



**Excmo. Ayuntamiento de XXX  
XXX  
(Ávila)**

**Asunto: Irregular tramitación de expediente urbanístico / Resolución**

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 **751/2023**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja hace alusión a las presuntas irregularidades cometidas en la tramitación de un expediente urbanístico, así como a la deficiente atención recibida por parte del personal de ese Ayuntamiento de XXX.

Según manifestaciones del autor de la queja, habiendo solicitado información sobre XXX que repercuten en determinadas fincas del municipio de XXX, así como sobre el XXX, a la fecha de presentación del escrito de queja ante esta Procuraduría, no había sido emitida la información urbanística requerida.

Asimismo, afirma el reclamante que, personado un ciudadano en ese Ayuntamiento el XXX de 2023, conversando de forma cordial y respetuosa con el Sr. Arquitecto municipal, fue interrumpido por otra empleada de ese consistorio, de forma despectiva e irrespetuosa, no siendo la primera vez que esto sucedía, unido a las continuas irregularidades en la tramitación de los expedientes en las que es parte interesada.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a ese Ayuntamiento en solicitud de información en relación con los siguientes puntos relativos a la problemática que constituye el objeto de queja:

- Informe sobre la veracidad y constancia que existe en esa entidad local de los hechos que se exponen en el encabezamiento de este escrito.

- Informe sobre todas las medidas que hubiere adoptado o pensara adoptar esa entidad local para solucionar las cuestiones que se habían puesto de manifiesto con la presentación de la queja, en concreto, la demora en la tramitación de las solicitudes, falta de información y deficiente atención a los administrados.



- Interesaba conocer a esta Institución si habían sido objeto de respuesta las solicitudes de información cursadas sobre el objeto de queja, adjuntando, en su caso, una copia de las mismas, o indicando, en caso contrario, las razones por las que no se había ofrecido la pertinente información.

En atención a dicha petición de información se remitió una comunicación por esa Corporación municipal, en la cual se hacía constar que *“El expediente administrativo se ha tramitado de forma escrupulosa, tal y como preceptúa la legislación estatal y autonómica correspondiente”*, poniendo de manifiesto que la atención prestada por el personal de la entidad local había sido correcta, habiendo informado al ciudadano de todos aquellos extremos requeridos, en reiteradas ocasiones, aun tratándose de solicitudes manifiestamente reiterativas, incluso siendo atendido en las dependencias municipales, de forma excepcional, fuera del horario de atención al público y sin cita previa.

Asimismo, esa entidad local adjuntó diversa documentación relacionada con la problemática planteada, incluyendo una copia de los escritos notificados al interesado en diversos expedientes tramitados al efecto.

Recibido el citado informe, se acordó darle traslado de su contenido a la parte reclamante con el fin de que presentara todas las alegaciones que considerara pertinentes en respaldo de la postura que había venido manteniendo ante esta Defensoría, trámite evacuado mediante la presentación de un escrito de alegaciones, reiterando los argumentos expuestos en su escrito de queja.

A la vista de lo informado, procede realizar las siguientes consideraciones conforme a las facultades conferidas al Procurador del Común por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, modificada por Ley 11/2001 de 22 de noviembre y el Estatuto de Autonomía de Castilla y León:

Lo primero que procede señalar es que en el presente expediente nos encontramos ante dos versiones parcialmente contrapuestas sobre la problemática suscitada, siendo ciertamente difícil, a la vista de la documentación obrante en el expediente, determinar cuál de ellas se ajusta en mayor medida a la realidad, máxime tratándose de apreciaciones subjetivas o personales, y careciendo esta Procuraduría de la capacidad probatoria para decidir sobre la veracidad de una u otra versión en particular.

En este caso, se sostiene en la queja que el Ayuntamiento de XXX *“ignora y desconoce los derechos de los ciudadanos”*, cometiendo continuas irregularidades, y tal circunstancia se niega de forma categórica por esa Administración (afirmando, en concreto, que *“el expediente administrativo se ha tramitado de forma escrupulosa”*).



Pues bien, debemos advertir que esta Procuraduría del Común en el curso de sus investigaciones debe estar al contenido de los informes que le envían los servicios de la Administración a los que, en principio, se les presume veracidad, salvo que puedan aportarse pruebas irrefutables que permitan desvirtuar la información que aquellos contienen.

Por ello, al efecto de poder argumentar la presente resolución, nuestra intervención se va a centrar en recordar algunas obligaciones de las Administraciones públicas, en particular, la de dar respuesta expresa a cuantas solicitudes se formulen por los administrados, prevista en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (al igual que ya lo hacía el artículo 42 de la Ley 30/1992).

En efecto, dispone el apartado 1º del citado precepto que: *“La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación”*.

Asimismo, conviene referirse al Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF) para destacar que su artículo 231.1 establece 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:

*“Las solicitudes que dirijan los vecinos a cualquier órgano del Ayuntamiento en petición de aclaraciones o actuaciones municipales, se cursaran necesariamente por escrito, y serán contestadas en los términos previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo”*.

Más en concreto, en materia de información urbanística, el artículo 141 de la Ley 5/1999, de 8 de abril, de Urbanismo de Castilla y León, obliga a las Administraciones públicas a adoptar las medidas necesarias para garantizar el acceso a la información urbanística de su competencia a todas las personas, físicas y jurídicas, sin necesidad de que acrediten un interés determinado y con garantía de confidencialidad sobre su identidad. Además, reconoce especial prioridad en el acceso a la información urbanística a los propietarios y demás afectados por cada actuación urbanística.

Por lo tanto, procede recordar que, la falta de respuesta de las Administraciones constituye una anomalía que puede afectar a la seguridad jurídica en las relaciones entre la Administración y los particulares, y es contraria al correcto funcionamiento de la Administración diseñado por la Ley. La garantía de la existencia de una respuesta efectiva al ciudadano deriva de la propia Constitución Española – artículo 103.1 y 105– y



además, forma parte del derecho de la ciudadanía a una buena administración que configura el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, introducida por el Tratado de Lisboa.

Finalmente, debemos recomendar a esa entidad local que, como cualquier otra Administración pública, debe tener presente, en todo momento, la amplia formulación dada a favor del ciudadano por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que en su artículo 13 e) consagra los derechos que ostentan los particulares en sus relaciones con las Administraciones públicas, entre los que se incluye el derecho a **ser tratados con respeto y deferencia** por las autoridades y empleados públicos, que **habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones**.

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:**

**PRIMERA:** Que en todas las actuaciones que se lleven a cabo por parte de ese Consistorio, se proceda a contestar de forma expresa y con diligencia, en los términos que se deducen del cuerpo de esta resolución, las solicitudes de información presentadas por los interesados, adoptando 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 y se tenga en cuenta que, en caso contrario, puede ser exigida responsabilidad de los titulares de las unidades administrativas y del personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos.

**SEGUNDA:** En el caso de que no se haya dado respuesta a las todas las solicitudes de información se proceda, conforme al deber impuesto por la legislación urbanística, a realizarla a la mayor brevedad posible.

**TERCERA:** Se recuerda a ese Ayuntamiento el deber legal de dispensar, a través de su personal, un trato diligente y esmerado en sus relaciones con todos los ciudadanos.

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.



PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

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