que se aceptan todas y cada una de las recomendaciones realizadas por el Síndic de Greuges en la resolución de fecha 20/01/2025, pero la efectividad de estas se demora sin ofrecer una solución real y efectiva que permita cumplir con el deber de dictar y notificar una resolución administrativa en el plazo preceptivo que señala la Ley 39/2015 de 1 de octubre respecto del procedimiento de responsabilidad patrimonial y que deriva del derecho de los herederos al resarcimiento de los daños y perjuicios causados ante el fallecimiento de la persona solicitante del reconocimiento de una situación de dependencia, sin que la administración valenciana hubiera dictado resolución que aprobase servicio o prestación alguna, todo ello a pesar del amplio periodo de tiempo que ha transcurrido desde que se inició.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes declarando la vulneración por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia de los derechos de la persona interesada a obtener una resolución del procedimiento que se reclama dentro del plazo legalmente previsto, mediante el dictado de una resolución por el órgano competente, completa, congruente, motivada y que indique los recursos que puedan interponerse y su derecho a la buena administración plasmado en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana