

"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 2503925
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 15/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503925. En él, la persona nos trasladaba su queja por las demoras producidas en el expediente de dependencia de su hijo menor de edad.

Según manifestaba en la queja:

- En 2020, la Conselleria reconoció a su hijo el grado 1 de dependencia, siendo el programa individual de atención (en adelante, PIA) solicitado la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción.
- El 18/07/2023 se aprobó el Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (en adelante, RD 675/2023). En él, se aprobaba una actualización de las cuantías máximas de las prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- El 27/07/2023 solicitó la revisión del grado de dependencia.
- El 25/04/2024 solicitó la actualización de los importes del PIA derivados de la aprobación del RD 675/2023, ya que la Administración no lo había realizado de oficio.
- La revisión de grado solicitada en julio de 2023 fue resuelta un año después, el 18/07/2024, concediéndole al menor el grado 2.
- A pesar de ello, la Conselleria no revisó el PIA, manteniendo los importes de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y de la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción según el grado 1 de dependencia.
- Posteriormente, el 23/10/2024 solicitó como nueva preferencia –en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar– la Persona Profesional de Asistencia Terapéutica Infantil (en adelante, PATI). Junto a dicha solicitud, además, adjuntaba escrito con los importes –según sus cálculos– pendientes de abonar, derivado tanto de la aplicación del RD 675/2023 como del incremento de grado.

- El 14/09/2025 presentó, una vez más, reclamación ante la Conselleria, reiterando su petición de actualización de las prestaciones y la modificación del programa individual de atención derivada del incremento del grado 1 al grado 2.
- En el momento de presentación de la queja ante esta institución, la Administración no había resuelto ninguna de las actualizaciones del PIA reclamadas por la progenitora del menor dependiente.

Analizada la queja y la documentación anexa, el 20/10/2025 nos dirigimos a la Conselleria para que, en el plazo de un mes, nos informara sobre este asunto.

Recibida la respuesta de la Conselleria, se nos informaba que:

- Resolvió el 07/02/2025 la solicitud de nuevas preferencias, concediendo prestación económica de asistencia personal.
- Tenía previsto resolver, en el último trimestre de 2025, la actualización de la prestación vinculada al servicio de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal de estimulación y activación cognitiva que la persona había solicitado el 25/04/2024.
- La respuesta a la reclamación de fecha 14/09/2025 – con registro de salida el 22/09/2025– indicaba que la actualización de los importes de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales se estaba tramitando como derechos económicos pendientes.

Dimos traslado de todo a ello a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones como así hizo el 31/12/2025 manifestando, en resumen, haber recibido un ingreso en la cuenta bancaria cuya cuantía no se correspondía con los importes reclamados. Indicaba en su escrito que, al **no haberle notificado** la Conselleria **resolución alguna, desconocía a qué obedecían dichos importes y si su cálculo era o no correcto. Tampoco podía interponer recurso**, pues no obraba en su poder resolución alguna que recurrir:

Hemos recibido un ingreso de 3.463,31€ en la cuenta de (menor), pero esa cantidad no se corresponde con los importes reclamados
(...)

Al no recibir el PIA, ni ninguna notificación al respecto (ya que la respuesta de Conselleria fue que ya me lo enviarán, cuando me la envíen), no tengo forma de saber qué conceptos han tenido en cuenta, ni a qué se corresponde el ingreso recibido, por lo que no tengo medios de reclamar nada

Dadas las alegaciones recibidas y la información por parte de la Administración autonómica, el 02/01/2026 nos dirigimos nuevamente a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia para solicitarle un nuevo informe, adjuntándole además las alegaciones presentadas por la madre del menor.

Recibimos el informe de la Administración autonómica el 10/02/2026 en el que nos remitía la documentación solicitada e informaba, en resumen, que:

- La Resolución de las nuevas preferencias de 07/02/2025 –que concedía la prestación económica de asistencia personal– fue notificada el 11/03/2025, mas de un mes después.
- El 01/12/2025 resolvió la actualización del importe de la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción, por importe de 455,30 €/mes, reconociendo efectos desde el 01/09/2023. Según indicaba en su informe, se había abonado en la cuenta los importes «incluyendo las cuantías de la actualización de la prestación y el abono de los atrasos».

Trasladada la información a la persona interesada, manifestó que al carecer la Resolución de 01/12/2025 del desglose correspondiente, no disponía de la necesaria y suficiente información para formular la reclamación correspondiente, reiterando su desacuerdo con los importes percibidos.

Por ello, el 11/03/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia un nuevo informe:

1. ¿En qué fecha fue notificada la resolución de 01/12/2025 de actualización de la prestación vinculada al servicio de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal?
2. La referida Resolución, ¿distingue o desglosa qué parte de las cantidades abonadas corresponden al incremento de las cuantías recogidas en el mencionado Decreto y qué parte se derivan del incremento de grado 1 a grado 2 y la fecha de efectos de ambos?
3. En caso negativo, indique el motivo e informe si es posible emitir Resolución en los términos que la persona solicita. Remita copia a esta institución.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, en su respuesta, nos indicaba que la resolución «no desglosa las cuantías y la fecha de efectos de cada una de ellas», adjuntándonos copia de la Resolución, en la cual consta:

IMPORTE ATRASOS

Los efectos de la presente resolución se producirán a partir del día 1 de septiembre de 2023, fecha en la que la persona dependiente ha comenzado a recibir el servicio por mayor importe que el justificado con anterioridad y con el límite del importe máximo por grado que le corresponda, lo que supone el derecho al cobro de unos atrasos de (...)

También informaba que tenía pendiente resolver como derechos económicos pendientes la actualización de la prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

En cambio, no nos respondía a los motivos por los cuales no había emitido una Resolución de revisión del programa individual de atención más detallada ni tampoco a la posibilidad de hacerlo, tal y como le habíamos preguntado.

Nuevamente, la progenitora presentó alegaciones al informe recibido, reiterando su demanda de que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia emitiera una resolución desglosada que permitiera tener conocimiento de los importes específicamente reconocidos y los plazos.

Tras recibir sus alegaciones, le solicitamos que nos confirmara si había presentado reclamación tras la resolución emitida por la Conselleria. Según el escrito presentado el 02/06/2026, la interesada no ha reclamado la resolución, si bien ha reiterado en la tramitación de esta queja su disconformidad con los importes que la resolución. Así, hace constar en su escrito:

Se reclamaba a Consellería el retraso en el pago de las prestaciones pendientes, puesto que no se habían tenido en cuenta ni el cambio de Grado 1 a Grado 2, ni la actualización de los abonos mensuales correspondientes a los importes publicados en el BOE.

Los retrasos se debían a dos conceptos, tal y como consta en la queja tramitada a través de Sindic:

- o Prestación económica por cuidados en entorno familiar
- o Prestación económica vinculada al Servicio de Autonomía y Promoción

(...)

Las posteriores alegaciones han sido siempre referentes a la NO conformidad con el importe abonado, solicitando aclaración y desglose del importe que se ingresó en la cuenta de (el menor) .

(...)

Así pues, la actualización del importe por los Servicios de prevención y promoción debería ser:

- o Desde Julio 2023 hasta Agosto 2023: 13,50€/mes por el incremento no aplicado según publicado en BOE.... 27€
- o Desde Septiembre 2023 hasta la fecha del puesta al día en el importe mensual (Diciembre 25): 145,30€/mes por la modificación de grado de dependencia reconocido, de grado 1 a grado 2.... 3.923,10€

Al haberse hecho un ingreso por retrasos de 3.018,01€ en Diciembre de 2025, quedarían pendientes de abonar por parte de Conselleria 932,09€

2 Conclusiones de la investigación

La presente queja tiene su origen en las demoras de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en actualizar los importes de las prestaciones concedidas a un menor de edad dentro de su PIA reconocido, atendiendo a su situación de dependencia.

Dicha actualización conllevaba el incremento de la cuantía de las prestaciones reconocidas en dos momentos:

- Por un lado, tras la aprobación del RD 675/2023, con efectos desde el 01/08/2023, el importe de la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción para las personas con grado 1 de dependencia se incrementaba **de 300 a 313,50 euros mensuales**.
- Por otro, el incremento del grado 1 al grado 2 de dependencia del menor –solicitada el 27/07/2023– implicaba una nueva modificación del importe:

- La prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales pasaba **de 180 a 315,90 euros mensuales**.
- La prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción pasaba de **313,50 a 445,30 euros mensuales**.

Concluida la tramitación de la queja, y tras la lectura tanto de las aportaciones de la persona promotora de la queja como de los informes de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, se desprende, en relación con el expediente de dependencia del menor, lo siguiente:

En primer lugar, el RD 675/2023, de 18 de julio, preveía en su Disposición transitoria primera:

Efectividad de las cuantías máximas y mínimas de las prestaciones económicas.

Con independencia de la fecha en que se haya producido el reconocimiento de las prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, las cuantías máximas y mínimas previstas en los anexos IV y V tendrán efectividad a partir del día primero del mes siguiente a la entrada en vigor de este real decreto.

En relación con su aplicación, el Síndic de Greuges en el ámbito de sus competencias, resolvió, el 05/10/2023 la apertura de la queja de oficio [202302955](#), solicitando a la Conselleria que informase del motivo por el cual no se estaban aplicando las actualizaciones contenidas en la norma –puesto que resultaban de aplicación desde el 01/08/2023– y de cómo iba a proceder la Administración para la aplicación de dichas actualizaciones.

La Conselleria, en aquel momento –noviembre de 2023– informó que:

A pesar de la complejidad, nuestra intención es comenzar a revisar las prestaciones económicas y, por lo tanto, abonar las mismas contemplando el incremento previsto en el Real Decreto 675/2023 cuanto antes y si fuera posible **durante este último trimestre del año**.

(la negrita y subrayados son nuestros)

En la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de Oficio 202302955, de 05/12/2023](#), sugeríamos a la Conselleria:

SUGERIMOS que, sin más dilación, revise las prestaciones económicas de dependencia otorgadas con anterioridad a la entrada en vigor del RD 675/2023 y adecúe sus cuantías al mismo.

SUGERIMOS que, con carácter urgente, abone a los beneficiarios de las prestaciones económicas de dependencia los derechos económicos que, con carácter de atrasos, pudiesen corresponderles, atendiendo a que la fecha de efectividad establecida por el RD 675/2023 es 01/08/2023.

En respuesta a nuestras consideraciones, el **31/01/2024** la Administración autonómica informó que **ya habían sido revisados la mayoría de los programas individuales de atención de aquellas**

personas que tenían reconocida una prestación y que la revisión se hizo efectiva en el mes de diciembre, con efectos desde el 01/08/2023.

La Conselleria manifestó, también, que:

Quedan pendientes aquellos expedientes en los que se ha reconocido a las personas titulares de los mismos una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción o una prestación económica vinculada al servicio de centro de día. En estos momentos se están revisando estos expedientes para comprobar si el importe que abona la persona dependiente por el servicio es mayor o igual al nuevo importe fijado en el Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, en cuyo caso se revisará la prestación económica.

En segundo lugar, la Conselleria resolvió –un año después de su solicitud– revisar el grado de dependencia del menor, concediéndole un grado 2. Dicha circunstancia implica –como se ha detallado anteriormente– un nuevo incremento en la cuantía de las prestaciones económicas concedidas.

Sin embargo, **más de dos años después** –en octubre de 2025, la Conselleria continuaba **sin** actualizar **los importes de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción** concedidos al menor e incrementar su importe.

No ha sido hasta el 01/12/2025 cuando la Administración finalmente resolvió la actualización de la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción –mientras continua pendiente la resolución de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales–.

Esta resolución no fue notificada hasta el 31/12/2025, habiendo abonado previamente los importes reconocidos en ella, lo que evidencia una nueva irregularidad en la tramitación del procedimiento que no hace sino generar confusión en la persona destinataria al desconocer a qué obedece un ingreso repentino de 3.018,01 euros sin que medie explicación alguna.

La resolución reconoce:

SEGUNDO.-

NUEVO IMPORTE MENSUAL DE LA PRESTACIÓN

La cuantía de la prestación establecida para el grado de dependencia actualmente reconocido es de **445,30 euros**.

(...)

IMPORTE ATRASOS

Los efectos de la presente resolución se producirán a partir del día 1 de septiembre de 2023, fecha en la que la persona dependiente ha comenzado a recibir el servicio por mayor importe que el justificado con anterioridad y con el límite del importe máximo por grado que le corresponda, lo que supone el derecho al cobro de unos atrasos de **3.018,01 euros**.

Con ello no resulta sencillo conocer a qué corresponde el importe total de atrasos reconocidos, al carecer de la precisión necesaria y aconsejable, algo que la progenitora viene reclamando tanto a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia como en la tramitación de esta queja. Una Resolución que explicitase el detalle de cada uno de los importes, conceptos y atrasos reconocidos, constituye la **única vía de que dispone para comprobar si todo ello es correcto o si, por el contrario, corresponde presentar reclamación al respecto.**

De hecho, la referida resolución reconoce efectos retroactivos desde 01/09/2023 cuando la aplicación del RD 675/2023 establece la efectividad desde un mes antes: el 01/08/2023.

Transcurridos más de dos años, continua además pendiente la resolución de actualización de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar derivada del reconocimiento del grado 2 de dependencia y hasta la concesión de la prestación de asistente personal.

Ante lo expuesto, debemos invocar el **derecho a una buena administración** del que son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

En este sentido y como han expresado las defensorías del pueblo, «la buena administración debe ser considerada una condición de efectividad del Estado de derecho y de la plena vigencia del derecho de defensa de los propios derechos (artículos 1 y 24 CE), en orden a convertir en real y efectivo el disfrute de los derechos y las garantías que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas».

Este derecho a una buena administración se conforma así como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa, congruente y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la Administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita a la solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución

También resulta necesario –dado que se trata de un expediente de una persona menor de edad– mencionar la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia, que determina como principios rectores de las políticas públicas (artículo 3), entre otros, **la agilidad en la toma de decisiones, teniendo en consideración el irreversible efecto del paso del tiempo en el desarrollo infantil.**

Precisamente, la Ley 26/2018 recoge, en cuanto a la acción protectora (artículo 89), que:

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.

Por ello, las administraciones están obligadas a ser especialmente rigurosas en el cumplimiento de los plazos establecidos pues, como ya hemos expuesto, es de vital importancia tomar en consideración el irreversible efecto del paso del tiempo en la infancia por el **impacto negativo que puede tener en su adecuado desarrollo la privación de los apoyos necesarios.**

Además, tal y como se viene insistiendo desde esta institución en las resoluciones derivadas de las demoras en la tramitación de los expedientes de dependencia, la inactividad por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia supone una conculcación de derechos de aquellas personas más vulnerables a las cuales precisamente la Administración debería, prioritariamente, proteger.

Así lo recoge, efectivamente, la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, determinando que sus actuaciones deben estar orientadas, entre otros, a la **protección y atención**, personalizada y continuada, a las personas, familias o unidades de convivencia que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad, **dependencia** o conflicto (artículo 8.1. apartado e, de la Ley 3/2019 de servicios sociales).

Según el **principio de responsabilidad pública** recogido en la referida ley, los poderes públicos valencianos tienen la obligación de garantizar la existencia y mantenimiento de un Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales que **asegure el ejercicio de los derechos reconocidos**, como es el caso, de las personas en situación de dependencia, debiendo facilitar los medios necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales, acorde también al **principio de promoción de la autonomía y desarrollo personal** que debe regir en las administraciones públicas competentes

Finalmente, debemos concluir que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

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

Por todo ello, 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 el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.
- El derecho de las personas usuarias del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales a obtener una respuesta diligente y eficaz ante su demanda y obtener resolución a su demanda en un plazo máximo (artículo 10.1. de la Ley 3/2019 de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana).

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

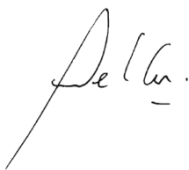
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para garantizar el cumplimiento de los plazos en la tramitación de los expedientes.
2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 en relación con el 88 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración.
3. **RECOMENDAMOS** que, en lo sucesivo, las resoluciones que comporten el reconocimiento de atrasos derivados de situaciones de dependencia se emitan de manera congruente, y debidamente motivada, facilitando la comprensión a las personas beneficiarias de modo que, en caso de discrepancia, puedan formular las acciones y recursos que estimen oportunos, teniendo conocimiento de las cuantías desglosadas.
4. **SUGERIMOS**, que emita una nueva resolución, anulando la anterior por cualquiera de los mecanismos de revisión de oficio que se estimen oportunos, respecto de la revisión del PIA que resolvió el 01/12/2025 detallando los importes y período reconocido tanto por la revisión de las cuantías conforme a la aplicación del RD 675/2023 como el por incremento del grado de dependencia.
5. **SUGERIMOS** que, la nueva resolución, en su caso, reconozca el abono de las cantidades dejadas de percibir derivadas de la revisión del programa individual de atención que resolvió el 01/12/2025.
6. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido, resuelva sin más demora respecto de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar los importes reclamados durante su período de validez.

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