

"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

**Queja** 2500074  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Incidencia en prestaciones.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 09/01/2025, ha sido la actuación de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la gestión del expediente de dependencia del menor de edad titular de la misma.

La persona que promueve la queja, tía materna y acogedora del menor de edad, refería que, tras haberle reconocido al menor, por Resolución de fecha 14/02/2024, un Grado 2 de dependencia, con fecha 02/05/2024 se resolvió el programa individual de atención (PIA) del menor, concediendo la prestación por cuidados en el entorno familiar y reconociendo a la promotora de la queja como persona a quien se encomendaban estos cuidados.

Dicha Resolución contemplaba además unos atrasos que entonces en mayo de 2024, ya ascendían a 7268,72€ correspondientes al periodo comprendido entre el día 11/03/2022 y el día 24/04/2024.

Al tratarse de un menor declarado en desamparo y tutelado por la Administración, la concesión de la prestación se notificó a la Dirección Territorial de Servicios Sociales en Valencia, responsable de la cuenta bancaria a nombre del menor, a la que la acogedora no tiene acceso.

Desde la Dirección Territorial se le indicó que se le haría transferencia de las cuantías. Sin embargo, hasta la fecha no habían recibido la prestación, ni los atrasos que le correspondían.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 20/01/2025 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

A pesar de que, con fecha 24/02/2025 se resolvió favorablemente la ampliación de plazo que había solicitado la Conselleria, el preceptivo informe ha tenido entrada el 09/04/2025, y por lo tanto fuera del plazo establecido.

Es por ello por lo que quisiéramos informar que se ha calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la tramitación de esta queja como no colaboradora, conforme dicta el art. 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges.

La Conselleria adjunta a su oficio de remisión dos informes:

- El primero, emitido por la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores, señalando que, con fecha 25/04/2024, se resolvió el Programa Individual de Atención (PIA) en el que se le reconocía el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno

familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y que constaba una orden de pago en concepto de atrasos de fecha de 19/08/2024. Así mismo, indicaba que, desde ese mismo día se habían emitido órdenes de pago mensuales sin que, a fecha de elaboración de este informe, conocieran que se hubiera producido ninguna incidencia o devolución.

- El segundo, en este caso de la Dirección General de Familia, Infancia, Adolescencia y Reto Demográfico, señalando que, en febrero de 2025, se pagaron los atrasos a la cuenta bancaria de la tía materna relativos al PIA de la persona menor de edad acogida y que, desde entonces, se estaba realizando una transferencia mensual a su cuenta bancaria.
- Sin embargo, este último informe no aclaraba el porqué de la demora en realizar dichas transferencias, que deberían ser inmediatas, desde que comenzaron a ingresarse en la cuenta del menor, gestionada por la Dirección Territorial de Servicios sociales de Valencia.

Por otra parte, conviene señalar que también ha tenido entrada un escrito de la interesada manifestando que el motivo de la queja se había resuelto y que cerráramos el expediente.

En cualquier caso, en opinión de esta institución, no es admisible que, por anomalías en el funcionamiento de la Administración, transcurran 4 meses para abonar la prestación reconocida en el PIA del menor de edad y otros 6 para transferir el dinero abonado de la cuenta bancaria del menor de edad a la de la acogedora.

Debemos recordar que las prestaciones económicas por cuidados en el entorno familiar cumplen la finalidad social de apoyar económicamente la labor que la persona cuidadora desarrolla en dicho entorno y el beneficiario indirecto es la persona en situación de dependencia que, en este caso, además, es un menor de edad cuyo superior interés debería primar en todas las actuaciones de la Administración que le conciernan.

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

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana