

"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 2601427
Materia Urbanismo
Asunto Falta de respuesta a solicitud de rectificación del trazado de un camino en Registro

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 20/03/2026, la persona promotora del expediente interpuso una queja en la que manifestaba su reclamación por la respuesta ofrecida por el Ayuntamiento de Alcoy a la solicitud que formuló en fecha 14/05/2025, solicitando la emisión de un «informe municipal en el que se reconozca que el camino titularidad municipal es el que se ha demostrado en este informe y no el que refleja Catastro en la actualidad».

La interesada expuso que el Ayuntamiento de Alcoy le comunicó que se había remitido su escrito a la Gerencia Territorial del Catastro en Alicante, dado que «no corresponde a este Ayuntamiento tramitación de dicha petición». Dicha conclusión no aparecía motivada y no se informaba de las causas por las que no procedía, en consecuencia, emitir el informe solicitado.

1.2. El 30/03/2026, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Alcoy que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «la posible falta de congruencia y motivación de la respuesta emitida ante la petición concreta y bien delimitada por la persona interesada en relación con la emisión de un informe. En el caso de que se concluya que no se dio respuesta a lo solicitado, expondrá las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y ofrecer a la ciudadana una contestación en la que, de manera motivada y según lo que corresponda a la vista de las normas aplicables, se le indique si procede la emisión del informe solicitado (emitiéndose en ese caso el mismo y notificándose a la interesada) o no procede, justificándose entonces esta conclusión».

1.3. El 23/04/2026 tuvo entrada en el registro de esta institución una comunicación del Ayuntamiento de Alcoy (que no podemos considerar que constituya el informe que fue requerido) por la que se indicaba:

Vista la solicitud presentada por Vd. le comunicamos que no corresponde a este Ayuntamiento tramitación de dicha petición.
Hemos remitido su petición a la Gerencia Territorial del Catastro en Alicante, para que proceda a su estudio y tramitación.
Le adjuntamos el justificante del envío a dicho organismo.

En un documento adjunto se ampliaba la información ofrecida, indicando:

Atès que es tractava d'un assumpte competència del servei de Cadastre del Ministeri d'Hisenda, en va remetre a la Gerència Territorial del Cadastre d'Alacant, com a administració competent en aquesta matèria. Aquest trasllat d'administració es va

comunicar a la persona interessada per seu electrònica en data 1 de juliol de 2025, i la notificació va ser acceptada en data 6 de juliol. Us adjuntem còpia de la notificació enviada

1.4. Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido al Ayuntamiento de Alcoy, ni consta que este haya solicitado la ampliación del plazo para emitirlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad municipal a la hora de emitir una respuesta expresa, congruente y motivada respecto de las peticiones formuladas por aquella.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a que las administraciones públicas ofrezcan en los plazos legalmente establecidos una respuesta expresa, congruente y motivada a los escritos que se presenten ante las administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado el Ayuntamiento de Alcoy sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por esta cuando señala que no ha obtenido una respuesta expresa, congruente y motivada a su escrito de 14/05/2025, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces.

Tal y como se aprecia de la lectura de los antecedentes del expediente, el presente procedimiento de queja fue iniciado a la vista de la reclamación presentada por la ciudadana indicando que el Ayuntamiento de Alcoy había remitido su escrito de fecha 14/05/2025, en el que solicitaba de dicha administración local la emisión de un informe, a la Dirección del Catastro en Alicante, sin haber motivado adecuadamente por qué no era posible acceder a la emisión del informe solicitado.

Por ello, en el presente caso admitimos la queja dejando bien claro en la resolución de inicio de investigación que dicha admisión no se basaba en la falta de emisión de una respuesta (inactividad) sino en el incumplimiento de la obligación de que la respuesta emitida fuera no solo expresa, sino también congruente y motivada.

Ello llevó a que, como se ha expuesto, se solicitase información al Ayuntamiento de Alcoy la siguiente información:

(...) posible falta de congruencia y motivación de la respuesta emitida ante la petición concreta y bien delimitada por la persona interesada en relación con la emisión de un informe. En el caso de que se concluya que no se dio respuesta a lo solicitado, expondrá las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y ofrecer a la ciudadana una contestación en la que, de manera motivada y según lo que corresponda a la vista de las normas aplicables, se le indique si procede la emisión del informe solicitado (emitiéndose en ese caso el mismo y notificándose a la interesada) o no procede, justificándose entonces esta conclusión

Como se ha señalado, transcurrido el plazo de un mes desde que la administración recibió la mentada resolución de inicio de investigación, no hemos obtenido una respuesta a esta específica,

concreta y bien delimitada cuestión. Por el contrario, tan sólo se ha informado de que nuestra petición de informe ha sido remitida a la Dirección General del Catastro.

No alcanzamos a entender esta respuesta. Si el Síndic de Greuges hubiese considerado preciso reclamar información al Catastro hubiese remitido la queja al Defensor del Pueblo (dado nuestra falta de competencia para supervisar la actuación de órganos de la administración del Estado). Si no se hizo es porque, como se ha expuesto, el objeto de la queja no es la actuación de este organismo estatal, sino la determinación de si la persona interesada vio satisfecho su derecho a recibir **una respuesta expresa, congruente y motivada del Ayuntamiento de Alcoy**.

Dado que el Ayuntamiento de Alcoy no ha remitido un informe sobre esta cuestión, no podemos sino concluir que la actuación desplegada no tuvo en cuenta esta cuestión y que, por lo tanto, implicó una vulneración del derecho de la persona interesada a obtener una respuesta congruente y motivada.

En este sentido, resulta preciso recordar que el artículo 88 (Contenido) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas determina que «la resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo» y que «en los procedimientos tramitados a solicitud del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la Administración de incoar de oficio un nuevo procedimiento, si procede».

El apartado tercero de este precepto indica que «las resoluciones contendrán la decisión, que será motivada en los casos a que se refiere el artículo 35. Expresarán, además, los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro que estimen oportuno».

Por su parte, el citado artículo 35 de esta misma norma procedimental determina que «serán motivados, con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho (...) «los actos que limiten derechos subjetivos o intereses legítimos».

Por otra parte, es preciso tener en cuenta el reconocimiento y vigencia del derecho a una buena administración en nuestro Ordenamiento Jurídico.

El artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat 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».

La vigencia de esta disposición (en conexión con lo establecido en el artículo 8 del citado Estatuto de Autonomía y el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) 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, congruente y motivada, en el marco del **derecho a una buena administración**.

Tal y como ha expuesto el Tribunal Supremo en su sentencia 1667/2020, de 3 de diciembre, «el principio a la buena administración (...), merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación (...)». El Alto Tribunal ha afirmado, en consecuencia, que «la efectividad de dicho principio comporta una indudable carga obligacional para los órganos administrativos a los que se les impone la necesidad de someterse a las más exquisitas exigencias legales en sus decisiones, también en las de procedimiento (...)» (sentencia de 3 de diciembre de 2020, rca. 8332/2019: ECLI:ES:TS:2020:4161).

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.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución, se demore indebidamente en emitirla o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución.

Finalmente, consideramos preciso destacar que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, faculta a este para instar a las administraciones públicas a «resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial».

Las defensorías del pueblo hemos expuesto, respecto de esta cuestión, lo siguiente ([Documento de conclusiones técnicas de las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, “La labor de las defensorías del pueblo en la promoción de la buena administración”](#), págs. 21 y ss.):

El art. 41.2 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea dispone que el derecho a una buena administración incluye, en particular, la obligación de la Administración de motivar sus decisiones.

La motivación debe ser clara, concreta, comprensible y con expresa referencia al supuesto individual al que se refiere. Es el llamado **principio de relevancia**, conforme al cual las actuaciones administrativas habrán de adoptarse en función de los aspectos más relevantes, sin que sea posible, como fundamento de la decisión que proceda, valorar únicamente aspectos de escasa consideración. Se debe reclamar al personal funcionario que identifique el o los aspectos más relevantes en cada decisión, resolviendo desde esos parámetros y excluyendo las cuestiones accesorias o tangenciales.

Asimismo, el procedimiento administrativo debe suponer una **ponderación**, una toma en consideración cuidadosa y diligente de los elementos relevantes para la defensa de los interesados y el adecuado servicio a los intereses generales. Esa ponderación puede no producirse adecuadamente, siendo un problema jurídico sustancial tanto la omisión como

la falta de diligencia debida (o debido cuidado) en su cumplimiento (no generar alternativas, no contestar alegaciones, no explicar los criterios...) y la incongruencia entre la solicitud, la decisión y la motivación. Cabe añadir que debemos conectar el tema de la motivación no ya con su mera existencia, sino con lo que se denomina la **«calidad de la motivación»**, proporcional a la entidad de la intervención administrativa y a la persona destinataria. Siempre con especial atención a los colectivos vulnerables, para desplegar una mayor exigencia de claridad y pedagogía.

El lenguaje claro actúa aquí como elemento de equidad y de eliminación de barreras, cuestión que después abordaremos con más detenimiento. No se debe entender la motivación como un gesto arrogante de poder que busca abrumar a la persona que se dirige a la Administración citando disposiciones legales, enervando así su capacidad de oposición o réplica, sino como una exposición clara de argumentos y motivos, con razones sustentadas en el caso concreto, que permite excluir la arbitrariedad de la decisión y la desviación de poder.

La claridad tiene mucho de **empatía**. No basta con la corrección, es preciso tener en cuenta no solo qué se dice, ni siquiera cómo se dice, sino también a quién. La claridad supone ponerse en el lugar del otro, lo que hace del lenguaje una acción responsable que, ante todo, responde porque anticipa y evita las dificultades de inteligibilidad. Y esto conecta con la necesidad de modular la actuación administrativa en función de la persona destinataria, especialmente, como se ha señalado, si se trata de colectivos vulnerables.

En la misma línea se puede argumentar la necesidad de la claridad, como signo de respeto a la persona y presupuesto de una buena comunicación. Abre las puertas a una respuesta, facilita la contraargumentación y permite a la persona defender sus intereses. Supone entender el procedimiento administrativo menos como una imposición y más como una conversación

Asimismo, en este documento han expuesto (pág. 5):

Por ello, la buena administración no es solo cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; sino también satisfacer las necesidades de las personas y cumplir la función de servir, que es propia de la Administración y de las personas que la integran.

Consecuencia de ello es que este concepto eleva a la categoría de requisito central de la actividad de las personas servidoras públicas la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, la labor de ponerse constantemente en su lugar a la hora de analizar lo que plantea y ofrecerle una solución. Se trata, en resumidas cuentas, de maximizar la vinculación ética y la sensibilidad social.

Precisamente por ello, acoge en su seno y trata de hacer reales y efectivos mediante una actuación proactiva de la Administración y de las personas que la integran diversos derechos ya reconocidos por la legislación

Por ello, las defensorías del pueblo, en el [Decálogo aprobado en el marco de sus XXXVII Jornadas de Coordinación](#), señalaron que:

1. La buena administración exige situar a la ciudadanía en el centro de las actuaciones de las administraciones públicas, garantizando un trato justo y equitativo en todas sus interacciones. Las y los servidores públicos, en el ejercicio de potestades y funciones públicas, deben actuar con empatía y sensibilidad social, de manera proactiva,

- poniéndose en el lugar de las personas intervinientes en cada caso facilitando el ejercicio de sus derechos.
2. La buena administración exige también que todas las actuaciones administrativas se realicen con la diligencia debida, evitando disfunciones, y utilizando los recursos de manera óptima para lograr los resultados deseados.
 3. La buena administración es incompatible con la falta de respuesta, la motivación insuficiente y la inacción administrativa, que no sólo son ejemplos de mala administración, sino que suponen un incumplimiento de las obligaciones legales, pudiendo generar situaciones de grave indefensión.

Finalmente, debemos destacar que la **Ley Orgánica 5/2024, de 11 de noviembre, del Derecho de Defensa** (en adelante, LODD) ha destacado en su preámbulo que «el derecho a la defensa está íntimamente relacionado con el Estado de Derecho. Junto con la tutela judicial efectiva, constituye uno de los derechos básicos de protección de la ciudadanía».

Ello lleva a que el artículo 2 LODD prescriba que «el derecho de defensa comprende el conjunto de facultades y garantías, reconocidas en el ordenamiento jurídico, que permiten a todas las personas, físicas y jurídicas, proteger y hacer valer, con arreglo a un procedimiento previamente establecido, sus derechos, libertades e intereses legítimos en cualquier tipo de controversia ante los tribunales y administraciones públicas, incluidas las diligencias de investigación del Ministerio Fiscal, o en los medios adecuados de solución de controversias regulados en la normativa de aplicación».

Por su parte, el artículo 3 (Contenido del derecho de defensa) LODD determina que

El derecho de defensa incluye, en todo caso, el derecho (...) a que se dicte una resolución congruente y fundada en Derecho (...). El derecho de defensa incluye, también, las facultades precisas para conocer y oponerse a las pretensiones que se formulen de contrario (...) y al acceso a un proceso público con todas las garantías, sin que, en ningún caso, pueda producirse situación alguna de indefensión».

Debemos destacar que el apartado 7 de este artículo 3 LODD establece que «los principios establecidos en este artículo resultarán aplicables, con sus especificaciones propias, al derecho de defensa cuando se ejercite una acción, petición o controversia ante las administraciones públicas (...)».

Finalmente, tenemos en cuenta que el artículo 12 (Protección del derecho de defensa) LODD determina que «las personas tienen derecho a que las actuaciones procedimentales por parte de los poderes públicos, incluidas las que se realicen por medios electrónicos, se lleven a cabo con todas las garantías de su derecho de defensa, incluida la accesibilidad universal».

Con ello, esta institución no entra a determinar si el Ayuntamiento de Alcoy debía o no emitir el informe solicitado, sino que se centra en destacar la necesidad, si estimó que no ostentaba ninguna competencia en la cuestión expuesta y no procedía dicha emisión del informe, de motivar clara y comprensiblemente dicha conclusión y notificarla a la persona interesada, para que esta pudiera conocer los argumentos en los que se basaba y pudiera recurrirlos, en caso de discrepancia.

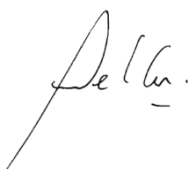
3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos al **Ayuntamiento de Alcoy** las siguientes consideraciones:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa, congruente y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración.
2. **RECOMENDAMOS** que proceda, si no lo hubiera hecho ya, a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada al escrito presentado por la persona interesada en fecha 14/05/2025, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas en el mismo y notificándole la resolución que se adopte, con expresión de las acciones que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.
3. **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.

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