



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LEÓN
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Reclamación sobre trato recibido en el CEAS XXX (León) / Falta de respuesta

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente tramitado en esta Institución con el número de referencia **2219/2025**.

Como se recordará, en la presente queja se manifestaba que por parte de los profesionales del Centro de Acción Social XXX de León no se había tramitado una ayuda de emergencia social a XXX. Circunstancia por la que esta persona había presentado el XXX, número registro de entrada XXX, una reclamación en ese Ayuntamiento solicitando que se investigara la actuación del personal del referido CEAS por una supuesta práctica discriminatoria.

Desarrolladas por esta Defensoría las gestiones de información oportunas con esa Corporación a fin de determinar si se había producido una actuación arbitraria, discriminatoria o contraria a las garantías procedimentales legalmente establecidas por parte de esos servicios sociales, no ha podido deducirse de las actuaciones practicadas la existencia de un trato desigual, una obstaculización formal en el acceso a las ayudas de urgencia social, ni una negativa expresa al respecto.

Antes al contrario, se constata que se proporcionó a dicha persona información reiterada por parte del personal de dicho CEAS y que se le ofrecieron distintas vías de apoyo ajustadas a las circunstancias planteadas por la misma, sin que ésta llegara a presentar formalmente petición de ayuda conforme al procedimiento establecido en el Decreto 12/2013, de 21 de marzo, por el que se regula la prestación económica destinada a la atención de necesidades básicas de subsistencia en situaciones de urgencia social en la Comunidad de Castilla y León, así como en la Ordenanza reguladora de ayudas de urgencia social de 26 de abril de 2019.

Ello evidencia que dichos Servicios sociales actuaron dentro del marco normativo aplicable en esta materia, facilitando orientación técnica a esa ciudadana, información sobre los requisitos documentales exigibles y alternativas disponibles, sin quedar acreditada la existencia de un impedimento formal para la presentación de una solicitud ni, en consecuencia, de un trato discriminatorio.

Ahora bien, con independencia de que no se haya apreciado una vulneración del principio de igualdad, no consta que llegara a ofrecerse a la interesada contestación



expresa a la reclamación presentada el XXX, 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 Públicas.

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 Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de León, en su Capítulo II, Artículo 17.

Debemos recordar a esa Administración local 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 su actuación eficaz 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 a la reclamación presentada por XXX en fecha XXX, número registro de entrada XXX, en relación con la atención prestada en el Centro de Acción Social XXX de León.

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.

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López