

"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** 2504132  
**Materia** Educación  
**Asunto** Accesibilidad en centro educativo. Falta de respuesta expresa a escrito de 29/09/2025.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 29/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504132.

Del escrito de queja y de la documentación aportada se desprendía lo siguiente:

- Que la persona promotora de la queja en fecha 29/09/2025 (registro de entrada núm. E2025...) dirigió escrito al Ayuntamiento de Alicante en el que solicitaba lo siguiente:  

(...) que ya de una vez por todas tomen la decisión de realizar obras de la instalación de un ascensor en ese mismo colegio El Palmeral ubicado en San Gabriel, que sea reservado para los niños con movilidad reducida por tener muletas por haberse hecho un esguince por ejemplo o con silla de ruedas, porque algo así no se puede permitir ahora en estos tiempos.
- Que del referido escrito, en el momento de dirigirse a esta institución, no había recibido respuesta expresa de la administración.

El 31/10/2025 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería al Ayuntamiento de Alicante que, en el plazo de un mes, emitiese un informe sobre este asunto.

El Síndic de Greuges, transcurrido con exceso el mes de plazo, no ha recibido el informe del Ayuntamiento de Alicante, ni la citada administración ha solicitado ampliación de plazo para la emisión del informe (art. 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Por otro lado, en el momento de emitir esta resolución, no nos consta que se haya dado una respuesta expresa al autor de la queja.

### 2 Conclusiones de la investigación

Llegados a este punto, centraremos la presente queja en los siguientes presupuestos de hecho:

Primero. Que el Ayuntamiento de Alicante no ha dado una respuesta al escrito del autor de la queja de fecha 29/09/2025 en el que solicitaba «(...) tomen la decisión de realizar obras de la instalación de un ascensor en ese mismo colegio El Palmeral ubicado en San Gabriel, que sea reservado para los niños con movilidad reducida (...)».

Segundo. Que la referida administración local no ha informado a este Síndic de lo actuado.

Una vez precisados los hechos anteriores, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

El presente expediente se inició por la posible afección del derecho de la persona interesada a obtener una respuesta expresa y en plazo a las solicitudes que se formulen a la Administración educativa, en el marco del derecho a una buena Administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

**Respecto de la falta de respuesta al escrito presentado por el interesado ante el Ayuntamiento de Alicante**, 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».

En este mismo sentido, 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.

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.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que «es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE».

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 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 solicitudes formuladas 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.

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».

**Respecto de la actuación del Ayuntamiento de Alicante en relación con la solicitud de información del Síndic de Greuges, debemos señalar que todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 31/10/2025, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).**

La falta de respuesta supone ignorar el contenido del artículo 39. 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Generalitat Valenciana, que dispone 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. (...)

En todo caso y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan

ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

Por último, indicar que 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 al **AYUNTAMIENTO DE ALICANTE**:

1. **RECOMENDAMOS** que, en situaciones como la presente, extreme al máximo los deberes legales que se extraen del art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
2. **RECOMENDAMOS** que proceda, a la mayor brevedad, a dar respuesta expresa al escrito del autor de la queja de fecha 29/09/2025 en el que solicitaba «(...) tomen la decisión de realizar obras de la instalación de un ascensor en ese mismo colegio El Palmeral ubicado
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACION LEGAL** en lo que se refiere a la colaboración que deben prestar los poderes públicos; éstos están obligados legalmente a colaborar con el Síndic de Greuges en sus investigaciones sin que resulte necesario transcribir los preceptos legales que le imponen tal deber; 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).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana