

"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	2302509
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Atención Dependencia. Incidencias prestaciones (Impago SAD).
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, Dña. (...) presentó, con fecha 29/08/2023, un escrito de queja en el que manifestaba que, teniendo reconocido un Grado 3 de dependencia, mediante Resolución PIA, de fecha 31/03/2023, le fue reconocido el derecho a una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) por un importe mensual de 840€ y habiendo presentado en junio de 2023 el correspondiente contrato, a fecha de interponer la presente queja no le había sido abonada cantidad abonado alguna. Se adjuntaba copia de la resolución y contrato.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en la misma, el 30/08/2023 solicitamos a la Administración competente que nos remitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes (art. 31 de la ley 2/2021).

Especialmente solicitamos información sobre los siguientes aspectos:

1. Estado del expediente.
2. Manifieste si se ha dado orden de pago. En caso afirmativo, indicar si el pago ha sido devuelto o consta cualquier otra incidencia en relación con el mismo.
3. En caso de que no se haya ordenado el pago, justificar el incumplimiento de la resolución de fecha 31/03/2023.
4. Previsión temporal en que se abonará a la interesada la prestación reconocida SAD
5. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja.

Transcurrido ampliamente el plazo, el 18/10/2023 tuvo entrada el informe de la Administración indicando que:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 31 de marzo de 2023, se resolvió su Programa Individual de Atención (PIA) en el que se le reconoce el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio con una cuantía mensual de 840 euros y efectos desde el día 16 de junio de 2023, fecha en la que la interesada ha acreditado que empezó a recibir el servicio de ayuda a domicilio.

Por lo tanto, tras recibir la documentación que acredita la contratación del servicio, la prestación económica ya se ha activado. Después de esto se realizan diferentes gestiones contables y administrativas relacionadas con las fases de ordenación del gasto y de ordenación del pago – según lo dispuesto en la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones y su normativa de desarrollo– previas a la materialización del pago.

En este sentido se informa que actualmente las unidades administrativas competentes están realizando dichas gestiones –el expediente se encuentra en proceso de fiscalización– por lo que el abono de la prestación reconocida se iniciará a la mayor brevedad posible.

En la misma fecha de registro del informe se dio traslado de este al titular de la queja, que días antes (el 16/10/2023) a través de la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución se ratificaba en el objeto inicial de la queja.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya abonado la prestación reconocida (SAD) en el Programa Individual de Atención del titular de la queja.

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 serán fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

2 Consideraciones a la Administración

De todo lo actuado se concluye que han transcurrido 7 meses desde que la Administración competente reconociese a la persona dependiente una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio con una cuantía mensual de 840€, sin que el pago de dicha prestación haya dado comienzo.

En cualquier caso, debe tenerse en cuenta que se trata de una obligación reconocida cuya finalidad es la consecución de una mejor calidad de vida de la persona dependiente (artículo 13 Ley 39/2006). De ahí que el tiempo que la Administración ha de emplear para determinar las medidas necesarias en orden a atender las necesidades de dichas personas ha de ser el indispensable y necesario.

Del mismo modo, debe extremarse la diligencia para que, en lo sucesivo, no se produzcan incidencias que retrasen el ejercicio pleno de los derechos de la ciudadanía o el respeto a sus intereses legítimos.

El artículo 71 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Común de las Administraciones Públicas, establece que el procedimiento administrativo está sometido al principio de celeridad, se impulsará de oficio en todos sus trámites y las personas designadas como órgano instructor o, en su caso, los titulares de las unidades administrativas que tengan asignada tal función serán responsables directos de la tramitación del procedimiento y, en especial, del cumplimiento de los plazos establecidos.

Dado que la Administración no ha remitido informe alguno, la documentación remitida por el promotor (que fue adjuntada a la Resolución de inicio de investigación) indica que con fecha 19/01/2023 fue remitido el contrato de servicio correspondiente a la prestación reconocida (SAD) dentro de los tres meses desde la notificación de la resolución.

Podemos concluir que, transcurridos 234 días (siete meses) desde que esa Administración emitió resolución del Programa Individual de Atención (PIA), la persona beneficiaria está haciendo frente al coste del servicio sin percibir la prestación y sin conocer cuándo va a empezar la Administración abonar la misma, con lo que significa de preocupación, angustia y merma de sus propios recursos económicos.

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. **SUGERIMOS** que proceda, de forma inmediata, al abono mensual de la prestación reconocida y a ingresar a la persona dependiente las cantidades dejadas de percibir teniendo en cuenta que la obligación de pago se adquirió por Resolución PIA de fecha 31/03/2023.
2. **SUGERIMOS** que valore la posibilidad de iniciar, de oficio, un procedimiento de responsabilidad patrimonial por los daños que la demora en la activación de la prestación ha ocasionado a la

persona dependiente y a su círculo familiar y, en todo caso, que la informe, detalladamente, de su derecho a reclamar intereses.

- 3. 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 e 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