

"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	2400682
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención Dependencia. Retroactividad. Herederos.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja

El 23/02/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular con domicilio en Sant Joan d'Alacant (Alicante), y que se ajusta a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito de formulaba queja sobre la demora de la tramitación del expediente de Responsabilidad Patrimonial en materia de dependencia, que presentó el promotor de la queja el 17/07/2023, en calidad de heredero de la persona dependiente fallecida (su hermana), y que se ajusta a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

Admitida a trámite la nueva queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su escrito, el 26/02/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En particular, solicitábamos información sobre los siguientes extremos:

1. Manifieste si se ha registrado correctamente la solicitud presentada el 17/07/2023 por (...).
2. Estado del expediente y número asignado.
3. Manifieste si el expediente se encuentra completo.
4. Previsión temporal en que se notificará al interesado su resolución.
5. Cualquier información de interés para la resolución de la queja.

En fecha 04/04/2024 tras solicitar ampliación de plazo, tuvo entrada en esta institución el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Previamente a resolver las cuestiones planteadas cabe precisar que el presente interesado no tiene ningún expediente de Responsabilidad Patrimonial abierto en esta Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores, sino un expediente de retroactividad, habida cuenta de que la persona dependiente tenía, en el momento de fallecimiento, un Programa Individual de Atención resuelto y activo. Por ello, el procedimiento correspondiente es el de retroactividad.

Respecto si se ha registrado correctamente la solicitud presentada el 17/07/2023 por (...), indicar que la solicitud fue registrada por el Servicio Jurídico de Procedimientos Especiales el día 18 de julio de 2023 en el aplicativo informático de Dependencia. Respecto del estado del expediente y el número asignado indicar que una vez registrado se comprobó la documentación, y se observó que el expediente era incompleto. Por ello con fecha de 21 de febrero de 2024 se remitió requerimiento al interesado con número de salida CART4/2024/55902. En el se le indicaba que debería aportar: "Documentación justificativa de su condición de herederos: testamento o, en su caso, Acta de declaración de herederos (ABINTESTATO), original o fotocopia cotejada", haciéndole las oportunas advertencias en caso de no proceder a presentarla.

En cuanto al número asignado, es el mismo que se asignó al expediente de dependencia. Los expedientes de retroactividad no se tramitan de manera separada o con una numeración distinta, sino que forman parte del expediente de dependencia que se le asignó a la persona beneficiaria al inicio del mismo. En este caso a (...) se le asignó el número de expediente AL1405722010.

Respecto de si el expediente se encuentra completo, indicar que como se ha manifestado el mismo es incompleto y con fecha de 21 de febrero de 2024 se ha procedido a requerir al interesado la documentación necesaria para completar el expediente con número de salida CART4/2024/55902.

Respecto de la previsión temporal en la que se notificará la resolución al interesado, cabe indicar que la tramitación de los expedientes de retroactividad en materia de dependencia se realiza por riguroso orden de entrada conforme a la normativa que rige el procedimiento administrativo. Durante el mes de febrero de 2024 el Servicio Jurídico de Procedimientos Especiales ha resuelto expedientes de retroactividad de personas fallecidas cuya solicitud se registró en julio de 2023 en materia de dependencia. Por ello, dada la fecha de la solicitud de su petición y 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 la misma fecha de registro del informe se dio traslado de este al promotor y en esa misma fecha (04/04/2024) a través de la Oficina de Atención Ciudadana, nos informó que no había recibido carta alguna de la Administración, tal como se indica en el informe y se ratificaba en el objeto de la queja.

Tal como indica la Conselleria el expediente objeto de la queja corresponde a pago de derechos económicos pendientes en materia de prestación de dependencia a las personas herederas de personas dependientes fallecidas y en el momento de emitir esta resolución no tenemos constancia haya sido resuelto.

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 autonómica competente lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos los argumentos que son fundamento de las consideraciones con las que concluiremos.

2 Fundamentación legal

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 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.

Igualmente, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece la obligación de resolver en un plazo máximo de tres meses (art.21.3), declara el silencio administrativo positivo (art. 24) así como la obligación de dictar resolución en plazo (art. 21. 22 y 23).

También, del contenido de la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, se deduce que todos los expedientes derivados de solicitudes de servicios y prestaciones por motivo de situación de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia, sin que quepa esperar a solicitud alguna por parte de los servicios sociales generales ni a declaración de la dirección general competente.

Por lo que se refiere a la responsabilidad de la tramitación, el artículo 20 de la citada Ley 39/2015, 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

De todo lo actuado se concluye que hace más de 8 meses que la persona interesada, como heredero, se personó en el procedimiento para reclamar los derechos económicos que le correspondían, dado que su hermana falleció sin que se le hubiese llegado a abonar la prestación económica que se le reconoció mediante resolución PIA.

La Conselleria ha incumplido así el plazo de 3 meses establecido en el artículo 21 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece que, cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo en que debe notificarse la resolución expresa (como en este caso), éste será de tres meses.

La Conselleria informa que se le ha requerido documentación al promotor de la queja el 21/02/2024 (CART4/2024/55902) pero el interesado no ha recibido notificación alguna. Carta que se ha enviado transcurrido más de 7 meses desde que se presentó la solicitud.

Por otro lado, el informe de la Conselleria, a pesar de haber sido preguntada expresamente por ello, no prevé la fecha en que puede resolverse de forma definitiva el expediente, manifestando que será resuelto tan pronto como la organización del servicio lo permita informando que en la actualidad el servicio Jurídico de Procedimientos especiales ha resuelto expedientes de retroactividad de personas fallecidas cuya solicitud se registró en julio de 2023.

Por ello, debemos recordar a la Administración autonómica que, en el marco del derecho a una buena administración, la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos sean tratados en un plazo razonable (artículo 41 Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y artículo 9 Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

No obstante, y en el caso que nos ocupa no es comprensible que a la Administración no le conste la falta de notificación de la carta, cuya documentación es requisito para completar el expediente y poder proseguir la tramitación de este.

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 Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS** la obligación legal de dictar y notificar la resolución expresa en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento y, en su defecto, como en este caso, en el plazo máximo de tres meses desde que la solicitud haya tenido entrada en el Registro Electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.
2. **RECOMENDAMOS** la adopción de medidas que resulten necesarias para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de las solicitudes.

3. **SUGERIMOS** que, con carácter urgente, proceda a notificar (con acuse de recibo) la carta de requerimiento de documentación y/o contacte telefónicamente con promotor de la queja para que pueda aportar la requerida documentación. CART4/2024/55902.
4. **SUGERIMOS** que, con carácter urgente resuelva sobre los derechos económicos que correspondan a la persona promotora de la queja —como heredero de la persona dependiente—, cuya solicitud para el pago de derechos pendientes fue presentada el 17/07/2023.
5. **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.

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