

## 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	511
4.3. De las quejas rechazadas y sus causas	512
4.4. De los desistimientos de la ciudadanía	514



### 4.1. Introducción

Las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz están sujetas a determinados límites establecidos en la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de la Institución. Algunos de ellos derivan de la específica función encomendada al Defensor, como puede ser la imposibilidad de intervenir en asuntos jurídico-privados o la limitación de su potestad de supervisión a la Administración Pública de Andalucía, lo que ha motivado la remisión de determinadas quejas a otras Instituciones.

Por otra parte, algunas de las quejas recibidas han tenido que rechazarse por concurrir en ellas alguna de las causas que impiden la intervención del Defensor conforme a la Ley reguladora de la Institución. Es el caso de las quejas que carecían de los datos básicos para contactar con las personas promotoras de las mismas o de aquellas otras que planteaban asuntos pendientes de resolución en vía judicial.

En los siguientes apartados se exponen los datos más significativos sobre las quejas que han tenido que remitirse a otras instituciones a lo largo de 2020 porque su objeto excedía el ámbito competencial de la Institución y sobre aquellas quejas que no han podido admitirse para su investigación por la Institución.

### 4.2. De las quejas remitidas a otras instituciones

El Defensor del Pueblo Andaluz ha **remitido 604 quejas a otras Instituciones** a lo largo del año 2020. Ello supone un 4,8% del total de quejas gestionadas en este ejercicio (12.573 quejas) y casi el doble del total de quejas remitidas a instituciones similares en el ejercicio anterior (313 quejas).

No ha variado, sin embargo, el destinatario principal de estas remisiones, que ha sido el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, como en años anteriores. Concretamente, 579 de las 604 quejas remitidas a instituciones análogas se han derivado al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, cuya competencia se extiende a todas las Administraciones Públicas del Estado.

Del análisis por materias cabe destacar que más de un tercio del total de quejas remitidas a otras instituciones en el presente ejercicio se refería a cuestiones de Seguridad Social y Trabajo (232 quejas remitidas entre ambas materias). Estas materias suelen concentrar un número significativo de remisiones año tras año pero en 2020 se han multiplicado, hasta superar el doble del año anterior.

El considerable incremento de remisiones en materia Seguridad Social y Trabajo se debe principalmente a la gran cantidad de quejas presentadas en relación con la tramitación y abono del Ingreso Mínimo Vital y de la prestación de desempleo por reducción o suspensión temporal de empleo a causa de la COVID-19.

El resto de quejas remitidas afecta a materias diversas, siendo destacable el volumen de remisiones en materia de Extranjería (90 quejas), que acumulado al de Prisiones (54), Administración de Justicia (34), Administraciones Tributarias (31) y Educación (31) concentran otro tercio de las quejas remitidas.

En materia de extranjería, además de las quejas por demora en la tramitación de los expedientes de nacionalidad, que son una constante en los últimos años, en 2020 se han remitido al Defensor del Pueblo numerosas quejas relacionadas con la imposibilidad de concertar cita en la Brigada Provincial de Extranjería y Fronteras de Sevilla para la tramitación de solicitudes de asilo, otro efecto colateral de la pandemia (quejas 20/0245, 20/0260, 20/0693 y 20/0975).

Del resto de materias reseñadas destaca la remisión de quejas relacionadas con el IVA aplicado a las mascarillas en determinadas farmacias (queja 20/3143) y numerosas quejas relacionadas con la regulación del plazo de validez de los certificados de la Inspección Técnica de Vehículos que no pudieron renovarse durante el estado de alarma (quejas 20/6755 y 20/7843, entre otras). Esta cuestión, sobre la que se ha pronunciado ya el Defensor del Pueblo y que está pendiente de resolución en vía judicial, se desarrolla en el apartado correspondiente del presente Informe.

En materia de ordenación económica e igualmente relacionada con la pandemia y sus efectos económicos y sociales, destacan las quejas presentadas por varias entidades colectivas en referencia a la gestión de la actividad de comercio ambulante desde que se decretó el estado de alarma para contener la crisis sanitaria

(queja 20/1712). Esta queja se trasladó al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, en tanto que se refería a las restricciones derivadas del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

Ello no obstante, teniendo en cuenta las posibilidades que se fueron abriendo al ponerse en marcha el *Plan para la transición a una nueva normalidad* y, en particular, las medidas de flexibilización de las restricciones en el subsector del comercio en mercadillos, el Defensor del Pueblo Andaluz abrió una queja de oficio para examinar la intervención de la Administración autonómica y local de Andalucía en el proceso de reactivación del comercio ambulante y ante el objetivo de mejora y modernización del sector (queja 20/5397). Así mismo, el Defensor del Pueblo Andaluz ha impulsado un proceso de mediación entre determinados ayuntamientos y diversas entidades que representan a un buen número de personas empleadas en el sector.

En cuanto a la colaboración con otras defensorías, cabe destacar las remisiones al Ararteko (tres quejas), al plantearse en ellas cuestiones relativas al ámbito competencial de la Administración Pública del País Vasco. También han sido varias las quejas remitidas al Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana y al Síndic de Greuges de Cataluña (dos quejas en cada caso). Con la Valedora do Pobo y el Procurador del Común de Castilla y León se ha colaborado en dos quejas promovidas por víctimas de violencia de género con menores a cargo, para garantizar la atención de los servicios públicos a su situación.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que incluso en los supuestos en que procede la remisión de la queja a otra defensoría por motivos competenciales, **el Defensor del Pueblo Andaluz trata siempre de ofrecer la máxima orientación posible a la persona que promueve la queja y hace seguimiento de las actuaciones que lleva a cabo la defensoría competente para resolver el asunto.**

### 4.3. De las quejas rechazadas y sus causas

En 2020 han tenido que ser **rechazadas 2.479 quejas por concurrir en ellas alguna de las causas de inadmisión previstas en la Ley reguladora de la Institución**. Seguidamente se exponen las diferentes causas, ordenadas en atención a su incidencia en 2020, junto con una breve referencia a algunos de los casos en los que el Defensor no ha podido intervenir por concurrir alguna de estas circunstancias.

- **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 las personas como consecuencia del funcionamiento de las Administraciones Públicas u otras entidades sujetas a la potestad de control del Defensor del Pueblo Andaluz.

La mayoría de quejas rechazadas en 2020 -casi la mitad del total- lo ha sido por este motivo (931 quejas), con especial incidencia en las materias de Empleo Público (179 quejas), Educación (134 quejas) y Menores (102 quejas).

- **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 con carácter previo, por lo que aquélla no ha tenido ocasión de valorar sus posibilidades de solventarlo y responder a la persona interesada.

Como en años anteriores, se trata de la causa más reiterada de inadmisión tras la inexistencia de irregularidad, con 609 expedientes rechazados por este motivo en 2020. La mayoría de estos casos se han dado en materia de Educación (190 quejas inadmitidas por esta causa), aunque también es significativa su incidencia en las quejas de Consumo (82 inadmisiones) y Medio Ambiente (72).

En materia de Educación, la mayoría de estas quejas planteaban dudas o problemas relacionados con el inicio del curso 2020-2021 en el contexto de la crisis sanitaria. En algunos casos cuestionaban las medidas adoptadas por los centros de enseñanza para prevenir contagios y en otros reclamaban el mantenimiento de las clases por medios telemáticos. En todos ellos se sugirió a las personas promotoras que formularan su solicitud ante la Administración competente en primer lugar.

En materia de Consumo ha tenido que inadmitirse un número considerable de quejas por esta causa, al comprobar que las personas promotoras no habían reclamado previamente a los servicios de atención al



## 4. Quejas no admitidas y sus causas

cliente de las empresas correspondientes, suministradoras de agua, gas o electricidad, entidades bancarias o empresas aseguradoras.

También en materia de Medio Ambiente ha tenido notable incidencia esta causa, principalmente en relación con quejas por ruidos, por disconformidad con la ubicación de contenedores de residuos urbanos y por molestias ocasionadas por animales.

- **Sub-iudice**: Esta causa se refiere a aquellas quejas cuyo objeto está pendiente de una resolución judicial cuando se plantean al Defensor y responde a la necesidad de garantizar la independencia de Juzgados y Tribunales en el ejercicio de la función jurisdiccional. En 2020 se han inadmitido 251 quejas por este motivo, la mayoría de ellas por el área de la Institución especializada en la materia de Administración de Justicia (123 quejas).

- **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, aunque el Defensor trata de orientar en todo caso a la persona interesada sobre sus posibilidades de actuación y valora siempre la posibilidad de remitir la queja a otra institución que pueda intervenir.

Por falta de competencia se han inadmitido 188 quejas en 2020. Cerca de una cuarta parte de ellas corresponde a quejas del área de Salud, en la que a menudo se plantean cuestiones sujetas a la apreciación técnica de los profesionales sanitarios, como puede ser el acuerdo de alta de una persona en situación de incapacidad temporal de larga duración; cuestiones técnicas que el Defensor no puede revisar, debiendo limitarse a comprobar si se ha cumplido el procedimiento establecido para garantizar los derechos del paciente.

- **Jurídico-privadas**: Se trata de aquellas quejas en las que la presunta lesión o puesta en peligro de derechos o libertades de la persona promotora no responde a la actuación de una Administración Pública sino de un particular o de una entidad privada.



En 2020 se han rechazado 176 quejas por este motivo, la mayoría de ellas en materia de Consumo (65 quejas), área en la que las circunstancias derivadas de la crisis sanitaria global han provocado un incremento de las quejas relacionadas con la cancelación de vuelos, de estancias en hoteles, conciertos y otros eventos.

Pese a la imposibilidad de intervenir directamente en estos supuestos, el Defensor ha facilitado en todo caso a las personas promotoras la información necesaria para que pudieran ejercer sus derechos como consumidoras y usuarias. Con la misma finalidad y ante el incremento de las quejas relativas a las comisiones por servicios bancarios, el Defensor publicó en la página web institucional una **nota informativa** para que la ciudadanía conociera sus posibilidades de actuación ante las entidades bancarias.

- **Sin pretensión:** Esta causa de no admisión a trámite se aplica a aquellas quejas que contienen reflexiones genéricas o que, aunque exponen motivos de discrepancia con las Administraciones Públicas, no se concretan en una solicitud específica de intervención dirigida al Defensor. Por esta causa se han rechazado 134 quejas en 2020.

- **Duplicidad:** 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 o las defensorías locales y universitarias de Andalucía. El número de quejas rechazadas por esta causa en 2020 asciende a 48 quejas.

- **Transcurso de más de un año:** Conforme a la Ley reguladora de la Institución, 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, por lo que han de rechazarse las quejas que tengan por objeto hechos respecto de los cuales haya transcurrido más de un año. En 2020 han tenido que rechazarse 22 quejas por esta causa.

- **Quejas anónimas:** Se trata de aquellas quejas en las que la persona promotora no facilita los datos identificativos y de contacto básicos para poder tramitar con ella el expediente. Conforme al artículo 16.1 de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz, toda queja debe incluir el nombre, apellidos y domicilio de la persona que la promueve. El número de quejas rechazadas por este motivo suele ser muy reducido. En 2020 han sido solo 20 quejas.

Respecto de esta causa de inadmisión debe señalarse que, si bien las quejas anónimas no pueden admitirse a trámite por falta de interlocutor, cuando aportan información suficiente para apreciar indicios de una posible vulneración de derechos, pueden motivar la apertura de una actuación de oficio del Defensor, en el marco de la cual puedan investigarse los hechos que motivaron la queja.

- **Sin interés legítimo:** Se incluyen en este supuesto las quejas presentadas por personas que no serían las titulares de los derechos presuntamente vulnerados por la actuación objeto de queja y que no acreditan disponer de la representación de la persona titular o interesada para solicitar la intervención del Defensor en su nombre. Su incidencia suele ser poco significativa (12 quejas en 2020).

### 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. Esta 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 de la tramitación de expedientes de queja se considera que debe apreciarse el desistimiento tácito de la persona que la promovió cuando no aporta la información que le ha sido requerida por la Institución para 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 que amplíe la información. Transcurrido un plazo prudencial sin que se haya recibido respuesta, el área reitera la solicitud de ampliación de datos y, si este reitero tampoco tuviera resultado, el área intentará contactar telefónicamente con la persona interesada antes de cerrar el expediente de queja. Todo ello con la finalidad de reducir al mínimo posible el número de quejas que han de cerrarse sin que el Defensor haya podido siquiera estudiar sus posibilidades de intervención por falta de información suficiente.

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, son numerosos los requerimientos de subsanación que quedan cada año 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.

**En 2020 se han cerrado 1268 expedientes** de queja por las causas analizadas en esta sección. 779 quejas tuvieron que ser rechazadas por falta de aportación de los datos necesarios para valorar las posibilidades de intervención del Defensor, siendo las quejas en materia de Servicios Sociales las que presentan mayor incidencia de esta causa de cierre (159 quejas). Las 489 quejas restantes se habrían cerrado por desistimiento expreso de la persona promotora, en la mayoría de casos (397 expedientes) por haberse solucionado el asunto que motivó la queja.