

"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 2504944
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 22/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504944. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver las nuevas preferencias del programa individual de atención (en adelante,PIA) solicitadas el 28/05/2024 y que afectaban a un menor de edad.

El progenitor manifestaba en su queja que el menor:

- Tiene un 65% de discapacidad, está diagnosticado de autismo desde 2017 y tiene reconocido un grado 2 de dependencia.
- Inicialmente percibía la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, pero solicitó cambio de preferencias en su PIA, motivo por el cual el 01/12/2023 la Administración autonómica resolvió concederle la prestación económica de asistente personal (PATI) con una intensidad de entre 80-119 horas y un importe mensual de 1.430 €
- Posteriormente, el 28/05/2024 presentó unas nuevas preferencias solicitando la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción –para continuar recibiendo ayuda terapéutica externa– puesto que el PATI contratado se hizo de 80 horas/mes.

A pesar de haber transcurrido más de año y medio desde dicha solicitud, la persona no había obtenido resolución alguna.

Por ello, el 15/01/2026 nos dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia para que, en el plazo de un mes, nos informara sobre este asunto.

Recibimos la respuesta de la Conselleria el 23/02/2026 y en ella constaba expresamente:

Ha presentado solicitud de nuevas preferencias el 28 de mayo de 2024, prestación económica vinculada a los servicios de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal, que, a fecha de elaboración de este informe, aún no ha sido resuelta. No consta informe de los servicios sociales municipales respecto a estas nuevas preferencias.

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

En atención a lo informado, el 18/03/2026 nos dirigimos al Ayuntamiento de Paterna para que nos informara de lo siguiente:

1. Informe del motivo por el cual no se ha emitido informe de los servicios sociales respecto a las nuevas preferencias solicitadas el 28/05/2024.
2. Informe si la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia le ha requerido el mencionado informe, concretando en qué fecha.
3. Indique fecha en que tiene previsto informar y sentido del informe.
4. Cualquier información que resulte de interés para una mejor solución de la presente queja.

También nos dirigimos nuevamente a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia solicitándole que nos indicara si había requerido al Ayuntamiento de Paterna el informe que debían realizar los servicios sociales ante la solicitud de nuevas preferencias de 2024 y del resultado de dicho requerimiento.

Recibido el informe del Ayuntamiento de Paterna, hacía constar expresamente:

Se informa que **no existe demora imputable a los servicios sociales municipales** en relación con la solicitud de nuevas preferencias presentada en fecha 28/05/2024.

En concreto, en la misma fecha 28/05/2024 se procedió a la grabación de las nuevas preferencias (PATI y PVS-SP) en la aplicación ADA. Asimismo, la trabajadora social de referencia emitió el correspondiente Informe Técnico (I.T.) en fecha 29/05/2024, remitiéndose el expediente a la Conselleria competente para su validación.

Por tanto, la actuación municipal se realizó de forma inmediata y dentro de los plazos ordinarios de tramitación.

(...)

Se considera relevante indicar que la tramitación del expediente, en lo que respecta al ámbito municipal, se ha realizado sin dilaciones, habiéndose cumplido los plazos de gestión de manera adecuada.

Actualmente, la continuación del procedimiento no depende de los servicios sociales municipales, sino de la tramitación y validación por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia.

Por su parte, el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia informaba:

En el informe que se emitió para contestar a la resolución de inicio se indicó que “.....No consta informe de los servicios sociales municipales del municipio en el que reside respecto a estas nuevas preferencias”. Sin embargo se ha comprobado que este informe si que esta incorporado en la aplicación informática.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de ampliación del programa individual de atención en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud, se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla, 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

La presente queja tiene por objeto la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción, **solicitada hace dos años, el 28/05/2024, cuyo beneficiario directo es un menor de edad** y que precisa de la misma como ayuda terapéutica externa que complementa al PATI que ya percibe.

El menor titular del expediente tiene reconocida una **discapacidad del 65%** y un **grado 2 de dependencia**, sin que haya podido hasta la fecha optar a la prestación que viene reclamando su progenitor como representante.

La respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia –que es la administración competente en resolver la prestación que se reclama en esta queja– fue inicialmente indicar que los servicios sociales municipales de Paterna no habían emitido el correspondiente informe, reconociendo en su segundo informe, que se había producido un error en la información facilitada puesto que los servicios sociales sí había emitido el informe que la Conselleria precisa para resolver el expediente.

Al dirigirnos al **Ayuntamiento de Paterna** –ante lo afirmado por la Conselleria– se pudo constatar que, no solo se había procedido a la elaboración de dicho informe en plazo, sino que **se hizo con tal rapidez que lo emitió y remitió a la Administración autonómica al día siguiente** de que el progenitor presentara la solicitud.

Sin embargo, **no se ha producido tal diligencia en su resolución por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, que, tras dos años desde la solicitud, continúa sin pronunciarse respecto a la prestación solicitada.**

El artículo 3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia determina como principios rectores de las políticas públicas, 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 determina, 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.

Siendo uno de los principios rectores de las políticas públicas (artículo 3.12) la **prioridad presupuestaria para el desarrollo de aquellas políticas**, como es el caso que estén **destinadas a hacer efectivos los derechos de la infancia y la adolescencia**, «el presupuesto destinado a este fin debe ser suficiente, sostenido en el tiempo y fácilmente identificable».

Dicha Ley de infancia y adolescencia dispone, en su artículo 6 que:

Los planes sectoriales y los proyectos normativos de la Generalitat incorporarán un informe de impacto en la infancia y la adolescencia que se elaborará por el departamento o centro directivo que propone el anteproyecto de ley o proyecto de norma, plan o programa, de acuerdo con las instrucciones y directrices que dicte el órgano competente en la materia, y deberá acompañar la propuesta desde el inicio del proceso de tramitación.

Por ello, tratándose de un documento preceptivo, la Generalitat emite anualmente el Informe de impacto en la infancia y la adolescencia del Proyecto de Ley de Presupuestos de cada año. En el [Informe de Impacto en la Infancia y la Adolescencia de los Presupuestos de 2024](#), así como en el [Informe de infancia y adolescencia del Proyecto de Presupuestos 2025](#) consta, en cuanto al **Programa presupuestario 313G00 de atención a la dependencia**:

Las líneas de actuación establecidas en el programa evidencian su incidencia directa en dar efectividad a los derechos hasta el máximo de los recursos disponibles, ya que tal y como se establece en el artículo 4 de la Convención de los derechos del niño (CDN), el Estado, en este caso **la Administración pública valenciana, adopta medidas administrativas y legislativas para dar efectividad a los derechos reconocidos en la Convención y de una manera particular, a los de las personas menores de edad que se encuentran en situación de dependencia.**

(...)

Además, las líneas de actuación establecidas repercuten directamente en la infancia y adolescencia en el derecho a la vida, a la supervivencia y el desarrollo, **las acciones establecidas por la administración valenciana en este programa están determinadas para prevenir los riesgos particulares a que niños, niñas y adolescentes puedan estar expuestos y además, las acciones se orientan a cumplir con su obligación de apoyarlos y protegerlos de comportamientos nocivos para su vida, desarrollo o supervivencia.**

(...)

Diversas de las actuaciones establecidas tanto en los objetivos como en las líneas de actuación del programa, **tienen una incidencia directa en lo establecido en el artículo 23 de la CDN, derecho de la infancia con discapacidad, al fomentar acciones para la igualdad e inclusión de las personas con discapacidad y para garantizar el derecho a recibir cuidados especiales por la situación de dependencia** en que se puedan encontrar. **La Generalitat Valenciana, con el desarrollo de este programa, quiere asegurar, con sujeción a los recursos disponibles, que la prestación de las personas menores de edad reúna las condiciones requeridas**, así como proporcionar a los responsables de su cuidado de la asistencia que se solicite y que sea adecuada al estado del niño/a y a las circunstancias de personas que cuiden de él o ella.

(...)

Finalmente es conveniente señalar el artículo 27 de la CDN, el **derecho a beneficiarse de un nivel de vida adecuado para su desarrollo**, ya que las diversas líneas de actuación que se establecen en el programa van dirigidas para todas las personas menores de edad tengan derecho a beneficiarse de un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social.

(la negrita es nuestra)

Es totalmente necesario señalar que la demora en la resolución de los expedientes de menores de edad en situación de dependencia y/o discapacidad —como es, además, el caso que nos ocupa— vulnera los derechos que les asisten. 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 que puede tener en su adecuado desarrollo la privación de los apoyos necesarios.

Es imprescindible que se proporcione a las personas menores de edad todos cuantos recursos sean necesarios para su adecuado desarrollo, promoviendo así el acceso de manera temprana a las terapias y otras ayudas esenciales que permitan la mejora de sus capacidades y una mejor integración social.

Finalmente, tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, 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:

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

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.

3 Consideraciones a la Administración

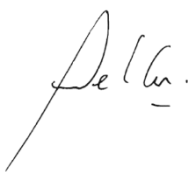
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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 su cumplimiento.
2. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
3. **SUGERIMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias que la persona interesada realizó el 28/05/2024, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica solicitada.
4. **SUGERIMOS** 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