SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

"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	**2404349**
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora tramitación. Responsabilidad Patrimonial.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el 20/11/2024 la persona promotora de la queja presentó un escrito al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona dependiente, en fecha 29/06/2022 presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia, reconociéndole el 24/01/2023 un Grado 2 (anteriormente tenía reconocido un Grado 1); no obstante, falleció el 21/09/2023 sin que se hubiese resuelto su programa individual de atención. En ese sentido, su hijo, como heredero, en fecha 14/12/2023, presentó una reclamación por responsabilidad patrimonial, y a fecha de presentar su escrito de queja, no le habían comunicado nada respecto a su expediente.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su escrito, el 22/11/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.

Tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, el 28/02/2025 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que nos comunicaban que la solicitud de responsabilidad patrimonial se le asigno el número de expediente RPD 254/2023 y que se encontraba en la unidad administrativa competente pendiente de acordar, si procedía, la admisión a trámite, y que una vez admitido, la tramitación continuaría con la comprobación de la documentación.

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que si lo consideraba oportuno presentase alegaciones, cosa que realizó, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

Quisiéramos informar que tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 25/11/2024; no obstante, no recibimos el mismo hasta el 28/02/2025.

La demora en la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35.3 de la citada Ley 2/2021:

> Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39 se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

Transcurridos más de 15 meses desde la presentación de la reclamación por responsabilidad patrimonial, expediente RPD 254/2023, el expediente continúa sin resolverse y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, ni tan siquiera puede prever una fecha para ello.

En ese sentido 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 RPD 254/2023 (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, al indicar que en la actualidad «el Servicio Jurídico de Procedimientos Especiales se encuentra resolviendo expedientes comprendidos entre el 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).

No es asumible, ni respetuoso con los derechos reconocidos, la demora de la Administración en resolver el expediente RPD 254/2023, cuya solicitud fue presentada hacía más de 15 meses.

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. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges y atender a sus requerimientos de información.

3. **SUGERIMOS** la adopción de medidas que resulten necesarias para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de los expedientes.

4. **SUGERIMOS** que, a la mayor brevedad posible, emita y notifique la resolución de cuantos expedientes de responsabilidad patrimonial se encuentren pendientes habiendo excedido el plazo máximo de seis meses establecido para su resolución, según dicta el artículo 91.3 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

5. **SUGERIMOS** que, tras más de 15 meses de tramitación, proceda a emitir y notificar la Resolución en el expediente RPD 254/2023.

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