

"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 2402343
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Abono retroactividad reconocida.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 14/06/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2402343. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de abono de la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar que, como heredera y con carácter de atrasos, le había sido reconocida por la Resolución de fecha 19/01/2023.

Junto a su escrito de queja remitió a esta institución copia de las reclamaciones formuladas por la falta de pago de las cantidades reconocidas que había dirigido tanto a la propia Conselleria como a la Inspección General de Servicios y a las que tampoco había recibido respuesta expresa.

Por todo ello, el 02/07/2024 solicitamos tanto a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda como a la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria de Hacienda manifestó, en resumen, que

El 24 de enero de 2024, la IGS recibió una queja por incumplimiento del deber de respuesta (código QUEJAS/2024/250). El 2 de febrero de 2024, esta Inspección le comunicó al interesado que se iba a requerir a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda (en adelante Conselleria), para que diera respuesta a la primera queja presentada ante dicha Conselleria, el 30 de noviembre de 2023. Asimismo, se solicitó en escrito de 5 de febrero de 2024 a la Conselleria para que respondiera a la queja y enviara a la IGS una copia de la respuesta remitida al interesado. Se adjuntan como anexo el escrito remitido al interesado en relación con la queja presentada, así como el escrito remitido a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. Posteriormente, se han mantenido diversos contactos telefónicos con las personas responsables de la gestión de las quejas y en fecha 18 de julio de 2024 nos remiten la respuesta a la queja solicitada, que se adjunta como anexo.

De la respuesta enviada por la Conselleria a la promotora de la queja (que nos fue remitida como ha quedado indicado) se infería que el motivo de la falta de pago era una incidencia con la cuenta bancaria y, al no haber recibido la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y

Vivienda, contactamos con la interesada, quien manifestó que no le había sido comunicada ninguna incidencia, pero que ella había comunicado un cambio de cuenta. A solicitud de esta institución nos remitió el justificante de tramitación de dicha solicitud de fecha 11/10/2022.

Por otro lado, el 03/10/2024, recibimos, fuera de plazo, el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. En su informe, esa Administración manifestó que no constaba en la base de datos de la Conselleria que se hubiese abonado la cantidad reconocida y que una incidencia con la cuenta bancaria designada había demorado el pago de los atrasos reconocidos y se estaban finalizando las gestiones para su abono a la mayor brevedad posible.

Por otro lado, la Conselleria señaló que “con fecha 18 de julio de 2024 se procedió a dar respuesta a la persona interesada sobre la reclamación formulada en fecha 30/11/2023, constando en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» como entregada, con acuse de recibo de fecha 02/08/2024”.

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 de consideraciones.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se extrae que la Conselleria no ha dado cumplimiento a la Resolución, de fecha 19/01/2023, por la que se reconoce a la interesada el derecho al cobro de 1978,78 euros en concepto de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar con carácter de atrasos.

La Conselleria se ha limitado a informar de que el pago se había demorado por una incidencia con la cuenta bancaria. Sin embargo, la titular manifestó a esta institución que a ella no le había sido comunicada ninguna incidencia y que había solicitado el cambio de cuenta con fecha 11/10/2022. Esto es antes de la propia resolución cuyo cumplimiento se reclama y, aunque la Administración manifestó en informe fechado el 30/09/2024 que estaba finalizando las gestiones oportunas para su abono, debe señalarse que el período de tiempo transcurrido es injustificable y que la Administración debe adoptar las medidas que garanticen el efectivo cumplimiento de la obligación patrimonial que adquirió.

La administración debe ser diligente. A ello le obligan no solo los principios rectores del funcionamiento de la Administración (principio de eficacia), 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.

La cronología de los hechos que se deriva de todo lo actuado nos hace concluir que se han infringido los siguientes preceptos:

- El artículo 103 de la Constitución Española que establece que la Administración Pública actúa de acuerdo con el principio de eficacia.

- En el mismo sentido, el artículo 3.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- El artículo 9 del Estatuto de Autonomía, conforme al cual todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad.
- El artículo 35 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, que establece que “todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el registro general de la respectiva Conselleria afectada”, pues téngase en cuenta que a la queja registrada por la interesada con fecha 30/11/2023, no se le dio respuesta (tal y como indicó la propia Conselleria de Servicios Sociales) hasta el 18/07/2024 y después de la intervención de la Inspección General de Servicios.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LOS DEBERES LEGALES** recogidos en todos los preceptos señalados en la presente Resolución.
2. **ADVERTIMOS** que la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, por facilitar a esta institución la información solicitada fuera del plazo establecido para ello, se hará constar en el informe anual que emita el Síndic de Greuges, conforme a lo establecido en el artículo 39.4 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución.
3. **SUGERIMOS** que, con carácter urgente, haga efectivo el abono de los derechos económicos que fueron reconocidos a la persona dependiente por la Resolución de fecha 19/01/2023.
4. **SUGERIMOS** que, dada la demora en dar cumplimiento a la Resolución de fecha 19/01/2023, informe expresamente a la interesada de su derecho a reclamar los intereses correspondientes conforme a lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1/2015 y de los trámites que debe llevar a cabo para ello.

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](#) y en www.elsindic.com.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana