

"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 2601851
Materia Servicios sociales
Asunto Responsabilidad patrimonial.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 15/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601851. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el expediente de responsabilidad patrimonial iniciado de oficio por la propia Administración RPDO/3273/2020, en relación con el expediente de dependencia AL1735212018V1 en favor de la madre de la persona interesada, que falleció el 21/08/2020 sin que este se hubiera resuelto.

Por ello, el 28/04/2026 solicitamos a la referida Conselleria que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto, plazo que ampliamos un mes mediante resolución de 27/05/2026 previa petición de la Administración competente.

El 06/07/2026 recibimos en esta institución el informe de la Administración, donde de manera resumida nos informaba que estaba trabajando en un modelo de gestión informatizada que facilitara tanto la gestión como el seguimiento de los expedientes en materia de responsabilidad patrimonial derivada de la dependencia, y que el procedimiento de responsabilidad objeto de esta queja sería resuelto tan pronto como la organización del servicio lo permitiera. En concreto nos indicaba que:

(...) En este momento este expediente, una vez que fue aportada la documentación por las personas interesadas y revisada la misma, se encuentra en la unidad administrativa competente pendiente de realizar su instrucción, según orden cronológico de inicio de oficio de los expedientes, para su posterior resolución.

La tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia se realiza por **riguroso orden de entrada** y/o de inicio de oficio del procedimiento. Además, en estos momentos y de acuerdo con las exigencias en cuanto a la tramitación electrónica que determina la Ley 39/2015, de 1 octubre, del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas, **se está trabajando en un modelo de gestión informatizada** de expedientes administrativos que facilite y agilice tanto la gestión como el seguimiento de los expedientes en materia de responsabilidad patrimonial derivada de la dependencia. Mientras tanto la tramitación de estos expedientes se realiza con los medios personales y materiales disponibles. En este sentido, la unidad administrativa competente de esta Dirección General se encuentra resolviendo los expedientes que quedan pendientes del año 2019, e iniciando el trámite de instrucción de los expedientes del año 2020, lo que se espera poder realizar ya con el módulo de gestión informatizada de estos expedientes, ya operativo en fase de pruebas en la aplicación informática «ADA». Teniendo en cuenta la fase del procedimiento administrativo en la que se encuentra el expediente, así como **el gran volumen de expedientes en tramitación en la unidad administrativa competente, no es posible realizar una estimación temporal de resolución del mismo**. No obstante, se procederá a su resolución tan pronto como la organización del servicio lo permita (...)

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

Por ello emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2601851, de 07/08/2026](#), donde se realizan las siguientes consideraciones o pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de tramitar y resolver los procedimientos en los que se reclame responsabilidad patrimonial en el plazo máximo de seis meses.
2. **RECOMENDAMOS** que acomode la actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad.
3. **RECOMENDAMOS** que proceda de manera urgente a la tramitación del procedimiento de responsabilidad patrimonial objeto de esta queja, notificando a la persona interesada la resolución que se adopte e informándola 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 esa Conselleria.

El 07/09/2026 se recibe el preceptivo informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia Infancia, donde de manera resumida indican lo siguiente:

Respecto al RECORDATORIO del deber legal de tramitar y resolver los procedimientos en los que se reclame responsabilidad patrimonial en el plazo máximo de seis meses, cabe indicar que el procedimiento de responsabilidad patrimonial es un procedimiento administrativo que se tramita de conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 octubre, del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas.

Esta administración es conocedora de la normativa que regula el contenido de las resoluciones, los plazos para resolver, dictar y notificar éstas, pero se encuentra, dado el volumen de procedimientos en tramitación, con dificultades para el cumplimiento de los plazos establecidos en la ley mencionada.

Sobre la RECOMENDACIÓN de acomodar la actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad, se informa al respecto que la actuación de esta Conselleria está sujeta a las leyes y al marco legal vigente rigiéndose por la máxima simplificación posible de los procedimientos y evitando la realización de trámites, formalismos o diligencias innecesarias para lograr los objetivos y los fines encomendados a la misma. La tramitación de los procedimientos se realiza de la manera más eficiente y rápida posible con los recursos materiales y personales de los que se disponen.

Y en cuanto a la segunda RECOMENDACIÓN, de que proceda de manera urgente a la tramitación del procedimiento de responsabilidad patrimonial objeto de esta queja, notificando a (...) la resolución que se adopte e informándole de los recursos que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido, se informa que, tal y como se indicó en el anterior informe, en este momento este expediente, una vez que fue aportada la documentación por las personas interesadas y revisada la misma, **se encuentra en la unidad administrativa competente pendiente de realizar su instrucción, según orden cronológico de inicio de oficio de los expedientes, para su posterior resolución.** La obligación legal de resolver los distintos procedimientos es un derecho de los administrados y un deber de la Administración examinar las distintas solicitudes y que los

órganos competentes den respuesta puntual y motivada a las distintas peticiones, notificando a la persona interesada la resolución que se adopte sobre las mismas que incluya la información de los recursos que podría ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

En relación a la SUGERENCIA de que se adopten 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 esta Conselleria, se informa que **se están adoptando medidas de oficio adecuadas para remover los obstáculos que dificultan la resolución en tiempo como, por ejemplo, la implantación del aplicativo informático que permita la 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.

En resumen, la Conselleria nos comunicó que el expediente se encuentra en la unidad administrativa competente pendiente de tramitación, atendiendo «al riguroso orden de entrada y/o de inicio de oficio del procedimiento, para su posterior resolución». También nos indicó que se están adoptando medidas de oficio adecuadas para remover los obstáculos que dificultan la resolución en tiempo como, por ejemplo, la implantación del aplicativo informático que permita la gestión informatizada de expedientes administrativos.

A la vista de lo expuesto, no podemos considerar que la administración haya dado cumplimiento a la obligación que le impone el artículo 35.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, por entender que su respuesta es claramente insuficiente a los fines del presente procedimiento de queja, ya que, aunque aceptan en principio las recomendaciones realizadas por el Síndic de Greuges en la resolución de consideraciones de fecha 07/08/2026, la administración no ofrece una solución que permita cumplir con el deber de dictar y notificar una resolución en el expediente RPDO/3273/2020 dentro del plazo legalmente establecido en su procedimiento, a pesar de haber transcurrido casi **6 años** desde que se iniciara de oficio.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 07/08/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

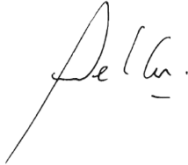
La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve 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.

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

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, pero ha incumplido nuestras principales

consideraciones, que no era otra que obtener una resolución del expediente de responsabilidad patrimonial que reclamaba.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, declarando la vulneración por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia de los derechos de la persona interesada a obtener una resolución del procedimiento de responsabilidad patrimonial que se reclama dentro del plazo de 6 meses legalmente establecido.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana