"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	**2403002**
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Atención Dependencia. Responsabilidad Patrimonial. Herederos. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 06/08/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que la promotora con domicilio en Orba (Alicante), formulaba una queja por la falta de resolución del expediente de Responsabilidad Patrimonial RPDO (…), iniciado de oficio por la propia Administración, tras el archivo del expediente de dependencia de su madre, por fallecimiento.

La persona dependiente, teniendo reconocida su situación de dependencia y tras solicitar revisión de grado, el 29/09/20217 se le reconoció un grado 2, falleciendo el 15/06/20218 sin que fuera resuelto el expediente.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria exponía, en resumen, lo siguiente:

- Que dado que el expediente ya está fiscalizado por el Órgano de Intervención se va a realizar la orden de pago para abonar la cantidad reconocida a la persona interesada.
- Que a fecha de 31 de mayo de 2024 están pendientes de resolver 4.734 iniciados de oficio y 931 iniciados a instancia de parte

Trasladamos dicha información a la persona interesada que, el 01/10/2024, comunicaba que la Administración no le había abonado pago alguno.

2 Conclusiones de la investigación

Desde 2020, año en el que esta institución tramitó la Queja de Oficio nº 202004001 Responsabilidad Patrimonial de la administración en materia de Dependencia, se nos ha estado informando de incrementos de plantillas para atender este trabajo y del desarrollo de una aplicación informática que agilizaría la gestión de estos expedientes.

Además, y como se indicaba con detalle en la citada queja de oficio, entendemos que a la indemnización correspondiente deben añadirse los intereses legales, e incluso una reparación por los daños morales o/y los daños sufridos por el entorno de la persona dependiente, pues son daños que forman parte del ámbito indemnizable a través del instituto de la responsabilidad patrimonial.

Cuatro años después de la queja de oficio sobre esta cuestión, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda sigue estudiando modelos de gestión informatizada para facilitar la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia, encontrándose todavía en fase de estudio y valoración. Por lo tanto, la tramitación se sujeta a los medios personales y materiales existentes que, sin duda, son insuficientes para dar la respuesta debida a las personas que reclaman o interesadas.

A juicio de esta institución, y así lo hemos señalado a esa Administración, la Ley 39/2015 ofrece una vía para agilizar la tramitación de estos expedientes: la tramitación simplificada del procedimiento, que no es usada por la Conselleria y que fija un plazo para resolver de 30 días.

En este caso concreto, la Conselleria competente no resolvió sobre el reconocimiento de la situación de dependencia antes del fallecimiento de la persona dependiente, y cinco años después nos comunica que se va a realizar la orden de pago para abonar la cantidad reconocida a la persona interesada. Por tanto, comprobamos que el expediente RPDO (…) encauza, finalmente, la recta final.

Con relación a la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se han producido los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido **el plazo de seis meses** para resolver el expediente RPDO (…) desde la fecha de inicio de este (art. 21.2 y 91.3)

- Se ha incumplido la obligatoriedad del cumplimiento de términos y plazos de las Autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (art. 29).

- Se ha incumplido la obligatoriedad de garantizar el control de tiempos y plazos (art. 75.2).

La investigación 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 «que a fecha de 31 de mayo de 2024 están pendientes de resolver 4.734 iniciados de oficio y 931 iniciados a instancia de parte».

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).

Finalmente, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. En concreto, **el derecho a una buena Administración**, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, 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. **SUGERIMOS** la adopción de las medidas que resulten necesarias para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de los expedientes.

3. **SUGERIMOS** que proceda a emitir y notificar la Resolución en el expediente RPDO (…), así como el abono urgente de la cantidad reconocida.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a remitirnos, 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