

con la creación de la Dirección General de Prestaciones, Ayudas y Subvenciones mediante el [Decreto 6/2024, de 8 de enero](#), que junto a los procesos de estabilización ha incidido en la organización de los Recursos Humanos. A ello se le ha sumado la gestión del denominado [Bono Carestía](#), que ha tenido que resolver la misma Dirección General.

Así, *“la Orden de 3 de abril de 2024, por la que se efectúa convocatoria del Bono Carestía, como medida urgente y extraordinaria que consiste en el pago único de 200 euros a familias andaluzas de mayor vulnerabilidad, ... **ha priorizado la tramitación de estos expedientes, dada la urgencia en la tramitación de éste**”*.

Y continúa exponiendo que, como consecuencia, *“ha resultado necesario dar cobertura a las tareas propias de este procedimiento con parte del personal técnico dedicado a la resolución de recursos de alzada y por ende, una disminución en las resoluciones de los citados recursos”*.

Y concluye transmitiendo que *“no obstante, desde esta Consejería se continúa trabajando en la búsqueda de medidas técnicas y personales en aras de garantizar el derecho a una buena administración, como puede ser la modificación de la Relación de Puestos de Trabajo sobre la que actualmente se está trabajando, con el objetivo de reforzar las áreas de gestión de la Consejería, resultando necesario para poder asumir con eficiencia las nuevas competencias asumidas”*.

Unas consideraciones que han supuesto que se prioricen ayudas de 200 euros frente a prestaciones de carácter más amplio y que dan una mayor cobertura a las necesidades ya puestas de manifiesto como es la Rmisa, y que en muchos de los casos tienen los mismos destinatarios.

Por ello, en el contexto de esta queja antes citada, tras invocar la normativa reguladora de esta prestación, además de los principios rectores de una buena administración, poniendo a las personas en el centro de atención y en especial a quienes más lo necesitan, se ha emitido Resolución en la que se ha recomendado que se valore la implementación de *“medidas que contribuyan a resolver los recursos de los que es competente la Dirección General a la que nos dirigimos, en el plazo previsto, evitando más demoras en aquellos que ya han sobrepasado con creces el tiempo de respuesta”*.

Y por último mencionar que, **se siguen recibiendo quejas en las que nos informan de reintegros por cobros indebidos, no teniendo las familias capacidad económica para efectuar tal devolución.**

Una muestra de ello lo encontramos en la queja 24/9358 en la que piden nuestra intervención dado que dice haber recibido un ingreso de atrasos de Renta Mínima en 2023 y que tras la consulta realizada en “los asuntos sociales” al comprobar que le correspondían hizo uso de ellos.

Posteriormente ante “su sorpresa” le notifican que debe proceder a su reintegro y que no disponiendo de medios para pagarlo ha solicitado el fraccionamiento habiéndoselo concedido por una cuantía de 136 euros a la que no puede hacer frente dado que cobra 604 euros y tiene que pagar los gastos de suministros básicos, no quedándole presupuesto para vivir.

2.1.4.2.1.2.3. Prestaciones no contributivas (PNC) por jubilación e incapacidad

Las prestaciones no contributivas por jubilación e incapacidad devienen de lo previsto en el artículo 41 de la Constitución en el que se encomienda a los poderes públicos a mantener *un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos, que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad*.

En cumplimiento de este mandato constitucional el [Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo](#), por el que se desarrolla, en materia de pensiones no contributivas, la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, prevé que todas

las personas que carezcan de recursos suficientes, aunque no hayan cotizado nunca o no cuenten con la cotización requerida podrán acceder a una prestación contributiva.

Unas prestaciones que no solo consisten en una cuantía económica mensual, sino que también garantizan asistencia médico-farmacéutica a la persona beneficiaria y a los familiares convivientes.

Conforme al artículo 7 del [Decreto del Presidente 6/2024, de 29 de julio, sobre reestructuración de Consejerías](#), la competencia para resolver estos expedientes se atribuye a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Así será la Dirección General de Prestaciones, Ayudas y Subvenciones la responsable en materia de prestaciones.

Conforme el [Real Decreto 286/2003 de 7 de marzo](#), se establece en 90 días el plazo para la resolución de esta prestación. Un plazo que se viene incumpliendo en algunas delegaciones territoriales de Andalucía, con el consiguiente agravio en función del lugar en el que se resida.

A modo de ejemplo en la queja 24/1821 la promotora de la queja, con 75 años, enferma y con una situación socioeconómica extrema, nos traslada que había solicitado la pensión en febrero de 2024, sin que tengamos constancia, a la fecha de este informe de que haya sido resuelta. Una situación que igualmente se acreditaba por los promotores de las quejas 24/1821, 24/3724, 24/5667 y 24/5591.

Tras la solicitud de informes en cada uno de estos expedientes, nos trasladan que *“las prestaciones se estaban resolviendo en un plazo de diez a onces meses desde que se presentara la solicitud”*, sin poder atender la petición del tiempo estimado en el que se le notificará a las personas interesadas la resolución.

Ante esta situación se ha dictado Resolución en la que se recomienda a la Delegación Territorial de Sevilla que, a la mayor brevedad posible se emita resolución expresa de los expedientes indicados, toda vez que se han superado los plazos legalmente previstos, además de que se proceda al análisis de las causas que impiden que se resuelvan en plazo los expedientes de PNC, así como las medidas que pueden contribuir a cumplir con la normativa en vigor, dando cuenta de ello a la Defensoría.

Por tanto, al igual que sucede en la Rmisa, considerando que sus solicitantes se encuentran en una situación de carencia de recursos, **resolver en plazo se convierte en una obligación inherente a lo que se considera una buena administración.**

Entre las medidas que están adoptando para evitar estas demoras, nos informaba la Delegación Territorial de Málaga en la queja 24/3736 que desde la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad, *“... se están adoptando medidas de carácter estructural que permitan la reducción de los tiempos de tramitación de forma estable, tales como la robotización de los procedimientos y la optimización de los procedimientos mediante la implantación de planes de acción internos”*.

Unas iniciativas que esperemos den resultado, evitando dilaciones que se consideran contrarias a los principios establecidos tanto en la Constitución como en el Estatuto de Autonomía, que obligan a la Administración a actuar con eficacia, eficiencia, simplificación de procedimientos, transparencia, buena fe, protección de la confianza legítima y proximidad a la ciudadanía.

2.1.4.2.1.2.4. Otras prestaciones: Bono Carestía y tarjeta monedero

Tras haber puesto de manifiesto la importancia que tiene para la población andaluza más vulnerable que las prestaciones sean resueltas en el plazo establecido, haremos mención a otras que aún no teniendo el carácter de las anteriores contribuyen a mejorar sus necesidades básicas.

Hablamos de aquellas que han provocado un buen número de protestas, tanto de particulares como de entidades del Tercer Sector, como ha podido ser la denominada Tarjeta Monedero o el Bono Carestía.