

2. Quejas no Admitidas y sus Causas



2. Quejas no Admitidas y sus Causas

2.1. De las quejas remitidas a otras instituciones	417
2.2. De las quejas rechazadas y sus causas	418
2.3. De los desistimientos de la ciudadanía	420

El Defensor del Pueblo Andaluz da cuenta en el presente capítulo de las quejas que ha recibido la Institución en el presente ejercicio y que, tras su estudio preliminar, no han podido ser admitidas para su investigación, bien porque rebasaban el ámbito competencial de la Defensoría, delimitado en la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de la Institución; bien porque no cumplían los requisitos técnico-jurídicos que establece la citada Ley para que sea posible la intervención del Defensor.

En los siguientes apartados se exponen los datos más significativos sobre las quejas que no han podido admitirse y las principales causas de inadmisión. Asimismo, se informa sobre las quejas que han tenido que remitirse a otras instituciones a lo largo de 2021 porque su objeto excedía el ámbito competencial del Defensor del Pueblo Andaluz.

2.1. De las quejas remitidas a otras instituciones

El Defensor del Pueblo Andaluz ha **remitido un total de 658 quejas a otras instituciones** a lo largo del año 2021, lo que en términos absolutos supone un ligero incremento respecto al número de quejas remitidas a otras instituciones en 2020 (604 quejas remitidas) y una variación prácticamente inapreciable en términos relativos, pues el porcentaje de quejas remitidas sobre el total de quejas gestionadas en el ejercicio ha pasado de un 4,8% en 2020 (12.573 quejas gestionadas) a un 5% en 2021 (13.092 quejas gestionadas).

Como es habitual, la gran mayoría de las quejas remitidas a otras instituciones en 2021 (638 de las 658, casi el 97% del total) se han trasladado al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, cuya competencia se extiende a todas las Administraciones Públicas del Estado. Ello no obstante, también se han dado casos de colaboración en este sentido con otras defensorías autonómicas, como el Ararteko (País Vasco), la Diputación del Común de Canarias, el Síndic de Greuges de Cataluña y el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana.

El resto de expedientes remitidos a otras instituciones en 2021 (15 quejas) se han dirigido a entidades diversas: órganos judiciales, como decanatos y fiscalías, entre otros; órganos de la Administración General del Estado, como la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, la Secretaría General de Educación y Formación Profesional o la Subdelegación del Gobierno en Sevilla. Destaca también, por su singularidad, el traslado a la Brigada de Investigación Tecnológica de la Policía Nacional de la queja relativa a una página web aparentemente radicada en Sevilla, por posible apología de diferentes delitos relacionados con el abuso de menores.

El análisis por materias muestra que **más del 40% de las quejas remitidas a otras instituciones se refería a cuestiones de Seguridad Social y Trabajo**, materias que suman conjuntamente 273 quejas remitidas en 2021. Se mantiene así una tendencia que se inició en 2020, cuando el número de quejas remitidas sobre estas materias se duplicó respecto al año anterior (2019), debido a los problemas relacionados con la tramitación del Ingreso Mínimo Vital y de las prestaciones por desempleo relacionadas con la COVID-19.

El resto de quejas remitidas afecta a materias diversas, siendo destacables las siguientes, que conjuntamente suponen aproximadamente otro 40% del total de quejas remitidas: Extranjería (76 quejas remitidas); Prisiones (49 quejas remitidas); Tributos (37 quejas remitidas); Justicia (30 quejas remitidas); Ordenación Económica y Gestión Administrativa (30 quejas remitidas); y Personal del Sector Público (26 quejas remitidas).

Entre los motivos de queja que se planteaban en los expedientes remitidos, encontramos asuntos que se reiteran año tras año, como las quejas por comportamiento abusivo del personal de vigilancia de los centros penitenciarios o las demoras en la tramitación de expedientes de nacionalidad por residencia. Junto a ellos, persisten determinados asuntos que empezaron a plantearse en 2020, vinculados a la gestión de la crisis sanitaria provocada por la pandemia de COVID-19, como las quejas referidas a las medidas restrictivas de las comunicaciones especiales o permisos de salida de la población reclusa, supuestamente adoptadas para prevenir la expansión de los contagios y las relativas a la proliferación de los contagios en diversos centros penitenciarios de Andalucía (como Puerto II y el Centro Penitenciario de Córdoba) a pesar de la adopción de dichas medidas.

No podemos concluir este apartado sin señalar que, en todos los casos, incluso en aquellos en que el Defensor del Pueblo Andaluz debe abstenerse de intervenir y remite la queja a otra institución por motivos competenciales, el Defensor 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 entidad competente para resolver el asunto.

2.2. De las quejas rechazadas y sus causas

En 2021 han tenido que ser **rechazadas 2.849 quejas** en total por concurrir en ellas alguna de las causas de inadmisión previstas en la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de la Institución. Seguidamente se analizan las diferentes causas, ordenadas en atención a su incidencia en 2021, 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.

“El Defensor trata siempre de ofrecer la máxima orientación posible a la persona que promueve la queja y hace seguimiento de las actuaciones”



- 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 la ciudadanía como consecuencia del funcionamiento de las Administraciones Públicas u otras entidades sujetas a la supervisión del Defensor del Pueblo Andaluz.

La mayoría de quejas rechazadas en 2021 (el 40%) lo ha sido por este motivo (1.140 quejas), con especial incidencia en materia de Salud (269 quejas); Empleo Público (151 quejas) y Educación (135 quejas), seguidas de Vivienda (90 quejas), Servicios Sociales (87 quejas) y Medio Ambiente (83 quejas).

En materia de salud, los cierres por esta causa se han dado principalmente en quejas relacionadas con la estrategia de vacunación contra la COVID-19, por disconformidad con los criterios y protocolos de vacunación establecidos por las autoridades sanitarias. La crisis sanitaria y sus efectos ha estado presente también en las quejas cerradas por esta causa en el área de Educación, que recibió numerosos escritos al inicio del curso 2021-2022 por la preocupación de las familias ante posibles contagios en el ámbito escolar y por discrepancias con las medidas adoptadas por los centros educativos.

- 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 aquella 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 641 expedientes rechazados por este motivo en 2021. La mayoría de estos casos se han dado en materia de Medio Ambiente (99 quejas inadmitidas por esta causa) y Consumo (98 quejas), aunque también es significativa su incidencia en las quejas de Educación (82 inadmisiones).

- **Sub-iudice**: esta causa se refiere a aquellas quejas cuyo objeto está pendiente de una resolución judicial cuando se plantean al Defensor. Se establece en el artículo 17.2 de la Ley reguladora de la Institución y responde a la necesidad de garantizar la independencia de Juzgados y Tribunales en el ejercicio de la función jurisdiccional, conforme al artículo 117.1 de la Constitución Española. En 2021 se han inadmitido 316 quejas por este motivo, la gran mayoría de ellas por el área de la Institución especializada en materias de Administración de Justicia (125 quejas).

- **Jurídico-privadas**: se trata de aquellas quejas en las que la presunta lesión o puesta en peligro de derechos o libertades no deriva de la actuación de una Administración Pública sino de un particular o de una entidad privada, supuestos en los que la defensoría no puede intervenir en vía de supervisión salvo que se plantee la posible lesión de los derechos o libertades de personas menores de edad, al haberse ampliado la competencia de la Institución en ese ámbito conforme a la Ley 4/2021, de 27 de julio, de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.

En 2021 se han rechazado 233 quejas por este motivo, la mayoría de ellas en materia de Consumo (81 quejas).

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.

- **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 184 quejas en 2021.

- **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 148 quejas en 2021.

- **Transcurso de más de un año**: esta causa deriva, como la primera, 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. En 2021 han tenido que rechazarse 38 quejas por esta causa.

- **Quejas duplicadas**: concurre 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, las defensorías locales o las defensorías universitarias. En 2021 se han rechazado 32 quejas por esta causa.

- **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 (19 quejas en 2021).

- **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 2021 se han rechazado solo 12 quejas por esta causa, casi todas ellas en materia de Infancia y Adolescencia, en la que las personas promotoras de las quejas se muestran en ocasiones reticentes a facilitar sus datos, especialmente en los casos de denuncia de situaciones de riesgo de menores.

En este sentido, debe tenerse en cuenta que el Defensor y todas las personas a su servicio se rigen, entre otros, por los principios de confidencialidad y reserva en el desarrollo de sus funciones. Por tanto, los datos de las personas que promuevan una queja no se facilitarán a las Administraciones Públicas concernidas salvo cuando ello sea estrictamente necesario para examinar el objeto de la queja.

Además, debe señalarse que, aunque las quejas anónimas no pueden admitirse a trámite, si proporcionan información suficiente para apreciar indicios de vulneración de derechos e identificar a las personas afectadas, pueden motivar la apertura de una actuación de oficio del Defensor, en el marco de la cual puedan investigarse los hechos objeto de queja.

Antes de concluir este apartado, conviene reiterar que el Defensor del Pueblo Andalúz trata de orientar en todo caso a las personas que se dirigen a la Institución sobre las alternativas de que disponen para hacer valer sus pretensiones, también cuando no es posible su intervención por concurrir alguna de las causas de inadmisión analizadas.

2.3. 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, las personas que promueven una queja pueden reconsiderar en cualquier momento su decisión y 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, la defensoría considera que debe apreciarse el desistimiento tácito cuando la persona que promovió la queja no aporta la información que le ha requerido la Institución para valorar la posibilidad de intervención.

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, la Institución requiere a la persona interesada para que amplíe la información, con la finalidad de reducir al mínimo posible los casos en los que no puede intervenir por falta de información suficiente. Siempre se reitera la solicitud de ampliación de datos al menos una vez, si no más, antes de cerrar el expediente por falta de respuesta de la persona interesada.

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. 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 2021 se han cerrado **870 expedientes por desistimiento**: 752 de ellos por falta de aportación de los datos necesarios para que el Defensor pudiera intervenir en los asuntos planteados (esto es, en un 8,1% del total de quejas concluidas en 2021) y los 118 expedientes restantes por desistimiento expreso de las personas que habían promovido la queja (1,27% del total de quejas concluidas en 2021).