

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