

"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 2503766
Materia Empleo
Asunto Empleo Público. Falta de respuesta reclamación retribuciones

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 01/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503766. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta a varios escritos reclamando retribuciones presentados el 27/01/2023, 20/03/2024, 23/05/2025 y 23/07/2025.

Por ello, el 02/10/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Valencia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 17/10/2025 recibimos, el informe del Ayuntamiento de Valencia en el que se recogía que:

- 1.- Que las peticiones de (...) se corresponden con las cantidades que se le adeudan por incrementos de la Ley General de Presupuestos Generales del Estado, así como indemnizaciones por finalización de contrato y trienios.
- 2.- Que el abono de dichas cantidades se encuentra pendientes de tramitar como consecuencia de los problemas en la aplicación del PROGRAMA GIP, en materia de cálculo del coste económico, que ha impedido la tramitación administrativa de este tipo de expedientes.

En este sentido, se significa que la implantación en real desde enero de 2022 de un nuevo sistema informático de gestión de recursos humanos integrado con toda la gestión presupuestaria, en una Administración Pública de considerable dimensión como es el Ayuntamiento de Valencia, ha supuesto un profundo cambio estructural en los procesos de trabajo interno y la aparición de innumerables incidencias técnicas, que ha supuesto que se prime y priorice el interés general consistente fundamentalmente en el puntual y correcto abono de las retribuciones periódicas de los aproximadamente 6000 empleados públicos en activo que prestan servicios en este Ayuntamiento, lo que ha supuesto que se hayan producido retrasos en la tramitación de los expedientes administrativos; en este sentido, cabe indicar también que la Administración tiene recursos limitados y ha de adaptar su actuación atendiendo a los principios de eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, primando con objetividad el interés general, conforme a lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

- 3.- El estado actual de la tramitación de la deuda por cada uno de los conceptos, es la siguiente:

En cuanto a los atrasos por incrementos, ya se están preparando los expedientes contables para su fiscalización previa, con el fin de que se apruebe su abono entre los meses de octubre y noviembre del presente año a todo el personal que, al igual que la interesada, prestó servicios a través de programas temporales

vinculados a políticas activas de empleo y formación-empleo, y que se les adeuda dichos atrasos.

En cuanto a las indemnizaciones por finalización de contrato, una vez reconocidos los atrasos por incrementos, generarán nuevos salarios que servirán de base para reconocerle y abonarle el importe por dicho concepto. En cuanto a los trienios, se nos indica que se sigue trabajando en la solución técnica e informática que permita su tramitación.

4.- Por todo lo expuesto y en aras al principio de prudencia, lo único que ésta Corporación puede asumir es el compromiso firme de abonar a la mayor brevedad posible (a ser posible en este último trimestre) las cantidades adeudada

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la falta de respuesta del Ayuntamiento de Valencia a las reclamaciones retributivas presentadas por el interesado los días 27/01/2023, 20/03/2024, 23/05/2025 y 23/07/2025.

En el informe del Ayuntamiento de Valencia queda patente su inactividad y falta de respuesta lo que intenta justificar con problemas de la aplicación informática, implantada en enero de 2022 y con la limitación de los recursos públicos que les obliga a la priorización de sus actuaciones en fin del interés general consistente en el puntual y correcto abono de las retribuciones de los empleados públicos en activo del Ayuntamiento de Valencia.

No parece razonable intentar justificar la inactividad del Ayuntamiento de Valencia con los problemas de un sistema informático cuya implantación se produjo hace más de tres años por lo que la Administración ha tenido tiempo de reacción suficiente para dar solución a los mismos.

No debemos pronunciarnos sobre la cuestión de fondo por corresponder al ámbito de la legalidad ordinaria que no se encuentra dentro de nuestras competencias de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, por lo que nuestra labor se va a centrar únicamente en la falta de respuesta.

No obstante, del informe recibido parece desprenderse que el Ayuntamiento no discute el derecho a esas retribuciones, aunque en ningún momento haya dado respuesta al interesado a sus solicitudes ni exista una cuantificación de las cantidades a las que podría tener derecho.

La desestimación presunta de estas solicitudes a las que el interesado, en principio, parece tener derecho conlleva que se deriven indebidamente cuestiones al ámbito contencioso sin fundamento alguno para ello.

La Administración dispone de todos los elementos para procurar el abono de las retribuciones correspondientes, pero en su informe no se ha concretado una fecha para adoptar la resolución ni para el pago.

Después de la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Se ha incumplido el deber legal de iniciar, tramitar y resolver en plazo el procedimiento administrativo tendente a dar respuesta a la solicitud formulada por la persona titular de la queja y con ello, se ha incumplido el deber de dar respuesta completa, congruente, motivada y con indicación de los recursos que procedan, a las solicitudes y reclamaciones presentadas por los ciudadanos.

- Se ha incumplido el deber de buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) en base al cual los ciudadanos ostentan el derecho a que sus asuntos sean tratados por las Administraciones dentro de un plazo razonable.

La disposición adicional 22ª de la Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Función Pública Valenciana establece el plazo de 3 meses para resolver tanto las solicitudes de reconocimiento de servicios previos como las solicitudes de reconocimiento de derechos relacionados con las retribuciones del personal al servicio de las administraciones públicas. El mismo plazo para resolver recoge el artículo 21 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP).

Junto a esos artículos, el artículo 29 de la LPACAP establece de forma expresa la sujeción de la actividad administrativa a los plazos y términos normativamente previstos, obligación que recae tanto sobre las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas como también sobre los interesados en los procedimientos administrativos.

El Tribunal Supremo en sentencia número 1421/2020 de 28/05/2020 en relación con la obligación de las Administraciones Públicas de resolver se pronunció en los siguientes términos:

" 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"

El artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce a las personas interesadas el derecho a que las Administraciones Públicas traten los asuntos que les afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración. Este derecho a la buena administración aparece también plasmado en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. La buena administración constituye uno de los principios rectores de la actuación administrativa y debe estar presente de forma transversal en todos los ámbitos y sectores de actividad, sin que quede limitado al ámbito de las decisiones regladas.

Constituye, además, un derecho de los ciudadanos que ha de poder ejercitarse de forma real y efectiva, y como tal derecho, puede y debe ser reclamado de los poderes públicos competentes y es merecedor de protección.

La declaración programática y decálogo de las Defensorías del Pueblo aprobado en las jornadas anuales de defensores del pueblo del año 2024 recoge en su punto 7 que «La buena administración es esencial para fomentar la confianza en las instituciones públicas y el correcto funcionamiento del Estado de Derecho. La administración debe asumir la responsabilidad en la que pueda incurrir y reconocer sus propios errores, pedir disculpas, en su caso, y reparar el daño causado.

El derecho a una buena administración guarda una especial relación con el derecho a la tutela judicial efectiva, a cuya redefinición debe contribuir, pues nadie debería ser obligado a litigar para obtener aquello a lo que tiene derecho» [Declaracion-programatica-jornadas-de-coordinacion-de-defensorias-del-pueblo-30-10-2024.pdf](#)

Señala también el Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 2ª, en sentencia n.º 1931/2024, de 9 de diciembre (recurso 441/2023) que:

Del derecho a una buena Administración pública derivan una serie de derechos de los ciudadanos con plasmación efectiva, no es 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(...)

Este derecho/deber a la buena administración posee una doble proyección: hacia el exterior, que se manifiesta principalmente en la relación que mantiene la Administración con los ciudadanos en el ejercicio de las competencias que el ordenamiento jurídico le atribuye; y hacia el interior, tanto en la relación que mantiene la Administración con los miembros que integran sus instituciones y órganos de gobierno como la que mantiene con los empleados públicos a su servicio. Pero en ambos casos, se proyecte el derecho hacia el exterior o hacia el interior, para su plena efectividad resulta imprescindible la actividad material que a diario despliegan los empleados públicos pues, tal y como señalaba la exposición de motivos del Estatuto Básico del Empleado Público de 2007, «Las Administraciones y entidades públicas de todo tipo deben contar con los factores organizativos que les permitan satisfacer el derecho de los ciudadanos a una buena administración, que se va consolidando en el espacio europeo, y contribuir al desarrollo económico y social. Entre esos factores el más importante es, sin duda, el personal al servicio de la Administración.» Con ello, a través de la buena administración se consigue la puesta en valor del trabajo que a diario realizan los empleados públicos.

Si bien es clara la proyección exterior del principio de buena administración, no menos debe serlo la proyección hacia el interior de las propias organizaciones. Sin duda, la exigencia a los empleados públicos de altos estándares de calidad y compromiso en el desarrollo ordinario de sus funciones y competencias a favor de la ciudadanía debe ser paralela a esa misma exigencia y compromiso por parte de las Administraciones e instituciones en las que prestan servicio tales empleados. En este punto, en la proyección hacia el interior que tiene el derecho a la buena administración, es obvio que también en el marco de la relación de empleo público rigen con plenitud todos los principios que disciplinan la actuación administrativa.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dar respuesta a las solicitudes, reclamaciones y/o recursos que presenten los ciudadanos –incluidos los empleados públicos– a través del dictado de una resolución por el órgano competente, que sea completa, congruente, motivada e indique los recursos que puedan interponerse, todo ello en el plazo que señala la disposición adicional 22ª de la Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Función Pública Valenciana.
2. **ADVERTIMOS** que, dado el tiempo transcurrido, a la mayor brevedad posible y en todo caso en el plazo de 15 días, se proceda a dar respuesta a las reclamaciones presentadas por la persona interesada mediante los escritos de 27/01/2023, 20/03/2024, 23/05/2025 y 23/07/2025, en los términos señalados en la consideración anterior. En caso de estimar total o parcialmente las reclamaciones, deberá proceder a su ejecución a la mayor brevedad y en todo caso en el plazo de 15 días desde el dictado de la correspondiente resolución, efectuando los abonos que sean necesarios.
3. **SUGERIMOS** que se adopten las medidas organizativas necesarias para evitar demoras como la analizada en este procedimiento de queja, implementando los recursos materiales y/o personales que sean precisos para procurar la correcta tramitación de los procedimientos de gestión de personal dentro de los plazos señalados en su normativa reguladora.

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.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana