

"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 2600317
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Retroacción PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 21/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600317, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se recogía la queja por la demora en la tramitación de la responsabilidad patrimonial presentada el 30/06/2025.

La titular manifestaba que su madre debía cobrar 153€ a partir del 08/12/2021, en concepto de prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales correspondientes al grado I de dependencia, pero nunca llegó a cobrarlos, presentando una reclamación de cobro el 13/06/2025, sin que obtuviera respuesta. Posteriormente, se le reconoció el grado 2 de dependencia, aunque no recibió la revisión de programa individual de atención. Finalmente, su madre falleció el 23/09/2024.

Por ello, el 29/01/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto, plazo que ampliamos un mes mediante resolución de 24/02/2026 a petición de la Conselleria de la misma fecha.

El 07/04/2026 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el que, en resumen, exponía que:

- Según consta en el expediente de dependencia a nombre de (...) con fecha 30 de junio de 2025 la persona titular presentó una solicitud de derechos económicos pendientes a favor de herederos de personas dependientes fallecidas; pero a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.
- Esta solicitud se encuentra en el departamento competente que procederá a resolver según orden cronológico de expedientes completos. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con las personas interesadas por el medio más eficaz, para así agilizar al máximo este trámite.
- Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud, se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla, ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

El 18/05/2026 dictamos [resolución de consideraciones](#) en la que formulamos las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia:

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.

RECOMENDAMOS que acomode la actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la Constitución.

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 23/01/2025 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.

En la citada resolución recordamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación de «enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta».

En el informe remitido, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía:

En contestación a la resolución de consideraciones remitida por esa Institución, en lo que se refiere al RECORDATORIO del 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, indicar que es intención de esta Conselleria 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, sin embargo debe destacarse que el actual volumen de procedimientos que se encuentran en tramitación dificulta la resolución de los mismos dentro del plazo establecido.

Una vez resuelto el expediente se notifica con prontitud a los interesados, siendo rigurosos en cuanto al cumplimiento de los requisitos formales. Respecto al contenido de las resoluciones, se recogen todas las indicaciones que se establecen en la normativa, motivación, congruencia, recursos que pueden ejercer en caso de discrepancia los interesados, así como los órganos ante los que podrán interponerse.

Sobre 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.

Y en cuanto a la segunda RECOMENDACIÓN, de que se dé una respuesta expresa y motivada a los escritos presentados por (...), abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones planteadas en ellos respecto al procedimiento iniciado el 30/06/2025 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, tal y como se indicó en el anterior informe, según consta en el expediente de dependencia a nombre de (...), con fecha 30 de junio de 2025 su hija (...) presentó una solicitud de derechos económicos pendientes a favor de herederos de personas dependientes fallecidas; pero a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 18/05/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora, la inactividad de la Administración o la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente las personas dependientes y sus familias. La privación de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas dependientes, además de impedirles el pleno disfrute de tales derechos, afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

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 de les Corts Valencianes, 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.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana