

"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	2504925
Materia	Servicios sociales
Asunto	Discapacidad. Demora en reconocimiento, declaración y calificación de grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 19/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504925, 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 reconocimiento, declaración y calificación de grado de discapacidad presentada el 16/04/2025.

Señalaba la persona titular que, con posterioridad a dicha solicitud, se le reconoció un grado II de dependencia, y ante el empeoramiento de su situación funcional, y a través de la trabajadora social del Centro de Salud se presentó solicitud de valoración por criterio de urgencia el 04/09/2025, solicitud que tampoco había sido atendida.

Por ello, el 23/12/2025 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 20/01/2026 recibimos escrito de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia solicitando la ampliación de plazo para la remisión de la información requerida, ampliación que concedimos mediante resolución de la misma fecha.

Sin embargo, hasta el momento, no hemos recibido la información solicitada.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubieran vulnerado los derechos de la persona titular a obtener una resolución en el plazo máximo establecido, así como a los derechos reconocidos a las personas con discapacidad.

Como hemos señalado, la Conselleria no ha remitido la información solicitada, si bien de la documentación aportada por la persona titular se puede deducir que 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 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 16/04/2025, 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.

Finalmente, debemos hacer referencia a la conducta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en la tramitación de la queja.

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos: a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 28/11/2025 y tampoco ha solicitado la ampliación de plazos previsto en el artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021.

Si la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

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 facilitar al Síndic de Greuges el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se está indagando, de acuerdo con lo previsto en el artículo 37 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
- 2. RECORDAMOS EL DEBER 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 la solicitud de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad que es objeto de esta queja, que fue presentada el 16/04/2025.

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