



**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 **958/2024**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

El objeto de este expediente, como se recordará, es 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.

Admitida a trámite la queja, esta Defensoría solicitó a ese Ayuntamiento que informara sobre la realidad de la inactividad alegada en el expediente, habiéndonos remitido 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 Corporación.

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.

Este deber 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.

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 anomalía 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.

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, se procede, 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, a 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 presentado 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