

"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 2403707

Materia Servicios sociales

Asunto Atención Dependencia. Recurso Reposición. Falta de respuesta.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 02/10/2024 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 Alicante (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En dicho escrito refería que no había recibido respuesta expresa al recurso de reposición presentado el 23/11/2023 contra la Resolución de inadmisión a trámite, de la solicitud de reclamación de responsabilidad patrimonial presentada en calidad de herederos de su madre, dictada el 30/06/2023 y notificada al interesado el 24/10/2023 (RPD 19679/2017).

Dejábamos constancia que era la segunda queja tramitada por esta institución por el mismo motivo (2400035). En el curso de esta, el informe remitido por esa Administración, en marzo de 2024 se indicaba expresamente que «Teniendo en cuenta la fase del procedimiento administrativo en la que se encuentra su recurso de reposición, el mismo será resuelto tan pronto como la organización del servicio lo permita y con la menor demora posible para causar el menor perjuicio a la persona interesada».

A fecha de interponer esta nueva queja, seguía sin ser resuelto el expediente.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 14/10/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

- Gestiones realizadas en el expediente, objeto de la queja, desde el informe remitido por esa Administración en marzo de 2024.
- Causas por las que no se ha dado respuesta expresa al recurso de reposición formulado por el promotor de la queja.
- Dado que ha transcurrido el plazo máximo establecido para su resolución, indique la fecha prevista para dar respuesta expresa al citado recurso.
- Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja.

El 19/11/2024 tuvo entrada en esta institución por parte de la Administración de ampliación de plazo que le fue concedido mediante Resolución el 20/11/2024. Tenemos constancia de la recepción por parte de la Conselleria de dicha Resolución el 21/11/2024.

En el momento de emitir la presente Resolución no tenemos constancia de la resolución del recurso de reposición que constituye el objeto de la queja y, dada la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra solicitud de información debemos recordar que la

Ley 2/2021, reguladora de esta institución, establece en el artículo 31 la obligación de las administraciones investigadas de remitir al Síndic, en el plazo de un mes, un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivan la apertura del procedimiento; dicho plazo podrá ampliarse en un mes más, cuando concurren circunstancias justificadas. Sin embargo, transcurrido en exceso la ampliación de plazo concedida, la citada Administración no remitió el informe solicitado a esta institución.

2 Conclusiones de la investigación

En el presente expediente de queja se plantea la demora en resolver el recurso de reposición presentado por el promotor de la queja en fecha 23/11/2023. Respecto a esta cuestión, consideramos que existe una demora en resolver el referido recurso pues, en este momento, ya se supera el año.

En este sentido, el art. 124.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que «El plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes».

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo.

Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada ley: «el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado».

En relación con que la resolución de los distintos expedientes de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia se realiza por riguroso orden de entrada, esta institución ya ha manifestado en innumerables ocasiones a esa Administración que ello no puede servir de base para justificar una situación de demoras continuadas en la tramitación de los mismos que repercute en los derechos de la ciudadanía. Nos permitimos recordarle a esa Administración que el mismo texto legal, además de regular la responsabilidad de los titulares de las unidades administrativas y del personal al servicio de las Administraciones Públicas en la tramitación de los expedientes (recogida en la fundamentación jurídica), en su artículo 21.5 establece expresamente que:

Quando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.

Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo. La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho; sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al

procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su art. 9.3.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que:

(...) es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (Art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los Arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.

En consecuencia, habría que coincidir en que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española) y que, tal y como ha expuesto el Síndic de Greuges en sus sucesivos informes anuales a Les Corts Valencianes, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante, la vía administrativa.

3 Consideraciones a la Administración

Dada la falta de respuesta de la Conselleria, debemos hacer referencia al informe que en la tramitación de la anterior queja nos remitió la Administración, el 14/03/2024. En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, indicaba que el recurso «será resuelto tan pronto como la organización del servicio lo permita y con la menor demora posible para causar el menor perjuicio a la persona interesada».

Transcurridos más de 9 meses desde dicho informe no tenemos constancia de la resolución del recurso de reposición presentado hace más de un año (23/11/2023).

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 anomalía en la tramitación de procedimientos (artículo 20 de la Ley 36/2015).

Igualmente y con relación a que se está tramitando un amplio volumen de expedientes de responsabilidad patrimonial, debemos recordar que permanece pendiente la implantación de un programa informático que permita su gestión, 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.

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 EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **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.
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 proceda de manera urgente a resolver el recurso de reposición presentado por la persona titular de la queja el 23/11/2023, cumpliendo lo que dicta el art. 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
5. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la ley 2/2021, de 26 de marzo, 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 aceptarla.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana