

"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

<b>Queja</b>	<b>2302592</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora abono PVSAD.
<b>Actuación</b>	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, el 06/09/2023 la promotora de la queja presentó un escrito en el que manifestaba su queja por la falta de abono de la prestación económica de dependencia que le había sido reconocida a su padre por la Resolución del Programa Individual de Atención (PIA) de 21 diciembre de 2022.

Acreditó ante esta institución que había presentado en el Ayuntamiento de Valencia, con fecha 21/03/2023, el contrato con la empresa prestadora del servicio y el proyecto de intervención (número de registro 00176 2023 001712), pero, sin embargo, manifestó que él estaba pagando a la empresa prestadora del servicio sin recibir el abono de la prestación.

También manifestó haber formulado numerosas reclamaciones por correo electrónico a [dgdependencia@gva.es](mailto:dgdependencia@gva.es) y también, con fecha 21/06/2023, una reclamación por correo postal (aportó a esta institución el certificado de correos que acreditaba su entrega el 23/06/2023 a las 12:00 horas) a las que no había recibido respuesta.

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 que tenía reconocida, por lo que, 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 08/09/2023, dictamos la Resolución de inicio de investigación.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, notificamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda dicha Resolución y, 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. Causas por las que no se ha activado el pago de la prestación reconocida por Resolución de fecha 21/12/2022.
2. Previsión temporal en que se dará cumplimiento a la resolución PIA y se abonará la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio al interesado.
3. Causas por las que no se ha dado respuesta expresa a las reclamaciones del interesado.

Tenemos constancia de que esa Administración recibió la notificación el 11/09/2023. Sin embargo, transcurrido el plazo de un mes establecido a tal efecto en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, no ha tenido entrada en esta institución la información solicitada a esa administración, ni, tampoco, la solicitud de ampliación del plazo para la emisión de dicho informe (posibilidad prevista en el artículo 31.2 de la Ley 2/2021, ya citada).

A estos efectos, debemos señalar que el artículo 39 considera 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.

Sí es destacable que, con fecha 12/09/2023, después de haber admitido la queja a trámite, la promotora de la misma hizo una nueva entrada de datos en la que manifestaba:

Tras revisar los trámites iniciados del Sindic sobre la queja a Dependencia por no pagar el SAD, no se si me olvidé enviaros estos documentos que son anteriores al Grado 3, Adjunto la Resolución de Prestación económica para el grado 2, de fecha 20 mayo de 2022 y el Contrato que hemos hecho con la empresa Aiudo para las horas del grado 2, de 25 julio de 2022, importe mensual 324,00, que también estamos a la espera del pago.

Posteriormente, con fechas 02/10/2023 y 17/10/2023, ha consultado el estado de su expediente, urgiendo su resolución dado que carecen de recursos económicos para seguir asumiendo el pago a la empresa prestadora de servicio. Telefónicamente ha confirmado a esta institución que no ha cobrado nunca nada.

## 2 Consideraciones a la Administración

La falta de respuesta de la administración a esta institución (incumpliendo así la obligación legal de emitir al Síndic un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del expediente de queja) ha impedido a esta institución conocer el estado del expediente del padre de la promotora de la queja y, en definitiva, las causas por las que no se le ha abonado la prestación que tiene reconocida (Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio).

Resolvemos esta queja, por lo tanto, con la información que nos ha sido facilitada por la promotora de la queja. Del examen de la documentación que remitió a esta institución se extrae que existen dos resoluciones PIA:

1. Una, de fecha 20/05/2022, que concede una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio con una intensidad de 26 horas y una cuantía de 324 euros.
2. Otra, de fecha 21/12/2022 (tras haberle sido modificado el Grado 2, reconociéndole un Grado 3 por Resolución de 17/06/2022), otorgándole una Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio con una intensidad de 56 horas y una cuantía de 699 euros.

Sin embargo, no ha percibido cantidad alguna. No ha sido posible, como ha quedado dicho, conocer las causas del incumplimiento de las resoluciones.

Esta cuestión merece nuestra especial atención puesto que la ciudadanía soporta ya grandes demoras para el reconocimiento de sus derechos en materia de dependencia. Pero es que, además, una vez reconocida la prestación, se retrasa su pago, demorando así la eficacia del derecho reconocido. En opinión de esta institución, con carácter general, el pago debe materializarse dentro del plazo del procedimiento principal. Es decir, que éste debe finalizar, en el plazo máximo establecido para ello, con el pago efectivo de la prestación que se reconoce.

Carece de sentido que estas gestiones puedan requerir más tiempo, incluso, que el establecido para la resolución del propio procedimiento (seis meses) y, en cualquier caso, queda fuera de toda duda, con arreglo a lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1/2015 de Hacienda Pública, que su pago debería hacerse antes del transcurso de los tres meses desde su reconocimiento, pues, desde ese momento, el interesado tiene derecho a reclamar intereses.

Por otro lado, la administración no ha dado respuesta expresa a las reclamaciones formuladas por la interesada. Ello, además del incumplimiento de lo establecido en el DECRETO 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, conforme al cual debe darse respuesta por escrito en el plazo de un mes (artículo 35), genera incertidumbre, así como una enorme angustia y preocupación a la familia de la persona dependiente que carece de toda información sobre el estado del expediente y desconoce cuándo se hará efectivo el pago de la prestación.

### 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 las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **ADVERTIMOS** que la falta de colaboración se hará constar en el Informe Anual, conforme a lo establecido en el artículo 39.4 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución.
2. **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 las Resoluciones PIA de fecha 20/05/2022 y de 21/12/2022.
3. **SUGERIMOS** que informe a la persona dependiente, detalladamente, de su derecho a reclamar intereses, conforme al artículo 22 de la Ley de Hacienda Pública.
4. **SUGERIMOS** que tramite y dé respuesta expresa a las reclamaciones formuladas por la 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 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