

"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 2600029
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA. Menor.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 05/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600029, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, menor de edad.

En el escrito se nos comunicaba que el interesado, con menos de 3 años, tenía reconocido un Grado 2 de dependencia y el 11/06/2025 solicitó revisión de dicho grado, reconociéndosele un grado 3 el 10/09/2025. Sin embargo, a pesar de esta variación en su grado de dependencia, no se había producido la aprobación de la renovación del Programa Individual de Atención, ni respecto a la prestación económica de apoyo a cuidador no profesional ni sobre la prestación complementaria vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. En su respuesta, nos informó de que

(...) por resolución de 1 de diciembre de 2025 se ha revisado su Programa Individual de Atención adecuando la prestación económica para cuidados en el entorno familiar al nuevo grado reconocido.

En el momento de elaborar este informe está pendiente actualizar la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal al nuevo grado reconocido.

En este sentido se comunica que la revisión del Programa Individual de Atención actualizando la cuantía de una prestación –siempre de acuerdo con las cuantías máximas que para las Prestaciones Vinculadas al Servicio se recogen la normativa vigente– se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa.

En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

De este informe dimos traslado a la persona interesada y en sus alegaciones manifestaron su grave preocupación por la demora en aprobar le PIA completo pues el gasto que soportan mensualmente con las terapias vinculadas a la prevención y promoción es muy elevado y necesitan de la ayuda urgentemente. Además, el no saber cuándo se resolverá el expediente crea una gran incertidumbre.

2 Conclusiones de la investigación

Resulta de difícil comprensión para esta institución que, desde la Conselleria competente, no se haya actuado con la diligencia debida para resolver este expediente cuando han transcurrido 8 meses desde que solicitaron unas nuevas preferencias de gran interés para el desarrollo de la persona interesada.

A los inconvenientes que esta demora supone para cualquier persona en situación de dependencia se une el hecho de que el titular de esta queja es un menor, y los efectos del paso del tiempo sin recibir los recursos necesarios pueden tener graves consecuencias en su desarrollo psicosocial, difícilmente recuperables. Si está recibiendo los servicios pertinentes es con gran esfuerzo de su familia, a pesar de que tiene derecho a recibir ayudas en ese sentido.

Los servicios de prevención de la dependencia y promoción de la autonomía que percibe en el centro al que asiste son muy importantes en el desarrollo del menor, por lo que su continuidad es fundamental. La demora de la administración en abonar los importes que le corresponden pone en riesgo su mejoría y futuro desarrollo.

No se trata de una cuestión solamente económica, sino que frena los esfuerzos de familiares y profesionales por mejorar su situación y favorecer su inclusión social ahora y en el futuro.

Que, llegado el momento de resolver, la Conselleria reconozca los efectos retroactivos, no compensa en ningún caso la demora producida cuando, la prestación solicitada no se ha podido activar y el menor no ha podido beneficiarse, o lo ha hecho en menor medida, de los servicios de prevención o promoción reclamados.

Por tanto, concluimos que la Conselleria competente 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**:
 - o El plazo de 6 meses como máximo para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada que, como ha quedado dicho, se registró el 11/06/2025.
- En relación con la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**:
 - o La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
 - o Los términos y plazos establecidos en las leyes.
 - o La obligación de la Administración de adoptar las medidas necesarias que impidan la anormal tramitación de los procedimientos.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente. 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 situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

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. 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.

La situación es más grave si cabe por el hecho de que el asunto planteado se refiere a un menor de tres años y dicha demora incide en una etapa de su vida crucial para su desarrollo futuro.

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 proceda a emitir a la mayor brevedad posible la correspondiente Resolución de PIA, y dar respuesta completa a la solicitud de nuevas preferencias del menor dependiente con un grado 3.

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