

"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** 2504790  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Responsabilidad Patrimonial. Sin PIA. Herederos.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 10/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504790. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver el procedimiento de responsabilidad patrimonial núm. RPDO/5059/2019 en materia de dependencia.

Por ello, el 02/01/2026 solicitamos a la administración autonómica que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Tras la concesión de una ampliación del plazo para su aportación, el 16/03/2026 la Conselleria presentó ante esta defensoría un informe en el que manifestaba:

(...) se acordó, mediante Resolución de fecha 22 de octubre de 2019, notificada con fecha de acuse de 3 de diciembre de 2019, el inicio de oficio del expediente de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia RPDO 5059/2019, como consecuencia del fallecimiento de D. <sup>a</sup> (...) sin haberse dictado la Resolución de su Programa Individual de Atención.

(...). Revisada la documentación aportada al expediente y con el fin de que se procediese a la necesaria subsanación de las deficiencias detectadas en dicha documentación, en fecha 17 de julio de 2024 se emitió requerimiento de subsanación para que procediera a la aportación de los documentos señalados en el propio requerimiento con advertencia de que, al tratarse de documentos imprescindibles, la falta de aportación podía suponer la finalización del procedimiento con la declaración de no procedencia de indemnización y el archivo del expediente.

Dicho requerimiento no pudo ser notificado a la persona interesada por ausente en el domicilio en fechas 13 y 17 de septiembre de 2024, siendo devuelto por sobrante al no ser retirado en oficina de correos el 25 de septiembre de 2024, resultando por tanto la notificación infructuosa.

El requerimiento, fue publicado en el BOE número 98 de fecha 23 de abril de 2025, concediendo un plazo de 10 días a partir del día siguiente a la publicación para la aportación de la documentación solicitada.

En fecha 15 de julio de 2025, se dictó resolución de no procedencia de indemnización, al no haberse aportado la documentación requerida en fecha 17 de julio de 2024, notificada mediante anuncio en BOE de fecha 23 de abril de 2025, al haber resultado infructuosa la notificación personal, al tratarse tal y como expresamente se señala en dicho requerimiento de documentos imprescindibles para la tramitación y resolución del expediente, siendo notificada en fecha 21 de agosto de 2025.

(...)

con fecha 15 de septiembre de 2025, contra esta resolución de no procedencia D. (...) presentó un recurso de reposición ante esta Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores.

En respuesta a este recurso de reposición, consta que en fecha 24 de septiembre de 2025 la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores emitió una resolución desestimatoria del recurso de reposición interpuesto por D. (...) contra la resolución dictada en el procedimiento de responsabilidad patrimonial RPDO 5059/2029, en fecha 15 de julio, en la que se declara la no procedencia de indemnización y el archivo del expediente, al no haberse aportado la documentación.

Trasladado el informe a la persona interesada esta formuló alegaciones el 16/03/2026 en las que manifiesta su discrepancia con el contenido de este.

## 2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a una buena administración (artículo 9 del Estatut de Autonomia de la Comunitat Valenciana).

Así el objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en la resolución de inicio de investigación de fecha 02/01/2026, se centra en la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver en plazo un procedimiento iniciado de oficio en materia de responsabilidad patrimonial, derivado del derecho de los herederos a la reparación 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 hubiera dictado resolución que aprobase servicio o prestación alguna.

Cabe señalar, que, del informe emitido por la administración autonómica, a requerimiento de esta defensoría, se aprecia que se emitió una resolución el **15/07/2025** en el procedimiento de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia y que contra la misma la persona interesada formuló un recurso de reposición, que también fue resuelto expresamente el **24/09/2025**; por lo que con ello deberíamos, en principio, concluir la tramitación de la queja presentada.

Sin embargo, siendo cierto lo expuesto, no lo es menos que la Conselleria adoptó la resolución referida el **15/07/2025** transcurridos más de **6 años** desde su inicio de oficio, el **22/10/2019**, y que, en dicha resolución, acuerda:

**Declarar la no procedencia de indemnización** por responsabilidad patrimonial en materia de dependencia en el expediente de responsabilidad patrimonial RPDO/5059/2019, y el archivo de dicho expediente, **al no haberse aportado la documentación relacionada en el requerimiento de 17 de julio de 2024 notificado mediante anuncio en el BOE de fecha 23 de abril de 2025, al haber resultado infructuosa la notificación personal, al tratarse, tal y como expresamente se señala en dicho requerimiento, de documentos imprescindibles.**

Es decir, **la administración ha tardado más de 6 años en resolver un procedimiento que debe resolverse en 6 meses, desestimando, que, no caducando, un procedimiento de oficio, sin**

## **abordar el fondo del asunto e imputando a la persona interesada su inactividad en la aportación de documentos necesarios.**

Cabe recordar que 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.

Ante lo expuesto, y **en primer lugar**, cabe concluir que, el hecho de que la demora en acordar, el **15/07/2025** por la administración autonómica, una resolución de un procedimiento iniciado de oficio el **22/10/2019** vulnera el **derecho a una buena administración** que es un derecho constitucional, de nueva generación, del que la persona promotora del expediente, como ciudadana valenciana, 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, las defensorías del pueblo hemos destacado que «la buena administración exige también que todas las actuaciones administrativas se realicen con la diligencia debida, evitando disfunciones, y utilizando los recursos de manera óptima para lograr los resultados deseados» ([Declaración programática y decálogo de las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo \(Vitoria, octubre 2024\)](#)).

Esta defensoría entiende que el reconocimiento y la vigencia del principio de buena administración, consagrado en el artículo 9 del Estatuto de Autonomia de la Comunitat Valenciana, así como el propio sentido del servicio público, conducen a una interpretación conforme a criterios de razonabilidad. En el presente supuesto, dicha razonabilidad excluye que la Administración autonómica pueda imputar al administrado consecuencias jurídicas desfavorables —como la desestimación por falta de aportación documental en plazo— cuando es la propia Conselleria la que, sin causa justificada, ha incumplido el plazo máximo de resolución legalmente establecido, fijado en seis meses, habiéndose producido una dilación indebida de hasta seis años.

En este sentido y por su carácter ilustrativo cabe hacer referencia a la [Sentencia núm. 249/2017 de 14 de febrero de 2017 del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso \(rec. 2379/2015\)](#), en cuyo fundamento jurídico tercero se afirma que:

**(...) no es facultad de la Administración ampliar los plazos mediante dilaciones voluntarias**, ni sobrepasar los citados plazos cuando materialmente ha llevado a cabo

actuaciones antes de recepcionar el expediente, lo que nos debe llevar a entender que en aquellos supuestos en los que la Administración haya realizado o podido realizar actuaciones tendentes a dicho fin, aun cuando no haya recepcionado el expediente, no podrá exceder el citado plazo del tiempo que reste o de los seis meses, puesto que el deber impuesto de atenerse a un plazo legalmente fijado, es un deber material y no formal, de carácter objetivo y al margen de la voluntad de los interesados.

Llegados a este punto, no podemos sino recordar que el artículo 20 (Responsabilidad de la tramitación) LPACAP establece que:

1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.
2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado.

A su vez, el artículo 21.6 LPACAP señala que «el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo»; añadiendo que «el incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable»

Hemos de entender, en consecuencia, que **la inactividad de la Conselleria en el cumplimiento de la obligación legal de resolver en el plazo de 6 meses preceptivamente dispuesto situó a la persona interesada en una situación de indefensión, proscrita constitucional y legalmente.**

En **segundo lugar** y respecto del incumplimiento de la obligación de aportar los preceptivos documentos, la cuestión se resume básicamente de la siguiente manera:

- Inicio de oficio del procedimiento en materia de responsabilidad patrimonial el **22/10/2019**, notificada el **3/12/2019**.
- Requerimiento de documentación al interesado el **17/07/2024**, que no pudo ser notificado a la persona interesada por ausente en el domicilio en fechas 13 y 17 de septiembre de 2024, siendo devuelto por sobrante al no ser retirado en oficina de correos el 25 de septiembre de 2024, resultando por tanto la notificación infructuosa.
- El requerimiento, fue publicado en el BOE número 98 de fecha 23 de abril de 2025.
- En fecha **15 de julio de 2025**, se dictó resolución de no procedencia de indemnización, al no haberse aportado la documentación requerida, siendo notificada en fecha 21 de agosto de 2025.
- El **15 de septiembre de 2025**, contra esta resolución de no procedencia el interesado presentó un recurso de reposición ante la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores.

- En respuesta a este recurso de reposición, consta que en fecha **24 de septiembre de 2025** la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores emitió una resolución desestimatoria del recurso de reposición.

Ante lo expuesto esta institución no puede compartir el razonamiento realizado por la administración autonómica en la resolución de referencia.

Así teniendo en cuenta que **desde el inicio del procedimiento de responsabilidad patrimonial hasta la notificación del requerimiento de subsanación habían transcurrido al más de tres años**, (de **22/10/2019 a 17/07/2024**) no entra dentro de lo razonable que, producidas estas circunstancias y presentado por la persona afectada un recurso para ponerlas de manifiesto a la administración, esta rechace la revisión del caso, manteniéndose en el plano de lo meramente formal, sin tener en cuenta las posibilidades de corrección de los errores cometidos.

Como antes hemos referido, las defensorías del pueblo han expresado que «la buena administración no es solo cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; sino también satisfacer las necesidades de las personas y cumplir la función de servir, que es propia de la Administración y de las personas que la integran. Consecuencia de ello es que este concepto eleva a la categoría de requisito central de la actividad de las personas servidoras públicas la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, la labor de ponerse constantemente en su lugar a la hora de analizar lo que plantea y ofrecerle una solución. Se trata, en resumidas cuentas, de maximizar la vinculación ética y la sensibilidad social».

En consecuencia, han expresado que «la buena administración debe ser considerada una condición de efectividad del Estado de derecho y de la plena vigencia del derecho de defensa de los propios derechos (artículos 1 y 24 CE), en orden a convertir en real y efectivo el disfrute de los derechos y las garantías que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas»

En este sentido, las defensorías del pueblo elaboraron en su reunión de Vitoria, celebrada en el mes de octubre de 2024, un [decálogo](#) en el que expusieron, entre otras, las siguientes conclusiones:

- 1.La buena administración exige situar a la ciudadanía en el centro de las actuaciones de las administraciones públicas, garantizando un trato justo y equitativo en todas sus interacciones. Las y los servidores públicos, en el ejercicio de potestades y funciones públicas, deben actuar con empatía y sensibilidad social, de manera proactiva, poniéndose en el lugar de las personas intervinientes en cada caso facilitando el ejercicio de sus derechos.
- 2.La buena administración exige también que todas las actuaciones administrativas se realicen con la diligencia debida, evitando disfunciones, y utilizando los recursos de manera óptima para lograr los resultados deseados.
- 5.La buena administración exige una actitud proactiva para garantizar la plena efectividad de los derechos reconocidos constitucional y legalmente.

Asimismo, ha de tenerse presente que constituye un derecho de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas, que las autoridades y empleados públicos les faciliten el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto el derecho a obtener en el plazo preceptivamente establecido una resolución debidamente motivada sobre el inicio de oficio de un procedimiento de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia, en el marco del derecho a una buena administración.

### 3 Consideraciones a la Administración

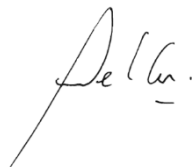
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:**

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración.
2. **RECOMENDAMOS** que, sobre la base de las consideraciones realizadas en la presente resolución de consideraciones y dada la vigencia del **derecho a una buena administración** (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y legislación concordante) **revise el expediente de responsabilidad patrimonial de referencia** al objeto de valorar si, a la vista de lo expuesto en la presente resolución de consideraciones, procede reconocer el derecho de los herederos a los daños y perjuicios causados ante el fallecimiento de la persona solicitante del reconocimiento de una situación de dependencia, sin que la administración valenciana hubiera dictado resolución que aprobase servicio o prestación alguna.
3. **RECOMENDAMOS** que, se retrotraigan las actuaciones al momento oportuno con la finalidad de garantizar, el efectivo reconocimiento de la indemnización en materia de responsabilidad patrimonial por dependencia, siempre que se cumplan los requisitos previstos legalmente.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana