

"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

Queja	2200322
Promovida por	(...)
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención a la Dependencia. Responsabilidad patrimonial. Herederos. Demora.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja

El 27/01/2022 registramos un escrito presentado por la promotora de la queja, en el que solicitaba la intervención del Síndic de Greuges en relación con los siguientes hechos:

Que la promotora, presentó, el 07/12/2016, un escrito para el pago de derechos pendientes en materia de prestaciones de dependencia a los herederos de personas dependientes fallecidas derivado del expediente de dependencia de su madre, fallecida el 01/04/2016. Transcurridos más de 58 meses la Consellería no había resuelto el expediente.

De la documentación que consta en nuestro poder derivada de cuatro quejas anteriores (la nº 201802796, la nº 201900459, la nº 201903570 y la nº 202002566) conocemos que la persona beneficiaria solicitó el 10 de marzo de 2014 reconocimiento de situación de dependencia, siéndole reconocido un Grado 3 de dependencia mediante resolución de 19/02/2016, falleciendo el 01/04/2016 sin que la administración resolviese su Programa Individual de Atención (PIA).

Asimismo, durante la tramitación de las quejas referidas en el párrafo anterior, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas informó que, confirmada la fecha de 7 de diciembre de 2016 de entrada de la solicitud de pagos pendientes, el 28 de mayo de 2018 la Dirección General de Atención Primaria y Autonomía Personal le había asignado el nº de expediente RPD ***/2018 (asimilando la solicitud de pagos pendientes a expediente de responsabilidad patrimonial).

La realidad es que, transcurridos más de 5 años desde la presentación de la solicitud de pagos pendientes presentada por la promotora de la queja y, más tres años y medio en que la Conselleria la asimiló a una reclamación de responsabilidad patrimonial, el expediente no había sido resuelto

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas podría afectar a los derechos reconocidos a las personas dependientes y sus familias, de la persona promotora del expediente, lo que faculta 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.

Tras estudiar el asunto planteado por la persona promotora, el Síndic de Greuges admitió la queja a trámite e inició la investigación correspondiente.

De acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el 28/01/2022 esta institución solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de un mes, le remitiera un informe sobre este asunto.

El 25/02/2022 registramos el informe recibido de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, con el siguiente contenido, entre otras consideraciones:

(...) Tal y como ya se informó en fecha 14 de diciembre de 2020, la solicitud de responsabilidad patrimonial de la interesada fue recibida en esta sección el 28 de mayo de 2018, asignándole el número de expediente RPD ***/2018. Conforme la base de datos, la reclamación se interpone por los herederos del dependiente sin tener aprobado el programa individual de atención (PIA).

Actualmente el expediente de responsabilidad patrimonial (RPD ***/2018) objeto de la queja, sigue encontrándose en la sección de responsabilidad patrimonial con la finalidad de comprobar la documentación acreditativa de la condición de interesado y el resto de documentos necesarios para continuar con la tramitación del expediente.

Respecto si la documentación aportada por los herederos está completa, tal como se ha indicado anteriormente, la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia iniciados a instancia de parte se realiza por riguroso orden de entrada, estando actualmente trabajando con expedientes alrededor del número 12.000 del ejercicio 2017.

Respecto a fecha de resolución del expediente en cuestión, dado el volumen de expedientes que se gestiona, no se puede determinar una fecha exacta de cuándo terminará el expediente

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente de responsabilidad patrimonial objeto de esta queja. Por otro lado, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en su informe, no concreta una fecha de previsión de resolución del expediente.

2 Fundamentación legal

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de las consideraciones con las que concluimos, le expongo a continuación.

La Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, en su exposición de motivos, señala que «la atención a este colectivo de población en situación de Dependencia es en un reto ineludible para los poderes públicos, que requiere una respuesta firme, sostenida y adaptada al actual modelo de nuestra sociedad».

Conforme al artículo 13 de la Ley 39/2006, esta atención deberá orientarse a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal de las personas en situación de dependencia. De ahí que el tiempo que la Administración ha de emplear para determinar las medidas necesarias en orden a atender las necesidades de dichas personas ha de ser el indispensable y necesario.

El artículo 103 de la Constitución Española ordena a la administración que actúe de acuerdo con el principio de eficacia.

En cuanto a la regulación del instituto de la Responsabilidad Patrimonial se contiene en los artículos 32 a 37 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El plazo para resolver los procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial es el de 6 meses conforme al artículo 91.3 de la Ley 39/2015, ya nombrada.

Por lo que se refiere a la responsabilidad de la tramitación, el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

3 Consideraciones a la Administración

Somos conocedores que la «Solicitud del pago de derechos pendientes en materia de prestaciones de dependencia a los herederos de personas fallecidas» no es lo mismo que una reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por los herederos de personas dependientes fallecidas cuando estas no pudieron disfrutar de los derechos que les hubieran correspondido si la administración hubiese actuado diligentemente.

Esta circunstancia, a nivel general podría explicar algún desajuste entre las fechas indicadas por la promotora y la administración, pero que en el caso que nos ocupa, sobrepasa casi los dos años, de diciembre de 2016 a mayo de 2018.

Nos parece, pues, excesivo relegar la petición de las personas administradas por que no se dirigieron al departamento específico y competente de la Generalitat. Remitir el escrito a una dirección general, y no a la subsecretaría de la misma Conselleria, no es motivo para posponer la recepción formal de la solicitud; por no entrar a valorar por qué se tarda dos años en redirigir el escrito en cuestión al departamento competente, insistimos, dentro de la misma Conselleria.

Pero, sin duda, el verdadero problema reside en la inusitada demora de la Conselleria en estudiar el escrito inicial y darle el cauce oportuno. Si la solicitud se hubiera atendido con la diligencia esperada, no existiría este margen insostenible y los ciudadanos «no formales», que se equivocan en el enunciado y en el departamento responsable, sopesarían como razonable que existiera una diferencia de días o de alguna semana entre su fecha de registro y la que se computa en el departamento competente de la misma Conselleria. Un problema que, en el expediente que nos ocupa, se agrava aún más dado que *actualmente están trabajando con expedientes alrededor del número 12.000 del ejercicio 2017*.

Finalmente, y especialmente preocupante, hemos de evidenciar que en su informe no hay referencia alguna a una previsible fecha sobre la resolución del expediente de responsabilidad patrimonial cuando ya han transcurrido 5 años desde la solicitud inicial, o más de 3 años desde que se formalizó dicha solicitud ante el departamento competente y se le asignó el nº RPD ***/2018 a este expediente.

Debemos dejar constancia que, por los datos facilitados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en la tramitación de otras quejas, y especialmente en la [Queja de Oficio nº 202004001 Responsabilidad Patrimonial de la administración en materia de Dependencia](#), el número de expedientes iniciados por Responsabilidad Patrimonial ante la citada Conselleria derivados de expedientes de Dependencia, bien por fallecimientos de personas dependientes sin PIA o por minoración de prestaciones o por copago de ellas, declaradas nulos posteriormente, rondan los 30.000 en los últimos 5 años, y las demoras en resolverlos son extraordinarias al estar resolviendo las reclamaciones de 2017.

La tramitación de la queja de oficio ha permitido concluir a esta institución que existe una situación de demoras sistemáticas en la tramitación de estos expedientes y que la Administración debe, con urgencia, valorar cuáles son las necesidades personales y materiales que se juzgen precisas para solventar la bolsa de expedientes pendientes de resolución y adoptar medidas eficaces al respecto, pues las deficiencias en su funcionamiento no pueden repercutir sobre los derechos de la ciudadanía.

Por otro lado, y como se indica con detalle en la citada queja de oficio, entendemos que, atendiendo al principio de reparación integral, a la indemnización deben añadirse los intereses legales de las cantidades que la administración debió abonar en vida de la persona dependiente, pues son daños que forman parte del ámbito indemnizable a través del instituto de la responsabilidad patrimonial.

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, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anomalía en la tramitación de los expedientes.

2. **RECOMENDAMOS** que se elabore un informe en el que valoren las necesidades materiales y personales que se juzguen precisas para solventar la situación de colapso en la tramitación de los expedientes de Responsabilidad Patrimonial y, sobre la base de esa información, se decida sobre las medidas adecuadas para el correcto funcionamiento del servicio.
3. **SUGERIMOS** que se modifiquen las instrucciones de la página web, ampliando la información facilitada a la ciudadanía sobre este procedimiento, incluyendo todos los conceptos que resultan indemnizables, haciendo mención expresa a los intereses de las cantidades que la Conselleria debió haber hecho efectivas en vida de la persona dependiente y los perjuicios que hubiese sufrido el entorno del dependiente.
4. **SUGERIMOS** que corrija los formularios disponibles en su web para la reclamación de responsabilidad patrimonial en los casos de minoración y copago, añadiendo los intereses legales a la cuantía de la indemnización solicitada.
5. **SUGERIMOS** que, con carácter urgente, se instale una aplicación informática para la gestión de estos expedientes.
6. **SUGERIMOS** que, en este caso concreto que motiva la presente queja, proceda de manera urgente a resolver el expediente RPD ***/2018, así como determinando, en su caso, la relación de causalidad entre el funcionamiento del servicio público y la lesión producida, la valoración del daño causado, la cuantía y el modo de indemnización.
7. **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 e 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