

5.2. Quejas remitidas, no admitidas y sus causas

El Defensor del Pueblo Andaluz da cuenta en el presente capítulo de las quejas que ha recibido la Institución en el año 2024 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.

Con ello se da cumplimiento al artículo 32 de la mencionada Ley 9/1983, de 1 de diciembre, que dispone que la Institución debe dar cuenta en su informe anual no solo del número de quejas presentadas, de sus investigaciones y del resultado de las mismas sino también de aquellas quejas que hubiesen sido rechazadas y sus causas.

A este mandato y al compromiso de promover instituciones sólidas, eficaces y transparentes, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 (Objetivo 16: Paz, Justicia e Instituciones sólidas) responde la elaboración del informe en su conjunto y, en particular, el presente capítulo, centrado en la rendición de cuentas.

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

5.2.1. De las quejas remitidas a otras Instituciones

El Defensor del Pueblo Andaluz **ha remitido un total de 666 quejas a otras instituciones** a lo largo del año 2024, manteniéndose con ello prácticamente inalterado el volumen de quejas remitidas en el ejercicio anterior en términos absolutos (663 quejas remitidas en 2023), aunque supone un ligero descenso en términos relativos sobre el total de quejas gestionadas en el año (un 4,5% en 2024 frente al 4,8% de 2023).

Como cada año, el principal destinatario de estas remisiones ha sido el 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 606 de las 666 quejas remitidas a otras instituciones; esto es, el 91% del total de remisiones.

El resto de quejas (60) se han remitido en su mayoría al Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (36), al plantear cuestiones atinentes al ámbito específico de competencia de dicho organismo; al Consejo General del Poder Judicial (15) en el caso de quejas relacionadas con el funcionamiento de la Administración de Justicia; y al Consejo Audiovisual de Andalucía (5), organismo con el que el Defensor del Pueblo Andaluz tiene suscrito un protocolo general de actuación para colaborar en la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en el ámbito de los medios audiovisuales de Andalucía.

Las restantes quejas remitidas (4) se han dirigido a otras Defensorías como el Ararteko (1) y la Diputación del Común de Canarias (1) en el ámbito nacional o a la Defensoría de la República Dominicana (2) a nivel internacional.

El análisis por materias muestra que alrededor de la mitad del total de quejas remitidas se refería a cuestiones relacionadas con el Ingreso Mínimo Vital (122), prestación cuya gestión corresponde al Instituto Nacional de la Seguridad Social; cuestiones de personas migrantes (103), en su mayoría relacionadas con los problemas en la obtención de citas para solicitar protección internacional; y quejas formuladas por personas en centros penitenciarios de Andalucía (92). El resto de quejas remitidas afectaba a materias diversas, siendo destacable únicamente el volumen de remitidas en materia de Seguridad Social (59) o Educación (44).

5.2.2. De las quejas no admitidas y sus causas

En 2024 se ha inadmitido un total de 3.759 quejas por concurrir alguna de las causas de inadmisión previstas en la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de la Institución. Ello supone un 25% del total de quejas gestionadas en el año (14.654) y un sensible incremento respecto al ejercicio anterior (2.546 quejas inadmitidas, el 18,6% del total de gestionadas).

Centrándonos en el análisis de las causas de inadmisión, destacan principalmente las dos primeras, que concentran más de dos terceras partes del total de inadmisiones:

- **Sin recurrir previamente a la Administración:** 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. 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.

La mayoría de quejas rechazadas en 2024 lo ha sido por esta causa, con un total de 1.352 expedientes (el 36% del total de inadmisiones) y con especial incidencia en materia de salud (253 quejas inadmitidas por esta causa), medio ambiente (197 quejas), educación (129) y gestión de la discapacidad (104).

- **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.

Se trata de la segunda causa más reiterada de inadmisión tras la falta de reclamación o recurso previo ante la Administración competente, con un total de 1.178 inadmisiones por este motivo (algo más del 31% del total), la mayoría de ellas sobre cuestiones de personal del sector público (286 inadmisiones por no irregularidad).

El tercio restante de inadmisiones está vinculado a causas diversas, que se relacionan a continuación por orden de incidencia:

- **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