

"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 2602676
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demoras. Menor.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 27/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602676. La persona promotora, padre de la titular del derecho supuestamente vulnerado, nos planteaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver la solicitud – presentada el 05/06/2025– de actualización de la cuantía de la Prestación Económica Vinculada a los Servicios de Prevención y Promoción que su hija recibía.

La menor, de **8 años**, **tiene un grado 3 de dependencia y una discapacidad reconocida del 96%**, habiendo sido objeto de investigación en esta institución las demoras producidas tanto en el reconocimiento del grado de dependencia y la resolución del programa individual de atención como en la revisión –que debía realizarse de oficio– de su grado de discapacidad a través de las quejas [202404236](#) y [202401880](#) respectivamente y ambas finalmente resueltas.

Según manifestaba el progenitor en su queja, en el momento de la solicitud, la menor tan solo recibía tratamiento en la Fundación APSA. La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia resolvió el 07/04/2025 conceder a la menor la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción, de estimulación cognitiva, siendo la cuantía mensual de su prestación en función de su grado de dependencia reconocido de 747,25 euros mensuales. Dado que la menor tan solo acudía a un recurso y el importe solicitado y justificado sumaba 290 euros/mes, la Administración concedía dicho importe.

El progenitor exponía en su queja que a partir de julio de 2024 ampliaron los apoyos a la menor con tratamientos en la Fundación Lukas de ayuda a la discapacidad. Por ello, presentó el 05/06/2025 solicitud de actualización de la cuantía de la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción concedida y poder hacer frente con ello los gastos derivados de la atención y estimulación de su hija.

Transcurrido un año de su solicitud y sin haber obtenido respuesta, nos formuló la presente queja.

Una vez admitida a trámite y analizados los hechos expuestos, el 28/05/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 06/07/2026 registramos el informe de la Conselleria en el que nos informaba, en resumen, que todavía no había resuelto la solicitud presentada, no pudiendo concretar una fecha aproximada de resolución.

También se hacía constar en el informe:

En este sentido se comunica que la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) 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 cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

La menor titular del expediente tiene reconocido el grado máximo de dependencia y un 96% de discapacidad y viene esperando **más de 14 meses una respuesta de la Administración pública que debería haberse producido a los 3 meses** de la solicitud, **habiendo visto vulnerados sus derechos** como menor con discapacidad y menor en situación de dependencia previamente por parte de la Administración **ya en dos ocasiones** (quejas [202404236](#) y [202401880](#)).

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha indicado en su respuesta que la solicitud está siendo tramitada como revisión del programa individual de atención, todo lo cual no se ajusta a lo establecido en el artículo 18.7 del 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, que recoge expresamente que **la actualización del importe de las prestaciones económicas y de las correspondientes tasas por la prestación de servicios no tendrá carácter de revisión PIA.**

Los servicios de prevención de las situaciones de dependencia tienen por finalidad **prevenir la aparición o el agravamiento del grado de dependencia**, mediante actuaciones de promoción de condiciones de vida saludables, programas de atención biopsicosocial y servicios de carácter preventivo y de rehabilitación dirigidos a las personas en situación de dependencia. Por su parte, el objetivo de los servicios de promoción de la autonomía personal es **desarrollar y mantener la capacidad personal** de controlar, afrontar y tomar decisiones acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias y facilitar la ejecución de las actividades básicas de la vida diaria, fomentando las relaciones convivenciales durante todo el ciclo vital de las personas.

Es totalmente necesario señalar que **la demora en la resolución de los expedientes de menores de edad en situación de dependencia** –como es el caso que nos ocupa– **vulnera los derechos que les asisten**. Por ello, las administraciones están obligadas a ser especialmente rigurosas en el cumplimiento de los plazos establecidos pues **es de vital importancia tomar en consideración el irreversible efecto del paso del tiempo en la infancia por el impacto que puede tener en su adecuado desarrollo la privación de los apoyos necesarios**.

Es imprescindible que se proporcione a las personas menores de edad todos cuantos recursos sean necesarios para su adecuado desarrollo, promoviendo así el acceso de manera temprana a las terapias y otras ayudas esenciales que permitan una la mejora de sus capacidades y una mejor integración social.

Las personas dependientes menores de edad necesitan de las atenciones debidas cuanto antes para prevenir una mayor dependencia futura y conseguir una mayor autonomía, por lo que el tiempo en la resolución de estos expedientes ha de valorarse siempre en clave preferente.

Así, 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 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 el plazo de tres meses para resolver el 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 usuarias del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales a obtener una respuesta diligente y eficaz ante su demanda y obtener resolución a su demanda en un plazo máximo (artículo 10.1. de la Ley 3/2019 de servicios sociales).
- El derecho que tiene todo niña, niño y adolescente a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado, tal y como establece el artículo 2 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, así como el artículo 3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia, donde se regulan los principios rectores de las políticas públicas en relación con la infancia y la adolescencia.

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 dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de actualización prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción de la autonomía personal que la persona interesada presentó el 05/06/2025.
3. **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.



Concepción Bru Ronda

Adjunta primera al síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

Firmado por delegación conforme a la resolución del Síndic de Greuges del 12/08/2026