



Son muchas las llamadas y consultas reiterativas que nos hacen sobre la situación de sus **expedientes de queja presentados en nuestra Institución**, y que después de cerca de un año o más tampoco le damos una respuesta adecuada a sus pretensiones. Los ciudadanos nos reclaman que seamos más ágiles, debido sobre todo al retraso que genera la constante solicitud de informes y reinformes por escrito a las distintas Administraciones Públicas involucradas en el trámite, demandando una posición más activa de nuestra Institución en exigir a la Administración que se les conceda lo que en derecho les corresponde.

Con objeto de aclarar a la ciudadanía sus derechos en materia de dependencia tenemos en nuestra web una **[guía sobre la Ley de Dependencia](#)**.

4. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

4.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares

4.2.2 Dependencia y servicios sociales

Han sido 3 quejas remitidas a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales, al no poder llevar a cabo intervención alguna ante los organismos implicados.

En la queja 16/4439, el organismo a supervisar era el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, pues la persona promotora **pedía que el SEPE le reanudase la Renta Activa de Inserción que le fue suspendida** por haber cobrado un mes el salario social. Nos indicó que había planteado reclamación previa a la jurisdicción social.

Y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (concretamente el **IMSERSO**, Instituto de Mayores y Servicios Sociales) lo era en la queja 16/1485 (en la que el compareciente denunciaba la modificación unilateral, por parte de la empresa organizadora de los viajes del IMSERSO, de las condiciones del que tenía contratado) y en la queja 16/3252 (donde se planteaba que un Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física (los CAMF dependen del IMSERSO) había restringido el horario de acompañamiento de los familiares de las personas usuarias. La promotora de la queja expresaba su desacuerdo con esta restricción, pues su padre estaba encamado y pasaba muchas horas solo.

4.3 De las quejas rechazadas y sus causas

4.3.1 Quejas anónimas

...

Por esta causa, en materia de **Dependencia y Servicios Sociales**, solo la queja 16/945 tuvo que ser inadmitida en virtud del artículo 17.3 de la Ley reguladora de esta Institución (Ley 9/1983, de 1 de Diciembre), que dispone que «el Defensor del Pueblo Andaluz rechazará las quejas anónimas».

...

4.3.2 Duplicidad

...

En materia de **Dependencia y Servicios Sociales** se contabilizan 5 quejas rechazadas por este motivo. La queja 16/5123, por demora en la asignación de plaza residencial en una casa hogar, a favor de su hermana, reconocida como dependiente severa por padecer un trastorno mental.



La queja 16/0107, presentada por la representante y portavoz de la plataforma de afectados por la dependencia, conformada por 1.671 miembros, instaba la intervención de esta Institución en relación con el compromiso adquirido por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, de un calendario de pagos, conforme al cual, a fecha 31/12/2015, tanto los atrasos de la deuda por pagos fraccionados a favor de los dependientes, como la transmitida por herencia a sus herederos, se habrían satisfecho, denunciando que este compromiso no se había cumplido, con las cantidades a favor de los herederos, cuyo pago se hacía por la Administración a cuentagotas desde septiembre. Asimismo, denunciaban coacciones para firmar las renunciaciones a la tramitación de la dependencia, es decir, para que el afectado desistiera de dar traslado a la Delegación Territorial de la propuesta de PIA y renunciase a todo recurso, cuando no estaba conforme con el propuesto.

Respecto del primer punto tuvimos que ratificarnos en la respuesta que dimos en el año 2015 a todas las personas afectadas por este concepto, del compromiso asumido por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, así como del contenido de un informe posterior de la citada Agencia del que resultaba que los pagos dependían de la disponibilidad presupuestaria y, más específicamente, de la habilitación mensual de crédito prevista y que, aunque la deuda se iba cumpliendo paulatinamente conforme a ello, su progresión estaba en relación inversamente proporcional con la previa cobertura de otras obligaciones prioritarias en el Sistema de la Dependencia, por corresponder a “la atención real de las personas dependientes”. A la vista de ello, se le indicó que esta Institución había reanudado las peticiones de informe en las quejas individuales de todos aquellos ciudadanos y ciudadanas que habían solicitado nuestra intervención.

Y sobre el problema de los desistimientos en la fase de propuesta de PIA, alegando que para ello se empleaban medios coactivos, al estar las personas afectadas colocadas en posición de inferioridad, se le informó que esta cuestión había dado lugar a intervención de oficio por esta Institución (queja 15/2321), con la intención de profundizar sobre lo que parecía ser un inconveniente común a todos los expedientes de dependencia en fase de reformulación del PIA, en los casos en que los afectados se negasen a prestar su consentimiento a propuesta distinta de la de prestación económica, con la finalidad de poder examinar el origen de esta práctica, su procedencia o improcedencia y, en todo caso, reconducirla hacia líneas de actuación más acordes con la finalidad de la Ley 39/2006, del Sistema de la Dependencia y del beneficio de sus destinatarios.

También la queja 16/1486, sobre la retirada de la ayuda a domicilio, siguiéndose actuaciones, por este motivo, en la queja 16/0534.

...

4.3.3 No irregularidad

...

Por no detectarse actuación disconforme a Derecho por parte de la Administración, normalmente, por haber acudido a ella en fechas muy recientes, en materia de **Dependencia y Servicios Sociales** no se han admitido 65 quejas, de las cuales 3 han correspondido a temas relacionados con Dependencia: la queja 16/5043 y la queja 16/1453 (en la que también se planteaba la necesidad de recurso para persona dependiente moderada).

En cuanto a **Servicios Sociales** se refiere, los temas más demandados y archivados por esta causa de cierre, han sido los referidos al reconocimiento del grado de discapacidad (queja 16/0745: desacuerdo con el grado reconocido y reclamación previa sin resolver; queja 16/1069: aún no había transcurrido el plazo de tres meses de que dispone la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales para resolver la solicitud del reconocimiento de la discapacidad; queja 16/6418: solicitando ayuda para aligerar el expediente de reconocimiento del grado, habiéndose dirigido recientemente a la Delegación Territorial de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales correspondiente); a las prestaciones por discapacidad (queja 16/1850: pidiendo se reanudase el pago del PNC de invalidez de su hermana recientemente solicitado; queja 16/5074: pidiendo ayuda para que se le concedan unos audífonos al no haber resultado beneficiario provisional de la subvención individual para personas con discapacidad de la Orden de 16 de marzo de 2016, por no alcanzar el mínimo de 50 puntos necesarios. Se le indicó que si solicitara nuevamente la subvención en la próxima convocatoria, obtendría la puntuación que le correspondiera por no haber alcanzado la puntuación mínima exigida, en las convocatorias anteriores en las que hubiera podido participar, más otros



cinco puntos al contar ya con 65 años que era el mínimo de edad puntuable; queja 16/5418: ante el temor de una nueva denegación de la tarjeta de aparcamiento de movilidad reducida); a servicios y centros (queja 16/2722: solicitando plaza residencial para su padre, que padecía una discapacidad).

También destacan situaciones relacionadas con exclusión social, prestaciones, ayudas y servicios (queja 16/2462: matrimonio sin ingresos con dos menores, no podían pagar medicación; queja 16/0777: sin ingresos y sin ayudas, le iban a cortar la luz y el agua; queja 16/4294: mujer con menor a cargo, había obtenido trabajo y podía conciliar en otra localidad, por lo que necesitaba vivienda en dicha localidad).

Y un gran número de quejas sobre salario social, ya fuese por demora en su reconocimiento o para que ésta no se produjese (queja 15/5490, queja 15/4758, queja 15/6128, queja 16/0450, queja 16/2321, queja 16/2390, queja 16/2509, queja 16/2977, queja 16/3688, queja 16/636, queja 16/5576), por suspensión de su cobro (queja 16/0691, queja 16/0590, queja 16/0659, queja 16/0660, queja 16/0689, queja 16/0842, queja 16/0686, queja 16/0798, queja 16/0751, queja 16/0753, queja 16/0682, queja 16/0688, queja 16/0734, queja 16/0655, queja 16/0720, queja 16/0658, queja 16/0695, queja 16/0795, queja 16/0692, queja 16/0610, queja 16/0647, queja 16/0752, queja 16/0755, queja 16/1127), por su escaso importe (queja 15/4357).

...

4.3.4 Jurídico-privadas

...

En materia de **Dependencia y Servicios Sociales** se han cerrado por jurídico-privadas 2 quejas: la queja 16/0330, en la que denunciaba la falta de profesionalidad de auxiliar de ayuda domicilio, que parecía haber inducido a que su difunto esposo realizase denuncias falsas; y la queja 16/5782, denunciando arbitrariedad y maltrato verbal de una directora de una institución humanitaria, de carácter voluntario.

...

4.3.5 Sin competencia

...

En materia de **Dependencia y Servicios Sociales** se han tenido que rechazar 3 quejas por este motivo.

La queja 16/2037, por desacuerdo con el grado de dependencia reconocido (dependencia moderada), siendo la vía adecuada para ejercer su pretensión la del recurso de alzada ante la Dirección Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, para lo cual disponía del plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de la resolución.

...

4.3.6 Sub-iudice

...

Sólo 1 queja se ha cerrado por esta causa, en materia de **Dependencia y Servicios Sociales**, la queja 16/0093, en la que se mostraba el desacuerdo con el internamiento involuntario de su madre, habiendo sido acordada judicialmente la incapacitación de la misma, por sentencia del juzgado correspondiente, siendo la vía adecuada de actuación, en caso de que no lo hubiera hecho, la interposición de recurso de apelación frente a dicha sentencia.

...



4.3.7 Sin interés legítimo

...

Así ocurrió en 1 ocasión en materia de **Dependencia y Servicios Sociales**, la queja 16/4090, relativa a la situación en la que se encontraba una vecina de la persona promotora de la queja y las circunstancias de desvalimiento que afectaban a la misma, mujer alcohólica, que vivía en la calle y no contaba con apoyos sociales ni sanitarios. No obstante, de conformidad con nuestra función de defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos y ciudadanas andaluzas, se acordó iniciar de oficio las actuaciones oportunas ante la Administración pública (queja 16/4239), para interesarnos por el caso e impulsar la adopción de los instrumentos públicos que correspondieran.

...

4.3.8 Sin recurrir previamente a la administración

...

Han sido 12 las quejas que en materia de **Dependencia y Servicios Sociales** se han archivado así y han tratado, sobre **Dependencia**, asuntos relacionados con el PIA (quejas 16/0478, 16/0961, 16/2716 y 16/5672), sobre pagos fraccionados a herederos, debiendo formalizar la correspondiente solicitud.

En temas de **Servicios Sociales**, por esta causa de inadmisión se rechazaron 6 quejas en materia de servicios de mayores (queja 16/0403); de discapacidad (queja 16/5802 y 15/6134); de exclusión social (queja 15/5917); de salario social (queja 16/0020); así como de servicios en temas de adicciones (queja 16/3891).

...

4.3.9 Sin pretensión

...

Cuando lo que se plantean son asuntos carentes de concreción, se exponen generalidades o no indican qué actuaciones son las que se requieren de la Institución, las quejas se inadmiten, como fueron 3 casos, en materia de **Dependencia y Servicios Sociales**: la queja 16/2395, por demoras en la atención sanitaria a su madre tras el traslado de Comunidad Autónoma, quería que se le dijese a los políticos lo mal que funcionaba la Administración, no precisaba nada específico, todos los procedimientos a los que aludía estaban en regla, en plazo, aunque a la persona promotora le pareciera injusta la tardanza. También se han rechazado por esta causa, las quejas 16/6151 y 16/2218.

...

4.3.10 Transcurso de más de un año

...

Por esta causa de cierre, en materia de **Dependencia y Servicios Sociales**, no se han admitido a trámite 3 quejas: la queja 16/2161, al estar en desacuerdo con la denegación de la tarjeta de aparcamiento, dándose la circunstancia de que dicha denegación se produjo en el año 2012; la queja 16/2720, en la que se pedía ayuda para que se le concediera el salario social solicitado en 2014; y la queja 15/2369, exponiendo su disconformidad con el grado de discapacidad que le fue reconocido hacía cuatro años.

...