

"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 2601527
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Falta de respuesta a reclamaciones presentadas por ciudadanos

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 2601527. La persona interesada presentaba una queja por falta de respuesta del Ayuntamiento de Jijona a las reclamaciones presentadas el 15/09/2011, 28/03/2023 y 10/10/2025 relacionadas con el cementerio municipal: exponía que en el nicho colindante a uno cuyo uso tenía asignado se había colocado una lápida cuyo tamaño era superior al reglamentariamente permitido; además señalaba que en otro de sus nichos se habían producido desperfectos causados por el paso del carro, rompiéndose parte del alfeizar.

Por ello, el 30/03/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Jijona 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 se haya recibido en esta institución el informe solicitado.

La ausencia de informe nos impide contrastar las alegaciones realizadas por la persona promotora de la queja que, por tal motivo, habrán de tenerse por ciertas.

2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la falta de respuesta del Ayuntamiento de Jijona a las reclamaciones presentadas el 15/09/2011, 28/03/2023 y 10/10/2025 relacionadas con el cementerio municipal.

Desconocemos los motivos por los que el Ayuntamiento no ha dado respuesta al interesado, pues no nos ha remitido el informe que le solicitamos.

No obstante, en todo caso, sobre la Administración pesa la obligación, ante las solicitudes y reclamaciones que presenten los ciudadanos, de responder de forma expresa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que en su caso puedan interponerse y todo ello dentro de un plazo razonable. Así se establece en la normativa reguladora de los procedimientos administrativos, en especial en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP).

Sobre el plazo para responder al ciudadano, el precepto remite a la normativa reguladora del procedimiento de que se trate en cada caso, estableciendo de forma supletoria el plazo de 3 meses.

Esta falta de respuesta lesiona su derecho a la buena administración y su derecho a la tutela administrativa efectiva, pues el interesado desconoce los razonamientos de la Administración para denegar lo que le ha solicitado.

En el presente caso, no consta que se haya dado respuesta a la solicitud presentada por el interesado.

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, mediante una resolución dictada por el órgano competente, completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que puedan interponerse y dentro del plazo de 3 meses, a las reclamaciones presentadas los días 15/09/2011, 28/03/2023 y 10/10/2025 relacionadas con el cementerio municipal.
- 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.

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

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 JIJONA:

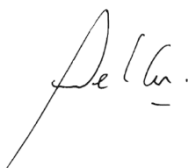
1. **RECORDAMOS EL DEBER** de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.
2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dar respuesta a las solicitudes que presenten los ciudadanos mediante una resolución dictada por el órgano competente, completa, congruente, motivada, con expresión de los recursos que puedan interponerse frente a la

misma y dentro del plazo señalado en la normativa reguladora del procedimiento de que se trate o, en su defecto, en el de 3 meses.

- 3. ADVERTIMOS** que, dado el tiempo transcurrido, a la mayor brevedad y en todo caso en el plazo de 1 mes, proceda a dar respuesta a las reclamaciones presentadas por la interesada los días 15/09/2011, 28/03/2023 y 10/10/2025 relacionadas con el cementerio municipal.

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