

Expediente nº: 495/2025

Providencia de Alcaldía

Procedimiento: Aprobación de un Convenio

Asunto: Respuesta a la queja presentada por la ciudadana con DNI 42885365-W

Fecha de iniciación: 23/04/2025

Documento firmado por: Alcaldía

DIPUTACIÓN DEL COMÚN
C/. O'DALY, 28
38700 SANTA CRUZ DE LA PALMA

Ilustrísima Sra. Diputada del Común,

En relación con la queja presentada por la ciudadana con número de DNI 42885365-W ante esa Institución, que ha quedado registrada con la referencia de expediente **Q25/931**, (en la que manifiesta su disconformidad con el trato recibido al contactar con esta administración en relación con una solicitud de certificado de servicios prestados, se informa lo siguiente:

En cuanto a los plazos administrativos, la solicitud del certificado fue registrada en esta administración el día 3 de marzo de 2025 a las 10:39 h. De conformidad con el artículo 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la administración dispone de un máximo de tres meses para resolver las solicitudes formuladas por los ciudadanos, salvo que la normativa específica del procedimiento establezca otro plazo. Por tanto, tanto a la fecha del contacto telefónico de la interesada, como en fecha actual, el procedimiento se encuentra dentro del plazo legal para su tramitación.

En relación con la naturaleza del puesto de la persona que atendió la llamada, que fue la Secretaria-Interventora municipal, aclarar que su función no implica, salvo en situaciones excepcionales o por ausencia de personal específico, la atención directa al público, tarea que recae en los servicios de registro o atención ciudadana.

En cuanto a las circunstancias del contacto telefónico, según refiere la Secretaria-Interventora municipal, durante la conversación telefónica mantenida con la interesada percibió desde el inicio un tono elevado y recriminatorio por parte de la misma, quien manifestó su descontento por no haber recibido aún el certificado solicitado, refiriéndose a que "ya iba para un mes" desde la presentación de la solicitud. En ese contexto, y teniendo en cuenta la situación de carga de trabajo del personal del Ilmo. Ayuntamiento de Betancuria, se le indicó que, si tenía alguna consulta, debía formularla de manera breve, y se le recordó que el certificado le sería remitido dentro del plazo correspondiente.

Como consideración final, la Secretaria-Interventora lamenta que la interesada haya interpretado la conversación como un trato inadecuado. No obstante, se reitera que aunque es deber de todo empleado público tratar con respeto y corrección a la ciudadanía, como dispone el artículo 13 de la Ley 39/2015, igualmente el artículo 21 de la misma ley establece las obligaciones de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas, entre estas obligaciones se incluye la de respetar la normativa vigente y colaborar con la Administración en el cumplimiento de sus funciones. Aunque este artículo no menciona explícitamente el respeto hacia los empleados públicos, la obligación de respetar la normativa implica también un comportamiento respetuoso hacia las personas que desempeñan funciones públicas. Según aclara la Secretaria-Interventora, en ningún momento se le negó la información a la solicitante, ni se incurrió en desatención, sino que se le instó a esperar el tiempo reglamentario para la resolución de su solicitud.

Sin otro particular, y esperando que esta respuesta contribuya a esclarecer los hechos planteados, esta Administración queda a su disposición para cualquier información adicional que se requiera.

Atentamente,
El Alcalde-Presidente,

Dº. Enrique Cerdeña Méndez.

