

"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** 2303328

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Dependencia. Demora en abono prestaciones.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 03/11/2023, ha sido la demora en el abono de la prestación que le correspondería a la persona titular de la queja tras la resolución de reconocimiento de la dependencia en grado 2 de fecha 16/05/2023, y que había sido solicitada el 29/12/2021.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 08/11/2023 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, junto con su valoración sobre la posible afectación de los derechos de la persona titular, 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 15/12/2023, dentro 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 de lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.<sup>a</sup> (...), con fecha 22 de septiembre de 2023, se ha resuelto su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial con una cuantía mensual de 747,25 euros y fecha de efectos desde el día 27 de diciembre de 2022.

Asimismo, se informa que en las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha 21 de noviembre de 2023, una orden de pago en concepto de atrasos y una orden de pago mensual por importe de 747,25 euros sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

Dicha información fue trasladada a la persona promotora ese mismo día, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo con fecha 19/12/2023 confirmando la resolución del expediente, pero considerando que se había producido un error en el abono de los atrasos que le correspondían.

A la vista de esta discrepancia, y para mejor proveer la tramitación de la queja, con fecha 03/01/2024, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un nuevo informe, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

Tras una solicitud de ampliación de plazo que se resolvió favorablemente el 25/01/2024, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos remitió con fecha 19/02/2024 un nuevo informe en el que señalaba, entre otras consideraciones, que:

con fecha 22 de septiembre de 2023, se resolvió su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial con una cuantía mensual de 747,25 euros. Los efectos de esta prestación se producen desde el día 27 de diciembre de 2022.

En el momento de elaborar este informe no consta que se haya presentado recurso de alzada frente a dicha resolución.

No obstante, sobre la cuestión planteada cabe señalar que los efectos de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial se han fijado desde el día 27/12/2022 por ser la fecha en la que nos consta que D.<sup>a</sup> (...) ingresó en la residencia ya que esta prestación económica está, en todo caso, condicionada a la vinculación de la misma a alguna de las Residencias Privadas no Concertadas que se encuentren debidamente acreditadas para la prestación de dichos servicios y cuenten con la correspondiente autorización administrativa para su funcionamiento.

Dicha información fue trasladada a la persona promotora el 19/02/2024, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo hasta la fecha.

No obstante, se observaba que la aplicación del art. 33 del Decreto 62/2017 relativo a la Prestación económica vinculada al servicio, al que se refiere la Conselleria en su informe podría contravenir el derecho reconocido en el art. 15.6 del mencionado decreto a que la prestación o servicio tenga efectos desde el día siguiente al del cumplimiento del plazo máximo para resolver, y en todo caso desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial. Especialmente cuando la demora de más de 16 meses en resolver el PIA por parte de la Conselleria ha condicionado que no se gestionara el ingreso en la residencia Vistasol 5 hasta el 27/12/2023, atendiendo a la persona dependiente por otros medios.

En consecuencia, para mejor proveer la tramitación de la queja, solicitamos con fecha 20/03/2024, a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un nuevo informe, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

Tras una nueva solicitud de ampliación de plazo que se resolvió favorablemente el 29/04/2024, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos remitió con fecha 06/06/2024, ya fuera del plazo establecido, un nuevo informe en el que señalaba que la vía adecuada para poder reclamar cantidades derivadas de la atención que la interesada había recibido hasta su ingreso en la residencia era la presentación de una **solicitud de derechos económicos pendientes (retroactividad)**.

Así mismo, la Conselleria indicaba cómo y dónde informarse de la documentación a presentar.

Dimos traslado de dicha información a la persona promotora con fecha 12/06/2024, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha realizado.

En cualquier caso, debemos informar que esta institución ha calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el expediente que nos ocupa, como no colaboradora ya que, si bien la respuesta recibida implica la solución del asunto planteado, tal y como dicta el artículo 39.1. de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución:

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.

Además, hay que destacar el tiempo transcurrido desde que se formuló la solicitud de reconocimiento de la dependencia y la resolución del PIA de la interesada, así como los perjuicios ocasionados por dicha demora, tanto para la interesada como para su familia, vulnerando el derecho de las personas en situación de dependencia a los servicios y prestaciones que pudieran corresponderle así como a una buena Administración.

Finalmente, y 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