

"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 2504772
Materia Empleo
Asunto Empleo Público. Falta de respuesta. Reclamación retribuciones

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504772. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta al escrito de 25/03/2025, reiterado el 18/09/2025 por el que reclama el abono de las retribuciones correspondientes a los objetivos del año 2023 y 2024 a la empresa municipal serveis Catarroja (ESERCA).

Por ello, el 10/12/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Catarroja que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 13/01/2026 recibimos, el informe del Ayuntamiento de Catarroja en el que exponía, los motivos por los que no procede lo solicitado por la persona titular de la queja y finalizaba el informe indicando que:

“Que, ante la inexistencia de ningún tipo de reclamación previa ni demanda ante esta sociedad en tiempo y forma, junto con el hecho de que no ha sido acordado complemento de productividad alguno por el órgano de administración para los ejercicios 2023 y 2024, la reclamación de (...) carece de fundamento y resulta extemporánea razón por la cual, esta sociedad, ha considerado improcedente su contestación.”

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones presentado estas el 28/01/2026.

2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa concreta objeto de investigación es la falta de respuesta completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que pueden interponerse, a la reclamación presentada por la persona titular de la queja mediante escrito de 25/03/2025 reiterado el 18/09/2025.

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.

La emisión y remisión de informe al Síndic no elimina la obligación de resolver, debe resolverse la solicitud de la persona interesada de manera completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que puedan interponerse y dentro de un plazo razonable. Así como tampoco exime de la

obligación de resolver la circunstancia que expone la Administración en su informe de entender que la reclamación carece de fundamento y es extemporánea. En todo caso la Administración habrá de dictar resolución expresa manifestando, al menos estas circunstancias que se indican.

Tras 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.

El artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), establece la obligación de la Administración de dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, resolución que habrá de dictarse dentro del plazo máximo que fije la correspondiente normativa reguladora y, en su defecto, en el plazo máximo de tres meses.

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 falta de respuesta del Ayuntamiento de Catarroja genera el mantenimiento de una situación de total indefensión de la persona interesada ya que esa falta de respuesta le impide activar los mecanismos de defensa de sus intereses en su totalidad y además quiebra la confianza ante la actuación de la Administración.

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. También la buena administración supone un correlativo deber para las Administraciones cuando actúan a través de sus representantes y empleados públicos, a los que cabe exigir responsabilidad por la tramitación y despacho de los asuntos cuya gestión tienen encomendada (artículos 20 y 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Señala 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 (...)

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE CATARROJA:

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.
2. ADVERTIMOS que, dado el tiempo transcurrido, a la mayor brevedad y en todo caso en el plazo de 15 días, proceda a dar respuesta a la solicitud presentada por la persona titular de la queja el 25/03/2025 reiterado el 18/09/2025 en los términos expuestos en la consideración anterior.

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