

"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 2502095
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA. Menor.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución 28/05/2025, ha sido la demora en resolver en su totalidad el programa individual de atención (PIA) del menor de edad titular de la misma, al estar pendiente de resolver la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal que demandaba como preferencia en su solicitud de fecha 15/09/2023.

A fin de contrastar lo que se exponía en la queja, solicitamos con fecha 05/06/2025 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, junto con su valoración sobre la posible afectación de los derechos de la persona titular, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El informe de la Conselleria, que tuvo entrada en esta institución con fecha 16/07/2025, indicaba en resumen, que el 28 de febrero de 2025, se aprobó su Programa Individual de Atención que le concedía una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales por importe de 180 euros, pero a fecha de elaboración de este informe, aún no se había emitido la resolución que debe ampliar el PIA reconociendo la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción para el menor de edad titular de la queja.

En dicha información no hacía ninguna alusión a la imposibilidad de resolver la prestación solicitada por la incompatibilidad con la asistencia al Centro de Atención Temprana (CAT).

El mencionado informe fue trasladado al objeto de que se pudiesen efectuar alegaciones; pero no se presentó ninguna.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 01/09/2025](#), además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria que procediera sin demora a la emisión y notificación de la resolución por la que se apruebe el recurso pendiente del programa individual de atención (PIA) de la persona interesada.

Como respuesta a la mencionada Resolución de consideraciones, con fecha 01/10/2025, tuvo entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria, en el que se nos indicaba, sustancialmente, lo siguiente:

Consultada la unidad administrativa competente, se informa de la **imposibilidad de reconocer el derecho a recibir la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Prevención y Promoción de la Autonomía Personal al menor por estar recibiendo este servicio desde marzo del 2023 en un Centro de Atención Temprana (CAT) financiado por la Generalitat Valenciana**, 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 acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

Tras contactar con la familia el 21/10/2025 para saber si eran conocedores de dicha incompatibilidad, nos indican que recibieron una notificación de la Conselleria, firmada el 30/09/2025, comunicando dicha incompatibilidad y la necesidad de dar de baja en el CAT al menor de edad para poder tramitar la prestación solicitada. Así mismo, señalaban que nunca antes, ni desde los servicios sociales, al tramitar la PVS, ni desde la propia Conselleria, al registrar la solicitud, se les había informado de ello.

Así mismo nos indicaron que iban a proceder a dar de baja del CAT al menor, tal y como acreditaron con posterioridad, presentando el informe del cese de la actividad del menor en el CAT el 20/10/2025.

De todo lo informado se desprendía que:

- Habían transcurrido dos años desde la solicitud y, en este tiempo, no consta que se informara a la familia de estas circunstancias en tiempo y forma para evitar que iniciara los tratamientos para su hijo y, sobre todo, para poder rectificar su actuación y bien dar de baja a su hijo del CAT, como ha hecho ahora, bien seguir solo con la intervención del CAT.
- Incluso en su informe inicial a nuestro requerimiento de información, la Conselleria omite esta circunstancia, lo que permite concluir la absoluta inactividad de la Administración en la tramitación del procedimiento hasta ese momento.
- Tampoco ahora la Conselleria había resuelto en relación con la prestación solicitada, a pesar de su obligación de dictar resolución expresa y a notificarla en el plazo establecido, en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación (art. 21.1 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre). Solo había comunicado al Síndic de greuges la imposibilidad de conceder el PIA solicitado.

En conclusión, y como ha quedado dicho, la familia ha tenido conocimiento por primera vez de que no cumplía los requisitos a través de la tramitación de la queja por esta institución y no antes, lo cual supone una vulneración del **derecho a una buena administración** para el menor titular de la queja y su familia.

Pero, además, al no conocer la imposibilidad de reconocer el derecho a recibir la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Prevención y Promoción de la Autonomía Personal al menor por estar recibiendo este servicio desde marzo del 2023 en un Centro de Atención Temprana (CAT) financiado por la Generalitat Valenciana, **la familia ha ido abonando el coste de los servicios de prevención que no va a recuperar.**

En consecuencia, es evidente que la inactividad de la Administración en la tramitación del procedimiento ha supuesto, cuanto menos, unos daños económicos cuantificables derivados de un funcionamiento anormal de la Administración y que son los presupuestos necesarios para la **exigencia de responsabilidad patrimonial.**

Al ser el titular de la queja menor de edad, debemos hacer mención expresa a la **vulneración de los principios rectores de las políticas públicas en relación con la infancia y la adolescencia**, entre los que se contempla la necesaria agilidad en la toma de decisiones, teniendo en consideración el irreversible efecto del paso del tiempo en el desarrollo infantil (art. 3.11 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia).

Finalmente, es preciso recordar que el artículo 3 (Principios Generales) de la LRJSP prescribe que las Administraciones públicas, en sus relaciones, deberán respetar, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a estos; participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa; racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión y eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.

A la vista de todo ello, formulamos una [nueva Resolución de consideraciones en fecha 17/11/2025](#), En la que sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que resolviera, a la mayor brevedad posible, lo que procediera en relación con la solicitud de nuevas preferencias presentada en fecha 15/09/2023. Así mismo se sugería que **considerara la posibilidad de iniciar de oficio un expediente de responsabilidad patrimonial** por los perjuicios ocasionados por su inactividad en el expediente de dependencia del menor de edad e informara a esta institución sobre la decisión adoptada.

Como respuesta a la mencionada Resolución de consideraciones, con fecha 21/12/2025, ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria de Servicios sociales, familia e Infancia, que ostenta actualmente la competencia en la materia, en el que se insistía en la imposibilidad de reconocer el derecho a recibir la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Prevención y Promoción de la Autonomía Personal al menor por estar recibiendo este servicio desde marzo del 2023 en un Centro de Atención Temprana (CAT) financiado por la Generalitat Valenciana, todo ello en aplicación del artículo 33.1 del Decreto 62/2017, del Consell.

Así mismo indicaba que **se habían realizado varios requerimientos**, informando de esta circunstancia, y requiriendo la presentación de contrato válido de centro (centro acreditado) en el que el menor está recibiendo el servicio, a los efectos de resolver la ampliación del Programa Individual de Atención, **sin que a fecha de hoy se haya cumplido con el requerimiento**.

Adicionalmente, el informe apuntaba que:

Una vez resuelto el Programa Individual de Atención, si se considera que existe alguna cantidad pendiente de reconocimiento, derivada de la atención que ha recibido el dependiente, pueden dirigirse a los Servicios Sociales de su Ayuntamiento o zona de cobertura donde les indicarán, los trámites a realizar.

Por lo tanto, comprobamos que:

1. Los requerimientos que menciona la Conselleria se han producido en fecha 30/09/2025 y 05/12/2025 y, presumiblemente, a raíz de la tramitación de la queja y no antes.
2. Sigue sin resolverse el PIA reconociendo la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Prevención y Promoción de la Autonomía Personal al menor.

Y ello a pesar de que:

3. Consta en el expediente Resolución de la Dirección territorial de servicios sociales de Alicante de fecha 20/10/2025, por la que se da finalización al tratamiento en el CAT, dando respuesta a la solicitud de baja presentada por los progenitores del menor de edad, de conformidad con lo dispuesto en el requerimiento recibido el 30/09/2025.
4. La familia manifiesta que el nuevo requerimiento, de fecha 05/12/2025, es en este caso, para que presente el contrato de la prestación que recibe y señalan que ese contrato **ya se remitió, mediante escrito registrado el 29/10/2025**, y requerirlo de nuevo solo supone una dilación más en la resolución del PIA del menor de edad.
5. La Conselleria no asume la posibilidad de iniciar de oficio un expediente de responsabilidad patrimonial por el perjuicio ocasionado a la familia por su inactividad y orienta a que sea la familia quien, si considera que hay alguna cantidad pendiente de reconocimiento, se dirija a los servicios sociales donde les orientarán de los trámites a realizar.

Y ello cuando, desde 01/10/2025, la Conselleria viene poniendo de manifiesto la imposibilidad de reconocer el derecho a recibir la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Prevención y Promoción de la Autonomía Personal al menor por estar recibiendo este servicio desde marzo del 2023 en un Centro de Atención Temprana (CAT) financiado por la Generalitat Valenciana, de conformidad con el art. 33.1 del Decreto 62/2017, del Consell.

Por lo tanto, no existirían cantidades pendientes de reconocimiento, al menos hasta la baja del menor en el CAT el 20/10/2025, pero sí, **un notorio perjuicio económico para la familia por la demora de la Conselleria en tramitar la solicitud de nuevas preferencias de fecha 15/09/2023, y no haber informado en tiempo y forma, de la incompatibilidad existente, daños económicos cuantificables derivados de un funcionamiento anormal de la Administración y que son los presupuestos necesarios para la exigencia de responsabilidad patrimonial.**

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Administración competente no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 17/11/2025.

Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, y especialmente, los de su hijo, menor de edad.

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.

No obstante, debemos recordar 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”.

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.

Ante lo expuesto y entendiendo que concurren los elementos para la exigencia de responsabilidad patrimonial de la Generalitat valenciana, de acuerdo a la normativa referida, la persona promotora de la queja podría, a tenor del artículo 67 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común, solicitar el inicio de un procedimiento de responsabilidad patrimonial teniendo en cuenta que la acción no hubiera prescrito, o instar que la Administración, de conformidad con el artículo 65 de la misma Ley 39/2015 de 1 de octubre, inicie de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana