

"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 2600755
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Responsabilidad patrimonial. Herederos. Demora

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 12/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600755, en el que la interesada nos comunicaba que su marido solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 17/09/2019, manifestando su preferencia por un servicio de atención residencial. El 07/02/2020 se le asignó un grado 2 de dependencia. Sin embargo, fallecía el 11/03/2022 sin recibir aprobada la Resolución PIA y habiéndose costeadado durante meses su estancia en una residencia privada.

La Conselleria competente archivó el expediente de dependencia por fallecimiento de la persona interesada el 02/05/2022, e inició de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia, asignándole la referencia RPDO 691/2022. Habían transcurrido prácticamente 4 años y no se había procedido a la resolución del citado procedimiento.

Esta queja es reiteración de la nº 2501393 en la que la Conselleria competente nos comunicó, entre otras cuestiones, que en mayo de 2025:

- Este expediente se encontraba pendiente de revisar la documentación aportada inicialmente por los interesados y de requerir su subsanación si se estimara necesario tras la revisión, tras lo cual se procedería a la instrucción de los expedientes completos y posterior resolución.
- 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, lo que esperamos poder realizar con el módulo de gestión de los expedientes de responsabilidad patrimonial ya operativo en la aplicación informática «ADA».
- Se está trabajando en un modelo de 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. Está previsto que la aplicación informática esté operativa este mismo año.

Sin embargo, la persona interesada volvía a dirigirse a esta institución, 7 meses después del cierre de la anterior queja, ya que la Conselleria no le había comunicado avance ni resolución alguna respecto al expediente RPDO 691/2022.

Por ello, solicitamos a la referida Conselleria que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. En su respuesta nos comunicó, principalmente, lo siguiente:

(...)

En estos momentos sólo podemos reiterar la misma información sobre el estado de este expediente ya indicada en anteriores informes, y ofrecer una información orientativa sobre las fechas de los expedientes de responsabilidad patrimonial que se están tramitando en la actualidad.

A fecha de elaboración de este informe, el expediente RPDO 691/2022 se encuentra en la unidad administrativa competente y sigue pendiente de realizar la instrucción, atendiendo al orden cronológico de fecha de inicio de oficio de los expedientes, para su posterior resolución.

La causa de la demora en la resolución del expediente se debe al elevado número de procedimientos de responsabilidad patrimonial en tramitación en la unidad administrativa competente.

Con respecto a la solicitud de información sobre las previsiones para dictar resolución del expediente, se informa que 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.

Como se ha informado en anteriores ocasiones, 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 tramitando los expedientes que quedan pendientes del año 2019, e iniciando la tramitación 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».

(...)

Trasladamos dicha información a la persona autora de la queja por si estimaba oportuno realizar alegaciones.

2 Conclusiones de la investigación

El inicio del procedimiento de responsabilidad patrimonial que nos ocupa deriva del derecho de los herederos a la reparación de los daños y perjuicios causados por el fallecimiento de la persona solicitante del reconocimiento de una situación de dependencia sin que la Administración valenciana hubiera dictado resolución que aprobase algún servicio o prestación.

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.

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. Igualmente, este derecho a una buena administración prohíbe que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la Administración no ofrezca una resolución.

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, procede 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. A título ilustrativo, cabe referirse a la [Sentencia núm. 1909/2017 de 5 de diciembre de 2017, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección Segunda \(recurso 1727/2016\)](#).

Esta institución ha de recordar a la Conselleria 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.

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, dentro del plazo de seis meses legalmente previsto, mediante el dictado de una resolución por el órgano competente, que sea 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, 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.

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