

5.2 Quejas remitidas, no admitidas y sus causas

Como cada año, en este capítulo se da cuenta de las quejas que no han podido ser admitidas para su investigación por el Defensor, cumpliendo con ello el mandato del artículo 32 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de la Institución. Conforme a este precepto, el Defensor del Pueblo Andaluz debe dar cuenta en su informe anual no solo del número de quejas presentadas, de sus actuaciones de investigación y del resultado de las mismas sino también de aquellas quejas que hubiesen sido rechazadas y sus causas.

En este sentido, debe tenerse en cuenta que, si bien puede dirigirse al Defensor toda persona natural o jurídica que invoque un interés legítimo, las competencias de la Institución están sujetas a determinados límites establecidos por la Ley mencionada.

Algunos de estos límites derivan de la especial naturaleza y función de la Institución, que no puede intervenir en conflictos jurídico-privados o judicializados, por ejemplo. Otros entroncan con la organización territorial y distribución competencial de las Administraciones Públicas en nuestro país, que comporta la limitación de la potestad de supervisión del Defensor del Pueblo Andaluz a las Administraciones Públicas de Andalucía y motiva la remisión de algunos asuntos a otras instituciones, como veremos seguidamente.

Finalmente, algunas de las quejas recibidas no han podido admitirse a trámite por no cumplir los requisitos técnico-jurídicos que establece la Ley citada para que sea posible la intervención del Defensor, como la necesidad de disponer de los datos básicos de identificación y contacto de la persona que promueve la queja o el requisito de que no haya transcurrido más de un año desde que se produjeron los hechos objeto de queja.

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 2023 porque su objeto excedía el ámbito competencial de la Institución y sobre aquellas quejas que, tras su estudio preliminar, no han podido ser admitidas a trámite por concurrir alguna de las causas que impiden su examen de acuerdo con la Ley reguladora de la Institución.

5.2.1. De las quejas remitidas a otras instituciones

El Defensor del Pueblo Andaluz **ha remitido un total de 663 quejas a otras instituciones** a lo largo de 2023. Ello supone, en términos absolutos, un ligero incremento del volumen de quejas remitidas respecto a 2022 (602 quejas). Sin embargo, el dato se mantiene prácticamente inalterado en términos relativos, pues supone un 4,9% del total de quejas gestionadas (13.640) en 2023 (respecto a un 4,8% en 2022).

Como es habitual, la gran mayoría de estas quejas (el 95% aproximadamente) se ha remitido al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, cuya competencia de supervisión se extiende a todas las Administraciones Públicas del Estado, con independencia de su ámbito territorial. A esa Defensoría se han dirigido 629 de las 663 quejas remitidas a otras instituciones. Todo ello sobre la base de la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, que regula las relaciones entre la Institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares de las distintas Comunidades Autónomas, y conforme a los principios de coordinación y colaboración que inspiran dichas relaciones.

En cuanto al resto de quejas remitidas a otras instituciones, la mayoría de ellas (23 sobre un total de 34) se han derivado al Consejo de Transparencia y Protección de Datos, en tanto autoridad independiente de control en materia de transparencia y protección de datos en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en cuya Comisión Consultiva se integra un representante de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz.

En esta misma línea de colaboración con organismos de control independientes y especializados en determinadas materias, se han remitido 3 quejas al Consejo Audiovisual de Andalucía, autoridad encargada de velar por el respeto de los derechos, libertades y valores constitucionales y estatutarios en los medios audiovisuales de Andalucía y con la que el Defensor del Pueblo Andaluz suscribió un Protocolo General de Actuación en 2020.

Finalmente y al margen de las quejas que se han remitido al Consejo General del Poder Judicial (2) por referirse a cuestiones de funcionamiento de la Administración de Justicia en Andalucía, se han remitido diversas quejas a otras defensorías autonómicas, como el Procurador del Común de Castilla y León (2), el Síndic de Greuges de Cataluña (1), el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana (1) o la Valedora do Pobo de Galicia (1).

Si nos centramos en el análisis de los **datos por materias**, podemos observar que se mantiene el patrón de años anteriores, con casi dos tercios del total de quejas remitidas concentrado en materias de Seguridad Social (205 quejas remitidas, casi un tercio del total) y de Extranjería y Prisiones (que suman otro tercio, con 97 y 96 quejas remitidas respectivamente).

Entre los motivos de queja más reiterados en los expedientes que han tenido que remitirse al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, encontramos cuestiones que vienen siendo habituales en los últimos años, como las dificultades de las personas solicitantes de asilo para formalizar su petición de protección internacional por la falta de citas en las jefaturas provinciales de la Policía Nacional o la demora en la tramitación de las solicitudes del Ingreso Mínimo Vital. Aunque en menor número que en ejercicios anteriores, se han recibido también este año quejas por las dilaciones en la resolución de los expedientes de nacionalidad por residencia.

Debemos destacar que, también en aquellos supuestos en que el Defensor del Pueblo Andaluz ha de abstenerse del examen de una queja y remitirla a otra institución por motivos competenciales, el Defensor trata siempre de ofrecer orientación adecuada a la persona que promueve la queja y hace seguimiento de las actuaciones que lleva a cabo la entidad competente para resolver el asunto.

5.2.2. De las quejas no admitidas y sus causas

De acuerdo con la Ley reguladora de la Institución, la concurrencia de determinadas circunstancias en un caso concreto puede imposibilitar la intervención del Defensor. En 2023 **han tenido que ser rechazadas 2.546 quejas** por concurrir en ellas alguna de las causas de inadmisión que se analizan seguidamente, ordenadas en atención a su incidencia en ese ejercicio:

- ▶ **No irregularidad:** se trata de quejas en las que, tras el análisis de la cuestión planteada, 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 inadmitidas en 2023 (823) lo ha sido por este motivo, con especial incidencia en las materias de Personal del Sector Público (104 quejas) y Servicios Sociales (101 quejas), seguidas por las materias de Medio Ambiente (92 quejas) y Salud (89 quejas).

Entre las quejas que deben cerrarse habitualmente por esta causa se encuentran, por ejemplo, las relativas al grado de discapacidad reconocido por los organismos públicos que tienen encomendada esta función (los Centros de Valoración y Orientación, CVO, en la Comunidad Autónoma de Andalucía). Las resoluciones de reconocimiento o revisión de grado de discapacidad son decisiones basadas en valoraciones técnicas que la Defensoría no puede cuestionar ni revisar al no disponer de los recursos técnicos necesarios, por lo que debe limitarse a orientar a las personas interesadas sobre sus posibilidades de actuación en vía administrativa y judicial.

- ▶ **Sin recurrir previamente a la Administración:** esta causa de inadmisión concurre en aquellos casos en los que el problema que motiva la queja no se ha puesto en conocimiento de la Administración competente con carácter previo a la presentación de la queja, por lo que la

Administración no ha tenido ocasión de valorar sus posibilidades de solventarlo y responder a la persona interesada. El Defensor recomienda en estos casos a la persona interesada que se dirija a la Administración competente para examinar la cuestión en primer lugar, sin perjuicio de que pueda volver a plantear su queja a la Institución posteriormente, si no recibe respuesta o detecta cualquier otra irregularidad en la actuación administrativa.

Como en años anteriores, se trata de la causa más reiterada de inadmisión tras la inexistencia de irregularidad, con 744 expedientes rechazados por este motivo. La mayoría de estos casos se han dado en materia de Salud (111 quejas), Medio Ambiente (98 quejas) y Consumo (87 quejas), aunque también es significativa su incidencia este año en materia de Educación (66).

Entre las quejas que han tenido que cerrarse por esta causa destacan más de una treintena de ellas en las que los promotores mostraban su disconformidad con las ayudas concedidas por la Junta de Andalucía al sector del pollo de engorde para combatir los efectos de la sequía, ayudas que consideraban igualmente necesarias para el sector del pavo. El Defensor tuvo que cerrar estos expedientes e indicar a los interesados que se dirigieran con carácter previo a la Administración Pública competente para estudiar la cuestión y ofrecerles una respuesta.

- ▶ **Sub-iusdite:** esta causa de inadmisión 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 de la Constitución Española.

En 2023 se han inadmitido 221 quejas por este motivo, más de la mitad de ellas por las áreas de la Institución especializadas en cuestiones relacionadas con la Administración de Justicia (82 quejas) y en materias de Infancia y Adolescencia (58 quejas), ámbito en el que suelen plantearse quejas relacionadas con conflictos intrafamiliares judicializados.

También cabe destacar el número de quejas rechazadas por esta causa en materia de Prisiones (22 quejas). Debe señalarse que, pese a tratarse de cuestiones judicializadas, el área especializada en la materia orienta a las personas promotoras para que soliciten el asesoramiento de los juristas de los Equipos Técnicos y planteen las cuestiones que les afectan a los letrados y letradas personados en sus procedimientos penales.

- ▶ **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 201 quejas en 2023, sin que destaque el número de ellas en ninguna materia en particular.

- ▶ **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.

Debe tenerse en cuenta que las posibilidades de intervención de la Defensoría son muy limitadas en este ámbito, pese a que la Institución impulsa desde hace años otras vías de intervención en las quejas relacionadas con las empresas prestadoras de suministros o servicios de interés general, como la intermediación; y pese a haberse ampliado su competencia de supervisión a los supuestos de lesión de los derechos o libertades de personas menores de edad, incluso por entidades privadas, conforme a la Ley 4/2021, de 27 de julio, de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.

En 2023 se han rechazado **158 quejas por este motivo**, la mayoría de ellas en materia de Consumo (66 quejas), como suele ser habitual.

- ▶ **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 **152 quejas** en 2023.

- ▶ **Duplicidad:** procede 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 a nivel estatal, las defensorías locales o las defensorías universitarias. En 2023 se han rechazado **43 quejas** por esta causa.
- ▶ **Transcurso de más de un año:** esta causa deriva, como la primera, del artículo 16.1 de la Ley reguladora 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 2023 han tenido que rechazarse **35 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 (**27 quejas**).
- ▶ **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 2023 se han rechazado **17 quejas** por esta causa, la mayoría de ellas en materia de Infancia y Adolescencia, en las 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.

A este respecto, debemos insistir en 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 salvo cuando ello sea necesario para examinar el objeto de la queja.

5.2.3. 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, 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 aquella no aporta la información que le ha sido requerida por la Institución por considerarla imprescindible 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 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.

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

subsanción 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 2023 se han cerrado 822 expedientes por desistimiento, lo que supone una ligera reducción respecto al ejercicio anterior (con 833 casos). La mayoría de ellos (681) se han archivado por falta de aportación de la información necesaria para que el Defensor pudiera valorar su intervención en los asuntos planteados. Los 141 expedientes restantes se han cerrado por desistimiento expreso de las personas que habían promovido la queja, suponen un 1,5% del total de quejas concluidas en 2023.

