

"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	2302333
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Incidencia en pagos prestación.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

El 02/08/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302333, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito, se recogía la queja presentada por la madre de la persona menor de edad titular de la misma, en el que manifestaba que seguía sin percibir las cuantías pendientes, correspondientes a la prestación para cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores No Profesionales en el expediente de dependencia de su hijo.

La interesada había presentado ante esta institución otra queja por el mismo asunto, con nº 202300869, al no percibir la prestación por cuidados en el entorno familiar que les correspondía, debido a un error en la cuenta bancaria,

Ya entonces la madre del menor señalaba lo siguiente:

"nunca hemos solicitado un cambio de IBAN y mucho menos a una cuenta que no es nuestra. EXPEDIENTE DEPENDENCIA (...). El 23 de enero, también, adjuntamos un cambio de domiciliación para que dejen de ingresar a esa otra persona (ese otro IBAN) y se vuelva a ingresar a (...)"

Aquella queja se cerró ante el informe de la Administración competente cuando se denunciaron los hechos, de fecha 11/04/2023, que señalaba lo siguiente:

Detectada la incidencia ya se ha subsanado ya que el pago de la mensualidad de marzo de 2023 se ha ordenado a la cuenta bancaria (...). La unidad administrativa competente está realizando las averiguaciones y gestiones necesarias para abonar al interesado las mensualidades que indica ha dejado de percibir, todo ello a la mayor brevedad posible.

Sin embargo, transcurridos más de 6 meses desde aquel informe, el abono de las cuantías pendientes desde octubre de 2022 a febrero de 2023 seguía sin realizarse, por lo que la promotora de la queja insistía en que se revisara el asunto y se depuraran responsabilidades.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad de la Administración competente podría afectar al derecho de las personas en situación de dependencia a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en los términos establecidos por ley, lo que facultó al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, y admitió esta queja a trámite.

De acuerdo con lo previsto en art. 31 de la citada Ley 2/2021, el 04/08/2023, esta institución solicitó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, le remitieran un informe sobre este asunto.

Sin embargo, en el momento de dictar esta resolución, no se ha recibido el preceptivo informe, lo que nos lleva a considerar a la Conselleria como no colaboradora, conforme al artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, que establece lo siguiente:

“Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

No se facilite la información o la documentación solicitada (...)”.

Ante la falta de información por parte de la Conselleria, con fecha 10/10/2023 hemos consultado a la promotora de la queja, a través de la Oficina de atención ciudadana de esta institución, y esta nos indica que sigue sin percibir las cuantías pendientes.

Y ello, a pesar de que la Conselleria informó en abril de este año de “estar realizando las averiguaciones y gestiones necesarias para abonar al interesado las mensualidades que indica ha dejado de percibir, todo ello a la mayor brevedad posible”.

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.

La falta de respuesta de la Conselleria nos ha impedido investigar sobre los motivos de esta demora, sumiendo a la interesada en la incertidumbre sobre cuándo se va a subsanar esta situación.

Sin embargo, de todo lo investigado se concluye que la Administración competente, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, sigue sin realizar el abono de las cantidades adeudadas, a pesar de haber subsanado la incidencia en la cuenta bancaria y haberse restablecido el abono de mensualidades desde marzo de 2023, como señalaba al cierre de la anterior queja presentada por el mismo motivo y con nº 202300869.

La demora en el abono de las cuantías pendientes está vulnerando el derecho de la persona promotora de la queja a los servicios y prestaciones que tiene reconocidos 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 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 la siguiente Resolución de Consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en un plazo razonable las incidencias en el abono de las prestaciones por dependencia ya que el incumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.
2. **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.
3. **RECOMENDAMOS** que establezca un mecanismo o aplicación contable para agilizar el pago de las cuantías correspondientes a atrasos y evitar demoras innecesarias.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera inmediata a hacer efectivo el abono de las cantidades adeudadas.
5. **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 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