

"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 2602100
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA. Menor.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 28/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602100. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la administración en resolver la solicitud de nuevas preferencias presentadas el 21/04/2024 en el expediente de dependencia de un menor de edad.

En el escrito se nos informaba que a pesar del tiempo transcurrido (más de 2 años) y haber atendido todos los requerimientos de documentación, el expediente continuaba sin resolver, teniendo que asumir la familia el coste del servicio de manera privada.

Por ello, el 04/05/2026 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:

Que según consta en el expediente a nombre (...). presentó nuevas preferencias el 21 de marzo de 2024, en las que solicitaba prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, así como prestación vinculada a los servicios de prevención y promoción, compatible con la primera. Esta petición aún no ha sido resuelta. Consta requerimiento de documentación preceptiva y necesaria para la resolución de este procedimiento, **documentación que ha sido aportada el 26 de mayo de 2026**, y que se encuentra en el departamento competente pendiente de verificación. En este sentido se comunica que la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención, si procede, 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 vigente.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada, no desmiente lo aportado por la administración en relación con la aportación de la documentación, solicitando la resolución del expediente.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo informado se desprende la existencia de una demora en la resolución del PIA del menor de edad, que debería haberse resuelto en 6 meses de conformidad 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.

Durante ese tiempo, y para que la falta de actuación de la Administración no afecte al desarrollo de su hijo, es la familia la que viene haciendo frente al coste de los tratamientos que este precisa con la sobrecarga en el presupuesto familiar que ello conlleva.

De la documentación aportada por la persona interesada se desprende que desde la presentación de la solicitud el 21/04/2024, ha sido requerida documentación para subsanar el expediente en varias ocasiones, y según el informe de la Conselleria le «consta requerimiento de documentación preceptiva y necesaria para la resolución de este procedimiento, documentación que ha sido aportada el 26 de mayo de 2026», sin hacer alusión a las tres anteriores. Todo ello conlleva una demora que puede afectar la atención a las necesidades del menor en etapas iniciales de su crecimiento, etapas que son primordiales en su desarrollo.

La Conselleria en su informe también nos traslada que «la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención, si procede, 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 vigente», sin establecer una previsión para su resolución a pesar de haber agotado el plazo establecido.

Respecto a esta cuestión debemos recordar a la Administración autonómica lo recogido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido, por lo que el “orden cronológico de presentación de solicitudes completas” no la exime ni exonera de su cumplimiento.

Por último, hay que mencionar que la Ley 26/2028, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia recoge principios rectores de las políticas públicas entre ellos la agilidad en la toma de decisiones, teniendo en consideración el irreversible efecto del paso del tiempo en el desarrollo infantil.

Hay que precisar además, que tanto la normativa de carácter internacional como la estatal es la que ha sustentado que, en otras comunidades autónomas, como Andalucía o Castilla-La Mancha, se hayan regulado determinados supuestos de tramitación preferente en relación con el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en menores de edad.

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

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.
- El derecho de las personas menores de edad a que sus asuntos se resuelvan con la necesaria agilidad, teniendo en cuenta los efectos del irreversible paso del tiempo en su desarrollo.

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 menores de edad con dependencia. 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. Estas demoras afectan significativamente en el caso de menores de edad, ya que estas etapas iniciales son fundamentales en su futuro desarrollo.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

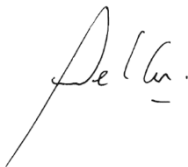
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en el 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, sin más demora, proceda a emitir la resolución de la solicitud de nuevas precedencias, que fue presentada el 21/04/2024.
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