

"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 2601742
Materia Servicios sociales
Asunto Discapacidad. Demora tramitación inicial.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601742. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Administración competente en resolver su reconocimiento de grado de discapacidad.

En el escrito se recogía la queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver su solicitud de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, presentada el 05/05/2025. Indica la ciudadana que el retraso en la resolución de este tipo de procedimientos resulta especialmente grave, dado que el reconocimiento del grado de discapacidad puede ser determinante para el acceso a prestaciones, servicios y derechos sociales.

Por ello, el 10/04/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto, plazo que fue ampliado previa petición de la Administración.

Hasta el momento, no hemos recibido la información requerida, a pesar de que la Conselleria solicitó la ampliación de plazos prevista en el artículo 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, ampliación que fue resuelta de manera favorable el 12/05/2026.

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 a su solicitud de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad en el plazo máximo establecido por la normativa vigente (3 meses).

Como hemos señalado, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no ha remitido la información referida al presente caso, por lo que debemos partir en nuestro análisis de la presunción de veracidad de lo manifestado por la persona interesada y la documentación aportada por ésta al expediente

En relación con la solicitud de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, 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 propia Administración, 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 que era 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 fueron aceptadas por la Conselleria, quien manifestó a esta institución que se había 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 iba a incorporar 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 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 de que el 18 de noviembre de 2025, a las 07:30 horas, se puso en producción a aplicación REDIS para todos los usuarios y que, por lo tanto, la implantación de REDIS ya es una realidad.

Tras la investigación llevada a cabo en relación con la solicitud presentada el 05/05/2025 concluimos que, la Administración competente ha vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto, se han vulnerado:

- Su derecho a obtener respuesta completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que en su caso puedan interponerse y dentro del plazo de 3 meses fijado en la normativa aplicable.
- Con ello, se ha vulnerado también 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).
- Además, la falta de resolución, de ser ulteriormente favorable al interesado, lesiona 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, como el acceso a servicios y prestaciones.

Estas demoras afectan a cuantos derechos les son reconocidos para, en última instancia, mejorar sus condiciones de vida y conseguir su integración sociolaboral. La falta de resolución limita su acceso a recursos y servicios que no tienen otro objetivo que mejorar la calidad de vida, facilitar su autonomía, independencia e integración social; principios básicos que son recogidos en la Convención Internacional sobre derechos de las personas con discapacidad aprobada en 2006.

La persona promotora de la queja acumula una espera de más de un año en su solicitud de valoración de grado de discapacidad, esta demora vulnera lo establecido en la normativa que regula el procedimiento, como ha quedado expuesto, así como ignora toda la normativa aplicable recogida en el derecho internacional.

Finalmente, debemos hacer referencia a la conducta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en la tramitación de la queja pues, todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 10/04/2026, a pesar de haber solicitado la ampliación de plazos previsto en el artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021 y disponer de informe favorable mediante resolución de fecha 12/05/2026.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

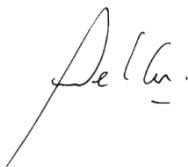
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

- 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 13 meses, superando en exceso el plazo de 3 meses establecido, resuelva de forma inmediata la solicitud de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad que es objeto de esta queja, presentada el 05/05/2025.

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