

"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 2600599**Materia** Servicios sociales**Asunto** Dependencia. Solicitud de derechos económicos pendientes.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 05/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600599. En él, se presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de derechos económicos pendientes que el autor de la queja presentó el 25/04/2025.

Del examen de la documentación aportada a esta institución se extraía que el 26/04/2024 la persona en situación de dependencia (madre del interesado) solicitó el reconocimiento de la Prestación Vinculada al Servicio de Atención Residencial, pero el 05/03/2025 se produjo su fallecimiento sin que hubiese recibido respuesta expresa a su resolución y habiendo estado ingresada en la residencia Savia, de Xirivella, desde el 01/02/2024.

En la Resolución de Inicio de investigación señalamos que la instancia presentada el 25/04/2025, cuya falta de respuesta constituye el objeto de esta queja, es la de "solicitud de derechos económicos pendientes en favor de la persona en situación de dependencia con Programa Individual de Atención resuelto (resuelto)" a pesar de que se presentó cuando la persona ya había fallecido y falleció sin PIA.

Por ello, el 13/02/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria expuso, sustancialmente, que, efectivamente, constaba que consta que con fecha 25 de abril de 2025, presentó una solicitud de derechos económicos pendientes a favor de herederos de personas en situación de dependencia fallecidas con programa individual de atención (PIA) resuelto; pero que aún no se había emitido la resolución que debía poner fin al procedimiento.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se nos comunicaba que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no era posible indicarla.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 13/04/2026 en el que, sustancialmente, se reiteró en su escrito de queja, mostrando su disconformidad con el hecho de que la Administración ni siquiera precisase el plazo en el que resolvería la solicitud.

2 Conclusiones de la investigación

En el momento de emitir la presente Resolución no tenemos constancia de que la Administración haya resuelto la solicitud de derechos económicos pendientes en favor de herederos que es objeto de esta queja, formulada el 25/04/2025.

Por todo ello, concluimos que la Administración ha incumplido los siguientes preceptos:

En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:

- Incumplió la obligación de resolver la solicitud de nuevas preferencias de fecha 26/04/2024, que debió resolver en el plazo de 6 meses.

En relación con la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se han producido los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver la reclamación de derechos económicos pendientes desde la fecha de su presentación (25/04/2025); plazo que rige cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, como ocurre en este caso.
- Se ha incumplido la obligatoriedad del cumplimiento de los términos y plazos establecidos en las Leyes.

Finalmente, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos del titular de la queja. En concreto:

- El derecho a una buena Administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).
- El derecho subjetivo al reconocimiento de la situación de dependencia y al acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye 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 y 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.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la presunta

inactividad o mala actuación de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

3 Consideraciones a la Administración

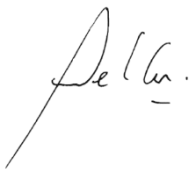
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo de 3 meses establecido en el art. 21.3 de la Ley 39/2015 anteriormente citada, y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anormalidad en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que emita y notifique, en los términos que proceda, la resolución de la solicitud de derechos económicos pendientes en favor de herederos presentada el 25/04/2025.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a 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.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana