

"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	2302649
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora en la tramitación
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 12/09/2023, ha sido la demora de la administración en resolver la incidencia en el abono de la prestación por dependencia que tiene reconocida.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, tras un requerimiento de mejora de la documentación, solicitamos con fecha 25/10/2023 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda 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 de plazo.

El informe de la Conselleria, que tuvo entrada en esta institución con fecha 12/12/2023, ya fuera del plazo de un mes establecido a tal efecto en el artículo 31 de la Ley 2/2021 reguladora de esta institución sustancialmente, se nos informaba 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.

Dicha información fue trasladada a la persona promotora con fecha 14/12/2023 al objeto de que pudiera presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo el 11/01/2024 manifestando su desconcierto por la demora en resolver la incidencia y la necesidad de que se resolviera lo antes posible.

Además, debemos informar de que se ha calificado a la Conselleria, en la queja que nos ocupa, como no colaboradora, al no haber remitido el informe en el plazo asignado, tal y como indica el art. 39.1. a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 26/01/2024](#), recibida por la administración el 30/01/2024, además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria que procediera 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.

Como respuesta a la mencionada Resolución de consideraciones, con fecha 06/03/2024 ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria, en el que se nos indicaba que:

(...) ya se ha iniciado el pago mensual de la prestación y se abonarán los atrasos que puedan corresponder a la interesada.

Según consta en las bases de datos de esta Conselleria con fecha 20 de febrero de 2024 se ha emitido una orden de pago mensual por importe de 268,79 euros en favor de la menor (...). a la cuenta bancaria ***4733 sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

La unidad administrativa competente está realizando las gestiones contables y administrativas necesarias para abonar las cantidades que la interesada ha dejado de percibir (atrasos). La implementación del nuevo sistema de gestión económico-financiera NEFIS en la Generalitat está provocando una demora en el pago de estas cantidades que, no obstante, esperamos poder abonar a la mayor brevedad posible.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda solo se han realizado parcialmente las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 26/01/2024. Si bien, la Conselleria manifiesta su compromiso de realizar las gestiones necesarias para el abono de los atrasos, solo podemos considerar aceptadas parcialmente las consideraciones ya que su comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción plena 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 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