



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE XXX
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Falta de tramitación de reclamación sobre la Residencia de Mayores XXX

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **2070/2024**, 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 a la reclamación presentada por XXX en ese Ayuntamiento en fecha XXX, número de registro de entrada XXX, en relación con la Residencia para mayores XXX.

Iniciada la investigación oportuna, se solicitó información al respecto a ese Ayuntamiento, remitiéndonos informe del que se deduce que se llevaron a cabo las gestiones de supervisión oportunas sobre dicho centro residencial para la tramitación de dicha reclamación, pero que no se ofreció contestación expresa a la misma, 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.

A su vez, 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 actuaciones municipales, se cursarán necesariamente por escrito, y serán contestadas en los términos previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo.



En el mismo sentido, se pronuncia el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerecias y Reclamaciones del Ayuntamiento de XXX, en su Capítulo II, Artículo 17.

Debemos recordar a esa Administración local que no queda a su arbitrio contestar o no a los administrados, sino que tiene la obligación resolver expresamente todas las solicitudes y reclamaciones recibidas con la finalidad de reforzar las garantías jurídicas de los ciudadanos frente a la actuación de la Administración.

En efecto, el marco jurídico vigente configura un sistema de garantías de los ciudadanos 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 aquéllos, lo que conlleva la necesidad de resolver expresamente, como regla general, las reclamaciones que se formulen y de notificar la resolución a los interesados.

Esta garantía de una respuesta efectiva al ciudadano deriva de la propia Constitución Española (artículos 103.1 y 105) y forma parte del derecho de la ciudadanía a una buena administración, la cual se configura en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, introducida por el Tratado de Lisboa, y se recoge como derecho en el artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, tal como se destaca en las Conclusiones de las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo.

Conviene en este punto traer a colación lo que señala el Tribunal Supremo (STS de 18 de diciembre de 2019), cuando establece que:

“Procede reiterar como doctrina de interés casacional la que declaramos en nuestra sentencia de 5 de diciembre de 2017, cit., reafirmando que del derecho a una buena Administración pública derivan una serie de derechos de los ciudadanos con plasmación efectiva. No se trata, por tanto, de una mera fórmula vacía de contenido, sino que se impone a las Administraciones públicas de suerte que a dichos derechos sigue un correlativo elenco de deberes a estas exigibles, entre los que se encuentran, desde luego, el derecho a la tutela administrativa efectiva y, en lo que ahora interesa sobre todo, a una resolución administrativa en plazo razonable”.

Y más recientemente la STS de 28 de mayo de 2020 (Recurso nº 5751/2017), razona lo siguiente:

“Como muchas veces ha reiterado este Tribunal Supremo, el deber jurídico de resolver las solicitudes, reclamaciones o recursos no es una invitación de la ley a la cortesía de los órganos administrativos, sino un estricto y riguroso deber legal que obliga a todos los poderes públicos, por exigencia constitucional (arts.9.1; 9.3; 103.1 y 106 CE), cuya inobservancia arrastra también el quebrantamiento del principio de buena administración, que no sólo juega en el terreno de los actos discrecionales ni en el de la



transparencia, sino que, como presupuesto basal, exige que la Administración cumpla sus deberes y mandatos legales estrictos y no se ampare en su infracción -como aquí ha sucedido- para causar un innecesario perjuicio al interesado”.

Con todo, 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, conforme al resultado de la tramitación desarrollada a tenor del Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, a la reclamación presentada por XXX en fecha XXX, número de registro de entrada XXX, en relación con la atención prestada en la Residencia para mayores XXX.

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

NOTA IMPORTANTE: No será necesario que nos envíen su respuesta por correo postal si la registran al Procurador del Común (DIR3 I0000423, CIF Q9750006J) y tienen activados los avisos por correo electrónico (procurador@procuradordelcomun.es) o el envío de comunicaciones/notificaciones a la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú), o bien si la registran directamente en nuestra sede electrónica (pccyl.sedelectronica.es). Les solicitamos, por otra parte, que no la envíen al representante (persona que haya presentado este escrito en su sede electrónica).