

II- 01 _ SUPERVISIÓN DE LAS QUEJAS

II- 01 _ SUPERVISIÓN DE LAS QUEJAS



INTRODUCCIÓN GENERAL

Además de la función de defender y mejorar de los derechos y libertades amparados por la Constitución –los contemplados en su Título Primero– y por la propia LORAFNA, la Defensora del Pueblo de Navarra supervisa la actividad administrativa de las entidades a que se hace referencia en el art. 1.3 de su Ley reguladora. Esta actividad, dejando al margen la discusión de si constituye un recurso meramente instrumental de la primera o si representa una función con sustantividad propia, se materializa fundamentalmente a través de las actuaciones e investigaciones que se inician de oficio, o a instancia de parte, para el esclarecimiento de los actos, omisiones y resoluciones de cualquiera de las Administraciones Públicas comprendidas en el citado precepto.

En este bloque se contiene fundamentalmente la actuación que se desarrolla a instancia de parte y que se materializa con la presentación de la correspondiente queja, no sin antes destacar la importancia que tiene en la configuración de la Institución el reconocimiento para actuar de oficio, a través de la cual se le otorga una capacidad de intervención ilimitada ya que puede investigar cualquier ámbito o actuación de la actividad administrativa de las entidades antes mencionadas, sin que para ello sea necesario que se haya presentado queja alguna.

En esta doble faceta de control de las diferentes actuaciones administrativas, un aspecto que debe de ser destacado y que, a la vista de la experiencia adquirida, tendrá que ser objeto en adelante de una especial atención por parte de la Institución, es el referido al seguimiento del grado de cumplimiento de las resoluciones o pronunciamientos efectuados con motivo de la tramitación de los expedientes iniciados a instancia de parte o de las diferentes actuaciones de oficio que realizamos.

Las propias conclusiones del Taller desarrollado en las XVII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, bajo el título *“La eficacia en la gestión de las Instituciones del Defensor de Pueblo”*, ya se referían a este aspecto al manifestar que: *“La determinación de una respuesta afirmativa ante los argumentos de los Defensores ha de ser un título más que formal para lograr, finalmente, su efectiva puesta en práctica. De ahí que resulta necesario acometer labores de seguimiento y de atención hacia los compromisos alcanzados por las Administraciones con la periodicidad e intensidad que el caso aconseje, a fin de reforzar la tarea de evaluación y crítica respecto a los grados de eficacia final de las intervenciones de los Defensores”*.

Esta actividad de seguimiento, en algunos casos forzada por la propia actuación de quienes formulan la queja cuando observan que realmente

no se produce por parte de la Administración la actuación anunciada, consideramos que debe extenderse igualmente a los casos en que la Institución actúa de oficio y, fundamentalmente, a aquellos en los que se concluye con la elaboración de un informe monográfico o especial de los mencionados en el art. 36.2 de Ley de la Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra..

La realización en estos dos años de funcionamiento de sendos informes extraordinarios al Parlamento –“La inmigración en la Ribera de Navarra” y “La atención a la Salud Mental en Navarra”–, nos reafirma en la necesidad de, al menos con ocasión de la presentación al Parlamento del Informe Anual, abordar esta labor y dar cuenta del grado de aceptación de las resoluciones o pronunciamientos efectuados en ellos.

Centrándonos en el aspecto referido a la actuación a instancia de parte derivada de las quejas presentadas ante la Institución, se puede afirmar que, a través del procedimiento que se lleva a cabo para la tramitación dichas quejas, se materializa fundamentalmente el cauce de relación entre la Institución y las diferentes Administraciones Públicas o Entidades objeto de supervisión.

Es por ello que continuamos con la labor iniciada en el Informe Anual 2001 de reflejar ampliamente los términos en los que se produce la discusión y el análisis de las cuestiones que son objeto de queja, en aras a propiciar la debida justificación y solidez argumental que es exigible a las diferentes Administraciones en sus relaciones con esta Institución.

En nuestro caso, tratamos de cuidar singularmente el contenido de nuestras resoluciones o pronunciamientos, sabiendo que, al ser una Institución garantista sin facultades vinculantes, cobra capital importancia la justificación adecuada de nuestras resoluciones, y consideramos que una de las formas de contribuir al establecimiento del debate en estos términos es precisamente la de reflejar de esta manera la parte referida a nuestra actividad con ocasión de la tramitación de las quejas.

Además consideramos que esta actuación no debe de seguirse única y exclusivamente en nuestra relación con las Administraciones, sino que cobra igualmente importancia en las relaciones que mantenemos con los ciudadanos que se dirigen a nosotros. El esfuerzo por explicar y motivar nuestras decisiones debe de ser mayor, si cabe, en aquellos casos en que no se admiten a trámite las quejas –un total de 105 en las presentadas en el año 2002–, como de hecho así ocurre tras el estudio y análisis que realizamos de todas aquellas cuestiones que son sometidas a nuestra consideración. Por otra parte, no hacemos sino cumplir el mandato contenido en el art. 21.3 de nuestra Ley reguladora, que nos obliga a motivar y razo-

nar las causas de no admisión de las quejas, además de informar al ciudadano sobre las vías más oportunas a las que puede acudir para tratar de solucionar su problema.

A continuación, por tanto, se contienen los casos más destacados en los que se ha efectuado alguna indicación a la Administración en cualquiera de las formas que revisten nuestras resoluciones *-recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencia-*, reflejándose algún otro caso en los que, no habiéndose formulado alguna de ellas, se ha considerado de interés que quedara constancia del mismo dado el tema que era objeto de análisis.

Por último, y a modo de complemento a dicha información, se reflejan los cuadros estadísticos derivados de la actividad supervisora durante el ejercicio anual.