

"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	2302576
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Dependencia. Notificación resolución de ampliación del PIA y abono.
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, la promotora de la queja presentó, con fecha 05/09/2023, un escrito en el que manifestaba su queja en relación con la tramitación del expediente de dependencia de su madre. En concreto, manifestaba que no había recibido la resolución de ampliación del programa individual de atención (PIA) por la que se le otorgó la prestación vinculada al servicio de centro de día y tampoco su abono.

Resulta necesario hacer constar los antecedentes que obran en esta institución. Así, con fecha 02/06/2023, emitimos Resolución de cierre de la queja número 2203629 tras habernos informado la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la solución de las cuestiones objeto de la misma (revisión del PIA tras modificación de grado y ampliación del PIA, tras solicitud de prestación vinculada al centro de día). Expresamente manifestó la Conselleria:

En relación con la primera SUGERENCIA se comunica que ya se ha resuelto el Programa Individual de Atención y se han reconocido los efectos retroactivos.

Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 10 de mayo de 2023, se ha resuelto la ampliación de su Programa Individual de Atención en la que se le reconoce el derecho a una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Centro de Día con una cuantía mensual de 426,12 euros y fecha de efectos desde el día 1 de septiembre de 2022.

Asimismo, se informa que, con fecha 7 de febrero de 2023, se ha resuelto reconocer a D.^a (...) el acceso al servicio de teleasistencia avanzada

Con respecto a la segunda SUGERENCIA se comunica que ya se ha subsanado la incidencia en el pago.

Según consta en las bases de datos de esta Conselleria, con fecha 19 de mayo de 2023, se ha emitido una orden de pago en concepto de atrasos y la correspondiente orden de pago mensual por importe de 268,79 euros a la nueva cuenta bancaria proporcionada por la interesada (**6415) sin que, a fecha de elaboración de este informe, conste incidencia alguna o devolución.

En el marco de esta nueva queja, a requerimiento de esta institución, la promotora de aportó un extracto bancario de la cuenta terminada en 6415 (cuenta en la que la Administración afirmaba haber realizado los pagos), desde el 01/12/2022 hasta el 04/09/2023, donde, efectivamente, no constaba ningún ingreso por el importe de la prestación reconocida (426,12 €).

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad de la Administración autonómica competente podría afectar al derecho de la persona promotora del expediente al cobro de la prestación económica de dependencia que tenía reconocida. Dado que la queja reunía los requisitos previstos en la Ley 2/2021, del 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, con fecha 29/09/2023, emitimos la Resolución de inicio de investigación.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, notificamos la Resolución a la Administración. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley reguladora de esta institución, le solicitamos que nos remitiera un informe sobre los hechos que motivaron la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación a los derechos invocados, informando especialmente sobre:

1. Acredite la notificación de la resolución de ampliación del PIA de 10/05/2023, por la que se reconoce a la persona dependiente la Prestación Vinculada al Servicio de Centro de Día y manifieste si tiene constancia de su recepción por la interesada.
2. Indique si se ha dado orden de pago de las cuantías otorgadas (una cuantía mensual de 426, 12 euros y fecha de efectos desde el día 01/09/2022). Así como si constase el pago devuelto o cualquier otra incidencia en relación con el mismo.
3. Cualquier información de interés para la resolución definitiva de la queja.

En el momento de emitir la presente Resolución de consideraciones, transcurrido en exceso el plazo previsto en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, no ha tenido entrada en esta institución la información solicitada ni solicitud alguna de ampliación del plazo otorgado para la emisión del informe (posibilidad que prevé el artículo 31.2 de nuestra ley reguladora).

Con fecha 05/12/2023 se registró un escrito de la interesada en el que urgía el abono de la prestación reconocida.

2 Consideraciones a la Administración

La Ley 2/2021, ya citada, establece en el artículo 31 la obligación de las administraciones investigadas de remitir al Síndic, en el plazo de un mes, un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento.

En el artículo 39, establece que se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, no se facilite la información o la documentación solicitada; circunstancia que concurre en el presente caso.

Al no haber obtenido una respuesta de la Conselleria, no ha resultado posible aclarar si la Resolución de 10/05/2023, que otorgó a la persona dependiente el derecho a una prestación vinculada al servicio de centro de día, fue notificada a la interesada (quien manifestó no haberla recibido).

Por otro lado, tampoco ha sido posible determinar si ha concurrido alguna incidencia en el pago que la Conselleria ordenó, según manifestó, el 19/05/2023 y que la interesada refiere no haber recibido.

De forma que, en última instancia, la falta de respuesta ha impedido conocer las causas por las que no se ha dado cumplimiento a la Resolución de concesión de la prestación.

Por otro lado, la propia interesada manifestó, en su escrito de 05/12/2023, que había intentado obtener información del expediente tanto por correo electrónico como telefónicamente, obteniendo «la llamada por respuesta».

Por tanto, resolvemos únicamente con la información facilitada por la promotora del expediente de queja. 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 para atender las necesidades de dichas personas ha de ser el indispensable y necesario. Desde ese prisma, resulta exigible mayor diligencia a la Administración para la subsanación de cualquier incidencia que hubiese podido surgir e impedido que se materializara el pago de la prestación.

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.

Por último, debemos recordar que, conforme al derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea), los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable.

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 SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **ADVERTIMOS** que la falta de colaboración de la Conselleria se hará constar, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 39.4 de la Ley 2/2021, en el Informe anual que emita esta institución.
2. **SUGERIMOS** que, en caso de que no se haya realizado ya, proceda, de forma inmediata, a ingresar a la persona dependiente las cantidades dejadas de percibir, teniendo en cuenta que la obligación de pago se adquirió por la Resolución PIA de fecha 10/05/2023.
3. **SUGERIMOS** que, en su caso, informe detalladamente a la interesada de su derecho a reclamar intereses y los requisitos para ello.
4. **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 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