

"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 2403301
Materia Servicios sociales.
Asunto Responsabilidad patrimonial por demora. Herederos.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 03/09/2024 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 Elche (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se recogía la queja por la demora de la reclamación de compensación y comunicación de fallecimiento de su madre, sin que le hubiera sido resuelto el expediente de dependencia. Igualmente se indicaba que el 21/03/2024 había presentado reclamación ante esa Administración.

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:

- El número asignado al expediente de responsabilidad patrimonial es el RPDO (...).
- Que el 21/04/2024 se registró correctamente la reclamación presentada.
- Que se está pendiente de efectuar un requerimiento de documentación para completar el expediente.
- La tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia se realiza por riguroso orden de entrada.
- 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.
- Teniendo en cuenta la fase del procedimiento administrativo en la que se encuentra este expediente y la acumulación que existe actualmente, la resolución del mismo se realizará tan pronto como la organización material y personal de servicio lo permita con la menor demora posible.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones.

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 (requerimiento de documentación). 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 está pendiente de completar el expediente.

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 al indicar que en la actualidad «el Servicio Jurídico de Procedimientos Especiales se encuentra resolviendo expedientes del año 2018-2020 en materia de responsabilidad patrimonial».

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 anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** la adopción de 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 (...).

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.

Aviso plazos DANA 2024

Las entidades locales y las personas directamente afectadas por la DANA tienen suspendido el cumplimiento de los plazos con el Síndic hasta el 06/01/2025. Más detalles en la [resolución del Síndic de 06/11/2024](#) y en www.elsindic.com.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana