"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	**2400165**
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 y antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el 16/01/2024 la persona promotora de la queja presentó un escrito, al que se le asignó el numero arriba indicado.

En el mismo se nos comunicaba que, en fecha 03/04/2019, la persona interesada presentó una solicitud para el reconocimiento de la situación de dependencia de su tía, a la que se le asignó el número de expediente VA2098602019; no obstante, la persona dependiente falleció el 18/02/2020 sin que se hubiese resuelto su solicitud. En ese sentido, la persona promotora de la queja, como heredera, presentó un escrito de responsabilidad patrimonial el 23/07/2020, pero únicamente le habían comunicado desde la Administración autonómica que se le abrió de oficio el expediente RPDO (…).

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su escrito, el 22/01/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja. En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos:

1. Situación en la que se encontraba el expediente RPDO (…).
2. Fecha en la que se abrió de oficio el expediente RPDO (…)
3. Si disponía de toda la documentación para poder dictar la oportuna resolución.
4. En caso de no disponer de toda la documentación, si había solicitado la misma.
5. Razones de la demora en emitir la correspondiente resolución del expediente RPDO (…).
6. Fecha en la que emitiría la correspondiente resolución del expediente RPDO (…).
7. Número de expediente que estaban resolviendo en estos momentos.
8. Cualquier otra información para una mejor resolución del expediente**.**

El 21/02/2024, registramos de entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que nos comunicaban lo siguiente:

> Respecto de la situación actual del expediente RPDO (…), cabe indicar que el mismo se inició de oficio por esta Administración. Comprobada la documentación presentada por los interesados se remitió al Servicio Jurídico de Procedimientos Especiales para su instrucción con fecha de 19 de julio de 2023 con la finalidad de que el mismo dicte la correspondiente propuesta de resolución.
>
> Respecto de la fecha en que se abrió de oficio el expediente RPDO (…), el mismo se abrió con fecha de 23 de marzo de 2020, notificándosele a los interesados y requiriéndole para que presentaran la documentación preceptiva para la tramitación del expediente de responsabilidad patrimonial.

Respecto de si disponemos de toda la documentación para dictar la oportuna resolución, cabe indicar que el mismo ya se ha instruido por el Servicio Jurídico de Procedimientos Especiales en materia de responsabilidad patrimonial por lo que cuenta con toda la documentación necesaria para ello, salvo que con anterioridad a esta resolución se hubiera requerido para su aportación adicional. Por lo tanto, la documentación es completa y correcta según la normativa que rige el procedimiento de responsabilidad patrimonial. Todo ello sin perjuicio de que el órgano competente para su resolución solicite información adicional, complemento o aclaración del mismo.

Respecto de si se ha procedido a requerir documentación en caso de no disponer de la misma, cabe indicar que, siguiendo con lo dispuesto en los párrafos anteriores, se procedió a requerir a la parte interesada en el acuerdo de inicio del expediente con fecha de 23 de marzo de 2020 con la finalidad de que presentaran la documentación preceptiva. Los interesados procedieron a aportarla en tiempo y forma entre las cuales se encontraba la disposición testamentaria del causante, el certificado de últimas voluntades expedido por el Ministerio de justicia, la declaración de herederos o la domiciliación bancaria.

Respecto a las razones de demora para emitir la correspondiente resolución del expediente RPDO (…) cabe indicar que el procedimiento de responsabilidad patrimonial es un procedimiento administrativo que se tramita conforme a la Ley 39/2015, de 1 octubre, del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas, estando la Administración obligada a dictar resolución expresa y a notificarla. En estos momentos y de acuerdo con las exigencias en cuanto a la tramitación electrónica que determina la propia ley, 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. Pero mientras este proceso se encuentra en fase de estudio y valoración por los órganos competentes en materia de tramitación electrónica de la Generalitat y a la espera del inicio de los trabajos que haga efectiva un desarrollo informático válido, la tramitación de los mismos se realizará con los medios personales y materiales de los que se dispone hasta la fecha. Todo ello sin perjuicio de que esta Administración adopte de oficio y dentro el marco legal las medidas adecuadas para 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos.

A esta situación ha de añadirse el hecho de que se gestionan numerosas incidencias que afectan a las solicitudes presentadas por los interesados que requieren efectuar requerimientos de subsanación. A la vez se viene informando tanto presencial como por e-mail sobre las dudas que plantean los interesados sobre el estado de tramitación de los expedientes. Esto supone una carga de trabajo añadida, que se asume a los efectos de facilitar la comprensión de los trámites a efectuar por los interesados y el derecho de estos, a estar informados.

Respecto a la previsión temporal en que se notificará al interesado su resolución, dado el tiempo transcurrido desde su apertura indicar que, de conformidad con la normativa vigente en materia de procedimiento administrativo, en la tramitación de los distintos expedientes de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia se “ guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza, salvo que por el titular de la unidad administrativa se dé orden motivada en contrario, de la que quede constancia” ya que en caso contrario se estaría vulnerando el principio de igualdad y los derechos de otros reclamantes cuyas solicitudes son anteriores en el tiempo.

Así mismo y de conformidad con lo establecido en el artículo 71 de la ley 39/2015, el procedimiento “se impulsará de oficio en todos sus trámites y a través de medios electrónicos, respetando los principios de transparencia y publicidad”.

Respecto al número de expedientes que estamos resolviendo en estos momentos cabe indicar que actualmente el Servicio Jurídico de Procedimientos Especiales se encuentra resolviendo expedientes comprendidos entre el 2018-2020, teniendo en cuenta que un gran número de ellos están pendientes de resolución de archivo dado que no existen interesados personados en el procedimiento. Por ello, resulta difícil determinar el número concreto de expedientes que se están resolviendo.

Teniendo en cuenta la fase del procedimiento administrativo en la que se encuentra su expediente el mismo será resuelto tan pronto como la organización del servicio lo permita y con la menor demora posible para reducir al máximo el perjuicio a la persona interesada. Por todo ello, actualmente no es posible dar una fecha concreta para la resolución del expediente.

En fecha 22/02/2024 dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que realizó, mediante un escrito con fecha de entrada en esta institución de 01/03/2024, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

2 Consideraciones jurídicas

El objeto de la queja de referencia es, como ha quedado dicho, la falta de resolución del expediente de responsabilidad patrimonial que inició de oficio la propia Administración (RPDO …), derivado del expediente de dependencia de la tía de la persona promotora de la queja.

Se concluye que, tras más de cuatro años desde la apertura del expediente RPDO (…) por la propia Administración, y más de ocho meses desde que el expediente está completo y remitido al servicio de procedimientos especiales (19/07/2023), la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, no ha resuelto el expediente y ni tan siquiera puede prever una fecha para ello.

En innumerables resoluciones de consideraciones hemos recordado a esa Conselleria tanto el deber legal de resolver en el plazo máximo establecido por la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21.3 de la Ley 39/2015), como que los plazos establecidos obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29 de la Ley 39/2015) y que, puesto que son responsables directos en su tramitación, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos (artículo 20 de la Ley 39/2015).

La tramitación de quejas similares arroja datos muy preocupantes que son confirmados por el informe remitido por la Administración en la tramitación de la presente queja, al indicar que en la actualidad el «el Servicio Jurídico de Procedimientos Especiales se encuentra resolviendo expedientes comprendidos entre el 2018-2020».

En este contexto, todas las recomendaciones y sugerencias realizadas desde esta institución han perseguido adecuar la actuación de esa Conselleria al principio de eficacia y al sometimiento pleno a la ley y al derecho (artículo 103 de la Constitución Española).

El actual volumen de expedientes en tramitación, unido a que permanece pendiente la implantación de un programa informático que permita su gestión, es una cuestión que se arrastra sin que la Administración competente ponga una solución definitiva, incumpliendo así la Ley de Procedimiento Administrativo, que establece en su artículo 75.2 que las aplicaciones utilizadas para la instrucción de los procedimientos deberán garantizar el control de los tiempos y plazos.

Por todo ello, requerimos a los órganos o autoridades implicados que modifiquen sus prácticas y hagan efectivas las recomendaciones o sugerencias realizadas desde esta institución.

3 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 Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en el plazo máximo establecido en la normativa reguladora del correspondiente procedimiento y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anormalidad en la tramitación de los expedientes.

2. **RECOMENDAMOS** que, conforme al artículo 96.4 de la Ley 39/2015, valore, cuando se den los requisitos, la oportunidad de acordar la suspensión del procedimiento general y la iniciación de un procedimiento simplificado.

3. **SUGERIMOS** que adopte cuantas medidas sean necesarias para remover los obstáculos que impiden la implementación de un programa informático para la gestión de los expedientes de responsabilidad patrimonial, impulsando cuantas acciones sean necesarias para ello.

4. **SUGERIMOS** que, a la mayor brevedad posible, emita y notifique la resolución de cuantos expedientes de responsabilidad patrimonial se encuentren pendientes habiendo excedido el plazo máximo de seis meses establecido para su resolución, según dicta el artículo 91.3 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

5. **SUGERIMOS** que proceda a emitir y notificar la Resolución en el expediente RPDO (…).

6. **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 Administración investigada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana