

"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** 2500011  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Incidencia en prestaciones.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 02/01/2025, ha sido la demora en resolver la prestación vinculada al servicio de promoción para el menor de edad titular del derecho.

La persona responsable de la queja y madre del menor de edad refería, en resumen, que:

- Con fecha 17/05/2023 solicitaron el reconocimiento del grado de dependencia para el menor de edad y con fecha 03/11/2023 la Conselleria resolvió reconocerle el grado 2.
- Al hacer la solicitud de reconocimiento de dependencia, desde servicios sociales les recomendaron que solicitaran la prestación por cuidador no profesional (CNP) y la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de autonomía (PVS de prevención y promoción), cuyas facturas serían abonadas tras la resolución del programa individual de atención (PIA), sin indicar que esta era incompatible con el servicio en el centro de atención temprana (CAT) que el menor venía recibiendo.
- Tras varias gestiones para aclarar la situación, la solución que le dieron desde la Conselleria fue darse de baja en el CAT, y presentar de nuevo solicitud de nuevas preferencias.
- La familia presentó solicitud de nuevas preferencias el 28/03/2024 y el menor fue dado de baja en el CAT con fecha 10/05/2024.
- Sin embargo, hasta la fecha, la Conselleria seguía sin resolver el programa individual de atención (PIA) del menor de edad.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 04/02/2025 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Chiva 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.

El informe remitido por el Ayuntamiento de Chiva refería la secuencia de actuaciones realizada por los servicios sociales de la localidad en el expediente de referencia y reconocía haber realizado una indicación inicial errónea” sobre los servicios de prevención y promoción.

Por su parte, el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda señalaba, en resumen, que aún no se había emitido resolución respecto al segundo recurso solicitado, una prestación vinculada a un servicio de promoción. No obstante, se estimaba que la correspondiente resolución sería emitida en un plazo no superior a 3 meses, salvo incidencia no prevista.

Así mismo dicha Administración señalaba que se había informado a la representante del menor sobre la imposibilidad de reconocer una prestación económica vinculada al servicio de prevención y promoción mientras el menor hubiera estado recibiendo el servicio en el CAT financiado por la Generalitat, todo ello en aplicación del artículo 33.1 del Decreto 62/2017, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

Ambos informes fueron trasladados a la persona responsable de la queja al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; y en ambos casos la representante del menor hacía alusión al error del Ayuntamiento de Chiva y al derecho a que se le abonaran las facturas desde el inicio de la intervención con su hijo.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 08/05/2025](#), además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del programa individual de atención del menor de edad, y que la Resolución PIA incluyera los efectos retroactivos correspondientes.

Por otro lado, sugeríamos al Ayuntamiento de Chiva que se valorara la posibilidad de iniciar de oficio un expediente de responsabilidad patrimonial, para resarcir al titular del derecho y a su familia del posible daño antijurídico ocasionado y que no tenía el deber de soportar, de conformidad con el artículo 65 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las administraciones y que informara a esta institución de lo acordado.

El Ayuntamiento de Chiva no ha remitido el preceptivo informe donde manifieste si aceptan estas consideraciones y las medidas que van a adoptar para cumplirlas, o los motivos por los que no las aceptan.

Por su parte, el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda dando respuesta a nuestras consideraciones ha tenido entrada el 11/07/2025, aunque consta en la documentación adjunta el registro de salida con fecha 23/06/2025. Teniendo en cuenta que nuestra Resolución de consideraciones fue recibida por dicha Administración el 09/05/2025, y aun teniendo en consideración que la remisión del informe se ha visto afectada por los problemas detectados en la plataforma de registro virtual de la administración (ORVE), debemos señalar que el informe de la Conselleria fue emitido también fuera del plazo establecido.

Es por ello que debemos informar que hemos calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Chiva en la tramitación de esta queja como no colaboradoras, de conformidad con el art. 39.1.b de la Ley 2/2021 del Síndic de greuges.

El informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda dando respuesta a nuestras consideraciones señala que, en fecha 7 de abril de 2025 se ha resuelto el Programa Individual de Atención en el que se le reconoce al menor de edad titular de la queja el derecho a una prestación económica vinculada a un servicio de promoción con una cuantía mensual de 445,30 euros y fecha de efectos desde el día 10 de mayo de 2024 y que constan en la base de datos las correspondientes órdenes de pago de fecha 16/05/2025.

De todo ello se desprende que, desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, se ha resuelto finalmente el PIA del menor, y, por lo tanto, se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 08/05/2025 que, como ha quedado dicho, sugerían la resolución urgente del PIA y el reconocimiento de los efectos retroactivos correspondientes.

No obstante, hay que destacar que dicha resolución se ha producido con una demora significativa en relación con el plazo previsto en la normativa.

La falta de respuesta del Ayuntamiento de Chiva nos ha impedido constatar si dicha Administración había realizado las actuaciones sugeridas en la Resolución de consideraciones de 08/05/2025. De no haberlas atendido se estaría impidiendo alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Compartimos con la persona responsable de la queja que, reconocido el error en la tramitación del procedimiento por parte del Ayuntamiento de Chiva, no tienen por qué asumir dicho error ni el menor de edad ni su familia.

Así las cosas, tal y como señalábamos en nuestra Resolución de fecha 08/05/2025, si se acredita que reúne el resto de los requisitos que determinan la concurrencia de responsabilidad patrimonial, procedería el inicio de un procedimiento de oficio por parte del Ayuntamiento o a solicitud de la persona interesada, sobre la base de la errónea y reconocida información facilitada por la administración municipal, en concreto, en lo relativo a las prestaciones económicas que pudieran corresponderle al menor de edad, hechos reconocidos por dicha Administración en el informe de fecha 07/03/2025.

En este sentido cabe recordar nuevamente que la Constitución española consagra en el artículo 106.2 que:

“2. Los particulares, en los términos establecidos por la ley, tendrán derecho a ser indemnizados por toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos”

Por otra parte, el artículo 32 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, proclama el derecho de los particulares a ser indemnizados por la Administración Pública correspondiente de toda lesión sufrida en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la Ley.

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](http://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.

No obstante, para la mejor defensa de los derechos que puedan corresponder a la persona responsable de la queja respecto a lo que nos ha expuesto, y sin perjuicio de que ejerza las acciones que considere más adecuadas, ante la aparente inacción del Ayuntamiento de Chiva, se sugiere la posibilidad, de instar a dicha institución el inicio de un expediente de responsabilidad patrimonial para resarcirle de la lesión producida en sus bienes y derechos.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana