



**4.
Quejas no
admitidas y
sus causas**

4. Quejas no admitidas y sus causas

4.1 Introducción	511
4.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares	511
4.3 De las quejas rechazadas y sus causas	512
4.4 De los desistimientos de la ciudadanía	514

4.1 Introducción

El artículo 32.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz establece que el Informe Anual que se presenta ante el Parlamento de Andalucía debe reflejar, entre otras cuestiones, las quejas que han sido rechazadas y sus causas.

Este Capítulo va dedicado precisamente a eso, es decir, a informar sobre los supuestos en los que no ha sido posible admitir a trámite las quejas, bien porque la competencia correspondía a otra Defensoría, en cuyo caso el asunto es remitido a esa otra Institución, bien porque concurriese alguna de las causas de inadmisión que prevé la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz.

El enfoque que se emplea para ello es más gráfico, intuitivo y ameno que en años precedentes, extendiendo por tanto a esta parte del Informe Anual los criterios de estilo y de tratamiento de la información que se acogieron en el año 2014, para así disponer de un texto más homogéneo y de fácil lectura y comprensión.

4.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares

Durante el año 2017 hemos remitido a otras Instituciones análogas un total de 433 quejas, al entender que los asuntos planteados en ellas eran de su competencia y no de la del Defensor del Pueblo Andaluz.

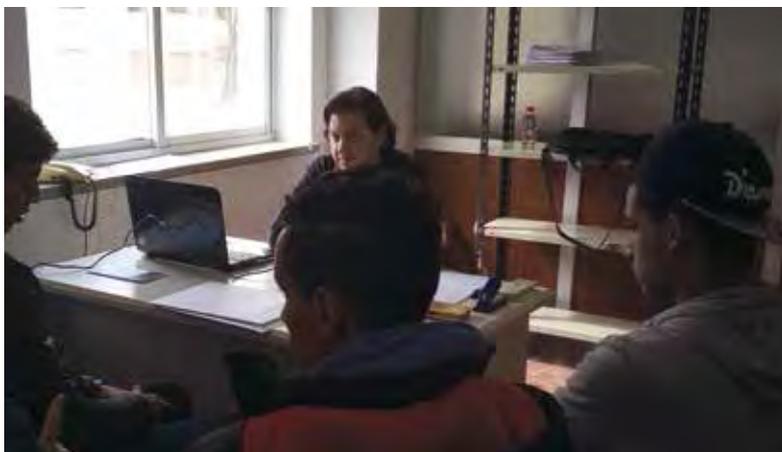
Sirven de ejemplo de estas remisiones algunas quejas que se han recibido cuestionando el funcionamiento de centros de protección de menores ubicados en la ciudad autónoma de Melilla (quejas 17/0310, 17/1112 y 17/5032) y en la Comunidad Autónoma de Murcia (queja 17/6419), donde no alcanza la potestad supervisora del Defensor del Pueblo Andaluz.

También, supuestos de dilaciones indebidas en la tramitación de procedimientos judiciales por parte de Juzgados de otras comunidades autónomas (queja 17/1517 y queja 17/4482);

casos en materia de prisiones en los que se aludía a actuaciones presuntamente indebidas de funcionarios de la Administración General del Estado (queja 17/0125 y queja 17/2240); o quejas recibidas en materia de extranjería por problemas de índole administrativa que afectan a personas extranjeras (queja 17/5993).

Todos estos supuestos evidencian la existencia de un alto grado de colaboración, de cooperación y de coordinación entre el Defensor del Pueblo Andaluz y el resto de Defensorías, con especial incidencia en el caso del Defensor del Pueblo estatal precisamente por la asiduidad en la que se requieren actuaciones conjuntas. No en vano, más del 97% de las quejas remitidas han tenido como destinatario precisamente al Defensor del Pueblo nacional.

Ejemplos de este trabajo compartido son las intervenciones derivadas del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNPT), que nos permitieron conocer el estado de la Unidad de Agudos de Salud Mental en el hospital de San Lázaro de Sevilla (queja 17/3934) o dirigir visitas a los Centro Penitenciarios de Sevilla-II, en Morón (queja 17/2932) y de Puerto-I (queja 17/2273). No en vano, más del 97% de las quejas remitidas han tenido como destinatario precisamente al Defensor del Pueblo nacional.



4.3 De las quejas rechazadas y sus causas

La Ley del Defensor del Pueblo Andaluz y el Estatuto de Autonomía para Andalucía regulan las funciones que tiene atribuida esta Defensoría, que se centran fundamentalmente en la defensa de los derechos y las libertades de la ciudadanía.

Ambas normas dibujan un marco amplio de competencias, aunque con algunos límites donde la intervención del Defensor no resulta posible y que provocan el rechazo de ciertas quejas.

De este modo, los motivos principales que fundamentan la imposibilidad de intervención del Defensor son los siguientes:

- **Quejas anónimas:** Se trata de aquellos supuestos en los que no se identifica a la persona promotora de la queja, haciendo imposible la tramitación con ella del correspondiente expediente.

En este apartado se incluyen, por ejemplo, quejas que relataban situaciones de riesgo padecidas por menores, debidamente identificados, si bien sin facilitar los datos de las personas promotoras.

En tales casos, dichas quejas resultaron inadmitidas si bien los derechos de los menores fueron tutelados a través de actuaciones de oficio.

- **Quejas duplicadas:** En esta causa de inadmisión se insertan los supuestos en los que los hechos planteados en la queja ya han sido o están siendo objeto de análisis. A este respecto, la existencia de sistemas eficaces de colaboración y de cooperación entre Defensorías permite localizar casos en los que una misma persona dirige la misma queja a distintos Comisionados.

Es el caso, por ejemplo, de la queja 17/4518, en la que la persona afectada nos decía que no podía hacer frente a multas y recibos en apremio por IBI a causa de la situación económica por la que estaba atravesando.

En relación a la misma, se recibió llamada de la Defensoría del Pueblo Estatal informado que este asunto ya estaba siendo tratado por esa Institución. Por ello, procedimos al cierre de la queja.

- **No irregularidad:** En este apartado se incluyen las quejas en las que el análisis preliminar de las mismas concluye con la inexistencia de indicio de lesión o puesta en peligro de derechos o libertades.

Cabe citar como ejemplo las quejas recibidas en las que se denunciaba la presunta discriminación que padecían los andaluces y andaluzas con respecto al resto de la ciudadanía española a resultas de la aplicación del impuesto de sucesiones y donaciones. Es el caso de la queja 17/1705 (con 143.000 firmantes).

- **Jurídico-privadas:** Se califican como jurídico-privadas aquellas quejas en las que la presunta lesión o puesta en peligro de derechos o libertades no viene causada por una Administración Pública, sino por un sujeto o una entidad particular.

Como ejemplo, podemos señalar la queja 17/4978 en la que se relataba la demora habida por parte de un centro sanitario privado en el diagnóstico de un cáncer.

En estos supuestos, la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz no se limita a inadmitir la queja sino que informa sobre los cauces disponibles para hacer valer la pretensión.

- **Sin competencia:** Esta causa de inadmisión obedece precisamente al carácter limitado del ámbito competencial del Defensor del Pueblo Andaluz, de tal modo que las quejas que afectan a cuestiones que exceden de nuestra competencia no pueden ser admitidas a trámite.

En este punto cabe citar las quejas en las que las personas afectadas nos relatan graves problemas económicos y solicitan la intervención del Defensor para conseguir un empleo, caso por ejemplo de la queja 17/6273.

En estos casos, informamos a las personas afectadas sobre la posibilidad de acudir a los Servicios Sociales Comunitarios de su Ayuntamiento o sobre los planes de contratación municipales para personas en situación de riesgo de exclusión social.

- **Sub-iusdicio:** El artículo 17.2 de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz establece que no podemos entrar en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial, de tal forma que en estos casos las quejas no se pueden admitir a trámite.

Procede poner como ejemplo la queja 17/0300 en la que la persona promotora manifestaba haber presentado demanda para declaración de la nulidad de la cláusula suelo y devolución de las cantidades cobradas en exceso.

A pesar de la inadmisión a trámite de la queja, se informó a la persona afectada que el Real Decreto Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo abre la posibilidad de acudir a un mecanismo de solución extrajudicial incluso si el asunto está en vía judicial.

De este modo, se le indicó la posibilidad de dirigir un escrito al Servicio de Atención al Cliente de la entidad financiera solicitando la devolución de las cantidades cobradas por aplicación de la cláusula suelo, de tal forma que si la respuesta fuera negativa o no obtuviese la misma en el plazo de tres meses, podría valorar entonces la opción de continuar con la vía judicial.

- **Sin interés legítimo:** Se incluyen aquí las quejas que afectan a personas distintas a quienes las firman y que no acreditan disponer de la capacidad de representación necesaria.

Es el caso de la queja 17/1372, suscrita por una persona voluntaria, en la que nos describía que una familia a la que atendía iba a ser desahuciada y, en consecuencia, necesitaba una vivienda.

Con posterioridad, el promotor de la queja nos remitió un nuevo escrito en el que finalmente nos indicó que no era voluntad de la familia instar la intervención del Defensor.

Sin recurrir previamente a la Administración: Se trata de casos en los que el problema planteado en la queja ni tan siquiera se ha puesto en conocimiento de la Administración, de tal forma que ésta no ha tenido ocasión de solventarlo.

Puede citarse como ejemplo la queja 17/3883, promovida por un interno de un centro penitenciario que trasladaba al Defensor del Pueblo Andaluz una serie de peticiones sin haberse dirigido previamente a la administración penitenciaria, que es quien debe conocer y disponer sobre la cuestión en primera instancia.

- **Sin pretensión:** Esta causa de no admisión a trámite se aplica a aquellas quejas que únicamente contienen reflexiones o que relatan meras discrepancias de alcance genérico que no se concretan en una solicitud específica de intervención.

Es el caso de la queja 17/3785, en la que una ciudadana nos exponía las desavenencias que tenía con su marido desde hacía 17 años.



El expediente en cuestión no pudo ser admitido a trámite si bien al hilo del mismo se facilitó a la interesada información extensa sobre cauces y recursos disponibles que le podrían resultar de ayuda en su situación.

- **Transcurso de más de un año:** El artículo 16.1 de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz dispone que la queja debe presentarse *“en el plazo máximo de un año, contado a partir del momento en que tuviera conocimiento de los hechos objeto de la misma”*. De este modo, no pueden admitirse a trámite aquellas quejas en las que se evidencie el incumplimiento de este requisito.

Procede referir como ejemplo la queja 17/5226, en la que la parte promotora señalaba que había sido despedido por la Junta de Andalucía en el año 2012, que el Tribunal Supremo había calificado el despido como improcedente y la Administración había optado por indemnizarle.

En tal caso, considerando el tiempo transcurrido desde que se produjera el despido, se entendió que no procedía admitir a trámite la queja.

Por causas de inadmisión

Más detalle en (Ver tabla *Análisis de las causas de cierre de las quejas gestionadas*).

Principales causas de las quejas no admitidas a trámite	Nº quejas
Quejas anónimas	20
Quejas duplicadas	29
No existe irregularidad	588
Quejas en ámbito jurídico-privado	190
Sin competencia	257
Sub-iudice	151
Sin interés legítimo	16
Sin recurrir previamente a la Administración	296
Sin pretensión	99
Transcurso de más de un año	23

4.4 De los desistimientos de la ciudadanía

Al margen de los supuestos previamente aludidos en los que se constata la existencia de alguna causa de inadmisión de las quejas, existen casos donde la parte afectada reconsidera su solicitud inicial de intervención del Defensor: son los llamados desistimientos.

Los mismos pueden manifestarse de forma expresa o bien tácitamente, no aportando una información que la Institución le haya solicitado y que sea necesaria para poder tramitar la queja en cuestión.

Es el caso, por ejemplo, de la queja en la que la parte promotora, letrado de profesión, se quejaba por retrasos habidos en el Juzgado de Primera Instancia de Villacarrillo si bien no nos aclaró ni el número de autos, ni identificaba a la parte demandada ni concretaba cuál era el número del Juzgado afectado.

Al no aportarnos la información que le interesamos y que era imprescindible para poder tramitar la queja, entendimos que el letrado prefería que no interviniésemos en el asunto.

En el presente ejercicio ha habido un total de 1.024 desistimientos.