

"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 cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 02/08/2023 ha sido la demora en el abono de 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 la persona menor de edad titular de esta queja.

La promotora de la queja y madre del menor de edad había presentado ante esta institución otra queja por el mismo asunto, con nº 2300869, 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 tres 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.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 04/08/2023 a la Conselleria de Servicios Sociales, igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación a los derechos de la persona dependiente, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

Sin haber obtenido respuesta en plazo, dictamos la [Resolución de consideraciones](#) de fecha 11/10/2023 en la que, además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria que procediera de manera inmediata a hacer efectivo el abono de las cantidades adeudadas.

El 02/11/2023, ya fuera de plazo, tuvo entrada en esta institución el informe de la Conselleria que daba respuesta a nuestro requerimiento inicial de 04/08/2023, lo que nos llevó 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.

En dicho informe se señalaba lo siguiente:

Que según consta en las bases de datos de esta Conselleria en relación con el expediente de dependencia a nombre del menor (...), en octubre de 2022 se modificó por error la domiciliación bancaria de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que estaba percibiendo y se empezó a abonar a la cuenta bancaria **1494.

Tal y como se indicó en el marco de la queja 2300869, detectada la incidencia fue subsanada y desde marzo de 2023 esta prestación ya se está abonando a la cuenta bancaria ****0404.

La unidad administrativa competente ha comprobado que el interesado no es el titular de la cuenta bancaria **1494 por lo que, tras ello, está realizando las gestiones necesarias para abonarle las mensualidades que no ha percibido en un plazo no superior a dos meses.

Tras recordar a la Administración con fecha 07/11/2023 que seguía pendiente su respuesta a la Resolución de consideraciones, con fecha 27/11/2023, recibimos un nuevo informe de la Conselleria, también fuera de plazo, en el que aceptaban las recomendaciones efectuadas desde esta institución y indicaban que:

tal y como se indicó en el informe anterior, la unidad administrativa competente está realizando las gestiones necesarias para abonar al menor (...) las mensualidades que no ha percibido, lo que – salvo incidencia no prevista– se producirá dentro del plazo indicado.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, informamos a la persona promotora de la queja sobre la posibilidad de iniciar una nueva queja si la Conselleria no cumpliera su compromiso de solución en el plazo indicado.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana