

"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** 2500125

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Dependencia. Responsabilidad Patrimonial.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 13/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500125. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta a la Reclamación de Responsabilidad Patrimonial en materia de dependencia **que formuló con fecha 08/05/2024**.

Se da la circunstancia de que, con anterioridad, se tramitó en esta institución la queja número 2401209 cuyo objeto era la falta de resolución expresa del recurso de reposición presentado por la interesada, con fecha 29/02/2024, contra la Resolución del expediente de Responsabilidad Patrimonial RPDO 4085/2020, de fecha 23/01/2024, de no procedencia de indemnización, por no haber quedado acreditado quién o quiénes ostentaban la condición de herederos de la persona dependiente fallecida.

En la referida queja emitimos la [Resolución de cierre de la queja nº 2401209, de 26/09/2024](#), después de la que la Conselleria nos informara de que el recurso fue resuelto por la Directora General de Dependencia y de la Personas Mayores con fecha de 12 de marzo de 2024.

Por ello, ante una nueva falta de respuesta de la Conselleria, el 29/01/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria manifestó, expresamente, que:

Con fecha 30 de enero de 2025 se ha recibido resolución de inicio de investigación formulada por el Síndic de Greuges respecto a la queja núm. 2500125 iniciada a instancia de (...) en relación con el expediente de responsabilidad patrimonial RPDO/4085/2020 relacionado con el expediente de dependencia de (...).

Referente a la queja presentada por la persona interesada en fecha 8 de mayo de 2024, examinada la documentación obrante en el expediente se comprueba que la misma no fue contestada al haber sido resuelto el recurso de reposición en fecha 12 de marzo de 2024, y por tanto contestado el motivo de presentación de dicha queja.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo señalando que lo que reclamaba era la respuesta a la nueva reclamación de responsabilidad patrimonial formulada con fecha 08/05/2024 y no al expediente número RPDO 4085/2020 al que la Conselleria había aludido en su respuesta.

Dado que la Conselleria se refirió al escrito de la interesada como "la queja presentada en fecha 8 de mayo de 2024", efectuamos un requerimiento de mejora a la interesada para que nos aportara la copia de la Reclamación presentada; documentación que nos remitió con fecha 08/05/2025.

## 2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se concluye, porque así lo ha reconocido la propia Conselleria, que no ha dado respuesta expresa a la Reclamación de Responsabilidad Patrimonial en materia de dependencia formulada por la interesada con fecha 08/05/2024.

De la respuesta de la Administración se infiere que consideró dicha Reclamación de Responsabilidad Patrimonial “una queja” y no dio respuesta expresa porque, según manifestó, el motivo de la queja había quedado respondido ya en la resolución del recurso de reposición que, con anterioridad, la interesada había formulado contra la resolución del expediente RPDO 4085/2020 (con la que se declaró la no procedencia de indemnización por responsabilidad patrimonial en materia de dependencia por no quedar acreditado el daño y perjuicio causado económicamente, evaluable e individualizado atendiendo a que en el expediente señalado no queda acreditado quien o, en su caso, quienes ostentan la condición de herederos de la persona dependiente fallecida).

Con carácter previo, debemos recordar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 35 del DECRETO 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el registro general de la respectiva Conselleria afectada. Quiere esto decir que, en cualquier caso, debería haber dado respuesta expresa.

Pero, además, del escrito registrado en fecha 08/05/2024 (cuya copia, recordamos, fue requerida a la interesa por esta institución) no se deduce en modo alguno, su voluntad de formular una queja. También recoge el artículo 30 del Decreto 41/2016 qué escritos tendrán la consideración de queja y lo hace en los siguientes términos:

Tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que las ciudadanas y ciudadanos realicen **únicamente** manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones de la Generalitat, que constituya falta de calidad en el servicio prestado

El escrito que la interesada presentó el 08/05/2024 se registra como “Solicitud Responsabilidad Patrimonial Impago Dependencia” y en el Expone la interesada hizo constar, de forma manuscrita, el siguiente texto:

Se presenta, dentro de plazo, puesto que el mismo quedó interrumpido por la tramitación de otro expediente, solicitud de responsabilidad patrimonial por impago de dependencia de (...)

A la solicitud se acompañó, además, el Modelo de Domiciliación Bancaria, la Declaración Responsable de haber recibido atención por persona cuidadora no profesional **para tramitación de responsabilidad patrimonial** y el Documento de Declaración de Herederos para designar un

representante ante la Administración (se adjunta). Todos estos son documentos que, según la información facilitada a la ciudadanía en [Responsabilidad Patrimonial en materia de dependencia - Dependencia - Generalitat Valenciana](#) deben acompañarse a la Reclamación de Responsabilidad Patrimonial. En consecuencia, la voluntad de la interesada resulta inequívoca.

Cuestión distinta es que hubiese prescrito su derecho a reclamar, o que la solicitud no reuniese los requisitos establecidos (en cuyo caso, habría de haberse requerido a la interesada su subsanación), o que concurriese cualquier otro motivo de inadmisión, pero la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece, en su artículo 21, que la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación.

Además, en los casos de procedimientos de responsabilidad patrimonial, será necesario, conforme a lo establecido en el artículo 91, que la resolución se pronuncie sobre la existencia o no de la relación de causalidad entre el funcionamiento del servicio público y la lesión producida y, en su caso, sobre la valoración del daño causado, la cuantía y el modo de la indemnización, cuando proceda, de acuerdo con los criterios que para calcularla y abonarla se establecen en el artículo 34 de la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público.

### 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 dictar resolución expresa y notificarla, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que emita y notifique resolución expresa, en los términos que proceda, de la Reclamación de Responsabilidad Patrimonial interpuesta por la interesada con fecha 08/05/2024.

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