

"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** 2601114  
**Materia** Hacienda pública  
**Asunto** Solicitud devolución ingresos indebidos.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

1.1. En fecha 04/03/2026, el promotor de la queja presentó un escrito ante esta institución al que se le ha asignado el número de queja 2601114.

En su escrito de queja manifestaba, sustancialmente, que con fecha 29/08/2025, presentó un escrito ante el Ayuntamiento de Ibi solicitando la devolución de la tasa de derechos de examen (75€) abonada para participar en el proceso selectivo de cuatro plazas de Oficial de la Policía Local, al haberse producido la caducidad del mismo. Que no ha recibido contestación alguna de la administración local.

1.2. El 05/03/2026, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Ibi la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, del estado actual de tramitación de la solicitud de devolución de la tasa de derechos de examen por importe de 75€, abonada para participar en el proceso selectivo para la cobertura de cuatro plazas en propiedad de Oficial de la Policía Local, al haberse producido la caducidad del mismo, presentada por el autor de la queja en fecha 29/08/2025, contestando en fecha 16/03/2026, manifestando sustancialmente, que el promotor de la queja presentó ese día una instancia solicitando la devolución de las tasas abonadas. Que con fecha 02/09/2025, un informe de un técnico en recursos humanos del Ayuntamiento propuso la devolución del ingreso realizado por el promotor de la queja con fecha 20/12/2021, por importe de 75€. Que la situación del personal en el departamento de Intervención y Tesorería del Ayuntamiento de Ibi es totalmente insuficiente, ya que no permite la tramitación de todas las tareas solicitadas, al existir una plaza de administrativo sin cubrir y tres funcionarios de baja, entre ellos el interventor. No obstante, se inició la tramitación del expediente en cuestión, pero no se podrá ultimar hasta que no se haya cubierto la plaza de interventor.

1.3. Del referido informe dimos traslado para audiencia al interesado que en fecha 26/03/2026, presentó escrito de alegaciones, manifestando sustancialmente, que el Ayuntamiento de Ibi paraliza la devolución de la cantidad reclamada por causas organizativas internas, concretamente por la falta de cobertura del puesto de Intervención, circunstancia que no puede perjudicar al interesado.

1.4. Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que la actitud pública descrita pudo no ser suficientemente respetuosa con los derechos del autor de la queja, por lo que le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

## **2 Conclusiones de la investigación**

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

En el presente expediente de queja se plantea la demora excesiva en resolver la solicitud presentada por el promotor de la queja de fecha 29/08/2025, solicitando la devolución de la tasa de derechos de examen (75€) abonada para participar en el proceso selectivo de cuatro plazas de Oficial de la Policía Local, al haberse producido la caducidad del mismo, por parte del Ayuntamiento de Ibi.

En este sentido, resulta de aplicación el art. 221.1 en relación con el art. 220.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que al regular el plazo máximo para resolver los procedimientos para la devolución de ingresos indebidos establece que “será de seis meses desde que se presente la solicitud por el interesado (...).”

Este plazo, según la legislación vigente, se contará, en los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación, extremo que ocurrió, en el presente caso el día 29/08/2025.

El derecho a obtener una respuesta sobre lo petitionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley 39/2015 “el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado”.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que razonablemente puede esperarse y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su Art. 9.3.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que “es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (Art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los Arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.”

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta institución en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, le atribuye, en su Art. 33.2.c), la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial.

Del mismo modo, el Art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana reconoce que “todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable”.

A su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que «toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable».

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que impone a las administraciones un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta expresa, motivada, en plazo y con pie de recursos, en el marco del derecho a una buena administración.

Este derecho a una buena administración se conforma así como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

En efecto, en el presente caso, resulta evidente que el Ayuntamiento de Ibi, no ha resuelto el escrito solicitando la devolución de la tasa de derechos de examen (75€) abonada para participar en el proceso selectivo de cuatro plazas de Oficial de la Policía Local, al haberse producido la caducidad del mismo, que presentó el autor de la queja en fecha 29/08/2025, es decir ha transcurrido casi ocho meses, se trata de una demora excesiva ya que el plazo legal máximo para resolver este tipo de solicitudes es de seis meses.

## **2.2 Conducta de la administración**

En el presente caso, el Ayuntamiento de Ibi nos comunica en su informe de fecha 16/03/2026, que efectivamente, con fecha 02/09/2025, un informe de la Técnico de Recursos Humanos de ese Ayuntamiento proponía la devolución del ingreso realizado por el promotor de la queja con fecha 20/12/2021, por importe de 75€. Pero, la situación del personal del departamento de Intervención y Tesorería es totalmente insuficiente para tramitar todas las tareas solicitadas, al existir una plaza de administrativo sin cubrir y tres funcionarios de baja, entre ellos el interventor. No obstante, se ha iniciado el expediente 1776185Z de devolución de ingresos indebidos de la tasa citada, pero no se podrá ultimar hasta que no se haya cubierto la plaza del interventor. Frente a esta justificación, conviene recordar al Ayuntamiento competente su responsabilidad en la tramitación de los expedientes tal como establece el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: “Los titulares de las unidades

administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos”.

Por todo ello, no está justificada la actuación del Ayuntamiento de Ibi que después de haber transcurrido casi ocho meses, no había resuelto la solicitud del interesado, por lo que entendemos que la conducta de la administración omitiendo el deber de dictar una resolución expresa en el plazo legalmente establecido a dicha solicitud (art. 221.1 en relación con el art. 220.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria) constituye una práctica irregular que no puede ser admitida por las instituciones que, como el Síndic de Greuges, deben velar por los derechos fundamentales de los ciudadanos.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos la siguiente consideración al Ayuntamiento de Ibi:

**RECOMENDAMOS al AYUNTAMIENTO DE IBI** que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la presentación del escrito solicitando la devolución de ingresos indebidos de fecha 29/08/2025, proceda de manera urgente a resolverlo de forma expresa y notificarlo al autor de la queja.

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