

**Guía sobre el
procedimiento
de tramitación de
los escritos de
quejas/**





Guía sobre el procedimiento de tramitación de los escritos de quejas /

Incluimos a continuación algunas notas que pueden ser de utilidad para quienes se dirijan a la oficina del Defensor del Pueblo Andaluz con la finalidad de presentar una queja ante la presunta vulneración de un derecho o para solicitar medidas que permitan garantizar mejor los derechos constitucionales y estatutarios ya reconocidos².

Tanto el Estatuto de Autonomía para Andalucía de 2007 como la Ley reguladora de la Institución configuran al Defensor del Pueblo Andaluz como un instrumento al servicio de la ciudadanía (puede ser utilizado por cualquier persona) para obtener y exigir la defensa, tutela y protección del amplio marco de derechos constitucionales contenido en el Título I de la Constitución y del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

El legislador ha querido crear, junto a otros mecanismos de defensa de los derechos, como son el ejercicio de acciones en vía administrativa o judicial, uno nuevo, consistente en acudir a esta Institución en queja para que, tras su estudio, se proceda a instruir el correspondiente expediente para su tramitación ante las administraciones públicas con la finalidad de, si procede, se atienda y resuelva favorablemente la pretensión de la persona interesada.

Por otro lado, junto a esta tipología de queja por vulneración de derechos, cada vez está siendo más utilizada por la ciudadanía la vía de la mediación, que permite acercar posturas entre administración y administrado, o entre administraciones de distinta naturaleza, a fin de buscar soluciones equitativas en derecho. Esta Institución está apostando por reforzar el uso de esta vía, siempre que el ordenamiento jurídico nos permita su utilización como mecanismo de solución de conflictos.

Sin perjuicio de ello, también la oficina del Defensor del Pueblo Andaluz cuenta con un servicio de consulta al que puede acceder cualquier persona en aras de obtener información sobre el alcance de sus derechos y las posibilidades de defensa de los mismos, derivando, en su caso, a las personas interesadas en la presentación de la oportuna queja.

² Puede acceder a una información más completa sobre el procedimiento de presentación y tramitación de quejas en el portal de transparencia, información institucional y organizativa, preguntas frecuentes de nuestra página web: <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/preguntas-frecuentes-sobre-el-funcionamiento-del-defensor-del-pueblo-andaluz>

Precisamente, ese carácter de instrumento y de mediador entre los poderes públicos y quienes resultan destinatarios de sus actuaciones, nos lleva a dedicar un breve comentario a responder y explicar algunas de las cuestiones que puede plantear quienes se dirigen a esta Institución para presentar una queja.

1 ¿Quién puede presentar queja ante el Defensor del Pueblo Andaluz?

- 1] Cualquier persona, nacional o extranjero, que estime que han sido vulnerados sus derechos constitucionales por la Administración Autonómica y, dentro de su ámbito competencial, por la Local, así como las entidades adscritas o dependientes de estas Administraciones.
- 2] También puede hacerlo quien estime que las normas que regulan el reconocimiento, acceso y protección de los derechos deben ser modificadas para mejorar su tutela efectiva, sin que, necesariamente, se haya producido una irregularidad.
- 3] Finalmente, una última opción, ya comentada, consiste en acudir a esta Institución para solicitar una intervención mediadora de la Institución a fin de buscar una solución equitativa en derecho que permite satisfacer una prestación.

2 ¿Qué derechos constitucionales pueden ser objeto de protección por el Defensor del Pueblo Andaluz?

- 1] El artículo 41 y 128 del Estatuto de Autonomía para Andalucía no hacen distinción alguna. Por tanto, pueden ser objeto de tutela y protección los derechos fundamentales, tal sería el caso de la inviolabilidad del domicilio o el derecho a la igualdad, como los denominados “derechos sociales”; si bien estos últimos se protegen de acuerdo con la legislación que los desarrolla. Tal es el caso del derecho a un medio ambiente adecuado, una vivienda digna, a la protección de la salud, a la integración de quienes poseen una discapacidad, etc.
- 2] En realidad, dada la amplitud y diversidad de derechos reconocidos en el Título I de nuestra Constitución y Estatuto de Autonomía para Andalucía, podemos afirmar que prácticamente todas las actuaciones que llevan a cabo las Administraciones Públicas en sus relaciones con la ciudadanía son, en principio, susceptibles de ser supervisadas por el Defensor del Pueblo Andaluz.

3 ¿Qué requisitos formales debe reunir el escrito de queja?

Únicamente es necesario que esté firmado por la persona interesada, indicando su nombre, apellidos y domicilio, razonando, en un escrito realizado en papel común, los motivos de la queja. También puede presentarse queja a través de fax y por correo electrónico (existe un formulario en las páginas de internet de esta Institución: <http://www.defensordelpuebloandaluz.es>).

Por otro lado, aunque no es obligatorio, resulta aconsejable que, quienes presenten queja, acompañen, si es posible, fotocopia de los documentos que acrediten las gestiones previas que, en su caso, hayan realizado y de las respuestas, si éstas se han producido, que hayan tenido de la Administración. Esto facilita el conocimiento de los antecedentes y la información previa, tanto para las posibles actuaciones que realice la Institución, como por la identificación objeto de la queja por parte de la Administración supervisada.

4 Legitimación

Toda persona física o jurídica puede dirigirse al Defensor del Pueblo Andaluz, invocando un interés legítimo, sin restricción alguna. Ello es así, hasta el punto de que no podrá constituir impedimento para dirigirse a la Institución la nacionalidad, la residencia o vecindad administrativa, el sexo, la minoría de edad, la incapacidad legal de quién la presente, el internamiento en un centro penitenciario o de reclusión o, en general, cualquier relación especial de sujeción o dependencia de una Administración o Poder Público.

5 Gratuidad

Todas las actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz son gratuitas para las personas interesadas y no será preceptiva la asistencia letrada.

6 Plazos

El límite temporal para presentar una queja es de un año, contado a partir del momento en que quien se dirija a la Institución tenga conocimiento de los hechos objeto de la misma.

7 Procedimiento

La tramitación de las quejas sigue un procedimiento muy flexible que, básicamente, consiste en los siguientes pasos o trámites.

- ☒ Cuando se presenta el escrito de queja, a los pocos días recibe la persona que la ha presentado, en el domicilio indicado en la queja, el “acuse de recibo”, que es un documento en el que se pone en su conocimiento que la queja ha sido recibida y está siendo estudiada por la Asesoría correspondiente. Al mismo tiempo, se le informa que la presentación de la queja no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales establecidos para recurrir contra ellas. Esto quiere decir que la defensa de sus derechos, que pueden realizar a través del escrito enviado a la Institución, es independiente de cualquier otra actuación que decidan realizar con el mismo objetivo y no afecta para nada a ésta, salvo en el supuesto de que se interponga una acción judicial, como veremos posteriormente.
- ☒ Una vez estudiada la queja, se decide su admisión, o inadmisión, a trámite. Ahora bien, si del análisis del contenido del escrito de queja y/o de la documentación que se acompaña se desprende que se ha podido vulnerar algún derecho constitucional, por acción u omisión, el Defensor del Pueblo Andaluz tiene el deber legal de admitir a trámite la queja. Únicamente podrá declarar la inadmisibilidad en los supuestos tasados en la Ley, que son los siguientes: quejas anónimas, aquéllas en las que advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión y las que irroguen perjuicio al legítimo derecho de tercera persona. Además, tampoco, como adelantábamos, podrá entrar a estudiar las quejas sobre las que esté pendiente una resolución judicial y suspenderá su tramitación si, iniciada su actuación, se interpusiere por las personas interesadas alguna demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional.
- ☒ Admitida a trámite la queja, se comienza a actuar ante la Administración, u órgano de ésta que se considere responsable de la presunta lesión causada a quien presentó la misma. En tal caso, el Defensor del Pueblo Andaluz inicia la tramitación, en fase de investigación, de los hechos que motiven la admisión.
- ☒ Tales actuaciones pueden consistir en solicitar un informe para que el responsable, por razón de la competencia, se pronuncie sobre las cuestiones planteadas. También puede ordenar que personal de la Institución comparezca en una dependencia administrativa para solicitar la documentación que estime procedente y/o realizar una, o varias, llamadas telefónicas o, en fin, solicitar información a través de Internet.

- ✚ Una vez obtenida la información requerida, para lo cual, si es preciso, reiteramos la petición de información, se estudian los informes y demás documentos obtenidos, para valorar si la queja presentada estaba, o no, justificada.
- ✚ Ahora bien, es frecuente que la respuesta de la Administración consista, simple y llanamente, en atender la pretensión de quien presentó la queja; ya que, o bien se produce una respuesta que antes faltaba (quejas por silencio administrativo), o bien la presentación de la queja acelera los trámites para atender una instancia o un recurso administrativo o, simplemente, a la vista del escrito de la Institución se produce un cambio de criterio, o de actitud, del órgano administrativo que posibilita que las personas que presentaron la queja vean satisfechas sus pretensiones. Ello, sin perjuicio de las resoluciones que la Institución pueda realizar sobre el modo de proceder de la Administración.
- ✚ Si la reclamación no es atendida con el sólo hecho de habernos dirigido a la Administración, procedemos a valorar la información y documentos obtenidos, con alguno de estos resultados:
 - Considerar que no existe vulneración de un derecho constitucional, entendiendo que, en realidad, la actuación de la Administración ha sido correcta y, por tanto, con independencia de que quién reclamó esté disconforme con ésta, no se ha producido ninguna irregularidad. Aunque frente a esta decisión, siempre motivada, no cabe recurso o reclamación alguna, la Institución vuelve a estudiar cualquier escrito de disconformidad, por si es aconsejable cambiar de criterio, realizar actuaciones adicionales, etc.
 - En segundo lugar, el Defensor del Pueblo Andaluz puede concluir que se ha producido alguna vulneración de un derecho constitucional o de su legislación de desarrollo. En tal caso, enviará un escrito motivado en el que hará saber al órgano competente que, a su juicio, se produjo tal vulneración de la normativa en cuestión, por lo que se formula un **Recordatorio** del deber legal de su observancia y, normalmente, una **Recomendación** para que adopten una, o varias, medidas a fin de que resulte atendido o restituido el derecho.
 - En tercer lugar, puede ocurrir que la Institución llegue a la conclusión de que no se infringió ninguna norma, pero que el derecho de la persona que presentó la queja puede resultar mejor protegido con un cambio normativo y/o de actitud por parte de la autoridad responsable. En definitiva, propone, ante las posibles vías legales, la que cree más equitativa, proporcional o, simplemente, idónea para mejor tutelar un derecho. En tal caso, formula una **Sugerencia** que también implica la adopción

de una medida destinada a conseguir, de una forma más adecuada, la protección de un derecho.

- Sin perjuicio de las resoluciones comentadas (Recordatorio de deberes legales, Recomendaciones y Sugerencias) el Defensor del Pueblo Andaluz puede también, en el curso del procedimiento (es decir, durante la tramitación de la queja), o bien después de dictar una resolución, formular **Advertencias**, que son resoluciones incidentales -no afectan directamente al fondo del asunto-, con las que se realiza una admonición o un aviso de que si no actúa de determinada forma (vgr. enviando el informe a la persona interesada, o realizando una actuación concreta solicitada por la Institución), se adoptará la medida oportuna.

Tal sería el caso de, ante una falta de colaboración, publicar en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía el nombre de la autoridad o miembro de la función pública que no ha contestado, o incluso dar cuenta al Ministerio Fiscal, si se estimara que ha incurrido en una conducta delictiva contemplada en el artículo 502, apartado 2, del Código Penal; o bien, en otros casos, informar al Parlamento de Andalucía de que determinada autoridad, o miembro de la función pública, han podido adoptar una medida para tutelar un derecho constitucional y no lo han hecho, sin explicar los motivos de tal omisión.

- ☒ Con independencia de que la Institución informe a quien presente la queja, de las distintas actuaciones que se estén realizando en relación con ésta, al tratarse de un procedimiento informal y flexible, como ya hemos indicado anteriormente, pueden en cualquier momento enviar un escrito, correo electrónico, llamada telefónica, o personarse en la Institución, para que se le informe o se le den las explicaciones oportunas sobre el estado de tramitación de su expediente, la valoración del estado en que se encuentra, cualquier información adicional sobre la resolución adoptada por la Institución, etc.

Como **resumen**, podemos decir que la aprobación del Estatuto de Autonomía para Andalucía de 1981 supuso la creación de un Comisionado del Parlamento para la defensa de todos los derechos y libertades contenidas en el Título I de la Constitución, para cuyo fin puede supervisar a la Administración Autonómica.

En la actualidad, esa tutela, según el art. 41 y 128 del Estatuto de Autonomía de 2007, se ejerce a través del Defensor del Pueblo Andaluz, que es una Institución Parlamentaria, a la que puede acudir toda la ciudadanía, sin distinción alguna, para presentar sus quejas.

El procedimiento es informal, y basta para su iniciación con que se presente, o envíe, un escrito motivado de la queja. A partir de aquí, toda la tramitación del procedimiento se realiza a impulso del Defensor del Pueblo Andaluz, aunque la persona interesada puede conocer, en todo momento, el estado de tramitación de su queja.

Una vez que obtenemos la información necesaria, la Institución dicta resolución valorando si ha existido, o no, vulneración de un derecho constitucional y proponiendo, en el primer caso, las medidas que estime oportunas para proteger el derecho lesionado.

De toda la gestión que realiza anualmente el Defensor del Pueblo Andaluz se da cuenta al Parlamento de Andalucía, para que realice la valoración e iniciativas que considere oportunas a la vista del Informe que, formalmente, se presenta en cada ejercicio por esta Institución.