

"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 2601921
Materia Servicios sociales
Asunto Reiteración queja Dependencia, Responsabilidad patrimonial. Herederos.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 20/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601921. 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. RPDP 2119/202 en materia de dependencia cuya reclamación fue presentada ante el registro de la Generalitat Valenciana el 30/09/2021.

Es importante precisar que el Síndic de Greuges dictó [Resolución de cierre de la queja nº 2502219, de 13/10/2025](#) en relación con una queja anterior de la persona interesada, por la demora de la Conselleria en resolver el procedimiento de responsabilidad patrimonial que nos ocupa, núm RPDO 2119/2021. Transcurrido en exceso el plazo establecido la persona autora de la queja se encuentra en la misma situación de indefensión y ante la vulneración de sus derechos a obtener una respuesta expresa de la administración a la que se dirige y a que las administraciones públicas traten los asuntos que les afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana) por parte de la administración autonómica.

Por ello, el [07/05/2026] solicitamos a la Conselleria 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 09/07/2026 la Conselleria presentó ante esta defensoría un informe en el que manifestaba:

A fecha de elaboración de este informe, el expediente RPDO 2119/2021 se encuentra en la unidad administrativa competente pendiente de comprobar la documentación acreditativa de la condición de interesados de los herederos y el resto de los documentos. Este procedimiento de revisión se realiza por orden de apertura de oficio de los expedientes. Una vez revisado un expediente, si es necesario, se procede a efectuar requerimiento a los interesados para que aporten la documentación adicional imprescindible para la tramitación del expediente, para, una vez completo, realizar la instrucción y posterior resolución.

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.

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». (...)

Trasladado el informe a la persona interesada esta no formuló alegaciones.

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 Autonomía 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 07/05/2026, se centra en la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver en plazo un procedimiento iniciado a solicitud de parte interesada 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.

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.



Concepción Bru Ronda

Adjunta primera al síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

Firmado por delegación conforme a la resolución del Síndic de Greuges del 12/08/2026