

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)". Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2502590
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Falta de respuesta ante la reclamación presentada por retirada de enseres.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada, en la que exponía su reclamación por la demora de la Diputación de Valencia en dar respuesta a las reclamaciones interpuestas en relación con los daños ocasionados por la retirada de enseres de un trastero (nº (...)) en Catarroja, Avda. (...), en labores de limpieza a consecuencia de la Dana.

En fecha 11/12/2025 el Síndic de Greuges emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración](#) en la que se formularon las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.
2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dictar resolución en toda clase de procedimientos, que sea completa, congruente, motivada, indique los recursos que puedan interponerse frente a la misma y todo ello dentro del plazo señalado en las normas del procedimiento que resulte aplicable o, en su defecto, en el plazo máximo de 3 meses.
3. **RECOMENDAMOS** que proceda, si no lo hubiera hecho ya, a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada a todos los escritos de reclamación presentados por la persona interesada en relación con los asuntos relatados previamente, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas y notificándole la resolución que se adopte, con expresión de las acciones que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

Finalmente, en la citada recomendación se recordó a la Diputación de Valencia que «según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta».

En fecha 02/02/2026 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la administración en el que manifestaba:

En relación con la Resolución de consideraciones a la Administración derivada de la queja de referencia, le hago partícipe de que esta Diputación acepta las consideraciones primera y segunda y manifiesta su compromiso de seguir colaborando con el Síndic de Greuges y dictando resolución expresa en toda clase de procedimientos y solicitudes.

En relación con la consideración tercera, la Diputación de Valencia manifiesta que ya emitió una respuesta expresa y congruente con la petición de la persona interesada mediante informe evacuado por el responsable del Servicio de Aguas, Residuos y Empresas Públicas en el que se detallaban todas las actuaciones llevadas a cabo por la Corporación para la extracción de lodo, vehículos y residuos en garajes y bajos para evitar una situación de grave insalubridad pública; entendiéndose cumplido el deber de dar respuesta a la solicitud recibida.

Trasladamos el informe a la persona interesada que a la vista de este manifestó mediante escrito de 20/02/2026 que:

(...) comunico que a día de hoy la Diputación de Valencia no se ha pronunciado al respecto. Les envié escrito con fecha 29/01/2026 solicitando indemnización (...)

De lo expuesto se deduce que la administración local manifiesta la aceptación de dos de las recomendaciones formuladas por esta institución, pero considera que no debe remitir resolución expresa al interesado sobre su solicitud, en cumplimiento de la primera de ellas.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Diputación de Valencia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 11/12/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Cabe recordar a la administración que «la buena administración no es solo cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; sino también satisfacer las necesidades de las personas y cumplir la función de servir, que es propia de la Administración y de las personas que la integran. Consecuencia de ello es que este concepto eleva a la categoría de requisito central de la actividad de las personas servidoras públicas la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, la labor de ponerse constantemente en su lugar a la hora de analizar lo que plantea y ofrecerle una solución. Se trata, en resumidas cuentas, de maximizar la vinculación ética y la sensibilidad social»

La buena administración debe definirse, por ello, como «la específica obligación que se impone a las Administraciones Públicas, y a las personas que las componen y prestan sus servicios en ella, de extremar al máximo la diligencia en el ejercicio de sus competencias» ([Documento de conclusiones Técnicas del Taller Preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo](#))

Así si bien la Diputación entiende que el informe evacuado por el responsable del Servicio de Aguas, Residuos y Empresas Públicas es respuesta a la solicitud planteada por el promotor de la queja debemos someter a consideración de esa administración la posibilidad de ofrecer una respuesta de manera directa a la persona interesada, de manera que esta pueda conocer cuál es la postura que la administración sostiene respecto de sus peticiones y pueda, en el caso de discrepar, ejercer las acciones que considere oportunas para recurrir las decisiones adoptadas.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana