

"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 2404361
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Incidencias en el pago.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituyen las incidencias en el cobro de la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar que la persona interesada tiene reconocida. En concreto, se planteaba:

1. Por un lado, la interrupción en el pago de la prestación (por cambio de cuenta bancaria) y, en concreto, se reclamaban las mensualidades correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2023 y julio, agosto y septiembre de 2024.
2. Por otro lado, la interesada manifestaba que su prestación no se había visto incrementada conforme a lo establecido en el RD 675/2023 y que continuaba percibiendo 153 euros mensuales, en lugar de los 180 previstos.

Como consecuencia, había formulado diferentes reclamaciones a la Administración a las que tampoco había recibido respuesta expresa. En concreto, de fechas 21/03/2024, 24/03/2024, 03/05/2024 y 11/09/2024.

Por ello, el 10/12/2024 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, la Conselleria indicó que, efectivamente, debido al cambio de cuenta bancaria de la entidad extinta Bankia a la nueva entidad se habían producido varias interrupciones en el pago de la prestación, pero que en las bases de datos de la Conselleria constaban, con fecha 17 de abril de 2024 y 19 de septiembre de 2024, órdenes de pago en concepto de atrasos para subsanar estas incidencias sin que tuviesen conocimiento de que se hubiese producido ninguna incidencia o devolución.

En relación con el incremento de la cuantía de la prestación conforme al RD 675/2023, la Administración nos indicó que, en este caso concreto, debido a la incidencia en la cuenta bancaria de la interesada, se produjo un fallo, por lo que, detectado el error, se había dado traslado del mismo a la unidad administrativa competente para que procediese a su subsanación a la mayor brevedad posible.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones como así hizo mediante escrito de fecha 27/03/2025, en el que puso de manifiesto que lo único que quedaba pendiente era el incremento de la cuantía de la prestación que tiene reconocida.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2404361, de 08/05/2025](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACION** de dar respuesta, en un plazo no superior a un mes, a todas las quejas desde su entrada en el registro general de la Conselleria afectada.
2. **SUGERIMOS** que, sin más dilación, adecúe la cuantía de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que tiene reconocida la interesada al RD 675/2023.
3. **SUGERIMOS** que abone a la interesada los derechos económicos que, con carácter de atrasos, pudiesen corresponderle atendiendo a que la fecha de efectividad establecida por el RD 675/2023 es 01/08/2023.

La preceptiva respuesta de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 10/07/2025, constándonos el registro de salida de esa Administración el 04/07/2025 y, por tanto, fuera del plazo de un mes establecido, a tal efecto, en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.

En ella, la Administración nos indicó que se resolvería la adecuación de la cuantía de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, reiterando que, en este caso, debido a la incidencia en su cuenta bancaria, se produjo un fallo en la revisión por lo que, detectado el error, se había dado traslado del mismo a las unidades administrativas competentes para que procediesen a su subsanación a la mayor brevedad posible.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 08/05/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien debe continuar esperando para el incremento de la prestación económica de dependencia que tiene reconocida cuando este incremento es efectivo desde el 01/08/2023.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda conforme a lo establecido en el artículo 39.1.b de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana