

"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 2600038
Materia Servicios sociales
Asunto Discapacidad. Demora revisión grado

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 07/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600038. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver la solicitud de revisión del grado de discapacidad, presentada el 10/09/2024, así como por la falta de respuesta a la reclamación planteada en este sentido el 23/11/2025 y en la que había transcurrido sobradamente el plazo de que disponía la Administración para responder.

Por ello, el 09/01/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto, constándonos su recepción el 13/01/2026. A pesar de ello, transcurrido el plazo establecido a tal efecto, no ha tenido entrada en esta institución la información solicitada.

La Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, considera falta de colaboración con esta institución el hecho de no facilitar la documentación o la información solicitada en los plazos establecidos para ello.

2 Conclusiones de la investigación

La Administración ha incumplido, como decimos, la obligación de remitir a esta institución un informe detallado y razonado sobre los hechos expuestos en la queja. Ello nos obliga a resolver con los datos que nos han sido facilitados única y exclusivamente por la persona interesada, quien acreditó en esta institución haber formulado la solicitud de reconocimiento de discapacidad con fecha 10/09/2024 así como escrito de queja el 23/11/2025.

En relación con los hechos que son objeto de la queja, la Administración autonómica competente 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.

Además, ha incumplido la obligación legal que tiene de responder a la reclamación presentada por la persona en el plazo máximo de 1 mes, tal y como regula el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

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 social.

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 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.

Tras la preceptiva respuesta de la Administración, el Síndic emitió la [Resolución de cierre de queja de oficio nº 2550005, de 03/12/2025](#) en la que manifestó 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 10/09/2024, dado que no tenemos constancia de su resolución, 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 remitir a esta institución, en el plazo establecido para ello, un informe detallado sobre los hechos expuestos en la queja.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de responder a las reclamaciones de la ciudadanía en los plazos establecidos en la normativa reguladora
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
4. **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.
5. **SUGERIMOS** que, dado que ha transcurrido en exceso el plazo de 3 meses establecido, si no lo hubiese hecho ya, resuelva la solicitud de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad que es objeto de esta queja, que fue presentada el 10/09/2024.
6. **SUGERIMOS** que, dado que ha transcurrido en exceso el plazo de 1 mes establecido para responder a la queja presentada el 23/11/2025, si no lo hubiese hecho ya, proceda a contestar a la misma, abordando el contenido planteado por la persona y atendiendo a los criterios de calidad establecidos en la normativa reguladora.

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