

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2500347
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Abono retroactividad reconocida.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 27/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500347. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de abono de la prestación económica que, como heredera y con carácter de atrasos, le fue reconocida por Resolución de 23/06/2022.

La interesada (nieta de la beneficiaria) manifestó en su escrito de queja que el pago se llegó a ordenar, pero fue devuelto porque la cuenta bancaria ya estaba cancelada y, con fecha 13/01/2023, presentó nueva domiciliación bancaria y solicitó que la prestación le fuese abonada. Sin embargo, en el momento de dirigir su queja a esta institución, no le había sido ingresada la cantidad reconocida (4419,08 euros correspondientes al período comprendido entre el 19/11/2018 y el 31/10/2019).

Por ello, el 21/02/2025 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 después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión, la Conselleria expuso que

con fecha 23 de junio de 2022, se reconoció con carácter de atrasos a (...) actuando como heredera representante de la persona titular del expediente, el derecho al cobro de una prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales correspondiente al período de tiempo comprendido entre el día 19 de noviembre de 2018 y el día 31 de octubre de 2019, ambos inclusive, por importe de 4.419,08 euros.

En las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha 6 de octubre de 2022, una orden de pago en concepto de atrasos por importe de 4.419,08 euros a la cuenta bancaria facilitada por la interesada en su solicitud inicial (Cuenta bancaria 1ª: ***674) pero esta cantidad fue devuelta a la Tesorería de la Generalitat, debido a que la misma había sido cancelada.

Detectada la incidencia, se ha dado traslado a la unidad administrativa competente, desde la cual están realizando las gestiones oportunas para abonar dicha cantidad que la interesada ha dejado de percibir, a la nueva cuenta bancaria facilitada con fecha 16 de enero de 2023 (Cuenta bancaria 2ª: ***685) a la mayor brevedad posible.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 02/06/2025, del que se extraía que aún no había recibido el pago.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se concluye que, tal y como reconoció la Conselleria en su informe, la nueva cuenta bancaria fue facilitada por la interesada el 16 de enero de 2023. Desde entonces no han concluido las gestiones para abonarle la cantidad que dejó de percibir por cancelación de la cuenta bancaria anterior.

Todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos en un plazo razonable. Así lo reconoce el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y así lo reconoce, también, el artículo 41 de la Carta Europea de los Derechos Fundamentales.

La “razonabilidad” exige mirar a las circunstancias de caso concreto y, en este caso, en el que la Administración no ha alegado causas justificativas del retraso en la realización de las gestiones necesarias para abonar a la interesada la cantidad que le fue reconocida en la nueva cuenta bancaria designada por ella, podemos afirmar que el transcurso de más de dos años constituye una demora excesiva, con un evidente perjuicio a la interesada y, en consecuencia, una vulneración del derecho a una buena Administración.

Este derecho exige que la Administración actúe con la diligencia debida. Por ello, cabe esperar que el tiempo empleado por la Administración competente para llevar a cabo los trámites necesarios para la subsanación de cualquier incidencia que pudiese surgir para el abono de las prestaciones ya reconocidas sea el mínimo e imprescindible.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECOMENDAMOS** que, atendiendo al derecho a una buena Administración, se adopten las medidas oportunas para resolver las incidencias con las cuentas bancarias de los beneficiarios de las prestaciones en el menor plazo posible.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido, proceda, con carácter urgente, a culminar las gestiones precisas para abonar a la interesada la cuantía que le fue reconocida en la Resolución de fecha 27/06/2022.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana