

"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 2501182
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Abono prestación reconocida.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía la falta de abono a la interesada de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio que le había sido reconocida por Resolución PIA de 20/09/2024.

En la referida Resolución, se le informaba de que la prestación tendría efectos desde el día en que acreditara que había empezado a disfrutar del Servicio de Ayuda a Domicilio y de que disponía del plazo de un mes para presentar el contrato con la empresa prestadora del servicio en los Servicios Sociales de Atención Primaria Básica. Entre la documentación que nos remitió figuraba el referido contrato, de fecha 01/11/2024.

Por ello, el 29/04/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Santa Pola que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El Ayuntamiento nunca dio respuesta a esta institución. La Conselleria indicó que en fecha 07/11/2024 fue presentado el contrato y posteriormente la empresa comunicó la finalización de los servicios con fecha 7/02/2025 y que se encontraba verificando la documentación presentada.

No obstante, dado que los servicios finalizaron con fecha 07/02/2025, habiendo abonado la interesada el coste del mismo desde su inicio, consideramos oportuno realizar una nueva petición de informe a la Administración investigada para que nos informase sobre si había concluido la verificación de la documentación aportada y para que justificase por qué no se había activado el pago de la prestación.

La Administración nos indicó, entonces, fuera del plazo establecido para ello, que constaba en el expediente una solicitud de traslado a otra comunidad autónoma, que estaba pendiente de resolverse y que paralizó el abono de la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio reconocida. Indicó expresamente que la interesada debía presentar ante la Conselleria la oportuna solicitud para el abono de los derechos económicos pendientes.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501182, de 13/01/2026](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en el plazo de un mes, un informe detallado sobre los hechos expuestos en la queja.
2. **SUGERIMOS** que abone a la persona interesada la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio que se le reconoció en la Resolución PIA de 20/09/2024, desde

la fecha en la que acreditó que comenzó a recibir el Servicio hasta la fecha de baja de este (07/02/2025).

En la preceptiva respuesta a nuestra Resolución de Consideraciones la Conselleria insiste en que la solicitud de traslado dejó en suspenso el abono de la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio reconocida y que, si existen derechos económicos pendientes desde la fecha de efectos económicos de la solicitud en la Comunitat Valenciana, hasta la fecha de efectividad de su Programa Individual de Atención en la Comunidad Autónoma de destino, una vez resuelto el PIA por esta última, la interesada deberá presentar la oportuna solicitud ante la Conselleria.

Llegados a este punto se hace evidente que, desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infanci no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 13/01/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora, la inactividad de la Administración o la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente las personas dependientes y sus familias. La privación de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas dependientes, además de impedirles el pleno disfrute de tales derechos, afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

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 con esta institución por no remitirnos, en los plazos establecidos para ello, la información solicitada (artículo 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana