

## 4. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS





## 4. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

<b>4.1</b>	<b>Introducción</b>	<b>503</b>
<b>4.2</b>	<b>De las quejas remitidas a otras instituciones similares</b>	<b>503</b>
<b>4.3</b>	<b>De las quejas rechazadas y sus causas</b>	<b>504</b>
<b>4.4</b>	<b>De los desistimientos de la ciudadanía</b>	<b>505</b>



## 4.1 Introducción

Toda persona, natural o jurídica, que invoque un interés legítimo, puede dirigirse al Defensor del Pueblo Andaluz, sin restricción alguna. Así lo dispone el artículo 11 de la **Ley 9/1983, de 1 de diciembre**, reguladora de la Institución. Ello no obstante, las competencias del Defensor están sujetas a ciertos límites materiales y territoriales establecidos por la misma Ley, por lo que no siempre es posible su intervención en los asuntos que se le plantean.

El Defensor debe dar cuenta en su informe anual de las quejas que hayan tenido que ser rechazadas y sus causas conforme al artículo 32.1 de la Ley citada y al cumplimiento de este mandato responde el presente capítulo. En él se sintetizan los datos más significativos sobre las quejas que han tenido que remitirse a otras instituciones porque su objeto excedía el ámbito territorial de actuación del Defensor del Pueblo Andaluz y sobre aquellas otras que no han podido tramitarse por concurrir en ellas alguna de las causas de inadmisión que prevé la Ley de constante referencia.

## 4.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares

A lo largo de 2018, el Defensor del Pueblo Andaluz ha **remitido un total de 411 quejas a instituciones análogas**, volumen muy similar al del año anterior y que supone menos del 4% del total de expedientes gestionados por la Institución en 2018.

Casi el 90% de estas remisiones (365 quejas, el 88,8% del total) ha tenido como destinatario al Defensor del Pueblo de España, por tratarse de quejas relativas al funcionamiento de la Administración General del Estado, pero también se ha colaborado con defensores autonómicos como el Ararteko, en el caso de un procedimiento sancionador de tráfico incoado por un ayuntamiento del País Vasco, o el Síndic de Greuges de Cataluña, ante un desahucio promovido en aquella Comunidad Autónoma.

Del análisis por materias se desprende que la mayoría de quejas remitidas a otras instituciones -concretamente, una cuarta parte del total- hacía referencia a cuestiones de empleo público, trabajo y seguridad social. Destacan, entre otros asuntos, diversas quejas relacionadas con un mismo proceso selectivo convocado por el Ministerio de Justicia (quejas 18/2361 y 18/2363) y las reivindicaciones planteadas por una plataforma ciudadana en defensa de las pensiones públicas (queja 18/221).

En materia de igualdad de género merece especial mención la queja presentada por una mujer soldado en referencia a la posible vulneración, en el ámbito laboral, de sus derechos como víctima de violencia de género (queja 18/3234). Se dio traslado del asunto al Defensor del Pueblo de España, que admitió la queja a trámite y nos ha informado de diversas actuaciones ante la Administración militar.

Por lo que respecta a la defensa de los derechos de los menores, además de las quejas relacionadas con becas y ayudas al estudio convocadas por el Ministerio de Educación, las cuales ha de dar traslado al Defensor del Pueblo de España, hay que destacar las quejas relativas a la situación de los menores no acompañados, que han adquirido especial protagonismo en la actual crisis migratoria. El Defensor del Pueblo Andaluz ha emprendido numerosas actuaciones para promover la defensa de este colectivo especialmente vulnerable, pero diversos aspectos de este fenómeno competen de manera exclusiva al Gobierno de España, concretamente al Ministerio del Interior, por lo que se ha tenido que dar traslado al Defensor del Pueblo estatal. Tal es el caso de la queja presentada por un sindicato de Policía con respecto a la situación del Centro de Atención Temporal de Extranjeros (CATE) de San Roque, en Cádiz (queja 18/6997).

En materia de medio ambiente destacan, entre los asuntos remitidos al Defensor del Pueblo de España, una queja referida al estado de conservación de las márgenes del Guadalquivir a su paso por Andújar (queja 18/6731) y la relativa al mal estado de una playa de Nerja (queja 18/3180).

Los casos citados, junto con muchos otros, ponen de manifiesto la relación de colaboración que mantiene el Defensor del Pueblo Andaluz con el Defensor del Pueblo estatal y el resto de defensorías autonómicas. Otro buen ejemplo de esta relación lo encontramos, como en años anteriores, en las actuaciones que se han llevado a cabo en

**colaboración con el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.** Como resultado de estas actuaciones, el Defensor del Pueblo Andaluz tuvo conocimiento de diferentes cuestiones relativas al funcionamiento del Centro Penitenciario de Córdoba y abrió varias quejas de oficio para impulsar la investigación y hacer seguimiento del asunto (quejas 18/1446, 18/21547 y **18/1557**).

Finalmente, cabe mencionar por su singularidad la queja de más de una treintena de personas en referencia al trato dispensado a la denominada Flotilla de la Libertad, cuando este colectivo se dirigía a la Franja de Gaza para prestar asistencia humanitaria. Si bien la cuestión principal, referida a la actuación de las autoridades israelíes, se situaba más allá de las posibilidades de intervención de la Institución, el Defensor llevó a cabo varias gestiones interesándose por los hechos, de los que dio traslado al Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación para que pudiera valorar la procedencia de emprender acciones dentro de su ámbito de competencia.

### 4.3 De las quejas rechazadas y sus causas

De acuerdo con la Ley reguladora de la Institución, diversas causas pueden motivar la imposibilidad de intervención del Defensor en un asunto concreto. Seguidamente se analizan estas circunstancias y se señalan, a título ejemplificativo, que no exhaustivo, algunas de las quejas que han tenido que rechazarse en 2018 por concurrir en ellas alguno de los supuestos de inadmisibilidad siguientes:

- **Quejas anónimas:** Se trata de aquéllas en las que la persona promotora de la queja no facilita los datos básicos necesarios para poder tramitar el expediente correspondiente. Y es que, conforme al artículo 16.1 de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz, **toda queja debe presentarse firmada** por el interesado, con indicación de su nombre, apellidos y domicilio.

A este respecto, conviene recordar que el Defensor y todas las personas a su servicio se rigen, entre otros, por el **principio de confidencialidad y reserva** en el ejercicio de sus funciones. Ello comporta, entre otras cuestiones, que los datos de los interesados no se facilitarán a las Administraciones Públicas salvo que ello sea estrictamente necesario para examinar el objeto de la queja.

Pese a ello, cada año han de rechazarse algunas quejas por esta causa. No suelen ser muy numerosas (unas 20 en 2018) y tienden a concentrarse en un ámbito especialmente sensible, como es el de la protección de menores.

Estas quejas no pueden admitirse a trámite pero, si proporcionan los datos necesarios para identificar a los menores en situación de riesgo, pueden motivar la apertura de una actuación de oficio, en el marco de la cual el Defensor podrá investigar los hechos para garantizar la protección de los menores afectados.

- **Quejas duplicadas:** Concorre esta causa de inadmisión cuando entre dos o más quejas puede apreciarse identidad en cuanto a su objeto y al sujeto que las promueve, bien se hayan presentado ambas ante el Defensor del Pueblo Andaluz o ante esta Institución y otra defensoría con la que comparta determinado ámbito competencial, como pueden ser el Defensor del Pueblo de España, los defensores locales o los defensores universitarios. Para gestionar adecuadamente los casos que pueden plantearse en este último supuesto resulta imprescindible establecer sistemas eficaces de colaboración entre los distintos comisionados encargados de la defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos.

Aunque tampoco son numerosos los casos en que ha tenido que apreciarse esta circunstancia en 2018, destacan algunas denuncias relativas a la situación de los Menores Extranjeros No Acompañados (MENA) en los centros de acogida o a los procesos de determinación de la edad a los que se ven sometidos, quejas presentadas ante la Institución cuando ésta había puesto en marcha ya actuaciones de oficio para investigar estas cuestiones.

- **No irregularidad:** En este supuesto se incluyen aquellas quejas en las que, tras un análisis preliminar de admisibilidad, no pueden apreciarse indicios de lesión o puesta en peligro de los derechos y libertades de los ciudadanos como consecuencia del funcionamiento de las Administraciones Públicas u otras entidades sujetas a la supervisión del Defensor del Pueblo Andaluz.

Entre los casos en que ha tenido que apreciarse esta causa de inadmisión encontramos supuestos de denegación de la Renta Mínima de Inserción conforme a Derecho, en el ámbito de los servicios sociales; o en materia de salud, algunas quejas relacionadas con la prestación farmacéutica, como aquéllas en que los ciudadanos solicitan acceso a medicamentos cuya comercialización no ha sido todavía autorizada.

- **Jurídico-privadas:** Se trata de 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 privada.

En estos supuestos, el Defensor del Pueblo Andaluz no se limita a inadmitir la queja sino que trata de orientar a la persona interesada sobre las alternativas de que dispone para hacer valer sus pretensiones.

- **Sin competencia:** Esta causa de inadmisión obedece al carácter limitado del ámbito competencial del Defensor del Pueblo Andaluz. Las quejas que exceden de este ámbito no pueden ser admitidas a trámite pero, como en el supuesto anterior, el Defensor del Pueblo Andaluz trata de orientar en todo caso a la persona interesada sobre sus posibilidades de actuación.

Por esta causa han tenido que inadmitirse quejas relativas a la actuación de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como las relacionadas con problemas en los procesos de expedición de títulos universitarios, entre otras, por tratarse de asuntos objeto de competencias del Estado. Ello sin perjuicio de su remisión al Defensor del Pueblo de España, como se ha expuesto en el epígrafe anterior.

- **Sub-iudice:** Esta causa se refiere a aquellas quejas cuyo objeto está pendiente de una resolución judicial y responde a la necesidad de garantizar la independencia de Juzgados y Tribunales en el ejercicio de la función jurisdiccional.
- **Sin interés legítimo:** Se incluyen en este supuesto las quejas presentadas por personas que no serían las afectadas por el motivo de queja y que no acreditan disponer de la representación de los afectados para solicitar la intervención del Defensor en su nombre.
- **Sin recurrir previamente a la Administración:** Se trata de casos en los que el problema que motiva la queja no se ha puesto en conocimiento de la Administración competente, por lo que ésta no ha tenido ocasión de valorar sus posibilidades de solventarlo.

La mayoría de estos casos se han dado en el área de empleo, con un total de 130 quejas rechazadas por este motivo, aunque también es significativo el número de asuntos que han tenido que inadmitirse por esta misma causa en las materias de medio ambiente y educación. En todos los casos de este tipo se sugirió a las personas promotoras de la queja que formularan su petición ante la Administración competente en primer lugar, sin perjuicio de la posibilidad de dirigirse de nuevo a nuestra Institución en función de la respuesta que obtuvieran.

- **Sin pretensión:** Esta causa de no admisión a trámite se aplica a aquellas quejas que contienen reflexiones generales o que, aunque exponen motivos de discrepancia con las administraciones públicas, no se concretan en una solicitud específica de intervención dirigida al Defensor.
- **Transcurso de más de un año:** Esta causa deriva del artículo 16.1 de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz, conforme al cual las quejas deberán presentarse en el plazo máximo de un año a partir del momento en que se tenga conocimiento de los hechos que las motivan.

## 4.4 De los desistimientos de la ciudadanía

Al margen de los supuestos examinados, en los que se constata la existencia de alguna causa de inadmisión que objetivamente impide la intervención del Defensor en la queja, la imposibilidad de actuación puede derivar de la voluntad de la persona que promovió inicialmente la queja. Ésta puede reconsiderar en cualquier momento su petición y decidir retirarla unilateralmente.

El desistimiento puede manifestarse de forma expresa e inequívoca, mediante una declaración en este sentido de la persona interesada, o bien de manera tácita, a partir de actos en los que puede entenderse implícita la voluntad de desistir. En el marco del procedimiento de tramitación de expedientes de queja se considera que debe apreciarse el desistimiento tácito de la persona que la promovió cuando ésta no aporta la información que le ha sido requerida por la Institución como elemento imprescindible para poder valorar la admisibilidad a trámite de su queja.

En estos supuestos, en los que la información inicialmente aportada no es suficiente para decidir si procede o no la admisión a trámite de la queja, el área que tiene asignado el asunto por razón de la materia requiere a la persona interesada para que amplíe la información. Aunque la normativa que regula los procedimientos de actuación de la Institución no establece la obligatoriedad de reiterar este trámite, la Institución trata de reducir al mínimo posible los casos en los que no puede intervenir por falta de información suficiente, por lo que en la práctica siempre se reitera la solicitud de ampliación de datos al menos una vez, si no más, antes de cerrar el expediente por considerar que la falta de respuesta de la persona interesada debe interpretarse como un desistimiento tácito de la petición que dirigió inicialmente al Defensor.

Pese a los esfuerzos de la Institución por recabar la información necesaria para valorar al menos la admisibilidad a trámite de los asuntos que se le plantean, es inevitable que algunos de los requerimientos de subsanación queden sin respuesta. Esta circunstancia imposibilita la intervención del Defensor en el caso concreto y comporta el cierre del expediente. Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de reabrirlo más adelante para examinar de nuevo el asunto si la persona interesada facilita la información necesaria. Y es que estos casos se cierran sin que el Defensor haya podido examinar y pronunciarse sobre el fondo del asunto, por lo que nada obsta a la posibilidad de plantearlos de nuevo ante la Institución. **En 2018 se han cerrado 1.135 expedientes por causa de desistimiento**, incluyendo tanto los supuestos de desistimiento tácito como los de desistimiento expreso.