

"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	2303216
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora tramitación. Responsabilidad patrimonial.
Actuación	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, con fecha 25/10/2023, la persona promotora de la queja presentó un escrito al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito nos informaban que en fecha 21/02/2019 la persona dependiente presentó una solicitud de nuevas preferencias, solicitando una prestación económica vinculada al servicio de prevención de la dependencia y promoción de la autonomía personal; no obstante, falleció el 25/04/2022 sin que se hubiese resuelto su solicitud de nuevas preferencias.

El 02/12/2022, con número de registro REGAGE22e00055309181, la persona promotora presentó a través del Ayuntamiento de Castalla una reclamación por responsabilidad patrimonial, y a fecha de presentarnos su escrito de queja, no se había resuelto.

Admitida a trámite la queja ante el Síndic, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 03/11/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. Razones de la demora en emitir la oportuna resolución de la reclamación presentada el 02/12/2022.
2. Si disponía de toda la documentación para dictar la oportuna resolución.
3. En caso de que la reclamación careciese de algún documento, si lo habían solicitado a la persona interesada.
4. Fecha en la que, previsiblemente, se resolvería la mencionada reclamación.
5. Cualquier otra información que considerase de interés para una mejor resolución de la queja.

En fecha 04/12/2023 registramos el informe remitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente de dependencia a nombre de (...), con fecha 2 de diciembre de 2022, (...) presentó una solicitud para el pago de derechos pendientes en materia de prestaciones de dependencia a los herederos de personas dependientes fallecidas pero, a fecha de elaboración de este informe, no se ha emitido resolución al respecto.

Esta solicitud se encuentra en el departamento competente que procederá a resolver según orden cronológico de expedientes completos. Se estima que la correspondiente resolución será notificada en el primer semestre de 2024.

En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación, nos pondremos en contacto inmediatamente con los interesados por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento de los efectos retroactivos de un Programa Individual de Atención a personas dependientes o a los herederos de las personas dependientes fallecidas –según el caso– en tramitación.

La tramitación de los procedimientos de reconocimiento de derechos pendientes a los herederos de personas dependientes fallecidas conlleva una carga adicional de trabajo por la necesidad de acreditar la condición de interesados (herederos) de todos los familiares personados en el mismo. En muchos de estos expedientes la documentación presentada inicialmente por los familiares está incompleta por lo que es necesario efectuar uno o varios requerimientos hasta su subsanación. No obstante, el plazo de resolución irá reduciéndose progresivamente finalizando lo antes posible con esta demora.

Lamento los inconvenientes que la persona que formula la queja y su familia hayan podido vivir debido a los retrasos en el tiempo de resolución, que seguro son muchos.

En fecha 04/12/2023 dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que realizó, mediante un escrito de fecha 05/12/2023, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

Con base en la documentación obrante en el expediente, en fecha 11/12/2023 solicitamos un nuevo informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, para que, en el plazo de un mes, respondiera acerca de los siguientes extremos:

1. Fecha en la que se resolvió el PIA de las nuevas preferencias, en la que se solicitaba una prestación económica vinculada al servicio de prevención de la dependencia y promoción de la autonomía personal, que fue presentada el 21/02/2019.
2. Razones por las que mencionaba en su informe que se presentó una solicitud para el pago de derechos económicos pendientes en materia de prestaciones de dependencia a los herederos de personas dependientes fallecidas, ya que, en el escrito de la persona interesada, que fue presentado el 02/12/2022, solicitaba que se iniciara un procedimiento de responsabilidad patrimonial, al no haberse resuelto el PIA de las nuevas preferencias.

En fecha 09/01/2024 tuvo entrada en esta institución una solicitud de ampliación de plazo de la Administración autonómica competente, pero se la denegamos mediante una Resolución de fecha 10/01/2024.

Habiendo transcurrido el plazo otorgado, el Síndic de Greuges no había recibido el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

La falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1.a de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35.3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39 se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

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, exponemos estos argumentos como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

2 Fundamentación legal

En el presente expediente de queja, la persona dependiente presentó, el 21/02/2019 una solicitud de nuevas preferencias, falleciendo sin haber obtenido la oportuna resolución. La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en su primer informe nos comunicó que la persona promotora de la queja presentó una solicitud para el pago de derechos económicos pendientes en materia de prestaciones de dependencia a los herederos de personas dependientes fallecidas, pero no ha informado, a pesar de que se lo solicitamos el 11/12/2023, si se había resuelto el programa individual de atención de la persona dependiente fallecida.

Por lo tanto, concurren en el caso todas las circunstancias que dan lugar a reconocer la existencia de responsabilidad patrimonial de la Administración por el deficiente funcionamiento de sus servicios, por lo que resulta razonable exigir de la misma que actúe en coherencia. Estimamos que hubiera procedido incoar de oficio, antes de que se iniciara el procedimiento de parte, el oportuno expediente que abriera la vía para que los herederos de la persona dependiente fallecida percibieran la indemnización que en justicia les correspondería inmediatamente tras el fallecimiento.

No podemos dejar de hacer constar que consentir que los herederos de la persona fallecida insten la iniciación del procedimiento de responsabilidad patrimonial solo contribuye a hacerles soportar una carga que se añade a las que, sin duda, han debido padecer a lo largo de la tramitación del expediente de dependencia que la administración no fue capaz de resolver ajustándose al tiempo máximo legalmente determinado de seis meses.

3 Consideraciones a la Administración

Como indicamos en la [queja de oficio 2004001](#) que abrimos sobre este asunto, la jurisprudencia ha estimado que la demora constituye un funcionamiento anormal de la Administración que da derecho al resarcimiento de daños y perjuicios, y los herederos de la persona dependiente tienen derecho a reclamar la reparación del daño que el retraso en la resolución del expediente de dependencia pudiera haberles causado, puesto que el derecho económico que pudiera derivarse de ello integra la masa hereditaria, siendo transmitido el día del fallecimiento (Sentencia número 69/2020, de la Sección 4ª del TSJCV, de fecha 06/02/2020. Núm. Recurso 38/2018) y la vía para ello también la ha establecido la jurisprudencia, siendo la reclamación de responsabilidad patrimonial.

En la citada queja de oficio, la Conselleria, con la voluntad de poder resolver en plazo los expedientes, manifestaba haber ido incrementando la plantilla con personal técnico, administrativo y auxiliar y estar trabajando, en colaboración con la Dirección General de Tecnologías de la Información de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, en el desarrollo de una aplicación informática que hiciera posible el volcado de datos y expedientes, permitiendo una mayor eficacia en su gestión.

Precisamente con la intención de agilizar la tramitación de los expedientes en los que se ha producido la defunción de la persona dependiente sin que la Administración haya resuelto en plazo el expediente de dependencia, la Conselleria considera adecuado iniciar de oficio un expediente de responsabilidad patrimonial.

En muchas ocasiones a este procedimiento se suma el activado previamente por los herederos de la persona dependiente. Esta forma de proceder fue otro de los puntos que estudiamos en la referida queja, preguntando a la Conselleria por las ventajas que comportaba para la ciudadanía, sin que obtuviéramos una convincente respuesta a tenor de las cifras de expedientes resueltos, según acreditamos.

Lo que la Administración debería tener presente es la 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. Todo lo demás, la apertura de expediente de oficio y la acumulación a este del iniciado a instancia de parte, carece de sentido y enmascara, en opinión de esta institución, la obligación de resolver en el plazo legalmente establecido.

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

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **ADVERTIMOS** que ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021, esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **RECORDAMOS** la obligación legal de dictar una resolución expresa en los procedimientos de responsabilidad patrimonial iniciados a instancia de parte y de hacerlo en el plazo máximo de seis meses establecido por el artículo 91.3 de la Ley 39/2015, dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes, primero, y por sus familias posteriormente.
3. **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.
4. **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.
5. **SUGERIMOS** que, con carácter urgente, se instale una aplicación informática para la gestión de estos expedientes.
6. **SUGERIMOS** que, proceda de manera urgente a resolver la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por los herederos el 02/12/2022.
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, 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