

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2203839
Materia	Empleo
Asunto	Falta de respuesta expresa a recurso de alzada de 29/11/21 y a escrito de 11/07/22
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, (...) presentó un escrito, registrado el 05/12/2022, al que se le asignó el número de queja 2203839, en el que manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que en fecha 29/11/2021 interpuso recurso administrativo de alzada (registro de entrada 07SAG/2021/4876) contra la resolución de 29/10/2021 de la dirección general de enfermería de atención Primaria del Departamento de Salud Alicante Hospital General.
- Que en fecha 11/07/2022, a través del CERMI, dirigió escrito (registro de entrada 07SAG/2022/2718) a la dirección de enfermería del Atención Primaria del Departamento de Salud Alicante Hospital General.
- Que de ambos escritos no había recibido respuesta expresa de la administración sanitaria.

Admitida a trámite la queja, de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, esta institución solicitó en fecha 12/12/2022 a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre este asunto; y en particular sobre los extremos que detallamos a continuación:

- Primero. Motivos de la falta de respuesta expresa al recurso administrativo de alzada interpuesto por la autora de la queja en fecha 29/11/2021 (registro de entrada 07SAG/2021/4876) contra la resolución de 29/10/2021 de la dirección general de enfermería de atención Primaria del Departamento de Salud Alicante Hospital General
- Segundo. Motivos de la falta de respuesta expresa al escrito de fecha 11/07/2022 (registro de entrada 07SAG/2022/2718) que, a través del CERMI, dirigió la interesada a la dirección de enfermería del Atención Primaria del Departamento de Salud Alicante Hospital General.

El Síndic de Greuges, transcurrido con exceso el mes de plazo, no ha recibido el informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, ni la citada administración ha solicitado ampliación de plazo para la emisión del informe (art. 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Por otro lado, en fecha 26/01/2023 el Servicio de Atención Ciudadana de esta institución contactó con la autora de la queja para conocer si había recibido respuesta expresa de la administración sanitaria a los dos escritos que motivaron la presente queja. A este respecto, la interesada nos comunicó que no había recibido respuesta expresa de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

2 Consideraciones

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, centraremos la presente queja en los siguientes presupuestos de hecho:

Primero. La falta de respuesta expresa al recurso administrativo de alzada interpuesto por la autora de la queja en fecha 29/11/2021 (registro de entrada 07SAG/2021/4876) contra la resolución de 29/10/2021 de la dirección general de enfermería de atención Primaria del Departamento de Salud Alicante Hospital General y al escrito de fecha 11/07/2022 (registro de entrada 07SAG/2022/2718) que, a través del CERMI, dirigió la interesada a la dirección de enfermería del Atención Primaria del Departamento de Salud Alicante Hospital General.

Segundo. La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, no ha informado a este Síndic de lo actuado.

Una vez precisados los hechos anteriores, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedo definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 12/12/2022, estaba integrado por **la falta de respuesta expresa de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública al recurso administrativo de alzada interpuesto por la autora de la queja en fecha 29/11/2021 y a un escrito dirigido, a través el CERMI, en fecha 11/07/2022.**

En relación a la falta de resolución expresa del recurso administrativo de alzada interpuesto por la autora de la queja en fecha 29/11/2021 debemos partir de lo dispuesto en el art. 122.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece en relación al recurso administrativo de alzada que:

El plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de tres meses. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución, se podrá entender desestimado el recurso, salvo en el supuesto previsto en el artículo 24.1, tercer párrafo.

Respecto a la falta de respuesta expresa al escrito presentado por la persona interesada, a través del CERMI, en fecha 11/07/2022, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que

La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación.

En ambos casos (recurso de alzada y escrito) la Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

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 consecuencia, habría que coincidir en que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los Arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española), y que, tal y como ha expuesto el Síndic de Greuges en sus sucesivos informes

anuales a Les Corts Valencianes, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante, la vía administrativa.

Asimismo, esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la ley 39/2015, cuando señala que

los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos.

Por otra parte, debemos tener presente que el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que

todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable.

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que «los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...)», indicando que «los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes».

A su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que

toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que impone a las administraciones un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta, en el marco del derecho a una buena administración.

Tal y como ha expuesto el Tribunal Supremo en su sentencia 1667/2020, de 3 de diciembre, «*el principio a la buena administración (...), merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación (...)*».

Este derecho a una buena administración se conforma así como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución.

Llegados a este punto, 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 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 cuanto **a la actuación de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública en relación a la solicitud de información**, manifestar que todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 12/12/2022, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

La falta de respuesta supone ignorar el contenido del artículo 39. 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Generalitat Valenciana, que dispone lo siguiente:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos: (...) a) No se facilite la información o la documentación solicitada. (...)

En todo caso y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

Por último, indicar que la persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3. Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones a la **CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA**:

1. **RECOMENDAMOS** que, en casos como el analizado, extreme al máximo la aplicación del artículo 122.2 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en relación con los plazos de resolución y notificación del recurso administrativo de alzada que interpongan los/as ciudadanos/as.

En este sentido, le **RECOMENDAMOS** que, a la mayor brevedad, proceda a dictar resolución expresa al recurso administrativo de alzada interpuesto por la autora de la queja en fecha 29/11/2021 (registro de entrada 07SAG/2021/4876) contra la resolución de 29/10/2021 de la dirección general de enfermería de atención Primaria del Departamento de Salud Alicante Hospital General.

2. **RECOMENDAMOS** que, en situaciones como la presente, extreme al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 d octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Publicas.

En este sentido, le **RECOMENDAMOS** que, a la mayor brevedad, proceda a dar una respuesta expresa y directa al escrito de fecha 11/07/2022 (registro de entrada 07SAG/2022/2718) que, a través del CERMI, dirigió la interesada a la dirección de enfermería del Atención Primaria del Departamento de Salud Alicante Hospital General.

3. **RECORDAMOS LA OBLIGACION LEGAL** en lo que se refiere a la colaboración que deben prestar los poderes públicos; éstos están obligados legalmente a colaborar con el Síndic de Greuges en sus investigaciones sin que resulte necesario transcribir los preceptos legales que le imponen tal deber; facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

4. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la

aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

5. **NOTIFICAR** la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.
6. **PUBLICAR** esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana