

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

**Queja** 2403555  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Responsabilidad Patrimonial. Demora.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 20/09/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403555. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución expresa del expediente de Responsabilidad Patrimonial derivado del expediente de dependencia de su padre, **RPDO 4863/2019**.

Junto al escrito inicial de queja la interesada aportó a esta institución la copia de los correos electrónicos intercambiados con personal de la Conselleria, de los que se extrae que el expediente se encuentra completo y que el 10/06/2022 fue enviado al Servicio de procedimientos especiales, para la fase de instrucción.

En el mismo correo se indicó expresamente a la interesada que podía consultar el estado del mismo al instructor/a del expediente a través del email: [instruccion\\_rpd@gva.es](mailto:instruccion_rpd@gva.es), indicando en el email el número de expediente. Sin embargo, la promotora de la queja manifestó que nunca había recibido respuesta desde esta dirección de correo electrónico a pesar de haber solicitado información con fechas 06/05/2024 y 21/07/2024.

Por todo ello, emitimos la Resolución de inicio de investigación que fue notificada a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitándole que, en el plazo de un mes, nos informara sobre los hechos expuestos.

En su informe, remitido a esta institución fuera del plazo establecido a tal efecto en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión, la Conselleria manifestó:

- Respecto de la fecha en la que se resolvió el inicio del expediente, que la Directora General de Atención Primaria y Autonomía Personal firmó la resolución de inicio del procedimiento de oficio con fecha **21 de octubre de 2019**.
- Respecto de la fecha en que se remitió el expediente al Servicio de Procedimientos Jurídicos Especiales, que se realizó el 10 de junio de 2022.
- Respecto al estado actual del expediente y el último trámite realizado, que el expediente se encuentra en fase de instrucción en la unidad administrativa competente tras lo cual se emitirá la correspondiente propuesta de resolución para finalmente resolver lo que proceda.
- Respecto de la fecha prevista para resolver y notificar a los herederos, se indicó que la tramitación se realiza por riguroso orden de entrada y que el Servicio Jurídico de Procedimientos Especiales se encontraba resolviendo expedientes del año 2018-2020 en materia de responsabilidad patrimonial.

- Por último, respecto de si a través del correo electrónico facilitado a la interesada y al que la misma se había dirigido, se facilitaba información a la ciudadanía sobre el estado de los expedientes, se nos informó de que actualmente dicho correo electrónico no está en funcionamiento. Los interesados en los procedimientos de responsabilidad patrimonial pueden plantear sus consultas a través del email: [dg\\_dependencia@gva.es](mailto:dg_dependencia@gva.es).
- No obstante, se indicó expresamente que “con fecha de registro de salida de 31 de octubre de 2024 (núm. 302711) se remitió un escrito de contestación a la reclamación presentada por (...) en fecha 17 de septiembre de 2024”.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución de Consideraciones.

## 2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se extrae que el expediente de Responsabilidad Patrimonial que es objeto de esta queja se inició el 21/10/2019 y se encuentra, actualmente, en fase de instrucción, encontrándose la Administración resolviendo expedientes del año 2018-2020 en materia de Responsabilidad Patrimonial.

Concluimos, por tanto, que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido los siguientes preceptos:

### En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha incumplido el plazo máximo de seis meses para resolver los procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial (artículos 21.2 y 91.3 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Se ha incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes (artículo 29 de la Ley 39/2015).
- Se ha incumplido la adopción de las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos (artículo 20.1).
- Se ha incumplido el artículo 71 que establece que el procedimiento está sometido al principio de celeridad y que se impulsará de oficio en todos sus trámites.

Por tanto, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. En concreto, los derechos de la interesada en el procedimiento administrativo y 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).

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en el plazo de un mes, un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.
- 2. ADVERTIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 39.4 de la Ley 2/2021, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, la falta de colaboración se hará constar en el informe anual que emita esta institución.
- 3. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido y que los plazos establecidos en las Leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos.
- 4. RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas oportunas para resolver la bolsa de expedientes de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia que se encuentran pendientes de resolución en los que haya transcurrido el plazo máximo de 6 meses desde su inicio.
- 5. SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el inicio del expediente de Responsabilidad Patrimonial RPDO 4863/2019, proceda, con carácter urgente, a emitir y notificar su Resolución a la interesada.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana