



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
26/10/2016
EIXIDA NÚM. 23450

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
Hble. Sra. Consellera
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3
Valencia - 46018 (Valencia)

=====
Ref. queja núm. 1601941
=====

Asunto: Dependencia. Reclamación prestaciones económicas por retroactividad.

Hble. Sra. Consellera:

Una vez recibido el informe requerido a la Conselleria, tras la queja presentada por Dña. (...) ante esta institución con el número y asunto arriba indicados, constatamos, tal y como manifestaba la persona interesada, que su padre **D. (...)**, con **DNI (...)**, solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 22 de marzo de 2010, reconociéndosele un Grado 2 nivel 1 el 1 de octubre de 2010, firmando la Propuesta PIA sobre un cuidador no profesional el 16/12/2010.

Sin embargo, nos indica la interesada que transcurrieron los años y no percibió prestación alguna, pues hasta el 25/04/2012 no se aprobó el PIA definitivo, pudiendo acreditar que durante ese período de tiempo fue cuidado en su domicilio por cuidador no profesional. Posteriormente, ante su agravamiento de salud, se derivó al Centro de Día y finalmente a un Centro Residencial con las consiguientes modificaciones de PIA.

La interesada expresó su queja en relación al período anterior a su ingreso en el Centro de Día en el que no percibió ayuda alguna.

En el informe que nos trasladó la Conselleria con fecha de 25 de abril de 2016 se nos indicaba:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 30 de marzo de 2010 presentó una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia, reconociéndosele en fecha 1 de octubre de 2010 un Grado II – Nivel 1 de dependencia. En fecha 25 de abril de 2012 se le resolvió una plaza en Servicio de Atención Diurna y en fecha 6 de mayo de 2014 y a petición de la persona interesada se revisó su Plan Individual de Atención resolviéndosele una plaza en Servicio de Atención Residencial.

Asimismo se comunica que a fecha de elaboración de este informe, la persona no ha solicitado, en ningún momento, el reconocimiento de derechos con efectos retroactivos de dicho Plan Individual de Atención a esta administración.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 26/10/2016	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

Trasladado dicho informe a la interesada para que realizase las alegaciones que estimase oportunas, nos comunicó que no era cierto que no hubiese reclamado oportunamente las prestaciones indicadas, aportando en los días siguientes copia de los escritos remitidos a la Conselleria en ese sentido.

Y, en efecto, al solicitar a la Conselleria un nuevo informe de aclaración tras comprobar que sí se había reclamado la retroactividad del PIA aprobado, se nos remitió escrito con fecha 08/09/2016 y entrada 21/09/2016, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente, mediante Resolución de Revisión del Programa Individual de Atención de fecha 6 de mayo de 2014 le fue reconocida a (...) una plaza en Centro de Atención Residencial.

Que habiendo recibido en fecha 16 de abril de 2015, una reclamación en la que se solicitaba la retroactividad del Programa Individual de Atención, se ha dado traslado de la misma al departamento correspondiente para continuar con la oportuna tramitación.

Queda constancia de la diferente respuesta dada por la misma administración en el transcurso de cinco meses; en el primer informe, se afirma que la interesada nunca reclamó la retroactividad del PIA, y en el segundo que lo hizo en abril de 2015 y se dio traslado al departamento correspondiente.

No sólo hay que poner en evidencia las diferentes respuestas, sino que en la última, recibida el mes pasado, sólo indica que hace 18 meses se dio traslado de la reclamación del ciudadano «al departamento correspondiente», sin indicar cuál ni valorar la preocupante demora que supone una reclamación que siga sin ser atendida año y medio después.

La administración no se ha dirigido al interesado ni para darle respuesta ni para reclamarle alguna documentación que pudiera necesitarse para completar el expediente.

La habitual demora en el pago de este tipo de prestaciones ha conllevado desgraciadamente que los ciudadanos crean que no perciben las prestaciones reconocidas bien por falta de voluntad o por imposibilidad de pago de la administración, más que por que exista, si es el caso, una deficiencia en la documentación presentada que impida la continuidad del expediente, en mayor medida cuando la administración no se dirige a ellos, pasados los años, indicándoles que el expediente está paralizado por causa imputable al ciudadano, el cual desconoce esa propia negligencia de la que no es advertido.

Cabría apuntar a cierta inacción por parte de los órganos encargados de la tramitación que sí pueden detectar la omisión o negligencia por parte del ciudadano y podrían impulsar el referido expediente con una simple comunicación en la que se le advierta de su deficiencia. Estimamos que la administración habría de ser más activa e impulsora del expediente cuando el ciudadano ya ha reclamado su voluntad de percibir las prestaciones que le pudieran corresponder y que se hubieran cobrado puntualmente si la administración no hubiese incurrido en una demora de dos años.

A la vista de estas argumentaciones y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1998, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos lo siguiente:

RECOMENDACIÓN a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para que, en el caso concreto que nos ocupa, proceda a responder la reclamación presentada hace 18 meses y reconozca, si procede, la retroactividad de las prestaciones económicas que debió percibir en su día y que se remontan a los años 2010-2012 como constará en el expediente.

RECOMENDACIÓN a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para que consigne las dotaciones presupuestarias necesarias, a fin de hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dando prioridad a las mismas dada su consideración de derecho subjetivo perfecto.

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste si acepta las recomendaciones y el recordatorio que le realizamos o, en su caso, que nos comunique las razones que considere para no aceptarlos.

Para su conocimiento le hacemos saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana