



### 3.5. El derecho a una buena administración

A esta Institución llegan un considerable porcentaje de demandas ciudadanas que denuncian las excesivas demoras en que incurren las Administraciones públicas andaluzas (meses e incluso años) para la resolución de los procedimientos, sin obtener información que justifique esos retrasos. Supone una realidad preocupante que la ciudadanía, en numerosas ocasiones, ponga en entredicho que se esté cumpliendo con el artículo 31 del Estatuto de Andalucía que garantiza el derecho a una buena administración, sobre todo en cuanto a que **sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable**.

Esta injustificada inactividad o silencio de las Administraciones públicas andaluzas, además de suponer un reiterado incumplimiento de las normas legales y reglamentarias que están obligadas a observar, puede ocasionar, en muchos supuestos, un perjuicio concreto a la ciudadanía, al tener que acudir a la vía judicial para el reconocimiento de sus derechos y pretensiones, con los consiguientes perjuicios que ello le comporta, incluso de índole económica al tener que afrontar los gastos de asistencia jurídica.

Pueden encontrarse ejemplos de estas demoras, en ocasiones de forma desproporcionada e incluso abusiva, como ya se han reseñado al principio de este balance.

La falta de personal necesario, el recurso del silencio administrativo, los procedimientos lentos y farragosos, la desinformación sobre los expedientes... llevan a provocar el desaliento en la ciudadanía y la impresión de que la Administración no funciona bien. Acuden al Defensor del Pueblo andaluz -nos han indicado en algunas quejas- con una confianza: **que no nos parezcamos a la Administración**.

En un Estado de Derecho la actividad administrativa es crucial para la consecución del interés general y, desde esta perspectiva, los principios constitucionales y estatutarios que la delimitan, sujetan la actuación pública a unas normas procedimentales a través de las cuales la Administración debe manifestar su voluntad y garantizar el cumplimiento de dichos principios.

Principios que no se detienen en la mera observancia estricta de procedimiento y trámites, sino que más allá reclaman la plena efectividad de garantías y derechos reconocidos legal y constitucionalmente a la ciudadanía, entre los que se encuentran el correspondiente a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable.

Estas disfunciones en la actuación de los organismos y entidades públicas, desgraciadamente, **no constituyen una novedad en el ámbito de las relaciones de la ciudadanía con la Administración**. Las demoras y retrasos en la actuación administrativa vienen a constituir un mal endémico en el funcionamiento de nuestras Administraciones públicas que no termina de resolverse a pesar de las medidas y garantías que se han ido incorporando para combatirlo.

Y no será porque las distintas leyes reguladora del Procedimiento Administrativo hayan ahorrado medidas para evitar estas situaciones o paliar sus consecuencias. Así, entre otras medidas, se ha impuesto a las Administraciones la obligación de resolver sus procedimientos en un plazo determinado; la obligación de publicar los plazos máximos de duración de sus procedimientos; la obligación de motivar la ampliación del plazo para resolver un procedimiento cuando concurren causas justificadas; la obligación de racionalizar, normalizar y automatizar sus procedimientos; la obligación expresa que se impone a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones de cumplimiento de los plazos establecidos legalmente; la responsabilidad disciplinaria en que pudieran incurrir por incumplimiento de dicha obligación; la ampliación de los plazos para recurrir los actos presuntos.

Sin embargo, en la práctica, estas medidas han tenido un carácter más formal que efectivo para la consecución del fin perseguido. Frente a ello, es **imprescindible la creación de un clima contrario al retraso en la actuación de las Administraciones públicas**, que debe implicar a todas las partes afectadas por este problema y que se proyecta a toda la sociedad, por cuanto con esas prácticas dilatorias de la Administración no sólo se está vulnerando el derecho de la persona interesada a la tutela administrativa efectiva, sino que, finalmente, es el propio interés público el que resulta en última instancia perjudicado.

Instituciones, como las Defensorías del Pueblo, deben ser parte especialmente comprometida en conseguir ese cambio de cultura que consiente y se resigna a las demoras en el actuar de la Administración como algo inevitable y consustancial al sistema. Pero, junto a ellas, todas las demás instancias públicas y



sociales deben **asumir seriamente sus obligaciones al respecto y adoptar las medidas que procedan para garantizar de forma efectiva el derecho a una buena administración** reconocido a la ciudadanía.

En definitiva, el contenido de este Balance clarifica nuestro trabajo y compromiso de presente y futuro, haciendo frente a los nuevos retos que nos demanda la ciudadanía para los próximos años. Y refleja, además, la apuesta de esta Defensoría por lograr la ansiada paz y convivencia de la ciudadanía andaluza en igualdad y disfrute de los derechos.

## 1.3. Dependencia y Servicios sociales

### 1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.3.2.1. Dependencia

A lo largo de 2019 las quejas formuladas por la ciudadanía en relación con el Sistema de la Dependencia ha venido a igualar prácticamente la cifra registrada durante el año 2018, sobrepasando las 300.

El principal punto de discordia continúa consistiendo en la **vulneración del plazo para resolver** el procedimiento administrativo, completando un recorrido que comienza con la solicitud a instancia de parte y que pasa por la determinación de la entidad de la situación de dependencia y, en su caso, desemboca en la efectividad del derecho mediante la asignación de una prestación del Sistema o de un servicio del Catálogo.

La Disposición final primera de la Ley 39/2006 expresa que, en el marco de lo establecido en la Ley reguladora del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el plazo máximo para resolver el reconocimiento de la prestación de dependencia será de seis meses, independientemente de que la Administración competente haya establecido un procedimiento diferenciado para el reconocimiento de la situación de dependencia y el de prestaciones.

A este respecto, la comunidad autónoma de Andalucía se decantó por establecer dos procedimientos administrativos que, con autonomía y tramitación sucesiva dentro del expediente de la persona interesada, conducen a la efectividad del derecho. El primero, iniciado a instancia de parte, y duración máxima de tres meses, con intervención exclusiva de la Administración Autonómica y, el segundo, de oficio, destinado a la propuesta de recurso por los Servicios Sociales Comunitarios para su aprobación ulterior por la Delegación Territorial competente en materia de servicios sociales, en idéntico plazo máximo de tres meses.

Las demoras en la resolución de los expedientes de dependencia suponen, también en 2019, una superación del plazo legal máximo por encima de lo razonable, tanto en las actuaciones dirigidas al reconocimiento o revisión de grado, como en las que comporta la asignación de recurso. **Seguimos hablando de espera de años y de, lamentablemente, numerosos casos en los que la persona dependiente fallece antes de ser valorada o de poder acceder al recurso que tenía propuesto** (quejas 19/0440, 19/1220, 19/2782 y 19/3774).

El resto de cuestiones se distribuyen entre aspectos más puntuales y variados, como son asuntos sobre la financiación del servicio de ayuda a domicilio (impuntualidad en las transferencias entre Administraciones y en el abono de nóminas al personal auxiliar que lo presta; o disconformidades con el cálculo del copago de la persona usuaria); las discordancias en las cuantías o retroactividad de prestaciones; o la necesidad de plazas residenciales para personas con trastornos del espectro autista. A los que añadimos reivindicaciones sectoriales que cuestionan aspectos generales de la organización del Sistema, procedentes de las entidades prestadoras de servicios de dependencia (ayuda a domicilio, unidad de estancia diurna y atención residencial) en concierto con la Administración Pública que, surgidas al hilo del incipiente régimen de concierto, trasladan inquietudes justificadas en el desconocimiento del contenido para su materialización.

La insuficiente **financiación del Sistema de la Dependencia** explica que, año tras año, sean recurrentes y de afectación general los problemas trasladados por las personas que necesitan hacer efectivos los derechos reconocidos en la Ley 39/2006, que, como avanzábamos, permanecen anclados en las dificultades de obtener tanto el reconocimiento mismo del derecho (de la situación de dependencia en cualquiera de sus grados), como en obtener su efectividad, es decir, materializarlo con el reconocimiento de una prestación o servicio de su catálogo. En ambos casos, por demoras muy relevantes.