

"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

<b>Queja</b>	<b>2300228</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Pensión No Contributiva Jubilación. Demora. Falta de información.
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía la falta de resolución de la solicitud de la pensión no contributiva de jubilación de la madre de la promotora de la queja, presentada el 02/02/2022.

Junto a su queja por la demora en la tramitación de la pensión, manifestaba su queja, también, por la falta de información sobre el procedimiento, al que afirmaba que es imposible acceder tanto de forma presencial como telemática, e incide en la situación de vulnerabilidad de su madre que carece de otros ingresos o recursos.

El escrito inicial de queja tuvo entrada en esta institución el 19/01/2023 y el 24/01/2023 se emitió Resolución de Inicio de Investigación que fue notificada a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, solicitándole información en relación con los hechos expuestos en la queja y, en concreto, sobre los siguientes aspectos:

1. Estado del expediente.
2. Causas que han impedido su resolución en el plazo de 3 meses, legalmente establecido.
3. Fecha en la que, previsiblemente, se notificará su resolución a la interesada.
4. Manifieste si es posible la consulta telemática del expediente y/o la obtención de cita previa para su consulta.

El informe de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 23/02/2023, dentro del plazo de un mes establecido a tal efecto en el artículo 31 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, con el siguiente contenido:

Efectivamente, la persona interesada formuló solicitud de Pensión No contributiva de Jubilación, en la Dirección Territorial de Alicante, órgano responsable de la instrucción del procedimiento, con fecha de registro de entrada 03/02/2022.

Respecto a la situación actual del expediente, conviene destacar que en fecha 20/01/2023 se dictó resolución aprobatoria de su solicitud.

Informamos que, comprobados los datos contenidos en el aplicativo informático que sirve de soporte a la gestión de la prestación, (...), percibirá en el mes de febrero, junto a la mensualidad de la prestación, los atrasos correspondientes.

Referente a las causas que han provocado la demora en la resolución del procedimiento, cabe señalar que actualmente la Dirección General de Acción Comunitaria y Barrios Inclusivos está recibiendo un gran volumen de solicitudes de Pensiones No Contributivas, lo cual ha provocado un retraso en la tramitación de los expedientes. Ante dicha situación, se informa que la Conselleria está efectuando un estrecho seguimiento y revisión del procedimiento técnico-administrativo implantado con el objetivo de subsanar cualquier disfunción y, así, conseguir resolver en plazo.

Por último, indicamos a continuación los medios que tienen a su disposición los interesados para conocer el estado de la tramitación de su expediente

-Presencialmente, ante la Dirección Territorial de la Conselleria en su provincia. Se requiere cita previa, que se puede solicitar llamando al teléfono de información de la Generalitat 012 o a través de Internet, copiamos a continuación los enlaces correspondientes según la provincia de residencia de la persona interesada

Alicante: [https://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id\\_proc=20824&version=amp](https://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=20824&version=amp)  
Castellón: [https://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id\\_proc=21308&version=amp](https://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=21308&version=amp)  
Valencia: <https://sige.gva.es/qsige/citaprevia.igualdad#!/ca/home?uuid=821e-05ed8-c316-9d194>

-Telemáticamente, enviando un correo electrónico a [informacionpnc@gva.es](mailto:informacionpnc@gva.es), indicando los datos identificativos del interesado y una breve exposición del objeto de su consulta

Dicha información fue trasladada a la interesada con fecha 23/02/2023, aunque la misma ya había efectuado diligencia telefónica para informarnos de que su madre había recibido la resolución de concesión.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, recordándole a la Conselleria, dado que ha tardado prácticamente un año en resolver la solicitud, la obligación legal de resolver en el plazo máximo establecido.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana