

"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 2503881
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.Menor.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 13/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503881. La persona interesada, menor de edad, presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en actualizar la prestación del programa individual de atención al nuevo grado 2 reconocido.

Las demoras en este expediente ya fueron motivo de intervención por parte de esta institución en la queja [202500596](#), derivada de la demora de la Administración autonómica en resolver la solicitud de revisión de grado presentada el 26/03/2024 y cuyo titular era entonces menor de 3 años.

Por ello, el 15/10/2025 solicitamos a la Administración autonómica que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su respuesta, cuya entrada tuvo lugar en esta institución el 14/11/2025, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda indicaba, en resumen, que todavía no había resuelto la revisión del programa individual de atención de la persona menor de edad para adecuarla al nuevo grado reconocido.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones como así hizo manifestando su malestar por la respuesta recibida por parte de la Conselleria.

2 Conclusiones de la investigación

Conforme a la normativa vigente, el plazo máximo para dictar y notificar dicha resolución de revisión del programa individual de atención es de 6 meses desde la solicitud. En el caso que nos ocupa, y como ya se ha referido en el apartado anterior, la persona presentó solicitud de revisión de grado el 26/03/2024.

La Conselleria se demoró 15 meses en resolver dicha revisión, reconociendo en fecha 23/05/2025 el grado 2. A ello se suma la actual demora en actualizar el importe de la prestación económica al nuevo grado reconocido, **habiendo transcurrido ya 21 meses** desde la solicitud, excusando una vez más la Conselleria las injustificables demoras en «el elevado número de procedimientos en tramitación».

Es necesario recordar que el expediente objeto de la presente queja afecta directamente a una persona menor de edad y a su derecho subjetivo al acceso a los recursos y prestaciones que le

corresponden conforme a su situación de dependencia, **debiendo tomarse en consideración el efecto que el paso del tiempo y la privación de los recursos necesarios puede producir en su adecuado desarrollo.**

La Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia incorpora como principio rector de las políticas públicas en relación con la infancia y la adolescencia, entre otros (artículo 3.2.):

El diseño integral, para que **se ocupen de todos los ámbitos vitales y sociales de la infancia y la adolescencia, y se ejecuten transversalmente** por cada uno de los departamentos de las administraciones públicas.

En su artículo 89 orienta la acción protectora que deben ejercer las administraciones, y especialmente a la Generalitat, no exclusivamente desde la intervención en situaciones de desprotección infantil **sino también desde el desarrollo de las actuaciones preventivas necesarias para garantizar el adecuado desarrollo** de los niños y niñas:

Acción protectora. La Generalitat y las administraciones promoverán con carácter preventivo **cuantas acciones sean necesarias para garantizar un desarrollo integral del menor**, tanto a nivel físico, psicosocial, como mental, en su núcleo familiar de origen, como espacio generador de estabilidad y desarrollo de la personalidad.

(la negrita y subrayado son nuestros)

Tras la investigación realizada, concluimos que se han incumplido los siguientes preceptos:

En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que establece el procedimiento para el reconocimiento del grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de revisión de la situación de dependencia de la persona interesada.

En relación con la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Se ha incumplido con la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se han incumplido los términos y plazos establecidos en la Leyes son obligatorios.

En consecuencia, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona menor de edad 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 en los términos y plazos establecidos.
- El derecho de todo niño, niña y adolescente a la necesaria agilidad en la toma de decisiones, teniendo en consideración el irreversible efecto del paso del tiempo en el desarrollo infantil.

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 y menores. 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 resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para resolver la solicitud que la persona efectuó el 26/03/2024, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica solicitada conforme al importe correspondiente según el grado de dependencia reconocido.
3. **RECOMENDAMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana