



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE XXX
ILMA. SRA. ALCALDESA
XXX

Asunto: Falta de respuesta a escrito de reclamación sobre atención residencial presentado en fecha XXX

Ilma. Sra.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **957/2024**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como se recordará, este expediente versa sobre la falta de respuesta al escrito de reclamación dirigido por XXX a ese Ayuntamiento en fecha XXX (número registro entrada XXX), en relación con la atención prestada a XXX en la Residencia para personas mayores XXX el día XXX.

Iniciada la investigación oportuna, se solicitó información al respecto a ese Ayuntamiento, remitiéndonos informe del que se deduce que no se ha dado contestación expresa al escrito objeto de este expediente, lo que implica una falta de cumplimiento de las normas que rigen el procedimiento administrativo, que debe ser subsanada por esa Entidad local.

Pues bien, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12.2 de la Ley 2/1994, de 9 de marzo, el Procurador del Común, debe velar para que la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones que le hayan sido formuladas, para así dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Publicas.

Debemos recordar a esa Administración local que no queda a su arbitrio contestar o no a los administrados, sino que la Ley 39/2015 contempla la obligación resolver expresamente todas las solicitudes y escritos recibidos con la finalidad de reforzar las garantías jurídicas de los ciudadanos frente a la actuación de la Administración.

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 efecto, el marco jurídico vigente configura un sistema de garantías del ciudadano en su relación con la Administración cuya finalidad responde a hacer compatible la actuación eficaz de la Administración con el ejercicio de los derechos de los mismos, lo que conlleva la necesidad de resolver expresamente, como regla general, las solicitudes y recursos que se formulen, de forma motivada, y de notificar la resolución a los interesados, con indicación de si es o no definitiva en la vía administrativa y de los recursos y plazos que procedan para interponerlos.

Por otra parte, la obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas dimana directamente del mandato constitucional del artículo 103 de la Constitución, el cual señala que la actuación de la Administración debe servir a los intereses de los ciudadanos, lo que supone también el deber de aquélla de resolver expresamente y notificar sus resoluciones.

Con todo, pues, consideramos oportuno, 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, formular la siguiente **Resolución**:

ÚNICA: Que por parte de ese Ayuntamiento se facilite una respuesta expresa, que se ajuste a la solicitud y en los términos que estimen oportunos, al escrito de reclamación dirigido por XXX a ese Ayuntamiento en fecha XXX (número registro entrada XXX), en cumplimiento estricto de lo dispuesto por el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y sea notificada esa contestación a la interesada.

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