

"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 2504570
Materia Servicios sociales
Asunto Falta de respuesta. Retroacción PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 25/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504570. 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 02/12/2025 solicitamos a la administración autonómica que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Transcurrido el plazo establecido sin aportar el informe requerido ni solicitar ampliación del plazo para ello, 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 Conselleria:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.
2. **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.
3. **RECOMENDAMOS** que acomode la actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la Constitución.
4. 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 expediente VA3544302023V1 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 10/02/2026 se registró de entrada escrito de la administración autonómica en respuesta a las recomendaciones realizadas y en el que se manifiesta:

Respecto al **RECORDATORIO de la obligación legal** de colaborar con esa institución, facilitando la información solicita y contestando a las recomendaciones, cabe indicar que la voluntad de este centro directivo es remitir en plazo un informe detallado de todos los hechos que motivan la apertura de un procedimiento de queja ante esa Institución.

En cuanto al **RECORDATORIO de la obligación legal** de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la normativa reguladora del correspondiente procedimiento y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anomalía en la tramitación de los expedientes, esta Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia debe destacar que el actual volumen de procedimientos que se encuentran en tramitación dificulta la resolución de los mismos dentro del plazo establecido.

Por lo que se refiere a la primera **RECOMENDACIÓN** de acomodar la actuación administrativa a los principios recogidos 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 segunda **RECOMENDACIÓN** y contestando a la solicitud inicial indicar que según consta en el expediente a nombre de (...) por resolución de 30 de agosto de 2023 se resolvió su solicitud de reconocimiento de dependencia reconociéndole GRADO 3.

El 21 de diciembre de 2023 se resolvió la terminación del expediente y el archivo del mismo, por el fallecimiento de la interesada el 6 de noviembre de 2023.

No consta en el expediente solicitud de derechos económicos pendientes. Si sus herederos consideran que existe alguna cantidad pendiente de reconocimiento, derivada de la atención que ha recibido su familiar, 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://inclusio.gva.es/es/web/dependencia/derechos-economicos-pendientes>) o bien dirigirse a los Servicios Sociales de su Ayuntamiento o zona de cobertura donde les indicarán, igualmente, los trámites a realizar.

Del referido informe se dio traslado a la persona interesada que manifestó su preocupación por la aportación de documentos que habían desaparecido a consecuencia de la DANA.

En este sentido y respecto a las mismas cabe indicar que la persona interesada se deberá dirigir a la Conselleria manifestando la imposibilidad de aportar determinada documentación que ha resultado afectada y ello con independencia de que a la vista del informe se haga evidente que desde la Conselleria 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.

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.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no ha colaborado con esta institución pues no nos ha enviado los informes que le solicitamos, sin que conste tampoco el cumplimiento de nuestras consideraciones

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