

"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** 2601017  
**Materia** Empleo  
**Asunto** Empleo público: falta de respuesta a reclamación retributiva

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 26/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601017. La persona interesada presentaba una queja por falta de respuesta del Ayuntamiento de València a las reclamaciones presentadas en fechas 09/04/2022, 05/03/2024 y 08/09/2025, relativas al abono del complemento de atención continuada por su desempeño en el puesto de trabajo. Señalaba la interesada que las retribuciones habían sido regularizadas a partir de enero de 2025, sin que existiera pronunciamiento sobre los periodos anteriores reclamados.

Por ello, el 27/02/2026 solicitamos al Ayuntamiento de València que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 16/03/2026 recibimos el informe del Ayuntamiento, en el que indicaba que las reclamaciones de la interesada fueron asignadas al Servicio de Personal y, dentro de éste, a su Sección de Estructura Administrativa, Plantilla y Puestos de Trabajo, la cual carecía del personal suficiente para atender las funciones que tenía encomendadas y soportaba una ingente carga de trabajo. Añadía el informe que las retribuciones de la interesada habían sido regularizadas desde enero de 2025, y que sobre los periodos anteriores

está en trámite en el expediente E-01101-2022-001765-00. En la actualidad, dicho expediente se encuentra pendiente de informe de la empresa de mantenimiento del programa informático de gestión de personal relativo al cálculo del gasto derivado de la regularización retributiva propuesta, para su posterior fiscalización por la Intervención General Municipal y aprobación por el órgano competente.

Además, achacaba las disfunciones a la implantación de un nuevo programa de gestión de personal en el año 2022.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, lo que verificó mediante escrito que registramos el 01/04/2026.

### 2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la falta de respuesta del Ayuntamiento de València a las reclamaciones presentadas por la interesada en fechas 09/04/2022, 05/03/2024 y 08/09/2025, relativas al abono del complemento de atención continuada por su desempeño en el puesto de trabajo.

Del informe aportado por el Ayuntamiento se desprende que, si bien las retribuciones se han regularizado desde el mes de enero de 2025, todavía se encuentra en tramitación el procedimiento para determinar los atrasos que, en su caso, pudieran corresponder a la trabajadora.

El Ayuntamiento justifica la falta de respuesta en la escasez de medios personales en la unidad administrativa competente y en la carga de trabajo que se ve obligada a asumir, a lo que suma las disfunciones generadas tras la implantación de un nuevo programa de gestión de personal en el año 2022.

Sin embargo, ninguno de los motivos aducidos puede justificar la falta de respuesta a una empleada municipal ni mucho menos la demora en el cumplimiento de las obligaciones que le competen.

Las razones aducidas por el Ayuntamiento para excusar o justificar esta falta de actividad no son, en absoluto, atendibles, dado el tiempo transcurrido y la inobservancia del plazo legalmente establecido para dar respuesta a este tipo de solicitudes. Este plazo es de 3 meses en aplicación de la disposición adicional 22ª de la Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Función Pública Valenciana.

De este modo, el Ayuntamiento no puede justificar su demora en la insuficiencia de personal ya desde el año 2018 ni tampoco en las incidencias causadas por la implantación de un nuevo aplicativo de gestión en el año 2022, pues ha transcurrido tiempo más que suficiente para que la Administración realizara las actuaciones necesarias para revertir la situación y evitar que los retrasos se cronifiquen, lo que parece ser que finalmente ha ocurrido, con especial afectación a los derechos retributivos de los empleados municipales.

Esta institución carece de competencias para determinar si el Ayuntamiento de Valencia debe abonar o no las retribuciones reclamadas por la persona interesada por los periodos anteriores a la regularización realizada en enero de 2025, pues se trata de una cuestión que pertenecen al ámbito de la legalidad ordinaria. En este punto, cabe recordar que —conforme le ordena el artículo 1.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana—, el Síndic está llamado a defender los derechos y las libertades reconocidos en el título I de la Constitución española, en el título II del Estatuto de Autonomía, así como por las normas de desarrollo correspondiente, y los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos y en la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana.

No obstante, sí puede ser objeto de la actuación de esta defensoría la comprobación del respeto del derecho a la buena administración en los términos que más adelante se apuntarán.

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 puedan interponerse en caso de desacuerdo y en el plazo de 3 meses, de las solicitudes de abono de retribuciones presentadas por la interesada en fechas 09/04/2022, 05/03/2024 y 08/09/2025.
- 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.

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 LPACAP).

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 (...)

De otro lado, en relación a la tramitación del procedimiento, el Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 3ª, en sentencia n.º 718/2025, de 6 de junio (recurso 3592/2022), declara que:

Y debe significarse, al respecto, que el derecho al procedimiento administrativo debido, que constituye uno de los elementos nucleares de los derechos de ciudadanía, en cuanto articula las relaciones de los ciudadanos con las Administraciones Públicas, según establece el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, al reconocer el derecho a comunicarse con la Administración, se proyecta en el deber de buena administración, que se infiere del artículo 103 de la Constitución, y que obliga a la Administración a no interpretar las reglas que regulan la ordenación de los procedimientos de forma incoherente, incongruente o inconsecuente con el principio pro civem.

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, el artículo 14 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, TREBEP)

reconoce un haz de derechos a los empleados públicos, incluyendo, además de los propios y relativos a la relación de empleo, también los demás derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico, lo que nos conduce al artículo 21 de la LPACAP.

Este precepto 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. En este caso, el plazo normativamente previsto es el de 3 meses (disposición adicional 22ª de la Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Función Pública Valenciana).

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 consta el incumplimiento del Ayuntamiento de Valencia de su obligación de dar respuesta a las reclamaciones presentadas por la persona promotora de la queja, a la que no se le ha ofrecido ninguna contestación sobre las cantidades adeudadas más allá de lo expresado por el Ayuntamiento en el informe remitido a esta defensoría. Dicho informe en modo alguno puede sustituir a la obligación de responder directamente a los ciudadanos en aplicación del artículo 21 de la LPACAP.

Por otro lado, además de la falta de respuesta directa a la persona interesada, se desprende del informe remitido por el Ayuntamiento que desde el año 2022 no se han solventado los problemas que al parecer presenta el sistema de gestión de nóminas del personal municipal. Así, pasados cuatro años desde su implantación, el Ayuntamiento de Valencia ha sido incapaz de revertir una situación que parece estar cronificada, pues en quejas anteriores tramitadas por esta institución ya se invocaba por el Ayuntamiento esta problemática (por ejemplo, en las quejas 2401499 o 2402253, o más recientemente 2503357 y 2600417) y parece que la misma no se ha solucionado desde entonces. A lo anterior se unen las manifestaciones sobre la carencia de personal suficiente ya desde 2018.

En todo caso, la demora en la atención a la persona interesada en modo alguno resulta justificable, especialmente si atendemos a la fecha de su primera reclamación, producida en el año 2022, de la que no ha obtenido respuesta, por lo que deberemos instar al Ayuntamiento de Valencia a que adopte las medidas organizativas necesarias para evitar disfunciones como la analizada

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:**

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dar respuesta a las solicitudes, reclamaciones y/o recursos que presenten los ciudadanos (incluidos los empleados públicos), mediante el dictado de una resolución por el órgano competente, completa, congruente, motivada, con

indicación de los recursos que puedan interponerse y dentro del plazo señalado en la norma reguladora del procedimiento de que se trate o, en su defecto, del de 3 meses. Todo ello deberá ser notificado en forma a la persona interesada.

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 retributivas presentadas por la persona interesada los días 09/04/2022, 05/03/2024 y 08/09/2025, en el modo y forma señalados en la consideración anterior. En caso de estimar total o parcialmente la solicitud, 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 en su caso 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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana