

"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	2302750
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora PIA
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 20/09/2023, ha sido la demora en el abono de la prestación por cuidados en el entorno familiar reconocida en la Resolución del programa individual de atención (PIA) de fecha 04/11/2022.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, con fecha 03/10/2023 solicitamos 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.

Transcurrido el plazo asignado a la Conselleria, no había tenido entrada en esta institución el informe solicitado.

En consecuencia, dictamos nuestra Resolución de consideraciones de fecha 04/12/2023 sin contar con la respuesta de la Conselleria. En dicha Resolución, además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria que, tras más de ocho meses de haberse subsanado la documentación, procediera de manera inmediata a hacer efectivo el abono de los importes pendientes de pago.

Posteriormente, con fecha 15/12/2023 y fuera de plazo, tuvo entrada en esta institución la respuesta de la Conselleria a la Resolución de inicio de fecha 03/10/2023, con el siguiente contenido:

Que según consta en las bases de datos de esta Conselleria, el abono de la prestación que tenía reconocida (...), se inició en enero de 2023 pero las cantidades ordenadas fueron devueltas a la Tesorería de la Generalitat por alguna incidencia relacionada con la cuenta bancaria del interesado.

Si bien el pago de la prestación económica se reanudó en julio de 2023, se ha detectado una incidencia en el abono de las cantidades ordenadas y devueltas en febrero de 2023.

Desde la unidad administrativa competente se están realizando las gestiones oportunas para abonar dichas cantidades a la nueva cuenta bancaria facilitada por el interesado, estimándose que dichas cantidades se recibirán a la mayor brevedad posible.

Dicha información fue trasladada a la persona promotora con fecha 21/12/2023 al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo con fecha 04/01/2024.

En dichas alegaciones la persona promotora de la queja señalaba que los pagos no se reanudaron en julio de 2023, como indicaba la Conselleria. Fue el 22/12/2023 cuando percibió una cantidad en concepto de dependencia, aunque no sabía si era la correcta.

El preceptivo informe de la Conselleria en el que daba respuesta a la Resolución de consideraciones de fecha 04/12/2023 tuvo entrada en esta institución el 17/01/2024, también fuera de plazo. En dicho informe se indicaba que ya se había abonado la cantidad pendiente: «En las bases de datos de esta Conselleria consta que, con fecha 21 de diciembre de 2023, se ha hecho la correspondiente transferencia».

Ante la demora en responder a nuestros requerimientos, debemos informar que, hemos calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, igualdad y Vivienda, en la tramitación de esta queja, como no colaboradora, tal y como dicta el artículo 39.1.a) y 39.1.b) de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, que señala que:

1. Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello se produzcan los siguientes hechos:
 - a) No se facilite la información solicitada.
 - b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.

El mismo 17/01/2024, la promotora de la queja se dirigió a esta institución para señalar que consideraba que había un error en el cálculo de las cuantías, que además aún no habían sido abonadas. Tampoco había recibido ningún tipo de notificación que le permitiera reclamar si no estaba conforme.

En consecuencia, ante la discrepancia existente, y habida cuenta de la falta de una notificación del abono de los atrasos, donde quedarán reflejadas las cuantías adeudadas y abonadas al interesado, con fecha 25/01/2024, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un nuevo informe en el que respondiera con precisión sobre estas cuestiones.

La Administración, a fecha de emitir esta Resolución, se encuentra en plazo para responder a dicha petición. No obstante, el 07/02/2024 ha tenido entrada un escrito de la promotora de la queja, indicando que está todo resuelto y solicitando que procedamos al cierre de la queja.

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