

"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 2600941
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Servicios públicos: mantenimiento y reparación de vías públicas

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 23/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600941. La persona interesada presentaba una queja por falta de respuesta del Ayuntamiento de Godolleta a diversos escritos presentados en solicitud de reparación de los desperfectos que presenta la calle (...), a la altura del n.º (...), causados por la DANA de 2024. Los escritos se presentaron en fechas 06/05/2025, 17/06/2025 y 28/08/2025.

Por ello, el 24/02/2026 solicitamos al Ayuntamiento que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

La solicitud de informe fue notificada el 25/02/2026, sin que dentro del plazo concedido se haya recibido en esta institución el informe solicitado.

La falta de informe nos impide contrastar las manifestaciones efectuadas por 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 del Ayuntamiento de Godolleta los escritos presentados por el interesado los días 06/05/2025, 17/06/2025 y 28/08/2025 en solicitud de reparación de los desperfectos que presenta la calle (...).

Señala el interesado que no ha obtenido respuesta del Ayuntamiento, sin que consten en este procedimiento de queja los motivos que pudieran justificar la falta de actividad de la Administración.

En todo caso, el Ayuntamiento debe atender al cumplimiento de su obligación de dar respuesta expresa a las solicitudes que se le formulen, mediante el dictado de resolución por el órgano competente, completa, congruente, motivada y que indique los recursos que en su caso puedan interponerse.

La respuesta habrá de procurarse dentro del plazo que señale la normativa específica del procedimiento de que se trate o, en su defecto, en el plazo de 3 meses previsto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP).

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 de los recursos que en su caso puedan interponerse y dentro del plazo de 3 meses, de las solicitudes presentadas los días 06/05/2025, 17/06/2025 y 28/08/2025 ante el Ayuntamiento de Godelleta.
- Con ello se ha vulnerado el 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.

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 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 (...)

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.

Consecuencia de lo anterior, cabe recordar que el artículo 21 de la 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.

Junto a él, 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.

En el presente caso, y, a falta de informe del Ayuntamiento, se ha constatado la falta de respuesta de la Administración respecto de las solicitudes presentadas por la persona promotora de la queja.

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 GODELLETA:

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 dar respuesta a las solicitudes, reclamaciones y/o recursos que presenten los ciudadanos, y también los empleados públicos, ante las Administraciones mediante el dictado de una resolución por el órgano competente, completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que en su caso puedan interponerse y dentro del plazo señalado en la normativa reguladora del procedimiento de que se trate o, en su defecto, en el plazo de 3 meses. Todo ello con notificación a la persona interesada en la forma prevista en el ordenamiento jurídico.
3. **ADVERTIMOS** que, dado el tiempo transcurrido, a la mayor brevedad posible y en todo caso en el plazo de 15 días, dé respuesta a las solicitudes presentadas ante el Ayuntamiento los días 06/05/2025, 17/06/2025 y 28/08/2025, 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