

"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>	2302203
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Incidencia 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 19/07/2023 la persona promotora de la queja presentó un escrito al que se asignó el número arriba indicado.

En el mismo manifestaba que en fecha 24/03/2023 le reconocieron un grado 1 de su situación de dependencia. En fecha 06/04/2023 le aprobaron el programa individual de atención (PIA) en el que le reconocían una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales; no obstante, no había recibido 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 26/07/2023 esta institución solicitó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, le remitiera un informe sobre este asunto.

En particular, solicitábamos información sobre los siguientes extremos:

1. Las razones por las que se estaba demorando el pago de la prestación que le había sido reconocida a la persona promotora de la queja, así como los atrasos correspondientes.
2. Fecha en la que se procedería al pago de la prestación reconocida, así como los atrasos.
3. Estado en el que se encontraba el expediente.

En fecha 17/08/2023 tuvo entrada en esta institución una solicitud de ampliación de plazo de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y, al amparo del art. 31.2 de la Ley 2/2021, se la concedimos mediante una resolución de fecha 18/08/2023.

Una vez transcurrido ampliamente el plazo concedido, el Síndic de Greuges seguía sin recibir el informe de la Administración. 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 la Administración 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, tras haberse aprobado su PIA el 06/04/2023, no había recibido el pago de ninguna mensualidad ni de los atrasos que le habían sido reconocidos.

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. Debe tenerse en cuenta que se trata de una obligación reconocida cuya finalidad es la consecución de una mejor calidad de vida de la persona dependiente (art. 13 Ley 36/2006). De ahí que el tiempo que la Administración ha de emplear para determinar las medidas necesarias en orden de atender las necesidades de dichas personas ha de ser el indispensable y necesario.

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. **ADVERTIMOS** que ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021, esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

3. **SUGERIMOS** que, tras seis meses de haberse aprobado el PIA de la persona dependiente, proceda de manera inmediata a hacer efectivo el abono de los importes pendientes de pago.
4. **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.

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