

"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>2301845</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Incidencia en pagos. Cuenta bancaria.
<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 09/06/2023, la persona promotora de la queja presentó un escrito al que se asignó el numero arriba indicado.

En el mismo manifestaba que es perceptora de una prestación correspondiente a dependencia, no obstante, debido a que su NIE caduco, le bloquearon la cuenta y el ultimo ingreso que recibió fue el correspondiente al mes de mayo de 2022.

El 15/09/2022, la persona interesada presento, a través del Ayuntamiento de Elche, el modelo de domiciliación bancaria junto con una nueva cuenta para que procediesen al pago de lo adeudado, no obstante, no había recibido ingreso alguno.

Admitida a trámite la queja, y de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, el 12/06/2023 esta institución solicitó a la Conselleria competente en el momento de los hechos que, en el plazo de un mes, le remitiera un informe sobre este asunto.

En particular, solicitábamos información sobre los siguientes extremos:

1. Estado en que se encontraba el expediente.
2. Si se había procedido a solucionar la incidencia de la cuenta bancaria.
3. Razones por las que no se había procedido al pago de lo adeudado a la persona promotora de la queja.
4. Fecha en la que se procedería al pago de lo adeudado.
5. Cualquier otra información de interés.

Habiendo transcurrido, ampliamente, el mes de plazo, el Síndic de Greuges no había recibido el informe de la Conselleria competente en el momento de los hechos (Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas).

La falta de respuesta de la Administración, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35.3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que desde la administración se haya procedido al pago de los importes adeudados.

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

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

## 2 Consideraciones a la Administración

De todo lo actuado se concluye que, la persona promotora de la queja, siendo perceptora de una prestación de dependencia, el último ingreso que recibió fue el correspondiente al mes de mayo de 2022 y tras presentar en septiembre de 2022, el modelo de domiciliación bancaria aportando una nueva cuenta, no ha recibido ningún ingreso.

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 administración 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 las siguientes consideraciones:

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

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 más de 10 meses de haberse presentado el modelo de domiciliación bancaria aportando una nueva cuenta, proceda de manera inmediata a hacer efectivo el abono de los importes pendientes de pago.
3. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste 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. 24/07/2023  
CSV \*\*\*\*\*  
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 24/07/2023 a las 13:34

---

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