

"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 2602881
Materia Servicios sociales
Asunto Responsabilidad patrimonial. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 08/06/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602881. En el escrito se recogía la queja por la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el expediente de responsabilidad patrimonial iniciado de oficio por la propia Administración RPDO/2470/2020, en relación con el expediente de dependencia AL2102522019 en favor de la madre de la persona interesada que falleció sin haber sido valorada.

Por ello, el 16/06/2026 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 15/07/2026 previa petición de la Administración competente.

El 10/08/2026 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. En concreto nos indicaba que:

(...) En este momento este expediente, una vez que fue aportada la documentación por las personas interesadas y revisada la misma, se encuentra en la unidad administrativa competente pendiente de realizar su instrucción, según orden cronológico de inicio de oficio de los expedientes, para su posterior resolución.

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 resolviendo los expedientes que quedan pendientes del año 2019, e iniciando el trámite de instrucción 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». 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. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación del expediente RPDO/2470/2020 y evitar más demora, nos pondremos en contacto con las personas interesadas en el procedimiento por el medio más eficaz, para así agilizar al máximo este trámite

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada, expresa su hastío por la respuesta ya que la Conselleria repite respuesta de 2023, «fase de instrucción»

2 Conclusiones de la investigación

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.

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. **RECOMENDAMOS** que proceda de manera urgente a la tramitación del 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