

"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 2500675
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora pagos

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en abonar el importe correspondiente reconocido por resolución de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores de fecha 26/10/2023, relativo a los atrasos de una prestación Económica Vinculada al servicio de Atención Residencial.

El Programa Individual de Atención (PIA) fue aprobado por resolución de fecha 07/12/2022, reconociendo la Conselleria posteriormente los atrasos que la persona reclamaba

Por ello, el 24/02/2025 nos dirigimos a la Administración para que, en el plazo de un mes, nos remitiera información sobre este asunto, constando su recepción el 25/02/2025.

Transcurrido ampliamente el plazo concedido y sin obtener respuesta, procedimos a emitir la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202500675, con fecha 11/04/2025](#), recibida por la Conselleria el 14/04/2025, en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

- 1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
- 2. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
- 3. RECOMENDAMOS** que, atendiendo a la Resolución de la propia Administración de 26/10/2023, proceda de manera inmediata al abono del importe reconocido correspondiente al periodo de tiempo comprendido entre el 17/10/2021 y el 06/12/2022, por un importe de 5.837,76 €
- 4. SUGERIMOS** que informe a la persona de la posibilidad de reclamar los correspondientes intereses de demora, según lo recogido en la legislación vigente.

El 11/04/2025, mes y medio después de la Resolución de inicio de investigación, registramos la respuesta emitida por la Conselleria, indicando expresamente:

con fecha 4 de diciembre de 2023, una orden de pago en concepto de atrasos por importe de 5.837,76 €. euros pero estas cantidades fueron devueltas a la Tesorería de la

Generalitat por alguna incidencia relacionada con la cuenta bancaria facilitada por el interesado.

Detectada la incidencia, con fecha 1 de abril de 2025, desde la unidad administrativa competente se ha remitido un requerimiento al interesado para que aporte el modelo de domiciliación bancaria, con los datos de una nueva cuenta bancaria activa.

Una vez se reciba dicha documentación (modelo de domiciliación bancaria), la unidad administrativa competente realizará las gestiones administrativas y contables necesarias para el abono de la prestación y las cantidades que el interesado ha dejado de percibir a la mayor brevedad posible.

Es de destacar el hecho de que, a pesar de que las cuantías fueron devueltas hace más de año y medio, no es hasta el 01/04/2025, tras haber formulado queja ante esta sindicatura, cuando la Administración adopta medidas para subsanar la incidencia y abonar a la persona interesada las cuantías que le correspondían.

Dada la relevancia de la información contenida, trasladamos el informe a la persona interesada quien nos informó que procedió a subsanar la documentación el 09/05/2025.

Respecto a la preceptiva respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra Resolución de consideraciones, nuevamente fueron remitidas fuera del plazo establecido.

Es de singular relevancia destacar, en este caso, que la Administración no ha atendido en plazo a nuestros requerimientos ni respecto de la Resolución de nueva petición de información formulada el 24/02/2025 ni de la Resolución de consideraciones a la Administración de fecha 11/04/2025, dificultando la labor de esta institución en el ejercicio de sus cometidos, legalmente establecidos. Ello nos lleva a considerar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda como no colaboradora en el expediente que nos ocupa, tal y como dicta el art. 39.1.a) y b) de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges

Respecto al contenido de esta, no consta información relevante distinta a la que nos trasladó en el informe emitido el 11/04/2025, indicando nuevamente haber requerido a la persona documentación mediante modelo de domiciliación bancaria.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, informamos a la persona interesada que, si en el plazo de 3 meses la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no procediera al abono de los importes reconocidos en la resolución de 26/10/2023, se dirija nuevamente a esta institución.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana