

"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

<b>Queja</b>	<b>2400454</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Abono retroactividad reconocida.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## 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 08/02/2024, el promotor de la queja nos presentó un escrito en el que formulaba una queja por la falta de abono de los atrasos de la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores No Profesionales que le habían sido reconocidos por Resolución PIA de 03/03/2023.

Junto a su escrito inicial de queja remitió a esta institución copia de la referida Resolución por la que se le concedió la prestación económica de dependencia y se le reconocieron unos atrasos de 6.604,50 euros, correspondientes al período comprendido entre el 29/07/2019 y el 02/03/2023. Sin embargo, como decimos, manifestó que, en el momento de dirigir su queja a esta institución, no le habían sido abonados.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda podría afectar al derecho de la persona dependiente al cobro de los derechos económicos que le habían sido reconocidos y, dado que la queja reunía los requisitos previstos en la Ley 2/2021, del 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el 13/02/2024 dictamos la Resolución de Inicio de investigación.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, notificamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la admisión a trámite y, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31 de la ley reguladora de esta institución, le solicitamos que nos remitiera un informe sobre los hechos que motivaron la apertura del presente procedimiento, informando especialmente sobre los siguientes extremos:

1. Indique sin consta orden de pago de los atrasos que reclama el promotor de la queja, así como si constase el pago devuelto o cualquier otra incidencia en relación con el mismo.
2. Si no se hubiese dado orden de pago, justifique el incumplimiento de la resolución de fecha 03/03/2023.
3. Indique la fecha en la que, previsiblemente, se abonarán a la persona dependiente las cantidades que le fueron reconocidas.

El 08/03/2024, dentro del plazo de un mes establecido, a tal efecto, en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, registramos de entrada el informe de la Conselleria, con el siguiente contenido:

Que en las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha 20 de junio de 2023, una orden de pago en concepto de atrasos y una orden de pago mensual por importe de 153 euros en favor de (...), pero estas cantidades fueron devueltas a la Tesorería de la Generalitat por alguna incidencia relacionada con la cuenta bancaria del interesado.

Aunque en octubre de 2023 se reanudó el pago de la prestación económica mensualmente, aún queda pendiente el abono de las cantidades cuyo pago se ordenó, pero fueron devueltas; la razón por la que no se abonan de manera conjunta con las otras mensualidades está relacionada con cuestiones técnicas de tesorería y contabilidad.

La unidad administrativa competente está realizando las gestiones contables y administrativas necesarias para abonar las cantidades que (...), ha dejado de percibir (atrasos). La implementación del **nuevo sistema de gestión económico-financiera NEFIS** en la Generalitat está provocando una demora en el pago de estas cantidades que, no obstante, esperamos poder abonar a la mayor brevedad posible.

Dicha información fue trasladada al interesado el 11/03/2024, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo por escrito. No obstante, sí consta en nuestra base de datos llamada telefónica a la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución, de fecha 08/04/2024, en la que confirmó que, en esa fecha, aun no le habían sido abonados los atrasos reconocidos.

En el momento de emitir la presente Resolución no tenemos constancia de que se haya producido la materialización del pago de las cantidades que reclama.

## 2 Consideraciones a la Administración

De todo lo actuado se concluye que, si bien el pago de los atrasos que reclama el promotor de la queja se ordenó el día 20/06/2023, el mismo fue devuelto por una incidencia con la cuenta bancaria del interesado y, aunque se ha reanudado el pago de la prestación, los atrasos no han sido abonados.

La Conselleria explicó a esta institución, de un lado, que cuestiones técnicas de tesorería y contabilidad impiden que el pago de los atrasos se haga junto al resto de cantidades y, por otro, que el pago se está viendo demorado por la implantación de un nuevo sistema de gestión económico-financiera.

Pero debe repararse en que ha transcurrido más de un año desde que los atrasos fueron reconocidos a la persona dependiente y que, desde el mes de octubre de 2023, el pago de la prestación se está efectuando sin problemas. Luego, una vez solventada la incidencia, la administración debe ser diligente para realizar cuantas acciones sean precisas para que el pago se produzca dado que la dependencia genera una imperiosa necesidad de ayuda y su objetivo 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.

A ello le obliga no solo el principio de eficacia y celeridad, sino también el derecho a una buena administración, reconocido tanto en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana como en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, conforme al cual la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos sean tramitados en un plazo razonable.

Por otro lado, como ya tantas veces se ha señalado, las disfunciones de la administración no pueden perjudicar los derechos de los ciudadanos.

Por último, debe tenerse en cuenta, a estos efectos, lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones, conforme al cual, transcurridos tres meses desde el reconocimiento de la obligación, el interesado tiene derecho a reclamar el abono del interés de demora correspondiente por la falta de cumplimiento de la Resolución.

## 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. **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 03/03/2023 y que se encuentran pendientes de pago.

2. **SUGERIMOS** que informe directa y expresamente al interesado 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.
3. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos y que nos indique las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

**ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana