

"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** 2600686  
**Materia** Servicios públicos y medio ambiente  
**Asunto** Falta de respuesta a solicitud de limpieza de unos grafitis

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 10/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600686, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular por la falta de respuesta a un escrito presentado ante el Ayuntamiento de Villajoyosa en fecha 08/11/2025 por el que solicita la limpieza de unos grafitis bajo el puente de la vía del TRAM.

En fecha 11/02/2026 la queja fue admitida a trámite por considerar que la presunta inactividad del Ayuntamiento de Villajoyosa podría afectar al derecho a la buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana) en relación con el derecho a obtener respuesta completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que puedan interponerse y dentro de un plazo razonable, de las solicitudes, reclamaciones y/o recursos que presenten los ciudadanos ante las Administraciones Públicas.

En esa misma fecha solicitamos al Ayuntamiento de Villajoyosa que en el plazo de mes emitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, y en concreto, que adjuntara copia y justificante de la notificación de la respuesta emitida al ciudadano o en su caso se indicara motivos por los que no se había llevado a cabo.

Así mismo se le advertía de que si el informe requerido no se emitía dentro del plazo concedido, se proseguiría con la investigación y, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021, del Síndic, se consideraría que existía falta de colaboración y, con independencia de que se pudiera adoptar cualquiera de las medidas establecidas en el apartado 3 de este mismo precepto, se haría constar dicha circunstancia en la resolución final como incumplimiento de su deber de colaboración (art. 39.4).

Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido al Ayuntamiento de Villajoyosa por lo que debemos presumir que no se ha emitido respuesta a la reclamación formulada por la persona interesada.

## 2 Conclusiones de la investigación

### 2.1. Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja

Tras la investigación llevada a cabo por esta institución, y en ausencia de respuesta tanto al escrito presentado por la persona interesada como al informe solicitado por el Síndic de Greuges, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular de la queja.

En concreto:

-Se ha incumplido el deber legal de dictar resolución expresa y notificarla en relación con el escrito presentado ante el Ayuntamiento de Villajoyosa en fecha 08/11/2025, mediante el cual solicitaba la limpieza de unos grafitis situados bajo el puente de la vía del TRAM (artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

- Se ha vulnerado el derecho a una buena administración, reconocido 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 virtud del cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos sean tratados de forma diligente y resueltos dentro de un plazo razonable.

Como se ha señalado en los antecedentes, el Ayuntamiento de Villajoyosa no ha remitido información alguna sobre el objeto de la reclamación ni ha acreditado haber dado respuesta al escrito presentado por la persona interesada, pese a haber sido requerido expresamente por esta institución. En consecuencia, debemos partir de la veracidad de las alegaciones formuladas en la queja, cuando se afirma que no se ha obtenido respuesta a la solicitud presentada.

El artículo 21 de la Ley 39/2015 establece la obligación de la Administración de resolver expresamente y notificar dicha resolución en todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación, dentro del plazo máximo establecido por la normativa reguladora y, en su defecto, en el plazo de tres meses.

Esta obligación debe ponerse en conexión con lo dispuesto en el artículo 29 de la misma ley, que señala que los términos y plazos obligan tanto a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas como a los propios interesados.

Por su parte, el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce el derecho de la ciudadanía a que las administraciones públicas de la Generalitat, y por extensión las administraciones públicas valencianas, traten sus asuntos de modo equitativo, imparcial y en un plazo razonable.

Asimismo, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea consagra el derecho de toda persona a una buena administración, que incluye el derecho a obtener una resolución expresa, motivada y comprensible.

La vigencia de estas disposiciones impone a las administraciones públicas un especial deber de diligencia, exigiéndoles no solo resolver las peticiones ciudadanas, sino hacerlo de manera expresa y motivada, permitiendo al ciudadano conocer la posición administrativa adoptada y, en su caso, ejercitar los recursos o acciones que estime oportunos en defensa de sus derechos e intereses legítimos.

No resulta admisible que, ante una solicitud presentada en debida forma, la Administración guarde silencio o emita una actuación carente de motivación suficiente que impida al ciudadano comprender las razones de la decisión administrativa.

Como ha señalado reiteradamente el Tribunal Constitucional, entre otras en su Sentencia de 26 de marzo de 2001, la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo, deber que se incardina en los principios del Estado de Derecho y en el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva.

## 2.2. Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece que existirá falta de colaboración con esta institución cuando, dentro de los plazos establecidos, no se facilite la información o documentación solicitada.

En el presente caso, el Ayuntamiento de Villajoyosa no ha remitido el informe requerido por esta institución en fecha 11/02/2026, pese a haber transcurrido el plazo legal máximo de un mes previsto en el artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021.

Esta falta de respuesta supone un incumplimiento del deber legal de colaboración con el Síndic de Greuges, circunstancia que, de persistir, podría dar lugar a que se hiciera constar expresamente en los informes que esta institución eleva a Les Corts Valencianes, con identificación de las autoridades y personal responsables.

Asimismo, la persistencia en actitudes obstaculizadoras o entorpecedoras de la labor investigadora del Síndic podría dar lugar a la emisión de un informe especial de carácter monográfico, conforme a lo previsto en la normativa reguladora de esta institución.

## 3 Consideraciones a la Administración

A la vista de lo expuesto, y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos al Ayuntamiento de Villajoyosa las siguientes consideraciones:

**1.- RECORDAMOS** el deber legal de resolver en plazo, de forma expresa y motivada, los escritos, solicitudes y reclamaciones que los ciudadanos presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo previsto en los artículos 21 y 35.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

**2.- RECOMENDAMOS** que, si no lo hubiera hecho todavía, proceda a emitir contestación expresa y motivada al escrito presentado por la persona interesada en fecha 08/11/2025, relativo a la solicitud de limpieza de grafitis situados bajo el puente de la vía del TRAM, notificando debidamente dicha respuesta.

**3.- RECORDAMOS** que el personal al servicio de las administraciones públicas y los titulares de los órganos administrativos competentes son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo, y que el incumplimiento de dicha obligación puede dar lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, conforme al artículo 21.6 de la Ley 39/2015.

**4.- RECORDAMOS** el deber legal de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y dando respuesta a los requerimientos y consideraciones formulados por esta institución.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana