

"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 2503240
Materia Servicios sociales
Asunto Discapacidad. Demora en revisión de grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 25/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503240, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se recogía la queja por la falta de respuesta a la solicitud de revisión del grado de discapacidad presentado el 04/03/2025, habiendo vencido el 08/08/2025 la discapacidad reconocida por la Comunidad de Madrid.

Por ello, el 01/10/2025 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 informe, la Conselleria exponía, en resumen:

Se ha solicitado el traslado de expediente a la Comunidad de Madrid y, en cuanto se reciba, se procederá a la valoración de la revisión de oficio. Por ello, todavía no podemos saber si la valoración se realizará mediante cita presencial o bien se valorará por consulta en los registros respectivos (ABUCASIS / ADA).

(...)

La demora que ahora mismo existe en el centro se debe en gran medida a la creciente afluencia de solicitudes, motivo por el cual se sigue un orden riguroso según la fecha de registro de entrada y no es posible determinar en qué fecha se le notificará a la persona interesada.

(...)

De la información obrante en el expediente, no se deduce que reúna ningún criterio de priorización para la valoración de urgencia.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, tras varios intentos de notificación, no se ha podido trasladar la información.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona titular a obtener resolución expresa en el plazo máximo establecido, así como cuantos derechos afectan a las personas con discapacidad.

En el presente caso, la Conselleria se ha dirigido a la Comunidad de Madrid, a fin de solicitar el expediente de la persona titular, por lo que está a la espera de recibir el mismo a fin de proceder a la revisión del grado de discapacidad.

No obstante, a la vista del tiempo transcurrido sin que el expediente se haya remitido por la Comunidad de Madrid, la Conselleria debería requerir a ésta la remisión del expediente.

Por otra parte, la información facilitada por la propia Conselleria pone de manifiesto que existe una grave demora en dar respuesta a las solicitudes de valoración de grado de discapacidad, tanto iniciales como de revisión. Esta demora tiene un gran impacto en la vida de las personas con discapacidad y afecta a cuantos derechos les son reconocidos para, en última instancia, mejorar sus condiciones de vida y conseguir su inclusión sociolaboral.

Reiteradamente, se ha informado a esta institución de la creciente afluencia de solicitudes como causa de esta demora y, si bien la Conselleria nos ha informado en quejas similares de la adopción de medidas para evitar estas situaciones, se hace necesario que ese Plan de choque se aplique con carácter inmediato para conseguir que estas solicitudes se resuelvan en el plazo establecido y evitar que aumente el tiempo de espera de las personas solicitantes.

Desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se nos viene informando de la puesta en marcha de un plan de choque con el fin de mejorar la gestión de estos expedientes. Sin embargo, hemos conocido por la queja de oficio que el Síndic resolvió abrir con fecha 06/02/2025, que algunas de las medidas anunciadas en el plan de choque han sido paralizadas (como el expediente con Tragsatec), y que otras están en ciernes (como la creación del equipo multiprofesional de ámbito autonómico, cuya previsión de puestos se ha solicitado incluir en el anteproyecto del presupuesto de 2026).

Ninguna de estas medidas, enunciadas por la Conselleria como actuaciones previstas para resolver la demora existente en los expedientes de discapacidad, está operativa. Igualmente, a pesar de que manifestó que se había optado por reforzar los actuales Centros de Valoración incluyendo nuevos perfiles profesionales como valoradores de discapacidad (enfermería, fisioterapia, terapia ocupacional...), las carencias en materia de personal resultan evidentes.

Por otro lado, hay una cuestión que se arrastra desde hace tiempo, que es la implementación y puesta en funcionamiento de la aplicación informática REDIS. El desarrollo de la aplicación informática es fundamental para adaptar el procedimiento a la administración electrónica, con el objetivo de agilizar y simplificar la tramitación de estos expedientes. Sin embargo, según la última información recibida, aunque está finalizada, está en fase de pruebas por los usuarios y la fecha de la implantación real dependerá del resultado de estas pruebas.

El Síndic considera que es urgente reducir los tiempos de espera para las valoraciones con la finalidad de que las personas con discapacidad puedan acceder lo antes posible a los derechos que tienen reconocidos, tal y como se recoge en la [Resolución de consideraciones a la Administración de queja de oficio de la queja nº 2550005, de 22/10/2025](#). La Conselleria se encuentra, en el momento de emitir la presente Resolución, dentro del plazo establecido para remitir a esta institución la preceptiva respuesta a las recomendaciones y sugerencias realizadas.

En relación con la solicitud que es objeto de esta queja, presentada el 04/03/2025, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha vulnerado los derechos de la persona interesada. En concreto, se han vulnerado:

- 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).
- Cuantos derechos tienen reconocidos por ley las personas con discapacidad. Para poder disfrutar de dichos derechos, necesitan la correspondiente Resolución para poder acreditar tal circunstancia.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que se adopten con urgencia las medidas para asegurar los recursos humanos suficientes para la gestión y tramitación de las solicitudes de valoración de discapacidad.
3. **RECOMENDAMOS** que se aceleren las pruebas de la aplicación informática de forma que su implantación pueda ser una realidad de modo inmediato.
4. **RECOMENDAMOS** que, una vez grabada la solicitud, se informe a la persona solicitante del tiempo estimado para la valoración y resolución del expediente.
5. **SUGERIMOS** que proceda a reclamar a la Comunidad de Madrid el expediente de discapacidad de la persona titular.
6. **SUGERIMOS** que, una vez recibido el expediente de discapacidad, y dado que ha transcurrido el plazo de 3 meses establecido, resuelva con carácter urgente la solicitud de revisión de grado de discapacidad de la persona interesada, presentada el 04/03/2025.

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