



Conselleria de Sanidad Universal y Salud
Pública
Hble. Sra. Consellera
C/ Misser Mascó, 31-33
Valencia - 46010 (Valencia)

=====
Ref. queja núm. 1613218
=====

(Asunto: **Respuesta expresa incompleta**).

(S/Ref. Dirección General de Innovación, Investigación, Tecnología y Calidad. Exp. 3678. AMA/CDR/AP).

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de su escrito por el que nos remite informe en relación a la queja de referencia formulada por D. (...).

El autor de la queja en su escrito inicial, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

(...) En fecha **23 de SET.2016** presenté una Solicitud de **AUDIENCIA** dirigida al Ilmo. Sr. Subsecretario de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública. En la misma solicitud, le incluía una **QUEJA por la demora de 16 meses en dar respuesta a otro escrito anterior**. Se adjunta copia (DOC.1).

Esta vez, con prontitud (04.10.16), el Ilmo. Sr. Subsecretario responde a la solicitud de audiencia en los términos que ha considerado, declinando escuchar personalmente al interesado. **Pero, no incluye ninguna respuesta a la QUEJA por la DEMORA de 16 meses en dar respuesta al escrito en cuestión; la OMITE. Se adjunta copia (DOC.2).**

Por lo expresado, elevo la presente **QUEJA** ante VE por:

La falta de respuesta expresa al escrito presentado en fecha 23 de SET 2016, al haberse omitido el punto 1; DEMORA en dar respuesta a un escrito presentado 16 meses antes.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

(1) Artículo 31. Criterios de calidad básicos para la tramitación y gestión de las quejas y sugerencias La tramitación y gestión.

La tramitación y gestión de las quejas o sugerencias se ajustarán a los siguientes criterios:

| | | |
|--|--------------------------------------|------------------|
| La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com | | |
| Código de validación: ***** | Fecha de registro: 10/04/2017 | Página: 1 |
| C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es | | |

4. El proceso de gestión habrá de ser **objetivo**, tanto para quien la formula, como para la persona, unidad o departamento, sobre los que recae, **debiendo investigarse, aunque sea sucintamente**, todas las **evidencias** que sean relevantes para la resolución justa de la queja.

5. Las respuestas serán personalizadas, abordando todo el contenido planteado en la queja, **incluyendo una referencia a los informes, en su caso, recabados.**

7. La respuesta contendrá, en su caso, **expresión de las acciones que se promoverán para corregir los defectos origen de la queja**, o para materializar las iniciativas sugeridas que se decida aceptar.

(1) DECRETO 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

Admitida a trámite la queja, solicitamos de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública información suficiente y, en especial, sobre la falta de respuesta expresa en su contestación de fecha 4/10/2016 a la queja relativa a la demora de 16 meses en dar respuesta expresa al escrito del autor de la queja de fecha 27/05/2015.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a través de la Dirección General de Innovación, Investigación, Tecnología y Calidad, nos comunicó en fecha 14/12/2016 lo siguiente:

En relación a su escrito con registro de entrada de fecha de 14 de noviembre de 2016, relativo a la queja núm. 1613218, formulada por D. (autor de la queja) **presentada por la falta de respuesta y resolución final de la queja formulada el 4/10/2016, lamentamos profundamente haber tardado tanto tiempo en contestar al ciudadano. Pensamos que, dado el elevado número de escritos presentados con el mismo nombre, ha debido de producirse una confusión por entender que se trataba de una queja ya contestada con anterioridad.**

Nos comprometemos a que estos hechos no vuelvan a ocurrir. En lo sucesivo, extremaremos al máximo las gestiones necesarias para agilizar la obtención de la información que se precisa, para poder dar respuesta, dentro del plazo fijado en el **Decreto 41/2016**, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector instrumental.

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 02/04/2017 (dos).

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente. De lo actuado se desprende lo siguiente:

- Que en fecha 23/09/2016 el interesado solicitó al Subsecretario de esa Conselleria “considere la presente, como QUEJA por la demora de 16 meses en dar

respuesta expresa al escrito presentado por mí el 27 de mayo de 2015 y obtenida con fecha 16 SEP 2016” asimismo solicitaba “la concesión de audiencia personal directa con VE, a la mayor brevedad y urgencia, en evitación de trabajo añadido”.

- Que obtuvo respuesta expresa en fecha 4/10/2016 si bien en la misma solo se hacía referencia a la solicitud de audiencia.

En primer lugar, no resulta ocioso recordar el inexcusable deber de resolver, impuesto a las Administraciones Públicas en el art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en el que se afirma, con una claridad meridiana, que la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos, y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación.

En este sentido, el Artículo 35.1 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público establece el plazo de respuesta de las quejas:

Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el registro general de la respectiva Conselleria afectada. La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

Aclarado lo anterior, el objeto del presente expediente de queja se centra en el contenido de la respuesta de fecha 4/10/2016 recibida de la administración sanitaria en la que no se hace referencia a la “(...) la DEMORA de 16 meses en dar respuesta al escrito en cuestión”.

A este respecto, del informe remitido a esta institución en fecha 14/12/2016 se desprende que la administración sanitaria justifica la demora en dar respuesta (16 meses) al escrito del interesado de fecha 27/05/2015 en los siguientes términos:

(...) Pensamos que, dado el elevado número de escritos presentados con el mismo nombre, ha debido de producirse una confusión por entender que se trataba de una queja ya contestada con anterioridad.

Sin perjuicio de lo anterior, sobre esta cuestión, le ruego considere los argumentos que a continuación le expongo que son el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

Consideramos que la Administración no sólo debe dictar una resolución expresa en contestación a las solicitudes presentadas por los ciudadanos, sino que esa resolución también debe ser congruente con lo solicitado, es decir, debe dar cumplida respuesta a todas y cada una de las cuestiones planteadas. La Ley 39/2015 en su artículo 88 apartado 2 expresa claramente que la resolución que ponga fin al procedimiento «decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados» y aquellas otras derivadas del mismo, debiendo ser la resolución congruente con las peticiones formuladas.

A este respecto, el artículo 31 apartado 5 del Decreto del Consell 41/2016 relativo a los criterios de calidad básicos para la tramitación y gestión de las quejas y sugerencias establece:

Las respuestas serán personalizadas, **abordando todo el contenido planteado en la queja**, incluyendo una referencia a los informes, en su caso, recabados.

Desde esta perspectiva, esta Institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente todas las cuestiones planteadas en las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que

(...) es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.

En virtud de todo cuanto antecede, y atendiendo a las consideraciones expuestas en punto a la defensa y efectividad de los derechos y libertades comprendidos en los Títulos I de la Constitución y del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, consideramos oportuno **SUGERIR** a la **Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública** que estime, en casos como el analizado, el deber legal de dictar y notificar en plazo resolución expresa, motivada y congruente en contestación a todas las cuestiones planteadas.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta la sugerencia o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla, y ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución.

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 10/04/2017

Página: 4