

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

Queja 2602543
Materia Sanidad
Asunto Falta de respuesta expresa a Hoja de Queja de fecha 30/03/2026.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito registrado el **19/05/2026**, al que se le asignó el número de **queja 2602543**.

Del escrito de queja y de la documentación aportada se desprendía lo siguiente:

- Que la persona promotora de la queja en fecha 30/03/2026 (registro de entrada núm. GVRTE/2026/...) dirigió *Hoja de Queja* por las dificultades y la demora en obtener una cita médica en el Centro de Salud de San Blas (Alicante).
- Que, a pesar del tiempo transcurrido, no había recibido respuesta expresa de la Conselleria de Sanidad a su *Hoja de Queja*.

El **21/05/2026** dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Sanidad que, en el plazo de un mes, emitiese un informe sobre este asunto.

La Conselleria de Sanidad, a través de la Directora de Gabinete del Conseller, nos dio traslado del **informe de la Dirección Médica de Atención Primaria del Departamento de Salud Alicante-Hospital General de fecha 02/06/2026** en el que, entre otras cuestiones, señalaba lo siguiente (el subrayado es nuestro):

En contestación a la solicitud de información sobre la queja del Sindic de Greuges 2602543, le contesto a los apartados siguientes:

PRIMERO. Nuestra intención siempre ha sido responder dentro de los plazos reglamentarios. No obstante, han concurrido una serie de circunstancias que han hecho que no sea posible. En concreto la acumulación extraordinaria de expedientes y retrasos en la recepción de documentación. Asimismo, debe señalarse que, para poder emitir una respuesta adecuada, es imprescindible recabar y analizar detenidamente la información necesaria. Este proceso ha contribuido al retraso de la contestación.

SEGUNDO. En relación a la Hoja de Queja puesta por la promotora al Centro de Salud de San Blas (Alicante) el 30/03/2026, le informamos que ya se le ha dado respuesta.

TERCERO. Informarle que como usuario, podrá consultar ésta y otras comunicaciones en su carpeta ciudadana <https://sede.gva.es/es/faqs/carpeta-ciudadana>.

CUARTO. Se adjunta copia de la contestación.

En fecha **09/05/2026** dimos traslado del contenido del informe a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 21/05/2026, estaba integrado por conocer si la Conselleria de Sanidad había emitido respuesta expresa a la *Hoja de Queja* que el promotor de la queja dirigió en fecha 30/03/2026 en la que exponía las dificultades y la demora en obtener una cita médica en el Centro de Salud de San Blas (Alicante).

De lo actuado se desprende que, tras la interposición de esta queja, la Dirección Medica de Atención Primaria del Departamento de Salud Alicante-Hospital General en fecha 01/06/2026 dio respuesta expresa al autor de la queja. En este sentido le indicaban, entre otras cuestiones, lo siguiente:

(...) Lamentamos el hecho que motivó su queja y sentimos el malestar que le produjo.

Con el fin de mejorar este aspecto, se ha procedido a la creación de las agendas “mostrador”, diseñadas específicamente para la gestión de cuestiones administrativas. Este sistema, permitirá al usuario solicitar citas en dicha agenda y posteriormente el personal administrativo gestionará adecuadamente su demanda.

No obstante, nos consta por la Coordinación del centro que, se le adelantó su cita de forma telefónica dando solución al problema que planteaba. (...).

De acuerdo con lo anterior y no constando escrito de alegaciones del interesado que desvirtúe lo informado por la administración sanitaria, no existe justificación para continuar la tramitación de la presente queja. Por ello, debemos **PROCEDER AL CIERRE** de nuestro expediente, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

No obstante, lo anterior, y sin perjuicio de lo manifestado por la Conselleria de Sanidad en su informe, debemos recordar a la administración sanitaria que la Orden 6/2018, de 13 de septiembre, por la que se regula el procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la Conselleria con competencias en materia de sanidad, en el artículo 7, en relación con el “plazo de respuesta”, señala lo siguiente:

1. Todas las sugerencias, quejas y agradecimientos deberán ser tramitados y no podrán quedar sin respuesta.
2. La contestación deberá notificarse a la persona interesada en un plazo no superior a un mes desde que la sugerencia, queja o agradecimiento tuvo entrada en el registro del órgano competente de su resolución.

Consideramos que una de las manifestaciones del derecho de la ciudadanía a una buena administración (artículo 9 Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana) está constituido por

el derecho a una respuesta expresa, dictada y notificada en plazo por órgano competente, congruente (que dé una respuesta ajustada y lógica en relación con lo solicitado) y motivada (justificada).

Se acuerda que la presente resolución de cierre sea notificada a la Conselleria de Sanidad y a la persona interesada.

Contra la presente resolución no cabe recurso (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana