

"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** 2501061  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora tramitación. Responsabilidad patrimonial.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el 10/03/2025 la persona promotora de la queja presentó un escrito al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos comunicaba que la suegra de la persona promotora de la queja, en fecha 06/03/2019 presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia; no obstante, falleció el 13/04/2021 sin que se hubiese resuelto su solicitud.

Sus herederos presentaron una reclamación por responsabilidad patrimonial, asignándole la Administración autonómica competente el expediente de oficio número RPDO 1362/2021. En fecha 07/03/2022 los herederos aportaron la documentación que les requirió la administración autonómica competente; no obstante, no se había resuelto el expediente RPDO 1362/2021.

La presente queja es continuación de la número 2401516, que se cerró el 26/07/2024 sin que se resolviera el expediente RPDO 1362/2021.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su escrito, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.

Tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que nos comunicaban que no se había resuelto el expediente RPDO 1362/2021.

También nos comunicaban que se encontraban instruyendo los expedientes que quedaban pendientes de los años 2018 y 2019, con la previsión de continuar, en breve, con la instrucción de los expedientes del año 2020.

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

### 2 Conclusiones de la investigación

Transcurridos 4 años desde la apertura de oficio del expediente RPDO 1362/2021, el expediente continúa sin resolverse y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, ni tan siquiera puede prever una fecha para ello.

En ese sentido y tras la investigación que hemos llevado a cabo, entendemos que:

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

- Se ha incumplido el plazo de seis meses para resolver el expediente RPDO 1362/2021 (art. 21.2 y 91.3).
- Se ha incumplido la obligatoriedad del cumplimiento de términos y plazos de las Autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (art. 29).
- Se ha incumplido la obligatoriedad de garantizar el control de tiempos y plazos (art. 75.2).

La tramitación de quejas similares arroja datos muy preocupantes, al indicar que en la actualidad «la Dirección General se encuentra instruyendo los expedientes que quedan pendientes de los años 2018 y 2019».

En este contexto, todas las recomendaciones y sugerencias realizadas desde esta institución han perseguido adecuar la actuación de esa Conselleria al principio de eficacia y al sometimiento pleno a la ley y al derecho (artículo 103 de la Constitución Española).

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).

No es asumible, ni respetuoso con los derechos reconocidos, la demora de la Administración en resolver el expediente RPDO 1362/2021, iniciado por la propia administración.

### **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 resolver en el plazo máximo establecido en la normativa reguladora del correspondiente procedimiento y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anormalidad en la tramitación de los expedientes.
- 2. SUGERIMOS** la adopción de medidas que resulten necesarias para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de los expedientes.
- 3. SUGERIMOS** que, a la mayor brevedad posible, emita y notifique la resolución de cuantos expedientes de responsabilidad patrimonial se encuentren pendientes habiendo excedido el

plazo máximo de seis meses establecido para su resolución, según dicta el artículo 91.3 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

**4. SUGERIMOS** que, proceda a emitir y notificar la Resolución en el expediente RPDO 1362/2021.

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