

"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	2303013
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Incidencia abono.
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 10/10/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

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.

Tras admitir la queja a trámite y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 11/10/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre las siguientes cuestiones que detallamos a continuación:

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 de los atrasos.

El 16/01/2024 remitimos nuestra [Resolución de consideraciones](#) a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. En ella destacábamos, principalmente, la sugerencia de que procediera, 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 Resolución de 20/09/2022.

El 06/03/2024 recibimos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra Resolución de consideraciones de fecha 16/01/2024, comunicándonos que se estaban realizando las gestiones necesarias para abonar la cantidad devuelta.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de fecha 16/01/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción 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.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda recibió nuestra resolución de consideraciones el 18/01/2024, no obstante, no remitió su respuesta hasta el 05/03/2024, teniendo entrada en esta institución el 06/03/2024, encontrándose fuera del plazo concedido.

En ese sentido, quisiéramos informar que esta institución, en el expediente que nos ocupa, ha calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda como no colaboradora, tal y como dicta el artículo 39.1.b) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana:

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:
 - b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.

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