

"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** 2601881  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora grado y PIA. Menor

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 17/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601881, en el que se nos comunicaba que la persona interesada, con 5 años, está diagnosticado de TEA y se le ha reconocido un 35% de discapacidad.

Solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 28/05/2025 optando por una prestación económica para cuidados en el entorno familiar. Fue valorado en su domicilio el 27/08/2025 pero la Conselleria competente no había aprobado todavía ni la Resolución de grado ni la del PIA correspondiente.

El 18/11/2025 presentó una solicitud de nuevas preferencias, mostrando su interés por una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre la demora en aprobar la Resolución PIA.

En su respuesta, se nos comunicó lo siguiente:

(...) con fecha 28 de mayo de 2025 presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia; pero, a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia en resolución de 5 de marzo de 2026, aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

En este sentido se comunica que la resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Con respecto a los motivos que han impedido la resolución de grado del menor después de haber sido valorado el 29 de agosto de 2025, se informa que la demora se debió a que tras la valoración estaba pendiente la emisión del correspondiente dictamen técnico según lo previsto en el artículo 10 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell. Los dictámenes técnicos de las personas menores de edad presentan especial complejidad, ya que requieren el estudio detallado del resultado del baremo de valoración, el informe social y los informes médicos de los niños, niñas y adolescentes valorados; tarea que lleva a cabo el personal técnico especializado (médicos, psicólogos) de esta Dirección General con la participación, en todos los casos, de la Comisión Técnica.

En cuanto a las medidas que se están implementando para evitar demoras en las resoluciones de grado de menores, indicar que recientemente se ha ampliado en 12 personas el equipo de esta Dirección General dedicado a las tareas de valoración del grado de dependencia y se espera que estas incorporaciones redunden en la reducción de la lista de espera en el reconocimiento o la revisión de la situación de dependencia de menores.

Como información adicional, (...) se informa que en el expediente constan dos solicitudes de preferencias, en la primera que se presentó con fecha 28 de mayo de 2025 junto a la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, se insta al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y en la segunda, con fecha 18 de noviembre de 2025, se insta al reconocimiento de una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción. Hay que señalar que en esta segunda solicitud no se ha mantenido la preferencia de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que se indicó en la solicitud inicial, aunque ambas prestaciones son compatibles.

(...) con fecha 18 de mayo de 2026 se ha requerido a la persona interesada la siguiente documentación preceptiva y necesaria para continuar con el procedimiento:  
“ - Petición Nuevas Preferencias

Observaciones: El informe social indica que su preferencia es la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales y prestación vinculada a los servicios de prevención y promoción, pero no consta en el expediente la solicitud de los citados recursos, por lo que deberá aportar petición de nuevas preferencias. Para ello, deberá acudir a los Servicios Sociales de su municipio.”

Tras reconocer la persona interesada que solicitó diferentes prestaciones sucesivamente pero que desea las dos, dado que son compatibles, solicitamos información a la Conselleria sobre estas cuestiones:

¿Le consta a la solicitud de nuevas preferencias en las que se incluyen las dos prestaciones compatibles?

¿Dispone de la documentación necesaria para resolver sobre el PIA deseado?

¿Cuándo prevé resolver el PIA, al haber transcurrido 13 meses desde la solicitud y tratarse de un menor dependiente?

Aporte cualquier otra información que sea de interés para la resolución de este expediente.

En su respuesta, la Conselleria nos comunicó que

(...) ya consta con fecha 29 de mayo de 2026 una nueva solicitud de nuevas preferencias en las que ya se solicitan las dos prestaciones compatibles, la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción y la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

Con respecto a la resolución de aprobación del Programa Individual de Atención (PIA), con fecha 9 de junio de 2026 se ha resuelto parcialmente el PIA de la persona dependiente, reconociéndole el derecho a una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción con una cuantía mensual de 445,00 euros y fecha de efectos desde el 1 de diciembre de 2025; pero aún no se ha emitido resolución sobre el segundo

recurso solicitado, la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

En este sentido se comunica que la resolución de aprobación del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, con toda la documentación necesaria para su resolución, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

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

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.

En sus alegaciones, la interesada expresó su descontento por la grave demora en la aprobación del PIA completo.

## 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Respecto al **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 Se ha incumplido el plazo de seis meses para resolver la aprobación del PIA desde la solicitud de la persona interesada realizada el 28/05/2025. Aunque se produjeron incidencias en la tramitación debido a un error en la solicitud de preferencias por parte de la interesada, la propia Conselleria adivinaba que se trataba de un error de cumplimentación de la solicitud dado que le constaba que se deseaban las dos prestaciones que eran compatibles.

Respecto a la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**:

- Se ha incumplido el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para resolver y notificar dicha resolución.

Toda la ciudadanía tiene derecho a que las Administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad (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 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 las personas dependientes y sus familias.

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

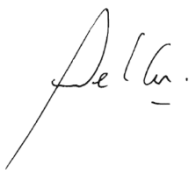
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **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. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **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.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación solicitada.
5. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana