

"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 cierre.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el 24/08/2023 la persona promotora de la queja presentó un escrito al que se le asignó el número arriba indicado.

En su escrito manifestaba 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.

De acuerdo con lo previsto en el art. 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el 11/09/2023 esta institución solicitó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que remitiera un informe sobre este asunto en el plazo de un mes y, en particular, que informara sobre los siguientes extremos:

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 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.

El 23/10/2023 desde el Síndic emitimos una [Resolución de consideraciones](#) en la que sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que resolviera 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.

En fecha 24/10/2023 tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 11/09/2023, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente de dependencia a nombre de (...), con fecha 22 de mayo de 2023, presentó un nuevo modelo de domiciliación bancaria para la percepción de la prestación económica que tiene reconocida.

La unidad administrativa competente esta realizando las gestiones administrativas necesarias para reanudar el pago de la prestación a la nueva cuenta bancaria; se estima que el pago de la

mensualidad y los atrasos que la interesada ha dejado de percibir se efectuará en un plazo no superior a dos meses (salvo incidencia no prevista).

Lamento esta espera y los inconvenientes que la misma haya generado a la persona que formula la queja, que seguro son muchos.

En fecha 25/10/2023 dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que no realizó.

En fecha 12/12/2023, habiendo transcurrido el mes de plazo, tuvo entrada la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra Resolución de consideraciones de fecha 23/10/2023, en la que nos comunicaban que:

En contestación a la resolución remitida por su Institución, respecto a la ADVERTENCIA cabe indicar que la voluntad de esta Conselleria es remitir en plazo un informe detallado de todos los hechos que motivan la apertura de un procedimiento de queja ante esa Institución.

SE ACEPTA la RECOMENDACIÓN de revisar y evaluar el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de los expedientes de dependencia.

Conscientes de que el incumplimiento sistemático de los plazos de resolución de las solicitudes perjudica gravemente a las personas en situación de dependencia, esta Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se ha marcado como uno de sus objetivos prioritarios atender todas las solicitudes de dependencia en plazo a fin de garantizar la efectividad de los derechos reconocidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Con respecto al RECORDATORIO de la obligación legal cabe indicar que para el año 2023 se ha consignado en la línea presupuestaria S7127 un total de 462.000.000 euros –lo que supone un incremento respecto al crédito inicial del año anterior de 31.344.380 euros–; todo ello sin perjuicio de su consideración como crédito ampliable, lo que permite su incremento en caso de que sea necesario. A fecha de elaboración de este informe, esta línea presupuestaria se ha incrementado en tres ocasiones por importe de 24.558.237,39 euros, 18.968.001,82 euros y 39.449.066,32 euros.

En relación con las SUGERENCIAS se comunica que, tal y como se indicó en el anterior informe, la unidad administrativa competente esta realizando las gestiones administrativas necesarias para reanudar el pago de la prestación a la nueva cuenta bancaria proporcionada por (...) antes de finalizar este año (salvo incidencia no prevista).

Quisiéramos informar que esta institución, en el expediente que nos ocupa, ha calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda como no colaboradora, tal y como dicta el artículo 39.1.a) y b) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana:

1. Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:
 - a) No se facilite la información o la documentación solicitada.
 - b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.

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 las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 23/10/2023. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una Administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en nuestra página web (elsindic.com/actuaciones).

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

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