

"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 2402040

Materia Sanidad.

Asunto Falta de respuesta expresa a escrito de fecha 19/01/2024 (reiterado el 08/02/2024).

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 27/05/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2402040.

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

- Que la persona promotora de la queja dirigió escrito a la Conselleria de Sanidad en fecha **19/01/2024** (núm. registro de entrada 07TV1/2024/512) solicitando una reunión con la directora general de Salud Pública.
- Que manifestaba haber recibido una llamada telefónica en la que le informaban que su petición había sido remitida a la Dirección General de Personas Mayores y Dependencia. A este respecto, señalaba que en fecha **08/02/2024** (núm. registro de entrada 07TV1/2024/991) reiteró la petición de reunión con la directora general de Salud Pública.
- Que no había recibido respuesta expresa de la Administración sanitaria.

El 28/05/2024 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 Directora General de Salud Pública de fecha 11/06/2024 (registro de entrada en esta institución de 13/06/2024) en el que señala lo siguiente:

Con respecto a la solicitud de informe en relación con la queja nº 2402040 del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana se informa de lo siguiente:

Con fecha **19 de enero de 2024** D^a (persona promotora de la queja) presentó un escrito en el que solicitaba "una reunión con la directora general de salud pública para tratar tema de presunto maltrato por negligencia en residencia Orpea de Valencia, de la cual mi madre es usuaria".

Dicho escrito fue dirigido, por entender de su competencia, al Servicio de Inspección de Servicios Sociales y a la Secretaría Autonómica de Familia y Servicios Sociales. Entendemos, por el argumento esgrimido en el siguiente escrito presentado el 8 de febrero de 2024, que se le contestó desde la Dirección General de dependencia y personas mayores.

En dicho **escrito de fecha 8 de febrero de 2024** D^a (persona promotora de la queja) volvía a solicitar de nuevo reunión con la Directora General de Salud Pública por el mismo tema, y pedía que no se derivase la solicitud a la Dirección General de dependencia y personas mayores.

Dicho escrito fue remitido de nuevo al Servicio de Inspección de Servicios Sociales, que es el competente para estas cuestiones.

Más allá de esa derivación de los escritos, y con el fin de que D^a (persona promotora de la queja) fuera atendida por esta Dirección General de Salud Pública, se le localizó telefónicamente y se le informó de que esta Dirección General no era competente, por lo que no tenía sentido reunirse con la Directora, y aun así, tras la insistencia de dicha persona, se le informó de que se le pondría en la lista de espera para una posible reunión con la Directora.

En el escrito dirigido a esta Dirección General por el Síndic de Greuges solicitan **información sobre si se le dio respuesta expresa a los escritos presentados por D^a (persona promotora de la queja), y se desprende de lo anteriormente informado que no solo se le informó telefónicamente de la falta de competencia de esta Dirección General para el caso en cuestión, sino también de que se derivó dichos escritos al Servicio de Inspección de Servicios Sociales, competente en estos casos** (el subrayado y la negrita es nuestra).

Del contenido del informe remitido por la Conselleria de Sanidad dimos traslado a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 02/07/2024.

2 Conclusiones de la investigación

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 28/05/2024, estaba integrado por conocer si la Conselleria de Sanidad había dado una respuesta expresa a los escritos que la persona promotora de la queja dirigió en fechas 19/01/2024 (núm. registro de entrada 07TV1/2024/512) y 08/02/2024 (núm. registro de entrada 07TV1/2024/991) en los que solicitaba una reunión con la directora general de Salud Pública.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que los escritos de la promotora de la queja de fecha 19/01/2024 y 08/02/2024 en los que solicitaba reunirse con la directora general de Salud Pública fueron derivados por la Conselleria de Sanidad al Servicio de Inspección de Servicios Sociales y a la Secretaría Autonómica de Familia y Servicios Sociales. De esta derivación y de la falta de competencia se informó a la autora de la queja de telefónicamente.

Segundo. Que, según informaba la Administración sanitaria, "(...) tras la insistencia de dicha persona, se le informó de que se le pondría en la lista de espera para una posible reunión con la Directora" (de salud pública).

Tercero Que, con ocasión de la tramitación de la queja núm. 2401517, tenemos conocimiento de que la interesada fue convocada a una reunión presencial en fechas 23/02/2024 (con la subdirectora general de personas mayores junto con personal técnico de esta administración) y el 07/06/2024 (con responsables de servicios sociales e infraestructuras).

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece la obligación de resolver, dentro de los plazos previstos en la normativa, las solicitudes que le dirijan los/as ciudadanos/as.

Por otro lado, cuando un órgano administrativo, a la vista de una solicitud, no se considere competente para resolver o realizar una determinada actuación deberá remitirla al órgano que considere competente e informar de estos extremos al solicitante.

A este respecto, el artículo 14.1 (decisiones sobre competencia) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público señala lo siguiente:

El órgano administrativo que se estime incompetente para la resolución de un asunto remitirá directamente las actuaciones al órgano que considere competente, debiendo notificar esta circunstancia a los interesados.

Consideramos que el principio de buena administración y el sentido del servicio público nos lleva al terreno de lo razonable que, en la presente queja, se traduce en que si la Conselleria de Sanidad no se consideraba competente para tratar de determinadas cuestiones en una reunión con la interesada una vez remitida la solicitud al órgano administrativo al que consideraba competente (en este caso, el Servicio de Inspección de Servicios Sociales y a la Secretaría Autonómica de Familia y Servicios Sociales) debió notificar esta circunstancia a la interesada.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos la siguiente consideración a la **CONSELLERIA DE SANIDAD**:

1. **RECOMENDAMOS** que, en situaciones como la presente, extreme al máximo el deber legal que se extrae del artículo. 14 de la Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público en relación con las decisiones de competencia.

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