

En relación con la queja que se tramita en la Diputación del Común con la referencia **Q19/2292**.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes:

ANTECEDENTES

PRIMERO. Con fecha de 11/11/2019 se recibió en esta institución escrito de queja manifestando la reclamante que, padece una endocarditis y tiene que ser ingresada, pero es la tutora de su madre de 83 años, para quien solicitó, en octubre de 2018, el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Servicio de para la Autonomía y Atención a la Dependencia, pero todavía no ha sido valorada, y necesita con urgencia ser ingresada en un centro.

SEGUNDO. Admitida a trámite la queja, esta institución acordó requerir la emisión del preceptivo informe a esa dirección general que fue remitido el 03/02/2020, limitándose a informar de que "...la solicitud tuvo entrada en el Servicio el 20 de Noviembre de 2018, y actualmente se encuentra en espera de cita para efectuar la valoración de grado. Debe resaltarse que debido a la acumulación de tareas que sufre el Servicio de Dependencia, existen expedientes pendientes de tramitación cuya solicitud ha tenido entrada con carácter previo a la solicitud (...)

Debido a la sobrecarga de trabajo no nos permite realizar estimación de la fecha de resolución del procedimiento".

TERCERO. Se trasladó informe a la ciudadana para su debido conocimiento, quien en contestación al mismo, presentó escrito de alegaciones en el que manifestaba su disconformidad con la respuesta dada y solicitaba la resolución urgente del expediente, dado el estado de su salud de su madre, y el suyo propio, que requiere de una operación quirúrgica por su patología, y que siendo la cuidadora de su madre, se ha visto obligada a retrasar.

CUARTO. Tal y como consta en el citado informe, la solicitud el reconocimiento del grado de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, fue presentada en fecha 20/11/2018, hace más de dieciséis (16) meses, lo que pone de manifiesto que si, según el informe parcialmente transcrito, hay expedientes con fecha de entrada anterior sin resolver, existe, pues, una grave demora que, además de perjudicar a las personas

dependientes y a sus familiares -algunas de las cuales fallecen sin que sus pretensiones hayan sido resueltas- vulnera también la normativa internacional, estatal y autonómica de aplicación.

No podemos, por tanto, validar este actuar de la administración pública por ser contraria a derecho. Se ha superado el plazo máximo de resolución legalmente establecido y a día de hoy ni la ciudadana reclamante, ni esta institución tenemos certeza de cuándo se le va a dar debido trámite y mucho menos cuál será el plazo previsible de resolución, habiendo transcurrido en este caso, un año y cuatro meses desde que se presentó la solicitud. Al persistir la demora expuesta por la promotora de la queja, procede el dictado de la presente Recomendación.

CONSIDERACIONES

PRIMERA.- Conforme al **artículo 28.1 de la Ley 39/2006, el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema**, -que se iniciará a instancia de la persona interesada-, se ajustará en su tramitación a las previsiones establecidas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (referencia legal que debe sustituirse por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de acuerdo con la Disposición Final Cuarta de esta última), con las especificidades que resulten de la propia Ley 39/2006, entre las que se encuentra la contenida en el **apartado segundo de la Disposición Final Primera**, que preceptúa que “el plazo máximo, entre la fecha de entrada de la solicitud y la de resolución de reconocimiento de la prestación de dependencia será de seis (6) meses”. La demora administrativa vulnera la normativa estatal y autonómica de aplicación, tanto por lo que se refiere a los principios rectores del funcionamiento de la administración en general, como a los que inspiran la normativa reguladora de las personas en situación de dependencia en particular.

SEGUNDA.- Resultan infringidas por la actuación administrativa expuesta las normas siguientes:

- **El artículo 21, en sus párrafos 2 y 3, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, conforme al cual la resolución de los procedimientos deberá notificarse a los ciudadanos en el plazo máximo fijado en la normativa específica, que se

computará, en los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, desde la entrada de la misma en el registro administrativo.

- El **artículo 20.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, exige a esa administración, la adopción de todas las medidas que sean necesarias para remover todos los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de las personas interesadas o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo de lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de los procedimientos. Tarea en la que no apreciamos disposición por parte de los responsables, o de haberla, está resultando del todo ineficaz.
- El **artículo 29 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, finalmente, preceptúa que los plazos señalados en ésta y en las demás leyes obligan a las Autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos.

TERCERA.- Esta demora administrativa vulnera la normativa estatal y autonómica de aplicación, los principios rectores del funcionamiento de la Administración y del Estado Social y Democrático del Derecho consagrados en nuestra Carta Magna, que configuran una especial protección a las personas discapacitadas y el Estatuto de Autonomía de Canarias, como norma institucional superior jerárquica, de la comunidad autónoma. A la luz de lo dispuesto en el **artículo 103.1 de la Constitución Española**, y la adecuada defensa de los derechos de los ciudadanos, resulta necesario, en la competencia atribuida, recordar a la Administración, lo previsto en el **artículo 21.5 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, que obliga a habilitar los medios personales y materiales para el adecuado despacho de las solicitudes.

Así, en el mencionado precepto legal se establece que: cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de este, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo. La administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella y ha de ofrecerle una respuesta directa, rápida, exacta y legal.

El personal al servicio de las administraciones públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo. El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable (**artículo 21.6 de la Ley 39/2015**).

En virtud de los antecedentes y de las consideraciones expuestas, de conformidad con el **artículo 57.1 del Estatuto de Autonomía de Canarias** y del **artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común**, RESUELVO remitir a V.I. la siguiente RESOLUCIÓN

RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se impulse:

- La solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- La dotación de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula

Respuesta de la Administración.

La Dirección General de Dependencia y Discapacidad nos ha informado que, lamentablemente, la situación no ha variado del informe emitido por este Servicio con fecha de 15 de enero de 2020, el cual reproducimos:

“La solicitud tuvo entrada en el Servicio el 20 de Noviembre de 2018 y actualmente se encuentra en espera de cita para efectuar la valoración de grado.

Debe resaltarse que debido a la acumulación de tareas que sufre el Servicio de Dependencia, existen expedientes pendientes de tramitación cuya solicitud ha tenido entrada con carácter previo a la solicitud objeto de la queja planteada.

Debido a la sobrecarga de trabajo y el retraso acumulado referido, no nos permite realizar una estimación de la fecha de resolución del procedimiento (...).”

