

Preguntas frecuentes sobre el funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz

Preguntas frecuentes sobre el funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz

ÍNDICE

1. [¿Qué es el Defensor del Pueblo y cuáles son sus funciones?](#)
2. [¿Cuesta dinero presentar una queja, hacer una consulta o solicitar una mediación?](#)
3. [¿Quién puede acudir al Defensor del Pueblo Andaluz?](#)
4. [¿Para qué se puede acudir al Defensor del Pueblo Andaluz?](#)
5. [¿Cuál es el horario de atención al público?](#)
6. [¿Qué es una queja?](#)
7. [¿Cómo se presenta una queja?](#)
8. [¿Qué efectos tiene la presentación de una queja?](#)
9. [¿Cómo se puede presentar una queja?](#)
10. [¿Qué es una consulta?](#)
11. [¿Cómo se presenta una consulta?](#)
12. [¿Qué es una mediación?](#)
13. [¿Cómo se puede solicitar una mediación?](#)
14. [¿En qué casos no puede intervenir el Defensor?](#)

15. [¿Qué ocurre si las administraciones u organismos públicos no responden al Defensor?](#)
16. [¿Qué ocurre si cambian las circunstancias que motivaron la presentación de la queja?](#)
17. [¿Qué ocurre cuando se plantean dos o más conflictos en un mismo escrito de queja?](#)
18. [¿Qué ocurre cuando hay varias personas interesadas en una queja?](#)
19. [¿Qué ocurre cuando distintas personas presentan quejas sobre un mismo asunto?](#)
20. [¿Cómo puedo consultar el estado de tramitación de una queja?](#)
21. [¿Qué es el Informe Anual?](#)
22. [¿Qué es un Informe Especial?](#)
23. [¿Puedo solicitar una cita con el Defensor o con la persona que lleva mi queja?](#)
24. [¿Puedo presentar una reclamación si no estoy de acuerdo con la actuación del Defensor?](#)
25. [¿Cuáles son los derechos de las personas en sus relaciones con el Defensor?](#)



1. ¿Qué es el Defensor del Pueblo Andaluz y cuáles son sus funciones?

El Defensor del Pueblo Andaluz es una Institución del Parlamento de Andalucía regulada en la [Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz](#), y en el [Estatuto de Autonomía para Andalucía](#).

La misión del Defensor es proteger los derechos y las libertades de la ciudadanía andaluza incluidos en el [Titulo primero de la Constitución y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía](#), donde se definen los derechos fundamentales.

El Defensor puede supervisar las actuaciones de las administraciones públicas andaluzas en su labor de protección de derechos y libertades como los ayuntamientos, las diputaciones, las Consejerías de la Junta de Andalucía, las agencias públicas, los hospitales, etcétera.

Cuando una persona tiene un problema con alguna de estas administraciones públicas, **puede presentar una queja** ante el Defensor del Pueblo Andaluz para que intervenga en el conflicto.

Cuando hay una situación que enfrenta a los colectivos y la ciudadanía con la Administración se puede **solicitar al Defensor que realice una mediación** , que es un método para la resolución de conflictos. De esta manera, se trabaja para que las

partes comprendan los puntos de vista y puedan alcanzar una solución buena para ambas.

También [puede plantear una consulta](#), si lo que necesita es asesoramiento.



2. ¿Cuesta dinero presentar una queja, hacer una consulta o solicitar una mediación al Defensor?

No. No tiene ningún coste, nuestra intervención es gratuita.



3. ¿Quién puede acudir al Defensor del Pueblo Andaluz?

Cualquier persona puede acudir al Defensor del Pueblo Andaluz sin importar su edad, origen, lugar de residencia o su nacionalidad.

Las personas jurídicas, como asociaciones, empresas, fundaciones y ONG (Organizaciones No Gubernamentales) también pueden acudir al Defensor.



4. ¿Para qué se puede acudir al Defensor del Pueblo Andaluz?

Al Defensor del Pueblo Andaluz se puede acudir:

- a) Para [presentar una queja](#) contra alguna Administración Pública de Andalucía.
- b) Para [solicitar una mediación](#) que pueda resolver una queja ante una o varias administraciones públicas.
- c) Para [plantear alguna consulta](#).
- d) Para [proponer iniciativas](#) al Defensor, sugiriendo **ideas o propuestas** para acometer nuevos proyectos sobre problemas que interesan y afectan a la ciudadanía.



5. [¿Cuál es el horario de atención al público?](#)

Consulte esta información pinchando en el siguiente enlace [HORARIO](#)



6. ¿Qué es una queja?

La queja es el procedimiento que existe para presentar al Defensor del Pueblo Andaluz una situación donde creemos que la Administración ha actuado de manera incorrecta y

queremos que investigue si ha perjudicado nuestros derechos o libertades.

Las personas nos relacionamos de forma habitual con las administraciones públicas, por ejemplo, cuando vamos al centro de salud, cuando pagamos un impuesto, cuando ponemos una denuncia o cuando llevamos a nuestros hijos e hijas al colegio.

En ocasiones, la actuación que llevan a cabo estas administraciones no es correcta y puede perjudicar nuestros derechos o libertades. Cuando creemos que eso ha ocurrido, podemos acudir al Defensor y presentar una queja.

Si el equipo del Defensor detecta alguna irregularidad cuando analice los hechos, le dirá a esa Administración que debe rectificar.

La queja también se puede gestionar a través de una mediación, que es otra fórmula para resolver los problemas con la Administración. De esta forma, podemos encontrar una solución hablando para que la Administración entienda mejor nuestros intereses y necesidades.

Cuando el Defensor tenga sospechas de que se han perjudicado los derechos o libertades de las personas, puede iniciar una queja de oficio, es decir, a iniciativa propia, sin que nadie lo solicite.



7. ¿Cómo se presenta una queja?

La queja se puede presentar de forma virtual, rellenando el [formulario](#) disponible en esta página web del Defensor, o presencial, entregando un escrito con la queja en la sede el Defensor o en algún Registro público.

En ambos casos, en el escrito de queja explicamos al Defensor del Pueblo Andaluz el problema que tenemos con la Administración Pública de Andalucía o con el organismo afectado.

Junto a este escrito tenemos que adjuntar toda la documentación que tengamos del caso, por ejemplo, reclamaciones, respuestas de la Administración y otros documentos que ayuden a aclarar el motivo de la queja.

La queja tiene que ir firmada por quien la presenta y hay que decir la dirección donde el Defensor le puede contactar.

Si deseamos que la queja se tramite por mediación, hay que decirlo específicamente en nuestro escrito o [solicitar una mediación](#).



8. ¿Qué pasa cuando presentamos una queja?

El Defensor analiza y valora la queja para decidir si puede tramitarla o no.

Si puede tramitarla, iniciará una investigación o propondrá una mediación, si el Defensor entiende que es la mejor manera de gestionarla.

La investigación que haga el Defensor es independiente de las demás acciones que se puedan realizar, por tanto, la presentación de la queja o el inicio de su trámite no suspenden los plazos legales del procedimiento, por ejemplo, para presentar alegaciones o recursos administrativos o contencioso-administrativos.



9. ¿Cómo se puede presentar una queja?

Las quejas se pueden presentar a través de cualquiera de las [siguientes vías](#):

- En persona: en nuestra sede, que está en Sevilla, en la calle Reyes Católicos número 21.
- Por correo postal: envía tu escrito firmado a la dirección de nuestra sede, que está en Sevilla, en la calle Reyes Católicos número 21, Código Postal 41001.
- Por correo electrónico: adjunta en tu correo el archivo con la queja firmada y envíalo a defensor@defensordelpuebloandaluz.es
- A través de la [web](#)
- Por fax: envía el documento firmado al número 954 21 44 97
- En la [sede electrónica](#)
- Otros Registros Públicos: puede presentar el documento en el Registro de su Ayuntamiento o de otro Organismo de la Junta de Andalucía.

Puede consultar dónde está el Registro más cercano a su domicilio llamando al Teléfono de Información Administrativa al Ciudadano 902 505 505.



10. ¿Qué es una consulta?

Una consulta es un procedimiento para solicitar al Defensor del Pueblo Andaluz que nos resuelva una duda o nos oriente si no sabemos qué hacer ni a dónde acudir cuando tenemos un problema como resultado de nuestras relaciones con las administraciones públicas de Andalucía.



11. ¿Cómo se presenta una consulta?

Puede solicitar una consulta a través de cualquiera de los [canales](#) que el Defensor del Pueblo Andaluz tiene dispuesto, entre ellos por esta misma [web](#).



12. ¿Qué es una mediación?

La mediación es una técnica que sirve para resolver una queja a través del diálogo. El Defensor hace de mediador entre la ciudadanía y las administraciones para conseguir que las partes se entiendan y puedan alcanzar una solución de mutuo acuerdo.

Si la mediación no consigue que se llegue a un acuerdo y la Administración ha incumplido la ley, se puede volver al procedimiento de queja habitual.

También, durante la tramitación de una queja en un procedimiento habitual puede darse una mediación, si se entiende que puede ser más eficaz.



13. ¿Cómo se puede solicitar una mediación?

Puede solicitarla a través de [cualquiera de los canales que tiene dispuesto](#), entre ellos [por esta misma web](#).



14. ¿En qué casos no puede intervenir el Defensor?

El Defensor del Pueblo Andaluz no puede intervenir cuando:

- No se detecte una actuación irregular
- El problema se dé entre particulares y no afecte a una Administración Pública de Andalucía. Por ejemplo, un conflicto entre vecinos, familiares, parejas o con empresas privadas.
- El problema afecte a una Administración Pública que no sea de Andalucía. Por ejemplo, Ministerios, Seguridad Social, Policía Nacional o Ayuntamientos de otras Comunidades Autónomas.
- La queja sea sobre un asunto que está pendiente de resolución judicial.
- La queja sea anónima.
- Al presentar la queja haya malas intenciones, no haya motivos suficientes, no haya claridad en la reclamación o se perjudique a otra persona.

El Defensor informará en todos estos casos sobre los motivos por los que no puede

intervenir, y ofrecerá información y asesoramiento sobre los organismos a los que se puede acudir o sobre la existencia de otras vías de actuación posibles.



15. ¿Qué ocurre si las administraciones u organismos públicos no responden al Defensor?

Para el desarrollo de sus funciones supervisoras y mediadoras, el Defensor del Pueblo Andaluz puede dirigir diversas solicitudes de información a los organismos que entienda afectados, que deben atenderlas con carácter preferente y urgente.

En ocasiones se pueden producir ciertos retrasos en la aportación de esta información, para lo cual el Defensor del Pueblo Andaluz reitera las solicitudes de información cursadas.

Si pese a tales reiteraciones persistiese la falta de respuesta, en tal caso el Defensor valoraría la situación por sí, pese a todo, pudiese emitir un pronunciamiento sobre la queja orientado a lograr su solución.

En el supuesto en que no fuese posible hacer ese pronunciamiento por ser indispensable la información solicitada al organismo público, en tal supuesto el Defensor dirige una advertencia formal de que la falta de respuesta puede ser considerada como una actitud hostil y entorpecedora de la labor investigadora del Defensor.

Si esta advertencia tampoco diese sus frutos, el Defensor declarará formalmente la existencia de esa actitud hostil y entorpecedora y informará de ello al Parlamento de Andalucía. Tal decisión se publicará igualmente en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía y se destacará en el Informe anual.



16. ¿Qué ocurre si cambian las circunstancias que motivaron la presentación de la queja?

Si durante la tramitación de la queja cambian las circunstancias que la motivaron, le recomendamos que informe al Defensor de las novedades lo antes posible para que lo tengamos en cuenta.

Puede hacerlo a través de [cualquiera de las vías dispuestas para presentar quejas o hacer consultas](#), señalando el número de expediente que tenga asignado.



17. ¿Qué ocurre cuando se plantean dos o más conflictos en un mismo escrito de queja?

El Defensor del Pueblo Andaluz valorará si los temas se pueden tramitar en un expediente o si hay que hacerlo en varios por tratarse de temas distintos. La decisión se informará a la persona que ha presentado la queja.



18. ¿Qué ocurre cuando hay varias personas interesadas en una queja?

En el caso de la queja por supervisión se tramita un único expediente de queja.

El Defensor informa a las personas o entidades afectadas a través de la persona que hayan designado como representante o de la persona que aparezca como primera firmante del escrito de queja, si no han designado representante.

Las demás personas afectadas pueden preguntar en cualquier momento sobre el estado de tramitación de la queja. Lo pueden hacer a través de cualquiera de los canales dispuestos para hacer consultas.

En el caso de la queja por mediación se puede compartir expediente o no.

Las personas o entidades son protagonistas de su solución por lo que incluso si se comparte expediente, podría cerrarse con unos y con otros no.



19. ¿Qué ocurre cuando distintas personas presentan quejas sobre un mismo asunto?

En este caso juntamos todas las quejas en un solo expediente para que nuestra actuación sea más ágil.

Pero informamos a todas las personas que han presentado la queja de esta decisión, además de cómo se tramita el procedimiento.



20. ¿Cómo puedo consultar el estado de tramitación de una queja?

Aunque el Defensor informa a la persona que ha presentado la queja sobre las actuaciones que hace, puede preguntar sobre el estado del expediente en cualquier momento.

La consulta se hace por [cualquiera de las vías](#) que existen para ponerse en contacto con el Defensor.

Recuerde que tiene que indicar el número del expediente en cuestión.



21. ¿Qué es el Informe Anual?

Es el documento que el Defensor presenta anualmente ante el Parlamento de Andalucía en el que da cuenta de toda la gestión realizada durante ese año, para que éste realice la valoración e iniciativas que considere oportunas a la vista del mismo.

Si quieres, puedes consultarlos todos pinchando aquí: [informes anuales](#).



22. ¿Qué es un Informe Especial?

Es un estudio específico que el Defensor del Pueblo Andaluz hace acerca de una determinada problemática. Una vez se elabora, se presenta ante el Parlamento de Andalucía para que éste tenga conocimiento pormenorizado sobre el asunto. Si quieres, puedes consultarlos todos pinchando aquí: [informes especiales](#).



23. ¿Puedo solicitar una cita con el Defensor o con la persona que lleva directamente mi queja?

Por supuesto, puede tener una entrevista con el Defensor, con las personas adjuntas y con el personal asesor. La entrevista puede ser presencial o por teléfono.

Puede pedir una cita por [cualquiera de las vías establecidas para contactar con el Defensor](#).

En un plazo de 2 días laborables tramitamos su solicitud y se le citará para la entrevista lo antes posible.



24. ¿Puedo presentar una reclamación si no estoy de acuerdo con la actuación del Defensor?

Puede presentar una reclamación por cualquiera de las [vías establecidas para realizar consultas](#) cuando crea que hemos cometido un fallo o no esté de acuerdo con nuestra actuación.

En su escrito tienen que aparecer los datos identificativos y la dirección de contacto de la persona que plantee la reclamación y tiene que estar firmado. El personal del Defensor le ayudará si lo necesita para presentar su reclamación.

Una vez lo presente, se iniciará un procedimiento interno para aclarar lo sucedido y tomar las medidas oportunas. Se comunicará a la persona interesada qué hemos hecho

y qué decisiones hemos tomado en un plazo de 15 días, excepto si hemos pedido aclaraciones a la persona interesada, a la parte afectada o a terceros, que el plazo puede ser mayor.



25. ¿Cuáles son los derechos de las personas en sus relaciones con el Defensor?

Puede conocer los derechos de las personas cuando se relacionan con el Defensor en el artículo 25 de la [Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa](#) del Defensor del Pueblo Andaluz

