

"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>2303013</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Incidencia abono.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Relato de la tramitación de la queja

El 10/10/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2303013, en el que se manifestaba que la Administración autonómica competente podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que en fecha 20/09/2022 se emitió una Resolución en la que se reconocía a la persona dependiente el importe de unos atrasos correspondientes a una prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

En fecha 29/12/2022 le solicitaron cierta documentación respecto a la cuenta bancaria, documentación que aportó el 20/01/2023. No obstante, y a pesar del tiempo transcurrido, no había recibido el importe de los atrasos.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en la misma, el 11/10/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera 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 (art. 31 de la ley 2/2021).

Especialmente solicitamos información sobre los siguientes aspectos:

1. Estado en que se encontraba el expediente de la persona interesada.
2. Razones de la demora en abonar el importe de los atrasos que le fueron reconocidos a la persona dependiente mediante la Resolución de fecha 20/09/2022.
3. Fecha en la que, previsiblemente, se procedería al pago de los mencionados atrasos.
4. Cualquier otra información que considerase oportuna para una mejor resolución del expediente.

En fecha 06/11/2023, tuvo entrada en esta institución una solicitud de ampliación de plazo de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y, al amparo del art. 31.2 de la Ley 2/2021, se la concedimos, mediante una Resolución de fecha 07/11/2023.

El 22/12/2023 tuvo entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, indicando que:

Comprobados los datos que obran en el expediente a nombre de (...) se ha detectado una incidencia en el abono de atrasos de una Prestación Económica de Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores no Profesionales correspondientes al período comprendido entre el día 11 de abril de 2020 y el día 16 de marzo de 2022 ambos inclusive, reconocidos en resolución de 20 de septiembre de 2022.

El pago fue devuelto en fecha 29 de noviembre de 2022 por alguna incidencia relacionada con la cuenta bancaria de la interesada.

Asimismo se informa que, con fecha 29 de diciembre de 2022, desde la unidad administrativa competente se remitió un requerimiento a la interesada para que aportase el modelo de domiciliación bancaria con los datos de una cuenta bancaria activa. Una vez (...) ha aportado esta documentación se están haciendo las gestiones administrativas necesarias para realizar el ingreso de la devolución a la mayor brevedad posible.

Lamento esta espera y los inconvenientes que la misma le hayan generado a la persona que formula la queja, que seguro son muchos

En fecha 22/12/2023 dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones. Así lo hizo, mediante escrito registrado en esta institución el 15/01/24 en el que reiteraba la necesidad de que se solucionara cuanto antes su expediente, mediante el ingreso inmediato del pago principal (atrasos) y de los intereses correspondientes.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la Administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación los argumentos que serán fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

## 2 Consideraciones a la Administración

De todo lo actuado se concluye que han transcurrido más de 15 meses desde que la Administración competente reconociese a la persona dependiente unos atrasos correspondientes a una prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, y casi 12 meses desde que la Administración dispone de la oportuna documentación para hacer efectivo el pago de los atrasos.

Esta demora en proceder al pago de los atrasos reconocidos está vulnerando el derecho de la persona dependiente 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.

En cualquier caso, 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 en determinar las medidas oportunas para atender las necesidades de dichas personas ha de ser el indispensable y necesario.

Del mismo modo, debe extremarse la diligencia para que, en lo sucesivo, no se produzcan incidencias que retrasen el ejercicio pleno de los derechos de la ciudadanía o el respeto a sus intereses legítimos.

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. Además, 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 de dicho procedimiento y, en especial, del cumplimiento de los plazos establecidos.

Podemos concluir que, transcurridos más de 15 meses desde que esa Administración emitió, el 20/09/2022, la Resolución de reconocimiento de atrasos, la persona beneficiaria no ha percibido el importe que le reconocieron, correspondiente a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

### 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. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de consignar las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dándoles prioridad, dada su consideración de derecho subjetivo perfecto.
3. **SUGERIMOS** que proceda, de forma inmediata, al abono de los atrasos correspondientes a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, que le fue reconocida, a la persona promotora de la queja, mediante la Resolución de 20/09/2022.
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