

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

<b>Queja</b>	<b>2103423</b>
<b>Promovida por</b>	(...)
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Dependencia. Responsabilidad Patrimonial por minoración.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Relato de la tramitación de la queja.

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución la promotora de la queja presentó, con fecha 26/10/2021, un escrito de queja en el que formulaba queja por falta de respuesta a la Reclamación de Responsabilidad Patrimonial que presentó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en enero de 2021, por minoración de la prestación que tiene concedida.

El 4/11/2021 se le efectuó desde esta institución un requerimiento para que aportase copia del escrito de Reclamación de Responsabilidad Patrimonial, debidamente registrado.

Con fecha 25/11/2021 aportó a esta institución copia del referido escrito. Tras su atenta lectura, advertimos que el modelo de Reclamación de Responsabilidad Patrimonial presentado era el de copago y no el de minoración, tal y como había manifestado la interesada en su escrito inicial de queja.

Como consecuencia de ello, se realizó gestión telefónica desde la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución para intentar aclarar este extremo. Así, constan gestiones telefónicas, tanto a la interesada como al Ayuntamiento de Buñol (trabajadora social) de fechas 26/11/2021, 2/12/2021 y 21/12/2021.

En esta última conversación telefónica la trabajadora social confirma a esta institución que la reclamación es por minoración de la prestación reconocida. Finalmente, el 22/12/2021 se aportó la documentación relativa al expediente de la promotora de la queja.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deduce que la presunta inactividad de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas podría afectar al derecho a obtener resolución expresa en el plazo máximo establecido para los procedimientos en materia de Responsabilidad Patrimonial en la Ley 39/2015, lo que facultaba al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, por lo que, con fecha 3/01/2022, se emitió Resolución de Inicio de Investigación.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que nos remitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que han motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho invocado. En particular, que informara sobre el estado del expediente y la fecha en la que, previsiblemente, se notificaría a la interesada su resolución.

El 3/02/2022, dentro del plazo de un mes otorgado a tal efecto en el artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, reguladora de esta institución, registramos de entrada el informe de la Conselleria con el siguiente contenido:

En cuanto al expediente objeto de la queja, le informamos que consultados los antecedentes que obran en este departamento, salvo error u omisión, no consta solicitud de reclamación de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia iniciada por la interesada en el procedimiento de queja instado ante el Síndic de Greuges.

Con fecha 11/02/2022 esta institución consideró oportuno dirigir nueva petición de informe a esa administración, poniendo de manifiesto que, antes de la admisión a trámite de la queja, esta institución comprobó ese extremo y remitiendo

1. Justificante del registro de salida, de fecha 19/01/2021, de la Mancomunidad Hoya-Buñol-Chiva con destino a la Dirección General de Igualdad en la Diversidad.
2. Formulario de Reclamación de Responsabilidad Patrimonial.

Nos consta la recepción por la Conselleria el 2/03/2022. El 30/03/2022 esa administración nos solicitó ampliación el plazo para la emisión del informe requerido; solicitud que se resolvió favorablemente con fecha 31/03/2022.

Finalmente, el 2/05/2022 registramos el informe con el siguiente contenido:

Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 19 de enero de 2021, presentó en la Mancomunidad de la Hoya de Buñol-Chiva una reclamación de responsabilidad patrimonial en la que solicita que se le restituyan los derechos que pudieran corresponderle como consecuencia de la aplicación de los artículos 19, 20 y disposición adicional primera de la Orden 21/2012, de 25 de octubre, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la que se regulan los requisitos y condiciones de acceso al programa de atención a las personas y a sus familias en el marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunitat Valenciana (declarados nulos).

Esta reclamación no se dirigió en su momento al órgano competente para resolver, por lo que con fecha 21 de abril de 2022 se ha localizado y remitido al órgano competente en materia de responsabilidad patrimonial de esta Conselleria a fin de continuar con su tramitación.

Asimismo cabe informar que se ha comprobado que la cuantía de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que D.<sup>a</sup> (...) percibe en la actualidad es correcta, ya que se corresponde con el importe de la cuantía máxima de esta prestación para una situación de dependencia GRADO 3 y NIVEL 2 fijada en la disposición transitoria décima del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad (442,59 euros/mes) menos 168,17 euros/mes por la cantidad que la interesada percibe en concepto de prestaciones de naturaleza y finalidad análoga.

Esta cuantía (168,17 euros/mes) se fijó en la resolución del Programa Individual de Atención de 26 de junio de 2009 de acuerdo con el importe de la prestación no contributiva derivada de la incapacidad que la interesada estuvo percibiendo hasta el 31 de marzo de 2019, mientras que a partir de esta fecha consta la percepción de un complemento de protección familiar.

Dicha información fue trasladada a la interesada el mismo día de su recepción, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo.

## 2 Fundamentación legal.

Llegados a este punto, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona interesada, exponemos los siguientes argumentos como fundamento de las consideraciones con las que concluiremos.

**Primero.** Entre los años 2012 y 2015, la entonces Conselleria de Justicia y Bienestar Social procedió a la reducción de las cuantías de prestaciones que venían percibiendo, según resolución de su PIA, las personas dependientes beneficiarias de la prestación por cuidados en el entorno familiar, tal y como es el caso origen de esta queja, así como al aumento de la participación económica de las personas dependientes en el coste de los servicios de atención residencial y de atención diurna.

**Segundo.** Las citadas modificaciones se realizaron, al amparo de la Orden 21/2012, de 25 de octubre, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, sin que se dictara resolución administrativa alguna que la motivara, sirviera de comunicación y abriera la posibilidad de interposición de recurso alguno.

**Tercero.** Con fecha 15 de marzo de 2016, el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Quinta, dictó Sentencia nº 248/2016, declarando nulos los artículos 17.7, 19 y 20 del Capítulo VIII y disposición adicional primera de la Orden 21/2012, de 25 de octubre.

**Cuarto.** Una vez que la Sentencia antes citada adquirió firmeza, fue publicada en el DOGV de fecha 23 de septiembre de 2016.

**Quinto.** La nulidad de estos preceptos hace desaparecer el fundamento del deber jurídico de soportar el daño patrimonial que supuso la minoración de las prestaciones que les correspondían a las personas dependientes, haciendo surgir la responsabilidad patrimonial de la administración por deficiente y anormal funcionamiento del servicio público.

**Sexto.** En la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial debe atenderse a lo dispuesto en la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

### 3 Consideraciones a la Administración.

De todo lo actuado ha quedado acreditado que hace prácticamente 17 meses que la interesada interpuso reclamación de responsabilidad patrimonial.

Ha aportado a esta institución copia de la carta que, con fecha 24/09/2012, le remitió la Conselleria informando de que el importe de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que le había sido reconocida sería adaptada al Real Decreto Ley 2/2012, con la reducción correspondiente.

Por error, la interesada presentó modelo de Reclamación de Responsabilidad Patrimonial por copago, pero, es evidente, que lo que reclama es el importe de las prestaciones económicas de dependencia que se le minoraron como consecuencia de la aplicación del Real Decreto Ley 2/2012.

La Conselleria ha manifestado, sin más, que

Esta reclamación no se dirigió en su momento al órgano competente para resolver, por lo que con fecha 21 de abril de 2022 se ha localizado y remitido al órgano competente en materia de responsabilidad patrimonial de esta Conselleria a fin de continuar con su tramitación.

Es decir, ha sido remitida al órgano competente para su tramitación 15 meses después de su interposición. Durante todo tiempo se deduce que ha permanecido extraviada sin que la Conselleria nos haya facilitado explicación alguna en relación con el error concreto que motivó que el escrito no entrara en el servicio correspondiente.

Las quejas por demora en la tramitación de las Reclamaciones de Responsabilidad Patrimonial en materia de dependencia son frecuentes en esta institución que, como sabe, ha tramitado también la queja de oficio número [2004001](#).

En la misma se nos informó de un total de 11144 expedientes de minoración y copago pendientes de resolución. En relación con estas demoras, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha informado a esta institución de incrementos de plantillas para atender este trabajo y del desarrollo de una aplicación informática que agilice la gestión de estos expedientes, que no termina de implantarse.

Pero, en este caso concreto, se aprecia, además, una falta de la diligencia debida en la custodia y tramitación de la documentación presentada por la interesada que, según ha afirmado la propia Conselleria, es localizada con fecha 21/04/2022, tras la petición de informe realizada por el Síndic. Interesa a esta institución destacar que, en el marco del derecho a una buena administración, resulta necesario que se adopten cuantas medidas sean precisas para evitar supuestos como este.

La administración debe tener presente su obligación de resolver de forma expresa el procedimiento iniciado por la ciudadanía y de hacerlo en el plazo máximo establecido en la normativa reguladora del procedimiento, que es de seis meses.

La demora es excesiva e inadmisibles y entendemos, como se indica con detalle en la citada queja de oficio, que a la indemnización correspondiente deben añadirse los intereses legales, e incluso, en su caso, una reparación por los daños morales o/y los daños sufridos por el entorno de la persona dependiente, pues son daños que forman parte del ámbito indemnizable a través del instituto de la responsabilidad patrimonial.

A juicio de esta institución, y así lo hemos señalado a esa administración, la Ley 39/2015 ofrece una vía para agilizar la tramitación de estos expedientes: la tramitación simplificada del procedimiento, que no es usado por la Conselleria y que fija un plazo para resolver de 30 días.

## 4 Resolución.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos la siguiente Resolución de Consideraciones:

### **A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:**

1. **SUGERIMOS** que adopten las medidas necesarias para evitar el extravío de documentación registrada y se extreme la cautela en su custodia para la correcta tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a resolver la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por la persona promotora de esta queja con fecha 19/01/2021, reconociendo el derecho de la reclamante a ser indemnizada en la cuantía que le fue minorada más los intereses legales hasta el día en que se ponga fin al procedimiento de Responsabilidad Patrimonial.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas resulten precisas para eliminar toda anomalía en la tramitación de los expedientes.
4. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana