

"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 2404275
Materia Servicios sociales
Asunto Atención Dependencia. Responsabilidad patrimonial. Herederos. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 14/11/2024 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, y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que la Conselleria competente todavía no había resuelto el expediente de solicitud de reclamación de pago de derechos pendientes a herederos que se había presentado en noviembre de 2022 tras el fallecimiento de la persona dependiente, su madre, sin que se hubiera resuelto el expediente de dependencia de esta.

Refería en el escrito que su madre había solicitado el 21/05/2021 el reconocimiento de su situación de dependencia, siéndole reconocido un Grado 2 mediante resolución el 11/11/2021. Falleció el 31/07/2022 sin que fuera resuelto el Programa Individual de Atención (PIA).

Como hemos dicho anteriormente, los herederos presentaron una reclamación de los derechos pendientes, pero la Conselleria emitió resolución de extinción del expediente de dependencia de la titular, el 22/08/2022, iniciando expediente de responsabilidad patrimonial de oficio (RPDO 1354/2022).

En el escrito se reclamaba la resolución del expediente RPDO 1354/2022, tras más de dos años de demora.

El 15/11/2024 solicitamos a la Conselleria que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre este asunto.

El 05/02/2025, tras solicitar ampliación de plazo, tuvo entra el informe de la Conselleria indicando sustancialmente que:

- mediante resolución el 13 de noviembre de 2018 se inició de oficio este procedimiento de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia, asignándole el número de expediente **RPDO 1354/2022**.
- En el momento actual este expediente se encuentra pendiente de revisar la documentación aportada inicialmente por los interesados y de requerir su subsanación si se estima necesario tras la revisión, tras lo cual se procede a la instrucción de los expedientes completos y posterior resolución. La revisión se realiza por orden de apertura de oficio de los expedientes.
- Respecto de si disponemos de toda la documentación para dictar la resolución del expediente RPDO 1354/2022, indicar que la persona interesada presentó la documentación necesaria para tramitar el expediente en tiempo y forma.

- Respecto de la fecha en la que se procederá a dictar la correspondiente resolución del expediente, se informa que la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia se realiza por riguroso orden de entrada no siendo posible estimar la fecha en la que se resolverá el mismo, dado que actualmente existe un gran volumen de expedientes.
- Actualmente el Servicio de Procedimientos Jurídicos Especiales se encuentra resolviendo expedientes del año 2018-2020 en materia de responsabilidad patrimonial.

Dimos traslado del informe a la persona promotora que el 06/02/2025 presentó escrito de alegaciones en el sentido de ratificarse en la urgencia de la resolución del expediente, transcurridos más de cinco años desde el inicio de su tramitación e indicando que:

- Tengo constancia por una amistad personal de un expediente igual al nuestro de reclamación de derechos económicos de prestación al cuidador a los herederos solicitado en Castellón en 2023 y resuelto e ingresado el dinero en diciembre de 2024. Por tanto, no se entiende la respuesta de que los expedientes cumplen un orden de entrada, pues en mi caso tengo constancia de que un expediente posterior al mío se ha resuelto antes.
- Como bien dice, la ley indica un plazo de resolución al que tenemos derecho las personas y que no se ha respetado, tampoco se indica un motivo justificado que pueda hacer comprender el retraso. No me parece justo que la resolución del expediente esté supeditada a la implantación de un programa informático que puede alargarse en el tiempo de forma indeterminada.
- mi padre en este momento ya tiene 89 años, y creo que tiene derecho a recibir esta ayuda en un plazo de tiempo razonable, teniendo en cuenta su edad y el tiempo que ha transcurrido desde la solicitud de la misma (...) y los trámites para la solicitud de la prestación, mi padre NUNCA ha obtenido ninguna ayuda económica ni recurso público para cuidar a mi madre con GRADO 3 de dependencia, a pesar de las múltiples gestiones que mi hermano y yo hemos ido realizando (visitas al Ayuntamiento, búsqueda de recursos privados de centros de atención, contratación de personal asistente para el domicilio...).
- Por un lado, están las leyes sobre dependencia para ayudar a estas personas, pero de que sirve tener unas leyes que finalmente no se aplican por parte de la administración competente que debe resolver en un tiempo y forma determinados

2 Conclusiones de la investigación

Por ello y tras la investigación que hemos llevado a cabo, entendemos que:

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 712/2020 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 tramitación de quejas similares arroja datos muy preocupantes que son confirmados por el informe remitido por la Administración en la tramitación de quejas similares y incluida en la presente queja, al indicar que en la actualidad «el Servicio Jurídico de Procedimientos Especiales se encuentra resolviendo expedientes del año 2018-2020».

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 del 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. **RECOMENDAMOS** 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 1354/2022.

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