

"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 2601514
Materia Procedimientos administrativos
Asunto Procedimientos administrativos. Falta de respuesta

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 26/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601514. La persona interesada presentaba una queja por falta de respuesta al escrito presentado el 13/12/2025 por el que solicita la firma de un convenio con la Dirección General de Policía para la instalación de un punto de actualización de documentación para renovación y cambio de clave de los certificados electrónicos.

Por ello, el 26/03/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Villajoyosa que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

La petición de informe fue notificada el 07/04/2026 sin que dentro del plazo concedido de un mes se haya recibido en esta institución el informe solicitado.

Esta circunstancia nos impide contrastar las manifestaciones realizadas por la persona titular de la queja que, por tanto, habrán de tenerse por ciertas

2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa concreta por investigar es la falta de respuesta al escrito presentado el 13/12/2025 por el que solicita la firma de un convenio con la Dirección General de Policía para la instalación de un punto de actualización de documentación para renovación y cambio de clave de los certificados electrónicos.

El Ayuntamiento de Villajoyosa no ha emitido el informe solicitado y por tanto dicha circunstancia impide al Síndic conocer y valorar las razones por las que no se ha dado respuesta a la persona interesada; en definitiva, impide conocer y valorar las razones por las que la administración ha incumplido su obligación legal de resolver en plazo los procedimientos mediante el dictado de la resolución que proceda y su notificación al interesado.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- El derecho a obtener respuesta dictada por el órgano competente, completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que puedan interponerse y dentro de un plazo razonable, en este caso en el plazo general de tres meses.

- Con ello se ha vulnerado su 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 solicitud planteada en el escrito que el titular de la queja dirige al Ayuntamiento de Villajoyosa se trata de una manifestación del ejercicio del derecho de petición.

El derecho de petición se encuentra reconocido, como derecho fundamental, en el artículo 29 de la Constitución española. Dicho precepto remite a la ley la regulación del modo en que el mismo ha de ejercerse y los efectos que produce su ejercicio.

Esto último es lo que cumple la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición que en su artículo 9 establece respecto a la tramitación de los escritos de petición fija que *“La declaración de inadmisibilidad será siempre motivada y deberá acordarse y notificarse al peticionario en los cuarenta y cinco días hábiles siguientes al de presentación del escrito de petición. Cuando la inadmisión traiga causa de la existencia en el ordenamiento jurídico de otros procedimientos específicos para la satisfacción del objeto de la petición, la declaración de inadmisión deberá indicar expresamente las disposiciones a cuyo amparo deba sustanciarse, así como el órgano competente para ella.*

2. En otro caso, se entenderá que la petición ha sido admitida a trámite.”

Y el artículo 11 de la citada Ley orgánica establece que *“Una vez admitida a trámite una petición, la autoridad u órgano competente vendrán obligados a contestar y a notificar la contestación en el plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha de su presentación. Asimismo, podrá, si así lo considera necesario, convocar a los peticionarios en audiencia especial”*

El artículo 21 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (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, todo ello en el plazo máximo que establezca una norma con rango de ley y cuando esto no se produzca 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.

El Tribunal Supremo en sentencia número 1421/2020 de 28/05/2020 en relación con la obligación de las Administraciones Públicas de resolver se pronunció en los siguientes términos:

“Como muchas veces ha reiterado este Tribunal Supremo, el deber jurídico de resolver las solicitudes, reclamaciones o recursos no es una invitación de la ley a la cortesía de los órganos administrativos, sino un estricto y riguroso deber legal que obliga a todos los poderes públicos, por exigencia constitucional (arts.9.1; 9.3; 103.1 y 106 CE), cuya inobservancia arrastra también el quebrantamiento del principio de buena administración, que no sólo juega en el terreno de los actos discrecionales ni en el de la transparencia, sino que, como presupuesto basal, exige que la

Administración cumpla sus deberes y mandatos legales estrictos y no se ampare en su infracción - como aquí ha sucedido- para causar un innecesario perjuicio al interesado”

Además, 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 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, (LPACAP).

El principio de buena administración o “derecho a una buena administración”, no puede ser una mera fórmula vacía de contenido, sino que se traduce en una serie de deberes exigibles a la Administración entre los que se encuentran el derecho a la tutela administrativa efectiva y el derecho a una resolución administrativa adoptada en un plazo razonable. En relación con este segundo derecho, como ha quedado establecido, una dilación que carezca de justificación o una falta de respuesta, debe constituir una vulneración del principio de buena administración.

Finalmente, cabe recordar el contenido del artículo 37 de la Ley 2/2021, de 6 de marzo, del Sindic 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 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 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:

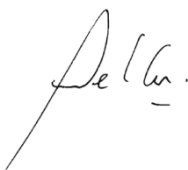
AL AYUNTAMIENTO DE VILLAJYOYA

- 1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Sindic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa 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.
3. **ADVERTIMOS** que debe dar respuesta a la solicitud de la firma de un convenio con la Dirección General de Policía para la instalación de un punto de actualización de documentación para renovación y cambio de clave de los certificados electrónicos realizada por la persona titular de la queja mediante escrito de 13/12/2025, a la mayor brevedad posible y en todo caso en el plazo de 15 días.

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