

"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

<b>Queja</b>	<b>2400231</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Queja. Falta de respuesta.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

El 22/01/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2400231, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se recogía la queja por la falta de respuesta a la queja presentada ante la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con fecha 26/10/2023. La queja estaba referida a la actuación de la entidad (...) en los cursos para auxiliar de limpieza que financia la Conselleria y en los que estaba inscrito.

El 25/01/2024 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Servicios Sociales, igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, emitiera un informe acerca del asunto planteado.

El 06/03/2024, registramos una solicitud de ampliación de plazo para responder. Tras su recepción comprobamos que nuestro requerimiento no había sido recibido por la Conselleria hasta el 29/01/2024 y que la petición de ampliación se había emitido el 23/02/2024, por lo que la Administración se encontraba en plazo para realizar la mencionada solicitud. En consecuencia, con fecha 07/03/2024, se resolvió favorablemente dicha petición.

Sin embargo, en el momento de dictar esta resolución, no hemos recibido de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el informe requerido.

Es por ello que quisiéramos informar que esta institución ha calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el expediente que nos ocupa como no colaboradora, ya que no se ha emitido en los plazos establecidos el preceptivo informe solicitado.

Tal y como dicta el artículo 39.1 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello se produzcan los siguientes hechos:

No se facilite la información solicitada.

### 2 Consideraciones a la Administración

Pudiendo no ser la actuación descrita de la Administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación los argumentos que sirven como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

De todo lo actuado se concluye que la persona dependiente presentó, con fecha 26/10/2023, una queja relativa al funcionamiento de los cursos para auxiliar de limpieza encomendados por la Conselleria a la asociación (...).

En este sentido, debemos recordar 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».

Asimismo, esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en esta 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.

Igualmente, es preciso señalar que, conforme al art. 35 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 instrumental:

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.

También señala el decreto mencionado, en su art. 39, en aras a la mejora continua de los servicios, que:

1. El contenido de las quejas y sugerencias será tenido en cuenta por los órganos responsables de su atención y respuesta a los efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios.

### 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 Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes recomendaciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de tramitar y dar respuesta a las quejas presentadas por la ciudadanía.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de responder en plazo y de adoptar, conforme al artículo 20 de la Ley 39/2015, las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos, que pueden tener un impacto directo en la formación, la calidad de vida y el acceso a un puesto de trabajo acorde con su situación de diversidad funcional.
3. **SUGERIMOS** que se dé respuesta al interesado respecto a la queja presentada con fecha 26/10/2023, relativa al funcionamiento de los cursos para auxiliar de limpieza encomendados por la Conselleria a la asociación (...), informando a su vez a esta institución del contenido de dicha respuesta.
4. **ACORDAMOS** que nos remitan, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifiesten 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.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana