

"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	2302184
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Falta de respuesta.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja

El 17/07/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302184, en el que se formulaba una queja por la falta de respuesta de la Administración autonómica competente a las solicitudes de información realizadas desde el Centro (...) en relación con el procedimiento a seguir para el cobro de unas cantidades que uno de los usuarios de la residencia, fallecido, adeudaba tras el cambio del bono residencia a prestación por dependencia.

El 17/08/2023 efectuamos un requerimiento de mejora a la promotora de la queja, advirtiendo de las funciones de esta institución y de que los conflictos que se plantean en el ámbito jurídico privado, como pudiera ser la reclamación a los familiares del usuario de la residencia de las cuantías adeudadas por este, exceden del ámbito competencial de esta institución.

Sin embargo, en la medida en que en su escrito de queja manifestaba haberse dirigido a la Administración autonómica, tanto por correo electrónico como por correo certificado, sin haber obtenido respuesta, se le requirió que aportase a esta institución:

- Copia de los correos electrónicos remitidos a Conselleria a los que se refiere en su escrito de queja, así como del escrito remitido por correo postal certificado (del que tan solo nos ha remitido el justificante del envío).

Con fecha 22/09/2023 tuvo entrada en esta institución una copia del escrito que, según manifestó la promotora de la queja, fue remitido por correo postal certificado y al que no habían recibido respuesta expresa (aportó el justificante de correos de fecha 24/03/2023, con código de envío ***

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 29/09/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. Causas por las que no se ha dado respuesta expresa a la solicitud de información formulada por la interesada, que se adjunta.
2. Copia de la respuesta dirigida, en su caso.

Transcurrido en exceso el plazo de un mes previsto en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, no ha tenido entrada en esta institución la respuesta de la Conselleria ni la solicitud de ampliación del plazo para la emisión del informe solicitado; posibilidad que prevé el artículo 31.

El artículo 39 del referido texto legal establece que se considerará que existe falta de colaboración cuando, en los plazos establecidos para ello, no se facilite la información o la documentación solicitada por el Síndic de Greuges; circunstancia que concurre en este caso.

En el momento de emitir la presente Resolución de consideraciones no tenemos constancia de que se haya dado respuesta expresa a la solicitud que constituye el objeto de esta queja y, dado que no hemos obtenido respuesta de la Conselleria, partimos de la presunción de veracidad de las manifestaciones de la interesada.

2 Consideraciones a la Administración

En primer lugar, resulta oportuno señalar que la presente queja fue admitida a trámite, tal y como se hizo constar expresamente en la Resolución de inicio de investigación, sobre la base de que la promotora había dirigido a la Conselleria un escrito al que no había obtenido respuesta expresa, y a los solos efectos de la falta de respuesta. De hecho, en la petición de informe realizada por esta institución a la Administración autonómica no se realizó consideración alguna sobre el fondo del asunto.

La falta de respuesta de la Conselleria a esta institución ha impedido conocer las causas por las que no se ha dado respuesta expresa a la petición de información de la interesada, de fecha 24/03/2023. Pero, en cualquier caso, debemos recordar que la Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella y que esta obligación deriva de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas (Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

En relación con esta cuestión debe tenerse presente el derecho a una buena administración, establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Este derecho se conforma como un derecho básico y esencial de la ciudadanía, 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.

Por último, debemos señalar que, conforme al artículo 103 de la Constitución Española, la Administración debe servir a los intereses generales y actuar conforme a criterios de eficacia.

Destacamos, por otro lado, que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, faculta a este para instar a las administraciones públicas investigadas a «resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial».

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 SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA

1. **ADVERTIMOS** que la falta de colaboración se hará constar en el Informe anual que emita esta institución, conforme a lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.
2. **SUGERIMOS** que conteste expresamente al escrito remitido por la promotora de la queja a la Conselleria con fecha 24/03/2023, cuya copia ya se remitió a la Administración junto con la Resolución de inicio de investigación de esta queja.
3. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la ley 2/2021, de 26 de marzo, reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de la consideración que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a las partes interesadas y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana