

"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	2600556
Materia	Servicios públicos y medio ambiente
Asunto	Falta de respuesta a escritos señalando deficiencias en instalación pública

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 04/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600556. La persona interesada presentaba una queja por falta de atención y respuesta del Ayuntamiento de Alicante a los escritos presentados en fechas 02/10/2025 (E2025130276), 28/10/2025 (E2025144041) y 28/11/2025 (E2025162629), todos ellos relativos al estado que presenta el polideportivo Virgen del Remedio y su entorno y los problemas de seguridad y salubridad derivados.

Por ello, el 04/02/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

La solicitud de informe fue notificada al Ayuntamiento el 06/02/2026, sin que dentro del plazo concedido se haya recibido en esta institución el informe solicitado.

La ausencia de informe nos impide contrastar las alegaciones de la persona promotora de la queja que, por tal razón, habrán de tenerse por ciertas.

2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la falta de respuesta a los escritos presentados ante el Ayuntamiento de Alicante en fechas 02/10/2025 (E2025130276), 28/10/2025 (E2025144041) y 28/11/2025 (E2025162629). En todos estos escritos la interesada denunciaba el estado que presentaba el polideportivo Virgen del Remedio y su entorno y los problemas de seguridad y salubridad derivados.

El Ayuntamiento de Alicante no ha aportado el informe que le solicitamos, por lo que no podemos conocer las razones, si las hubiere, de su falta de respuesta a la ciudadana.

En todo caso, el Ayuntamiento está obligado a dar una respuesta. Así resulta del artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP):

1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación

Además, debe responder en el plazo que señale la normativa específica del procedimiento de que se trate o, en su defecto, en el plazo general de tres meses; así lo dispone el artículo 21 en sus apartados 2 y 3:

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea.

3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses. Este plazo y los previstos en el apartado anterior se contarán:

- a) En los procedimientos iniciados de oficio, desde la fecha del acuerdo de iniciación.
- b) En los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.

En el presente caso, y ante la falta de informe del Ayuntamiento, se desprende el incumplimiento de la obligación de resolver, pese a las reiteradas reclamaciones presentadas por la persona promotora de la queja. Este silencio de la Administración lesiona los más elementales derechos del ciudadano en sus relaciones con el Ayuntamiento, del que obtiene el silencio más absoluto.

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

- Su derecho a obtener respuesta completa, congruente, motivada, con indicación en su caso de los recursos que puedan interponerse y en el plazo de 3 meses, de las reclamaciones presentadas los días 02/10/2025, 28/10/2025 y 28/11/2025.
- Con ello se ha vulnerado su derecho a la buena administración plasmado en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

En primer lugar, es preciso recordar que 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. 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, LPACAP).

Como señala el Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 2ª, en sentencia n.º 196/2019, de 19 de febrero (recurso 128/2016) reiterada posteriormente en muchas ocasiones y acogida por el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana (por ejemplo, en sentencia n.º 629/2023, de 29 de noviembre, de la Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 4ª, recurso 165/2021):

Ya en otras ocasiones hemos hecho referencia al principio de buena administración, principio implícito en la Constitución, arts. 9.3 y 103, proyectado en numerosos pronunciamientos jurisprudenciales y positivizado, actualmente, en nuestro Derecho común, art. 3.1.e) de la Ley 40/2015; principio que impone a la Administración una conducta lo suficientemente diligente como para evitar definitivamente las posibles disfunciones derivada de su actuación, sin que baste la mera observancia estricta de procedimientos y trámites, sino que más allá reclama la plena efectividad de garantías y derechos reconocidos legal y constitucionalmente

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 (...)

En el presente caso, el Ayuntamiento de Alicante ha incumplido su obligación de dar respuesta a las reclamaciones presentadas por la interesada, quebrando con ello la confianza que cabe depositar en las instituciones públicas al servicio de los ciudadanos.

Finalmente, cabe recordar el contenido del artículo 37 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, que dispone la obligación de los sujetos cuyas actuaciones o inactividades puedan ser objeto de nuestra investigación de facilitar el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada, entregando incluso copia de esa documentación si les fuera requerida para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se esté indagando en el marco de un procedimiento determinado, con las únicas limitaciones que establezca la ley.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

- 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 resolver en plazo las solicitudes formuladas por los ciudadanos (artículos 21 y 29 LPACAP) mediante el dictado de resolución por el órgano competente, completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que en su caso puedan interponerse y dentro del plazo fijado en la normativa reguladora del procedimiento de que se trate o, supletoriamente, en el de 3 meses. Y todo ello con notificación en el modo y forma previsto en la normativa que resulte aplicable.
3. **ADVERTIMOS** que, dado el tiempo transcurrido, a la mayor brevedad y en todo caso en el plazo de 15 días, conteste a las reclamaciones presentadas por la persona promotora de la queja en fechas 02/10/2025, 28/10/2025 y 28/11/2025, en los términos señalados 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