

"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** 2402966

**Materia** Educación.

**Asunto** Falta de respuesta.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 02/08/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2402966. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta de la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo a varias solicitudes presentadas por trámite Z mediante las que solicitaba documentación con relación al reconocimiento de su hijo como alumno con necesidades específicas de apoyo educativo.

Con fecha 21/08/2024 dictamos Resolución de inicio de investigación dado que la actuación de la referida Conselleria podría afectar al derecho de la persona promotora de la queja a obtener respuesta motivada de las solicitudes, reclamaciones y/o recursos que presenten los ciudadanos.

En esta resolución solicitábamos a la Administración educativa un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, y particularmente solicitamos información sobre si se había dado respuesta expresa a los escritos que la promotora de la queja le había dirigido en fechas 21/03/2024, 14/04/2024, 07/05/2024, y en el caso de que no se hubiera producido la respuesta expresa a los referidos escritos, previsión temporal que tenía esa Administración para que esta se produjera.

Con fecha 18/09/2024 la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo solicitó una ampliación del plazo para emitir el informe requerido que fue concedido por Resolución de fecha 19/09/2024, notificada en fecha 20/09/2024.

Finalizado el plazo concedido, no se ha recibido el informe solicitado a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la autora de la queja dada la pasividad de la Administración autonómica a la hora de emitir una resolución expresa respecto de las solicitudes presentadas.

### 2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la falta de respuesta y de acceso a la documentación solicitada.

Como se ha señalado con anterioridad, la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo no ha aportado ninguna información sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por esta cuando señala que no ha obtenido una respuesta a los escritos presentados, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces.

Respecto de esta falta de respuesta a los escritos presentados por la persona interesada, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que «la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

Asimismo, esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en esta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

Por otra parte, debemos tener presente que el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que «los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...)», indicando que «los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes».

A su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que «toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable».

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que impone a las administraciones un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta, en el marco del derecho a una buena administración.

Este derecho a una buena administración se conforma así como un **derecho básico y esencial** de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa, congruente y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la Administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución.

Llegados a este punto, esta institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

Finalmente, consideramos preciso destacar que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, faculta a este para instar a las administraciones públicas a «resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial».

Por otra parte, y respecto de la petición de acceso a la información pública que la persona interesada ha realizado a través de los escritos presentados, resulta obligado tener cuenta que el artículo 20.1 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y el artículo 34.1 de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de transparencia y buen gobierno de la Comunitat Valenciana, establecen el plazo de un mes para resolver las solicitudes de información presentadas por los ciudadanos.

Es muy importante respetar este plazo, ya que, de lo contrario, la información pública solicitada puede perder interés o utilidad. No cabe, por tanto, retrasar la contestación permitiendo el paso de varios meses sin responder nada al solicitante de información.

El artículo 27.1 de la referida Ley 1/2022 dispone que «cualquier ciudadano o ciudadana, a título individual o en representación de cualquier organización constituida legalmente, tiene derecho de acceso a la información pública, mediante solicitud previa y sin más limitaciones que las establecidas en la ley. Para el ejercicio de este derecho no será necesario motivar la solicitud ni invocar la ley».

Y todo ello, sin perjuicio de respetar también los límites legales al derecho de acceso que están contemplados en ambas leyes. Es decir, si la Administración considera que existe alguna limitación legal del derecho de acceso que resulta de aplicación, debe dictar y notificar dentro de dicho plazo de un mes una resolución motivada explicando las razones que impiden el acceso a la información pública solicitada (art. 20.2 de la Ley 19/2013 y 28.1 de la Ley 1/2022).

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Que se ha producido la vulneración del derecho a obtener respuesta motivada de las solicitudes, reclamaciones y/o recursos que presenten los ciudadanos en el marco del derecho a una buena administración.

## 2.1 Conducta de la Administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece que «se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, (...) no se facilite la información o la documentación solicitada (...)».

La Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 21/08/2024, plazo ampliado posteriormente mediante resolución de fecha 19/09/2024 incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria 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.

## 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

### **A LA CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA, UNIVERSIDADES Y EMPLEO:**

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración.
2. **RECOMENDAMOS** que proceda, si no lo hubiera hecho ya, a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada a los diversos escritos presentados por la persona interesada, abordando y resolviendo la solicitud de acceso a la información pública que se contiene en ellos y notificándole la resolución que se adopte, con expresión de las acciones que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.
3. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

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).

### **Aviso plazos DANA 2024**

Las entidades locales y las personas directamente afectadas por la DANA tienen suspendido el cumplimiento de los plazos con el Síndic hasta el 06/01/2025. Más detalles en la [resolución del Síndic de 06/11/2024](#) y en [www.elsindic.com](http://www.elsindic.com).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana