

"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 2501362
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Responsabilidad patrimonial. Herederos. Demora. Reiteración de queja

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 01/04/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501362, en el que se nos comunicaba que la pretensión que justificó la apertura de una queja anterior, la nº 2003702, en esta institución seguía sin resolverse seis años después. Los hechos son los siguientes:

- Con fecha 11/04/2019, y en calidad de heredero de su madre fallecida, el interesado interpuso una reclamación de responsabilidad patrimonial por demora en resolver el expediente de dependencia de aquella, sin que la Conselleria hubiera resuelto sobre dicha reclamación.
- Refiere el interesado que su madre presentó el 19/09/2017 solicitud de reconocimiento de situación de dependencia, falleciendo un año después, el 09/10/2018 sin ni siquiera haber sido valorada.

En el transcurso de la anterior queja, la Conselleria nos comunicó que la solicitud de responsabilidad patrimonial del interesado fue recibida el 12 de abril de 2019, asignándole el número de expediente RPD 451/2019.

Por ello, el 02/04/2025 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, agotado dicho plazo, continuábamos sin recibir la respuesta solicitada, por lo que según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501362, de 19/05/2025](#) sugiriendo que procediera a emitir y notificar la Resolución del expediente RPD 451/2019, y que impulse, si no se ha realizado todavía, el programa informático que permita una rápida resolución de los expedientes de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia dada la demora que arrastran.

Posteriormente recibimos el informe solicitado inicialmente en el que nos trasladaba lo siguiente:

Una vez revisado el expediente, se indica que fue presentado en tiempo y forma y que se encuentra en fase de instrucción.

Los expedientes de responsabilidad patrimonial se resuelven 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.

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.

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.

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 y/o inicio de oficio 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».

(...)

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

En sus alegaciones, la persona interesada mostró su incredulidad y preocupación ante la grave demora de la administración en resolver estos expedientes.

En la respuesta a la Resolución de consideraciones no aportó novedad alguna y sólo se indicó que el programa informático que debe agilizar la resolución de estos expedientes está previsto que esté operativo esta anualidad.

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 19/05/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja pues continúa sin ver aprobada la Resolución que resuelva la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada, hace más de seis años, en abril de 2019.

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.

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.

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