

"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 TANCAMENT

El 17/11/2025 registrarem un escrit que identificarem 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·licitarem a l'Administració autonòmica que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte.

El 05/02/2026, i després de la concessió d'una ampliació del termini per a la seua aportació per Resolució de 02/01/2026, la Conselleria va presentar informe, que no complia els requisits per a ser considerat un informe detallat i raonat sobre els fets exposats en la queixa, i que va ser traslladat a la persona interessada. En el termini de quinze dies hàbils concedit la persona autora de la queixa no va presentar al·legacions.

El 14/05/2026 el Síndic de Greuges va dictar [Resolució de consideracions a l'Administració](#) en la qual es formulaven a la Conselleria les recomanacions i els recordatoris de deures legals següents:

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.

El 18/06/2026 s'ha registrat en esta institució informe de la Conselleria en el qual respecte a cada una de les recomanacions realitzades manifestava:

En contestació a la resolució remesa per eixa Institució, pel que fa al **RECORDATORI del deure legal de tramitar i resoldre** els procediments en els quals es reclame els efectes retroactius de reconeixement de situació de dependència, mitjançant el dictat de resolució expressa per l'òrgan competent que siga completa congruent i motivada, i que expresse els recursos que enfront de la mateixa puguin interposar-se amb notificació a la persona interessada en el mode i forma legalment previst, indicar que és intenció d'esta Conselleria

dictar resolució expressa i notificar-la en el termini màxim establert en la normativa reguladora del corresponent procediment i d'adoptar quantes mesures anaren necessàries per a eliminar tota anormalitat en la tramitació dels expedients, no obstant això ha de destacar-se que l'actual volum de procediments que es troben en tramitació dificulta la resolució dels mateixos dins del termini establert.

Una vegada resolt l'expedient es notifica amb promptitud als interessats, sent rigorosos quant al compliment dels requisits formals. Respecte al contingut de les resolucions, s'arreglen totes les indicacions que s'establixen en la normativa, motivació, congruència, recursos que poden exercir en cas de discrepància els interessats, així com els òrgans davant els quals podran interposar-se.

S'accepta la **RECOMANACIÓ d'acomodar l'actuació administrativa als principis arreplegats en l'article 103 de la Constitució** i al respecte s'informa que l'actuació d'esta Conselleria està subjecta a les lleis i al marc legal vigent regint-se per la màxima simplificació possible dels procediments i evitant la realització de tràmits, formalismes o diligències innecessàries per a aconseguir els objectius i els fins encomanats a esta. La tramitació dels procediments es realitza de la manera més eficient i ràpida possible amb els recursos materials i personals dels quals es disposen.

I quant a la **RECOMANACIÓ que es done una resposta expressa i motivada als escrits presentats per D.(...)**, abordant i resolent totes i cada una de les qüestions plantejades en ells respecte al procediment iniciat amb data 11/10/2024, notificant a la persona interessada la resolució que s'adopte i informant-lo dels recursos que li cal exercir en cas de discrepància amb el seu contingut, 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

L'obligació legal de resoldre els diferents procediments és un dret dels administrats i un deure de l'Administració examinar les diferents sol·licituds i que els òrgans competents donen resposta puntual i motivada a les diferents peticions, notificant a la persona interessada la resolució que s'adopte sobre les mateixes que incloga la informació dels recursos que podria exercir en cas de discrepància amb el seu contingut.

Arribats a este punt es fa evident que des de la Conselleria no s'han realitzat les actuacions necessàries per a atendre les recomanacions del Síndic contingudes en la Resolució de consideracions de 14/05/2026. Este comportament ha impedit aconseguir, de manera efectiva, la satisfacció dels drets reclamats per la persona promotora de la queixa.

En este sentit, resulta convenient recordar el contingut de l'article 35 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges, que disposa en els apartats 1 i 2:

Article 35. Obligació de respondre

1. En tots els casos, els subjectes investigats estaran obligats a respondre per escrit al síndic o a la síndica de Greuges, en un termini no superior a un mes, que es computarà de conformitat amb les previsions de la normativa estatal sobre procediment administratiu comú de les administracions públiques.
2. Les respostes hauran de manifestar, de forma inequívoca, el posicionament dels subjectes investigats respecte de les recomanacions o suggeriments continguts en les resolucions. Si es manifestara la seua acceptació, es faran constar les mesures adoptades per al seu compliment. La no-acceptació haurà de ser motivada.

Així mateix, cal referir-se a l'article 39 de la citada llei que considera que hi ha falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan, en els terminis establits per a això, no s'atenguen, malgrat haver-los acceptat, les recomanacions o els suggeriments efectuats des de la institució.

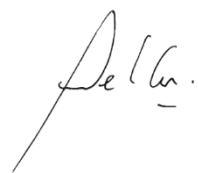
Atés el que s'ha exposat en l'informe de 18/06/2026, no podem considerar que l'Administració haja donat compliment a l'obligació que li imposa l'article 35 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges, per entendre que la seua resposta és clarament insatisfactòria per a les finalitats del present procediment de queixa.

És cert que s'accepten totes i cada una de les recomanacions realitzades pel Síndic de Greuges en la Resolució de data 14/05/2026, però la seua efectivitat es demora sense oferir una solució real i efectiva que permeta complir amb el deure de dictar i notificar una resolució administrativa en el termini establert.

La Llei 2/2021, de 26 de març, que regula les facultats específiques de la institució del Síndic de Greuges, ens permet, en l'article 41.d), fer públics els suggeriments i les recomanacions emesos i el seu incompliment quan una administració pública —haja acceptat la nostra resolució o no— no duga a terme les actuacions necessàries per a atendre'ls, tal com ocorre en el cas present. En conseqüència, esta Resolució de tancament, juntament amb la Resolució de consideracions, es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

D'esta manera, tota la ciutadania, inclosos els membres de les Corts Valencianes, podrà conèixer la desatenció de les actuacions proposades pel Síndic en este procediment.

En atenció al que hem exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'esta resolució a totes les parts, i declarem la vulneració, per part de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, dels drets de la persona interessada a obtindre una resolució del procediment que es reclama dins del termini legalment previst, mitjançant una resolució dictada per l'òrgan competent, completa, congruent, motivada i que indique els recursos que puguem interposar-se en contra, i el seu 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.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana