

"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 2602908
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Problemas de accesibilidad y seguridad por obras. Discapacidad

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 09/06/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602908, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos del promotor del expediente de queja por la falta de seguridad y accesibilidad en las obras públicas que se están ejecutando en unas vías urbanas de Valencia.

La persona promotora de la queja exponía que, **debido a su situación de ceguera total y a que se desplaza con la asistencia de un perro guía**, precisa utilizar itinerarios seguros y accesibles para acudir diariamente a su puesto de trabajo. No obstante, señalaba que las obras habían generado importantes barreras para su movilidad, tales como el corte total de aceras sin habilitación de itinerarios peatonales alternativos protegidos, la ausencia de vallado adecuado, de señalización acústica y de pavimento podotáctil provisional, así como el desplazamiento constante de las vallas de obra. Según indicaba, estas circunstancias le habían ocasionado situaciones de desorientación, llegando incluso a situarse involuntariamente en la calzada con circulación de vehículos, con el consiguiente riesgo para su integridad física.

Asimismo, manifestaba que, aunque recientemente se habían instalado carteles informativos sobre los desvíos peatonales, estos no resultaban accesibles para las personas con discapacidad visual, lo que le impedía orientarse mediante los itinerarios alternativos habilitados y agravaba las dificultades para desplazarse con seguridad.

El interesado también indicaba que había presentado una reclamación el día 17/02/2026 a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Valencia y que, posteriormente, había recibido una comunicación, de fecha 04/03/2026, informándole del traslado del expediente a los servicios competentes. Sin embargo, afirmaba que, pese a la urgencia de la situación planteada, no había obtenido ninguna respuesta ni resolución expresa dentro del plazo legalmente establecido.

Mediante escrito de fecha 10/06/2026, la queja fue admitida a trámite y se solicitó informe a la administración afectada, que fue remitido el 02/07/2026.

A la vista del del informe emitido y las alegaciones formuladas, emitimos [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2602908, de 07/09/2026](#) en la que concluyó que había quedado acreditado que la persona promotora de la queja presentó una reclamación ante el Ayuntamiento de Valencia el día 17/02/2026 denunciando las dificultades de accesibilidad y seguridad derivadas de las obras que se ejecutaban en las avenidas (...), sin obtener respuesta expresa dentro del plazo legalmente establecido.

El Ayuntamiento reconoció expresamente que la falta de contestación inicial obedeció a un error en la gestión y seguimiento interno de la reclamación, circunstancia que, según indicó, ya había sido

subsanada. Asimismo, informó de las medidas adoptadas para atender la situación planteada por la persona interesada.

No obstante, aun cuando la Administración comunicó las actuaciones emprendidas y los mecanismos de coordinación establecidos para atender la situación denunciada, persistía una discrepancia entre la valoración efectuada por el Ayuntamiento y la realizada por la persona promotora de la queja respecto de la efectividad de las medidas adoptadas.

Por ello, esta institución consideró conveniente mantener un seguimiento de la situación y reforzar los canales de comunicación con la persona afectada, a fin de verificar que las actuaciones previstas alcanzaran el resultado perseguido., formulando al Ayuntamiento de Valencia la siguiente recomendación:

2.- RECOMENDAMOS que, a la vista de la información facilitada por esa Administración en relación con las actuaciones de seguimiento y atención de la presente queja (... significándole, que ha sido asimismo remitida copia a la Delegación de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras y a la Delegación de Movilidad competentes para realizar, en su caso, los trámites necesarios respecto del seguimiento y resolución de la queja que nos ocupa...) contacte nuevamente con la persona promotora del expediente a fin de conocer las incidencias que manifiesta persistentes en trámite de alegaciones, evaluar conjuntamente su situación concreta y, en su caso, adoptar o reforzar las medidas de accesibilidad, información, acompañamiento y seguimiento que resulten necesarias para garantizar la efectividad de las actuaciones comunicadas por ese Ayuntamiento.

En relación con el asunto planteado, la Administración remitió informe a esta institución en fecha 22/08/2026, mediante el cual dio respuesta a la Resolución de Consideraciones de 07/09/2026, **manifestando de forma expresa que acepta íntegramente y sin reservas las recomendaciones formuladas por esta institución**, así como su compromiso de continuar desarrollando las actuaciones necesarias para garantizar la adecuada atención de las situaciones planteadas.

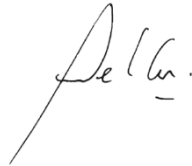
En síntesis, la Administración informa de las medidas adoptadas para mejorar la accesibilidad y la seguridad de las personas con discapacidad visual en las zonas afectadas por las obras, así como de las actuaciones de coordinación desarrolladas entre los servicios municipales competentes.

En particular, señala que la persona promotora de la queja dispone de un protocolo general de actuación para sus desplazamientos cuando transita por la zona afectada por las obras. Asimismo, **cuenta con un contacto telefónico directo con una persona asignada a pie de obra, con la finalidad de planificar previamente sus itinerarios y facilitar su tránsito por la zona en condiciones adecuadas de seguridad y accesibilidad**. Igualmente, la Administración indica que realizó diversos intentos de contacto, tanto telefónicos como mediante correo electrónico, con el fin de conocer si persistían las incidencias manifestadas durante la tramitación de la queja y valorar la posible adopción de medidas adicionales, sin que dichos intentos obtuvieran respuesta.

Del mismo modo, la Administración comunica que ha impulsado la elaboración y consolidación de un **procedimiento de actuación destinado a atender situaciones similares a la planteada en el presente expediente, estableciendo mecanismos de información, coordinación, atención y acompañamiento dirigidos a garantizar la accesibilidad y la seguridad de las personas con discapacidad visual cuando deban transitar por entornos afectados por obras públicas**.

Teniendo en cuenta la aceptación íntegra de las recomendaciones formuladas por esta institución, así como las actuaciones comunicadas para su cumplimiento, confiamos en que las medidas implementadas contribuyan a prevenir la reiteración de situaciones como la que motivó la presente queja y permitan garantizar, en el futuro, unas condiciones adecuadas de seguridad, accesibilidad y atención a las personas con discapacidad que deban transitar por zonas afectadas por obras públicas.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana