

"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 2504189
Materia Servicios sociales
Asunto Falta de respuesta. Dependencia. Herederos.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 03/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504189. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en la resolución de su solicitud en materia de responsabilidad patrimonial, derivada del retraso, superior a dos años, en el procedimiento de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad de su madre, ya fallecida. Dicha circunstancia ha incidido en la aplicación de deducciones en la cuota del IRPF correspondiente al ejercicio 2023.

Por ello, el 13/01/2026 solicitamos a la administración autonómica que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 13/02/2026 se concedió, a instancia de la Conselleria, una ampliación del plazo para la aportación del informe. Transcurrido el plazo establecido la administración autonómica no ha aportado la información requerida por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la persona autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad de la Conselleria a la hora de ofrecer una respuesta expresa, congruente y motivada al escrito presentado por la persona interesada.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente se inició por la posible afección del derecho de la persona interesada a obtener en el plazo legalmente establecido una respuesta expresa y motivada respecto de la solicitud de inicio de un procedimiento de responsabilidad patrimonial.

Por tanto, la presente resolución tiene como objeto exclusivamente la inactividad de la administración autonómica en dictar, en el plazo establecido, la referida resolución, sin que sea competencia del Síndic de Greuges determinar el sentido estimatorio o desestimatorio de la misma, al ser cuestiones de legalidad ordinaria al margen de su competencia de conformidad con el artículo 1 del Reglamento de organización y funcionamiento del Síndic de Greuges aprobado por Resolución de 16 de marzo de 2022 (DOGV 25/03/2022).

En este sentido es competencia del Síndic de Greuges velar porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados, y en este sentido, será a partir de la notificación de ésta cuando los interesados puedan ejercer su derecho de formular los recursos y ejercer las acciones que estimen pertinentes.

Tal y como hemos señalado, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Igualdad no ha remitido la información solicitada, por lo que debemos partir de la presunción de veracidad de las manifestaciones de la persona interesada.

Partimos en **primer lugar** de la afirmación de que la demora en la resolución de una solicitud de responsabilidad patrimonial vulnera el **derecho a una buena administración** que es un derecho constitucional, de nueva generación, del que la persona promotora del expediente, como ciudadano valenciano, es titular (artículo 9 del Estatut de Autonomia de la Comunitat Valenciana, en conexión con los artículos 8 del mismo Estatut de Autonomia y el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

Este derecho se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que, las administraciones públicas, atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

En este sentido en la [Sentencia núm. 1909/2017 de 5 de diciembre de 2017, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección Segunda \(recurso 1727/2016\)](#), dice 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.

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 y según los principios garantizados por la Constitución en su artículo 9.3.

En **segundo lugar**, cabe señalar que la responsabilidad patrimonial se fundamenta, a tenor de la queja formulada, en la imposibilidad aplicar beneficios fiscales por la falta de resolución de un procedimiento en materia de discapacidad.

Lo expuesto requiere la referencia a la [Ley 9/2016, de 28 de octubre, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana](#), que en su Anexo otorga la consideración de procedimientos de emergencia ciudadana a, entre otros,

los procedimientos de obtención del certificado de discapacidad. Ello conlleva, por tanto, que por aplicación del artículo 3 de la referida norma legal el plazo para la resolución de estos se reduzca a tres meses ya que:

1. Los procedimientos declarados de emergencia ciudadana por razones de interés público establecidos en esta ley se tramitarán con carácter de urgencia. A tal efecto se entienden reducidos a la mitad los plazos máximos establecidos para resolver y notificar el correspondiente procedimiento, salvo para la presentación de solicitudes y recursos.

Ante lo expuesto el inicio del procedimiento de responsabilidad patrimonial deriva del derecho del heredero a la reparación de los daños y perjuicios causados por el fallecimiento de una persona solicitante en un procedimiento de discapacidad sin que la Administración autonómica hubiere dictado resolución en el plazo establecido por tratarse de un procedimiento declarado de emergencia ciudadana.

La exigencia de responsabilidad patrimonial a las Administraciones Públicas se recoge en el artículo 106.2 de la Constitución, y su regulación pormenorizada la encontramos en la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP) y la Ley 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.

Sin embargo, 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 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.

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

- Se ha infringido el deber legal de resolver en plazo el procedimiento administrativo tendente a dar respuesta a las solicitudes de la persona autora de la queja. Respuesta que ha de ser completa, congruente, motivada y con indicación de los recursos que procedan.
- El deber legal de resolver la solicitud de inicio de un procedimiento de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos en la persona de la hija de la persona autora de la queja a consecuencia de la caída en el parque.
- Con ello se ha vulnerado el derecho a la buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) en base al cual los ciudadanos ostentan el derecho a que sus asuntos sean tratados por las Administraciones dentro de un plazo razonable.

2.2 Conducta de la Administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece que «se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, (...) no se facilite la información o la documentación solicitada (...)».

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 13/01/2026, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA

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. 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 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.
5. **RECORDAMOS** el deber legal de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitar la información solicitada y contestar a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

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