

"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>	2301277
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Atención Dependencia. Incidencias pagos.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el 18/04/2023 tuvo entrada un escrito, al que se le asignó el número de queja arriba indicado.

En su escrito reclamaba el abono de las mensualidades correspondientes a los meses de diciembre del año 2022; enero, febrero y marzo de 2023, que tiene aprobadas mediante resolución PIA (PVS/RS).

Refería la interesada, de 99 años e ingresada Residencia para Mayores Torres de Serranos que el banco bloqueó la cuenta por no ir presencialmente, siendo la última vez que cobró la dependencia el 29/11/2022. Tras ponerse en contacto con el banco, se restableció nuevamente la cuenta y así se le notificó el 03/02/2023 a la Conselleria (PR00...). Se adjunta copia.

Admitida a trámite la queja y de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la citada Ley 2/2021, el 25/04/2023 esta institución solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de un mes, le remitieran un informe sobre este asunto.

El 16/05/2023 tuvo entrada el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 2 de noviembre de 2017, se resolvió su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho a una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial con una cuantía mensual de 401,20 euros. El pago de esta prestación se interrumpió en noviembre de 2022 por alguna incidencia relacionada con la cuenta bancaria.

D.<sup>a</sup> (...) ha presentado un nuevo modelo de domiciliación bancaria con fecha 3 de marzo de 2023. En estos momentos la unidad administrativa competente está realizando las gestiones administrativas y contables necesarias para reanudar el abono de la prestación, por lo que el pago de la mensualidad y los atrasos que la interesada ha dejado de percibir se efectuará a la mayor brevedad posible.

Ese mismo día dimos traslado a la persona promotora de la queja de ese informe, , sin que haya realizado alegación alguna.

### 2 Consideraciones a la Administración

Pudiendo no ser la actuación descrita de la Administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación los argumentos que sirven como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

De todo lo actuado se concluye que, tras una incidencia con la cuenta bancaria de la interesada que motivó la interrupción de la prestación, tras cuatro meses desde que esta aportara una nueva domiciliación bancaria y su correspondiente certificación, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas sigue sin actualizar sus datos y restablecer el abono de la prestación que nos ocupa, así como de las cantidades adeudadas.

La Conselleria, en su informe da como fecha de referencia de subsanación de datos, el 03/03/2023, un mes más tarde de la fecha que consta en el registro de notificación de nuevos datos bancarios aportado por la promotora de la queja (03/02/2023) e indica como posible previsión de restablecimiento del abono de la prestación de dependencia, que este se realizara «a la mayor brevedad posible», sumiendo a la interesada, en la incertidumbre sobre cuándo se va a subsanar esta situación.

Esta demora en resolver la incidencia está vulnerando el derecho de la promotora de la queja a los servicios y prestaciones que tiene reconocidos en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en los términos establecidos por ley y en el caso concreto a la acumulación de deuda en el servicio residencial en el que se encuentra actualmente.

Del contenido de la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, se deduce que todos los expedientes derivados de solicitudes de servicios y prestaciones por motivo de situación de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

Debemos tener también presente que el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

Resulta sorprendente, además, que la Conselleria no disponga de un sistema de gestión efectivo que permita resolver estas incidencias de forma ágil y expeditiva.

Finalmente, consideramos preciso destacar que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, faculta a este para instar a las administraciones públicas a «resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial».

### 3 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos la siguiente Resolución de Consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en un plazo razonable las incidencias en el abono de las prestaciones por dependencia ya que el incumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.
2. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al objeto de lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
3. **SUGERIMOS** que, tras 7 meses sin proceder a los pagos de la prestación reconocida y 4 meses desde que la persona beneficiaria actualizara sus datos bancarios, proceda de manera inmediata a hacer efectivo el abono de la prestación, así como de las cantidades adeudadas.
4. **ACORDAMOS** que nos remitan, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifiesten la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Núm. de reg. 15/06/2023  
CSV \*\*\*\*\*  
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 15/06/2023 a las 18:20

---

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana