

"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. Menor.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

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 competente 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.

En atención a lo informado, el 18/03/2026 nos dirigimos al Ayuntamiento de Paterna para conocer en qué situación se encontraba la elaboración del preceptivo informe que la Administración autonómica precisaba para resolver.

También nos dirigimos nuevamente a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia solicitándole que nos indicara si había requerido al ayuntamiento de Paterna dicho informe el resultado de tal requerimiento.

El Ayuntamiento de Paterna informó, en resumen, que el mismo día que el progenitor presentó la solicitud, los servicios sociales municipales procedieron a su grabación en el aplicativo ADA, elaborando el informe social un día después.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia manifestaba que en su informe inicial existía un error y que, efectivamente, el informe contaba en la aplicación informática. Respecto al plazo de resolución, la demora venía derivada del elevado número de procedimientos que estaba tramitando, no pudiendo concretar una fecha para resolver.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202504944, de 19/06/2026](#), señalando la diligencia y rapidez de los servicios sociales del Ayuntamiento de Paterna y en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia los siguientes pronunciamientos:

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.

Recibimos la preceptiva respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a nuestras consideraciones el 23/07/2026, en las que la Administración reiteraba que **continuaba sin resolver el programa individual de atención que en la presente queja se reclama** y que se solicitó el **28/05/2024, hace más de dos años**.

Dado que esta demora afecta a una persona **menor de edad**, en situación de **dependencia** y con una **discapacidad del 65%**, es necesario reiterar –como ya hicimos en nuestra Resolución de consideraciones– la importancia que tiene el cumplimiento estricto y riguroso de los plazos por parte de la Administración, máxime cuando estos afectan a menores de edad que requieren del acceso a los recursos y prestaciones que solicitan para su adecuado desarrollo.

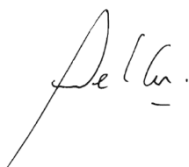
La ausencia de estos apoyos dificulta que el menor pueda beneficiarse de forma temprana de las terapias y demás recursos esenciales para potenciar sus capacidades y favorecer su integración social.

El 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 y menores. 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.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 19/06/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos del menor titular de la queja, quien tendrá que continuar esperando la resolución que le permita acceder a la prestación económica vinculada a los servicios de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal solicitada hace más de dos años.

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.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana