

"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 2600295
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Falta de respuesta reclamación de cantidades pendientes. Demora revisión PIA. Menor.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 20/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600295, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito, el padre de la menor exponía la queja por la falta de respuesta a la reclamación presentada el 03/04/2025, solicitando el abono de cuantías pendientes en la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, pues en la resolución de revisión de PIA correspondiente al grado II no se reconocieron correctamente las cuantías pendientes.

Por otra parte, denunciaba la demora en la revisión del PIA correspondiente a la solicitud de nuevas preferencias presentada el 26/10/2023, en el que solicitaba la compatibilidad de la prestación económica de asistente personal con la prestación económica vinculada a los servicios de promoción.

Por ello, el 17/02/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria exponía, en resumen, que:

- Por resolución de 28 de enero de 2026 se ha resuelto la solicitud de derechos económicos pendientes de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, correspondiente al periodo comprendido entre el 28 de junio de 2023 y el 31 de marzo de 2024.
- Respecto a las nuevas preferencias presentadas el 26 de octubre de 2023, en las que solicitaba prestación vinculada a los servicios de prevención y promoción, cabe indicar que fueron aportadas en fecha 20 de febrero de 2026 contrato y facturas de los servicios recibidos, que se encuentran en el departamento competente a la espera de ser verificados, para resolver el Programa Individual de Atención, sin que pueda precisarse fecha prevista de resolución, por depender de múltiples factores.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada exponía que en la solicitud de nuevas preferencias de 26/10/2023 ya se presentaron contratos y facturas correspondientes a los servicios de prevención de venía recibiendo su hija, y que los documentos aportados en febrero de 2026 se refieren al nuevo centro donde viene recibiendo sesiones, a pesar de que la Conselleria no haya requerido ningún documento hasta el momento.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubieran afectado los derechos de la menor en situación de dependencia.

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 ha 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 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 mala actuación o

por la presunta inactividad de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

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 una 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 de la 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.

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 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 proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación vinculada a los servicios de prevención y promoción.
4. **SUGERIMOS** que 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