

"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** 2601431  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Retroactividad.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 23/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601431, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se recogía la queja por la falta de respuesta de la Conselleria competente tras haber solicitado, el 26/02/2024, los derechos económicos pendientes en favor de los herederos de (...) El 11/07/2024 se reiteró la petición efectuada en febrero, no habiendo obtenido respuesta a ninguna de las peticiones efectuadas.

Esta institución tramitó una queja ([nº 202501174](#)) con el mismo objeto, que cerramos el 08/09/2025 por la no aceptación por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de las consideraciones formuladas.

Por ello, el 14/04/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Hasta el momento no hemos recibido la información requerida, y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia tampoco ha solicitado la ampliación de plazos prevista en el artículo 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

### 2 Conclusiones de la investigación

Tal como hemos señalado, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no ha remitido la información requerida el 14/04/2026, por lo que debemos partir de la presunción de veracidad de las manifestaciones formuladas por la persona titular, que señala que no ha obtenido resolución a la solicitud de los derechos económicos pendientes, y escrito posterior.

En la tramitación de la queja [nº 202501174](#), la Conselleria competente nos informó que:

- La solicitud formulada en febrero de 2024 por los familiares del dependiente fallecido fue «clasificada como una reclamación de responsabilidad patrimonial a la que se ha asignado el número de expediente RPD/77/2024».
- A pesar de haber transcurrido más de 10 meses desde la solicitud, el expediente se encuentra pendiente de revisar la documentación aportada y de admitir a trámite, si procede.

- No podía concretar una fecha aproximada de resolución debido al gran volumen de expedientes existentes.

De la documentación aportada por la persona titular y en el expediente tramitado con anterioridad, se comprueba que, transcurrido el plazo legalmente establecido, la Administración autonómica no ha dictado resolución, lo que supone una vulneración del derecho de la ciudadanía a obtener una respuesta expresa de la Administración a la que se dirige y a que las Administraciones Públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración.

El inicio del procedimiento de responsabilidad patrimonial 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.

Finalmente, debemos hacer referencia a la conducta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en la tramitación de la queja.

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

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 14/04/2026, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia 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

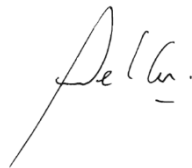
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de facilitar al Síndic de Greuges el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se está indagando, de acuerdo con lo previsto en el artículo 37 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de tramitar y resolver los procedimientos en los que se reclame responsabilidad patrimonial en el plazo máximo de seis meses.
3. **RECOMENDAMOS** que acomode la actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad.
4. 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.
5. **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](http://www.elsindic.com/actuaciones).



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana