

"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 2401147

Materia Servicios sociales

Asunto Atención Dependencia. Retroactividad. Herederos. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 18/03/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de expediente arriba indicado, en el que la titular expresaba su queja por la falta de respuesta de la Conselleria competente a la instancia presentada el 03/11/2022, reclamando el pago de derechos pendientes en materia de dependencia a los herederos.

Admitida a trámite la nueva queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su escrito, el 18/03/2024 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 fecha 02/05/2024 (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 comunicaba que no le constaba dicho expediente.

Tras recabar información y subsanar un error en la identificación de la persona dependiente fallecida, el 03/05/2024 se emitió una nueva petición de informe a la Conselleria sobre los hechos que habían motivado la apertura de la queja.

El 06/06/2024 tuvo entrada en esta institución el nuevo informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, indicando la existencia de dos procedimientos abiertos: por un lado, la persona dependiente falleció con un PIA resuelto, pero sin ejecutar (pago único a herederos) y, por otro, en dicha Resolución se contemplaban las cantidades pendientes de percibir por la persona fallecida (retroactividad). La Conselleria informó que ambos expedientes (retroactividad y pago único de herederos) estaban en tramitación, y que debía resolverse en primer lugar el pago único de herederos y con posterioridad el expediente de retroactividad.

Dimos traslado del informe a la persona interesada y nos indicó que habían aportado en plazo toda la documentación que les habían requerido. Asimismo, manifestaba su extrañez por que no se hubiera resuelto su expediente mientras que otros posteriores si se habían 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 (arts. 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos.

3 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se concluye que hace más de año y medio que la persona interesada se personó en el procedimiento para reclamar los derechos económicos que le correspondían, en calidad de heredera de su madre fallecida.

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.

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).

4 Consideraciones a la Administración

A la vista de todo ello, 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 resuelva sobre los derechos económicos que correspondan a la persona promotora de la queja —como heredera de la persona dependiente—, cuya solicitud para el pago de derechos pendientes fue presentada el 03/11/2022.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana