



No obstante, en el año 2014, consideró esta Defensoría conveniente intervenir en el desarrollo del conflicto y así lo articuló formalmente a través de la queja 14/2208, con la finalidad de velar por que, en modo alguno quedaran afectados los derechos de los dependientes usuarios del servicio de ayuda a domicilio, ante un nuevo incidente, consistente en que el Ayuntamiento había procedido a dejar de abonar el servicio a la empresa prestadora, efectuando en su lugar su consignación judicial. A fecha de cierre de este Informe, las respuestas recibidas de las Administraciones implicadas, están pendientes de estudio y valoración, lo que nos llevará a dar cuentas del curso de la tramitación que se siga en este expediente y de su resultado, en el Informe Anual correspondiente a 2015.



***Detectamos, indefectiblemente, una protesta común: el hecho de sentirse engañados por la Administración, bien por la falta de información recibida, bien por ser confusa o poco clara la que se les facilita.***

## **2.1.5 Derecho a la información**

Hemos de destacar que, más allá del alcance de las consecuencias que el defectuoso funcionamiento del Sistema de la Dependencia, suponga para cada persona con derecho de acceder a sus recursos, existe un aspecto del mismo que, a pesar de su importancia, la Administración subestima. Y éste no es otro que el de la insatisfacción que genera la desinformación a la ciudadanía.

En los escritos de nuestras personas usuarias, detectamos, indefectiblemente, una protesta común: el hecho de sentirse



engañados por la Administración, bien por la falta de información recibida, bien por ser confusa o poco clara la que les es facilitada.

La Ley 1/2014 de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, desarrollando la normativa básica estatal (Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno), declara en su Exposición de Motivos que: «La transparencia es inherente a la democracia y constituye una pieza fundamental para el establecimiento de una sociedad democrática avanzada, que es uno de los objetivos proclamados en el preámbulo de nuestra carta magna».



Asimismo añade que: «Sin el conocimiento que proporciona el acceso de los ciudadanos a la información pública, difícilmente podría realizarse la formación de la opinión crítica y la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social, un objetivo irrenunciable que los poderes públicos están obligados a fomentar (artículos 9.2 de la Constitución y 10.1 del Estatuto de Autonomía para Andalucía)». Por lo que afirma que el objeto de dicha Ley es el de «profundizar en la transparencia de la actuación de los poderes públicos, entendida como uno de los instrumentos que permiten que la democracia sea más real y efectiva», ya que «nuestro ordenamiento jurídico exige que se profundice en la articulación de los mecanismos que posibiliten el conocimiento por la ciudadanía de la actuación de los poderes públicos, de los motivos de dicha actuación, del resultado del mismo y de la valoración que todo ello merezca».



Y hace, finalmente, una mención especial a una obligación que esta Defensoría viene recogiendo en todos los Recordatorios de deberes legales insertos en las Resoluciones de dependencia dirigidas a la Administración, que es el de *“la relación de la transparencia con el derecho a una buena administración reconocido en el artículo 31, que comprende el derecho de todos ante las administraciones públicas, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable”*.

En la dilatada experiencia que atesora esta Defensoría en su contacto cercano y directo con los andaluces y andaluzas, hemos adquirido conciencia de la importancia que la información y la transparencia representan para la ciudadanía, máxime cuando su interés y preocupación por conocer implica una carencia de ámbito social, cuya eficacia depende de un procedimiento administrativo, y afecta por ello a intereses muy sensibles, por estar directamente vinculados con necesidades vitales esenciales.

Por todo ello, propugnamos que, cualquiera que sea la situación y la decisión administrativa en el conjunto del Sistema de la Dependencia, ésta se de a conocer públicamente en cada momento, así como la relativa a la realidad en la que se encuentren los expedientes individuales en tramitación, a las personas legitimadas para recibirla.