

Expte.

DI-1128/2018-6

EXCMA. SRA. CONSEJERA DE
CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES
Edificio Pignatelli
Paseo María Agustín, 36
50004 ZARAGOZA

ASUNTO: Sugerencia relativa a retraso en la valoración de la Situación de Dependencia

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 30 de julio de 2018 tuvo entrada en esta Institución una queja debida a los retrasos en la valoración de la situación de Dependencia de xxxx. En la misma la interesada relata que:

*“Con fecha **15 de noviembre de 2017** presenté en el Registro del Ayuntamiento de Zaragoza, con número de entrada 133025-2017 y número de expediente 1330250-2017, **solicitud de valoración y reconocimiento de la situación de dependencia** conforme a lo establecido en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en representación (guardador de hecho) de mi padre (solicitante/beneficiario).*

Mi padre, está diagnosticado de un cáncer de pulmón, desde el mes de octubre de 2017. Inmediatamente se le pautó tratamiento combinado de quimioterapia y radioterapia, tratamiento que duró aproximadamente tres meses. Actualmente sigue tratamiento de inmunoterapia según protocolo oncológico.

Dado que yo tengo que trasladarme personalmente desde la ciudad de xxxx para realizar estas gestiones, presenté, a la mayor brevedad posible, dicha solicitud.

*Con la esperanza de que la Administración resolviera en tiempo y forma conforme a lo establecido en la Ley 39/2015: el **plazo máximo**, entre la fecha de entrada de la solicitud y de la resolución de reconocimiento de la prestación de dependencia será de **6 meses**, independientemente de que la Administración Competente haya establecido un procedimiento diferenciado para el reconocimiento de la situación de dependencia y el de prestaciones, y de que mi padre" llegara a tiempo", al menos, para que pudiera ser*

valorado y darle la debida atención en función de su grado de dependencia y la prestación correspondiente.

Pasados los 6 meses del plazo de resolución, con fecha **14 de Junio de 2018** volví a Zaragoza y me personé en la oficina del Instituto Aragonés de Servicios Sociales (en adelante IASS) en Pso. María Agustín 16 de Zaragoza, al objeto de ser informada por la demora en el plazo de resolución, ya que con fecha 14 de mayo ya se habían cumplido los 6 meses de plazo de resolución administrativa.

Por desgracia y, para mi sorpresa, al ser atendida en el mostrador de "dependencia" y plantear ante la funcionaria de turno el motivo de mi presencia, me dijo textualmente: "el plazo de resolución es de un año a partir de la valoración..." En ese momento en mi cabeza se cruzaron de inmediato dos ideas: La primera: cuando quiera que ese tiempo pase mi padre ya no está y segunda: Esta persona me está engañando o desconoce el plazo de resolución.

Lejos de querer iniciar una discusión, le dije, con la mayor asertividad posible, que yo no había hecho 600 Km para que me engañaran, que disponía de tres días para estar en Zaragoza para atender a mi padre y que sabía, sin ser una experta en la materia, que el plazo de resolución eran 6 meses desde la fecha de entrada de la solicitud y no de un año desde la valoración como ella intentó que yo creyera. La funcionaria, esta vez, no me volvió a discutir y se limitó a entregarme una hoja para realizar la oportuna reclamación dado que lo último que le pedí es que por favor, me indicara el siguiente paso.

Rellené allí mismo dicha **reclamación de la que aún no he recibido respuesta**. Una vez regresé a mi ciudad de residencia dejé pasar un mes desde la presentación de dicha reclamación y llamé por teléfono a la dirección del IASS, exactamente al número 976 716 220 donde fui atendida, muy amablemente, por la funcionaria D^a xxxx, quien, al exponerle todo lo acontecido, planteó pasar el asunto al Departamento Jurídico y que me llamarían (dejé pasar una semana porque nadie llamó)

Con fecha **24 de julio volví a llamar** y pregunté directamente por D^a xxxxx, quien, vuelvo a reiterarme, muy amablemente, con el expediente al lado, me dijo que el Departamento Jurídico le había dicho que no es "cosa de ellos" y que eso es "cosa" del Departamento de Coordinación, cuya respuesta es la de que llevan atasco desde hace tres años...

Entendí que las funciones propias del cargo de D^a xxxx tenían ahí su límite y, como tal, de nada servía seguir insistiendo por esa vía, dado que asumió otras que, sin ser de su competencia, tuvo que realizar, que fue, muy valientemente, dar la cara por otros. Actitud que sin desmerecer en reconocimiento, no resuelve el objeto de esta reclamación.

Por todo lo anteriormente expuesto, decido dar este paso atendiendo

a mi legitimación para poder interponer esta queja como representante de mi padre , para que la Administración resuelva, con carácter retroactivo, y sea valorado en el grado que le corresponda y tenga derecho a la prestación que le pudiera corresponder, según normativa.

Así mismo solicito sea interpretada esta queja como una queja objetiva ya que está motivada principalmente por el mal funcionamiento de la Administración y, en ningún caso, va dirigida contra la actuación de las funcionarias por las que he sido atendida, si bien, no estaría de más alguna que otra sugerencia o recordatorio, especialmente en lo que hace alusión el artículo 3.1 de la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público.

Quisiera que se entendiera esta queja como un llamamiento a la categoría humana, a la responsabilidad con respecto a nuestros mayores y no como un castigo. No se trata de cortar cabezas sino de hacer las cosas mejor. “

SEGUNDO.- A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión efectuando la oportuna asignación del expediente para su instrucción. Con tal objeto, se envió con fecha un escrito al Consejero de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón recabando información acerca de la situación en la que se encontraba el expediente de reconocimiento de la situación de Dependencia de D. José.

TERCERO.- La respuesta del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón se recibió el 5 de septiembre de 2018, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

“Desde la Sección de Valoración de la situación de dependencia de la Dirección Provincial del IASS en Zaragoza, se contactó telefónicamente el día 24 de junio de 2018 con la hija del solicitante, explicando la situación del expediente y los plazos de demora en los que nos hallábamos en esos momentos y las razones que producían tal demora.

Desde la citada Sección se lleva un registro cronológico de las entradas de las diferentes solicitudes, respetando el orden de entrada para realizar la valoración, tal y como queda establecido normativamente para la gestión de los procedimientos administrativos. Si la solicitud se encuentra completa se incorpora a la lista para citar de manera ordenada, como es el caso de la persona que nos ocupa. Es la forma objetiva y equitativa de atender a todos los solicitantes, ya que cuando las personas tramitan su expediente de dependencia, por lo general, en todos, los problemas de salud que ponen de manifiesto son graves e incapacitantes.

Tal y como recoge la normativa sólo se altera el orden cuando existe un informe social de preferencia, donde se recoge la falta de apoyo social y recursos económicos para hacer frente a una situación de extrema gravedad, el resto de indicadores como pueden ser la sobrecarga del cuidador, situación sobrevenida, evolución de la enfermedad son ítems presentes en la mayoría de los casos que no indican preferencia.

Estimamos que por la demanda actual y recursos humanos disponibles, a fin del mes próximo se realizará tal valoración”.

II.- CONSIDERACIONES

Constituye objeto de la presente resolución el proceder de la Administración ante la solicitud de valoración como persona en situación de dependencia de D. xxxx.

En primer lugar, debemos observar que ante la inexistencia de informe social de preferencia que pudiera justificar la concurrencia de circunstancias de urgencia o extrema necesidad la Administración competente actuó en consecuencia y procedió a calificar la solicitud en la categoría de solicitud ordinaria y, por tanto, a situarla en la lista de espera por orden de presentación.

Por otro lado, *la Orden de 15 de mayo de 2007, del Departamento de Servicios Sociales y Familia*, por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y el acceso a los servicios y prestaciones establecidos en la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia* (modificada por la Orden de 5 de octubre de 2007) establece en su artículo 11.2 lo siguiente:

“El plazo máximo de resolución de toda solicitud de reconocimiento de situación de dependencia será de 3 meses a contar desde la recepción de la solicitud en el registro del Servicio Provincial competente para su tramitación, todo ello sin perjuicio de los supuestos legales de suspensión de dicho plazo o del supuesto justificado de ampliación del mismo, en atención a las circunstancias concurrentes en el caso.”

Teniendo en cuenta que la solicitud es de fecha 15 de noviembre de 2017 y que no consta que se hayan producido ni los supuestos legales de suspensión o de ampliación del plazo a los que se refiere el citado artículo, está claro que han transcurrido los tres meses previstos por la normativa aragonesa.

Cierto es que este mismo artículo informa de que, en caso de no obtener respuesta en ese plazo, la solicitud se entiende desestimada, es decir, los efectos del silencio son negativos.

No obstante, teniendo en cuenta la respuesta que la Administración emite en el presente expediente, por entender que la cuestión simplemente está a la espera de que sea atendida según su orden de entrada, no puede afirmarse que haya sido desechada la petición por silencio administrativo,

sino que simplemente, debido a un colapso de expedientes, no ha podido ser resuelto en tiempo.

Los efectos de la inactividad de la Administración en materia de dependencia son especialmente nocivos, sobre todo si se tiene en consideración que se trata de personas especialmente vulnerables, ya sea por edad, ya por enfermedad, a quienes atender en tiempo es muy necesario.

Por todo ello, si bien es cierto que esta Institución es consciente de los esfuerzos realizados por este Departamento para dar respuesta no sólo a los expedientes de dependencia, sino también al resto de prestaciones previstas en esta Comunidad Autónoma, estima oportuno dar traslado de este tipo de problema que, aprovechamos para informar, no es una cuestión aislada o puntual, sino que ha sido objeto de varias quejas, de ahí que atendiendo al interés de los ciudadanos, sería conveniente adoptar medidas que eviten este tipo de situaciones.

III.- RESOLUCIÓN

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la *Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón*, he resuelto efectuar al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón la siguiente SUGERENCIA:

Que el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, atendiendo a las anteriores consideraciones, adopte las medidas oportunas para dar respuesta lo antes posible a las solicitudes de valoración de dependencia.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comuniquen si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

Zaragoza, a 7 de septiembre de 2018

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

ÁNGEL DOLADO PÉREZ