

"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	2301704
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Responsabilidad patrimonial.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el 25/05/2023 tuvo entrada un escrito, al que se le ha asignado el número de queja 2301704.

En su escrito, la persona promotora de la queja denunciaba la demora en la tramitación del expediente de responsabilidad patrimonial con número RPD 413/2018.

Debemos señalar que la promotora de esta queja ya presentó anteriormente otras dos quejas por el mismo asunto.

En el año 2016 presentó la queja nº **1608791** por el siguiente motivo:

(...) en fecha 16/02/2012 solicitó la valoración para el reconocimiento de la situación de dependencia de su madre, siendo asignado el número de expediente AL249652012, a efectos de percibir las ayudas y prestaciones previstas en la ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia.

En fecha 21/10/2013 se dictó resolución con la valoración de dependencia, concediéndole un Grado III. En fecha 16/02/2015 falleció la solicitante sin dictarse resolución definitiva de su Programa Individual de Atención (PIA).

Con fecha 14/04/2016 dirigió escrito a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas reclamando que la Conselleria respondiera de manera urgente a la solicitud de fecha 14/04/2016, asumiendo la responsabilidad patrimonial a favor de los herederos y se abonara lo que en su momento le correspondiese de acuerdo al grado de dependencia que tenía reconocido su madre.

El expediente quedó cerrado el 13/03/2017, al informar la Administración autonómica competente en la materia (Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas) que se disponía a iniciar de oficio el procedimiento de responsabilidad patrimonial. No obstante, el Síndic de Greuges recomendó a la Conselleria que tramitara y resolviera el expediente iniciado a instancia de parte.

En una nueva queja (nº **2201733**), de fecha 24/05/2022, la promotora informó que seguía sin ser resuelto ninguno de los expedientes de reclamación de responsabilidad patrimonial iniciados.

En la Resolución de consideraciones a la administración recomendábamos a la Administración autonómica que se elaborara un informe en el que valoraran las necesidades materiales y personales que se juzgasen precisas para solventar la situación de colapso en la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial y, sobre la base de esa información, se decidiera sobre las medidas adecuadas para el correcto funcionamiento del servicio.

Así mismo, sugeríamos que, con carácter urgente, se instalara una aplicación informática para la gestión de estos expedientes, así como que, habiendo transcurrido entonces 53 meses desde la fecha que la Conselleria indica que recibió la reclamación de responsabilidad patrimonial (07/03/2018) y procedió a la apertura del expediente RPD 413/2018, procediera de forma urgente a emitir y notificar su Resolución, reconociendo el derecho de la promotora de la queja a ser indemnizada en la cuantía que le hubiese correspondido cobrar en vida a la persona dependiente, más los intereses legales hasta el día en que se pusiera fin al procedimiento de responsabilidad patrimonial.

En el informe de respuesta de la Conselleria de fecha 19/09/2022 se nos indicaba que el 24/05/2022, el Subsecretario de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas dictó la Resolución de admisión a trámite. Comprobada la documentación acreditativa de la condición de interesado y el resto de los documentos necesarios para poder dictar una resolución, el citado expediente fue remitido, el 14/07/2022, al órgano instructor para la continuación del procedimiento.

Además de otras consideraciones, en el informe se indicaba que:

(...) en estos momentos se están estudiando modelos de gestión informatizada de expedientes administrativos que faciliten tanto la gestión como el seguimiento de los expedientes en materia de responsabilidad patrimonial derivada de la dependencia.

En aquella ocasión la queja se cerró, con fecha 02/11/2022, señalando el incumplimiento de las consideraciones del Síndic.

En su escrito de fecha 25/05/2023, que originó la queja actual, la promotora de las quejas anteriores se dirigió nuevamente al Síndic para manifestar que seguía sin resolverse el expediente RPD 413/2018.

Han transcurrido, por tanto, más de 11 años desde que se iniciara el expediente de reconocimiento de la dependencia sin que se haya resuelto de forma definitiva; 11 años y 3 quejas en esta institución.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad de la Administración autonómica competente podría afectar a los derechos reconocidos a las personas dependientes y a sus familias, lo que facultó 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, y admitió esta queja a trámite.

De acuerdo con lo previsto en art. 31 de la citada Ley 2/2021, el 31/05/2023 esta institución solicitó a la Administración autonómica competente que, en el plazo de un mes, le remitiera un informe sobre este asunto.

En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. Estado del expediente RPD 413/2018.
2. Actuaciones realizadas sobre el mencionado expediente desde septiembre de 2022 hasta la fecha.
3. Copia del expediente de responsabilidad patrimonial RPD 413/2018.
4. Motivos por los que, una vez ya el expediente en manos del órgano instructor, este sigue sin resolverse.
5. Manifieste cuáles son los pasos que se siguen en la instrucción del expediente y los plazos de cada uno de ellos.
6. Manifieste qué cambios se han efectuado desde septiembre/22 para la mejora de la gestión informatizada y el seguimiento de los expedientes administrativos de responsabilidad patrimonial.

El plazo de un mes concedido para la emisión del citado informe podía ser ampliado por un mes más por el Síndic de Greuges, con carácter excepcional, «cuando concurren circunstancias justificadas que así lo aconsejen en un determinado supuesto» (artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges).

De hecho, la Administración autonómica solicitó una ampliación de plazo con fecha 30/06/2023 que fue resuelta favorablemente el 03/07/2023.

Sin embargo, transcurrido el plazo establecido, la Administración autonómica competente no había dado respuesta al requerimiento efectuado desde esta institución.

Es por ello que informamos que, en el expediente que nos ocupa, esta institución ha calificado a la Administración autonómica competente como no colaboradora ya que no ha emitido en los plazos establecidos el preceptivo informe que le solicitamos con fecha 02/06/2023.

En consecuencia, tal y como dicta el artículo 39.1. de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución:

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

- a) No se facilite la información solicitada

2 Consideraciones

Debemos comenzar por poner de manifiesto que la falta de colaboración de la Administración autonómica competente ha impedido a esta institución conocer sobre las circunstancias que concurren en el expediente objeto de la queja y, en consecuencia, los motivos del incumplimiento denunciado por su promotora.

De lo informado por la promotora de la queja se desprende que:

- La madre de la promotora de la queja falleció en febrero de 2015 sin que la Administración autonómica hubiera resuelto el programa individual de atención (PIA) que se derivaba de la resolución de reconocimiento del grado 3 de dependencia de fecha 21/10/2013, que había sido solicitado el 16/02/2012.
- Con fecha 14/04/2016, presentó una reclamación de responsabilidad patrimonial a favor de los herederos y solicitó que se abonara lo que en su momento le correspondiese de acuerdo al grado de dependencia que tenía reconocido su madre.
- En el momento de formular esta queja seguía sin resolverse el expediente RPD 413/2018, instado de parte, así como tampoco el aperturado de oficio por la propia Administración, poniendo de manifiesto la situación de colapso en la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial.
- Esta es la tercera queja presentada por la promotora sobre el mismo asunto.
- Han transcurrido, por tanto, más de 88 meses desde que se iniciara el expediente de responsabilidad patrimonial sin que se haya resuelto de forma definitiva; 88 meses y tres quejas en esta institución, contando la presente.
- El cierre de la última de ellas, la queja nº 2201733, fue notificado a la Administración autonómica competente el 02/11/2022, sin que nuestra Resolución de consideraciones hubiese resultado aceptada, puesto que la promotora de la queja debía continuar esperando para la resolución definitiva de un expediente que, conforme a ley, debe resolverse en el plazo de 6 meses.

Se trata de una demora excesiva e inadmisibles y las razones alegadas por la Administración en quejas anteriores (volumen de expedientes en tramitación, incidencias y solicitudes de información, inexistencia de aplicación informática para su gestión, etc.) no constituyen una causa justificada.

Son numerosas las quejas tramitadas en esta institución sobre esta materia y numerosas las consideraciones efectuadas a la Administración autonómica competente en relación con todas estas cuestiones para poner fin a esta situación. Se ha reflexionado, en muchas de esas quejas, sobre el hecho de que, en especial, en los procedimientos de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia, las personas han sufrido dolor, gastos, pérdidas... y la demora en su tramitación viene a multiplicar ese dolor.

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.

Esto mismo ha sido objeto de recomendación por esta institución en las resoluciones de las quejas anteriores formuladas por la promotora de la queja; resoluciones cuyo incumplimiento, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 41 de nuestra ley reguladora, ha sido publicado.

Cuanto se han efectuado a esa Administración en este y en otros asuntos similares perseguían la adecuación de la actuación administrativa a los principios de eficacia y pleno sometimiento a la ley y al derecho y resulta innegable el incumplimiento de las resoluciones en cuanto que la persona promotora de la queja continúa sin haber obtenido resolución expresa.

3 Resolución

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo art. 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos lo siguiente:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

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. **SUGERIMOS** que, dado que el expediente se encuentra completo y teniendo en cuenta la demora acumulada, proceda con carácter urgente a emitir y notificar a la interesada la resolución del expediente de responsabilidad patrimonial que se tramita con la referencia RPD 413/2018.
3. **REQUERIMOS** a los órganos implicados y autoridades de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en virtud del artículo 41.d) de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, que modifiquen sus prácticas y hagan efectivas las recomendaciones o sugerencias realizadas desde esta institución en relación con los expedientes de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia.
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 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 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana