

"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 2504348
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA. Menor.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 11/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504348. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias de fecha 23/05/2025, en la que se demandaba la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción para el interesado, menor de edad.

Por ello, el 24/11/2025, solicitamos a la Conselleria con competencias en la materia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía, en resumen, que aún no se había emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento y que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no era posible indicar la fecha en que se resolvería esta solicitud, ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

Conforme a la normativa vigente, el plazo máximo para dictar y notificar dicha resolución de revisión del PIA es de tres meses, computándose desde la fecha de registro de entrada de la solicitud y, a pesar de la demora, la Administración no solo no ha resuelto el procedimiento, sino que, además, manifiesta la imposibilidad de prever la fecha de su resolución.

A los inconvenientes que estas demoras suponen para cualquier persona en situación de dependencia se une el hecho de que el titular de esta queja es un menor de edad y que el paso del tiempo sin acceder a los recursos necesarios pueden tener graves consecuencias en su desarrollo psicosocial, difícilmente recuperables.

La trascendencia de la situación y el tremendo perjuicio que está ocasionando a las personas menores de edad exigiría, en nuestra opinión, que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia se adoptaran las medidas necesarias para evitar estas demoras y resolver tanto el grado como su revisión en los menores de edad con la necesaria diligencia.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

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 en el que debe resolverse si procede, la revisión del programa individual de atención.

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.
- Se ha incumplido con la obligación de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, de adoptar las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

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. **RECOMENDAMOS** que se revise el procedimiento seguido los expedientes de dependencia de los menores de edad para no demorar la emisión de su resolución.
3. **SUGERIMOS** que emita a la mayor brevedad posible la resolución de revisión del PIA de del menor de edad titular de la queja.

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