

"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 | 2301277 |
| Materia | Servicios sociales. |
| Asunto | Atención Dependencia. Incidencias pagos. |
| Actuación | Resolución de cierre. |

RESOLUCIÓN DE CIERRE

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 ese 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 (...) 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 Administración competente en el momento de los hechos (PR001/2023/2594). Se adjuntaba 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 entonces Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de un mes, le remitiera un informe sobre este asunto.

El 16/05/2023 tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en el que nos comunicaban que habiendo tenido entrada el 03/03/2023 nuevo modelo de domiciliación bancaria *«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, el 16/05/2023, dimos traslado a la persona promotora de la queja del informe, sin que presentará alegación alguna.

El Síndic emitió [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2301277, de 15/06/2023](#) en la que sustancialmente sugeríamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas 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.*

Consta como fecha de notificación de la citada resolución de consideraciones por parte de la administración competente en el momento de los hechos el 22/06/2023 y, habiendo transcurrido ampliamente el mes de plazo, no habíamos recibido su respuesta.

En ese sentido, quisiéramos informar que esta institución en el expediente que nos ocupa ha calificado a esa Conselleria como no colaboradora, tal y como dicta el artículo 39.1.b) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana:

1. Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.

El 26/07/2023 a través de la Oficina de atención Ciudadana la persona promotora de la queja nos informó que la administración competente aún no había procedido al pago de las mensualidades reclamadas de la prestación de dependencia que tiene aprobada mediante PIA (PVS/RS).

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Administración competente no se han llevado a cabo las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 16/05/2023. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana