

# La tramitación y resolución de quejas ciudadanas, atribución esencial del *Ombudsman* (Defensor del Pueblo). Puntos clave en su constitucionalización y posterior desarrollo para Chile

*Processing of Citizen Complaints, Essential Attribution of the Ombudsman. Key points in its Constitutionalization and subsequent development for Chile*

Juan Pablo DÍAZ FUENZALIDA<sup>1</sup>

**Resumen:** La investigación trata los puntos clave en la constitucionalización y posterior desarrollo para Chile, de la principal atribución del Ombudsman (Defensor del Pueblo), que es la tramitación y resolución de las quejas ciudadanas. Se sigue el método de derecho comparado, enfocándose en Defensorías destacadas (de Argentina, Bolivia, Colombia, Ecuador, Finlandia, España, Perú y Portugal) utilizándose doctrina, normativa e informes defensoriales. Así se da cuenta de la importancia de la institución para la ciudadanía y de la necesidad de su consagración constitucional. Se evidencian inclusive efectos negativos al no consagrarse constitucionalmente la posibilidad de resolución de quejas ciudadanas. Suma, además al estudio datos empíricos y materias a tratar ante la consagración de un Ombudsman, Defensor del Pueblo para Chile, de manera de estar mejor preparado para su institucionalización y posterior desarrollo. Y, se cristaliza con una propuesta de articulado de redacción constitucional.

**Palabras clave:** Ombudsman, Defensor del Pueblo, Defensoría del Pueblo, Quejas ciudadanas

**Abstract:** The investigation deals with the key points in the constitutionalization and subsequent development for Chile of the main attribution of the Ombudsman, which is the processing and resolution of citizen complaints. The comparative law method is followed, focusing on prominent Ombudsman's Offices (from Argentina, Bolivia, Colombia, Ecuador,

---

<sup>1</sup> Doctor en Derecho y Máster en Gobernanza y Derechos Humanos, ambos por la Universidad Autónoma de Madrid. Abogado, Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Magíster en Docencia Universitaria, ambos por la Universidad Autónoma de Chile. Es profesor de Derecho adscrito al Instituto de Investigación en Derecho de la Universidad Autónoma de Chile, Santiago de Chile, e Investigador responsable del proyecto Fondecyt de Postdoctorado 2020 (N° 3200477) titulado: Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH): Evaluación de sus 10 años de protección y promoción de los derechos humanos en los tribunales de justicia en Chile. Correo electrónico: [jpdiazfuenzalida@gmail.com](mailto:jpdiazfuenzalida@gmail.com) / [juanpablo.diaz@uautonoma.cl](mailto:juanpablo.diaz@uautonoma.cl) País: Chile. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6490-9542>.

Finland, Spain, Peru, and Portugal) using doctrine, regulations, and defense reports. Thus, he realizes the importance of the institution for citizenship and the need for its constitutional consecration. Negative effects are even evident as the possibility of resolving citizen complaints is not constitutionally enshrined. It also adds to the study empirical data and matters to be dealt with before the consecration of an Ombudsman, Defender of the People for Chile, to be better prepared for its institutionalization and subsequent development. And it crystallizes with a proposal for a constitutional drafting article.

**Keywords:** Ombudsman, Ombudsman's Office, Citizen complaints

## 1. Introducción: Necesidad de un Ombudsman para Chile y de su principal atribución, la tramitación de quejas ciudadanas

Chile está en un momento constituyente. Desde el denominado “*Acuerdo por la Paz Social y la Nueva Constitución*”, del 15 de noviembre de 2019, se ha marcado un hito que determina la elaboración de un nuevo texto constitucional. Y, el 25 de octubre de 2020 se consolidó la idea de redactar una Nueva Constitución al ganar la opción “apruebo”. De manera que es preciso repensar el nuevo contrato social que requiere Chile con instituciones en favor de la ciudadanía. Es por ello por lo que es menester revisar la figura jurídica del *Ombudsman*, Defensor o Defensoría del Pueblo. Y, además, es relevante estudiarlo desde el Derecho Comparado, dada los escasos e intermitencia de la doctrina chilena sobre la materia<sup>2</sup>, especialmente en lo que dice relación al presente trabajo, en particular sobre las quejas ciudadanas y *Ombudsman*, ya que es una o quizás su principal atribución.

El *Ombudsman* es una necesidad, especialmente para Chile. Su creación contribuye al fortalecimiento del Estado de Derecho, por el control de funciones de distintos poderes del Estado. Como alto comisionado del parlamento, representa a la mayoría ciudadana, destinada principalmente a controlar al Poder Ejecutivo. Ello es significativo porque el sistema constitucional orgánico chileno se ha caracterizado por la preponderancia del Presidente de la República por sobre el Congreso, conformando un régimen híper presidencialista o

---

<sup>2</sup> Es importante reflexionar que, pese a existir bibliografía y desarrollo teórico en la literatura comparada, la materia objeto de estudio no ha sido suficientemente discutida en la doctrina chilena. En tal sentido, destacan: algunos autores que han estudiado a la figura jurídica del Ombudsman, en dos monografías, y en una distancia de tiempo considerable. Quinzio (1992); Moure (2014). Asimismo, en parte de un libro (Zúñiga, 2014), se dan algunas características de la institución. Y, en un comparado normativo (Basch, 2015) relativo al acceso a la información pública, haciendo alusión al Consejo para la Transparencia (ya que en otros países hay Defensorías que tienen prerrogativas en esa materia). También, en un trabajo recogido de una ponencia (Ruiz-Tagle, 2015), relativo a la democracia y defensoría en los países iberoamericanos, con referencia a Chile. En dos trabajos relativos a Defensorías especializadas o denominadas como sectoriales (Moure, 2013 y 2018; Ravetllat, 2017). En dos textos, me refiero al informe presentado a propósito de un proyecto de Defensoría de las Personas, (Nogueira, 2008), y, en un artículo sobre la gestión de la auctoritas del INDH (Letelier, 2011), estudio predictivo por la fecha de elaboración. Un último esfuerzo se demuestra con dos artículos sobre Ombudsman e Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, sobre los recursos o acciones en tribunales. Díaz (2019).

presidencialismo vigorizado<sup>3</sup>. Así, por ejemplo, Cea Egaña<sup>4</sup>, ha indicado como evidencia la implantación de los Estados de Excepción Constitucional<sup>5</sup> y de las variadas facultades colegisladoras del Presidente de la República<sup>6</sup>. En consecuencia, sería un aporte en el balance de los poderes clásicos.

Además, complementa al sistema tradicional de control de la Administración y de los servicios públicos en general, lo que contribuye al bienestar de la ciudadanía, y, por tanto, al bien común del país. En efecto, el *Ombudsman* es en la actualidad una institución dirigida a la tutela de derechos de los ciudadanos frente a la Administración, por una parte, y, por otra, respecto de las empresas de servicio público, sea que estén en poder del Estado o de particulares. Se caracteriza principalmente por tener *auctoritas* y no *potestas*, realizando un control a través de la persuasión. No actúa ni como tribunal ni como ente contralor proveniente del ejecutivo. Su función primordial es ser un intermediario entre el ciudadano y los poderes públicos y/o los prestadores de servicios básicos<sup>7</sup>.

El *Ombudsman* coexiste con los sistemas tradicionales de control de la Administración. Estos sistemas se limitan en las responsabilidades y sanciones, solucionándose eventualmente el caso concreto, pero persistiendo el problema a nivel general. El *Ombudsman*, en cambio, lo que busca es mejorar la gestión<sup>8</sup>, no se queda sólo con la queja o denuncia ciudadana, sino que propondrá soluciones al caso concreto como también informará a los órganos respectivos para que realicen nuevas políticas o leyes para así mejorar el servicio en el futuro.

Es necesario el *Ombudsman* pues, siendo un modo de control informal, es una institución altamente adaptable, característica que es necesaria con la realidad del siglo XXI. Nuestra época está marcada por la globalización, fenómeno que "*afectó en gran medida la concepción misma de los Estados*"<sup>9</sup>. Por ello, al no tener *potestas*, siendo en esencia la misma institución, puede denunciar a la Administración Pública como también a los privados que otorguen servicios públicos, actuando con mayor celeridad que los mecanismos tradicionales, por lo que puede ser más eficiente inclusive.

---

<sup>3</sup> Fuentes (2014), pp. 133-157.

<sup>4</sup> Cea (2008), pp. 100-101.

<sup>5</sup> Constitución Política de la República de Chile, artículo 39 y siguientes.

<sup>6</sup> Constitución Política de la República de Chile, artículos 64, 65, entre otros.

<sup>7</sup> Zúñiga (2014), p. 7.

<sup>8</sup> Zúñiga (2014), pp. 7-8.

<sup>9</sup> González (2010), pp. 89-106.

Además, el *Ombudsman* es una institución que contribuye al resguardo y fortalecimiento de la ciudadanía. El caso que evidencia ello es el *Ombudsman* Europeo. En efecto, en los años noventa, Felipe González, Presidente de Gobierno de España, envió un proyecto para crear una “Ciudadanía de la Unión”, y con ella el establecimiento de mecanismos de protección, entre los que se encontraba el *Ombudsman* Europeo<sup>10</sup>, institución que ha sido creada en función del nuevo equilibrio de poderes de la Unión<sup>11</sup>. Su reconocimiento jurídico en el Tratado de la Unión Europea es posible encuadrarlo en el proceso de democratización, y, por tanto, en el acercamiento a los ciudadanos de las instancias decisorias de los derechos fundamentales en el ordenamiento jurídico de la Unión<sup>12</sup>. De manera que es una figura jurídica que forma o crea ciudadanía, entendida como aquel conjunto de derechos y obligaciones, incluidos los derechos que podrían conducir de forma dinámica a la construcción de la identidad política<sup>13</sup>.

No obstante, a todas las variantes, denominaciones, atribuciones y funciones del *Ombudsman*, o, más bien, sus evoluciones, desarrollos o adaptaciones, como lo fue en su momento el *Médiateur de la République*, en Francia<sup>14</sup>, o, el denominado *Ombudsman Criollo* en Latinoamérica<sup>15</sup>, la esencia del Defensor del Pueblo es la tramitación de quejas ciudadanas. Es por ello por lo que el presente artículo se enfoca en su principal atribución, especialmente teniendo en cuenta la inexistencia de la figura jurídica en Chile, salvo dos defensorías sectoriales y recientes (la Defensoría de los Derechos de la Niñez<sup>16</sup> y la Defensoría del Contribuyente<sup>17</sup>). Las demás atribuciones son complementarias, pero la esencia de la institución dice relación con la tramitación y resolución de quejas ciudadanas, lo que coincide perfectamente con el escenario chileno.

Al efecto, el *Ombudsman* Bexelius, de Suecia, ha indicado que la figura jurídica de las quejas es uno de los medios más importantes para entrar en acción que tiene la institución<sup>18</sup>. Y, para que tenga éxito, su procedimiento de tramitación debe ser sumario e informal, como también las otras actuaciones que se realice ante él<sup>19</sup>. Tal es la importancia que tiene el sistema de quejas pues es uno de los mecanismos en los que el ciudadano interactúa directamente con la

---

<sup>10</sup> Mellado (2010), pp. 194-196.

<sup>11</sup> Carmona y Choussat (2000), p. 180.

<sup>12</sup> Mellado (2010), pp. 191-192.

<sup>13</sup> Nikiforos (2010), p. 78.

<sup>14</sup> Para profundizar un poco más sobre el *Médiateur*, se recomienda en literatura especializada y chilena, Moure (2014).

<sup>15</sup> Díaz (2019), 492.

<sup>16</sup> Ley 21.067, de 29 de enero de 2018.

<sup>17</sup> Ley 21.210, que Moderniza la legislación tributaria, de 24 de febrero de 2020.

<sup>18</sup> Fairén (1982), p. 363.

<sup>19</sup> Bruñén (2002), p. 385.

institución. Es sin duda la labor más importante que les da forma y contenido a los altos comisionados. En ese sentido, las quejas son una verdadera oportunidad de mejora, y la función más emblemática que tienen las defensorías<sup>20</sup>. Además, con la queja se ejerce participación política<sup>21</sup>. Concentran el mayor trabajo y distribución de recursos humanos y materiales<sup>22</sup>, como se irá evidenciando, pues cada queja es un caso, una persona, un ciudadano que eventualmente ha visto vulnerados sus derechos.

La sola posibilidad de plantear una queja, que pueda ser publicada, y que ésta sea resuelta por una magistratura de opinión de cualificada autoridad personal, quien con su pronunciamiento denuncie irregularidades de la Administración, es razón suficiente de la existencia del *Ombudsman*. Si además se añade la consecución de resultados concretos en cada caso particular, y, sus repercusiones sobre las políticas y normativas a través de los informes, los cuales se nutren en gran medida de las quejas ciudadanas<sup>23</sup>, denota que estas sean pilar fundamental de la institución en estudio.

Es relevante saber el impacto mismo de las quejas. Uno de los primeros Ombudsman que se ha referido al asunto fue el de Israel, que dividía el efecto en directo e indirecto. De impacto directo son las que responden al ciudadano quejoso sobre su asunto, consiguiendo lo que solicita o entendiendo la razón de que su queja es injustificada. Por otro lado, serán de impacto indirecto, las que afectan al resto de la población<sup>24</sup>. En todo caso, la resolución de quejas tiene generalmente ambos efectos, los que harán mejorar la Administración y, por tanto, reportarán un beneficio para la ciudadanía. Además, un efecto positivo para ambos casos, como diría Bexelius, “la sola existencia de un ombudsman independiente de la burocracia, ante quien todo el mundo puede presentar sus quejas, hará que las autoridades presten más atención a su trabajo”<sup>25</sup>.

Como las quejas son un punto central en el trabajo del Ombudsman, se ha señalado que la homogenización de su tramitación en un solo cuerpo normativo es una buena práctica. Asimismo, la elaboración de lineamientos de actuación en función del grupo vulnerado o del derecho en cuestión contribuye a la mejor gestión de las quejas<sup>26</sup>. En ese sentido de búsqueda

---

<sup>20</sup> Iráizos (2012), p. 183.

<sup>21</sup> Rovira (2003-2004), p. 357.

<sup>22</sup> Iráizos (2012), p. 183.

<sup>23</sup> Gómez (1993), p. 249.

<sup>24</sup> Fairén (1982), pp. 54-55.

<sup>25</sup> Fairén (1982), p. 66.

<sup>26</sup> Cámara y Luna (2012), p. 135.

de puntos en común, aunque todas las quejas digan relación a un mal funcionamiento del servicio público o funcionario en específico, ambas se ponen en conocimiento del superior jerárquico correspondiente<sup>27</sup>.

Con todo, el presente estudio se nutrirá de Derecho Comparado, enfocándose en Defensorías destacadas utilizándose doctrina, normativa e informes defensoriales. Se revisarán puntos clave sobre las quejas ante el Ombudsman y luego se atenderá sobre la regulación constitucional respectiva y la consecuencia en la legislación de desarrollo. Con ello, se podrán obtener conclusiones que sean un aporte al debate como también a una propuesta concreta de un articulado de redacción de texto constitucional.

## 2. Legitimación para presentar una queja

Es relevante examinar quien tiene legitimación para presentar una queja. Un factor que considerar es el interés particular en el caso concreto. En Suecia, no hay que expresar ni probarlo, es suficiente con expresar un descontento<sup>28</sup>. En el caso de Finlandia, una queja dentro de las competencias de Ombudsman puede ser presentada por cualquier persona que piense que ha sido objeto de una actuación ilegal o descuidada de la Administración<sup>29</sup>.

En el caso español, la legislación al respecto es, por un lado, amplia en el acceso y, por otro, trata de garantizar la inexistencia de impedimentos u obstáculos<sup>30</sup>. Puede dirigirse al Defensor del Pueblo toda persona natural o jurídica que invoque un interés legítimo, sin restricción alguna. Además, no podrán constituir impedimento la nacionalidad, residencia, sexo, edad, incapacidad legal, internamiento en un centro penitenciario o de reclusión o, en general, cualquier relación especial de sujeción o dependencia de una Administración o poder público<sup>31</sup>. Tampoco hay impedimentos para dirigirse al Defensor aun estando en centros penitenciarios. En ese sentido, se materializa estableciendo dos garantías en favor de los detenidos<sup>32</sup>, la prohibición de censura en la correspondencia<sup>33</sup> y la prohibición de escuchas<sup>34</sup>. Se sigue

---

<sup>27</sup> Fernández (2001), pp. 291-294.

<sup>28</sup> Fairén (1982), pp. 363-364.

<sup>29</sup> Sección 2.1, Act. 197/2002.

<sup>30</sup> Fernández (2001), p. 277.

<sup>31</sup> Artículo 10, Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril.

<sup>32</sup> Fernández (2001), pp. 277-281.

<sup>33</sup> Artículo 16.1, Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril.

<sup>34</sup> Artículo 16.2, Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril.

facilitando el acceso al considerar que todas las actuaciones ante el Defensor son gratuitas para el interesado y no es obligatoria de asistencia letrada<sup>35</sup>.

También tienen acceso dos órganos de elección popular, diputados y senadores, Comisiones de investigación o relacionadas con la defensa general o parcial de los derechos y libertades públicas y, principalmente, la Comisión Mixta Congreso-Senado de relaciones con el Defensor del Pueblo. Estas podrán solicitar mediante escrito motivado la intervención del Defensor del Pueblo para la investigación o esclarecimiento de actos, resoluciones y conductas producidas en las administraciones que afecten a un ciudadano o grupo de ciudadanos, en el ámbito de sus competencias<sup>36</sup>. Ello ha sido objeto de crítica por parte de la doctrina, pues existe riesgo de instrumentalización de la institución por algún diputado o senador, sobre todo cuando se dirigen al Defensor individualmente<sup>37</sup>.

No obstante, a que sea abierto el acceso a la institución existen algunos límites. No pueden presentar quejas las autoridades administrativas en asuntos de su propia competencia<sup>38</sup>. Otro, es que se debe dilucidar si se tiene o no interés legítimo al presentar una queja, aunque con menos rigor procesal por ser una magistratura de opinión<sup>39</sup>.

Algunos datos relevantes son el total de quejas. En 2015 en España fueron presentadas por los ciudadanos como persona natural 16.047 quejas, por comisionados parlamentarios autonómicos 1.740 y por diversas entidades y organismos solo 35<sup>40</sup>. En 2020 se presentaron 28.020 quejas por ciudadanos, además de 909 solicitudes de recursos de inconstitucionalidad y de amparo. Además, agréguese a las personas que han sido atendidas personalmente, 17.026<sup>41</sup>. Es decir, podemos afirmar que las quejas ciudadanas han ido en aumento, lo que también puede explicarse por la crisis sanitaria. Así, anualmente se está recibiendo cerca de 50.000 quejas.

En la experiencia de Portugal, el Proveedor de Justicia puede recibir quejas de cualquier ciudadano, ya sea persona física o jurídica, por acciones u omisiones de la Administración<sup>42</sup>. En 2015, el número de personas físicas fue de 6.949, y de personas jurídicas de 380, dando un total de 7329 nuevas quejas. En éstas últimas se encuentran asociaciones, colegios profesionales,

---

<sup>35</sup> Artículo 15.2, Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril.

<sup>36</sup> Artículo 10, Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril.

<sup>37</sup> Fernández (2001), pp. 281-282.

<sup>38</sup> Artículo 10, Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril.

<sup>39</sup> Fernández (2001), p. 278.

<sup>40</sup> Defensor del Pueblo de España (2016), p. 20.

<sup>41</sup> Defensor del Pueblo de España (2021), p. 11.

<sup>42</sup> Artículo 3, Ley N.º 9/91, de 9 de abril.

sindicatos, compañías, cuerpos públicos, entre otras<sup>43</sup>. Y, en el año 2019, se registraron 36.392 solicitudes de quejas y otras comunicaciones por escrito, 4.108 llamadas de líneas telefónicas especiales en relación con niños (491), personas mayores (2.761) y personas con discapacidad (856), adicionándose, además, 10.803 atenciones presenciales y telefónicas<sup>44</sup>. Es decir, fue en aumento la solicitud de quejas ciudadanas, superando las 50.000 quejas, misma tendencia que el caso español.

En Argentina, puede dirigirse al Defensor del Pueblo toda persona física o jurídica que se considere afectada por los actos, hechos u omisiones<sup>45</sup>. En concreto, aquellos en que la administración pública nacional y sus agentes, puedan implicar ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones, incluyendo aquéllos capaces de afectar los intereses difusos o colectivos<sup>46</sup>. Además, no constituye un impedimento la nacionalidad, residencia, internación en centro penitenciario o de reclusión y, en general, cualquier relación de dependencia con el Estado<sup>47</sup>.

En idea similar también se expresaba en la legislación boliviana, en que se consagraba que toda persona natural o jurídica que se sienta afectada por actos y procedimientos administrativos arbitrarios, violaciones de derechos humanos u otros actos ilegales, podrá presentar quejas al Defensor del Pueblo, sin impedimento de ninguna naturaleza<sup>48</sup>. Posteriormente, en 2016, se reemplazó con una la ley que no especifica la tramitación de quejas, aunque manteniendo la posibilidad de resolver denuncias y de una serie de principios relacionados sobre accesibilidad a toda persona natural o jurídica para acceder a sus servicios, evitando patrocinios, trámites o condiciones para su intervención<sup>49</sup>. No obstante, a lo anterior, en el año 2019 se recibieron 12.043 denuncias, de las cuales 5.173 fueron admitidas, 4.560 gestionadas, 2.288 orientadas y 22 rechazadas<sup>50</sup>. Es decir, sigue manteniéndose con la vía de las denuncias.

El caso del Defensor de Ecuador, la normativa hasta antes del 2019 consideraba además presentación de quejas colectivas. Así, se agregaba que cualquier persona, en forma individual o

<sup>43</sup> Proveedor de Justicia de Portugal (2016), p. 17.

<sup>44</sup> Proveedor de Justicia de Portugal (2020), p. 14.

<sup>45</sup> Artículo 18 de la Ley N° 24.284, de 2 de diciembre de 1993.

<sup>46</sup> Artículo 14 de la Ley N° 24.284, de 2 de diciembre de 1993.

<sup>47</sup> Artículo 18 de la Ley N° 24.284, de 2 de diciembre de 1993.

<sup>48</sup> Artículo 19, Ley N° 1.818, de 22 de diciembre de 1997.

<sup>49</sup> Artículo 4, Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016.

<sup>50</sup> Defensoría del Pueblo de Bolivia (2020), p. 27.

colectiva, que invoque un interés legítimo, sin restricción alguna podría dirigirse al Defensor del Pueblo para presentar una queja, incluyéndose a los incapaces relativos, y por los incapaces absolutos por medio de sus representantes<sup>51</sup>. Así, en 2015 en Ecuador, ingresaron 17.052 casos, de los que corresponden en su mayoría a derechos de libertad con 7.207 (42,26%), derechos de personas y grupos de atención prioritaria sumando 5.720 (33,54%), derechos de protección 1.371 (8,04%), derechos del buen vivir 1.086 (6,37%), derechos de consumidores 551 (3,23%), debido proceso 381 (2,23%), derechos de usuarios 193 (1,13%)<sup>52</sup>, entre otros.

Sin embargo, en la legislación actual de Ecuador, no se hace referencia expresa a las quejas, salvo en aquellas relacionadas con derechos de los consumidores<sup>53</sup>. Para esos efectos, en el Informe de 100 días desde que asume el nuevo Defensor, se registraron 1.346 casos de trámite de sumario de consumidores y de 1.598 de sumario de usuarios<sup>54</sup>. Y, en 2020, se registraron un total de 12.229 nuevos ingresos, aunque el número considera otras solicitudes, dado que sobre dichas quejas hubo una baja, siendo trámite de sumario de consumidores 2.144 y de usuarios 1.500, ello, dado que en realidad las quejas provenientes de sitio electrónico se trasladó al mecanismo denominado gestión oficiosa 4.500<sup>55</sup>.

En el caso del Defensor del Pueblo de Perú, puede recurrir en queja cualquier persona natural o jurídica, en forma individual o colectiva, sin restricción alguna. No constituye impedimento para ello la nacionalidad, sexo, minoría de edad, residencia, la incapacidad legal del quejoso, su internamiento en un centro de readaptación social o de reclusión, escuela, hospital, clínica o, en general, cualquier relación especial de sujeción o dependencia de hecho o derecho a tercera persona o a la administración pública<sup>56</sup>. Sin embargo, ninguna autoridad administrativa podrá presentar quejas<sup>57</sup>, obviamente en su competencia, porque aquella autoridad es ciudadano frente a otras entidades o inclusive la misma a la que hace de jefatura. En concreto, en 2015 se atendió a 104.420 personas, (93,4%) y a 7.375 organizaciones (6,6%) lo que suma a las quejas, peticiones y consultas, en un total de 111.053 intervenciones<sup>58</sup>. En el 2020 se presentaron 36.802 quejas ciudadanas<sup>59</sup>, a las que se suman consultas (105.936) y petitorios (17.046)<sup>60</sup>, es

---

<sup>51</sup> Artículo 14, Ley N° 1, de 20 de febrero de 1997.

<sup>52</sup> Defensoría del Pueblo de Ecuador (2016), p. 33.

<sup>53</sup> Artículo 81, Ley N° 0, de 6 de mayo de 2019.

<sup>54</sup> Defensoría del Pueblo del Ecuador (2019), p. 21.

<sup>55</sup> Defensoría del Pueblo del Ecuador (2021), pp. 36-37.

<sup>56</sup> Artículo 10, Ley N° 26.520, de 8 de agosto de 1995.

<sup>57</sup> Artículo 12, Ley N° 26.520, de 8 de agosto de 1995.

<sup>58</sup> Defensoría del Pueblo de Perú (2016), p. 32.

<sup>59</sup> Defensoría del Pueblo de Perú (2021), p. 23.

<sup>60</sup> Defensoría del Pueblo de Perú (2021), p. 17.

decir, más de 150.000 intervenciones defensoriales, evidenciándose un aumento en relación con el año 2015. Conocimiento de la institución y/o la crisis sanitaria pueden ser algunas de las causas de aquello.

Como se puede inferir de lo señalado, en general, lo que se insta en los casos es a que cualquier persona pueda quejarse por el desempeño, descuidos u omisiones de la Administración. Esto es así, fomentar que se denuncie ante el Defensor, haciéndolo accesible<sup>61</sup>, porque la burocracia tiene a su favor que mucha gente prefiere aguantar comportamiento anómalo, mientras no sean excesivamente lesivos en sus derechos y libertades, para evitar los tramites, costos, formalidades y tiempo que ocupa realizar una denuncia, además de que en cierta manera el enfado del ciudadano se enfría a la hora de comenzar dicho trámite de denuncia<sup>62</sup>.

### 3. Forma de presentación de las quejas

Atendiendo a la naturaleza en el actuar del Ombudsman, la forma de presentar una queja debe ser rápida e informal, para promover el sistema de denuncias hacia la Administración<sup>63</sup>, y que el ciudadano no se quede aguantando la anomalía de una errada burocracia. Tanto es así, que las quejas presentadas incorrectamente, pueden servir de base para una investigación de oficio o derechamente pasar por alto las problemáticas de forma. Hasta para salvar una queja, el Ombudsman podría interrogar al quejoso, o, mejor dicho, que explique mejor o la amplíe en ciertos temas para cumplimentar la queja, o inclusive podría informarse por otros medios para completar lo que haya presentado el quejoso<sup>64</sup>.

No es un tema menor la presentación de la queja, puesto que es el primer apronte que tienen los altos comisionados con los problemas de la ciudadanía. Un buen entendimiento del caso desde su comienzo evidentemente dará mejores resultados. En ese sentido, Astarloa Villena enfatiza en que pueda incluso poder presentar la queja oralmente ante las defensorías, puesto que, aunque el quejoso sepa leer y escribir, o incluso teniendo estudios medios o avanzados, puede que no maneje ciertos tecnicismos, que son más comunes de lo que se piensa en materias jurídicas<sup>65</sup>.

---

<sup>61</sup> Carballo (2003), p. 219.

<sup>62</sup> Astarloa (1994), p. 80.

<sup>63</sup> Carballo (2003), p. 219.

<sup>64</sup> Fairén (1982), p. 395.

<sup>65</sup> Astarloa (1994), pp. 80-81.

En el caso de Finlandia solo se pide en relación con la queja que esta deberá presentarse por escrito, debiendo contener el nombre y contacto de los datos del denunciante, así como la información necesaria sobre el asunto<sup>66</sup>.

En efecto, en el caso de España, toda queja presentada al Defensor del Pueblo se presentará firmada por el interesado, con indicación de su nombre, apellidos y domicilio, en escrito razonado, en papel común y en el plazo máximo de un año, contado a partir del momento en que tuviera conocimiento de los hechos objeto de la misma<sup>67</sup>. Asimismo, no necesita el patrocinio de letrado ni procurador, siendo además gratuito para el interesado<sup>68</sup>. Sin embargo, se están haciendo esfuerzos para facilitar la presentación de las quejas por vías menos formales para mejorar el acceso a la institución. En ese sentido, en los años 2014 y 2015 respectivamente, ha habido recepción de quejas, vía correo postal 9.026 (38,93%) y 5.595 (31,39%); fax 498 (2,15%) y 265 (1,49%); correo electrónico 3.497 (15,08%) y 4.582 (25,71%); presencial 2.472 (10,66%) y 1.089 (6,11); y, por formulario web 7.693 (33,18%) y 6.291 (35,30%)<sup>69</sup>. Y, en 2020, por la vía de correo postal, 2.500, por fax, 88, por correo electrónico, 9.149, presencialmente, 475, vía formulario web, 16.111<sup>70</sup>. Es decir, sumando la vía del correo electrónico y el formulario web se obtiene poco más del 86% de las quejas, pero debe mantenerse las otras opciones, especialmente considerando al público que no tiene acceso o le es ajeno lo digital.

En cuanto al total de número de quejas recibidas, en los años 2014 y 2015, individualmente fueron 16.797 y 13.599, y agrupadas 6389 y 4.223 respectivamente. En 2015, el total de ciudadanos solicitantes fue de 50.154. Asimismo, atendidos personalmente por la institución en el mismo año fue de 17.152, de los cuales 3.306 fueron presenciales y 13.846 fueron atendidos a través de llamadas de teléfono<sup>71</sup>. Por otro lado, al 2020 se revivieron un total de 28.020 escritos de quejas ciudadanas, que son distintos a las 909 solicitudes de recurso de amparo y de inconstitucionalidad. Aunque de las mismas, ha formulado 6.161 recomendaciones y 1.181 sugerencias<sup>72</sup>, lo que evidencia, entre otras cosas, agrupación de problemáticas en su forma de actuar en la solución de casos. De hecho, hay un dato significativo, evidenciándose un aumento de quejas, particularmente del 2019 al 2020, lo que puede explicarse por la crisis sanitaria, incrementándose de 16.792 quejas individuales a 24.538, aunque manteniéndose el número de

---

<sup>66</sup>Sección 2.2, Act. 197/2002.

<sup>67</sup>Artículo 15.1, Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril.

<sup>68</sup>Artículo 15.2, Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril.

<sup>69</sup>Defensor del Pueblo de España (2015), p. 13.

<sup>70</sup>Defensor del Pueblo de España (2021), p. 16.

<sup>71</sup>Defensor del Pueblo de España (2015), pp. 13-14.

<sup>72</sup>Defensor del Pueblo de España (2021), pp. 11.

quejas agrupadas, de 3.423 a 3.482<sup>73</sup>. Es decir, casi 8.000 quejas más que resolver de un año para otro, lo que debe considerarse a nivel institucional.

En cuanto a las materias de las quejas, el mayor número de éstas, que superan las mil anualmente, ya sean de individuales o agrupadas, son las se refieren en el año 2015, a la administración de justicia (1.834), a la actividad económica (1.671 más 2 agrupadas), a la seguridad pública (1.249 más 515 agrupadas), al empleo y seguridad social (1.227), función y empleo público (912 más 189 agrupadas), educación (669 más 488 agrupadas), sanidad (560 más 862 agrupadas), impuestos (1.108)<sup>74</sup>. Así, en 2020, el mayor número de quejas dice relación con administración de justicia 4.439, empleo y seguridad social 3.493, migraciones 2716, educación 2.579, sanidad 2.183<sup>75</sup>. Como se advierte, en general se repiten y la crisis sanitaria lo que generó es acentuar las quejas más que modificar las problemáticas.

En Portugal, las quejas pueden ser presentadas en forma oral o por escrito, mediante carta simple, fax, correo electrónico u otro medio de comunicación, y debe contener la identidad y domicilio del interesado, en lo posible, su firma y medios adicionales de contacto. Cuando se haya hecho oralmente, se debe dejar acta de aquello. La queja puede ser presentada directamente al Proveedor de Justicia o a otra entidad del Ministerio Público que le deberá remitir la información inmediatamente. Se debe garantizar confidencialidad del denunciante, ya sea porque así lo ha solicitado o cuando por razones de seguridad sea preciso hacerlo<sup>76</sup>.

En 2015, se abrieron 7.329 nuevos casos por queja, de los cuales, son seis de ellos corresponden a asuntos reabiertos<sup>77</sup>. De éstos, hubo 2.171 de quejas presentadas por escrito, 350 oralmente o denunciando en persona, 4.808 de manera electrónica, siendo entonces ésta última forma la manera más usual de presentar una queja<sup>78</sup>. De éstas, fueron mayormente en materias de seguridad social (19,5%), tributario (15,7%), empleo público (11,6%), administración de justicia (7,6%), entre otros<sup>79</sup>. Asimismo, en 2019 el total de procedimientos abiertos por queja fue de 9.823, representando un aumento del 5% en relación al año anterior<sup>80</sup>.

<sup>73</sup> Defensor del Pueblo de España (2021), p. 12.

<sup>74</sup> Defensor del Pueblo de España (2016), p. 24.

<sup>75</sup> Defensor del Pueblo de España (2021), p. 19.

<sup>76</sup> Artículo 25, Ley N° 9/91, de 9 de abril.

<sup>77</sup> Proveedor de Justicia de Portugal (2016), p. 14.

<sup>78</sup> Proveedor de Justicia de Portugal (2016), p. 18.

<sup>79</sup> Proveedor de Justicia de Portugal (2016), p. 22.

<sup>80</sup> Proveedor de Justicia de Portugal (2020), pp.14-15.

En cuanto a las materias, las más requeridas fueron las de seguridad social (36%), relaciones de empleo público (11%), tributación (10%)<sup>81</sup>.

En el caso del Defensor del Pueblo de Argentina, las quejas se deben presentar por escrito y firmadas por el interesado, con indicación de su nombre, apellido y domicilio. Además, debe ser realizada en el plazo máximo de un año contado a partir del momento en que ocurriere el acto, hecho u omisión motivo de la queja. En todo caso, no requiere patrocinio de abogado y todas las actuaciones del ciudadano ante el Defensor son gratuitas para él<sup>82</sup>.

En 2015 en Argentina, fueron presentadas 11.827 quejas, siendo atendidas, ya sea personalmente, por teléfono o a través de correo electrónico 186.597 personas. De las quejas recibidas, por áreas de actuación se dividieron porcentualmente en: usuarios, obras y servicios públicos, economía, finanzas y tributos (55,19%); seguridad social y trabajo (18,9%); salud, acción social, educación y cultura (11,94%); protección general de derechos humanos (9,69%); protección especial de derechos humanos (3,18%); medio ambiente y desarrollo sustentable (1,05%); y asesoría legal y técnica (0,05%)<sup>83</sup>. Y, en 2019 hubo 10.728 actuaciones del Defensor, registrándose 238.166 atenciones al público<sup>84</sup>, pero sin una estadística general al efecto.

Las quejas presentadas al Defensor del Pueblo de Bolivia podrán ser presentadas en forma escrita o verbal, sin necesidad de patrocinio de abogado, consagraba expresamente la normativa vigente hasta el 2016. Asimismo, se especificaba que, en caso de presentación verbal de la queja, deberá dejarse acta circunstanciada al efecto. Cuando la queja no se hubiese formulado en idioma castellano, el Defensor del Pueblo proveería de traductor. A petición de parte y cuando correspondiera, el Defensor del Pueblo dispondría la reserva de la identidad de quien planteó la queja<sup>85</sup>. También se regulaba el plazo. Así, para formular una queja se contemplaba el término de un año a partir del momento en que el denunciante tuviera conocimiento de los hechos u omisiones que motivan la queja, (éstas no interrumpían plazos administrativos o acciones judiciales). Ahora bien, para casos extraordinarios y calificados, existía la alternativa de admitir a tramitación casos con plazos mayores al señalado, lo que quedaba a decisión del Defensor<sup>86</sup>.

---

<sup>81</sup> Proveedor de Justicia de Portugal (2020), p. 18.

<sup>82</sup> Artículo 19 de la Ley N° 24.284, de 2 de diciembre de 1993.

<sup>83</sup> Defensor del Pueblo de la Nación de Argentina (2016), p. 247.

<sup>84</sup> Defensor del Pueblo de Argentina (2020), p. 279.

<sup>85</sup> Artículo 20, Ley N° 1.818, de 22 de diciembre de 1997.

<sup>86</sup> Artículo, 21, Ley N° 1.818, de 22 de diciembre de 1997.

En efecto, como se había indicado en otros apartados, hoy ya no se regula en la legislación las quejas<sup>87</sup>, más bien queda arraigado a la aplicación de políticas de funcionamiento del Defensor.

En el caso de Ecuador, hasta antes del 2019 se regulaba expresamente en la legislación que las quejas que se presenten al Defensor podrán ser formuladas por escrito o verbalmente, las que deben contener la identificación del peticionario y la relación circunstanciada de los hechos. Las quejas verbales serán reducidas a escrito y firmadas por quien las formule, de no saber firmar, bastará la impresión de la huella digital, el registro de la cédula de identidad o pasaporte. A falta de la cédula de identidad, valdrá la de un testigo que declare conocer al actor<sup>88</sup>.

Por su parte, las quejas en Colombia pueden presentarse directamente. En efecto, la atención presencial es el canal más común por el que los ciudadanos acceden a los servicios de la Defensoría del Pueblo en Colombia<sup>89</sup>. Además, se tiene previsto servicio de atención telefónica<sup>90</sup>, como también atención virtual, el que integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones<sup>91</sup>.

En 2015, a la Defensoría de Colombia se presentaron 31.176 quejas, información que se obtiene del Sistema de Información Visión Web ATQ que permite el registro de atención por las Defensorías del Pueblo Regionales, el Centro de Atención Ciudadana, la Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género, la Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad, la Oficina de Asuntos Internacionales y la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas<sup>92</sup>. Lo interesante del caso colombiano, además, es que tienen una estructura orgánica especial para estos efectos, con la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas<sup>93</sup>, teniendo una serie de funciones para llevar a cabo su cometido. En relación con el último registro, de 2019, aumentó el número de quejas, llegando a 37.627, además de registrar 22.923 asesorías y de 38.839 solicitudes, que sumadas, significan casi 100.000 peticiones, siendo una de las temáticas más aquejadas la salud, con 19.228<sup>94</sup>.

En Perú, las quejas no tienen ningún costo económico para el interesado, y éstas deben presentarse debidamente firmadas por el peticionario o su representante, con indicación de su

---

<sup>87</sup> Ley 870, de 13 de diciembre de 2016.

<sup>88</sup> Artículo 15, Ley N° 1, de 20 de febrero de 1997.

<sup>89</sup> Defensoría del Pueblo de Colombia (2021b), p. 10.

<sup>90</sup> Defensoría del Pueblo de Colombia (2021b), p. 19.

<sup>91</sup> Defensoría del Pueblo de Colombia (2021b), p. 20.

<sup>92</sup> Defensoría del Pueblo de Colombia (2016), p. 25.

<sup>93</sup> Artículo 15, Ley 24 de 1992, de 15 de diciembre de 1992.

<sup>94</sup> Defensoría del Pueblo de Colombia (2020a), pp. 89-90.

nombre y domicilio, en escrito fundamentado que contenga la descripción de los hechos que la motivan y el objeto de esta. El escrito se presentará en papel común. Excepcionalmente, el Defensor del Pueblo podrá dar trámite a las quejas formuladas verbalmente cuando las circunstancias del caso lo ameriten, donde se levantará un acta debiendo constar las circunstancias y datos como si la hubiera presentado el interesado por escrito. Por otro lado, la queja también puede ser presentada por cualquier otro medio, previa la debida identificación del quejoso o su representante<sup>95</sup>. Además, en los lugares donde no exista oficina del Defensor del Pueblo pueden ser presentadas ante cualquier Fiscal del Ministerio Público, quien las transmitirá inmediatamente a la Defensoría del Pueblo, bajo responsabilidad<sup>96</sup>.

Así, en el año 2015, en el Perú fueron presentas al Defensor del Pueblo 29.736 quejas<sup>97</sup>. Algo interesante al respecto, es que, en dicho periodo, a través de las visitas itinerantes que hace la Defensoría, se pudo atender 13.464 casos, entre los cuales se encuentran, entre otros, quejas contra la Administración<sup>98</sup>. Asimismo, se atendió vía *Facebook* por los mensajes internos comúnmente conocido como *inbox*, con 654 atenciones<sup>99</sup>. Así, el total de quejas se clasificó por institución a las que fueron recibidas en, Municipalidades provinciales (8.006), Direcciones regionales de educación (4.729), Direcciones regionales de salud (2.437), Seguro social de salud (1.366), Poder judicial (1.343), Policía nacional (1.261), Oficina de normalización previsional (1.145), Gobiernos regionales (1.030), Ministerio de educación (810), Ministerio Público (756), y otros (7.347)<sup>100</sup>. Asimismo ocurre en 2020, en que también se generó una división por instituciones, siendo de las más aquejadas, nuevamente, las municipalidades (6.661, 24,16%)<sup>101</sup>, aunque bajando en relación a años anteriores, a pesar del aumento general de quejas de 2020, cerca de 38.000<sup>102</sup>. Esto podría dar luces al aprendizaje de las propias instituciones aquejadas en su mejora continua.

En cuanto al caso peruano, los derechos más reclamados los más frecuentados fueron: el derecho al debido procedimiento en la administración pública (9.411, 31,1%), el derecho de petición (2.858, 9,5%), derechos laborales (2.843, 9,4%), el derecho de acceso a la justicia (2.743, 9,1%), el derecho a la salud (2.684, 8,9%)<sup>103</sup>. Asimismo, en 2020, las quejas más

<sup>95</sup> Artículo 19, Ley N° 26.520, de 8 de agosto de 1995.

<sup>96</sup> Artículo 19, Ley N° 26.520, de 8 de agosto de 1995.

<sup>97</sup> Defensoría del Pueblo de Perú (2016), p. 32.

<sup>98</sup> Defensoría del Pueblo de Perú (2016), pp. 37-38.

<sup>99</sup> Defensoría del Pueblo de Perú (2016), p. 39.

<sup>100</sup> Defensoría del Pueblo de Perú (2016), p. 35.

<sup>101</sup> Defensoría del Pueblo de Perú (2021), p. 23.

<sup>102</sup> Defensoría del Pueblo de Perú (2021), p. 23.

<sup>103</sup> Defensoría del Pueblo de Perú (2016), p. 37.

frecuentadas fueron sobre servicios de salud (1.154, 19,93%), tramites y procedimientos (1.392, 18,62%), justicia (10,01%), servicios públicos (9,6%), entre otros<sup>104</sup>.

#### 4. Rechazo de las quejas

Una vez presentada una queja, lo que sigue es si ésta se tramita o se rechaza. De ahí la relevancia de revisar las causas de rechazo de una queja, que pueden hacer exitoso o no a la institución del Ombudsman. Indudablemente se puede rechazar una queja, ya sea previo a investigar o como resultado de esta, es decir, con fin negativo para el quejoso y positivo para el funcionario, autoridad o particular que adoptaron la resolución, acto u omisión objeto de la queja. En tal sentido, el Ombudsman Bexelius ha señalado que:

Un aspecto importante de la actividad del ombudsman que frecuentemente se ignora, es el rechazo de las quejas injustificadas. Evidentemente, es de gran interés para el funcionario atacado que las acusaciones de abusos no queden en pie, y que una Oficina imparcial ponga en evidencia que las quejas no eran justificadas... En virtud de que actualmente, el ombudsman da los fundamentos de sus decisiones rechazando quejas, los peticionarios reciben una explicación de lo que le parecía erróneo. Al rechazar las quejas injustificadas tras una investigación adecuada y por fundamentos claramente constatados, el ombudsman contribuye a fortalecer la confianza del público en las autoridades, y, por tanto, el sentimiento de bienestar en la sociedad<sup>105</sup>.

En Finlandia, el Ombudsman no investigará una queja relacionada con un asunto de más de cinco años, a menos que exista una razón especial para ello<sup>106</sup>.

En el caso español, lo primero que hay que considerar es que el Defensor del Pueblo supervisa a la pluralidad de entidades públicas pero que no incluye a los poderes legislativo ni jurisdiccional<sup>107</sup>. Las únicas excepciones aparentes dicen relación con las labores administrativas de dichos poderes. En efecto, revisando algunos casos, en España el Defensor del Pueblo no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial. Además, rechazará las quejas anónimas, y podrá rechazar aquellas en las que advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión, así como aquellas otras cuya tramitación irroque perjuicio al legítimo derecho de tercera persona<sup>108</sup>. En todo caso, no

---

<sup>104</sup> Defensoría del Pueblo de Perú (2021), p. 24.

<sup>105</sup> Fairén (1982), p. 439.

<sup>106</sup> Sección 3.2, Act. 197/2002.

<sup>107</sup> Tolivar (2014), p. 290.

<sup>108</sup> Artículo 17.3, Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril.

impedirá la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas<sup>109</sup>.

En todo caso, cuando el Defensor rechaza una queja, se exige escrito motivado, en el que puede informarse al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar una eventual acción, si es que así lo entiende, sin perjuicio que el interesado pueda tomar otras medidas jurídicas. No obstante, hay algunos que consideran que debiera simplificarse más el rechazo, al menos en ciertos casos, para así agilizar los trámites<sup>110</sup>. Ello puede servir para determinadas hipótesis, como por ejemplo si la queja es anónima, pero en otras ocasiones es mejor informar al interesado, pues le servirá al aquejado y el Defensor podrá mantener o mejorar su *autoritas*.

Así, en el año 2015, los motivos de inadmisión más recurrentes del Defensor del Pueblo de España fueron los siguientes la falta de indicios que revelen una actuación irregular de la Administración (2.599), la falta de actuación administrativa previa (1.089), sin contestación a la solicitud de ampliación de datos (704) y la intervención judicial (691)<sup>111</sup>. Y, en relación con el año 2020, destaca el motivo de inadmisión de irregularidad administrativa (3.354), la falta de actuación administrativa 3.218, sin contestación a solicitud de ampliación de datos (1.434), entre otras causales<sup>112</sup>. Como se podrá advertir, en varios de estos motivos de inadmisión el Defensor del Pueblo puede funcionar como un ente de educación en derecho, inclusive de información de legalidad de actuaciones en relación con los ciudadanos.

En Portugal, el Proveedor de Justicia hace un examen preliminar de las quejas para ver si admisibilidad o rechazo. En caso de que se decida por esta segunda opción, debe dar a conocer su resolución al denunciante de la manera más rápida y efectiva. Las causas de rechazo están reguladas por ley<sup>113</sup>. En efecto, el Proveedor de Justicia en 2015 inadmitió 1499 quejas, donde hubo además 116 reclamaciones anónimas y 74 nuevas presentaciones de casos que ya se habían recibido en 2014<sup>114</sup>. En el 2019, se descartaron 1.824 quejas por completo y, quedaron en archivo provisorio 1.931, llegaron a procedimiento de quejas 9.823<sup>115</sup>. Los principales motivos

---

<sup>109</sup> Artículo 17.2, Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril.

<sup>110</sup> Fernández (2001), pp. 288-289.

<sup>111</sup> Defensor del Pueblo de España (2016), p. 27.

<sup>112</sup> Defensor del Pueblo de España (2021), p. 22.

<sup>113</sup> Artículo 27, Lei N.º 9/91, de 9 de abril.

<sup>114</sup> Proveedor de Justicia de Portugal (2016), p. 16.

<sup>115</sup> Proveedor de Justicia de Portugal (2020), p. 15.

de inadmisión es que el asunto denunciado queda fuera de la competencia del Proveedor ante judicialización por parte del interesado<sup>116</sup>.

En el caso argentino, los motivos para no dar curso a las quejas se regulan en la ley<sup>117</sup>. En todo caso, independiente si rechaza o no la queja particular, al Defensor no impide la investigación sobre problemas generales planteados en ella. No obstante, debe comunicar de su decisión al interesado sobre su caso particular<sup>118</sup>. Un dato interesante es que, en 2015, de 11.827 actuaciones del Defensor de la Nación, solo fueron rechazadas 38<sup>119</sup>. En 2019 hubo 10.728 actuaciones del Defensor, registrándose 238.166 atenciones al público<sup>120</sup>, no explicitándose sobre estadísticas de rechazo o inadmisión.

En idea similar se regulaba en la legislación de Bolivia. Ello constaba en su ley hasta el 2016<sup>121</sup>. Es decir, los motivos de rechazo de quejas eran parte de la ley.

En el caso colombiano, el Defensor inadmitirá quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento<sup>122</sup>.

En el caso de Ecuador, hasta antes del 2019, se regulaba expresamente en relación con que el Defensor del Pueblo debía rechazar las quejas anónimas, las que revelan mala fe, carencia de pretensión o fundamentos, y aquellas cuyo trámite irroguen perjuicio a derechos de terceros. En todo caso, la negativa de una queja no impedía la investigación sobre los temas que plantea<sup>123</sup>. En 2015, la Defensoría de Ecuador declaró inadmisibles 433 casos, que corresponde sólo al 2,54%<sup>124</sup>. En 2020, si bien, el informe anual de la Defensoría no lo explicita, es preciso considerar en cuanto a inadmisiones lo indicado en relación con los casos que no son de competencia de la institución. Así, ante estas situaciones, la Defensoría prestó asesoría a escala nacional de 12.856, siendo de los más altos sobre materias de familia (10%), arrendamiento (9%), laboral (8%)<sup>125</sup>. Es interesante dicha experiencia en el sentido de no solo inadmitir, sino que colaborar en educación cívica en favor de las personas y el conocimiento de sus derechos.

---

<sup>116</sup> Proveedor de Justicia de Portugal (2021), p. 16.

<sup>117</sup> Artículo 21 de la Ley N° 24.284, de 2 de diciembre de 1993.

<sup>118</sup> Artículo 21 de la Ley N° 24.284, de 2 de diciembre de 1993.

<sup>119</sup> Defensor del Pueblo de la Nación de Argentina (2016), p. 247.

<sup>120</sup> Defensor del Pueblo de la Nación de Argentina (2020), p. 279.

<sup>121</sup> Artículo 24, Ley N° 1.818, de 22 de diciembre de 1997.

<sup>122</sup> Artículo 27, Ley 24 de 1992, de 15 de diciembre de 1992.

<sup>123</sup> Artículo 17, Ley N° 1, de 20 de febrero de 1997.

<sup>124</sup> Defensoría del Pueblo de Ecuador (2016), p. 33.

<sup>125</sup> Defensoría del Pueblo del Ecuador (2021), pp. 37-39.

En Perú, la decisión de rechazar la admisión a trámite se hará por resolución debidamente motivada por el Defensor del Pueblo, indicando, en su caso, cuáles son las vías procedentes para hacer valer la acción o reclamo, si, a su juicio, las hubiere. En efecto, los casos expresos de rechazo o inadmisión a trámite están en la legislación<sup>126</sup>.

Así, para el caso peruano, en el año 2015, el 16% de las quejas fueron rechazadas por infundadas, es decir, 3.315. Esta categoría se hace en vista de que no se evidenció una vulneración de un derecho fundamental o el incumplimiento de algún deber de la administración estatal, según el análisis efectuado en cada caso<sup>127</sup>. Y, en 2020 se registraron 3.664 quejas infundadas, de un total de 36.802, siendo un 10% de las presentaciones<sup>128</sup>. Se denota entonces que las quejas de la ciudadanía tienen un alto porcentaje de sustento.

## 5. Regulación constitucional de las quejas y consecuencia en la legislación de desarrollo

A pesar de la importancia de la tramitación de las quejas ciudadanas por el Ombudsman, estas están principalmente reguladas de manera expresa en legislación de desarrollo orgánico y, en políticas defensoriales, que se plasman con resultados de sus informes anuales. Asimismo, teniendo en cuenta la relevancia de las quejas, y, estando en un momento constituyente, es preciso revisar la regulación constitucional al respecto.

Así, en Argentina se considera en la Constitución al Defensor del Pueblo en dos preceptos<sup>129</sup>. Sin embargo, ni el artículo 46 (acción de amparo constitucional), como tampoco en el artículo 86<sup>130</sup>, en relación con la orgánica de la institución, se hace referencia expresa a las quejas ni al procedimiento de resolución de estas. Aunque, como se revisó en su oportunidad, la Ley N° 24.284, contempla el procedimiento de quejas, de manera que queda entonces a decisión del legislativo.

Para el caso de Bolivia, la Defensoría del Pueblo se regula de forma orgánica entre los artículos 218 a 224, y, se hace alusión además en los artículos 135 y 161 de la Constitución<sup>131</sup>. En el artículo 222 se consagran las atribuciones específicas de la Defensoría, siendo la número 5

<sup>126</sup> Artículo 10, Ley N° 26.520, de 8 de agosto de 1995.

<sup>127</sup> Defensoría del Pueblo del Perú (2016), p. 34.

<sup>128</sup> Defensoría del Pueblo del Perú (2021), p. 23.

<sup>129</sup> Artículo 43 y 86, Constitución Política de Argentina, de 1994.

<sup>130</sup> Artículo 86, Constitución Política de Argentina, de 1994.

<sup>131</sup> Artículos 135, 161 y 218-224, Constitución Política de Bolivia, de 2009.

la que dice relación con las quejas, pero no se hace referencia expresa a estas. Es decir, se enuncia el producto, el resultado, pero no el cómo se inician. En efecto, así la Defensoría puede “formular recomendaciones, recordatorios de deberes legales, y sugerencias para la inmediata adopción de correctivos y medidas a todos los órganos e instituciones del Estado, y emitir censura pública por actos o comportamientos contrarios a dichas formulaciones”<sup>132</sup>. Consecuencia de ello es que puede generarse desarrollo o inclusive derogación del procedimiento de quejas, como se explicó en secciones anteriores en este trabajo. Así, recordemos que la Ley N° 1.818, Ley del Defensor del Pueblo, de 22 de diciembre de 1997, contemplaba el procedimiento de quejas y, que la Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo, de 13 de diciembre de 2016, diríamos nueva ley del Defensor no contempló aquella forma de inicio de procedimiento.

Para el caso de Colombia, la institución se regula en los artículos 118, 178, 197, 235, 277, 281, 282, 283 y 284 de la Constitución<sup>133</sup>. El artículo relativo a sus atribuciones es el 282, que en sus 8 números no se hace referencia expresa a la resolución de quejas, salvo que se entienda así el último número, “El Defensor del Pueblo velará por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos, para lo cual ejercerá las siguientes funciones: N° 8 Las demás que determine la ley”<sup>134</sup>. No obstante, a ello, la legislación colombiana atiende a la importancia de las quejas, generando en la orgánica de la Defensoría del Pueblo la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, la que se ha mantenido hasta la fecha, inclusive con los cambios legislativos a la Ley 24 de 1992, por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo. De manera que el legislativo ha atendido a una de las esencias de la figura jurídica, que es la resolución de quejas ciudadanas, pero nada obsta a que pueda eliminar el procedimiento o la orgánica especial que se preocupa de ello.

En el caso de Ecuador, la Defensoría del Pueblo se regula entre los artículos 214 y 216 y se hace alusión en los artículos 120.11, 131, 134, 192, 204, 208.11. Es interesante además la consagración de dos defensorías sectoriales, el o la Defensora del Cliente, a propósito, o en el contexto del sistema financiero, artículo 312, y, la Defensoría del medio ambiente y naturaleza, artículo 399. En efecto, tampoco se menciona expresamente la resolución de quejas, siendo lo más afín lo dispuesto en el artículo 215.3, “Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos”<sup>135</sup>.

<sup>132</sup> Artículo 222.5, Constitución Política de Bolivia, de 2009.

<sup>133</sup> Artículos 118, 178, 197, 235, 277, 281, 282, 283 y 284, Constitución Política de Colombia, de 1991.

<sup>134</sup> Artículo 282.8, Constitución Política de Colombia, de 1991.

<sup>135</sup> Artículo 215.3, Constitución Política de Ecuador, de 2008.

Es decir, no se indica si es de oficio o a petición, norma amplia que puede generar consecuencias en la legislación de desarrollo. Así, como se había explicado, la normativa hasta antes de 2019 contemplaba la posibilidad de recepcionar quejas individuales y colectivas. Sin embargo, con la modificación de dicho año solo se dejó competencia sobre una materia sobre quejas, en asuntos sobre defensa del consumidor. Ello es un evidente retroceso en relación con las demás competencias de la Defensoría en relación las otras problemáticas que puede sufrir un ciudadano.

El caso de España es relevante, especialmente porque fue una especie de paladín para la constitucionalización en Latinoamérica<sup>136</sup>. Sin embargo, a diferencia como ocurre en muchas constituciones citadas, su regulación a nivel constitucional es breve, sin indicar expresamente lo relativo a las quejas ciudadanas (artículos 54, 70 y 162). Así, el artículo 54, único precepto por el que se crea la institución consagra que “Una ley orgánica regulará la institución del Defensor del Pueblo, como alto comisionado de las Cortes Generales, designado por éstas para la defensa de los derechos comprendidos en este Título, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de la Administración, dando cuenta a las Cortes Generales”<sup>137</sup>. Es decir, las quejas ciudadanas se regulan por la ley orgánica del Defensor, lo mismo ocurre con las Defensorías Autonómicas, como con el Defensor del Pueblo Andaluz<sup>138</sup>, con el Valedor del Pueblo de Galicia<sup>139</sup>, con el Ararteko en el País Vasco<sup>140</sup>, con el Síndic de Greuges en Valencia<sup>141</sup> y en Cataluña<sup>142</sup>, con el Justicia Mayor de Aragón<sup>143</sup>, solo por nombrar algunos. En efecto, en todas sus leyes orgánicas se regula las quejas ciudadanas y su procedimiento, es decir, no se puede entender a los Defensores sin esta institución. Ello es clave no solo para resolver el caso concreto, sino que para elaborar el informe anual que se presenta a las Cortes, de manera que sea un reflejo de lo que efectivamente aqueja a la ciudadanía.

Para el caso de Finlandia, este se regula en los artículos 27, 38, 48, 101, 109, 110, 111, 112, 113, 115 y 117 de la Constitución. Para estos efectos el artículo clave es el 109<sup>144</sup>, que consagra las funciones del Ombudsman fines,

---

<sup>136</sup> Díaz (2019), p. 495.

<sup>137</sup> Artículo 54, Constitución Política de España, de 1978.

<sup>138</sup> Ley 9/1983, de 1 de diciembre.

<sup>139</sup> Ley 6/1984, de 5 de junio.

<sup>140</sup> Ley 3/1985, de 27 de febrero.

<sup>141</sup> Ley 2/2021, de 26 de marzo.

<sup>142</sup> Ley 24/2009, de 23 de diciembre.

<sup>143</sup> Ley 4/1985, de 27 de junio.

<sup>144</sup> Artículo 109, Constitución de Finlandia, de 1999.

[...] fiscalizará que los Tribunales y las otras autoridades y funcionarios, los trabajadores de los entes públicos y otras personas en el ejercicio de la función pública observen la ley y cumplan con sus obligaciones.

En el ejercicio de sus funciones, el Defensor del Pueblo fiscalizará el respeto de los derechos fundamentales y de los derechos humanos.

Como se observa, no se encuentra expresamente a las quejas o como se indica en su ley orgánica “*complaint*”, en la sección 3 precisamente. Es decir, similar a las otras defensorías, la institución de las quejas no está regulada expresamente en la Constitución, sino que se entiende que es de la esencia, la que se desarrolla a través de la legislación orgánica, manteniéndose hasta la fecha.

Volviendo a Latinoamérica, en Perú, la Defensoría del Pueblo se regula en un capítulo, el XI, y, en dos artículos 161 y 162, además de hacerse referencia en los artículos 39, 91, 99, 203 de la Constitución. Para estos efectos no se explicita sobre las quejas ciudadanas, no obstante, se asociaría a lo que establece el artículo 162, inciso primero, “*Corresponde a la Defensoría del Pueblo defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad; y supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos de la ciudadanía*”<sup>145</sup>. Tampoco se explicita a las quejas, aunque se regulan en extenso en su respectiva ley orgánica. Reiterando ideas anteriores, se entiende como parte de la naturaleza de la institución poder resolver quejas ciudadanas.

El caso de Portugal es significativo para estos efectos. Así, pesar que son pocas las normas reguladoras a nivel constitucional (artículos 23, 142, 163, 281 y 283), el artículo 23.1 consagra expresamente a las quejas, “Los ciudadanos podrán formular quejas por acción u omisión de los Poderes Públicos al Defensor del Pueblo, quien las apreciará sin poder decisorio, dirigiendo a los órganos competentes las recomendaciones necesarias para prevenir y reparar injusticias”<sup>146</sup>. Es decir, en el precepto citado se contempla la visión desde el ciudadano, particularmente a la posibilidad de presentar quejas ante el Defensor (Proveedor de Justicia), y, dando cuenta de sus funciones de *auctoritas* pero sin *potestas* u obligatoriedad de seguir sus decisiones. Como se era de esperar, en su respectiva ley orgánica también se regula a la institución de las *quixas* (quejas) y el *queixoso* (ciudadano quejoso). Esta es una especial protección que tiene la queja como figura jurídica o mecanismo ciudadano en relación con los poderes públicos. Cualquier derogación

<sup>145</sup> Artículo 62, Constitución Política de Perú, de 1993.

<sup>146</sup> Artículo 23.1, Constitución Política de Portugal, de 1976.

sería inconstitucional, lo único que cabría sería reemplazar o mejorar el procedimiento de quejas, pero en ningún caso su eliminación.

## **6. Conclusiones. No solo es necesario constitucionalizar al *Ombudsman*, Defensor del Pueblo, sino que la tramitación de quejas ciudadanas**

Como sabemos Chile está pasando por un momento constituyente, razón por la cual es preciso repensar en el nuevo pacto social. Así, es menester estudiar instituciones como el *Ombudsman*, siendo una innovación constitucional que puede mejorar la relación ciudadano con el Estado que tanto ha hecho falta en los últimos años. En efecto, para Chile, el *Ombudsman* es una necesidad. Su creación contribuye al fortalecimiento del Estado de Derecho especialmente en lo que dice relación con el control de la Administración y con los servicios públicos. Es una institución que complementa el sistema tradicional de garantías, aportando con *auctoritas* y no con *potestas*, convenciendo y no venciendo para un mejor país. Se resuelven los casos concretos y además se elabora un informe anual en relación con las principales problemáticas que aquejan a la ciudadanía, generando una mejora continua del Estado. De esta manera, se estudió una de sus principales atribuciones, la resolución de quejas ciudadanas.

Así, el *Ombudsman* es una institución y las *quejas* son otra institución en sí misma, aunque en estricto rigor ambas son intrínsecas. La importancia de la resolución de las quejas ciudadanas se evidencia no solo por la doctrina de juristas o académicos, sino que también por los propios Defensores y, se evidencia empíricamente en los respectivos informes anuales al parlamento. Así, solo desde lo cuantitativo, la mayor parte del trabajo de las Defensorías dice relación con las quejas ciudadanas. En tal sentido, es clave que en la legitimación activa de las quejas se opte por una institución abierta a la ciudadanía, como también en su facilidad de presentación de estas, e, inclusive, ante un rechazo, que se genere una oportunidad de educación cívica a las personas.

En consecuencia, por la importancia de la institución de las quejas ciudadanas y por las reflexiones que se han ido anticipando es preciso constitucionalizar algunas de sus atribuciones de las Defensorías. Me refiero concretamente a la que es de su esencia, que es resolver quejas ciudadanas ante irregularidades de la Administración y, hoy en día, de los servicios públicos, sean ejercidos por entidades públicas o privadas, a través de recomendaciones basadas en el cumplimiento de la legalidad y de los derechos humanos, con *auctoritas* y no con *potestas*.

Lo anterior, dado que hay países que al no considerar las quejas en sus constituciones las han eliminado a nivel legislativo y por tanto dejando sin una herramienta jurídica a los ciudadanos (Bolivia y Colombia), o, como Ecuador, manteniendo la queja solo sobre temas de derechos del consumidor. Otros países, aunque no mencionan a las quejas expresamente si las mantienen en la legislación orgánica, considerando entonces a la resolución de quejas ciudadanas como de la esencia o naturaleza de las Defensorías (Argentina, España y sus Defensores Autonómicos, Finlandia y Perú). Sin embargo, para un mayor resguardo ciudadano a este respecto se sugiere la opción portuguesa, es decir, consagrando al Proveedor de Justicia y a las *queixas*, tanto a nivel constitucional como legal, de manera de mantener, reformular o mejorar la tramitación de las quejas, sin posibilidad de eliminación o derogación de esta importante herramienta ciudadana, que mejorará el caso concreto y generará un informe que será la radiografía de la administración y los servicios públicos ante la ciudadanía.

## 7. Propuesta de articulado

Habiendo realizado un estudio de derecho comparado sobre la materia de que versa el presente artículo, y, recordando a Sánchez Lázaro, a propósito de la elaboración de propuestas de *lege ferenda* (que las propuestas de Derecho positivo no se pueden realizar sin un conocimiento previo, profundo, del mismo)<sup>147</sup>, podríamos decir que recién ahora se está en la etapa de poder redactar un articulado que materialice lo abordado. Asimismo, es preciso revisar algunos asuntos sobre técnica de redacción de normativa, intentando que sea lo más claro, preciso y conciso<sup>148</sup>, piedra angular de esa área del saber, como de estructura del dispositivo normativo<sup>149</sup>.

Por otro lado, es preciso tener presente que en el Reglamento provisorio se ha considerado tratar al Ombudsman en la Comisión sobre Sistemas de Justicia, Órganos Autónomos de Control y Reforma Constitucional<sup>150</sup>. Ello tiene relevancia en el enfoque y en la determinación precisa en el texto constitucional. Es decir, considerando la experiencia comparada, la doctrina, y, el referido reglamento, sería apropiado agregar un Capítulo adicional a la Constitución y en ese contexto incluir las quejas ciudadanas.

---

<sup>147</sup> Sánchez (2006), p. 79.

<sup>148</sup> Pérez (2007), p. 27.

<sup>149</sup> Véase Pérez (2007), pp. 33 y ss.

<sup>150</sup> Véase el artículo 52 de la Propuesta de Reglamento de la Convención Constitucional.

Con todo, la propuesta de articulado es la siguiente:

### Capítulo N° ABC

## Defensoría del Pueblo

Artículo XYZ.

1. Existirá un organismo con autonomía constitucional denominado Defensoría del Pueblo cuya función principal es defender los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana, contenidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales ratificados por Chile y con vigencia internacional, supervisando la actividad de la Administración del Estado a través de resoluciones de quejas ciudadanas no vinculantes, de un informe anual presentado al Congreso Nacional, como de las demás atribuciones que le encomiende la ley.
2. Los ciudadanos podrán formular quejas por acción u omisión de la Administración a la Defensoría del Pueblo, quien las apreciará sin poder decisorio, dirigiendo a los órganos competentes las recomendaciones necesarias para prevenir y reparar injusticias. También se podrá dirigir quejas a personas naturales o entidades privadas que realicen funciones públicas por la Administración.
3. Su orgánica, atribuciones y funcionamiento serán regulados por una ley orgánica constitucional, considerando, especialmente, su independencia con los demás poderes del Estado, que es una institución de control informal de la Administración, y, que su principal función es la resolución de quejas ciudadanas.

### Bibliografía citada

Astarloa Villena, Francisco (1994): *El Defensor del Pueblo en España, Ensayos Jurídicos* (Palma, Universitat de les Illes Balears).

Bruñén Barrerá, Francisco (2002): "Artículo 17", en Rovira Viñas, Antonio (Dir.) *Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo* (Navarra, editorial Aranzadi) pp. 431- 466.

- Cámara Arroyo, Sergio y Luna Cervantes, Eduardo (2012): *Mejores prácticas del Ombudsman en Iberoamérica* (Madrid, editorial Dykinson).
- Carballo Armas, Pedro (2003): *El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado* (Madrid, editorial Tecnos).
- Carmona y Choussat, Juan Francisco (2000): *El Defensor del Pueblo Europeo* (Madrid, Instituto Nacional de Administración Pública).
- Cea Egaña, José Luis (2008): *Derecho Constitucional Chileno* (Santiago, ediciones Universidad Católica de Chile), T. I.
- Díaz Fuenzalida, Juan Pablo (2019): “Un aporte a la protección de los derechos humanos en Latinoamérica: la actividad del Ombudsman Criollo en tribunales de justicia”, en *Revista Brasileira de Políticas Públicas* (Año 9, N° 2), pp. 491-511.
- Fairén Guillén, Víctor (1982): *El defensor del pueblo -Ombudsman-* (Madrid, Centro de Estudios Constitucionales) T. I.
- Fernández Segado, Francisco (2001): “El estatuto jurídico-constitucional del Defensor del Pueblo en España”, en *Anuario de Derechos Humanos, Nueva Época* (N° 2), pp. 223 - 310.
- Fuentes Vera, Cristián (2014): “La política exterior de la transición chilena desde sus fuentes internas”, en *Si somos americanos* (Año 14, N° 2), pp. 133-157.
- González Ulloa Aguirre, Pablo Armando (2010): “El Estado y la globalización ante la nueva crisis internacional”, en *Política y Cultura* (N° 34), 89-106.
- Iráizos, María (2012): *La eficacia del Defensor del Pueblo en Iberoamérica. Expansión y caracterización como Instituciones Nacionales de Derechos Humanos* (Madrid, editorial Dykinson).
- Letelier Wartenberg, Raúl (2011): “El Instituto Nacional de Derecho Humanos y la gestión de su auctoritas”, en *Anuario de Derecho Público* (N° 1), pp. 151-166.
- Mellado Prado, Pilar (2010): “El Defensor del Pueblo Europeo, quince años después”, en *Teoría y Realidad Constitucional* (N° 26), pp. 191-227.

Moure Pino, Ana María (2014): *El Ombudsman, Un estudio de Derecho Comparado con especial referencia a Chile* (Madrid, Editorial Dykinson).

\_\_\_\_\_ (2018). “Chile: La Defensoría de los Derechos de la Niñez, una nueva institucionalidad para la promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes”, en *Ombudsman y Derechos* (Nº 2), pp. 38-49

Nikiforos Diamandouros, P. (2010): “El Defensor del Pueblo Europeo y el Tratado de Lisboa”, en *Teoría y Realidad Constitucional* (Nº 26), pp. 77-94.

Nogueira Alcalá, Humberto (2008): “Informe sobre Proyecto de reforma constitucional sobre defensoría de las personas”, en *Ius et Praxis* (Vol. 14, Nº 1), pp. 337-344.

Pérez Bourbon, Héctor (2007): *Manual de Técnica Legislativa* (Buenos Aires, Konrad Adenauer Stiftung).

Puente, Marcos (1993): “Defensor del Pueblo y Administración Tributaria”, en *Escritos jurídicos en memoria de Luis Mateo Rodríguez* (España, Universidad de Cantabria), T. I., pp. 219-250.

Quinzio Figueiredo, Jorge Mario (1992): *El Ombudsman, el Defensor del Pueblo* (Santiago, Editorial Jurídica de Chile).

Ravetllat Balleste, Isaac (2017): “El Defensor de los Derechos de la Niñez en Chile: Hacia un verdadero garante de su interés superior”, en *Estudios Constitucionales* (Vol. 15, Nº 1), pp. 255-306.

Rovira Viñas, Antonio (2003-2004): “Veinte años del Defensor del Pueblo”, en *Revista de Derecho Político* (Nº 58-59), pp. 355-368.

Ruiz-Tagle Vial, Pablo (2015): “Democracia y defensoría en Iberoamérica y en Chile”, en Escobar Roca, Guillermo (Editor) *Ombudsman y Democracia* (Madrid, Editorial Trama) pp. 23-44.

Sánchez Lázaro, Fernando Guanarteme (2005): “¿Cómo se elabora una propuesta de Lege Ferenda? Reflexiones sobre formulación de los preceptos jurídico-penales. Primera parte: Tipicidad”, en *Revista de Derecho Penal y Criminología* (Nº 16), pp. 79-137.

Tolivar Alas, Leopoldo (2014): “El Defensor del Pueblo ante el funcionamiento anormal de la Administración de Justicia”, en Soriano García, José Eugenio (Dir.) y Estepa Montero, Manuel (Coord.) *Por el derecho y la libertad. Libro homenaje al Profesor Juan Alfonso Santamaría Pastor* (Madrid, editorial Iustel), T. I. Garantías constitucionales y judiciales del ciudadano, pp. 287-305.

Zúñiga Urbina, Francisco (2014): “Algunas notas acerca de la Nueva Constitución de los derechos y un nuevo arreglo institucional”, en Zúñiga Urbina (Coord.) *Nueva Constitución y momento constitucional. Visiones, antecedentes y debates* (Santiago, editorial Thomson Reuters) pp. 2-14.

## Normas jurídicas citadas

Argentina:

Constitución Política de Argentina, de 1994.

Ley N° 24.284, Créase en el ámbito del Poder Legislativo de la Nación la citada institución. Nombramiento. Cese y condiciones. Incompatibilidades. Cese. Sustitución. Prerrogativas. Adjuntos. Competencia. Iniciación y contenido de la investigación. Tramitación de la queja. Obligación de colaboración. Régimen de responsabilidad. Resoluciones. Alcances. Comunicaciones. Informes. Recursos humanos y materiales. Sancionada el 1 de diciembre de 1993 y promulgada el 2 de diciembre de 1993. Modificada por la Ley N° 24.379 B.O. 12/10/1994 y la Ley N° 27.442 B.O. 15/5/2018 [última revisión de 22 de mayo de 2021].

Bolivia:

Constitución Política de Bolivia, de 2009.

Ley N° 1.818, Ley del Defensor del Pueblo, de 22 de diciembre de 1997. [última revisión de 22 de mayo de 2021].

Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo, de 13 de diciembre de 2016. [última revisión de 22 de mayo de 2021].

Chile:

Constitución de Política de Chile, de 1980.

Ley 21.067, que Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, de 29 de enero de 2018. [última revisión de 22 de mayo de 2021].

Ley 21.210, que Moderniza la legislación tributaria, de 24 de febrero de 2020. [última revisión de 22 de mayo de 2021].

Colombia:

Constitución Política de Colombia, de 1991.

Ley 24 de 1992, Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia, de 15 de diciembre de 1992. Modificada por el Decreto 25 de 2014, Por el cual se modifica la estructura orgánica y se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, de 10 de enero de 2014. [última revisión de 23 de mayo de 2021].

Ecuador:

Constitución Política de Ecuador, de 2008.

Ley N° 1, Orgánica de la Defensoría del Pueblo, de 20 de febrero de 1997.

Ley N° 0, Orgánica de la Defensoría del Pueblo, de 6 de mayo de 2019.

España:

Constitución Política de España, de 1978.

Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (BOE núm. 109, de 07/05/1981). [última revisión de 22 de mayo de 2021].

Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz (BOJA núm. 100, de 9 de diciembre de 1983, BOE núm. 20, de 24 de enero de 1984). [última revisión de 21 de junio de 2021].

Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor del Pueblo de Galicia (BOE núm. 77, de 30 de marzo de 1985). [última revisión de 21 de junio de 2021].

Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la Institución del "Ararteko" (BOE núm. 84, de 7 de abril de 2012). [última revisión de 21 de junio de 2021].

Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana (BOE núm. 91, de 16 de abril de 2021). [última revisión de 21 de junio de 2021].

Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges, (DOGC núm. 5536, de 30/12/2009, BOE núm. 15, de 18/01/2010). [última revisión de 21 de junio de 2021].

Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón (BOA núm. 57, de 02/07/1985, BOE núm. 212, de 04/09/1985). [última revisión de 21 de junio de 2021].

Finlandia:

Constitución de Finlandia, de 1999.

Parliamentary Ombudsman Act. 197/2002.

Perú:

Constitución Política de Perú, de 1993.

Ley N° 26.520, Orgánica de la Defensoría del Pueblo, de 8 de agosto de 1995. Modificada por la Ley N° 29.882 de 7 de junio de 2012. [última revisión de 23 de mayo de 2021].

Portugal:

Constitución Política de Portugal, de 1976.

Lei N° 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei N° 30/96, de 14 de agosto, Lei N° 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei N° 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), artículo 3.

## Documentos electrónicos citados

Basch, Fernando (2015): “Estudio comparado sobre Defensorías del Pueblo y entidades garantes del derecho a la información en América Latina y Europa”. [Disponible en: <https://bit.ly/3383g6D>]. [Fecha de consulta: 22 de junio de 2021].

Comisión de Reglamento de la Convención Constitucional. “Propuesta de Reglamento de la Convención Constitucional”. [Disponible en: <https://bit.ly/3p0008k>]. [Fecha de consulta: 04 de septiembre de 2021].

Defensoría del Pueblo de la Nación de Argentina (2020). “Informe Anual 2019”. [Disponible en: <https://bit.ly/30geR2B>]. [Fecha de consulta: 06 de junio de 2021].

Defensoría del Pueblo de la Nación de Argentina (2016). “Informe Anual 2015”. [Disponible en: <https://bit.ly/30jzqhl>]. [Fecha de consulta: 06 de junio de 2021].

Defensor del Pueblo de España (2016). “Informe anual 2015 y debates en las Cortes Generales. I. Informe”. [Disponible en: <https://bit.ly/3lQAQVi>]. [Fecha de consulta: 06 de junio de 2021].

Defensor del Pueblo de España (2021). “Informe anual 2020. Volumen I. Informe de gestión”. [Disponible en: <https://bit.ly/3lVnOWG>]. [Fecha de consulta: 06 de junio de 2021].

Defensoría del Pueblo de Ecuador (2016). “Informe anual de rendición de cuentas 2015”. [Disponible en: <https://bit.ly/3rVYrHW>]. [Fecha de consulta: 06 de junio de 2021]

Defensoría del Pueblo de Ecuador (2021). “Informe anual de rendición de cuentas 2020”. [Disponible en: <https://bit.ly/33kIrVP>]. [Fecha de consulta: 06 de junio de 2021].

Defensoría del Pueblo de Perú (2016). “Decimonoveno Informe Anual de la Defensoría del Pueblo. Enero–Diciembre 2015”. [Disponible en: <https://bit.ly/31TEyXe>]. [Fecha de consulta: 06 de junio de 2021].

Defensoría del Pueblo de Perú (2021). “Vigésimo Cuarto Informe Anual de la Defensoría del Pueblo. Enero–Diciembre 2020”. [Disponible en: <https://bit.ly/3oK1pxb>]. [Fecha de consulta: 06 de junio de 2021].

Proveedor de Justicia de Portugal (2016). “Informe al Parlamento 2015”. [Disponible en: <https://bit.ly/3IUePoN>]. [Fecha de consulta 06 de junio de 2021].

Proveedor de Justicia de Portugal (2020). “Informe al Parlamento 2019”. [Disponible en: <https://bit.ly/3oLrE6G>]. [Fecha de consulta: 06 de junio de 2021].

Defensoría del Pueblo de Colombia (2021b). “Protocolo general de atención al usuario”. [Disponible en: <https://bit.ly/3IWqOC1>]. [Fecha de consulta: 21 de junio de 2021].

Defensoría del Pueblo de Colombia (2016). “XXIII Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República de Colombia. Segunda Parte”. [Disponible en: <https://bit.ly/3dHXUkM>]. [Fecha de consulta: 21 de junio de 2021].

Defensoría del Pueblo de Colombia (2020a). “XXVII Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República de Colombia. Parte II – Informe de gestión 2019”. [Disponible en: <https://bit.ly/3GyMkVr>]. [Fecha de consulta: 21 de junio de 2021].