

"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	2302492
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Incidencia en pagos prestación.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 24/08/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302492, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito nos comunicaba que era perceptora de una prestación por su situación de dependencia; no obstante, debido a problemas con su entidad bancaria, en julio de 2022 dejó de percibir la misma.

Tras subsanar los problemas con la entidad bancaria, en mayo de 2023 aportó un número de cuenta para que le ingresaran las mensualidades, así como los atrasos; no obstante, no había recibido ningún pago.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 11/09/2023 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:

1. Estado en el que se encontraba el expediente de la persona promotora de la queja.
2. Fecha en la que, previsiblemente, se procedería al pago de los importes adeudados.
3. Razones de la demora en proceder al pago.
4. Cualquier otra información de interés para una mejor resolución de la queja.

Transcurrido el mes de plazo, el Síndic de Greuges no había recibido el informe de la Conselleria ni la citada Administración había solicitado una ampliación de plazo para la emisión del informe (art. 31.2 de la citada Ley 2/2021).

La falta de respuesta de la Conselleria, 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 se haya procedido al pago de los importes adeudados.

2 Fundamentación legal

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 en el pago, sumiendo a la persona interesada en la incertidumbre sobre cuándo se va a subsanar esta situación.

De todo lo actuado se concluye que la persona interesada es perceptora de una prestación por su situación de dependencia; no obstante, debido a problemas con su entidad bancaria, en julio de 2022 dejó de percibir el importe de dicha prestación. A pesar de que los problemas con la entidad bancaria se solucionaron y en mayo de 2023 aportó un nuevo número de cuenta, han transcurrido más de 5 meses y no tenemos constancia de que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda haya procedido al pago de lo adeudado.

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 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 Comunidad 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. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de consignar las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dándoles prioridad, dada su consideración de derecho subjetivo perfecto.
- 3. 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.

4. **SUGERIMOS** que se resuelva de inmediato el procedimiento de abono de las mensualidades debidas correspondientes desde junio de 2022 hasta la actualidad, vinculadas al expediente de dependencia de la persona interesada.

5. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada 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, a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y que se publique en la página web del Sindic de Greuges.

Ángel Luna González
Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana