

"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 2003163

Fecha de inicio 18/10/2020

Promovida por D. (...)

Materia Atención a la dependencia

Asunto Demora abono prestación reconocida en PIA.

Trámite Petición de informe. Resolución.

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

Hble. Sra. Consellera

C/ Castán Tobeñas, 77 - Ciutat Administrativa 9
d'Octubre - Torre 3

València - 46018 (València)

Hble. Sra. Consellera:

Conforme a lo que establece la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, en su título III, formulamos la siguiente resolución.

1. Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 18/10/2020 registramos un escrito presentado por D. (...), con DNI (...), en el que solicitaba la intervención del Síndic de Greuges en relación a los siguientes hechos:

Que, a su suegra, Dña. (...) (DNI (...) y expte. (...)), con un grado 3 de dependencia le fue notifica la resolución del Programa Individual de Atención (PIA) con fecha 01/06/2020 por la que se establece una cuantía para la prestación reconocida de 699,00 € mensuales. Sin embargo, en el momento de presentar esta queja, no había percibido cantidad alguna.

Tras estudiar el asunto planteado por la persona promotora, el Síndic de Greuges admitió la queja a trámite e inició la investigación correspondiente.

De acuerdo con lo previsto en art. 18 de la Ley 11/1988, del Síndic de Greuges, el 26/10/2020 esta institución solicitó a esta Conselleria que, en el plazo de quince días, le remitiera un informe sobre este asunto.

Tras un requerimiento, el 30/11/2020, registramos el informe recibido de la Conselleria, el 22/12/2020 fechado el 21/12/2020, con el siguiente contenido:

Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 1 de junio de 2020, se resolvió la revisión de su Programa Individual de Atención en la que se le reconoce el derecho a una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio con una cuantía mensual de 699 euros, acorde con el nuevo grado de dependencia reconocido.

La revisión del Programa Individual de Atención tiene efectos desde el día en que la interesada acredita que empieza a disfrutar del Servicio de Ayuda a Domicilio, por las horas asignadas a su nuevo grado de dependencia, quedando en todo caso condicionada a la vinculación de la misma a las Empresas Prestadoras de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) que se encuentren debidamente acreditadas para la prestación de dicho servicio, y cuenten con la correspondiente autorización administrativa para su funcionamiento.

Revisado el expediente y consultado con el departamento correspondiente se informa que, si bien la persona titular del expediente ya ha aportado dicha documentación acreditativa, se ha detectado una incidencia en su tramitación por lo que se están realizando las gestiones oportunas para su subsanación a la mayor brevedad posible.

Lamento esta espera y los inconvenientes que la misma haya generado a la persona que formula la queja, que seguro son muchos.

En fecha 08/01/2021 dimos traslado del informe a la persona promotora, que el 08/02/2021 se ratificaba en su escrito inicial de queja al no haber recibido ningún pago con la cantidad aprobada en el nuevo PIA.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el asunto que es objeto de esta queja.

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de las recomendaciones con las que concluimos, le expongo a continuación.

2. Fundamentación legal

La Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, en su exposición de motivos, señala que «la atención a este colectivo de población en situación de Dependencia es en un reto ineludible para los poderes públicos, que requiere una respuesta firme, sostenida y adaptada al actual modelo de nuestra sociedad».

Conforme al artículo 13 de la Ley 39/2006, esta atención deberá orientarse a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal de las personas en situación de dependencia.

La demora o la falta de certeza en la fecha de pago de las prestaciones correspondientes a aquellas personas en situación de Dependencia provocan una inseguridad para las mismas, máxime cuando en muchos casos se trata de personas con escasos recursos y con una situación de especial vulnerabilidad.

En su respuesta la administración indica que se estaban realizando las gestiones oportunas para subsanar una incidencia que preveía fuera resuelta a la mayor brevedad posible. Lo cierto es que, han transcurridos más 8 meses desde la resolución del Programa Individual de Atención (PIA) de la persona beneficiaria y esa administración no prevé fecha probable para iniciar los pagos aprobados en la citada resolución PIA.

3. Consideraciones a la Administración

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos lo siguiente:

A la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas


1. ADVERTIMOS a dicha administración que debe responder a esta institución en los plazos indicados.

- 2. RECOMENDAMOS** que, una vez reconocidas las prestaciones debidas a la persona dependiente, se abonen de manera inmediata, en especial, los atrasos generados por la demora de la propia administración en resolver estos expedientes de dependencia y que, sin duda, han generado mayores problemas y sufrimientos en las personas afectadas.
- 3. SUGERIMOS** que, en este caso concreto y tras más de 8 meses de demora, proceda de manera inmediata a iniciar el abono de las prestaciones mensuales aprobadas el 01/06/2020 mediante resolución PIA a Dña. (...).

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de las consideraciones que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

La presente resolución se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana