

"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 2504317
Materia Servicios sociales
Asunto Discapacidad. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos comunicaba que la persona interesada, en fecha 04/03/2024, presentó una solicitud de revisión de su grado de discapacidad, y más de un año después, no había obtenido respuesta, necesiéndola para la adaptación del puesto de trabajo.

Por ello, el 12/11/2025 solicitamos a la antigua Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Tenemos constancia de la recepción de la Resolución de inicio de investigación por la antigua Conselleria el 12/11/2025. Sin embargo, habiendo solicitado una ampliación del plazo inicialmente concedido, no había tenido entrada en esta institución la preceptiva respuesta de la Administración, incumpliendo así la obligación de responder al Síndic.

La falta de respuesta de la antigua Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35.3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39 se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

La Administración ha incumplido la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido que, en este caso, son 3 meses, conforme a lo dispuesto en la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, que reduce a la mitad el plazo establecido en la Orden 2/2019, por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

Existe, tal y como ha manifestado la Administración en quejas similares, 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.

La demora en la tramitación y la resolución del procedimiento de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad es una constante preocupación de esta institución y objeto de atención preferente y prioritaria por mandato legal (artículo 19.1 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges).

El 06/02/2025 el Síndic resolvió la apertura, de oficio, de una queja sobre las demoras en las valoraciones iniciales y revisión de grado de discapacidad.

En la referida queja de oficio, 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. Para ello, en la [Resolución de consideraciones a la Administración de queja de oficio de la queja nº 2550005, de 22/10/2025](#), recomendó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, entre otras, 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; que se valore la necesidad de crear más equipos de valoración; que se apruebe a la mayor brevedad posible la Orden por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, que incluirá los criterios de priorización de expedientes y que se aceleren las pruebas de la aplicación informática de forma que su implantación pueda ser una realidad de modo inmediato.

Todas estas recomendaciones han sido aceptadas por la Conselleria, quien ha manifestado a esta institución que se ha aprobado un plan de acumulación de tareas para los Centros de Valoración y Orientación de Discapacidad (CVOD) de Castellón, Valencia y Alicante, que contempla la creación temporal de 24 puestos por un período de seis meses, prorrogables por tres meses más, adscritos a las direcciones territoriales y a la Dirección General de las Personas con Discapacidad. El personal contratado se incorporará a partir del mes de noviembre, en función de la disponibilidad de personal de las distintas bolsas de empleo.

Tras la preceptiva respuesta de la Administración, el Síndic ha emitido [Resolución de cierre de queja de oficio de la queja nº 2550005, de 03/12/2025](#) en la que ha manifestado que llevará a cabo una labor de seguimiento del cumplimiento efectivo de las recomendaciones realizadas.

Sobre la implantación de la aplicación informática REDIS, la Conselleria nos ha informado en el curso de tramitación de la queja número 202503526 de que el 18 de noviembre, a las 07:30 horas, se puso en producción la aplicación REDIS para todos los usuarios y que, por lo tanto, la implantación de REDIS ya es una realidad.

En relación con la solicitud que es objeto de esta queja, presentada el 04/03/2024, concluimos que la Administración competente 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, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges y atender a sus requerimientos de información.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **RECOMENDAMOS** que continúe la implantación de las medidas para asegurar los recursos humanos suficientes para la gestión y tramitación de las solicitudes de valoración de discapacidad.
4. **SUGERIMOS** que, dado que ha transcurrido en exceso el plazo de 3 meses establecido, resuelva con carácter urgente la solicitud de revisión del grado de discapacidad que es objeto de esta queja, que fue presentada el 04/03/2024.

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