

"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 2602363
Materia Servicios sociales
Asunto Discapacidad. Revisión de grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 12/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602363. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta de la Administración en resolver su solicitud de revisión de grado de discapacidad, presentado el 07/12/2023. Con fecha 27/03/2024, presentó nuevos informes para adjuntar al expediente.

Por ello, 18/05/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

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 17/06/2026.

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 revisión del grado de discapacidad en el plazo máximo establecido por la normativa vigente.

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 de la presunción de veracidad de lo manifestado por la persona interesada y la documentación aportada por ésta al expediente, para realizar nuestra investigación.

En relación con la solicitud de revisión de grado, 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 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 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 ha emitido [Resolución de cierre de queja de oficio 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 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 la aplicación REDIS para todos los usuarios y que, por lo tanto, la implantación de REDIS ya es una realidad.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, con la documentación aportada por la persona interesada —ya que como hemos dicho anteriormente, la Conselleria no ha remitido el informe solicitado—, concluimos que, en relación con la solicitud de revisión del grado de discapacidad, que es objeto de esta queja, presentada el 07/12/2023, se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- 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 los derechos que tienen reconocidos por ley las personas con discapacidad. Para 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 18/05/2026, 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 17/06/2026.

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 en exceso el plazo de 3 meses establecido, resuelva la solicitud de revisión del grado de discapacidad que es objeto de esta queja, presentada el 07/12/2023.

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