

"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>2301628</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Dependencia. Incidencia pago prestación.
<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 18/05/2023 tuvo entrada un escrito al que se le asignó el número de queja 2301628.

En su escrito, la persona promotora de la queja manifestaba que en fecha 08/02/2023 se aprobó su programa individual de atención (PIA), reconociendo una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales (Expte. VA2883392021/CNP). No obstante, no había percibido ninguna mensualidad ni los atrasos correspondientes.

Admitida a trámite la queja, y de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, el 19/05/2023 esta institución solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de un mes, le remitiera un informe sobre este asunto.

El 06/06/2023 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 8 de febrero de 2023, se ha resuelto su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho a una Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores No Profesionales con una cuantía mensual de 387,64 euros y fecha de efectos desde el día 14 de noviembre de 2021.

Tras la aprobación de una resolución se realizan diferentes gestiones contables y administrativas relacionadas con las fases de ordenación del gasto y de ordenación del pago –según lo dispuesto en la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones y su normativa de desarrollo– previas a la materialización del pago. En este sentido se informa que actualmente las unidades administrativas competentes están realizando dichas gestiones, por lo que el abono de la prestación se iniciará a la mayor brevedad posible.

En fecha 06/06/2023 le dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que no realizó.

No obstante, el 29/06/2023 nos pusimos en contacto telefónico con la persona promotora de la queja, quien nos comunicó que continuaba sin percibir los importes que le correspondían.

En el momento de emitir la presente resolución no tenemos constancia de que se haya procedido al pago de la prestación que la persona interesada tiene reconocida ni de los atrasos que le corresponden.

### 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, en fecha 08/02/2023 se aprobó el PIA de la persona dependiente, en el que se le reconocía el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, así como unos atrasos computables desde el 14/11/2021. Habiendo transcurrido casi 5 meses, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no ha procedido al pago de lo adeudado y en su informe no concretaba la fecha en la que la persona dependiente comenzaría a percibir la prestación que tiene reconocida, así como los atrasos correspondientes.

Esta demora en proceder al pago está vulnerando el derecho de la persona promotora de la queja a la prestación que tiene reconocida en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en los términos establecidos por ley.

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 Sindic 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 Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

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

1. **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.
2. **SUGERIMOS** que, tras casi 5 meses de haberse aprobado el PIA, proceda de manera inmediata a hacer efectivo el abono de la prestación, así como de los atrasos correspondientes.
3. **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.

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 Sindic de Greuges.

Ángel Luna González  
Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana