

"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 2400710

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Incidencia abono. RD 675/2023.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el 26/02/2024 la persona promotora de la queja nos presentó un escrito al que se le asignó el número de arriba indicado.

En el escrito nos informaba que mediante resolución de fecha 01/12/2023 y en base al RD 675/2023, de 18 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, le aumentaron el importe de una prestación económica vinculada al servicio de residencia que tenía reconocida, y no había percibido el importe de los atrasos.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 08/03/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda sobre los hechos denunciados.

El 04/04/2024, dentro del plazo establecido a tal efecto en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, registramos de entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que principalmente nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente de dependencia a nombre de (...), con fecha 1 de diciembre de 2023, se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención en la 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 1 de agosto de 2023.

En la ordenación del pago de la prestación económica correspondiente al mes de diciembre de 2023 de algunos expedientes se produjo una incidencia informática, por lo que el interesado no ha percibido esta mensualidad ni los atrasos reconocidos en la resolución de revisión (1.284,52 euros).

Aunque desde el día 30 de enero de 2024 se ha ordenado el pago de la prestación económica mensualmente con un importe de 747,25 euros, la unidad administrativa competente aún está realizando las gestiones necesarias para abonar a (...) las cantidades que debió percibir en diciembre, lo que se realizará a la mayor brevedad posible.

En fecha 08/04/2024 dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, mediante escrito con fecha de entrada en esta institución de 02/05/2024, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

2 Consideraciones a la Administración

De lo actuado se concluye, según informó la Administración investigada, que, si bien con fecha 01/12/2023 se emitió la Resolución de revisión del programa individual de atención (en adelante PIA), incrementando conforme al RD 675/2023 la prestación económica que la persona dependiente tiene reconocida, una incidencia informática fue la causa de que no se abonara a la persona dependiente la mensualidad del mes de diciembre ni los atrasos reconocidos (1.284,52 €).

La Administración manifestó encontrarse, a la fecha del informe, realizando las gestiones necesarias para abonar estas cantidades a la persona dependiente, quien no ha percibido la mensualidad reclamada.

Los problemas relacionados con la dependencia son una preocupación constante para esta institución, que ya ha manifestado en numerosas ocasiones a la Administración que el tiempo que debe emplear para determinar las medidas para atender las necesidades de las personas en situación de dependencia ha de ser el indispensable y necesario, puesto que la dependencia genera una imperiosa necesidad de ayuda y el objetivo de esta atención es, conforme a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 39/2006, la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal de las personas dependientes.

La Administración debe ser diligente en casos como el presente y, atendiendo a que afecta a personas que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad, adoptar con urgencia cuantas medidas resulten necesarias para, en el menor tiempo posible, solventar la incidencia que impide abonarles la prestación que tienen reconocida.

A ello le obligan, con carácter general, no solo los principios de eficacia y celeridad, sino también el derecho a una buena administración, conforme al cual la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos sean tramitados en un plazo razonable.

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. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas resulten oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, habilitando los medios personales y materiales que permitan cumplir con los plazos establecidos. El no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.
2. **SUGERIMOS** que, con carácter urgente, haga efectivo el abono de la mensualidad correspondiente al mes de diciembre de 2023 y los atrasos que fueron reconocidos a la persona dependiente en la Resolución de revisión del PIA de fecha 01/12/2023.

La Conselleria deberá remitirnos, en el plazo máximo de un mes, 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.

La presente resolución se publicará en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana