



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 3785/2020

Asunto: Falta de respuesta a escrito de FACUA / Resolución

Centro directivo: Consejería de Fomento y Medio Ambiente

Ilmo. Sr.:

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 arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará V.I., el motivo de la queja era la falta de respuesta a un escrito de FACUA que databa del año 2017 y versaba sobre la prohibición de entrar con comida o bebida adquirida fuera de los Cines Van Gogh en León, impuesta por la mercantil titular del establecimiento.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe en el cual se hacía constar el trámite dado al escrito. Asimismo tras hacer una descripción detallada de las circunstancias en virtud de las cuales la mercantil XXX contaba con una Resolución de la Agencia de Protección Civil de fecha 5 de junio de 2017 (notificada el día 9), que le permitía aplicar condiciones particulares de acceso al establecimiento, esto es, la de impedir el acceso al establecimiento Cines Van Gogh de León, portando alimentos o bebidas que no hubieran sido expedidas en el mismo.

Sin embargo y pese a que la cuestión de fondo estaba resuelta, no consta en la información remitida, que se hubiera dado respuesta al escrito de FACUA dando cuenta de estos extremos.



A la vista de lo informado, procede recordar a la Administración autonómica la responsabilidad que le incumbe en cuanto a la debida tramitación de las solicitudes formuladas, a tenor de lo dispuesto en el artículo 20.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. El precepto indica que *“Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos.”* Así pues, existe un correlativo derecho de las personas (físicas o jurídicas) a conocer el estado de tramitación en que se encuentran las solicitudes y escritos por ellos formuladas. Y ello por cuanto el Ordenamiento Jurídico vigente contiene un sistema de garantías del ciudadano en su relación con la Administración que descansa sobre mecanismos de participación de los ciudadanos, cuya finalidad responde a hacer compatible la actuación eficaz de la Administración con el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y, en consecuencia, ese sistema debe responder a su propia naturaleza garantista, lo que conlleva la necesidad de resolver expresamente, como regla general, las solicitudes y escritos presentados.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas dimanada directamente del mandato constitucional del artículo 103 de la Constitución, que señala que la actuación de la Administración debe servir a los intereses de los ciudadanos, no debiendo repercutir las deficiencias de la actuación administrativa sobre los mismos, lesionando sus legítimos derechos, y dejando en este caso a una Asociación de Consumidores y Usuarios sin conocimiento del estado de tramitación en que se encontraba su solicitud.

En virtud de todo lo expuesto, y 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**:

ÚNICA: Que por parte del órgano competente se proceda a dar cumplida respuesta a FACUA del escrito de referencia a fin de garantizar el derecho los ciudadanos y de las asociaciones en que éstos se integran, en los términos antedichos.

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 por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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