

"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 2602918
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Retroactividad.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 08/06/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602918. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver el procedimiento iniciado por solicitud el 05/11/2024 de retroactividad de los derechos económicos que se debían reconocer a los herederos de una persona fallecida con PIA aprobado, y que fue objeto de un procedimiento anterior que finalizó por [Resolución de cierre de la queja nº 2502087, de 04/11/2025](#).

Por ello, el 16/06/2026 solicitamos a la Conselleria que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 17/07/2026 dictamos Resolución concediendo la ampliación del plazo para la presentación del informe requerido a solicitud de la administración autonómica, pero no fue aportado.

2 Conclusiones de la investigación

Transcurrido en exceso el plazo de resolución de la solicitud formulada el 05/11/2024 la Administración autonómica ha incumplido el deber de resolver en plazo, lo que supone una vulneración del derecho a obtener una respuesta expresa de la Administración a la que se dirige y a que las Administraciones públicas traten los asuntos que les afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración.

Así 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 y que es objeto de esta queja.

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 abonar la totalidad de los efectos retroactivos del programa individual de atención (PIA) de la interesada.

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, el 05/11/2024, 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 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.

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.

Finalmente, debemos hacer referencia a la conducta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en la tramitación de la queja.

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:
No se facilite la información o la documentación solicitada (...).

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 16/06/2026, plazo posteriormente ampliado por Resolución de 17/07/2026, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los

informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Consideraciones a la Administración

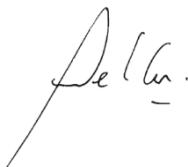
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de facilitar al Síndic de Greuges el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se está indagando, de acuerdo con lo previsto en el artículo 37 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo establecido.
3. **SUGERIMOS** que emita y notifique la resolución de la solicitud de derechos económicos pendientes en favor de herederos presentada el 05/11/2024.
4. **SUGERIMOS** que adopte las medidas organizativas y de dotación de medios personales y/o materiales que resulten precisas para que, en situaciones futuras similares, se reaccione con prontitud ante las reclamaciones de responsabilidad patrimonial que se formulen ante esa Conselleria.

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