

>>> DOCUMENTO DE APOYO

VÍAS DE RECLAMACIÓN ANTE LA ADMINISTRACIÓN



VÍAS DE RECLAMACIÓN ANTE LA ADMINISTRACIÓN

La Renta Mínima de inserción (RMI) es un derecho reconocido en la Comunidad de Madrid del que son titulares aquellas personas que cumplan los requisitos establecidos por ley. Es una política fundamental para garantizar el derecho de todas las personas a un mínimo de ingresos. También es un trámite muy complicado, por lo cual **es muy importante aportar los documentos de la forma más rápida posible, para asegurar que la tramitación sea más fácil y diligente posible.**

La asignación del derecho a la RMI está regulada, pero si por alguna razón no se está cumpliendo esa reglamentación, por ejemplo, no se respetan los plazos de respuesta a las solicitudes, **puedes reclamar.** A pesar de que la petición sea justa, a veces parece difícil, y genera temor. Las reclamaciones son buenas señales a la administración para que cumpla con la ley, y como ciudadano/a, tienes el poder de hacerlo. Haciendo estas pequeñas acciones, se puede mejorar la situación personal, y también la de todos los que están en la misma situación, y hacer que el sistema funcione mejor.

Los retrasos en la resolución de tu expediente, cuyo tiempo máximo según el reglamento no debería sobrepasar 3 meses, supone el incumplimiento de los deberes de la administración. Como ante cualquier otro trámite de la administración (por ejemplo, en el retraso para una cita de cirugía), **hay mecanismos de reclamación para que los/as ciudadanos/as utilicen.**

¿Y por qué debería hacerlo?

Reclamar por tus derechos puede ayudar a:

- Garantizar la protección y tutela de los derechos de los titulares/solicitantes de RMI.
- Llamar la atención de la administración sobre el incumplimiento de sus obligaciones con respecto al procedimiento de concesión y seguimiento de la RMI.
- Mejorar el funcionamiento de la RMI.

Una reclamación permite reconocer que la Administración no está cumpliendo con la ley; y que por tanto, está siendo ineficaz. Si se interponen dos recursos el impacto aumenta. Si seguimos sumando recursos de personas que reivindican sus derechos la presión que se logra es aún mayor.

¿Cómo reclamar tus derechos?

Si has solicitado una RMI y en 3 meses desde el registro de tu solicitud no has recibido respuesta, puedes reclamar a la administración el cumplimiento de sus obligaciones, al fin y al cabo, se trata de tus derechos:

Opción 1. Presentación de una queja ante la administración.

¿Qué es una queja?

Es un mecanismo muy sencillo de reclamación ante la administración. Se puede presentar en cualquier momento, incluso después de concedida la RMI para denunciar la lentitud en su tramitación o cualquier problema que te hayas encontrado.

Contenido de la queja

El objeto de la sugerencia o queja, datos personales del reclamante, dirección postal y teléfono para facilitar el contacto.

¿Cómo presentar una queja?

Cumplimentando el formulario online para sugerencias y quejas.

Cumplimentando el Impreso de Sugerencias y Quejas y presentar en la Oficina de Atención al Ciudadano (Gran Vía 3) o en cualquier Punto de Información o Registros de la Comunidad de Madrid.

Enviando un escrito a la Subdirección General de Atención al Ciudadano (C/ Gran Vía, 43, 4ª planta, 28013-Madrid).

Por Fax al: 91 720 98 75.

O bien llamando al teléfono de Atención al Ciudadano 012 de la Comunidad de Madrid.

Toda la información sobre modelos y formularios:

<http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=Page&sc=2&pagename=ComunidadMadrid/Estructura&pid=1109265698438&language=es&cid=1109265698478>

Tiempo de respuesta

48 horas.

Apoyo

Si tienes alguna duda, consulta a tu trabajador/a social de referencia, de servicios sociales, o de la organización social en la que participas.

Implicaciones

La presentación de una queja no tiene implicaciones legales ni administrativas, es una vía fácil para reclamar una situación de injusticia, que se tenga en cuenta tu opinión y que quedé constancia de ella.

Opción 2. Presentación de quejas al defensor del pueblo:

¿En qué consiste?

La defensora del Pueblo, Soledad Becerril, es la encargada de defender los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos mediante la supervisión de la actividad de la Administración Pública. Cuando los ciudadanos españoles o extranjeros ven vulnerados sus derechos en su relación con cualquier Administración, podemos acudir a la oficina del Defensor del pueblo.

Contenido de la queja:

La queja debe describir de forma clara y sencilla tu problema así como el nombre de la Administración con la que no estás de acuerdo.

Para ello debes incluir tu nombre, apellidos y dirección postal. Incluye también tu teléfono y dirección de correo electrónico.

Para facilitar la tramitación de tu queja resulta útil incluir una copia de cualquier documentación adicional que tengas sobre tu queja.

Plazo de presentación

Un año.

¿Cómo presentar una queja?

Por Internet: utilizando este [formulario](#)

Por correo electrónico: registro@defensordelpueblo.es

Personalmente: en la sala de atención al ciudadano de nuestra sede de la calle Zurbano nº 42 de Madrid.



Por fax: Remitiendo un escrito firmado al +34 91 308 11 58

Por correo ordinario: Remitiendo un escrito firmado a: Oficina del Defensor del Pueblo C/ Zurbano, 42 -28010 Madrid.

Teléfono de información: 91 432 79 00

¿Cómo funciona y qué implica?

Cualquier ciudadano español o extranjero, así como las asociaciones y cualquier persona jurídica pueden presentar quejas ante el Defensor del Pueblo. **El Defensor responde a todas las quejas que recibe y ante cada una de ellas abre un expediente.** Una vez abierto, si existe una posible irregularidad pedirá a la Administración correspondiente que informe sobre el caso y proponga las soluciones oportunas. Finalizado el procedimiento, el Defensor del Pueblo comunicará sus conclusiones. El Defensor del Pueblo no tiene autoridad para imponer una solución a la administración, pero sí **es un mecanismo eficaz de presión que obliga a la administración a explicar y justificar sus actos.**

VER MODELO: <http://www.defensordelpueblo.es/es/Queja/presenta/Anexo/index.html>

Tiempo de respuesta

El defensor del Pueblo contesta a todas las quejas.

Apoyo

Si tienes alguna duda, consulta a tu trabajador/a social de referencia, de servicios sociales, o de la organización social en la que participas.

Opción 3. Recursos de alzada en la Vía Administrativa

Estos recursos son los instrumentos más eficaces y directos para exigir el respeto de tus derechos y el cumplimiento de las obligaciones de la administración pues son mecanismos judiciales o cuasi-judiciales. Son más complicados que una queja, te recomendamos consultar con un profesional para que te ayude a entender bien las implicaciones y su funcionamiento antes de tomar una decisión.

¿En qué consiste?

Los recursos en la vía administrativa son reclamaciones que se realizan directamente ante la Administración Pública, pidiendo al superior de un órgano que revise sus actos u omisiones, siempre que no ponga fin a la vía administrativa; por ejemplo, la denegación de la

RMI o el transcurso del plazo legal sin que contesten. La presentación de un recurso tiene **implicaciones legales y administrativas**, entre ellos que **la administración está obligada a responder y resolver en este caso, sobre la concesión o no de la RMI**, y el no hacerlo en plazo tendrá consecuencias en el procedimiento. **En estos recursos los plazos y las formas son cruciales.**

Contenido del recurso administrativo

La solicitud debe incluir tus datos de identificación, el acto que se recurre y la razón de la impugnación, domicilio para su notificación, lugar, fecha y firma del recurrente así como el órgano administrativo al que se dirige. A su vez, se pueden incluir todos los documentos que se estimen convenientes para la defender tus argumentos.

Plazos

Un mes desde la denegación de la RMI o tres meses desde que terminó el plazo de la administración para responder.

Cómo presentar un recurso de alzada

Solicitud presencial: en la Oficina Central de Atención al Ciudadano y Registro del Ministerio, en cualquiera de las Gerencias Territoriales del Ministerio de Justicia, exceptuando la Gerencia de Órganos Centrales o bien, en el Registro de cualquier órgano administrativo de la Administración General del Estado o de la Administración de las Comunidades Autónomas y en las Corporaciones Locales que hayan suscrito el Convenio de Ventanilla Única.

Solicitud por correo certificado: es posible presentar la solicitud, junto con la documentación que se aporte a la siguiente dirección, Oficina Central de Atención al ciudadano y Registro del Ministerio (Centro de Atención al ciudadano), Plaza de Jacinto Benavente 3, 28012 Madrid.

Solicitud por internet: si se dispone de certificado digital.

Apoyo

Consulta con un abogado, ponte en contacto con los abogados de tu centro de servicios sociales; pregunta en la ONG en la que participas, en las entidades señaladas en este folleto o en el Servicio de Orientación Jurídica del Colegio de Abogados.

Para más información y consultas

EAPN Madrid; atención a solicitantes de RMI **915 277 989**.

Opción 4. Recursos en la vía Judicial

De forma similar, los recursos en la vía judicial implican que el poder judicial resuelva sobre la actuación de la administración. Los recursos en la vía judicial son lentos y más costosos, sin embargo, a veces son el último recurso para reparar una injusticia y obligar a la administración a corregir una situación de vulneración de derechos; normalmente no será la opción más conveniente pero en algunos casos podría ser necesaria.

Plazos

ante la desestimación de la RMI, el silencio negativo de la administración o agotada la vía administrativa.

Apoyo

Consulta con un abogado, ponte en contacto con servicios jurídicos de tu centro de servicios sociales; pregunta en la ONG en la que participas, en las entidades señaladas en este folleto o en el Servicio de Orientación Jurídica del Colegio de Abogados.

Para más información y consultas

EAPN Madrid; atención a solicitantes de RMI **915 277 989**.

Antes de decidirte por un mecanismo u otro, consulta con tu trabajador/a social de referencia, de servicios sociales, o de la organización social en la que participas, infórmate y entiende bien las implicaciones de cada uno de ellos, después elige lo que más te conviene y defiende tus derechos.