



"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 2503024

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora tramitación. Responsabilidad patrimonial.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 04/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver el procedimiento de responsabilidad patrimonial, iniciado de oficio, núm. RPDO 83/2022 en materia de dependencia.

Por ello, el 06/08/2025 solicitamos a la referida Conselleria que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 02/09/2025 se registró de entrada en esta institución el informe de la administración en el que comunicaba:

De acuerdo con el artículo 65.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el procedimiento de responsabilidad patrimonial puede iniciarse de oficio en el caso de que el derecho a la reclamación del interesado no haya prescrito.

En este sentido se informa que mediante acuerdo de la Directora General de Atención Primaria y Autonomía Personal adoptado por delegación de firma de la Vicepresidenta y Consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas (resolución del 13 de noviembre de 2018), se inició de oficio este procedimiento de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia, asignándole el número de expediente RPDO/83/2022.

En el momento actual este expediente se encuentra pendiente de revisar la documentación aportada inicialmente por los interesados y de requerir su subsanación si se estima necesario tras la revisión, tras lo cual se procede a la instrucción de los expedientes completos y posterior resolución.

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 las 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 estos 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 y se eviten demoras en este sentido.

En relación a la fecha prevista para la resolución del expediente de responsabilidad patrimonial, dado el volumen de expedientes que se gestiona, no se puede determinar una fecha exacta de cuando terminará el expediente.

Respecto de la información solicitada sobre el número de expediente de reclamación de responsabilidad patrimonial que se está resolviendo actualmente, se comunica que la resolución de los mismos no es correlativa, debido a las particularidades que puede presentar la tramitación de un determinado expediente u otros factores que pueden alterar el orden numérico, como la presentación de documentos requeridos a los interesados y esenciales para dictar la correspondiente resolución que ponga fin al procedimiento en cuestión. En este sentido, cuando se precisa de forma imprescindible documentación para continuar con la tramitación y que el expediente esté completo, el personal competente, contacta con los interesados por el medio más eficaz, para así agilizar al máximo este trámite y evitar demoras innecesarias.

Si que podemos indicar que 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.

Trasladada dicha comunicación a la persona autora de la queja esta no ha formulado alegación alguna.

2 Conclusiones de la investigación

Transcurridos más de tres años desde el inicio, de oficio, de un procedimiento de responsabilidad patrimonial, la Administración autonómica no ha dictado resolución, como reconoce la Conselleria en la comunicación de 02/09/2025, lo que supone una vulneración del derecho a obtener una respuesta expresa de la Administración a la que se dirige y a que las Administraciones públicas traten los asuntos que les afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración.

El origen de la incoación del procedimiento de responsabilidad patrimonial deriva del derecho de los herederos al resarcimiento de los daños y perjuicios causados ante el fallecimiento de la persona solicitante del reconocimiento de una situación de dependencia, sin que la Administración valenciana hubiere dictado resolución que aprobase servicio o prestación alguna.

De la lectura de la comunicación remitida a esta defensoría por la administración se deduce que el volumen de las solicitudes y los medios de que se disponen impiden la resolución en plazo de los expedientes en materia de responsabilidad patrimonial derivados de situaciones de dependencia.

Sin embargo, es necesario precisar que los ciudadanos tienen derecho a exigir determinados patrones o estándares en el funcionamiento de la Administración. Las Administraciones Pùblicas tienen el deber administrativo de la diligencia debida lo que implica un correlativo derecho de los



ciudadanos a la proscripción de la inactividad administrativa. Este principio se basa en el concepto de buena administración, que implica que la administración debe actuar de manera diligente, resolver los asuntos en tiempo razonable y proporcionar una respuesta efectiva a las solicitudes y necesidades de los ciudadanos.

Como esta institución viene recordando reiteradamente a las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, la vigencia del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en conexión con el artículo 8 del mismo Estatuto de Autonomía y el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea) impone un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta y proscribe que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución.

La buena administración constituye uno de los principios rectores de la actuación administrativa y constituye, además, un derecho de los ciudadanos que ha de poder ejercitarse de forma real y efectiva, y como tal derecho, puede y debe ser reclamado de los poderes públicos competentes y es merecedor de protección. También la buena administración supone un correlativo deber para las Administraciones cuando actúan a través de sus representantes y empleados públicos, a los que cabe exigir responsabilidad por la tramitación y despacho de los asuntos cuya gestión tienen encomendada (artículos 20 y 21 de la LPACAP).

Señala el **Tribunal Supremo en Sentencia n.º 1931/2024, de 9 de diciembre, Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección Segunda, (recurso 441/2023) [STS, a 09 de diciembre de 2024 - ROJ: STS 6021/2024](#)** que:

Del derecho a una buena Administración pública derivan una serie de derechos de los ciudadanos con plasmación efectiva, no es una mera fórmula vacía de contenido, sino que se impone a las Administraciones públicas de suerte que a dichos derechos sigue un correlativo elenco de deberes a estas exigibles, entre los que se encuentran, desde luego, el derecho a la tutela administrativa efectiva (...)

En este sentido en la **Sentencia núm. 1909/2017 de 5 de diciembre de 2017, Sala de lo Contencioso- Administrativo, Sección Segunda (recurso 1727/2016), [STS, a 05 de diciembre de 2017 - ROJ: STS 4499/2017](#)** resuelve el **Tribunal Supremo** que:

“(...) Del derecho a una buena Administración pública derivan una serie de derechos de los ciudadanos con plasmación efectiva, no es una mera fórmula vacía de contenido, sino que se impone a las Administraciones públicas de suerte que a dichos derechos sigue un correlativo elenco de deberes a estas exigibles, entre los que se encuentran, desde luego, el derecho a la tutela administrativa efectiva y, en lo que ahora interesa sobre todo, a una **resolución administrativa en plazo razonable** [siendo así que] al menos resulta procedente dejar apuntado que en atención a las circunstancias de cada caso, bajo el prisma de los anteriores principios, **la dilación no razonable y desproporcionada** en la remisión del expediente para ejecución de la resolución estimatoria del órgano económico administrativo no puede resultar jurídicamente neutral sino que deberá extraerse las consecuencias jurídicas derivadas».



Por otro lado, cabe destacar que la exigencia de responsabilidad patrimonial a las Administraciones Públicas deriva del artículo 106.2 de la Constitución:

Los particulares, en los términos establecidos por la ley, tendrán derecho a ser indemnizados por toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos.

Su regulación pormenorizada la encontramos en las Leyes 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP) y 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, ambas de 1 de octubre. Por lo que ahora nos interesa, el artículo 91.3 de la LPACAP, señala:

Transcurridos **seis meses** desde que se inició el procedimiento sin que haya recaído y se notifique resolución expresa o, en su caso, se haya formalizado el acuerdo, podrá entenderse que la resolución es contraria a la indemnización del particular.

Por tanto, teniendo en cuenta que el inicio del procedimiento puede situarse en el año 2022 el mismo debería haber quedado resuelto en el año 2022 mediante el dictado de resolución expresa, con todos los requisitos propios de los actos administrativos. Esta resolución expresa no puede quedar sustituida por los efectos negativos del silencio administrativo, pues los mismos operan a modo de ficción jurídica únicamente para posibilitar el acceso a los recursos que puedan interponerse.

El silencio administrativo es una práctica que genera en las personas una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los artículos 9.3 y 24.1 de la Constitución española), que las obliga finalmente a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo por ello en inoperante la vía administrativa.

En este sentido, las defensorías del pueblo entendiendo que la buena administración es una condición esencial para la plena vigencia del derecho de defensa, incluyeron en la [Declaración programática y Decálogo de las XXXVII Jornadas de coordinación de Defensorías del pueblo](#) (Vitoria, Octubre 2024) que:

La buena administración es esencial para fomentar la confianza en las instituciones públicas y el correcto funcionamiento del Estado de Derecho. La administración debe asumir la responsabilidad en la que pueda incurrir y reconocer sus propios errores, pedir disculpas, en su caso, y reparar el daño causado.

El **derecho a una buena administración** guarda una especial relación con el derecho a la tutela judicial efectiva, a cuya redefinición debe contribuir, pues **nadie debería ser obligado a litigar para obtener aquello a lo que tiene derecho**.

Así el artículo 21 de la LPACAP establece la obligación de la Administración de dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, resolución que habrá de dictarse dentro del plazo máximo que fije la correspondiente normativa reguladora y, en su defecto, en el plazo máximo de tres meses.



En el presente caso, la Administración dispone de un plazo más amplio, concretamente de 6 meses, para resolver los procedimientos de responsabilidad patrimonial (artículo 91.3 de la LPACAP). Este plazo ha sido superado con creces sin que se ofrezca justificación ninguna para esta demora.

Es precisamente la tutela administrativa a la que se refiere la sentencia del Tribunal Supremo antes citada la que ha desaparecido por completo ante el silencio de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. El régimen del silencio administrativo, en este caso negativo, no da lugar una verdadera resolución desestimatoria, sino que únicamente permite la interposición de los recursos que procedan. La falta de resolución expresa impide conocer los razonamientos y argumentos que conducen a la Administración a desestimar, por esta vía artificial del silencio administrativo, las pretensiones de los administrados.

Por ello, se vulnera también el artículo 35 de la LPACAP, precepto que establece la obligación de la Administración de motivar sus actos de forma adecuada y comprensible, dando respuesta razonada, completa y congruente con las pretensiones deducidas por los interesados, a fin de que éstos conozcan los razonamientos, referidos tanto a los hechos como a las normas jurídicas aplicables, que conducen a la decisión administrativa de que se trate. Esta obligación de motivar no queda cumplida mediante el recurso a fórmulas rituarias o estereotipadas que, en la práctica, suelen contener un elevado nivel de ambigüedad e inconcreción. Desde luego, el silencio administrativo que se ha producido, en su sentido negativo o desestimatorio, impide conocer con certeza la posición de la Administración.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella y ha de ofrecer al ciudadano una respuesta directa, rápida, exacta y legal. La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato recogido en el artículo 103 de la Constitución, según el cual la Administración debe servir con objetividad a los intereses generales y actuar con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley según los principios garantizados por la Constitución en su artículo 9.3.

Esta institución ha de recordar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que la falta de impulso y tramitación del expediente en materia de responsabilidad patrimonial objeto de la presente queja, supone un incumplimiento de la obligación que tiene la Administración pública de someter el procedimiento administrativo al principio de celeridad y de impulsar de oficio todos sus trámites, tal y como establece el artículo 71.1 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre.

Lo expuesto determina que tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Su derecho a la resolución del procedimiento de responsabilidad patrimonial que se reclama de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda dentro del plazo de 6 meses legalmente previsto, mediante el dictado de una resolución por el órgano competente, completa, congruente, motivada y que indique los recursos que puedan interponerse.



- Con ello, se ha vulnerado su derecho a la buena administración plasmado en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el 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 EL DEBER LEGAL** de tramitar y resolver los procedimientos en los que se reclame responsabilidad patrimonial en el plazo máximo de 6 meses que establece el artículo 91.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común mediante el dictado de resolución expresa por el órgano competente que sea completa, congruente y motivada y que exprese los recursos que frente a la misma puedan interponerse, con notificación a la persona interesada en el modo y forma legalmente previsto.
- 2. RECOMENDAMOS** que acomode la actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la Constitución.
3. En consecuencia, **RECOMENDAMOS** que dé una respuesta expresa y motivada a los escritos presentados por la persona autora de la queja, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones planteadas en ellos respecto al procedimiento en materia de responsabilidad patrimonial RPDO 83/2022, notificando a la persona interesada la resolución que se adopte e informándole de los recursos que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.
- 4. SUGERIMOS** que adopte las medidas, organizativas y de dotación de medios personales y/o materiales, que resulten precisas para que, en situaciones futuras similares, se reaccione con prontitud ante las reclamaciones de responsabilidad patrimonial que se formulen ante la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana