

"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** 2504529  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora PIA

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 21/11/2025 fue presentada la queja, en relación con la demora de la Administración autonómica competente en resolver el programa individual de atención de la persona titular de la queja, de 100 años y en situación de dependencia con reconocimiento de grado 3 desde 23/07/2025.

Si bien desde el 13/04/2023 junto con la presentación de la solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, igualmente solicitó el Servicio de Atención Residencial. Es por ello que reclamó de nuevo, tras el agravamiento de salud, a través de los servicios sociales municipales, el servicio de atención residencial mediante trámite de urgencia, habiéndose desestimado dicha solicitud.

Por ello, el 02/12/2025 emitimos la Resolución de Inicio de Investigación que fue notificada a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitándole información sobre los hechos expuestos.

Transcurrido ampliamente el plazo de que disponía para ello, registramos el informe solicitado. Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando transcurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

En su informe, la Conselleria manifestó expresamente que:

Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 13 de abril de 2023 presentó una solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia instando al reconocimiento de un Servicio de Atención Residencial, con fecha 30 de agosto de 2023 le fue reconocido un GRADO 2 de dependencia y con fecha 23 de julio de 2025 un GRADO 3; pero, desgraciadamente, no se podrá emitir resolución sobre su Programa Individual de Atención (PIA) debido al fallecimiento de la persona dependiente con fecha 25 de noviembre de 2025.

Lamento que debido a una injusta demora no se hayan podido resolver el PIA antes del fallecimiento de la persona dependiente. Esta imposibilidad no significa que se hayan

perdido todos los derechos generados ni que los costes que haya ocasionado la demora queden sin resarcimiento. Tras el fallecimiento de la persona titular del expediente, sus herederos son los acreedores de estos derechos y, a este efecto, podrán personarse en el procedimiento.

Para solicitar los derechos que pudieran corresponder a su causante, los herederos de (...) pueden informarse de la documentación a presentar en la correspondiente nota informativa publicada en la sección «dependencia» de la página web de esta Conselleria (<https://breu.gva.es/b/k0IU7-Eg>) o bien dirigirse a los Servicios Sociales de su Ayuntamiento o zona de cobertura donde les indicarán, igualmente, los trámites a realizar.

Los motivos por los cuales no pudo resolverse la solicitud del Servicio de Atención Residencial fue la existencia de listas de espera en las residencias solicitadas por la persona dependiente, que impidieron que la unidad administrativa competente pudiera llegar a ofrecerle una plaza en alguna de ellas indicarán, igualmente, los trámites a realizar.

Efectivamente, tras el triste fallecimiento de la persona en situación de dependencia, no resulta posible la continuación del procedimiento, pero corresponde a las personas herederas reclamar los derechos económicos que hubiesen podido corresponderle. Para ello, pueden dirigirse, tal y como recoge el informe de la Administración, bien a los Servicios Sociales de su localidad, bien realizar la solicitud telemáticamente en el enlace que ha hecho constar.

Si una vez presentada la solicitud no recibiese respuesta expresa en el plazo de 3 meses desde su registro, puede volver a dirigirse a esta institución para que abramos un nuevo expediente de queja.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración de la Conselleria conforme a lo establecido en el artículo 39.1. a de la Ley 2/2021, ya citada

Para cualquier aclaración que pueda precisar, puede contactar con la Oficina de Atención Ciudadana del Síndic a través de nuestro número de teléfono gratuito 900 21 09 70.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana