

"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

Queixa 2504419

Matèria Servicis socials

Assumpte Falta de resposta. Dependència. Responsabilitat patrimonial. Hereus.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 17/11/2025 registràrem un escrit que identificàrem amb el número de queixa 2504419. La persona interessada presentava una queixa per la demora de la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància, a resoldre el procediment en matèria de dependència d'acord amb el programa individual d'atenció (PIA) pendent de revisió.

Per això, el 24/11/2025 sol·licitàrem a l'Administració autonòmica que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte.

Després de la concessió de l'ampliació del termini esmentat a sol·licitud de la Conselleria, el 05/02/2026 vam rebre l'informe de l'Administració, en què es manifestava:

Que segons consta en l'expedient a nom de D.^a(...), amb data 17 de març de 2021 se'l va reconèixer un GRAU 3 de dependència; però, amb posterioritat a este reconeixement, amb data 6 de juliol de 2024 la persona titular de l'expedient va morir sense que prèviament s'haguera atés la seua sol·licitud d'augment de l'import de la prestació econòmica vinculada al servici d'ajuda a domicili que tenia reconeguda, ni la seua sol·licitud d'ampliació del Programa Individual d'Atenció (PIA), en la qual instava el reconeixement d'una prestació vinculada al servici de prevenció i promoció de l'autonomia personal compatible amb la prestació econòmica vinculada al servici d'ajuda a domicili que tenia reconeguda.

Després de la defunció de D.^a(...), els seus hereus són els creditors d'estos drets i, a este efecte, han de personar-se en el procediment.

En este sentit s'informa que, amb data 11 d'octubre de 2024, D. (...) va presentar una sol·licitud de drets econòmics pendents a favor d'hereus de persones en situació de dependència mortes amb PIA resolt; però, a data d'elaboració d'este informe, encara no s'ha emés la resolució que ha de posar fi al procediment.

Esta sol·licitud es troba en el departament competent, que procedirà a resoldre segons orde cronològic de presentació d'expedients complets. En el cas que es necessite de manera imprescindible alguna documentació per a continuar amb la tramitació, ens posarem en contacte immediatament amb l'interessat pel mitjà més eficaç per a així agilitzar al màxim este tràmit.

Respecte a la data en què es resoldrà esta sol·licitud es comunica que, a causa de l'elevat nombre de procediments en tramitació, no és possible indicar-la, ja que existixen diversos factors que poden alterar qualsevol estimació.

Vam traslladar esta informació a la persona interessada per si desitjava presentar al·legacions. No obstant això, no en va presentar cap.

2 Conclusions de la investigació

Transcorregut en excés el termini de resolució de la sol·licitud formulada el dia 11/10/2024, i amb independència de la qualificació del seu contingut, això és, retroactivitat en el reconeixement d'endarreriments o responsabilitat per la demora en l'abonament d'estos, el fet cert és que l'Administració autonòmica ha incomplert el deure de resoldre dins del termini corresponent, la qual cosa suposa una vulneració del dret a obtenir una resposta expressa de l'Administració a què es dirigeix i que les administracions públiques tracten els assumptes que l'afecten en un termini raonable, en el marc del dret a una bona administració.

Atés el contingut de l'informe, hem de fer referència a l'article 16 del Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques ([Decret 62/2017 modificat pel Decret 18/2023](#)) que disposa:

El PIA tindrà el contingut següent:

1. Identificació de la persona en situació de dependència.
2. Servei o serveis reconeguts, amb la indicació de les condicions específiques de la prestació d'aquests, així com de l'aportació econòmica en aquells supòsits establits en l'article 25 del present decret. Si és el cas, quan el dret al servei s'haguera generat abans de la resolució, se n'establirà la compensació retroactiva en funció de les circumstàncies del cas.
3. Prestació o prestacions, amb la indicació de les seues condicions específiques, així com els seus possibles efectes retroactius.
4. Obligacions de la persona en situació de dependència.

L'Administració autonòmica, tal com es desprén del seu informe, ha interpretat la petició de la persona interessada derivant-la a la tramitació d'un procediment de retroactivitat, que, no obstant això, no ha finalitzat mitjançant una resolució expressa.

És evident que els ciutadans no són, ni tenen per què ser, experts en Dret ni conèixer tots els procediments que tramita una administració pública. Així, són els procediments administratius els que estan al servici dels ciutadans i de la satisfacció efectiva de les seues necessitats i no al contrari.

Com este defensor ha exposat, i no pot sinó reiterar arribats a este punt,

(...) els responsables de les institucions, però també els funcionaris que hi treballen, han de realitzar l'esforç permanent de col·locar-se en la posició del ciutadà que hi acudeix emparat en els drets que les lleis li reconeixen. Facilitar al màxim l'exercici d'aquests drets ha de ser el propòsit que anime els Capítol 1 Consideracions generals sobre la situació dels drets i l'actuació del Síndic de Greuges 14 Informe anual del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana 2022 responsables de les administracions a l'hora de dissenyar i aprovar els procediments administratius i els requisits que s'imposen per a donar curs als diferents tràmits. Es necessiten procediments més simples i accessibles, i una demanda mínima de requisits que alleuge allò que sovint esdevé un calvari burocràtic, d'escàs sentit, que obliga el ciutadà a peregrinar per registres públics a la caça dels documents que se li requereixen ([Informe anual a les Corts Valencianes 2022](#), pàg. 13 i 14).

La Conselleria, en este sentit, està tramitant el procediment que correspon per a satisfer la pretensió de la part interessada, però no l'ha resolt pronunciant-se sobre els efectes retroactius generats en la data des de la qual, segons el Decret 62/2017, es concedix el dret a una prestació o servici de la Llei de dependència, i, per tant, des d'una data anterior a la resolució administrativa, amb la finalitat de compensar retards de l'Administració i cobrir les despeses que el beneficiari o els seus hereus van assumir per falta de servici o prestació.

A efectes il·lustratius, cal fer referència a la [Sentència 162/2014 del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana de 30/04/2014, rec. 268/2013](#), en què, sobre la base d'un decret anterior, declarava:

(...) en conclusión, teniendo en cuenta la doctrina fijada por el Pleno de esta Sala la cual viene en considerar, conforme a lo dispuesto en el art. 10.4 del Decreto 171/07 de 28 de septiembre que el derecho a la prestación o servicio nace al día siguiente de la presentación de la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia, siempre que la parte recurrente haya demostrado el fiel cumplimiento de la exigencia legal de que en el momento de la petición estuviese ya recibiendo alguno de los servicios previstos en el catálogo, no obstante, si la persona beneficiaria no estuviera recibiendo ningún Servicio de los previstos en el catálogo en el momento de la solicitud, la fecha de efectos será aquella en la que comience a prestarse el servicio.

En este sentit és aplicable l'article 39.3 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que establix que cal atorgar eficàcia retroactiva als actes administratius quan produïsquen efectes favorables a l'interessat, sempre que els supòsits de fet necessaris existiren ja en la data a què es retrotraga l'eficàcia de l'acte i que esta no lesione drets o interessos legítims d'unes altres persones.

Cal precisar que els ciutadans tenen dret a exigir determinats patrons o estàndards en el funcionament de l'Administració. Les administracions públiques tenen el deure administratiu de la diligència deguda, la qual cosa implica un correlatiu dret dels ciutadans a la proscripció de la inactivitat administrativa. Este principi es basa en el concepte de bona administració, que implica que l'Administració ha d'actuar de manera diligent, resoldre els assumptes en temps raonable i proporcionar una resposta efectiva a les sol·licituds i necessitats dels ciutadans.

Com esta institució ha recordat reiteradament a les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, la vigència del dret a una bona administració (article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en connexió amb l'article 8 del mateix Estatut d'Autonomia i l'article 41 de la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea) imposa més exigència a l'hora d'abordar l'anàlisi dels escrits que els dirigisquen els ciutadans i donar-los resposta, i proscriu que, davant d'una petició formulada per la persona interessada segons els requisits exigits legalment, l'Administració no oferisca una resolució.

La bona administració constituïx un dels principis rectors de l'actuació administrativa i constituïx, a més, un dret dels ciutadans que ha de poder exercitar-se de forma real i efectiva i, com a tal dret, pot i ha de ser reclamat dels poders públics competents i és mereixedor de protecció. També la bona administració suposa un correlatiu deure per a les administracions quan actuen a través dels

seus representants i empleats públics, als quals cal exigir responsabilitat per la tramitació i el despatx dels assumptes la gestió dels quals tenen encomanada (articles 20 i 21 de l'LPACAP).

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que acudix a ella i ha d'oferir-li una resposta directa, ràpida, exacta i legal. L'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, cuidant al màxim de tots els tràmits que constitueixen l'expedient, dimana directament del mandat arreplegat en l'article 103 de la Constitució, segons el qual l'Administració ha de servir amb objectivitat els interessos generals i actuar amb sotmetiment ple a la llei i al dret, sotmetiment que s'articula mitjançant la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la llei i segons els principis garantits per la Constitució en l'article 9.3.

El que s'ha exposat determina que, després de la investigació que hem dut a terme, conclouem que s'han vulnerat els drets de la persona titular. En concret:

- El seu dret a la resolució del procediment iniciat en la sol·licitud de data 11/10/2024 sobre el reconeixement dels efectes retroactius de les prestacions econòmiques i la compensació retroactiva dels servicis reconeguts que pogueren correspondre a la persona dependent.
- Amb això, s'ha vulnerat el dret a la bona administració plasmat en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i en l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, FAMÍLIA I INFÀNCIA:

1. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de tramitar i resoldre els procediments en els quals es reclamen els efectes retroactius de reconeixement de situació de dependència, mitjançant resolució expressa dictada per l'òrgan competent que siga completa, congruent i motivada i que expresse els recursos que puguin interposar-se en contra, amb notificació a la persona interessada en la manera i forma legalment previstes.
2. **RECOMANEM** que acomode l'actuació administrativa als principis d'eficàcia, economia i celeritat establits en l'article 103 de la Constitució.
3. En conseqüència, **RECOMANEM** que done una resposta expressa i motivada als escrits presentats per la persona autora de la queixa, que aborde i resolga totes i cada una de les qüestions que s'hi plantegen respecte al procediment iniciat en data 11/10/2024, que es notifique a la persona interessada la resolució que s'adopte i que se l'informe dels recursos que pot exercir en cas de discrepància amb el seu contingut.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.



Ángel Luna González

Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana