

**Resolución sobre obligación de atender eficazmente a la ciudadanía.
EQ-2465/2022: Recordatorio de deberes legales remitido al Ayuntamiento de Granadilla de Abona, de actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa y Recomendación de que se superen las deficiencias apreciadas en los servicios de atención a la ciudadanía, de manera que se garantice la necesaria prestación de un servicio público efectivo y de calidad y se acuerde conceder cita presencial al reclamante a efectos de que se solventen las dudas técnicas y jurídicas que afectan al pleno derecho de su propiedad.**

Estimado Alcalde Presidente:

Nuevamente nos dirigimos a Vd., en relación con la queja que se tramita en la Diputación del Común con la referencia más arriba indicada,

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes

A N T E C E D E N T E S

I.- En fecha 26 de octubre de 2022, el reclamante presenta queja ante esta institución, denunciando la inactividad de esa corporación y la falta de atención administrativa a las diversas consultas que ha realizado durante años y las solicitudes de cita presencial que ha interesado, en relación a una parcela de su propiedad, afectada por un Proyecto de Reparcelación.

II.- Valorada la documentación presentada, se admitió a trámite y en fecha 18 de noviembre se solicitó informe a esa corporación, resultando necesario reiterar la petición el día 9 de enero de 2023.

III.- En fecha 23 de enero, se remite informe que indica que *“el interesado es propietario de una parcela que se ha visto afectada con la entrada en vigor del Plan General de Ordenación de 2005 (...) como un Suelo Urbano No Consolidado, que se viene desarrollando a través del Sistema Público de Cooperación, en el que el Ayuntamiento aprueba la Reparcelación del Ámbito. Dichos documentos se encuentran en tramitación y hasta tanto no se aprueben definitivamente y se encuentre en ejecución la urbanización, quedan suspendidas las licencias en aplicación de la Ley del Suelo de Canarias”*.

IV.- Del indicado informe, se dio traslado al reclamante para su conocimiento, quien presentó alegaciones, insistiendo en la necesidad de ser atendido de manera presencial por los técnicos y los responsables de la corporación.

(...) A la vista de los hechos reseñados, estimo necesario realizar las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera.- De las competencias de la Diputación del Común La Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.-

El artículo 57 de la LO 1/2018, de Reforma del Estatuto de Autonomía de Canarias, dispone “1. La Diputación del Común es la alta instancia comisionada del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas y supervisará las actividades de las administraciones públicas canarias, de acuerdo con lo que establezca la ley. 2. En el cumplimiento de sus funciones podrá solicitar la colaboración de toda clase de autoridades, organismos, funcionarios y entidades de cualquier Administración Pública, con sede en la Comunidad Autónoma de Canarias”

En relación a lo indicado en el apartado anterior, el artículo 16 de la Ley 7/2001, de 13 de julio, del Diputado del Común, establece que: “El Diputado del Común, en cumplimiento de lo previsto en el Estatuto de la Autonomía de Canarias, realizará las siguientes funciones: a) Defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos reconocidos en la Constitución, frente a la vulneración producida por acciones u omisiones de las administraciones públicas canarias. b) Supervisión de la actividad de las administraciones públicas canarias (...)”

Contempla el artículo 22 de la Ley 7/2001 de 31 de julio que las actuaciones del Diputado del Común, en el ámbito de sus funciones, podrán iniciarse de oficio o a instancia de parte, siendo esta una queja iniciada a instancias de un particular que presentó queja ante la Institución.

Segunda.- De los principios generales del derecho administrativo

Establece el artículo 103.1 de la Constitución Española que “La Administración Pública sirve con objetividad a los intereses generales y actúa de acuerdo a los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho”.

En el mismo sentido, dispone la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, en su artículo 6.1 que “Las entidades locales sirven con objetividad los intereses públicos que les están encomendados y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, descentralización desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho”.

En relación con lo anterior, la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo Común de las Administraciones públicas, establece en sus artículos 20 y 21 como principios fundamentales del derecho administrativo, la responsabilidad de la tramitación y la obligación de resolver.

En concreto, el artículo 20 prevé “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 en 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 (...)

De la misma manera, el artículo 21 del citado cuerpo legal prescribe que “La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación”.

Tercera.- A pesar del problema de fondo que afecta al reclamante, parece desprenderse que lo más que le preocupa y demanda de la administración, es la falta de atención personalizada por parte del personal técnico y/o político del ayuntamiento.

Si bien es cierto, la corporación en su informe no hace referencia alguna a si ha concedido o no la cita presencial solicitada por el interesado y en su caso, la razón por la que no ha concedido.

Aunque esta institución comprende que los medios personales con que cuentan los ayuntamientos son limitados y frecuentemente muy escasos para poder atender todas las necesidades vecinales, es notorio el hecho de que la falta de atención personalizada ha incrementado las dudas y la preocupación del interesado.

No obstante, la obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas dimanada directamente del mandato del artículo 103 de la Constitución que señala que la actuación de la Administración debe servir a los intereses de los ciudadanos, no debiendo repercutir las deficiencias de la actuación administrativa sobre los mismos, lesionando sus legítimos derechos, pues incumbe a las Administraciones Públicas regirse en sus actuaciones por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos.

Por ello, esta institución insiste ante ese ayuntamiento en que debe adoptar medidas de eficacia en su funcionamiento en materia de personal, y que parece que resulta imprescindible llevar a cabo para agilizar la tramitación y resolución de los asuntos que sean planteados, determinando de manera concreta cuáles son las necesidades reales de personal de ese ayuntamiento y con ello dar satisfacción a los legítimos intereses de los ciudadanos.

En este sentido, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público señala expresamente que incumbe a las administraciones regirse en sus actuaciones por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos, pues es una obligación de la Administración habilitar los medios personales y materiales precisos para cumplir con los plazos previstos en la norma.

En virtud de los antecedentes y de las consideraciones expuestas, de conformidad con el art. 57.1 del Estatuto de Autonomía de Canarias y del art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, SE RESUELVE remitir a V.I. el siguiente,

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa.

Y la siguiente,

RECOMENDACIÓN

- De que se superen las deficiencias apreciadas en los servicios de atención a la ciudadanía, situación que se aleja mucho de la necesaria prestación de un servicio público efectivo y de calidad, incompatible con el derecho de buena Administración

De conformidad con el art. 37.3 de la referida Ley del Diputado del Común, que señala: “En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. Aceptada la resolución, se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales.”