



Obriga de resolver as reclamacións

Expediente: I.5.Q/12494/22

Santiago de Compostela, 9 de febreiro de 2023

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de dona XXX respecto da non resposta dunhas reclamacións interpostas polo retraso en distintas consultas.

ANTECEDENTES

No seu escrito indicaba, esencialmente:

“CXXX- Departamento de xinecoloxía do Cunqueiro.

En relación co asunto de referencia, reclamacións enviadas ao SERGAS, a través de folia de reclamación ao paciente e a súa respectiva solicitude de contestación, que a día de hoxe non se produciu por parte deste organismo”.

Ante iso requirimos, como vostede sabe, información á Consellería de Sanidade. No informe achegado por dito órgano, esencialmente, indícase o seguinte:

“Informámoslle que revisado o historial clínico da paciente, en relación á reclamación CXXX, que o proceso asistencial polo que reclama na especialidade de Xinecoloxía , foi en todo momento correcto, fixéronse controis ecográficos nos meses de maio de 2019, abril de 2021 e decembro de 2022, en tódalas consultas fíxose o informe oportuno.

Sentimos que o resultado o a comunicación dos mesmos non acada o obxectivo desexado pola paciente”.

ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da administración, cómpre facer as seguintes consideracións:

PRIMEIRA. A queixa trae causa da non resposta da administración a unhas queixas interpostas pola interesada. A cidadanía ten dereito a obter, no prazo legalmente establecido, unha resposta expresa e motivada aos escritos e solicitudes que se formulen ante as administracións públicas, no marco do dereito a unha boa administración.

SEGUNDO. O artigo 103.1 da Constitución Española esixe das Administracións Públicas que se cumpran razoablemente as expectativas que a sociedade lexitimamente lle demanda, entre elas, o deber da Administración de resolver expresamente as peticións e reclamacións que lle presenten os particulares, xa que o coñecemento cabal polo administrado da fundamentación das resolucións administrativas, constitúe un presuposto inescusable para unha adecuada defensa dos seus dereitos e intereses lexitimos.

A Lei 40/2015, do 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público, dispón no seu artigo 3 que as Administracións públicas serven con obxectividade os intereses xerais e actúan de acordo cos principios de eficacia e sometemento pleno á Constitución, á Lei e ao dereito. Igualmente, deberán respectar na súa actuación os principios de servizo efectivo á cidadanía, simplicidade, claridade e proximidade aos cidadáns e cidadás, participación, obxectividade e transparencia, racionalización e axilidade dos procedementos administrativos, boa fe e confianza lexitima.

TERCEIRA. A Administración está obrigada a responder á cidadanía que acude a ela debendo ofrecerlle unha resposta por escrito que ademais sexa unha resposta directa, exacta e legal, fundada en tempo e forma adecuada ao procedemento que corresponda e congruente coas pretensións expresadas, todo elo con prontitude e sen demoras inxustificadas.

A obrigaón de resolver, implica cumprir, en primeiro termo, o deber contido no artigo 21.4 da Lei 39/2015. Este primeiro compromiso que en todo caso a administración debe asumir coas persoas, implica a obrigaón de informarlles dos prazos máximos de resolución e dos efectos da falta de resposta en prazo, si os houbera.

O mesmo artigo sinala, no seu punto 3, que *“cando as normas reguladoras dos procedementos non fixen o prazo máximo, este será de tres meses (..)”*

En definitiva, a administración está obrigada a responder á cidadanía que acode a ela, non dando máis do que pode e debe facer, pero tampouco menos do que razoablemente pode esperarse e o mínimo que ha de ofrecer é unha resposta directa, rápida, exacta e legal.

CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, facer chegar a ese órgano o seguinte **recordatorio de deberes legais:**



A administración ten a obriga de responder expresamente á cidadanía que acode a ela, nos termos previstos nas normas reguladoras dos procedementos e, no seu defecto, no prazo de tres meses.

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da resolución formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémolle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Reciba un atento saúdo.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo