

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

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 265 quejas en 2024.

- ▶ **Sub-juicio:** esta causa 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 117.1 de la Constitución Española. En 2024 se han inadmitido 260 quejas por este motivo, la gran mayoría de ellas por el área de la Institución especializada en materias de Administración de Justicia (104 quejas).
- ▶ **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 224 quejas en 2024.
- ▶ **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, supuestos en los que la defensoría no puede intervenir en vía de supervisión salvo que se plantee la posible lesión de los derechos o libertades de personas menores de edad, al haberse ampliado la competencia de la Institución en ese ámbito conforme a la Ley 4/2021, de 27 de julio, de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.

En 2024 se han rechazado 104 quejas por este motivo, la mayoría de ellas en materia de consumo (88 quejas), como es habitual. Pese a la imposibilidad de intervenir directamente en estos supuestos, el Defensor ha facilitado en todo caso a las personas promotoras la información necesaria para que pudieran ejercer sus derechos como consumidoras y usuarias.

- ▶ **Quejas duplicadas:** concurre 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, las defensorías locales o las defensorías universitarias. En 2024 se han rechazado 63 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 (31 quejas en 2024).
- ▶ **Transcurso de más de un año:** esta causa deriva 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 2024 han tenido que rechazarse 31 quejas por esta causa.
- ▶ **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. En 2024 se han rechazado solo 21 quejas por esta causa.

En este sentido, conviene señalar 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.

Además, es relevante añadir que, 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.

Las inadmisiones restantes hasta alcanzar el total responden a otras causas (104).

Antes de concluir este apartado, debemos insistir en 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.

5.2.3. De los desistimientos de la ciudadanía

Las personas que promueven una queja pueden reconsiderar en cualquier momento su decisión y retirarla unilateralmente. Este desistimiento puede manifestarse de forma expresa e inequívoca, mediante una declaración en ese 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, la Defensoría considera que debe apreciarse el desistimiento tácito cuando la persona que promovió la queja no aporta la información que se le ha requerido y que se considera imprescindible para valorar las posibilidades de actuación de la Institución en el asunto planteado.

La Institución trata siempre de recabar la información necesaria para valorar al menos la admisibilidad a trámite de los asuntos que se le plantean. Pese al seguimiento que se hace de estos casos, son numerosos los requerimientos de subsanación que quedan cada año sin respuesta, circunstancia que imposibilita la intervención del Defensor en el caso concreto y comporta la necesidad de cerrar el expediente, sin perjuicio de la posibilidad de retomarlo si la persona interesada facilita la información necesaria.

En 2024 se han cerrado 1074 expedientes por desistimiento, respondiendo la mayoría de ellos (927) a supuestos de falta de aportación de la información necesaria para que el Defensor pudiera valorar su intervención en los asuntos planteados. Los 147 expedientes restantes, que se han cerrado por desistimiento expreso de las personas que habían promovido la queja, suponen solo un 1,30% del total de quejas concluidas en 2024.