



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
22/11/2016
EIXIDA NÚM. 25637

Conselleria de Sanidad Universal y Salud
Pública
Hble. Sra. Consellera
C/ Misser Mascó, 31-33
Valencia - 46010 (Valencia)

=====
Ref. queja núm. 1610874
=====

(Asunto: **Respuesta expresa a escrito de fecha 27/05/2015**)

(S/Ref. Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad. Exp.6780. AMA//AP)

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de su escrito por el que nos remite informe en relación a la queja de referencia formulada por D. (...).

El autor de la queja en su escrito inicial de fecha 20/06/2016 sustancialmente manifiesta los hechos y consideraciones siguientes:

«(...) Ante la disconformidad con la inactividad y actuación tenida por parte de la Administración Pública, ante VE, elevo QUEJA:

Contra: La Conselleria de Sanidad
Cargo: Conseller de Sanidad y Directora General de Ordenación, Evaluación, Investigación, calidad y Atención al Paciente

Motivo: **Falta de respuesta expresa y resolución final y congruente a la Queja presentada, Reg. Entr. C Sanidad: 27 de Mayo 2015, motivada por falta de respuesta a otra anterior de fecha 23 de Abril: Violación Derechos fundamentales Art. 14 y 23 de la CE.**

2º Motivo: **La respuesta se limita, tan solo a señalar (Reg. Sal 16.6.15) que "se ha tramitado su QUEJA (27.5.15) a la Presidenta del Consejo de Salud. Y desde entonces NUNCA ha llegado la respuesta al interesado; ni, tampoco, tratado en el Orden del Día Consejo de Salud del Departamento Clínico Malvarrosa (Ocultación, o hurto, en su caso al Pleno del Consejo)»**

Admitida a trámite la queja, solicitamos de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública información suficiente. A este respecto, la Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad, nos dio traslado en fecha 28/09/2016 del escrito de la

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 22/11/2016	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

Secretaría del Consejo de Salud Departamento Valencia-Clínico-Malvarrosa de fecha de registro de salida 26/09/2016 en el que indicaba lo siguiente:

1. «Con fecha **23 de abril de 2015 entra en Conselleria de Sanitat queja presentada por el susodicho. ANEXO 1.** (esta Dirección le da entrada con fecha 14 de mayo de 2015).
2. Con fecha 8 de mayo, la Directora del Gabinete del Conseller remite la queja a la Subsecretaría de Sanidad. ANEXO 2.
3. Con fecha 12 de mayo, el Subsecretario remite la queja al Servicio de Atención y Comunicación con el paciente, concretamente a D. (...) y este a su vez lo remite a esta Dirección por correo electrónico. ANEXO 3.
4. Con fecha 8 de junio de 2015, D. (...), **remite escrito de D. (autor de la queja) (de fecha 27 de mayo de 2015) en el que reclama respuesta a la queja presentada con fecha 23 de abril de 2015.** ANEXO 4.
5. Con esa misma fecha, se le informa que aunque la respuesta ha sido redactada, se espera el visto bueno de la Presidenta del Consejo de Salud, en ese momento Doña (...). ANEXO 5
6. Con fecha 9 de junio de 2015, se remite copia a D. (...) de la respuesta dada a la Subsecretaría. No se remite al afectado por orden de la entonces Presidenta. ANEXO 6
7. Con fecha **16 de junio de 2015, se remite a D. (...) dos escritos: ANEXO 7.**
 - a. **Escrito a D. (autor de la queja) solicitando disculpas por falta de respuesta en plazo.**
 - b. **Escrito a D. (Autor de la queja) con respuesta a su queja de 23 de abril de 2015.**

Si bien es cierto que no se dio respuesta al escrito de fecha 27 de mayo de 2015, pero entendiendo que lo que reclama en ese escrito es la falta de respuesta al escrito de 23 de abril de 2015 y una vez respondido quizás no se consideró necesario contestar en ese momento.

Los anexos 7a y 7b son los documentos que pensamos deben ser remitidos al Síndic de Greuges. En cualquier caso, la Presidencia y Secretaría del Consejo de Salud del Departamento ha cambiado, y no conoce de primera mano estos hechos.

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, no constando escrito de alegaciones, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, de lo actuado se desprende lo siguiente:

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 22/11/2016	Página: 2

Primero. Que el interesado presento escrito de queja en fecha 23/04/2015, obtenido respuesta expresa en fecha 16/06/2015.

Segundo. Que el interesado presento escrito de queja en fecha 27/05/2015 (por la tardanza en dar respuesta a su primera queja, la de 23/04/2015) no obteniendo respuesta expresa toda vez que la administración entendía que con la respuesta a la primera queja “(...) quizás no se consideró necesario contestar en ese momento”.

En este sentido, le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

El artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece, en su párrafo primero, lo siguiente:

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

En el ámbito de la Comunidad Valenciana, el Decreto del Consell 165/2006, de 3 de noviembre, por el que se regulaban las quejas y sugerencias en el ámbito de la Administración y organizaciones de la Generalitat fue derogado por el 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.

El Decreto 41/2016 en su artículo 30.1 define la queja en los siguientes términos:

«Tendrán la consideración de **quejas** los escritos y comunicaciones en los que las ciudadanas y ciudadanos realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones de la Generalitat, que constituya falta de calidad en el servicio prestado.»

En relación al plazo de la respuesta, el art 35 señala lo siguiente:

1. 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.
2. Los agradecimientos serán contestados de forma inmediata o a la mayor brevedad posible.

Por último, el artículo 17, segundo párrafo, de la Ley 11/1988, reguladora del Síndic de Greuges, se establece como competencia de esta institución

«(...) velar porque la administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.»

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella y lo mínimo que ha de ofrecer al mismo 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.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los tramites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su art. 9.3.

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el Art. 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, **SUGIERO**, a la **Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública** que, en situaciones como la analizada, extreme al máximo el deber de dar respuesta expresa dentro del plazo establecido en el 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 al evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

Asimismo, de conformidad con la normativa citada, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de la sugerencia que se realiza, o en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, esta se insertará en la página Web de la Institución.

Agradeciendo por anticipado la remisión de lo interesado, le saluda atentamente,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana