



### 01.III.3.2

## Colaboración de las Administraciones

En el ejercicio 2014 la colaboración de las Administraciones responsables en materia de dependencia para con esta Institución, ha sufrido dilaciones en las respuestas, influyendo en ello, la ingente carga de trabajo ordinaria que pesa sobre las mismas y las dificultades que arrastra.

Si bien es cierto que se ha mantenido vigente la vía iniciada a finales del año 2013, de sostener un contacto personal y directo, mediante reuniones mantenidas entre Administración autonómica y Defensoría, ello ha tenido una repercusión moderada en el resultado global alcanzado.

De hecho, a finales del año 2014 todavía persistía un grupo de quejas con Recomendación dictada o con informe instado, que no habían obtenido respuesta. Desde un punto de vista formal, las Resoluciones dictadas por el Defensor del Pueblo Andaluz que no han obtenido la respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas a tenor del artículo 29.1 de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz, han sido escasas, si bien materialmente, como hemos adelantado, razones prácticas han aconsejado que las mantengamos en trámite, sin entender como no aceptadas, las Recomendaciones para las que estamos buscando una decisión concluyente y que hasta ese momento no podemos valorar definitivamente como aceptadas.

## 08.2

# CAPÍTULO 03. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

### 03.1

## De las quejas remitidas a otras instituciones similares

#### 03.1.10

### Dependencia y Servicios Sociales

Por causa competencial, en temas relacionados con **Servicios Sociales y Dependencia**, no hemos podido realizar intervención alguna ante los organismos implicados en 6 quejas, debiendo remitirlas a nuestra homóloga estatal.

Así hemos tenido que obrar cuando el organismo a supervisar se trataba del INSS (**queja 14/3659** planteada por un afectado por la talidomida al que el EVO le reconoció en su fecha una discapacidad del 84% y movilidad reducida y reclamaba que el INSS no le reconocía, a través del EVO, el grado de gran invalidez); del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (**queja 14/5463** por denegación de Incapacidad Permanente por lesiones preexistentes (Talidomida); **queja 14/3215** ante la disconformidad por habersele retirado la Renta Activa de Inserción; o la **queja 14/820** ante la denegación de solicitud de afiliación a la ONCE por no apreciarse daños oftalmológicos); del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, concretamente el Servicio Público de Empleo Estatal (**queja 14/4280** en la que se denunciaba



problemas en la liquidación de la sociedad de gananciales y en los gastos de su hijo discapacitado. En este caso nos permitimos indicarle a la Defensora del Pueblo que había de destacarse que entre las cuestiones que planteaba la interesada, sería conveniente examinar la posibilidad de que el sistema sanitario público pudiera facilitar a su hijo las terapias que la compareciente se veía obligada a asumir y costear con carácter privado).

## 03.2 De las quejas rechazadas y sus causas

### 03.2.2 Duplicidad

...

En asuntos sobre **Dependencia y Servicios Sociales** no se admitieron 6 quejas por esta causa: la queja 14/1458 y la **queja 14/3199**.

...

### 03.2.3 No irregularidad

...

En asuntos sobre **Dependencia y Servicios Sociales** nos encontramos con 30 quejas rechazadas por esta causa.

Así, sobre el pago del vencimiento de 2013 y 2014 de la retroactividad de la PECEF, nos encontramos con numerosas quejas (entre otras, **queja 14/1757, queja 14/2561, queja 14/2601, queja 14/783, queja 14/1459, queja 13/5419, queja 14/1382, queja 14/1059, queja 14/3740, queja 14/1837 o queja 14/4042**), en las que informamos a sus promotores que, por diversas gestiones mantenidas en otras quejas con la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, sabíamos que ésta iba a asumir el compromiso de saldar la deuda de las cuantías devengadas en la anualidad de 2013, al comunicarnos que se estudiaría “la posibilidad de acogerse a cualquier medida alternativa que permita proceder también al pago de las correspondientes al año 2013”, y que “en relación a los efectos retroactivos de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, correspondientes a la anualidad 2013, confiamos en que durante el primer semestre de 2014 queden liquidadas todas las cuantías pendientes”. Finalmente, este compromiso se hizo efectivo por lo que a julio se refería, habiéndose acordado la transferencia de los pagos de aquellos beneficiarios pendientes de percibir la primera anualidad de sus atrasos. Y dado que los días 30 y 31 de agosto caían en fin de semana, en la primera semana de septiembre de 2014 se realizarían las transferencias para liquidar los pagos fraccionados de 2013 de los restantes dependientes.

También en cuestiones relacionadas con la denegación del salario social, como en la **queja 14/2756** (por no haber cumplimentado la documentación solicitada, siendo requisito indispensable para poder acceder a la ayuda) y en la **queja 13/6503** (por no cumplir el requisito exigido para entender que el solicitante constituye una unidad familiar unipersonal a efectos de este Programa, al ser menor de 25 años o no



vivir solo, surgiendo la dificultad en que vivía en un hogar donde existían otras personas empadronadas perceptoras de ayudas o que recibían un salario. Dificultad irresoluble, ya que hemos tenido algunos casos parecidos y la única alternativa es tener un empadronamiento distinto donde no se de tal circunstancia).

...

### 03.2.4 Jurídico-Privadas

...

En asuntos sobre **Dependencia y Servicios Sociales** han sido 3 las quejas inadmitidas por este motivo, entre las que merece reseñarse, la **queja 14/1578** relativa a la capacidad de autogobierno de los mayores, concretamente la promotora de la queja tenía muchas dificultades, desde que su tía ingresara en una Residencia de Mayores, en la que se encontraba con carácter transitorio, para poder mantener contacto con ella, así como para trasladarla al Centro que había acordado con aquélla, en la ciudad de Madrid. Su relación personal había sido interrumpida y obstaculizada por el personal de dicha residencia pues no se le permitía contacto alguno, ni personalmente ni por teléfono. Además, su tía había sido desplazada a dos notarios distintos para modificar su declaración de última voluntad, así como para revocar los poderes que le había otorgado, por lo que consideraba que la voluntad de ésta estaba siendo coartada por los responsables de la Residencia, siendo necesario, a su juicio, la adopción de medidas de protección a la persona y a los bienes de aquélla, al haberse erigidos en tutores de la misma, por la vía de hecho, quienes no ostentaban dichas facultades.

Del relato de la interesada se desprende que su tía no estaba privada de facultades de autogobierno, es decir, no se encontraba judicialmente incapacitada, lo que hacía presumir la libertad para tomar sus propias decisiones y, en consecuencia, la necesidad de respetar las mismas. Se le indicó a la reclamante que sus sospechas acerca de este extremo y, particularmente, las de que su tía estuviera influenciada, hasta el punto de haber realizado actuaciones como las de modificación testamentaria, podían ser puestas, por su parte, en conocimiento de la Inspección de Servicios Sociales, a los efectos oportunos.

...

### 03.2.5 Sin competencia

En asuntos sobre Dependencia y Servicios Sociales han sido 4 las quejas inadmitidas por este motivo.

Es el caso de la queja 14/2383, cuyo reclamante percibía una pensión no contributiva debido al reconocimiento del grado de discapacidad del 65% y solicitaba una pensión contributiva a la que no tenía derecho atendiendo al periodo cotizado hasta la fecha. Se le indicó que, en su caso, tendría que optar por una de ellas, puesto que ambas eran incompatibles y los períodos de cotización para la percepción de las pensiones están sujetos a normativa de obligado cumplimiento, como le habrían informado en las oficinas del INSS cuando había solicitado la revisión de su situación.

Al igual que ante la inaccesibilidad del promotor de la queja 14/3475, por orden judicial, a la cuenta bancaria de su hermano, incapacitado y que contaba con un tutor judicial para la gestión de las cuentas y bienes. Por lo que sólo era el tutor nombrado por el juzgado quien podía mover los fondos y disponerlos en su nombre, debiendo de presentar informe anual ante el juzgado de los bienes y gastos ocasionados, lo que venía a legitimar las posibles acciones o pagos realizados en su nombre. En consecuencia, no existía una actuación no sujeta a derecho por parte de una administración.



### 03.2.7

#### Sin interés legítimo

...

En asuntos sobre **Dependencia y Servicios Sociales** ha sido una sola queja la que por este motivo se inadmitió, la **queja 14/5081**, en la que su promotor planteaba un asunto que ya estaba siendo objeto de intervención por nuestra parte; mostraba su contrariedad ante la situación producida en la Línea de la Concepción con la proyectada Residencia de Mayores, cuya construcción había quedado abandonada cuando se encontraba a medio hacer, a pesar de los recursos públicos que se habían destinado a ello y de la necesidad que los ciudadanos tenían de contar con plazas residenciales concertadas, lo cual, según aquél, ponía de manifiesto la mala gestión de los responsables públicos, así como la incapacidad de las distintas Administraciones para conciliar esfuerzos y responder a las verdaderas necesidades de las personas mayores.

...

### 03.2.8

#### Sin recurrir previamente a la Administración

...

Por esta causa, en materia de Dependencia y Servicios Sociales, se han inadmitido 12 quejas. En la **queja 14/4322**, la interesada no se había dirigido a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Almería exponiendo el mal funcionamiento del Centro Residencial en el que se encontraba su hermano menor, y la situación de discriminación que consideraba había padecido al no poder acudir a un encuentro de convivencia entre personas residentes, trabajadores, etc.

El interesado en la **queja 14/4556** nos planteaba que no podía hacer frente a los gastos para llevar una vida digna con la pensión de 850 euros que cobraba, dado que los Servicios Sociales atienden de forma prioritaria a aquellas familias que carecen de ingreso alguno y que se encuentran en una situación límite antes que aquellas que cuentan con unos ingresos mínimos aunque estos no aseguren una forma de mantenimiento que cubran las necesidades básicas, le aconsejamos que acudiese a los Servicios Sociales para que le certificaran su situación y así poder acceder a las ayudas de las Entidades Sociales (Banco de Alimentos, Cáritas, ...).

En materia de **Salario Social** nos encontramos casos en los que la persona reclamante se muestra disconforme con el ingreso realizado (**queja 14/1956**) ya que cuando le vino concedido el salario social estaba cobrando la RAI, y se realizó la liquidación correspondiente de la diferencia entre una ayuda y otra; o bien se queja del retraso en el pago (**queja 14/2164**); o desea cobrar el salario social como continuación de la Renta Activa de Inserción (RAI) que venía percibiendo, para lo cual no podría solicitarlo hasta que hubiese terminado el periodo actual de la RAI, pues es incompatible con cualquier otra percepción económica, por lo que podría darse el caso de quedarse sin ningún tipo de ayuda durante un largo periodo (**queja 14/907**).

Dada la situación económica personal, en el momento de la solicitud se puede indicar el estado de necesidad para que se gestione por el trámite de urgencia previsto en el artículo 20; en otros casos se manifiesta el malestar ante la resolución denegatoria, al no cumplir uno de los requisitos previstos en la norma, al encontrarse la persona reclamante, normalmente desempleada y sin medios económicos, empadronada en la vivienda de sus padres, o incluso en una vivienda donde comparte habitaciones sin tener ningún vínculo familiar con el resto de personas que allí viven, existiendo en dicho domicilio ingresos mensuales superiores al previsto en el Ingreso Mínimo de Solidaridad (**queja 14/1823** y **queja 14/1758**).



Esta situación, debido a la actual crisis económica se viene repitiendo en muchas unidades familiares, por lo que la norma condena a posibles preceptores a la pérdida de este derecho. Por este motivo, nos hemos dirigido en varias ocasiones a la Consejería para la Igualdad, Salud y Bienestar Social manifestando la necesidad de incluir otros criterios para el reconocimiento de la unidad familiar. Ello ocurre debido a que la norma es del año 1999, cuando la situación social en nuestra Comunidad Autónoma nada tenía que ver con la actual, por ello, seguimos insistiendo en la necesidad de adecuar la normativa reguladora del Programa a la realidad de las familias.

...

### 03.2.9 Sin pretensión

...

En **materia de Dependencia y Servicios Sociales** no se han admitido por esta causa 18 quejas, de las que destacamos la **queja 14/3838**, en la que el compareciente discrepaba con la propuesta de PIA, al entender que la procedente era la PECEF, a cargo de su mujer, razón por la que desistió del recurso, pero solicitaba información al respecto, que procedimos a facilitarle.

En el caso de la paralización de los pagos fraccionados de 2013 (**queja 14/25, queja 14/2524, queja 14/15, queja 14/1222, queja 14/1325, queja 14/1958, queja 14/3217 o queja 14/4344**), habiendo realizado esta Defensoría numerosas actuaciones y gestiones para obtener un compromiso de pago de la Administración, una vez resuelto el problema de 2012, nos centramos en la anualidad de 2013. Como resultado de esas actuaciones, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, en quejas que se admitieron a trámite, nos respondió que en agosto de 2014 percibirían la anualidad de 2013, los beneficiarios de pagos fraccionados cuyo primer pago comenzara antes de ese año (segundo pago o sucesivos); mientras que en julio, cobrarían los beneficiarios que no hubiesen percibido ninguna cantidad en concepto de atrasos por haberse fijado la primera anualidad de pago fraccionado en el año 2013. Esta información se les trasladó a los distintos promotores indicándoles que el compromiso alcanzado había sido finalmente cumplido.

A veces se nos participa el deseo de que tomemos conciencia de determinados asuntos, como en la **queja 14/2939** sobre las necesidades de las personas discapacitadas, fundamentalmente, en materia de ayudas e integración laboral, con la finalidad de que puedan llevar una vida normalizada. Esta Defensoría es consciente de la especial situación de quienes tienen una discapacidad, que les hace acreedores de medidas positivas de inclusión y potenciación de sus capacidades.

En los últimos tiempos, la sociedad ha ido abriendo su visión cada vez más a la perspectiva de tomar en consideración a todos sus miembros y de adaptar el entorno y la organización a la diversidad de quienes lo integramos y, en este sentido, la legislación ha sido sensible a esta realidad, habiéndose producido destacables reformas normativas. Sin embargo, aún nos resta la parte más dificultosa, cual es la de que la norma descienda a la calle de forma plena; lo que, en materia laboral, se ve complicado por una circunstancia ajena a la condición personal, que se concreta en atravesar tiempos de carestía en el empleo para toda la ciudadanía. Por nuestra parte, ponemos todo el esfuerzo preciso para garantizar la igualdad de las personas discapacitadas y la preservación de sus derechos, al menos en sus relaciones con la administración pública.

...



### 03.2.11 Desistimiento

...

Un total de 100 quejas no han sido admitidas en materia de **Dependencia y Servicios Sociales**. Ejemplos son lo ocurrido en casos en los que se planteaba disconformidad con el grado de discapacidad reconocido (**queja 13/5490**); o la demora en la valoración del grado de dependencia (**queja 13/4497**) que, a veces, suponía ingresar al “dependiente” en una residencia, en un principio, en una plaza privada, con la finalidad de acceder, tras su valoración, a una plaza residencial concertada y, en consecuencia, llegar a ser insostenible el coste de esa plaza privada al no resolverse dicha valoración (**queja 13/6124**); o que, a pesar de tener reconocido el grado de dependencia, no se percibe ninguna prestación porque no se aprueba el PIA (**queja 13/6461, queja 13/5592**); o que tarda, en ocasiones varios años, la resolución de la solicitud de revisión del PIA (**queja 14/119**); así como prestación de menos horas semanales de SAD al dependiente de las reconocidas (**queja 13/5009**). Y también sobre la paralización de los pagos fraccionados, o sea, el impago de los atrasos de la dependencia (años 2012 y/o 2013), tras reconocerle a la persona dependiente la PECEF (**queja 13/4553, queja 13/6617, queja 14/18, queja 14/2527, queja 14/16 o queja 13/4914**).

Tampoco se nos enviaron hechos concretos en la **queja 14/3032**, en la que una asociación se quejaba del abandono al que se veía sometido el pueblo gitano en La Carolina, afirmando que la situación de exclusión económica y social era potencialmente muy perjudicial para esta comunidad, ya fuese en empleo, en vivienda, en condiciones de la barriada (asfalto, alumbrado público, suciedad, alcantarillado, ...); ni se nos ampliaron datos en la petición de ayuda ante la falta de ingresos que impide hacer frente al pago de deudas, sin trabajo y sin medios para subsistir (**queja 14/794, queja 13/5099, queja 13/5547, queja 13/5671 o queja 14/1229**); ni cuando el interesado en la **queja 13/4454** solicitaba que se le modificase la valoración obtenida como grado de discapacidad, al poder afectar ello al trabajo que realizaba en el Hospital, pues de un 33% se le redujo al 5% debido a que se habían modificado las tablas de valoración para la discapacidad; o como cuando se nos planteó la falta de atención de la trabajadora social de su centro de servicios sociales (**queja 13/6829**) al no decirnos el interesado qué tipo de ayuda estaba solicitando ni hacernos una breve exposición de su situación; o cuando solicitamos a una asociación que en la **queja 14/1441** pedía nuestra intervención para que se le diese cobertura a un joven que había llegado a dicha asociación, datos y documentación sobre el mismo y nunca la recibimos; ni la interesada en la **queja 13/5669** nos envió copia de la denuncia presentada ante el Ayuntamiento por el cierre de los servicios sociales, con la correspondiente pérdida de atención a los usuarios.

Sin datos complementarios para proseguir posibles actuaciones nos encontramos también en quejas relacionadas con dilaciones en el pago del **Salario Social** concedido (**queja 14/651, queja 14/652, queja 14/654, queja 14/612, queja 14/676, queja 14/2390, queja 14/530, queja 14/2792, queja 14/562, queja 14/2525, queja 14/760 o queja 14/514**); o en aquéllas en las que la persona promotora, habiendo solicitado el salario social y transcurrido un largo período de tiempo, no sabía nada sobre su aprobación o no (**queja 14/561, queja 14/2720, queja 13/5011, queja 13/5808, queja 13/5492, queja 14/2563, queja 14/2518, queja 14/2717, queja 14/3374 o queja 14/3033**).

...