

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