

07 _ LA RELACIÓN DIRECTA CON LOS CIUDADANOS

07 _ LA RELACIÓN DIRECTA CON LOS CIUDADANOS

En cifras, durante 2003 la Defensora del Pueblo atendió un total de 106 entrevistas personales en Pamplona y Tudela fundamentalmente, en tanto que la Oficina de Atención Directa atendió a 876 personas sobre quejas y consultas. Al final, durante el proceso de presentación de la propuesta sobre "Carta de los Derechos Ciudadanos de Navarra" se habían celebrado un total de 59 reuniones, a las que asistió un promedio de diez personas en cada convocatoria en representación de las diversas asociaciones citadas. En total, más de 500 personas.





La relación directa con los ciudadanos continúa siendo el eje vertebral de la actuación de la Defensora del Pueblo de Navarra, fundamentalmente en relación a las quejas y consultas que aquellos plantean.

Una gran parte de esas quejas son atendidas por personal de la Institución telefónica y presencialmente y, de ellas, una parte importante lo son en primer lugar por la Defensora del Pueblo de forma personal con quienes así lo solicitaron.

No obstante, varias de las actuaciones desarrolladas durante el segundo semestre del año 2003 han permitido una mayor relación más allá de las quejas que en años anteriores. La difusión alcanzada por el Informe Especial sobre "La Atención a la Salud Mental en Navarra", la firma de convenios con los municipios de Navarra y la presentación del proyecto sobre propuestas para la elaboración de una "Carta de los Derechos Ciudadanos de Navarra" por toda la geografía de la Comunidad foral han dado lugar a múltiples reuniones en las que se ha podido incrementar la comunicación directa sobre la actividad de la Institución.

Asimismo, señalar que durante 2003 se procedió a una reorganización de la Oficina de Atención Directa merced

al incremento de personal, reorganización que permitió avanzar en la diferenciación de las funciones de atención al público y trabajo administrativo. En este sentido, además, se designó una persona responsable (técnico) de la atención que se presta a los ciudadanos desde dicha Oficina de Atención Directa.

De otra parte, la firma de 37 convenios con Ayuntamientos permitió el contacto con la mayor parte de las Corporaciones locales que integran dichas instituciones, en actos en los que, como preámbulo, la Defensora del Pueblo dio a conocer las líneas generales de su actuación y las vías de relación institucional ya existentes en lo recogido por dichos convenios y a través del contacto personal con los asesores responsables de gestionar las quejas de los ciudadanos frente a la Administración Local.



CONOCER LA INSTITUCIÓN (CHARLAS Y CONFERENCIAS DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA)⁶

En este sentido de dar a conocer la Institución y sus objetivos, cabe destacar la participación en diversas charlas y conferencias, como la pronunciada por la Defensora del Pueblo con motivo de la inauguración del Congreso Estatal sobre Trabajo Social que, bajo el título general de *"Atención y Participación Social: Una proyección de lo particular a lo social"*, se celebró en Murcia. Conferencia⁷ a la que pertenecen los siguientes párrafos:

"Estos últimos doce meses nos han aportado a todos datos de la realidad en torno a los servicios sociales que para mí son significativos. De una parte, los datos sobre evolución de la inmigración y, de otra, las propuestas emanadas de las XVII Jornadas de Coordinación de todos los Defensores del Pueblo de España en Pamplona, centradas en los servicios sociales y las necesidades ciudadanas.

Estado de bienestar y servicios sociales son conceptos íntimamente ligados. Es más, son inseparables. No cabe una enunciación sobre el estado de bienestar sin que exista una correspondencia, una actuación coherente que desarrolle dichos servicios; que los fundamente, los objective y los materialice. (...)

Cuando se habla de Estado de bienestar, no podemos olvidarnos de la esencial naturaleza democrática de éste, aspecto que nos permite distinguirlo de otras modalidades de Estado intervencionista en lo económico, como el Estado socialista planificado, los Estados fascistas de entreguerras o el denominado Estado de fomento.

Una de las características del estado de bienestar es la *"provisión pública de una serie de servicios sociales universales"*, y la *"responsabilidad estatal en el mantenimiento de un nivel mínimo de vida, entendido como un derecho social, es decir, no como caridad pública para una minoría, sino como un problema de responsabilidad colectiva hacia todos los ciudadanos de una comunidad nacional moderna y democrática"*. Pero lo que hasta ahora habíamos conocido como Estado de Bienestar está experimentando una profunda transformación en las sociedades desarrolladas. Tradicionalmente, el Bienestar Social se asentaba en cuatro pilares básicos: los poderes públicos, la familia, el mercado laboral y las ONG'S.

Pero la democratización de nuestra sociedad ha traído consigo tres hechos que han marcado una profunda transformación en su estructura: la superación del papel tradicional de la mujer en el ámbito familiar, con la incorporación de más de 2'5 millones de mujeres a la población activa en estos últimos 20

6. Ver también "Salud Mental y Día Internacional contra la Violencia de Género

7. "Lo social en los servicios públicos o la recuperación del derecho social". Murcia, marzo de 2003

años y una evolución demográfica: todo ello está generando nuevas demandas para cubrir los servicios de proximidad. Y hasta ahora la familia constituye uno de los apoyos más sólidos del bienestar social: El 75% de las personas mayores y el 91% de las personas discapacitadas está siendo cuidada por la familia⁸

En segundo lugar, la consolidación del Estado de las Autonomías ha supuesto una mayor descentralización en el ejercicio de las políticas propias del Estado del Bienestar a la vez que España está sufriendo una rápida transformación de ser un país de emigrantes a un país receptor de los flujos migratorios, lo que a su vez está produciendo modificaciones en el mercado laboral y en nuestra sociedad. Y también, en consecuencia, en las nuevas demandas de servicios públicos.

LA DEFENSA DEL DERECHO A ESOS SERVICIOS

Nuestro ordenamiento jurídico, incluido el propio texto constitucional, es algo confuso, al utilizar, indistintamente, las expresiones asistencia social y servicios sociales para, aparentemente, referirse a lo mismo; esto es, a la atención de necesidades básicas o especiales de determinadas personas o de determinados colectivos por parte de las administraciones públicas. En cualquier caso, los destinatarios de la asistencia social son las personas necesitadas que no tienen derecho a la prestaciones del sistema de la Seguridad Social.

La experiencia de las oficinas de los Defensores del Pueblo demuestra que los problemas sociales que, normalmente, manifiestan los ciudadanos españoles afectan y se manifiestan, principalmente, en determinados colectivos, como por ejemplo, los menores (tanto de protección, como los de reforma); los discapacitados (incluyendo, de forma especial, en este caso, a los enfermos mentales); los toxicómanos; los mayores; o las personas de mediana edad, carentes de rentas, con escasa formación, trabajos esporádicos y enfermedades que les impiden, tanto lograr prestaciones no contributivas, como acceder a trabajos normalizados.

LA UNIVERSALIDAD DE LOS DERECHOS SOCIALES

La noción explícita de servicios sociales aparece en la Constitución en el artículo 50, dentro del capítulo relativo a los principios rectores de la política social y económica, referido únicamente a las personas de la tercera edad. Después de establecer que los poderes públicos garantizarán la suficiencia económica de dichas personas mediante pensiones adecuadas y actualizadas periódicamente, se preceptúa: "*Asimismo, y con independencia de las obligaciones familiares (los poderes públicos) promoverán su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio*".

8. Víctor Pérez Díaz. "Familia y economía"

Es claro que la noción de servicios sociales de este artículo resulta sin embargo incompleta, tanto desde el ámbito subjetivo de sus destinatarios (sólo se citan explícitamente para la tercera edad) ya desde la acción protectora objetiva (sólo se contemplan servicios sociales de salud, vivienda, cultura y ocio).

La universalidad como principio inspirador de las actuaciones en materia de Acción Social es un lugar común en la legislación de servicios sociales.

Por algún autor se ha dicho que el origen de esta tendencia radica en el intento de evitar la idea de marginalidad asociada de manera indisoluble a la beneficencia, es decir, de no crear servicios específicos para pobres; asimismo se ha dicho que subyace la intención de erradicar la discriminación que suponía para determinados colectivos el hecho de que fuera la beneficencia o la asistencia social el sistema donde se les prestan determinados servicios de carácter sanitario, cultural o educativo, lo que suponía mantenerlos en un nivel marginal, por cuanto no recibían los beneficios sociales con carácter normalizado, esto es, en su correspondiente sistema público. No obstante, ello no puede desnaturalizar ni el objeto del sistema de Acción Social ni la necesaria diferenciación de los beneficiarios a los que en gran medida va destinado.

La declaración de este principio ha traído efectos positivos, como la creación de un sistema de servicios sociales de base, comunitarios o generales, destinados a prevenir o dar respuesta a situaciones de necesidad o a generar condiciones de convivencia social, y que van destinados al conjunto de la población (aunque obviamente serán beneficiarios de los mismos quienes se encuentren en las situaciones concretas de necesidad preestablecidas).

Supone la aplicación del principio de *"servicios sociales para todos los que lo necesitan"*, sin que implique relajar la atención a aquellos colectivos a quienes prioritariamente debería ir encaminada la acción social.

PRIVATIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Las privatizaciones no son un fenómeno que afecte de modo exclusivo a empresas o entidades dedicadas a proveer prestaciones típicas del Estado de bienestar, empresas a las que corrientemente se acusa de ineficientes y deficitarias, y puede que con razón, lo que no es tan grave si tenemos en cuenta que no tienen como finalidad principal la de repartir dividendos anuales. Otros servicios que fueron públicos incluso en los tiempos del denominado Estado gendarme, y que funcionaron razonablemente (correos, transportes, etc.), parecen haberse deteriorado y son paulatinamente sustituidos, bien mediante la concesión o arrendamiento del servicio a una empresa privada bajo supervisión pública, bien directamente por la explotación a través de empresas privadas que realizan las mismas actividades a un -al parecer- más bajo coste. En otros casos, la cuestión trasciende ya la mera puesta en entredicho de los servicios sociales típicos del Estado de bienestar, para convertirse en el nacimiento de un nuevo marco legal en el que el Estado ha hecho cierta dejación de algunas de las facetas que tradicionalmente han integrado su ámbito de acción propio.

En este sentido, parece claro que los Defensores del Pueblo permaneceremos atentos a este fenómeno que caracteriza la etapa del Estado del bienestar que esta-

mos viviendo en la actualidad, con la finalidad de evitar que se pueda producir un menoscabo de los derechos constitucionales de los ciudadanos .

COMO RESPUESTA A LAS NUEVAS REALIDADES Y DEMANDAS SOCIALES

La incorporación de las mujeres al mercado de trabajo (sólo en los últimos cinco años ha habido 1'3 millones de mujeres más ocupadas) un incremento de la afiliación de mujeres a la Seguridad Social en un 40%, un incremento en 3'7 puntos de la tasa de actividad femenina (un 41% actual) ha tenido sus efectos en las familias y en la organización social. La tradicional dedicación de las mujeres al papel de cuidadoras, de forma desinteresada y sin percibir retribución económica por ello, va siendo sustituida progresivamente por su acceso a la población ocupada (más de 5'6 millones de mujeres trabajan, según datos de la EPA) y la contratación de terceras personas para cubrir, aunque sólo en parte estas funciones, y atender estas necesidades.

De otra parte, en España hay 1'5 millones de niños entre 0 y 3 años, que sólo están atendidos en un 11% por la oferta pública o semipública, con una cobertura aproximada de 200.000 plazas, caracterizada además por su dispersión.

Dentro del colectivo de seis millones y medio de personas mayores en nuestro país, de los cuales un millón y medio tienen más de 80 años, cada vez son más necesarios los servicios sociales y la atención sociosanitaria. La ocupación de las mujeres, el fuerte descenso de la natalidad unido a la elevada esperanza de vida y los intensos procesos de urbanización de la población se están traduciendo de forma significativa en el incremento de las personas mayores que viven solas en nuestras ciudades (esta Institución ha abierto una investigación de oficio para analizar la atención que les están prestando los poderes públicos).

El porcentaje de personas mayores afectadas por una dependencia grave es del 11%, lo que representa algo más de 700.000 personas.

A estas necesidades habría que añadir las demandas del colectivo de personas con discapacidad, difícil de cuantificar con exactitud, ya que muchas de ellas, por las barreras laborales y sociales que les produce dicha discapacidad, no manifiestan su condición en los datos estadísticos.

Todas estas transformaciones coinciden lógicamente con las demandas de los españoles. Así se observa en las últimas encuestas del CIS:

- En la encuesta "Hijos y parejas", de marzo de 1998, el 68% de los encuestados calificaban como malo o muy malo el descenso de la natalidad y demandaban ayudas especiales a las familias
- En la encuesta "Ayuda informal a las personas mayores", el 93% de las personas que están cuidando a un familiar mayor no reciben ayudas de profesionales o instituciones,
- En la encuesta "Los ciudadanos y el Estado", de 1996, al preguntar a los encuestados su opción si el Gobierno pudiera elegir entre bajar los

impuestos o gastar más en servicios públicos, se elige mayoritariamente esta segunda opción.

NUEVAS DEMANDAS: NUEVO CONCEPTO DE SERVICIO SOCIAL

Las Administraciones públicas se ven enfrentadas al reto del fuerte incremento demográfico que la inmigración le impone, debiendo dar servicio no sólo a más ciudadanos sino a ciudadanos de culturas, lenguas y orígenes raciales diferentes que, esencialmente, antes que inmigrantes, son personas necesitadas de ser tratadas y consideradas como tales.

Nos encontramos en un momento histórico respecto de los servicios sociales. Histórico por la necesidad de elaborar un nuevo modelo de servicios, adecuado a una nueva población; histórico por la responsabilidad de las administraciones frente a esta situación y el tipo de criterio que vayan a poner en marcha de cara a plantear esos nuevos servicios, e histórico simplemente por si las administraciones están dispuestas a realizar ese ejercicio de análisis, planificación y concertación social.

NUEVA POBLACIÓN Y NUEVOS DERECHOS: INMIGRACIÓN

El perfil del inmigrante que precisa de la asistencia de los Servicios Sociales, sin embargo, se suele caracterizar, por regla general, por no ser menor, no ser enfermo, no ser anciano, ni toxicómano. Probablemente, las enormes dificultades que estas personas encuentran para abandonar sus países de origen y el coraje y energía física que requieren la "aventura" de la emigración hace que el emigrante-tipo suela ser una persona joven y sana. Por tanto, los problemas sociales que presentan no son los tradicionales de los ciudadanos españoles. Así, al carecer de rentas, es normal que los inmigrantes demanden la cobertura de los derechos más básicos para la vida, pero no como fin en sí mismo, sino como medio para lograr mantenerse el tiempo suficiente para poder auto-abastecerse cuando logren un trabajo. Por ello, los Servicios Sociales deberán incidir en ayudas de emergencia y, sobre todo, en la orientación social, formativa y laboral.

Como indicaba el Sindic de Greuges de la Comunidad de Valencia en nuestro encuentro de Pamplona, nuestro ordenamiento jurídico, el mismo ordenamiento que no facilita o impide la legalización de su estancia, es el que le reconoce al inmigrante extranjero su derecho a ser asistido por los Servicios Sociales en condiciones de igualdad con los españoles. No parece, sin embargo, que nuestra red de Servicios Sociales sea enteramente consciente de este compromiso normativo y más bien parece que se limita a ignorar el problema, lo cual no sólo no contribuye a solucionarlo sino que, por el contrario, lo agrava y puede generar unas consecuencias sociales indeseables, que habrán de repercutir, en la misma negativa medida, sobre españoles y sobre inmigrantes.

Y ello es así porque no existen medios suficientes, materiales ni personales, para atender las nuevas necesidades de los nuevos colectivos y los escasos medios de los que se dispone no están, en la mayoría de los casos, adaptados para atender las distintas necesidades que los inmigrantes tienen respecto de las que tienen los

españoles necesitados. Además, y esto no deja de ser preocupante, como quiera que los españoles necesitados tienen que compartir los escasos recursos con una creciente población inmigrante, a la desatención de los inmigrantes se le suma, en algunos casos, un incremento de la desatención a los propios ciudadanos españoles, lo cual puede generar, en nuestros ciudadanos, sentimientos xenófobos, como consecuencia de tener estos la sensación de que se les está dispensando a los extranjeros ayudas que se niegan a los españoles. Téngase en cuenta que, a pesar de la ineludible realidad que arrojan las cifras de incremento de población de facto, la dotación para los servicios públicos (sanidad, educación, servicios sociales, vivienda), en términos generales, en todo el territorio del Estado, se ha incrementado muy poco en los últimos tiempos –cuando no se ha visto reducida–, de modo que la "dosis" de asistencia que reciben los españoles tenderá a ser, cada vez, necesariamente menor.

RETOMAR LA "CUESTIÓN SOCIAL"

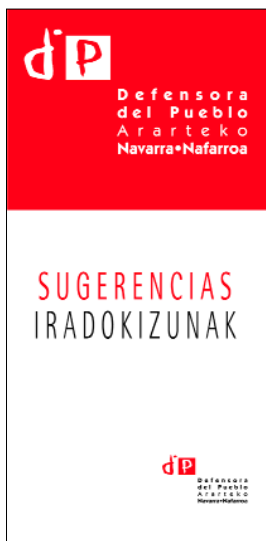
El riesgo de exclusión social se acentúa aún más cuando se pretende la prioridad de los derechos de unos ciudadanos sobre otros en el acceso a los servicios sociales: la prioridad de los ciudadanos ya afincados en una ciudad o una Comunidad –sea cual sea su procedencia, origen o status social– por encima de los derechos de los recién llegados, sea cual sea también su procedencia y status administrativo.

Esa preferencia ideológica de los derechos de unos sobre otros implica el abandono de la defensa de los derechos que se le exige a toda Administración, e introduce un factor de división social, injusto además de innecesario.

Las administraciones públicas no pueden cegar la defensa del acceso a los servicios sociales públicos pese a la niebla que a veces generan algunos grupos sociales. Hay un discurso social peligroso por equívoco y erróneo en lo que no oculta; un discurso social al filo de la xenofobia en lo que respecta al derecho al acceso a los servicios sociales de todos los ciudadanos, sin distinción. Los Defensores del Pueblo, pero creo que todos los ciudadanos en general, estamos obligados a colaborar con las administraciones públicas para mantener esa defensa no equidistante, sino justa, entre unos colectivos de ciudadanos y otros, atajando de raíz las tensiones sociales que pretenden distorsionar el discurso esperanzado sobre el desarrollo potencial de las diferentes comunidades autónomas.

Al abordar el análisis del derecho al acceso a los servicios sociales me cuesta olvidarme de que, detrás de los criterios sobre los objetivos públicos, existe una responsabilidad política, cualquiera que sea, además de la eficacia administrativa.

La tensión que hoy día se vive entre la oferta/demanda de dichos servicios, de una parte, y la paralela tensión sobre qué administración debe hacerse cargo de su financiación, nos aboca a un escenario de mayor indefensión de los ciudadanos, que son quienes, finalmente, soportan las desavenencias entre unas y otras administraciones, no ya sobre el modelo de servicios, que sería un debate importante, sino sobre quién asume la responsabilidad de la presión fiscal para la financiación de tales servicios, cuando abierta o en voz baja se ha establecido el listón de una mayor austeridad social



Criterios económicos y derechos sociales

Los Defensores del Pueblo vivimos la preocupación de la ambivalencia del discurso que nos habla de crecimiento económico, déficit cero, frente a la realidad que anuncia la necesidad de ahondar hasta la raíz misma del concepto de servicios sociales. Para plantearlos de nuevo. Primero, como un derecho que son, no una cesión graciable; después, como misión incardinada en un esquema administrativo y financiero viable. Y, por último, para eliminar el riesgo de que los servicios sociales se conviertan en un factor más de exclusión social.

La política de bienestar se manifiesta por fuertes inversiones en los denominados gastos sociales, que son, sobre todo, educación, sanidad, vivienda, pensiones y seguro de desempleo. No es casual que sean éstos y no otros los gastos sociales, puesto que responden a necesidades objetivas creadas por el cambio traumático que supone la consolidación del capitalismo industrial. Y si, como vemos, el crecimiento de la intervención del Estado se produjo como consecuencia de estas necesidades objetivas, parece razonable que habiendo subsistido las causas que provocaron en su día este crecimiento, posiblemente inherentes al modo de producción capitalista, no desaparezca la solución arbitrada contra las mismas, al menos si no es sustituida por algún otro recurso. No se trata, por tanto, de hacer frente a una crisis financiera o de recursos, provocada por un exceso de gastos; y aun en el caso de que la intervención del Estado tuviera un efecto desincentivador para otros agentes económicos y limitara el crecimiento, ello no debería implicar necesariamente la desaparición de los gastos sociales, puesto que algunas de las razones de la prestación de servicios sociales por el Estado son la corrección de los desequilibrios que el propio mercado produce y suplir la insuficiencia de éste para actuar allí donde la ganancia no es cuantificable, o no lo es inmediatamente.

Una vez alcanzado un nivel mínimo de desarrollo, las cuestiones relacionadas con el bienestar son más un problema de distribución de recursos que un problema de crecimiento económico.

Sobre la participación

En materia de Acción Social, el progresivo protagonismo asumido por los poderes públicos, amparado en la declaración genérica de responsabilidad pública, con la consiguiente posición subsidiaria de la iniciativa social, intenta ser paliado mediante la articulación de determinados mecanismos de participación, tanto de las entidades privadas intermedias o interpuestas como de los propios usuarios de los servicios.

Pero se debe tener en cuenta que muchos de los beneficiarios de la acción social adquieren esta condición por el grado de marginalidad que implica la incapacidad para desenvolverse autónomamente por sí solos y además por las carencias del entorno social y, en especial, del familiar, para resolver en este ámbito los problemas derivados de dicha marginalidad. Por ello, menores desamparados, toxicómanos en la primera fase de rehabilitación, ancianos inválidos, minusválidos psíquicos, etc. son categorías de sujetos que no van a poder ejercitar estos derechos participativos.

VALORACIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA ACTUACIÓN DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA (ENCUESTA DE OPINIÓN A PARTIR DE ENVÍO PERSONAL A 780 CIUDADANOS/AS)

Coincidiendo con el envío del proyecto de "Propuestas para la elaboración de una Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra", la Institución remitió un cuestionario añadido a todas aquellas personas que, por diferentes motivos, habían solicitado los servicios de la Defensora del Pueblo. Dicho tríptico, que posteriormente comenzó a distribuirse a todas las personas que visitan la Institución, pretendía conocer la opinión sobre los servicios generales prestados por esta y la valoración que de los mismos hacían dichos ciudadanos y ciudadanas.

CONTENIDO DEL CUESTIONARIO:

La contestación a las 780 cartas enviadas se corresponde con el porcentaje habitual de cualquier envío masivo (aproximadamente un 10 por 100) e incluso superó esa referencia, pues se recibieron un total de 110 respuestas.

Como es lógico, un número importante de las valoraciones giran en torno a los antecedentes, situación actual y consecuencias derivadas de la gestión del expediente. Podemos diferenciar en este ámbito tres tipos de respuesta:

- Una opinión amplia y mayoritaria que expresa luces y sombras sobre el papel de la Institución de la Defensora del Pueblo.
- Dos opiniones minoritarias y con un peso equivalente. Mientras, por una parte, se expresan opiniones muy negativas respecto al papel de la Oficina, cuestionando su propia existencia, por otra existen valoraciones extremadamente positivas respecto al papel desarrollado por la Defensora en la gestión de iniciativas particulares frente a la Administración. Cabe señalar que ambas posturas presentan posiciones minoritarias con un peso equivalente.

Respecto de la primera línea de opinión –mayoritaria– se cuestionan determinados elementos de funcionamiento y su actuación en la resolución de expedientes concretos.

Las aportaciones relativas a este bloque se concretan en cuatro valoraciones que recogemos a continuación:

1. Sobre los plazos de respuesta ante las quejas planteadas por los ciudadanos/as y sobre la resolución de los expedientes por parte de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra (IDPN)

Una amplia mayoría de las valoraciones se centran en este aspecto concreto. Los ciudadanos presentan una doble valoración:

- Una percepción unánimemente positiva sobre la atención recibida por parte del personal de la IDPN en la tramitación de su iniciativa.
- Una valoración de mero aprobado de los plazos de respuesta y la prontitud con que la IDPN ha respondido a la demanda planteada.

El ciudadano muestra confusión y desconocimiento respecto a los trámites y plazos que la IDPN va a aplicar en la resolución tras el inicio de la tramitación de un expediente.

La confusión se extiende a cuáles son las respuestas o actuaciones pertinentes al campo de actuación de las IDPN. y cuáles corresponden al ámbito de la Administración implicada.

No obstante, la crítica más generalizada puede concretarse en una percepción clara: Se exige a la IDPN mayor celeridad en tramitar y dar respuesta a las quejas planteadas; respuesta que, a tenor de las valoraciones de los encuestados/as, es excesivamente lenta.

2. Sobre la eficacia de la acción de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra en la defensa de los derechos de los ciudadanos/as ante las Administraciones Públicas.

Algunas respuestas cuestionan la eficacia de la intervención de la Institución frente a las Administraciones públicas de Navarra. Esta valoración proviene fundamentalmente de un grupo de ciudadanos que han visto resueltos sus expedientes con un resultado en general insatisfactorio para sus intereses.

3. Sobre el carácter vinculante de las competencias de la Institución de la Defensora del Pueblo ante las Administraciones Públicas

En contraposición a la valoración anterior, este grupo de ciudadanos -que tampoco han visto resuelto su expediente de manera satisfactoria- dan un paso más allá desde una percepción más positiva del papel de la IDPN reclamando para ella competencias claras y vinculantes que refuercen su papel, permitiendo dar respuestas satisfactorias y concretas a las demandas de los ciudadanos/as.

4. Publicación anual de los expedientes tramitados por la Oficina de la Defensora y sus resultados.

Por una cuestión de **derechos...**

dP

Defensora
del Pueblo
Ararteko
Navarra • Nafarroa

llámanos

TELÉFONO DE ATENCIÓN DIRECTA

**900
702
900**

CAMPAÑA DE DIFUSIÓN DEL 900 702 900

Durante 2003, la Institución publicó en los principales diarios de la Comunidad foral ("Diario de Navarra" y "Diario de Noticias") anuncios destinados a difundir el número de teléfono de atención gratuita a los ciudadanos, el 900 702 900.

El número de llamadas recibidas a través del mismo ha sido el siguiente.

MES	LLAMADAS INTERPROVINCIALES				LLAMADAS INTRAPROVINCIALES				NÚMERO TOTAL DE LLAMADAS
	Número llamadas	h.	m.	s	Número llamadas	h.	m.	s.	
Enero	17	0	24	20	25	1	29	14	42
Febrero	22	0	25	49	22	1	47	56	44
Marzo	28	0	49	58	32	2	4	58	60
Abril	38	2	39	13	41	1	28	43	79
Mayo	27	1	24	38	39	2	20	17	66
Junio	33	1	15	53	30	1	43	07	63
Julio	54	1	28	22	37	2	47	00	91
Agosto	21	0	24	43	32	2	37	48	53
Septiembre	23	1	19	45	43	3	19	30	66
Octubre	59	1	55	14	49	2	24	28	108
Noviembre	89	2	42	15	68	3	30	13	157
Diciembre	36	0	39	44	27	1	21	53	63
TOTAL	447	9	383	414	445	21	349	367	892



POR TUS DERECHOS
 ZURE ESKUBIDEENGATIK
L L Á M A N O S
 DE I E G U I Z U

900 702 900


**Defensora
del Pueblo
Ararteko
Navarra•Nafarroa**

Nos puedes encontrar en C/ Emilio Arrieta, 12 - bajo. Pamplona
www.defensora-navarra.com. Email: info@defensora-navarra.com
 Ondokoetan gaituzu: Emilio Arrieta, 12 (behea). Iruña
www.defensora-navarra.com. E-posta: info@defensora-navarra.com

COMUNICACIÓN CON TODAS LAS ASOCIACIONES Y COLECTIVOS SOCIALES DE NAVARRA

En el marco de la organización del proceso destinado a proponer y recoger las propuestas de los ciudadanos en torno a una "Carta de los Derechos Ciudadanos" en la Comunidad foral se inició un contacto directo y masivo con las asociaciones y colectivos sociales existentes en nuestra Comunidad que aparecían como tales registrados ante la Administración foral.

De una parte, se les remitieron materiales en torno al proyecto de "Carta de los Derechos Ciudadanos de Navarra" y un cartel recordatorio del número gratuito de atención pública desde la Institución.

Asimismo, se propuso la puesta en marcha de una línea de colaboración, que habrá de ir fraguando lentamente durante bastante tiempo, en la forma de una "Red de Asociaciones colaboradoras con la Defensora del Pueblo de Navarra", como idea básica de implicación común. Con seguridad, la reforma de los contenidos de la página web de la Institución, que se inició a finales de 2003 y quedará completada antes de abril de 2004, permitirá una estructuración adecuada de esa colaboración junto a otras actividades previstas en el Plan de Trabajo para el citado 2004.⁹

9. Ver "Propuestas para un Plan de Trabajo de la Institución en 2004".