

"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

Queixa 2504374
Matèria Serveis socials
Assumpte Dependència. Responsabilitat patrimonial. Hereus.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 12/11/2025 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2504374. La persona interessada presentava una queixa per la demora de la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància a resoldre el procediment de responsabilitat patrimonial en matèria de dependència, iniciat a sol·licitud de part interessada el 04/02/2025.

Per això, el 20/11/2025 sol·licitarem a la Conselleria referida que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte.

El 30/12/2025, després de concedir una ampliació de termini, vam rebre en esta institució l'informe de l'Administració, en què no s'atenen les qüestions plantejades i es comunicava que la sol·licitud de drets econòmics pendents no estava resolta i que «es troba en el departament competent que procedirà a resoldre segons orde cronològic de presentació d'expedients complets».

Vam traslladar esta informació a la persona autora de la queixa, qui el 05/01/2025 va presentar al·legacions de les quals destaquem:

(...) a la negligència de l'Administració en complir l'obligació d'abonar les prestacions per dependència a ma mare quan estava viva, cal sumar ara la indolència en la resposta al Síndic quan demana explicacions ara que ma mare ja ha mort.
Entenc que l'Administració funciona amb expedients administratius però darrere de cada expedient hi ha una persona, una família i unes circumstàncies que es podrien tractar amb una miqueta més de delicadesa i comprensió.

2 Conclusions de la investigació

Transcorregut el termini legalment establert, l'Administració autonòmica no ha dictat resolució, cosa que suposa una vulneració del dret de la ciutadania a obtindre una resposta expressa de l'Administració a què es dirigix i que les administracions públiques tracten els assumptes que l'afecten en un termini raonable, en el marc del dret a una bona administració.

L'inici del procediment de responsabilitat patrimonial deriva del dret dels hereus a la reparació dels danys i perjudicats causats per la defunció de la persona sol·licitant del reconeixement d'una situació de dependència sense que l'Administració valenciana haguera dictat resolució que aprovara cap servici o prestació.

L'exigència de responsabilitat patrimonial a les administracions públiques s'arreplega en l'article 106.2 de la Constitució, i la seua regulació detallada la trobem en la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP), i la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, les dos d'1 d'octubre. Quant al que ens interessa ara, l'article 91.3 de la LPACAP, assenyala:

Transcorreguts **sis mesos** des que s'haja iniciat el procediment sense que s'haja dictat ni notificat la resolució expressa o, si és el cas, s'haja formalitzat l'acord, podrà considerar-se que la resolució és contrària a la indemnització del particular.

No obstant això, esta resolució expressa no pot quedar substituïda pels efectes negatius del silenci administratiu, perquè estos operen a manera de ficció jurídica únicament per a possibilitar l'accés als recursos que puguin interposar-se. El silenci administratiu genera en les persones una autèntica inseguretat jurídica i indefensió material (proscrites pels articles 9.3 i 24.1 de la Constitució Espanyola), que les obliga finalment a acudir a la via jurisdiccional per a resoldre els seus conflictes i, per això, la via administrativa es convertix en inoperant.

Com esta institució ha recordat reiteradament a les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, la vigència del dret a una bona administració (article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en connexió amb l'article 8 del mateix Estatut d'Autonomia, i l'article 41 de la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea) imposa un plus d'exigència a l'hora d'abordar l'anàlisi dels escrits que els dirigisquen els ciutadans i donar-los resposta. Igualment, este dret a una bona administració prohibix que, davant d'una petició formulada per la persona interessada segons els requisits exigits legalment, l'Administració no oferisca una resolució.

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que acudix a ella i ha d'oferir-li una resposta directa, ràpida, exacta i legal. L'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, cuidant al màxim tots els tràmits que constituïxen l'expedient, prové directament del mandat arreplegat en l'article 103 de la Constitució, segons el qual l'Administració ha de servir amb objectivitat els interessos generals i actuar amb sotmetiment ple a la llei i al dret. A títol il·lustratiu, cal referir-se a la [Sentència núm. 1909/2017, de 5 de desembre de 2017, Sala Contenciosa Administrativa, Secció Segona \(recurs 1727/2016\)](#).

Esta institució ha de recordar a la Conselleria que la falta d'impuls i tramitació de l'expedient en matèria de responsabilitat patrimonial objecte de la present queixa suposa un incompliment de l'obligació que té l'Administració pública de sotmetre el procediment administratiu al principi de celeritat i d'impulsar d'ofici tots els seus tràmits, tal com estableix l'article 71.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.

Després de la investigació que hem dut a terme, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona titular. En concret:

- El dret a la resolució del procediment de responsabilitat patrimonial, dins del termini de sis mesos legalment previst, mitjançant una resolució de l'òrgan competent que siga completa, congruent, motivada i que indique els recursos que puguin interposar-se en contra.

- Amb això, s'ha vulnerat el dret a la bona administració plasmat en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i en l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, FAMÍLIA I INFÀNCIA:

1. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de tramitar i resoldre els procediments en els quals es reclame responsabilitat patrimonial en el termini màxim de sis mesos.
2. **RECOMANEM** que acomode l'actuació administrativa als principis d'eficàcia, economia i celeritat.
3. En conseqüència, **RECOMANEM** que done una resposta expressa i motivada als escrits presentats per la persona autora de la queixa, que aborde i resolga totes i cada una de les qüestions que s'hi plantegen respecte al procediment en matèria de responsabilitat patrimonial objecte d'esta queixa, que es notifique a la persona interessada la resolució que s'adopte i que se l'informe dels recursos que pot exercir en cas de discrepància amb el seu contingut.
4. **SUGGERIM** que prenga les mesures, organitzatives i de dotació de mitjans personals i/o materials, que resulten necessàries perquè, en situacions futures semblants, es reaccione ràpidament davant de les reclamacions de responsabilitat patrimonial que es formulen a eixa Conselleria.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions/.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana