

"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 2500139
Materia Servicios sociales
Asunto Informe de vulnerabilidad. Demora

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 14/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500139. La persona interesada presentaba una queja por la demora del Ayuntamiento de Alicante en dar respuesta a la solicitud de «certificado de vulnerabilidad» presentada el 18/10/2024.

Por ello, el 28/01/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto, habiendo transcurrido ampliamente el plazo sin obtener respuesta a nuestros requerimientos y sin que la Administración haya solicitado una ampliación del mismo.

Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando transcurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. 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.

2 Conclusiones de la investigación

La investigación que hemos llevado a cabo a través de la información presentada por la promotora de la queja, y considerando que no disponemos de los informes solicitados al Ayuntamiento de Alicante, concluimos que el consistorio no ha dado respuesta en plazo a la solicitud formulada por la persona interesada el 18/10/2024, quien manifiesta estar inmersa en un procedimiento de desahucio, carecer de vivienda, así como de medios para subsistir. Con ello, se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Se ha vulnerado el **derecho a una buena Administración**, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

- Se ha **vulnerado el derecho** de las personas usuarias el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales **a obtener una respuesta diligente y eficaz** ante su demanda y obtener resolución a su demanda en un plazo máximo (artículo 10.1. de la Ley 3/2019, de 18 de febrero de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana).

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **SUGERIMOS** que dé respuesta a la solicitud de la persona promotora de la queja, en el sentido que corresponda, permitiéndole con ello realizar los trámites y/o alegaciones que considere.
3. **RECOMENDAMOS** que se incorpore en el procedimiento existente en la página web del Ayuntamiento información relativa a los plazos de emisión del correspondiente informe, así como del sentido del silencio, teniendo en cuenta la población vulnerable a la cual va dirigido el trámite y la importancia de que dicha información se encuentre accesible.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana