

"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>2302649</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora en la tramitación
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

El 12/09/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302649, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se recogía la queja porque la Conselleria no había subsanado la incidencia en los datos de la cuenta bancaria que motivaron que se dejara de percibir la prestación por dependencia que tenía reconocida en el expediente con referencia AL588472015V1.

Tras un requerimiento de mejora de fecha 21/09/2023, la interesada acreditó haber recibido el 18/01/2022 un requerimiento de documentación por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por cuenta cancelada o bloqueada, que fue subsanado el 10/02/2022, y un nuevo requerimiento de fecha 26/09/2022, que fue subsanado por la interesada con fecha 27/10/2022. Sin embargo, seguía sin percibir la prestación.

El 25/10/2023 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, emitiera un informe acerca del asunto planteado.

El 12/12/2023, ya fuera del plazo establecido, registramos el informe remitido por la Conselleria. En esencia, exponía lo siguiente:

Que según consta en el expediente de dependencia a nombre de la menor (...), con fecha 12 de noviembre de 2021, se resolvió su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 268,79 euros y fecha de efectos desde el día 7 de abril de 2016.

El pago de esta prestación y los atrasos se ordenó en diciembre de 2021 pero las cantidades ordenadas fueron devueltas por alguna incidencia relacionada con la cuenta bancaria de la interesada.

Con fecha 26 de septiembre de 2022, la unidad administrativa competente remitió un requerimiento a la interesada para que aportase el modelo de domiciliación bancaria, con los datos de una cuenta bancaria activa.

La persona representante legal de la menor (...) presentó esta documentación con fecha 27 de octubre de 2022 pero una incidencia en su tramitación ha provocado que, a fecha de elaboración de este informe, no se haya reanudado el abono de la prestación. Detectada la misma se comunica que la unidad administrativa competente está realizando las gestiones contables y administrativas necesarias para su subsanación y así poder iniciar el abono de la prestación económica y proceder al pago de las cantidades que la interesada ha dejado de percibir (atrasos) a la mayor brevedad posible.

El 14/12/2023, el Síndic remitió el informe de la Administración a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, trámite que esta realizó el 11/01/2024, indicando que «por la situación familiar que tenemos, necesitamos que se resuelva lo antes posible».

La falta de respuesta de la Administración en los plazos establecidos para ello, a tenor del artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges.

## 2 Consideraciones a la Administración

De todo lo actuado se concluye que:

- La persona promotora de la queja tiene reconocida, por una Resolución de fecha 12/11/2021, una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.
- Una incidencia en la cuenta bancaria ha impedido que percibiera tanto la prestación como los correspondientes atrasos.
- La documentación requerida para subsanarla fue presentada por la madre de la menor con fecha 27/10/2022.
- La Conselleria se encuentra realizando las gestiones contables y administrativas necesarias para su subsanación y así poder iniciar el abono de la prestación económica y proceder al pago de las cantidades que la interesada ha dejado de percibir. No precisa en su escrito la previsión temporal para proceder al abono de las cuantías pendientes.

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 Administración 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 Comunitat 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. **SUGERIMOS** que proceda de manera inmediata a hacer efectivo el abono de los importes pendientes de pago, tras haber transcurrido 15 meses desde que la persona promotora de la queja presentó el nuevo modelo de domiciliación bancaria aportando una nueva cuenta.

- 3. ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de 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