

"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 2403830
Materia Servicios sociales.
Asunto Atención Dependencia. Responsabilidad Patrimonial. Herederos. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/10/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicada, 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 su escrito reclamaba la urgente resolución del expediente RPDO (...) iniciado por la Administración competente hacía ya más de cuatro años.

En su escrito manifestaba que el 03/02/2020 presentó un escrito de reclamación de responsabilidad patrimonial en calidad de heredero de su madre, adjuntando la documentación correspondiente, incluidas las facturas de la Residencia (...) (El Campello) donde estaba ingresada, así como el número de domiciliación bancaria.

Que el 05/02/2020 recibió resolución de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de terminación y archivo del procedimiento de dependencia e inicio de oficio del procedimiento de responsabilidad patrimonial (RPDO (...)).

Debemos dejar constancia que esta es la segunda queja tramitada por esta institución por falta de resolución del expediente RPDO (...). En la anterior queja 2103844, la Administración indicaba en el último informe emitido el 01/02/2022 que:

la tramitación de los distintos expedientes de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia se realiza por riguroso orden de entrada, ya que en caso contrario se estaría vulnerando el principio de igualdad y los derechos de otros reclamantes cuyas solicitudes son anteriores en el tiempo.

En la documentación aportada por el promotor se adjuntaba, ante la demora en recibir respuesta de la Administración, los correos electrónicos enviados recabando información entre el interesado y el Departamento de Responsabilidad Patrimonial de la Conselleria (instrucción_rpd@gva.es). A fecha de 28/06/2023 se le informaba de que:

Consultada la base de datos de instrucción de reclamación patrimonial consta que el expediente RPDO (...) se recibió este mes de junio.
Siguiendo el orden de tramitación establecido por la Subsecretaria, que el órgano competente para determinarlo, en la actualidad se iniciando la tramitación de los expedientes RPDO recibidos en el mes de abril de 2022.

Ante tan sorprendente contestación, el promotor requirió aclaración dado que el expediente RPDO (...) fue iniciado por esa Administración en febrero del año 2020. El 29/06/2023 recibió la consiguiente respuesta de dicho Departamento en los siguientes términos:

La fase de instrucción y la fase de resolución está encomendada a órganos distintos. El expediente llegó al Departamento de Responsabilidad Patrimonial (somos los encargados de instruir los expedientes) este mes de junio, después de comprobar la documentación aportada por los interesados.

Debido al alto volumen de expedientes no podemos indicar plazos aproximados de instrucción de los expedientes, así como tampoco podemos indicar el tiempo que tarda el Departamento de Subsecretaria-Personal (Departamento distinto al nuestro que es el encargado de resolver el procedimiento).

Debemos recordar, en relación con la presentación de la documentación por parte de los interesados, que:

- El mismo día en el que se le comunicó el inicio de expediente de responsabilidad patrimonial de oficio, de forma presencial en la Dirección Territorial de Alicante, registró escrito en el que hacía constar que toda la documentación requerida había sido presentada el día 03/02/2020.
- El 21/07/2020 presentó nuevo escrito ante esa administración, comunicando cambio de domiciliación bancaria ya que, dada la demora en resolver, la cuenta bancaria de su madre se había cancelado por los muchos gastos que generaba.

Por ello, el 14/10/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 08/11/2024 tuvo entrada el informe de la Conselleria indicando, sustancialmente que:

- Se ha revisado la documentación aportada por la persona interesada y se ha remitido el mismo al Servicio de Procedimientos Jurídicos Especiales con la finalidad de que se dicte la correspondiente propuesta de resolución.
- La tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia se realiza por riguroso orden de entrada.
- 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
- Actualmente el Servicio Jurídico de Procedimientos Especiales se encuentra resolviendo expedientes del año 2018-2020 en materia de responsabilidad patrimonial.

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. 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.

En este caso concreto, la Conselleria competente, más de cuatro años después de iniciar de oficio el expediente de reclamación patrimonial ni siquiera puede concretar una fecha para la resolución de dicho expediente (RPDO ...).

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 «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](#), la [resolución del Síndic de 21/11/2024](#) y en www.elsindic.com.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana