

"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** 2500713  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Responsabilidad patrimonial. Herederos. Demora

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 17/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500713, reiteración de otras dos anteriores, la 2003941 y la 2302599, cerradas sin que la Conselleria competente hubiera resuelto el problema planteado. Los hechos son los siguientes:

- La promotora nos comunicaba que su marido, en fecha 6 de julio de 2017, presentó una solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, a los efectos de percibir las ayudas y prestaciones previstas en la ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Sin embargo, el 31/03/2019, más de 20 meses después, falleció sin haber recibido prestación ni recurso alguno por parte de la administración.
- Los herederos presentaron el 07/11/2019, ante la Administración autonómica, una reclamación de responsabilidad patrimonial por los hechos descritos y la única respuesta que obtuvieron fue que el 11/06/2020 se había iniciado otro expediente de oficio sobre este mismo asunto asignándole la numeración RPDO 1539/2020, indicándoles que se resolvería el procedimiento de oficio por ser más ágil y rápida su resolución. Sin embargo, transcurridos más de 56 meses desde el inicio del expediente de oficio, seguían sin resultado alguno.

Por ello, el 17/02/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. Sin embargo, agotada dicho plazo, continuábamos sin recibir la respuesta solicitada, circunstancia que consideramos como una falta de colaboración, a tenor de lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500713, de 07/04/2025](#) sugiriendo que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda procediera a emitir y notificar la Resolución del expediente RPDO 1539/2020, iniciado de oficio el 11/06/2020.

Tras esta resolución recibimos, fuera de plazo, el informe solicitado inicialmente en el que se nos comunicaba lo siguiente:

(...) Una vez aportada la documentación por los interesados y revisada la misma, el procedimiento se encuentra pendiente de instrucción en la unidad administrativa competente.

Respecto de si disponemos de toda la documentación para dictar la resolución del expediente RPDO 1539/2020, indicar que la persona interesada presentó la documentación necesaria para tramitar el expediente en tiempo y forma. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la

tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Teniendo en cuenta la fase del procedimiento administrativo en la que se encuentra su expediente, el mismo será resuelto tan pronto como la organización del servicio lo permita y con la menor demora posible, no siendo posible estimar la fecha en la que se resolverá el mismo, dado que actualmente existe un gran volumen de expedientes.

Respecto a las causas que han impedido su resolución expresa en el plazo máximo de 6 meses, el procedimiento de responsabilidad patrimonial es un procedimiento administrativo que se tramita conforme a la Ley 39/2015, de 1 octubre, del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas, estando la Administración obligada a dictar resolución expresa y a notificarla. En estos momentos y de acuerdo con las exigencias en cuanto a la tramitación electrónica que determina la propia ley, se está trabajando en un modelo de gestión informatizada de expedientes administrativos que facilite tanto la gestión como el seguimiento de los expedientes en materia de responsabilidad patrimonial derivada de la dependencia. Pero mientras este se finaliza por los órganos competentes en materia de tramitación electrónica de la Generalitat y se pone en funcionamiento, la tramitación de los mismos se realizará con los medios personales y materiales de los que se dispone hasta la fecha. No obstante, está previsto que la aplicación informática esté operativa este mismo año.

Respecto de la fecha en la que se procederá a dictar la correspondiente resolución del expediente, se informa que la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia se realiza por riguroso orden de entrada no siendo posible estimar la fecha en la que se resolverá el mismo, dado que actualmente existe un gran volumen de expedientes.

La unidad administrativa competente de esta Dirección General se encuentra instruyendo los expedientes que quedan pendientes de los años 2018 y 2019 con la previsión de continuar, en breve, con la instrucción de los expedientes del año 2020, lo que esperamos poder realizar con el módulo de gestión de los expedientes de responsabilidad patrimonial ya operativo en la aplicación informática «ADA»

Dimos traslado del informe completo a la persona interesada por si deseaba realizar alguna alegación.

Transcurrido ampliamente el plazo máximo fijado para dar respuesta a la Resolución de consideraciones no hemos recibido respuesta por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, mostrando de nuevo una falta de colaboración con esta institución.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 07/04/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha colaborado debidamente con esta institución dando respuestas, o en plazo, a los requerimientos efectuados, y ha incumplido nuestras principales consideraciones al no tener constancia de que el expediente RPDO 1539/2020 se haya resuelto después de prácticamente 5 años de tramitación.

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