



**EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ZAMORA  
ILMO. SR. PRESIDENTE**

**Asunto: Falta de respuesta a escrito de fecha XXX/2024/ Resolución**

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **627/2025**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, en esta queja se hacía alusión a la falta de respuesta, por parte de esa Administración, al escrito por el que se solicitaba información relativa al ejercicio de competencias en materia funeraria por parte de XXX (escrito de fecha XXX/2024-registro de entrada de la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León número 2024XXX).

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de la información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquella.

Sin embargo, transcurrido el plazo de 15 días, que es el previsto en este caso, no disponemos de dicha información, por lo que, tal y como le advertíamos en nuestro escrito inicial, entendemos que el escrito al que se refería la queja no ha sido objeto de respuesta, por lo que consideramos oportuno formular las siguientes consideraciones.

Pues bien, el artículo 12.2 de la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León, dispone que esta Institución debe velar porque las Administraciones resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

La garantía de una respuesta efectiva al ciudadano deriva de la propia Constitución Española —artículo 103.1 y 105— y 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. Dentro de este derecho a la buena administración se incluye el deber de responder de forma expresa a cada una de las cuestiones planteadas.



Tal y como recoge el decálogo aprobado por las Defensorías del Pueblo en sus XXXVII Jornadas de Coordinación, la buena administración es incompatible con la falta de respuesta y la inacción administrativa, las cuales no solo constituyen ejemplos paradigmáticos de mala gestión, sino que generan situaciones de indefensión para las personas afectadas, especialmente cuando, como en este caso, se trata de solicitudes formuladas por asociaciones ciudadanas que actúan en defensa del interés general.

Debemos recordar, además, la obligación que tienen las Administraciones públicas de dar respuesta a cuantas solicitudes formulen los administrados, recogida en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP).

En definitiva, la obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas, que dimana directamente del mandato constitucional, señala que la actuación de la Administración debe servir a los intereses de los ciudadanos, no debiendo repercutir las deficiencias de su actuación sobre los mismos, lesionando sus legítimos derechos, y dejando en este caso a una Asociación sin el conocimiento de los datos que se estaban reclamando, datos que pueden ser necesarios para emprender otro tipo de actuaciones en defensa del interés general.

El Ordenamiento Jurídico vigente contiene un sistema de garantías del ciudadano en su relación con la Administración que descansa también sobre diferentes formas de participación, cuya finalidad responde, precisamente, a hacer compatible la actuación eficaz de la Administración con el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y, en consecuencia, ese sistema responde a un principio garantista de los derechos de las personas, lo que conlleva, como ya antes hemos indicado, la necesidad de resolver expresamente las solicitudes y escritos presentados, suponiendo su omisión un incumplimiento de sus obligaciones como Administración pública.

Situar a la ciudadanía en el centro de la acción pública —como recoge el primer principio del decálogo anteriormente mencionado— obliga también a actuar con empatía institucional y con la debida sensibilidad ante las peticiones formuladas por personas físicas o jurídicas que ejercen el derecho de participación. Este enfoque, propio de una Administración cercana, justa y proactiva, es esencial para fortalecer la confianza en las instituciones y prevenir el deterioro de la ciudadanía.

Conviene en este punto traer a colación lo que razona el Tribunal Supremo (STS de 18 de diciembre de 2019), cuando argumenta 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”.

También parece necesario recordar que la solicitud presentada lleva más de un año sin haber obtenido respuesta. Frente a ello, los principios de celeridad y eficacia deben presidir la actuación de toda Administración pública, y son aplicables como rectores de su actividad, tal y como se contempla en el ya citado artículo 103 de la Constitución Española, y también se recoge en el preámbulo y en el artículo 71 de la LPACAP.

Ambos exigen que el procedimiento sea tramitado de manera dinámica, a fin de que este se lleve a cabo sin retrasos innecesarios para llegar a su finalización en un tiempo razonable, que es el previsto por las normas legales.

La buena administración exige, como recuerda el segundo de los principios del decálogo, una actuación diligente y sin disfunciones, empleando adecuadamente los recursos públicos para satisfacer los derechos reconocidos legal y constitucionalmente. En este caso, la simple omisión de una respuesta compromete la función garantista de la Administración y debilita su imagen como instrumento eficaz al servicio de la ciudadanía.

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 por parte de la Entidad provincial que V.I. preside se facilite, a la mayor brevedad posible, respuesta expresa al escrito al que se refiere este expediente, a fin de garantizar el derecho de los ciudadanos —y de la asociación que éstos se integran— a una buena administración, en los términos reconocidos por el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, por la jurisprudencia del Tribunal Supremo y por los principios adoptados por las defensorías del pueblo en su decálogo sobre buena administración. Todo ello, sin prejuzgar por nuestra parte el contenido de la respuesta que, conforme al ordenamiento jurídico, deba ser emitida por esa Diputación provincial.**

**SEGUNDA: Que en adelante cumpla con 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.



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

**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](mailto: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](http://pccyl.sedelectronica.es)). Les solicitamos, por otra parte, que no la envíen al representante (persona que haya presentado este escrito en su sede electrónica).