



# Preguntas frecuentes sobre el funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz

## Preguntas frecuentes sobre el funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz

### INDICE

0. [¿Quién es el Defensor del Pueblo Andaluz?](#)
1. [¿Qué es el Defensor del Pueblo y cuales son sus funciones?](#)
2. [¿Cuesta dinero presentar una queja, hacer una consulta o solicitar una mediación al Defensor?](#)
3. [¿Quién puede acudir al Defensor del Pueblo Andaluz?](#)
4. [¿Para qué se puede acudir al Defensor del Pueblo Andaluz?](#)
5. [¿Qué es una queja?](#)
6. [¿Cómo se presenta una queja?](#)
7. [¿Qué efectos tiene la presentación de una queja?](#)
8. [¿Dónde se puede presentar una queja?](#)
9. [¿Qué es una consulta?](#)
10. [¿Cómo se presenta una consulta?](#)
11. [¿Qué es una mediación?](#)
12. [¿Cómo se puede solicitar una mediación?](#)
13. [¿En qué casos no puede intervenir el Defensor?](#)
14. [¿Cómo se tramita una queja?](#)

15. [¿Cómo se tramita una mediación?](#)
16. [¿Qué ocurre si las Administraciones u Organismos Públicos no responden al Defensor?](#)
17. [¿Qué ocurre si cambian las circunstancias que motivaron la presentación de la queja?](#)
18. [¿Qué ocurre cuando se plantean dos o más conflictos en un mismo escrito de queja?](#)
19. [¿Qué ocurre cuando hay varias personas interesadas en una queja?](#)
20. [¿Qué ocurre cuando distintas personas presentan quejas sobre un mismo asunto?](#)
21. [¿Cómo puedo consultar el estado de tramitación de una queja?](#)
22. [¿Qué es el informe Anual?](#)
23. [¿Qué es un Informe Especial?](#)
24. [¿Cuál es el horario de atención al público?](#)
25. [¿Puedo solicitar una cita con el Defensor o con la persona que lleva mi queja?](#)
26. [¿Puedo presentar una reclamación si no estoy de acuerdo con la actuación del Defensor?](#)
27. [¿Cuáles son los derechos de las personas en sus relaciones con el Defensor?](#)
28. [¿En qué plazos debe intervenir el Defensor del Pueblo Andaluz?](#)

## **0. ¿Quién es el Defensor del Pueblo Andaluz?**

En la actualidad, el Defensor es Jesús Maeztu Gregorio de Tejada, nacido en Medina Sidonia (Cádiz) en 1943 y Medalla de Andalucía 2010. Es profesor de Derecho del Trabajo en la Universidad de Sevilla y desde 2003 ha estado al frente del Comisionado del Polígono Sur de Sevilla para recuperar esta zona, una de las más deprimidas de la capital andaluza. Maeztu ya desempeñó el cargo de Defensor del Pueblo Andaluz, en funciones, entre 1995 y 1996, en sustitución de su entonces titular, Manuel Conde-Pumpido Ferreiro.

Fue designado Defensor del Pueblo Andaluz por el Pleno del Parlamento de Andalucía de fecha 12 de junio de 2013 (6º mandato) y reelegido el 11 de septiembre de 2019 por el Pleno del Parlamento de Andalucía como Defensor del Pueblo Andaluz en su séptimo mandato.

## 1. ¿Qué es el Defensor del Pueblo Andaluz y cuáles son sus funciones?

[índice](#)

El Defensor del Pueblo Andaluz es una Institución del Parlamento de Andalucía dedicada a proteger los derechos y las libertades de la ciudadanía comprendidos en el [Título primero de la Constitución y en el Título primero del Estatuto de Autonomía para Andalucía](#) (derecho a la Igualdad, derecho a la Educación, derecho a la Protección de la Salud, derecho de acceso a la Cultura, derecho a disfrutar de un Medio Ambiente adecuado, derecho a la Vivienda, derecho al Trabajo, etcétera)

Su regulación se encuentra recogida en la [Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz](#), y en el [Estatuto de Autonomía para Andalucía](#).

Para el desarrollo de estas funciones de protección de derechos y libertades puede supervisar las actuaciones de las Administraciones Públicas de Andalucía (Ayuntamientos, Diputaciones, Consejerías de la Junta de Andalucía, Agencias públicas, Empresas públicas, Hospitales públicos, etc.)

De este modo, cuando una persona tiene un problema con alguna de estas Administraciones Públicas,  **puede presentar una queja**  ante el Defensor del Pueblo Andaluz para que éste intervenga en el conflicto.

También  **puede plantear una consulta** , si lo que desea es que el Defensor del Pueblo Andaluz le asesore en alguna cuestión que afecte a alguna de las Administraciones Públicas de Andalucía.

Finalmente, se puede [solicitar que por parte del Defensor del Pueblo Andaluz se lleve a cabo una mediación](#). Se trata de un mecanismo flexible para la resolución de conflictos, que, en el caso de la Institución está pensada, con carácter general, para aquellos colectivos en los que resultará más eficaz celebrar un encuentro entre la Administración o administraciones afectadas y la ciudadanía, para procurar una comprensión mutua de los intereses de cada parte y, en el mejor de los casos, lograr un solución de consenso.

## 2. ¿Cuesta dinero presentar una queja, hacer una consulta o solicitar una mediación al Defensor?

[índice](#)

No. Nuestra intervención es gratuita, sencilla y reservada.

### 3. ¿Quién puede acudir al Defensor del Pueblo Andaluz?

[índice](#)

**Cualquier persona** puede pedir la intervención del Defensor. No importa la edad, el origen, la residencia o la nacionalidad.

Las personas jurídicas (asociaciones, empresas, fundaciones, ONG´s, etc.) también pueden acudir al Defensor.

### 4. ¿Para qué se puede acudir al Defensor del Pueblo Andaluz?

[índice](#)

Al Defensor del Pueblo Andaluz se puede acudir:

- a) Para [presentarle una queja](#) contra alguna Administración Pública de Andalucía.
- b) Para [solicitarle una mediación](#) que pueda resolver una queja ante una o varias administraciones públicas.
- c) Para [plantearle alguna consulta](#).
- d) [Para proponer iniciativas](#) al Defensor, lanzándole **ideas o propuestas** para acometer nuevos proyectos sobre problemas que interesan y afectan a la ciudadanía

### 5. ¿Qué es una queja?

[índice](#)

Son muy frecuentes los contactos que tenemos con las Administraciones Públicas de Andalucía (Consejerías, Ayuntamientos, Diputaciones, Mancomunidades, Hospitales, Colegios, empresas públicas, agencias, etc.)

Por ejemplo, cada vez que vamos a un ambulatorio; cuando llevamos a nuestros hijos e hijas al colegio; cuando pagamos impuestos; cuando presentamos denuncias; cuando solicitamos licencias; cuando pedimos una subvención; cuando nos ponen una multa de tráfico; cuando vamos a un polideportivo..., estamos relacionándonos con las Administraciones Públicas.

En ocasiones, la actuación que llevan a cabo estas Administraciones Públicas no es correcta y puede suponer un menoscabo para nuestros derechos o libertades.

En estos supuestos es posible [presentar una queja](#) ante el Defensor del Pueblo Andaluz para que analice si la Administración Pública ha actuado correctamente y, en el caso en que detectase alguna irregularidad, que le diga a esa Administración que debe rectificar.

En otras ocasiones, tenemos una percepción diferente de cómo pueden resolverse los problemas con la Administración y creemos que hablando se entenderían mejor nuestros intereses y necesidades y que incluso podríamos hallar una solución creativa entre todos. Entonces, la queja pueden gestionarse mediante una mediación del Defensor.

Al margen de lo anterior, el Defensor del Pueblo Andaluz puede abrir [quejas de oficio](#), es decir, por iniciativa propia.

Actúa así cuando, a pesar de no haber recibido quejas de ciudadanos o ciudadanas, tenga indicios de que haya lesión o puesta en peligro de los derechos y de las libertades de las personas.

## 6. ¿Cómo se presenta una queja?

[índice](#)

Basta con [dirigir una comunicación](#) al Defensor del Pueblo Andaluz explicando el problema que ha surgido con la Administración Pública de Andalucía o con el organismo afectado.

Conviene acompañarla de las reclamaciones, escritos y otros documentos que ayuden a aclarar el contenido de la queja.

La queja debe estar firmada y en la misma debe indicarse una dirección a la que el Defensor del Pueblo Andaluz pueda dirigir sus sucesivas comunicaciones y respuestas.

Si deseamos que la queja se tramite por mediación, es conveniente decirlo expresamente o solicitar una mediación.

## 7. ¿Qué efectos tiene la presentación de una queja?

[índice](#)

Tras la presentación de una queja ante el Defensor del Pueblo Andaluz, éste la analizará y valorará si se puede admitir a trámite. En tal caso, iniciará la correspondiente investigación o propondrá una mediación si el Defensor entiende que es la mejor manera de gestionarla.

No obstante, ni la presentación de una queja ni su admisión a trámite suponen la suspensión de los plazos que prevén las leyes para, por ejemplo, presentar alegaciones o recursos administrativos o contencioso-administrativos.

De este modo, la investigación que se realice desde la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz será independiente de las demás acciones que se puedan llevar a cabo por la persona afectada. En el caso de que la queja se tramite con mediación, no podría sostenerse un procedimiento judicial o de arbitraje en paralelo. Habría que optar por una vía u otra.

## 8. ¿Dónde se puede presentar una queja?

[índice](#)

Las quejas pueden presentarse a través de cualquiera de las siguientes vías:

- [En persona](#). Acudiendo a nuestra sede, que está en Sevilla, en la calle Reyes Católicos, 21.
- [Por correo postal](#): Mediante escrito firmado dirigido a nuestra sede, que está en Sevilla, en la calle Reyes Católicos, 21. C.P. 41001.
- [Por correo electrónico](#) (teniendo la precaución de adjuntar al correo un archivo que contenga el escrito de queja debidamente firmado).
- [A través de la web](#)
- [Por fax](#): Al siguiente número: 954 21 44 97
- [A través de la sede electrónica](#)
- [Otros Registros Públicos](#): Dirigiendo su escrito a través de los registros dependientes de los Organismos Públicos de la Junta de Andalucía o de los Ayuntamientos. Para obtener información sobre estos registros y su localización puede contactar con el Teléfono de Información Administrativa al Ciudadano: 902 505 505.

- [Por videoconferencia](#)

## 9. ¿Qué es una consulta?

[índice](#)

Es normal que en ocasiones nos surjan dudas sobre cuestiones que afectan a nuestras relaciones con las Administraciones Públicas de Andalucía. No es extraño que a veces no sepamos qué hacer ni a dónde acudir cuando tenemos un problema.

En estos supuestos es posible [trasladar una consulta](#) al Defensor del Pueblo Andaluz para que nos resuelva las dudas o para que nos oriente.

## 10. ¿Cómo se presenta una consulta?

[índice](#)

Basta con trasladar al Defensor del Pueblo Andaluz la duda surgida. Conviene acompañarla de todos aquellos documentos que ayuden a aclararla.

Las consultas pueden presentarse a través de cualquiera de las siguientes vías:

- [En persona](#). Acudiendo a nuestra sede, que está en Sevilla, en la calle Reyes Católicos, 21.
- [Por teléfono](#): A través del siguiente número de teléfono: 954212121.
- [Por correo postal](#): Mediante escrito firmado dirigido a nuestra sede, que está en Sevilla, en la calle Reyes Católicos, 21. C.P. 41001.
- [Por correo electrónico](#).
- [A través de la web](#)
- [Por fax](#): Al siguiente número: 954 21 44 97
- [A través de la sede electrónica](#)

- Otros Registros Públicos: Dirigiendo su escrito a través de los registros dependientes de los Organismos Públicos de la Junta de Andalucía o de los Ayuntamientos. Para obtener información sobre estos registros y su localización puede contactar con el Teléfono de Información Administrativa al Ciudadano: 902 505 505.
- Por [videoconferencia](#)

## 11. ¿Qué es una mediación?

[índice](#)

El principal cometido que tiene el Defensor del Pueblo Andaluz es defender los derechos y las libertades de los ciudadanos y ciudadanas.

Hay ocasiones en las que, para hacer efectiva esta defensa, en vez de supervisar la actuación de una Administración, es más interesante proponer un espacio seguro en el que la ciudadanía y las administraciones puedan dialogar abiertamente, con garantías de confidencialidad, para buscar entendimiento mutuo y posibles soluciones acordadas, dentro del marco de la legalidad.

En esos supuestos, la mediación profesional del Defensor del Pueblo Andaluz procura facilitar a las partes que continúen siendo protagonistas de su problema y de las posibles salidas al mismo, ejerciendo un papel de mediador en esa queja.

En el caso de que no se alcanzara acuerdo y hubiera algún incumplimiento de la legalidad por parte de las administraciones, siempre podrá reorientarse la queja al procedimiento tradicional de supervisión.

La mediación puede producirse durante la tramitación de una queja en vía de supervisión, si se entiende que es más eficaz cambiar el procedimiento.

## 12. ¿Cómo se puede solicitar una mediación?

[índice](#)

Basta con solicitarlo al Defensor del Pueblo Andaluz [a través de cualquiera de los canales que tiene dispuesto para presentar una queja](#).



### 13. ¿En qué casos no puede intervenir el Defensor?

[índice](#)

Con carácter general, el Defensor del Pueblo Andaluz no puede intervenir en los siguientes casos:

- Cuando no aprecie indicio suficiente de irregularidad en la actuación de las Administraciones Públicas de Andalucía.
- Cuando el problema se dé entre particulares y no afecte por tanto a una Administración Pública de Andalucía. Sería el caso de los conflictos entre vecinos, familiares, parejas o con empresas privadas, por ejemplo.
- Cuando el problema afecte a una Administración Pública que no sea de Andalucía. Sería el caso, por ejemplo, de Ministerios, Seguridad Social, Policía Nacional, Ayuntamientos de otras Comunidades Autónomas, etc. En estos supuestos, el Defensor podría valorar la oportunidad de llevar a cabo una mediación.
- Cuando el asunto que se vaya a plantear esté pendiente de resolución judicial. En estos casos, el Defensor podría intervenir proponiendo mediación entre las partes así como para exigir que no haya retrasos indebidos en el procedimiento judicial.
- Cuando la queja sea anónima.
- Cuando advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de una pretensión clara o generación de un perjuicio al legítimo derecho de una tercera persona.

En todos estos supuestos el Defensor informará puntualmente de los motivos por los que no puede intervenir, y ofrecerá información y asesoramiento sobre los organismos a los que se puede recurrir o sobre la existencia de otras posibles vías de actuación.

### 14. ¿Cómo se tramita una queja por supervisión?

[índice](#)

El procedimiento de tramitación de quejas es informal. No obstante, con carácter general suele acomodarse al esquema que se especifica a continuación, ya sea por supervisión, ya sea por mediación.

En cualquier caso, además, el Defensor del Pueblo Andaluz informa a las personas afectadas de

todas las actuaciones que realiza en cada expediente de queja.

Fase 1: Acuse de recibo. Plazo: 7 días.

Cuando el Defensor del Pueblo Andaluz recibe una queja, en el plazo máximo de 7 días envía un acuse de recibo indicando que el asunto va a ser analizado. En dicho escrito se especifica un número de expediente al que se sugiere se haga referencia en todo momento que se consulte la queja o se envíe información.

Fase 2: Admisión / Inadmisión a trámite. Plazo: 28 días.

En el plazo máximo de 28 días, el Defensor del Pueblo Andaluz analiza si la queja puede ser admitida a trámite o no. En este sentido se comprueba que reúna los requisitos que establece la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz.

Si la queja no es admisible a trámite, en tal caso se procede a su archivo informando a las personas afectadas tanto del cierre como de la existencia de otras posibles vías para solucionar el problema planteado.

Por el contrario, si la queja es admisible a trámite, se inicia la fase de supervisión o mediación ante la Administración, organismo o entidad afectada.

### **Fase 3 (a): Procedimiento de Supervisión de la queja.**

Admitida a trámite la queja, el Defensor del Pueblo Andaluz inicia su investigación. Para ello se dirige a la Administración, organismo o entidad afectada informándole del problema planteado y solicitándole que dé cuenta de lo sucedido.

Hasta conseguir la información necesaria para emitir un pronunciamiento, es posible que el Defensor del Pueblo Andaluz dirija diversas solicitudes de información a la Administración, organismo o entidad afectada.

Una vez se obtenga esa información, el Defensor del Pueblo Andaluz valorará si existe o no irregularidad en la actuación de la Administración, organismo o entidad en cuestión.

Si considera que ha existido irregularidad, entonces se iniciará la fase de Resolución.

Si no, se iniciará la fase de cierre y archivo de la queja.

### **Fase 4: Resolución (en su caso).**

Si concluida la fase de investigación el Defensor del Pueblo Andaluz considera que existen indicios de irregularidad, entonces dictará una Resolución.

La misma puede consistir en un Recordatorio de deberes legales, una Recomendación o una Sugerencia.

La Administración, organismo o entidad afectada deberá dar respuesta a la Resolución indicando si la acepta o si no la acepta. En este segundo caso, deberá indicar las razones por las que no ofrece su aceptación.

A partir de aquí se inicia la fase de cierre y archivo.

## **Fase 5: Cierre y archivo.**

En el plazo máximo de 30 días desde la conclusión de la fase de investigación o resolución, el Defensor del Pueblo Andaluz deberá acordar el cierre de la queja.

Éste puede deberse a muchas y muy variadas causas. Las más frecuentes son las siguientes:

- Cierre porque no se hayan detectado indicios de irregularidad.
- Cierre porque el problema se haya solucionado definitivamente o porque se hayan iniciado los pasos para solucionarlo.
- Cierre porque el asunto se encuentre pendiente de resolución judicial.
- Cierre porque se haya aceptado la Resolución dictada.
- Cierre porque no se haya aceptado la Resolución sin que exista causa que lo justifique.

En este caso, el Defensor del Pueblo Andaluz acordará incluir el asunto en el siguiente Informe Anual que se presente ante el Parlamento de Andalucía, al objeto de informar sobre lo sucedido.

## **15. ¿Cómo se tramita una queja por mediación?**

[índice](#)

El procedimiento de tramitación de las mediaciones es informal. No obstante, con carácter general suele acomodarse al esquema que se especifica a continuación.

En cualquier caso, el Defensor del Pueblo Andaluz informa a las personas afectadas de todas las actuaciones que realiza en cada expediente de mediación.

Fase 1: Acuse de recibo. Plazo: 7 días.

Cuando el Defensor del Pueblo Andaluz recibe una solicitud de mediación, en el plazo máximo de 7 días envía un acuse de recibo indicando que el asunto va a ser analizado. En dicho escrito se especifica un número de expediente al que se sugiere se haga referencia en todo momento que se consulte la mediación o se envíe información.

Fase 2: Admisión / Inadmisión a trámite. Plazo: 28 días.

En el plazo máximo de 28 días, el Defensor del Pueblo Andaluz analiza si la solicitud de mediación puede ser atendida.

Si no se pudiera atender, en tal caso se procede a su archivo informando a las personas afectadas tanto del cierre como de la existencia de otras posibles vías para solucionar el

problema planteado.

Por el contrario, si fuese posible atender la solicitud de mediación, en ese supuesto se iniciarían los contactos con las Administraciones, organismos o entidades afectadas.

### **Fase 3: Procedimiento por Mediación.**

Es un procedimiento complementario al de supervisión y el Defensor puede decidir gestionar la queja por supervisión o por mediación. Incluso, una queja que se inició en supervisión, si durante su tramitación se observa que sería más eficaz que las partes hablen y se entiendan para lograr una posible solución de consenso, se propondría mediación. Al igual, una mediación que no logra un acuerdo, podría volver a supervisión si se observaron irregularidades que lo permitan o aconsejen.

Si fuese posible atender la solicitud de mediación o fuera el procedimiento propuesto por el Defensor para gestionar la queja, una vez ésta sea admitida a trámite, se iniciarían los contactos con las personas promotoras de la queja así como con las Administraciones, organismos o entidades afectadas.

Siempre que el Defensor proponga a una Administración Pública una mediación, ésta deberá atender la sesión informativa en la que se le explicará la razón de la propuesta así como las características de la mediación en esta Institución.

A partir de ese momento, las partes (ciudadanía y administraciones) son libres para continuar o abandonar el proceso de mediación, dado que la voluntariedad es un requisito.

Si las partes que sean necesarias para avanzar en la búsqueda de soluciones a la queja planteada, aceptan la mediación, el Defensor propondrá un encuentro para debatir opciones y comprender mutuamente las necesidades y puntos de vista de cada parte.

El proceso tendrá la urgencia y duración que las personas implicadas deseen, así como el número de reuniones que sean precisas, puesto que desde el momento de en que se acepta la mediación, la ciudadanía y las administraciones son las protagonistas, y el Defensor ejerce un papel de facilitador en la comunicación y como director del proceso mediador, para garantizar el mejor desarrollo y logros del mismo.

El Defensor procurará que las soluciones sean siempre propuestas por las partes afectadas, no imponiendo nunca una solución al caso.

En el supuesto de que hubiera acuerdo total o parcial, se remitirá un resumen con los términos del mismo que las partes asumirán como propio, pudiendo corregir cualquier aspecto que no quedara claro.

Para el caso de que no se alcance acuerdo o queden temas sin acordar, si hubiera sospecha o certeza de un incumplimiento o de una actuación irregular de la Administración, el Defensor podrá iniciar una supervisión de esas actuaciones, fuera del procedimiento de mediación.

### **Fase 4: Cierre y archivo.**

Una vez finalizado el proceso de mediación, que podrá terminar con acuerdo total o parcial o sin acuerdo, el Defensor concluye sus actuaciones y procede al archivo del expediente.

El Defensor también da por concluidas sus actuaciones cuando la Administración, organismo o entidad afectada manifiesta que no está dispuesta a que mediamos; o si durante el proceso de mediación, alguna de las partes esenciales para continuar decide retirarse en ejercicio de su voluntariedad.

## **16. ¿Qué ocurre si las Administraciones u Organismos Públicos no responden al Defensor?**

[índice](#)

Para el desarrollo de sus funciones supervisoras y mediadoras, el Defensor del Pueblo Andaluz puede dirigir diversas solicitudes de información a los organismos que entienda afectados, que deben atenderlas con carácter preferente y urgente.

En ocasiones se pueden producir ciertos retrasos en la aportación de esta información, para lo cual el Defensor del Pueblo Andaluz reitera las solicitudes de información cursadas.

Si pese a tales reiteraciones persistiese la falta de respuesta, en tal caso el Defensor valoraría la situación por si, pese a todo, pudiese emitir un pronunciamiento sobre la queja orientado a lograr su solución.

En el supuesto en que no fuese posible hacer ese pronunciamiento por ser indispensable la información solicitada al organismo público, en tal supuesto el Defensor dirige una advertencia formal de que la falta de respuesta puede ser considerada como una actitud hostil y entorpecedora de la labor investigadora del Defensor.

Si esta advertencia tampoco diese sus frutos, el Defensor declarará formalmente la existencia de esa actitud hostil y entorpecedora y informará de ello al Parlamento de Andalucía. Tal decisión se publicará igualmente en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía y se destacará en el Informe anual.

## **17. ¿Qué ocurre si cambian las circunstancias que motivaron la presentación de la queja?**

[índice](#)

En ese caso es recomendable que, a la mayor brevedad posible, traslade al Defensor las novedades que hayan podido surgir, para que éstas puedan ser valoradas y tenidas en cuenta por la Institución.

Para ello puede dirigirse a nosotros a través de cualquiera de las vías dispuestas para [presentar quejas](#) o [hacer consultas](#), señalando a ser posible el número de expediente que tenga asignado.

## 18. ¿Qué ocurre cuando se plantean dos o más conflictos en un mismo escrito de queja?

[índice](#)

En estos casos la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz valora si todos los temas se pueden analizar en un mismo expediente de queja o si, por el contrario, resulta recomendable tramitar varios expedientes de queja de modo que en cada uno de ellos se aborde una cuestión distinta.

Por supuesto, de la decisión que se adopte informará puntualmente a las personas afectadas.

## 19. ¿Qué ocurre cuando hay varias personas interesadas en una queja?

[índice](#)

En estos supuestos, cuando la queja se tramita por supervisión, se tramita un único expediente de queja.

De la tramitación que se siga en dicho expediente se informa a los afectados a través de la persona que éstos hayan designado como representante o, si no lo han hecho, a través de la que aparezca como primera firmante del escrito de queja.

En cualquier caso, las demás personas afectadas podrán interesarse en cualquier momento sobre el estado de tramitación de la queja. Para ello, pueden plantear una solicitud a través de cualquiera de los cauces dispuestos para [hacer consultas](#).

En los casos de mediación, cada colectivo es protagonista de su solución, por tanto pueden compartir o no el mismo expediente, pero dado que cada cual podría alcanzar un acuerdo o no hacerlo, el Defensor optará por la opción más adecuada a cada caso, e incluso si se comparte expediente, podría cerrarse con unos y no con otros.




## 20. ¿Qué ocurre cuando distintas personas presentan quejas sobre un mismo asunto?

[índice](#)

Para que nuestra actuación sea más ágil, todas las quejas que presenten una problemática compartida se acumulan en una sola.

De la acumulación de quejas, de la tramitación que se siga y de la resolución que se adopte se informa puntualmente a todas las personas que se encuentren afectadas.




## 21. ¿Cómo puedo consultar el estado de tramitación de una queja?

[índice](#)

Durante la tramitación de una queja, el Defensor informa puntualmente sobre las actuaciones que realiza. Esa información es dirigida a la persona que haya presentado la queja.

No obstante, en cualquier momento esa misma persona puede solicitar al Defensor que le informe sobre el estado de tramitación de su expediente. Lo puede hacer a través de [cualquiera de las vías establecidas para presentar una consulta](#) indicando el número del expediente en cuestión.



## 22. ¿Qué es el informe Anual?

[índice](#)

Es el documento que el Defensor presenta anualmente ante el Parlamento de Andalucía en el que da cuenta de toda la gestión realizada durante ese año, para que éste realice la valoración e iniciativas que considere oportunas a la vista del mismo.

Si quieres, puedes consultarlos todos pinchando aquí: [informes anuales](#).




### **23. ¿Qué es un Informe Especial?**

[índice](#)

Es un estudio específico que el Defensor del Pueblo Andaluz hace acerca de una determinada problemática. Una vez se elabora, se presenta ante el Parlamento de Andalucía para que éste tenga conocimiento pormenorizado sobre el asunto.

Si quieres, puedes consultarlos todos pinchando aquí: [informes especiales](#).



### **24. ¿Cuál es el horario de atención al público?**

Consulte esta información en el siguiente enlace:

<https://www.defensordelpuebloandaluz.es/el-defensor-a-un-clic-horarios>



### **25. ¿Puedo solicitar una cita con el Defensor o con la persona que lleva mi queja?**

[índice](#)

Por supuesto.

Simplemente solicitándolo, puede mantener una entrevista con la persona titular de la Institución, con sus adjuntos y con el personal asesor.

Para trasladar la solicitud puede utilizar [cualquiera de las vías establecidas para hacer consultas](#).

En un plazo máximo de dos días se tramitará su solicitud, y la entrevista se celebrará a la mayor brevedad posible, procurándose que en ningún caso haya una dilación superior a 7 días



desde que se solicitó.

En cuanto a la manera en la que puede mantenerse la entrevista, ésta puede desarrollarse presencialmente. No obstante, si prefiere evitarse desplazamientos, también puede mantener la entrevista por [videoconferencia](#) o por [teléfono](#).

## 26. ¿Puedo presentar una reclamación si no estoy de acuerdo con la actuación del Defensor?

[índice](#)

Hacemos todo lo que está en nuestras manos para atender convenientemente las solicitudes que nos llegan, no obstante es posible que en ocasiones cometamos fallos o simplemente que la persona afectada no esté de acuerdo con nuestra actuación.

En estos casos puede presentarse una [reclamación](#) en nuestra página web o por [cualquiera de las vías establecidas para realizar consultas](#).

Para ello, hay que dirigir un escrito firmado o adjuntarlo, en cualquier formato o soporte, donde consten los datos identificativos y la dirección de contacto de la persona que plantee la reclamación. El personal de la Institución prestará el auxilio para la presentación de la reclamación, en caso que sea necesario.

De esta forma se iniciará un procedimiento interno en el que se solicitarán las aclaraciones precisas y se adoptarán las medidas oportunas.

Salvo que se hayan solicitado aclaraciones al interesado afectado o a terceros, en el plazo máximo de 15 días se comunicarán a la persona reclamante las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

## 27. ¿Cuáles son los derechos de las personas en sus relaciones con el Defensor?

[índice](#)

[La Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa del Defensor del Pueblo Andaluz](#) tiene por objeto informar a la ciudadanía sobre los servicios que presta; los principios generales que rigen su actuación; los derechos que se reconocen a las personas usuarias; los compromisos de

calidad que se adquieren para garantizar la mejora periódica en la prestación de sus servicios y los procedimientos para la formulación de reclamaciones y sugerencias frente a la Institución.

En su artículo 25 se relacionan los derechos de las personas en sus relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz.

## **28. ¿En qué plazos debe intervenir el Defensor del Pueblo Andaluz?**

**[índice](#)**

[La Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa del Defensor del Pueblo Andaluz](#) regula pormenorizadamente los tiempos de respuesta que tiene la Institución.

---