



Ayuntamiento de XXX
XXX
(Burgos)

Asunto: Servicios digitales a ciudadanos / Resolución.

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **622/2020**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

El autor de la reclamación lamentaba la falta de implantación de las herramientas tecnológicas precisas en ese Ayuntamiento para garantizar las comunicaciones con los ciudadanos por medios electrónicos. Añadía que una persona que había formulado una petición para poder relacionarse por esa vía con el Ayuntamiento por escrito presentado en el Registro municipal con fecha 26/09/2019 (nº 40), no había obtenido respuesta.

Admitida a trámite la queja, solicitamos información de V.I. sobre la cuestión planteada. En atención a dicha petición, remite informe en el cual hace constar lo siguiente:

- *“Este ayuntamiento dispone de un registro electrónico general y en el cual los interesados pueden presentar aquellos documentos dirigidos al mismo y que figuran en la propia sede electrónica. A estos efectos se comunica que el enlace a la sede electrónica es: <http://XXX>.*

- *Que no se ha contestado a la solicitud presentada por (...) debido a las circunstancias tan especiales que han acaecido a este Ayuntamiento, entre ellas señalar la incorporación de la secretaria a principios del mes de octubre (...).”*

No indica la fecha de creación de la sede electrónica municipal y, por tanto, se desconoce si en el momento en que formuló la solicitud el ciudadano podía comunicarse electrónicamente con ese Ayuntamiento, haciendo posible el ejercicio de su derecho a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas establecido en el artículo 14.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Cabe añadir que cualquier solicitud que formule un ciudadano ha de obtener una respuesta; esa omisión supone un incumplimiento de la obligación de resolver establecida en el artículo 21 de la Ley 39/2015.



La actuación de la Administración debe servir a los intereses de los ciudadanos, no debiendo repercutir las deficiencias de la organización administrativa sobre los mismos, lesionando sus legítimos derechos.

El Procurador del Común ha de velar por el cumplimiento del deber impuesto a las Administraciones de resolver expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados, así lo impone el artículo 12.2 de la Ley 2/1994, de 9 de marzo.

De ahí que deba señalar que debió comunicar al interesado la contestación expresa a su solicitud al menos dentro de los tres meses siguientes a su recepción; mientras la respuesta no sea emitida, subsiste la obligación de proporcionar al ciudadano una contestación formal a su solicitud.

Esta Institución viene reiterando que el silencio administrativo implica una contradicción con la exigencia de eficacia que ha de presidir toda actuación de la Administración y servicio a los ciudadanos, impuesta por los artículos 103 de la Constitución Española y 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

En consecuencia, al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

En caso de no haber emitido la contestación expresa a la solicitud formulada con fecha 26/09/2019 (n.º 40), debe dictarla y comunicarla al solicitante en este momento.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Tomás Quintana López