

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

**Queja** 2303897  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Discapacidad. Calificación del grado (revisión). Demora.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 22/12/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2303897. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de revisión del grado de discapacidad de su esposo, que había sido registrada el 02/03/2023, en el Ayuntamiento de Alicante. Por ello, el 29/12/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria manifestó a esta institución que, consultada la base de datos, la referida solicitud no había sido recibida.

Por ello, dado que la solicitud había sido presentada en el Ayuntamiento de Alicante, esta institución, con fecha 29/02/2024, realizó una nueva petición de informe, dirigida en esta ocasión a la Entidad Local, para conocer el trámite dado a la solicitud objeto de la queja, con indicación expresa de la fecha de su remisión a la Conselleria.

El 17/03/2024 recibimos el informe del Ayuntamiento de Alicante en el que se nos informaba de la tramitación de la solicitud de revisión del grado de dependencia, que no de discapacidad, presentada en la misma fecha.

Dicha información fue trasladada a la interesada el 04/04/2024 al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 10/04/2024 en el que ponía de manifiesto el error de la Administración local, puesto que el objeto de la queja es la solicitud de revisión del grado de discapacidad.

Ello obligó a esta institución a realizar a las Administraciones investigadas una tercera petición de informe, con fecha 17/05/2024. La Conselleria nos respondió que la solicitud se encontraba en fase de estudio por parte del Equipo Técnico y que la demora se debe a la creciente afluencia de solicitudes, que se tramitan por riguroso orden de entrada.

Dicha información fue trasladada a la interesada al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 17/06/2024 en el que urgía la resolución de la solicitud.

En el momento de emitir la presente Resolución de consideraciones, sin embargo, no ha tenido entrada en esta institución el informe del Ayuntamiento de Alicante, incumpliendo esta Administración así la obligación de remitir a esta institución en el plazo de un mes un informe detallado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja, establecido en el artículo 31 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges. Tampoco nos consta la solicitud de ampliación de dicho plazo (posibilidad que prevé el artículo 31.2).

El artículo 39 considera que existe una falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, no se facilita la información o la documentación solicitada.

## 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se 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.

Sin embargo, al no haber obtenido respuesta del Ayuntamiento de Alicante (donde la interesada registró la solicitud), no conocemos en qué fecha la Entidad Local remitió a la Administración autonómica la referida solicitud; si bien, en informe fechado el 10/01/2024, esta Administración manifestó no haberla recibido. Ello nos permite concluir que el Ayuntamiento de Alicante incumplió la obligación, establecida en el artículo 16.2 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de cursar sin dilación a su destinatario la solicitud registrada.

La información facilitada por la propia Conselleria, en esta y otras muchas quejas que tramitamos sobre esta materia, pone de manifiesto que existe una grave demora en dar respuesta a las solicitudes de valoración de grado de discapacidad. Esta demora tiene un gran impacto en la vida de las personas con discapacidad y afecta a cuantos derechos les han sido reconocidos para, en última instancia, mejorar sus condiciones de vida y conseguir su inclusión sociolaboral.

Reiteradamente, se ha informado a esta institución de la creciente afluencia de solicitudes como causa de esta demora y, si bien la Conselleria nos ha informado en otras quejas (por ejemplo, la nº 2400764) de que se está elaborando un Plan de choque para, precisamente, dar respuesta al incremento de solicitudes y reducir el tiempo de espera de los ciudadanos para obtener el reconocimiento de discapacidad, se hace necesario que ese Plan de choque se aplique con carácter inmediato para conseguir que estas solicitudes se resuelvan en el plazo establecido y evitar que aumente el tiempo de espera de los solicitantes.

Por ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la interesada. En concreto, se ha 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, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que, dada la demora existente en estos momentos en la tramitación y resolución de estas solicitudes, se inicie con carácter inmediato un plan de choque para resolver, en el plazo establecido, las valoraciones del grado de discapacidad.
3. **SUGERIMOS** que, dado que ha transcurrido en exceso el plazo de 3 meses establecido, resuelva con carácter urgente la solicitud de revisión del grado de discapacidad que es objeto de esta queja, presentada el 02/03/2023.

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACION LEGAL** de remitir al Síndic, en el plazo de un mes, un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cursar sin dilación a las unidades administrativas destinatarias los escritos que los ciudadanos presenten en ese Ayuntamiento, de acuerdo con las normas de procedimiento administrativo.
3. **ADVERTIMOS** que la falta de colaboración se hará constar en el informe anual que emita el Síndic de Greuges.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana