

"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 2601522
Materia Servicios sociales
Asunto Discapacidad. Demora reconocimiento de grado

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 26/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601522. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver su solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad, presentada el 02/04/2024.

Por ello, el 01/04/2026 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 17/04/2026 recibimos un escrito de la Conselleria en el que solicitaba la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión; solicitud que resolvimos de forma favorable el 20/04/2026. A pesar de ello, transcurrido el plazo establecido a tal efecto, no ha tenido entrada en esta institución la información solicitada.

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 del grado de discapacidad con fecha 02/04/2024.

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.

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 consideraba urgente reducir los tiempos de espera para las valoraciones con la finalidad de que las personas con discapacidad pudieran 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 adoptasen con urgencia las medidas para asegurar los recursos humanos suficientes para la gestión y tramitación de las solicitudes de valoración de discapacidad; que se valorase la necesidad de crear más equipos de valoración; que se aprobase a la mayor brevedad posible la Orden reguladora del procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, incluyendo los criterios de priorización de expedientes y que se acelerasen las pruebas de la aplicación informática de forma que su implantación pudiera ser una realidad de modo inmediato.

Todas estas recomendaciones fueron sido aceptadas por la Conselleria, quien manifestó a esta institución que había aprobado un plan de acumulación de tareas para los Centros de Valoración y Orientación de Discapacidad (CVOD) de Castellón, Valencia y Alicante, contemplando 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. Estaba prevista la incorporación del personal contratado a partir del mes de noviembre de 2025, en función de la disponibilidad de personal de las distintas bolsas de empleo.

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

Sobre la implantación de la aplicación informática REDIS, la Conselleria nos informó, en el curso de tramitación de la queja número 202503526, que el 18 de noviembre de 2025, 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 era una realidad.

En relación con la solicitud que es objeto de esta queja, presentada el 02/04/2024, 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.

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:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

No se facilite la información o la documentación solicitada (...).

Nuevamente, debemos poner de relieve las numerosas quejas tramitadas por esta institución en las que –de manera particular– **la Dirección Territorial de Valencia de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no da respuesta a nuestras solicitudes** de información en relación con las demoras en resolver expedientes de solicitud de reconocimiento o revisión del grado de discapacidad.

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:

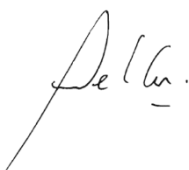
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS 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 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, si no lo hubiese hecho ya, resuelva sin más demora la solicitud de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad que es objeto de esta queja, que fue presentada el 02/04/2024.

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