

## 4. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS





## 4. Quejas no admitidas y sus causas

4.1. Introducción	501
4.2. De las quejas remitidas a otras instituciones similares	501
4.3. De las quejas rechazadas y sus causas	502
4.4. De los desistimientos de la ciudadanía	504



### 4.1. Introducción

Como cada año, en este capítulo se da cuenta de las quejas que no han podido ser admitidas para su investigación por el Defensor, en cumplimiento del mandato que establece el artículo 32.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de la Institución. 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 del Defensor están sujetas a determinados límites establecidos por la Ley mencionada.

Algunos de estos límites derivan de la específica naturaleza y función de la Institución, que no puede intervenir en conflictos jurídico-privados, por ejemplo. Otros límites 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 la Administración Pública de Andalucía y motiva la remisión de algunos asuntos a otras defensorías, como veremos seguidamente.

Finalmente, algunas de las quejas recibidas no han podido admitirse 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 con la persona que promueve la queja o el requisito de que no haya transcurrido más de un año desde que se produjeron los hechos que motivan la 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 2019 porque su objeto excedía el ámbito competencial del Defensor del Pueblo Andaluz y sobre las quejas que no han podido admitirse para su investigación por la Institución.

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

El Defensor del Pueblo Andaluz ha remitido un total de 313 quejas a instituciones análogas a lo largo del año 2019, volumen sensiblemente inferior al de 2018, cuando se remitieron 411 quejas a otras instituciones. Las remitidas en 2019 suponen un 2,8% del total de quejas gestionadas ese año por la Institución (10.924 quejas) y un 4,4% del total de expedientes cerrados en ese mismo periodo (7.113 expedientes).

La gran mayoría de estas quejas (304, más del 97%) ha sido remitida 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 el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Síndic de Greuges de Cataluña, el Ararteko y la Diputación del Común de Canarias.

Conviene destacar en este punto que, pese a la imposibilidad de intervención directa del Defensor del Pueblo Andaluz en los supuestos en que procede la remisión de la queja a otra institución por motivos competenciales, el Defensor trata 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.

Por materias, más de un tercio del total de quejas remitidas a otras instituciones se refería a cuestiones de Extranjería (62 quejas) y Seguridad Social (60 quejas), seguidas por las quejas remitidas en materia de Trabajo (33 quejas), Tráfico y Transporte (26 quejas), Prisiones (18 quejas) y Administraciones Tributarias (17 quejas).

En materia de Seguridad Social, la mayoría de quejas remitidas estaban relacionadas con la reclamación de pensiones de incapacidad o de jubilación gestionadas por el INSS. Destaca en esta materia la queja 19/1478, presentada por una asociación de personas jubiladas para promover la eliminación de los coeficientes reductores aplicables al cálculo de la pensión en caso de jubilación anticipada para carreras de cotización de 40 o más años. Además de remitir la queja al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, el Defensor del Pueblo Andaluz ha participado la pretensión de la asociación al Parlamento de Andalucía para su conocimiento por los grupos parlamentarios.

Otra queja reseñable en este ámbito es la 19/7028, promovida por una profesora universitaria ante la desigualdad de oportunidades existente a la hora de obtener las diferentes acreditaciones por parte del profesorado universitario con discapacidad. Pese a tener que remitir la queja al Defensor del Pueblo estatal por razón de competencia, esta Institución no cesa en su empeño de promover todas las medidas a su alcance para conseguir la efectividad del derecho de las personas con discapacidad a acceder en condiciones de igualdad al empleo público.

El número de quejas remitidas a otras instituciones es poco significativo en el resto de materias, si bien en algunas de ellas destaca la persistencia de determinadas cuestiones que son objeto de queja año tras año. Es el caso, por ejemplo, en materia de Educación, de las quejas relativas a la demora del actual Ministerio de Educación y Formación Profesional en los procesos de homologación, convalidación o expedición de títulos universitarios (queja 19/1344, entre otras).

También son recurrentes las quejas de personas reclusas en centros penitenciarios referidas a actuaciones abusivas por parte del personal funcionario (quejas 19/225, 19/1492, 19/2414, 19/3648, 19/4641 y 19/5886, entre otras). Estas quejas han de remitirse al Defensor del Pueblo y pueden propiciar la intervención del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.

Finalmente, durante el año al que se refiere el presente informe ha continuado la crisis migratoria en la que los menores no acompañados han adquirido un especial protagonismo. Determinados aspectos de este fenómeno competen de manera exclusiva al Gobierno de España, en concreto al Ministerio del Interior, por lo que se ha tenido que dar traslado de diferentes quejas sobre la cuestión al Defensor del Pueblo. Entre otras, destaca la queja 19/4705, relativa a presuntos malos tratos a un menor extranjero no acompañado en un centro de atención temporal de extranjeros.

### 4.3. De las quejas rechazadas 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 2019 han tenido que ser rechazadas 1.716 quejas en total por concurrir en ellas alguna de las causas de inadmisión que se analizan seguidamente.

- **Quejas anónimas:** Se trata de aquellas en las que la persona promotora de la queja no facilita los datos identificativos y de contacto básicos para poder tramitar con ella el expediente correspondiente. 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.

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.

El número de quejas rechazadas por este motivo no suele ser muy elevado. En 2019 han sido solo 10 quejas, con lo que la incidencia de este motivo de inadmisión se habría reducido a la mitad con respecto a 2018. La mayoría de estas quejas estaban relacionadas con cuestiones de medio ambiente (3 quejas) y protección de menores (4 quejas).

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. Sobre esta base se abrió de oficio la queja 19/3307, para investigar los presuntos malos tratos de un hijo hacia su madre denunciados mediante queja anónima.

- **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. El número de quejas rechazadas por esta causa en 2019 no es muy significativo (25 quejas).

- **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.

La mayoría de quejas rechazadas en 2019 lo ha sido por este motivo (699 quejas), con especial incidencia en materia de Empleo Público (141 quejas); Educación (94 quejas) y Dependencia y Servicios Sociales (53 quejas).

Entre los casos en que ha tenido que apreciarse esta causa de inadmisión encontramos la queja 19/4338 del área de Empleo Público, en la que el promotor manifestaba su disconformidad con una convocatoria de plazas de policía local por reservarse cierto porcentaje de ellas a mujeres, cuando la reserva responde precisamente a la normativa que trata de garantizar la igualdad en las condiciones de acceso a las funciones y cargos públicos.

- **Jurídico-privadas:** Se trata de aquellas quejas en las que la presunta lesión o puesta en peligro de derechos o libertades no responde a la actuación de una Administración Pública sino de un particular o de una entidad privada. En 2019 se han tenido que inadmitir 113 quejas por este motivo.

- **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 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 para resolver el asunto, como se ha expuesto en el apartado anterior. Por falta de competencia se han inadmitido 143 quejas en 2019.

- **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 2019 se han inadmitido 211 quejas por este motivo, la mayoría de ellas por el área de la Institución especializada en materias de Administración de Justicia (108 quejas). También es notable el número de quejas rechazadas por este motivo en materias propias del área de Menores (56 quejas), en la que son recurrentes las quejas por disconformidad con el régimen de visitas establecido en los supuestos de ruptura de la convivencia familiar, con la pensión de alimentos reclamada en vía judicial, entre otras cuestiones.

- **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 (11 quejas en 2019).

- **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.

Se trata de la causa más reiterada de inadmisión tras la inexistencia de irregularidad, con 356 expedientes rechazados por este motivo en 2019. La mayoría de estos casos se han dado en el área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social, con un total de 95 quejas rechazadas por este motivo, aunque también es significativo el número de asuntos que han tenido que inadmitirse por esta misma causa en las áreas de Consumo y Menores (49 expedientes en cada caso).

En todos los supuestos de este tipo se sugiere a las personas promotoras de la queja que formulen su petición ante la Administración competente en primer lugar y se dirijan de nuevo al Defensor si no reciben respuesta de la Administración correspondiente o no están de acuerdo con la que reciban.

En materia de consumo, en particular, la inadmisión por esta causa responde a la falta de reclamación previa a las empresas suministradoras de agua, empresas comercializadoras de luz, entidades bancarias y empresas aseguradoras.

- **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 79 quejas en 2019.

- **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 2019 han tenido que rechazarse 20 quejas por esta causa.

Antes de concluir este apartado, conviene reiterar que el Defensor del Pueblo Andaluz 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.

### 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 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. Así pues, 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, se dan casos en los que los requerimientos de subsanación quedan 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 2019 se han cerrado 896 expedientes por falta de aportación de los datos necesarios para que el Defensor pudiera intervenir en los asuntos planteados y 124 por desistimiento expreso de las personas que habían promovido la queja.