

Estimado Sr.:

Como conoce, en su escrito el promotor de la queja denunciaba sustancialmente los siguientes hechos y circunstancias:

Primero. Que a través del Decreto 236/1999, de fecha de 23 de diciembre de 1999, de la Generalitat Valenciana (BOE de 16 de Febrero de 2000), “el municipio de San Juan de Alicante, de la provincia de Alicante, adoptará la forma de Sant Joan d’Alacant”.

Segundo. Que el Centro de Salud de San Joan d’Alacant, a pesar del tiempo transcurrido, no había adaptado en sus textos, escritos, señalizaciones, partes médicos, sobres, etc., la nueva denominación del municipio, utilizando todavía la antigua forma “San Juan de Alicante”.

Tercero. Que, debido a ello, presento una queja en la Hoja de Quejas de este Centro de Salud (con fecha 3 de Abril de 2003), solicitando la adaptación de todas las señalizaciones a la nueva forma de denominación del municipio.

Cuarto. Que, a pesar de del tiempo transcurrido desde la interposición de la queja, no ha recibido contestación alguna.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta Institución, la misma fue admitida a trámite. En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe al Centro de Salud de Sant Joan d’Alacant.

Recibido el informe, emitido por el Director de A.P. del área 16, le dimos traslado del mismo al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo.

Del Informe recibido de la administración afectada, se deducían los siguientes hechos y circunstancias:

Primero. Que, revisados sus archivos, no constaba en el Registro de entrada de la Dirección del Área 16, la queja interpuesta por el interesado el día 3 de abril de 2003 en el Centro de Salud “Sant Joan d’Alacant”. No teniendo constancia de la misma, según se afirma, ésta no se pudo gestionar ni dar trámite administrativo.

Segundo. Que, en cuanto a la solicitud de la actualización de la denominación del municipio, según la normativa vigente, para que ésta aparezca en todos los textos, señalización externa, escritos..., la misma había sido trasladada a la Conselleria de Sanitat, de quien se esperaban instrucciones al respecto.

Pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con los derechos del promotor de la queja, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de la Sugerencia con la que concluimos, a continuación le expongo:

En primer lugar, y en relación con la ausencia de contestación a la queja interpuesta por el interesado el día 3 de abril de 2003, debemos tener presente que el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999 de 13 de enero, establece que: “el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses”.

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley “el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado”.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano 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 trámites 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 la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su art. 9.3.

Lógicamente, el cumplimiento de esta obligación principal de la Administración, garantía directa de los derechos del administrado, se haya supeditada al previo cumplimiento de toda una serie de obligaciones anteriores e instrumentales a ella, entre las que destaca especialmente el desarrollo de una actuación eficaz de recepción, custodia e impulso de los escritos de petición que los administrados tengan a bien presentar frente a la misma. Si la Administración no guarda constancia de las solicitudes que le sean expuestas por los ciudadanos, observando una conducta negligente en este aspecto, difícilmente podrá este último esperar un pronunciamiento expreso sobre lo peticionado.

En segundo lugar, y en referencia a lo que constituye el objeto principal de esta queja (adaptación en su señalización, comunicación, escritos...del Centro de Salud de Sant Joan d'Alacant a la nueva forma de denominación del municipio), se debe partir de lo establecido en el artículo 15 de la Ley 4/1983, de 23 de noviembre, d'Ús i Ensenyament del Valencià, que determina taxativamente que “las denominaciones adoptadas por el Consell, de acuerdo con lo que dispone el número anterior, serán las legales a todos los efectos y se procederá a la rotulación

pública acordada en la forma que reglamentariamente se determine, con respeto debido a las normas internacionales suscritas por el Estado en esta materia”.

Este precepto, terminante y que no exige interpretación, impone -entre otras consecuencias- a las Administraciones la obligación expresa de emplear (en todos los aspectos posibles) la denominación fijada por el Consell para un determinado municipio a la hora de hacer referencia al mismo, sea en escritos, señalizaciones, o en cualquier otro modo de comunicación, interna o externa.

En este sentido, y en el caso que nos ocupa, se debe tener presente, que de acuerdo con el Decreto 236/1999, de 23 de diciembre, del Consell de la Generalitat Valenciana, la denominación de municipio “San Juan de Alicante” se alteró por el nombre de “Sant Joan d’Alacant”. Debe hacerse notar, igualmente, que este municipio no adopta -conforme a este decreto- un forma bilingüe, sino únicamente la forma expresada, que constituye además a todos los efectos legales su denominación, debiendo rotularse el mismo siempre por medio de aquel.

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, formulamos a Conselleria de Sanitat la Sugerencia de que adopte cuantas medidas sean pertinentes para garantizar la adecuada custodia, impulso y resolución expresa de las peticiones de los administrados, dando con ello cumplimiento efectivo a la obligación impuesta en este sentido por el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y de que, asimismo, adopte cuantas medidas sean precisas para adaptar a la nueva denominación que el municipio de “Sant Joan d’Alacant” ha recibido a partir del Decreto 236/1999, de 23 de diciembre, del Consell de la Generalitat, todas las menciones que al mismo se realicen por parte de los organismos dependientes de esa Conselleria.

Asimismo, de acuerdo 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.

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

Bernardo del Rosal Blasco  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.