

"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	2302330
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Incidencias en pagos
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 02/08/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302330, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Elche (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que, tras un bloqueo de la cuenta bancaria donde percibía la prestación económica por dependencia que tenía aprobada, dejó de ingresar algunas mensualidades, del año 2022 y 2023. Resuelta la incidencia se abonaron los atrasos de 2023 pero no los correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2022. Estos meses seguían sin ser abonados y la administración no les daba respuesta alguna.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 02/08/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos facilitara, en el plazo máximo de un mes, información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

- ¿Cuándo prevé abonar las mensualidades de noviembre y diciembre de 2022 que se le adeudan a la persona dependiente?
- ¿Qué motivos se dieron para pagarle los atrasos de 2023 y no los correspondientes a 2022?

El 17/08/2023 la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos solicitó una ampliación del plazo para responder, que se le concedió por resolución el 22/08/2023.

Sin embargo, transcurrido el mes de plazo, el Síndic de Greuges no había recibido el informe de la Conselleria.

El 23/10/2023 remitimos a la Conselleria una [Resolución de consideraciones](#), destacando la siguiente:

SUGERIMOS que se resuelva de inmediato el procedimiento de abono de las mensualidades debidas correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2022 vinculadas al expediente de dependencia de la persona interesada.

El 24/10/2023 recibimos un informe de la Conselleria, fechado el 17/10/2023, que daba respuesta a nuestra resolución inicial de 02/08/2023, y se nos informaba de lo siguiente:

Que según consta en las bases de datos de esta Conselleria, a finales de 2022 se produjo una incidencia en el abono de la prestación económica reconocida a D. (...). Una vez subsanada la incidencia se reanudó el pago de la prestación en junio de 2023 y se abonaron las cantidades no percibidas (atrasos) desde el 1 de enero de 2023; quedando pendiente el abono de las mensualidades cuyo pago se ordenó a finales de 2022 pero fueron devueltas por encontrarse la anterior cuenta bancaria bloqueada o cancelada. Las razones por las que no se ha abonado de manera conjunta con las otras mensualidades están relacionadas con cuestiones técnicas de tesorería y contabilidad.

En este sentido se informa que la unidad administrativa competente está realizando las gestiones administrativas y contables necesarias para abonar las cuantías pendientes a la mayor brevedad posible, estimándose que el pago se efectuará en el cuarto trimestre del 2023 (salvo incidencia no prevista).

Aunque este informe no responde formalmente a la resolución de consideraciones, debemos estimar que se produce una aceptación parcial de las sugerencias y recomendaciones que le realizamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda pues se manifiesta un compromiso de resolver el expediente de dependencia (en sus mensualidades debidas) en las próximas semanas.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender completamente las recomendaciones del Síndic contenidas en la [Resolución de consideraciones de 23/10/2023](#), pero la Conselleria ha reconocido no sólo la deuda, sino que ha fijado un compromiso temporal cercano de abono del importe de las dos mensualidades, las de noviembre y diciembre de 2022, no pagadas.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha demorado en exceso su respuesta a la resolución inicial evidenciando una falta de colaboración con esta institución (art. 39.1.a de la ley del Síndic).

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