

"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 2401932
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Incidencias prestaciones.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 20/05/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2401932. En él, la persona interesada presentaba una queja porque no había recibido la prestación económica de dependencia que le había sido reconocida y solicitaba la revisión de su expediente.

Para obtener más información sobre la queja que nos fue formulada, efectuamos un requerimiento de mejora al interesado, quien, el 20/06/2024, remitió a esta institución:

- Copia de la Resolución de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) de fecha 01/05/2022, por la que se le modificaba el importe de la prestación económica de dependencia que tenía reconocida (Prestación Vinculada al Servicio de Atención Residencial), reconociéndole la cuantía mensual de 1338,81 euros y unos atrasos de 9233,39 euros, que reclamaba porque no le habían sido abonados.
- Copia de la solicitud de retroactividad presentada en el Ayuntamiento de Mutxamel, de fecha 31/01/2022.
- Copia del requerimiento que se le efectuó desde la Conselleria, con fecha 21/06/2023 para que aportase copia del Modelo de domiciliación bancaria y de la fotocopia compulsada de la cartilla bancaria; documentación que manifestó haber presentado.

Por ello, el 19/07/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, remitido a esta institución fuera de plazo, después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión, la Conselleria exponía expresamente que:

según constaba en su expediente, con fecha 01 de mayo de 2021 se le reconoció una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, sustitutiva del servicio público residencial por importe de 882,56 € con efectos desde el día 16 de marzo de 2021.

Posteriormente, con fecha 01 de mayo de 2022, se resolvió 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 de garantía, sustitutiva del servicio público residencial, con una cuantía mensual de 1.338,81 euros mensuales y fecha de efectos desde el día 16 de abril de 2021.

El pago de esta prestación se inició en el mes de mayo de 2021, pero hubo una devolución a partir del mes de junio de 2021 por alguna incidencia relacionada con la cuenta bancaria de la persona interesada.

Con fecha 21 de junio de 2023, la unidad administrativa competente remitió un requerimiento a la persona interesada, para que aportase el modelo de domiciliación bancaria con los datos de una cuenta bancaria activa, documentación que consta aportada con fecha 12 de julio de 2023.

En este sentido se informa que la incidencia en el pago ya ha sido solucionada. En las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha 20 de junio de 2024, una orden de pago en concepto de atrasos y desde ese mismo día se han emitido órdenes de pago mensuales por importe 1.338,81 euros en favor de (...), sin que a fecha de elaboración de este informe tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

Por otra parte, según consta en el expediente, con fecha 31 de enero de 2022 la persona interesada presentó la documentación para solicitar el reconocimiento de los efectos retroactivos de su Programa Individual de Atención, junto con la solicitud de revisión del importe de la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial de Garantía

En este sentido se comunica que dicha solicitud de retroactividad se encuentra en el departamento correspondiente que procederá a resolver a la mayor brevedad posible (...).

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución.

2 Conclusiones de la investigación

De lo actuado se extrae que la Conselleria ya ha dado solución a una de las cuestiones que nos fue planteada por el interesado, abonándole, el 20/06/2024, la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, sustitutiva del servicio público residencial, que le había sido reconocida con fecha 01/05/2022 y cuyo pago el interesado reclamó en su escrito inicial de queja.

Sin embargo, no se ha resuelto la solicitud de reconocimiento de efectos retroactivos que el promotor de la queja presentó el 31/01/2022, habiéndose limitado la Conselleria a manifestar que se procederá a su resolución a la mayor brevedad posible.

Por ello, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud, entendemos que se han incumplido los siguientes preceptos de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Se ha incumplido el **plazo de tres meses** establecido para dictar resolución y notificarla cuando las normas reguladoras de los procedimientos, como en este caso, no fijen el plazo máximo (art. 21.3)
- La obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las Leyes para la tramitación de los asuntos.

En consecuencia, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos del titular de la queja. En concreto, **el derecho a una buena Administración**, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de informar a esta institución, en el plazo establecido para ello, sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.
2. **ADVERTIMOS** que la falta de colaboración de la Conselleria en este caso, al no facilitar la información solicitada en el plazo establecido, se hará constar en el Informe Anual que emita el Síndic de Greuges.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo de 3 meses, cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de reconocimiento de efectos retroactivos por el interesado (el 31/01/2022), emita y notifique con carácter urgente la resolución, abonándole las cuantías que, con carácter de atrasos, pudieran corresponderle.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Aviso plazos DANA 2024

Las entidades locales y las personas directamente afectadas por la DANA tienen suspendido el cumplimiento de los plazos con el Síndic hasta el 06/01/2025. Más detalles en la [resolución del Síndic de 06/11/2024](#), la [resolución del Síndic de 21/11/2024](#) y en www.elsindic.com.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana