



**Ayuntamiento de Toreno**  
**Plaza Mayor, 1**  
**24450 TORENO**  
**(León)**

**Asunto: Residencia de personas mayores / falta de respuesta a solicitud**

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **6385/2020**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja era la falta de respuesta al escrito presentado por XXX en ese Ayuntamiento (registro de entrada XXX, fecha XXX) en relación con la demora de la concesión de la gestión de la Residencia XXX.

Iniciada la investigación oportuna, se solicitó información al respecto a ese Ayuntamiento, en cuyo informe recibido el 3 de febrero de 2021 no se da contestación respecto al objeto concreto de la queja (omisión de respuesta formal al ciudadano).

Por ello, en fecha 19 de febrero de 2021 se solicitó a V.I. que, en el plazo de un mes, nos informara si se había dado contestación a la solicitud objeto del expediente, adjuntando, en su caso, copia de la notificación realizada a la citada persona.

Sin embargo, pese a haber reiterado esta solicitud de ampliación de información hasta en tres ocasiones (7 de abril de 2021, 2 de junio de 2021 y 15 de julio de 2021), no ha sido posible obtener una respuesta a la misma.

El art. 3.1 de la Ley 2/1994 de 9 de marzo, establece la obligación de todos los órganos y entes sujetos a la supervisión del Procurador del Común de auxiliarle en sus investigaciones, obligación en la que insiste el art. 16 de la misma Ley. Ese Ayuntamiento ha incumplido este mandato al dejar de atender la referida petición de información y sus tres reiteraciones, motivo por el cual se ha acordado hacer pública la no colaboración en relación con el presente expediente en el informe anual que se presentará en las Cortes de Castilla y León y mantener su inclusión en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Procurador del Común.



De ello resulta que no podemos considerar que el escrito al que se refería la queja haya sido objeto de respuesta, por lo que hemos estimado oportuno formular las siguientes consideraciones.

Las obligaciones que derivan del derecho de la ciudadanía a una buena administración se concretan en la obligación de dar respuesta a las solicitudes que se formulen por los administrados, sin perjuicio del contenido material y fundamentación jurídica que pudiera tener esa contestación formal.

La obligación de las Administraciones públicas de dar respuesta expresa a cuantas solicitudes formulen los administrados se recoge en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En el mismo sentido, el artículo 231.1 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF), aprobado por el Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, dispone, como bien conoce esa Administración, que las solicitudes que dirijan los vecinos a cualquier órgano del Ayuntamiento en petición de aclaraciones o actuaciones municipales, se cursarán necesariamente por escrito, y serán contestadas en los términos previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo.

En este caso, el firmante del escrito requería que se le informara sobre la concesión de la gestión de la Residencia XXX. Aunque el informe enviado a esta Procuraduría alude a la cuestión sobre la que el ciudadano pedía ser informado, con ello no puede entenderse cumplida la obligación del Ayuntamiento de responder al interesado y notificarle la respuesta.

Además, esa entidad local debe de tener en cuenta la obligación y responsabilidad directa de 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, de adoptar 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, según proclama el apartado primero del artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Sin olvidar que el apartado segundo del mismo precepto establece que los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la administración pública de que dependa el personal afectado.

Considerando, pues, que el artículo 12.2 de la Ley 2/1994, de 9 de marzo, determina que el Procurador del Común velará 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, 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**:

**1. Que se proceda a dictar la respuesta formal a la solicitud presentada por XXX en ese Ayuntamiento (registro de entrada XXX, fecha XXX) y a notificar esa contestación al interesado.**

**2. Cumplir la obligación de auxiliar al Procurador del Común en sus investigaciones en los términos exigidos por los artículos 3.1 y 16 de la Ley 2/1994 de 9 de marzo.**

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