

"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>2301643</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora abono prestación reconocida (PVSAD).
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Relato de la tramitación de la queja

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el 19/05/2023 la promotora de la queja presentó un escrito en el que manifestaba su queja por la falta de abono de la prestación económica de dependencia que le había sido reconocida por la Resolución del programa individual de atención (PIA) de diciembre de 2022.

Dado que la promotora no nos había aportado ni copia de la referida Resolución PIA ni justificante de haber presentado en el Ayuntamiento el contrato con la empresa prestadora del servicio ni el Proyecto de Intervención, el 26/05/2023 le efectuamos un requerimiento de mejora.

Con fecha 12/06/2023 se registró de entrada en esta institución la documentación requerida, de donde se extraía que la Resolución PIA, de fecha 15/11/2022, otorgó a la persona dependiente el derecho a la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio (PVSAD) por un importe mensual de 250 euros y que con fecha 01/02/2023 presentaron tanto el contrato con la empresa prestadora del servicio como el Proyecto de Intervención (la interesada aportó a esta institución el justificante de registro de entrada GVA, con número de registro PRCHU/2023/686).

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad de la Administración autonómica competente podría afectar al derecho de la persona promotora del expediente al cobro de la prestación que tenía reconocida, por lo que, dado que la queja reunía los requisitos previstos en la Ley 2/2021, del 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, con fecha 13/06/2023, dictamos la Resolución de inicio de investigación.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, notificamos a la Administración autonómica competente dicha Resolución y, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31 de la ley reguladora de esta institución, le solicitamos que nos remitiera un informe sobre los hechos que motivaron la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación a los derechos invocados, informando especialmente sobre:

1. Estado del expediente.
2. Manifieste si se ha dado orden de pago. En caso afirmativo, indicar si el pago ha sido devuelto o consta cualquier otra incidencia en relación con el mismo.
3. En caso de que no se haya ordenado el pago, justificar el incumplimiento de la resolución de fecha 15/11/2022.
4. Previsión temporal en que se abonará a la interesada la prestación reconocida.

Tenemos constancia de que esa Administración recibió la notificación el 14/06/2023. Sin embargo, la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se registró de entrada en esta institución el 28/08/2023, fuera del plazo establecido para ello en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges. Ello es considerado por el artículo 39 de la referida ley como falta de colaboración con esta institución.

El contenido del informe era el siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 15 de noviembre de 2022, se resolvió su Programa Individual de Atención (PIA) en el que se le reconoce el derecho a una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio correspondiente a una intensidad del servicio de 20 horas/mes. Esta prestación tiene efectos desde el día 1 de febrero de 2023, fecha en la que la interesada ha acreditado que empezó a recibir el servicio de ayuda a domicilio.

Por lo tanto, tras recibir la documentación que acredita la contratación del servicio, la prestación económica ya se ha activado. Después de esto 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 reconocida se iniciará a la mayor brevedad posible

Dicha información fue trasladada a la interesada con fecha 29/08/2023, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo el día siguiente, mediante un escrito en el que reiteraba a esta institución que no había recibido el importe reclamado.

## 2 Consideraciones a la Administración

De todo lo actuado se concluye que han transcurrido más de 10 meses desde que la Administración autonómica competente reconociese a la persona dependiente una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, con una cuantía mensual de 250 euros, sin que el pago de dicha prestación haya dado comienzo.

En relación con las causas que justifican el incumplimiento de la resolución de 15/11/2022 (extremo por el que preguntamos expresamente a la Administración investigada), de su respuesta se concluye que no ha sido por causa imputable a la interesada (quien presentó, con fecha 01/02/2023, la documentación requerida que acreditaba que había empezado a disfrutar del servicio), sino por la demora de la propia administración, que manifiesta que se están realizando las gestiones contables y administrativas previas a la materialización del pago.

Esta cuestión merece nuestra especial atención puesto que la ciudadanía soporta ya grandes demoras para el reconocimiento de sus derechos en materia de dependencia. Pero es que, además, una vez reconocida la prestación, se retrasa su pago, demorando así la eficacia del derecho reconocido. En opinión de esta institución, con carácter general, el pago debe materializarse dentro del plazo del procedimiento principal. Es decir, que éste debe finalizar con el pago efectivo de la prestación que se reconoce.

En el caso concreto que analizamos, en el que la efectividad de la prestación depende de que la interesada acredite que ha comenzado a disfrutar del servicio de ayuda a domicilio, no podemos aceptar que la administración justifique la demora en el abono por la realización de las diferentes gestiones contables y administrativas que deben llevarse a cabo con carácter previo a la materialización del pago, cuando estas se alargan ya más de siete meses desde que la interesada presentó el contrato con la empresa prestadora del servicio.

Carece de sentido que estas gestiones puedan requerir más tiempo, incluso, que el establecido para la resolución del propio procedimiento (seis meses) y, en cualquier caso, queda fuera de toda duda, con arreglo a lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1/2015 de Hacienda Pública, que su pago debería hacerse antes del transcurso de los tres meses desde su reconocimiento, pues, desde ese momento, el interesado tiene derecho a reclamar intereses.

El informe de la Administración no concreta, por otro lado, la fecha en que la persona dependiente comenzará a percibir la prestación, siendo la expresión «a la mayor brevedad posible» un término que genera incertidumbre, así como una enorme angustia y preocupación. La Conselleria no puede escudarse en estas gestiones para demorar el pago de una obligación reconocida.

### 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 las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **SUGERIMOS** que proceda, de forma inmediata, al abono mensual de la prestación reconocida y a ingresar a la persona dependiente las cantidades dejadas de percibir, teniendo en cuenta que la obligación de pago se adquirió por la Resolución PIA de fecha 15/11/2022.
2. **SUGERIMOS** que informe a la persona dependiente, detalladamente, de su derecho a reclamar intereses, conforme al artículo 22 de la Ley de Hacienda Pública.
3. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos e 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 Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana