



"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 CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 18/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501182. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de cobro 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 y entre la documentación que nos remitió figuraba el referido contrato, de fecha 01/01/2024.

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

El 12/06/2025 recibimos, fuera de plazo, el informe de la Conselleria. En él, esa Administración nos indicó que, según constaba en el expediente, con fecha 20 de marzo de 2024 presentó una solicitud de nuevas preferencias en la que solicitaba prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio y, por resolución de 20/09/2024, se aprobó el PIA que le reconocía prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, por importe de 300 euros, con efectos desde la presentación del contrato con empresa que se encuentre debidamente acreditada para la prestación de dicho servicio y cuente con la correspondiente autorización administrativa para su funcionamiento.

La Conselleria indicó que, en fecha 7/11/2024 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.

Dicha información fue trasladada a la persona interesada al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no llevó a cabo. 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.

El 04/12/2025, nuevamente fuera del plazo establecido, recibimos un nuevo informe de la Administración en el que señaló que constaba en el expediente solicitud de traslado a otra comunidad autónoma, que estaba pendiente de resolverse. Expresamente manifestó que, si bien el



expediente, en el momento de contestar a la resolución inicial de esa institución, se encontraba pendiente de verificar la documentación aportada para proceder al pago de la prestación, la solicitud de traslado paralizó esa tramitación, dejando en suspenso el abono de esta y, expresamente, señaló que:

(...) una vez materializado el traslado, es al órgano competente de la Comunidad Autónoma de destino al que corresponderá aprobar el Programa Individual de Atención que debe conceder un servicio o prestación para atender la situación de dependencia de (...)

Todo ello, sin perjuicio de los derechos económicos que pudieran corresponderle a la interesada, con efecto retroactivo, desde la fecha de efectos económicos de su solicitud en la Comunitat Valenciana hasta la fecha de efectividad de su Programa Individual de Atención en la Comunidad Autónoma de destino, para lo que en su momento la interesada deberá presentar la oportuna solicitud ante esta Conselleria

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución de Consideraciones.

## 2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se extrae que, independientemente del traslado de Comunidad Autónoma y de que corresponda a la Comunidad Autónoma de destino la aprobación de un nuevo PIA para atender a la situación de dependencia de la interesada, se ha incumplido la Resolución PIA de fecha 20/09/2024.

Y ello, a pesar de que la interesada cumplió con el condicionante de contratar el servicio y presentar en el Ayuntamiento el referido contrato. La Administración autonómica Valenciana adeuda a la interesada la cuantía de la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio desde la fecha de la contratación hasta la fecha de baja del servicio (07/02/2025) y no es admisible que, como decía en su informe la Administración, la interesada deba presentar la oportuna solicitud para que se le abonen los derechos económicos que pudieran corresponderle, pues esta prestación ya le fue reconocida.

En consecuencia, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. En concreto:

- El derecho a una buena Administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).
- El derecho subjetivo al reconocimiento de la situación de dependencia y al acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye 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 y 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.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la presunta inactividad o mala actuación de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:**

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).

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana