



Así se manifestaba en el municipio de Alcalá del Río, como ya reflejamos en la anualidad anterior ([queja 23/5917](#)) y que al cierre de la anualidad no había alcanzado una solución satisfactoria.

Idénticas dificultades nos trasladaba una vecina de Benacazón (Sevilla), que denunciaba no estarse prestando el servicio a su padre con la intensidad reconocida, dejándole abandonado por ello sin preaviso.

El informe remitido en este caso por el Ayuntamiento de Benacazón nos participaba que el Servicio de Ayuda a Domicilio se gestiona de manera directa por el Ayuntamiento y, en la actualidad, enfrenta un número considerable de bajas laborales entre el personal auxiliar. Nos informan de que en los casos de bajas repentinas no siempre se dispone de personal en la bolsa para cubrir dichas ausencias, lo que puede resultar en que algunos usuarios queden sin servicio, por lo que se tiene en cuenta la posibilidad de contar con familiares que puedan brindarles asistencia.

Añadía que la notificación a los usuarios sobre estas bajas se realiza en el momento en que se recibe la información correspondiente, lo que limita la capacidad de avisar con antelación. Si bien insistía en tratarse de situaciones esporádicas y aseveraba que no representa una ocurrencia habitual, reconociendo que en el caso particular que motivaba la queja, el beneficiario acumulaba doce horas de déficit y estar “trabajando activamente para cubrir las horas de servicio tan pronto como haya personal disponible”.

Replicó la interesada que desde el Consistorio se le había informado de no contar con auxiliares en la bolsa de contratación, pero que lo cierto es que las trabajadoras del servicio manifiestan estar cansadas por los abusos laborales y las malas condiciones salariales y ello provoca que se vayan de la bolsa o causen baja laboral por enfermedad.

Concluía que, a la vista de la baja calidad del servicio, sus hermanos y ella no habrían dudado en optar por la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, de haber estado en condiciones de ocuparse directamente del cuidado de su padre.

Como cuestión reiterativa que se suscita en diversos municipios, esta Institución debe advertir de la misma, sin que ello implique cuestionar la forma de prestación adoptada en cada caso, pero sí considerar que, cualquiera que esta sea, debe cumplir las obligaciones y las exigencias suficientes para garantizar el derecho de las personas en situación de dependencia y, al propio tiempo, respetar los derechos laborales de quienes dispensan este servicio tan crucial y beneficioso para el Sistema de la Dependencia y para la sociedad en general.

2.1.1.2.7. La defensa de los derechos subjetivos en el marco estricto de la legalidad

El cambio de procedimiento ha venido a dificultar una valoración lo más objetiva posible sobre los tiempos de respuesta, al converger ahora en el tiempo los expedientes iniciados antes y después de la entrada en vigor del Capítulo II del Título XI del Decreto-ley 3/2024.

Vaya por delante que esta Institución no se ha marcado a lo largo de su dilatada andadura el objetivo de intentar una evaluación de datos globales del Sistema de la Dependencia en Andalucía, ni el análisis de evolución de los datos de gestión, o cualquier otro de alcance general, en la medida en que nuestro deber competencial está muy ceñido al compromiso con el derecho individual, a la historia personal que su ejercicio ampara y, solo al hilo de ello abrimos la mirada al contexto de la realidad administrativa y social en que las vulneraciones de derecho se enmarcan, a fin de comprender el conjunto, el todo, y poder formarnos una imagen apegada a la realidad que, a su vez, nos permita ser voz testimonial de las necesidades de los andaluces y andaluzas.

Los datos oficiales, en todo caso, así como su evolución a nivel de comunidades autónomas y al de la situación en Andalucía, en particular, se publican en la página web del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imsero) y están accesibles a cualquiera que desee conocerlos.

Partiendo de esta premisa, diremos que en la experiencia por la que hemos discurrido en la anualidad pasada de la mano de las personas afectadas por el Sistema llamado a prestar apoyo a las limitaciones de su capacidad para desarrollar las actividades básicas de la vida diaria, podemos esbozar algunas apreciaciones que estimamos de interés.

La primera y muy importante -que nadie se llame a engaño-, la práctica totalidad de las personas que demandan el apoyo del Defensor del Pueblo Andaluz frente a las dilaciones y demás disfunciones del Sistema de la Dependencia



acuden haciendo valer un derecho vulnerado y el relato de una historia personal y familiar en muchos casos muy delicada, que pone en riesgo su bienestar e incluso su dignidad, tratándose mayoritariamente de personas no solo mayores, sino de edades muy avanzadas. De ahí que las peticiones merezcan una respuesta acorde y el inicio de una actuación de investigación en su caso particular por nuestra parte.

Es lo que en la Institución resumimos, en términos sencillos, con la expresión “¿y para cuando lo mío?”, en que se resumen las peticiones ciudadanas. El interés y la pregunta, por tanto, son legítimos.

Estas personas llaman a nuestra puerta como último recurso, tras años de espera y desesperación, viendo cómo el tiempo se eterniza sin alumbrar un desenlace que no sea el temor de que el intento sea fallido. No pretenden que su petición se alce sobre otras de mejor derecho, ni preterir en orden a otros dependientes, solo piden que se observen los plazos que la propia normativa ha marcado y a los que viene obligada la Administración.

Antes al contrario, las personas que acuden a la Institución exponen una situación, la acreditan documentalmente y subrayan la impotencia que viven ante la falta de información y de comunicación a que la Administración las somete, y la angustia que padecen por esta opacidad que les impide siquiera saber si el expediente sigue vivo y en qué circunstancias.

La segunda aclaración resulta de lo anterior y tiene que ver con la misión del Defensor del Pueblo Andaluz que, sin fisuras, debe alinearse con la defensa de los derechos de los andaluces y andaluzas que los ejercen legítimamente, en cumplimiento de su deber estatutario de velar por los mismos (artículo 41 EAA).

Lamentamos especialmente los casos de fallecimiento que también en 2024 hemos constatado y las demoras en los casos de personas que viven solas

A lo largo del pasado año, esta Institución ha perseverado en su línea de investigación de cada petición individual, analizado los informes recabados al hilo de las mismas y formado su criterio acerca de la situación concurrente.

Ha supuesto un gran esfuerzo la voluntad institucional de hacer un acompañamiento a las personas peticionarias en el proceso de tramitación del expediente de dependencia, realizando todas las intervenciones, peticiones de informe y requerimientos que cada caso ha sido precisa, reaperturando muchas veces quejas concluidas ante la insistencia de sus promotores por resultados no consumados posteriores al cierre. Este cometido era y sigue siendo necesario por lo ya indicado: las personas interesadas no cuentan con otro modo de información.

En las resoluciones que eventualmente hemos emitido, insistimos en reclamar la observancia de los plazos legales y el derecho a una buena administración, clarificando expresamente que esta exigencia es compatible con el respeto al orden de incoación y/o priorización de los expedientes de dependencia preceptuado por la normativa. Y así insistimos en que la observancia del orden general en la tramitación de los expedientes en el que se ampara la Administración, no obsta al también deber legal de su tramitación en plazo, preceptuado por el artículo 29 de la Ley 39/2015, lo que pasa por la adopción de las medidas y la remoción de los obstáculos concurrentes.

La voluntad del Defensor del Pueblo Andaluz es la de visibilizar una realidad ciudadana y, al propio tiempo aportar claridad, de modo que la propia Administración esté en disposición de adoptar las decisiones y medidas más acordes a los intereses de todas las partes involucradas en el Sistema de la Dependencia, a la vista de la crisis por la que atraviesa.

Lamentamos especialmente los casos de fallecimiento que también en 2024 hemos constatado, las demoras en los casos de personas que viven solas y la difícil experiencia que en este Sistema padecen las que precisan una respuesta adecuada a su salud mental.

Terminamos con una frase: “Vamos a lograr resolver cada expediente en un máximo de 180 días”.

Se trata de la afirmación efectuada por una responsable de la Consejería competente en materia de dependencia, publicada en un medio informativo el pasado día 3 de noviembre de 2024, que si bien a fecha de estas líneas nos parece una ilusión, hemos determinado conservar en nuestro ideario, esperando que en la dación de cuenta venidera podamos rememorarla como un compromiso cumplido.