

"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 2601136

Materia Servicios sociales

Asunto Demora tramitación expediente de responsabilidad patrimonial.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 05/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601136. En el escrito recogía la queja por la demora de la Administración en resolver el expediente de responsabilidad patrimonial RPDO/1921/2022 en materia de dependencia.

La persona interesada manifestaba que su madre falleció el 24/11/2022 estando pendiente de que la Conselleria resolviera el Programa Individual de Atención conforme al Grado 3 reconocido el 28/06/2022.

Posteriormente se inició de oficio expediente de responsabilidad patrimonial RPDO/1921/2022 con requerimiento de documentación a los herederos, documentación que fue aportada el 20/02/2023, sin que hasta la fecha se haya resuelto el citado expediente.

Por ello, el 16/03/2026 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 20/04/2026 previa petición de la Administración competente.

El 20/05/2026 recibimos en esta institución el informe de la Administración, donde de manera resumida refiere que estaba trabajando en un modelo de gestión informatizada que facilite 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 y con la menor demora posible. En concreto nos indicaba que:

(...) No obstante, se procederá a su resolución tan pronto como la organización del servicio lo permita. 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 (...)

Trasladamos dicha información a la persona autora de la queja, quien no ha presentado alegaciones.

Posteriormente emitimos [Resolución de consideraciones a la administración de la queja nº2601136 de 10/06/2026](#), donde realizamos las siguientes consideraciones o pronunciamiento:

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.

En la citada resolución recordamos a la Conselleria la obligación de «enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones».

El 20/07/2026 recibimos informe de la Conselleria en el que respecto a cada una de las recomendaciones realizadas manifestaba lo siguiente:

Respecto al RECORDATORIO del deber legal (...), 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 (...) 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.

En cuanto a la RECOMENDACIÓN (...), se informa que, tal y como se indicó en el anterior informe, en el momento actual este expediente se encuentra en la unidad administrativa competente **pendiente de tramitación**. De igual manera, se informa que **la resolución se realiza por orden cronológico de fecha de inicio del procedimiento**, siempre que el expediente esté completo, con toda la documentación necesaria para su resolución. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con la persona interesada por el medio más eficaz y así agilizar este trámite (...).

Y en relación con la SUGERENCIA (...) 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 en el momento actual este 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 que facilite tanto la gestión como el seguimiento de los expedientes en materia de responsabilidad patrimonial derivada de la dependencia.

Por tanto, aunque aceptan en principio las recomendaciones realizadas por el Síndic de Greuges en la resolución de consideraciones de fecha 16/06/2026, no ofrecen una solución real y efectiva que permita cumplir con el deber de dictar y notificar una resolución en el expediente RPDO/1921/2022, por lo que continúa sin ser resuelto tras casi **4 años** desde que se iniciara de oficio, incumpliendo nuevamente lo regulado en el artículo 21 Ley 39/2015, 1 de octubre.

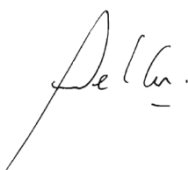
Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 16/06/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de 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 la persona promotora de la queja.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana