

06 _ ESTADISTICA QUEJAS

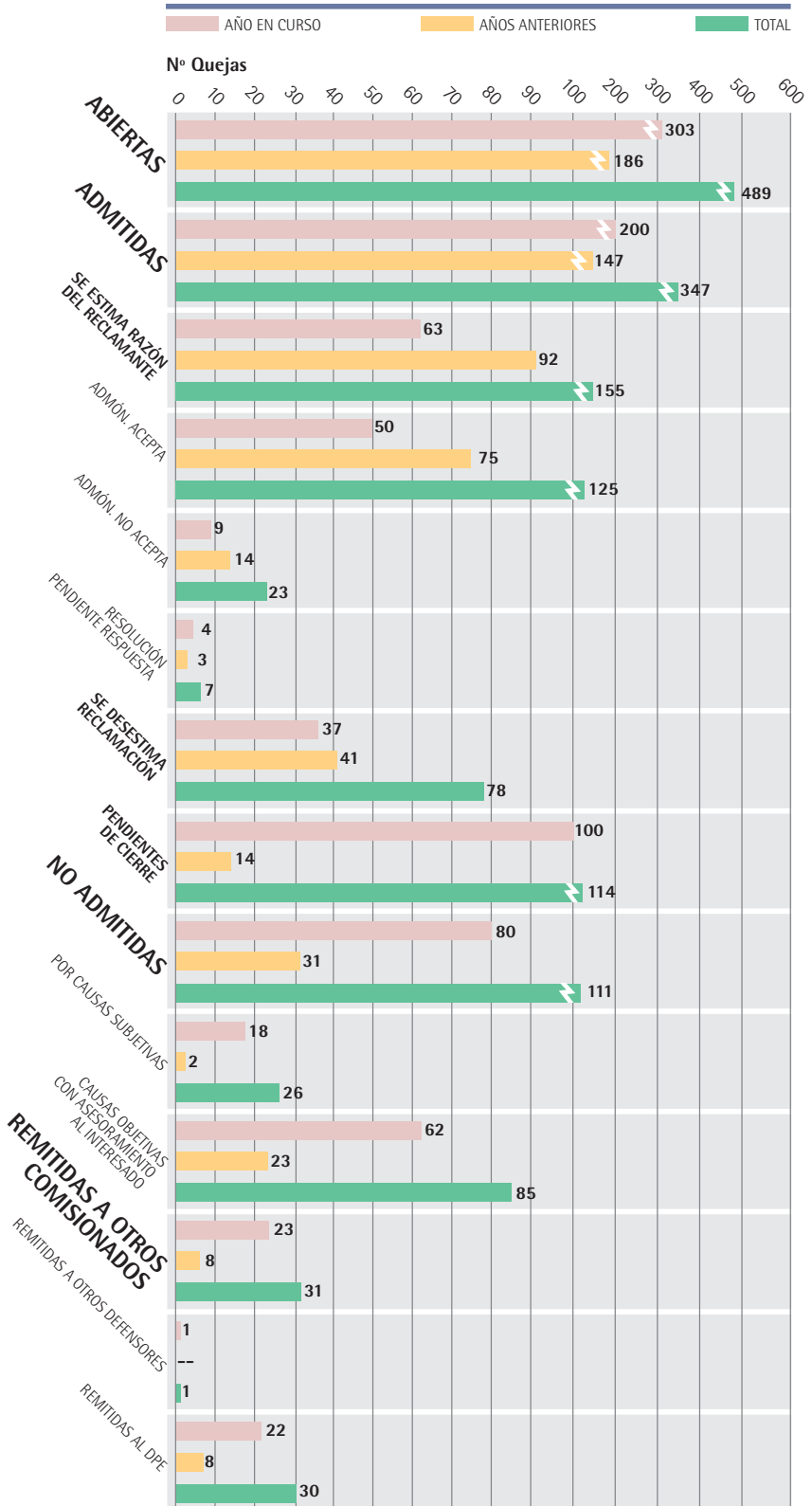
06 _ ESTADÍSTICA QUEJAS



AÑO 2003
Resumen de Gestión de Quejas

	Año 2003	de años anteriores	TOTAL
ABIERTAS	303	186	489
Admitidas	200	147	347
Se estima razón del reclamante	63	92	155
Admón. Acepta	50	75	125
Admón. acepta pretensión	5	15	20
Admón. acepta resolución	18	36	54
Acepta recordatorio sobre silencio	6	1	7
Aceptada Resolución de Mediación	1	1	2
En vías de solución	20	22	42
Admón no acepta	9	14	23
No acepta resolución Artículo 34	9	14	23
Resolución pendiente de respuesta	4	3	7
Resolución pendiente de respuesta	4	3	7
Se desestima reclamación	37	41	78
No existe irregularidad	35	37	72
Sin recurrir a la Admón.	1	--	1
Desiste	--	2	2
Sub-ludice	1	2	3
Pendientes de cierre	100	14	114
Pendientes de cierre a 31-12-2002	100	14	114
No Admitidas	80	31	111
Por causas subjetivas	18	8	26
Anónima	2	--	2
Sin dirección/domicilio	1	--	1
No completa datos	7	5	12
Desiste	6	--	6
Duplicidad	1	--	1
No ratifica	1	3	4
Causas objetivas con asesoramiento al interesado	62	23	85
No existe irregularidad	25	8	33
Jurídico-Privada	4	2	6
Más de un año	2	--	2
Sin competencia	12	4	16
Sub-ludice	10	4	14
Sin pretensión	3	3	6
sin recurrir a la Admón.	4	1	5
Finalizada, tema tratado	2	1	3
Remitidas a otros comisionados	23	8	31
Remitidas a otros Defensores	1	--	1
Reitidas al Defensor del Pueblo de España	22	8	30

RESUMEN DE GESTIÓN DE QUEJAS 2003



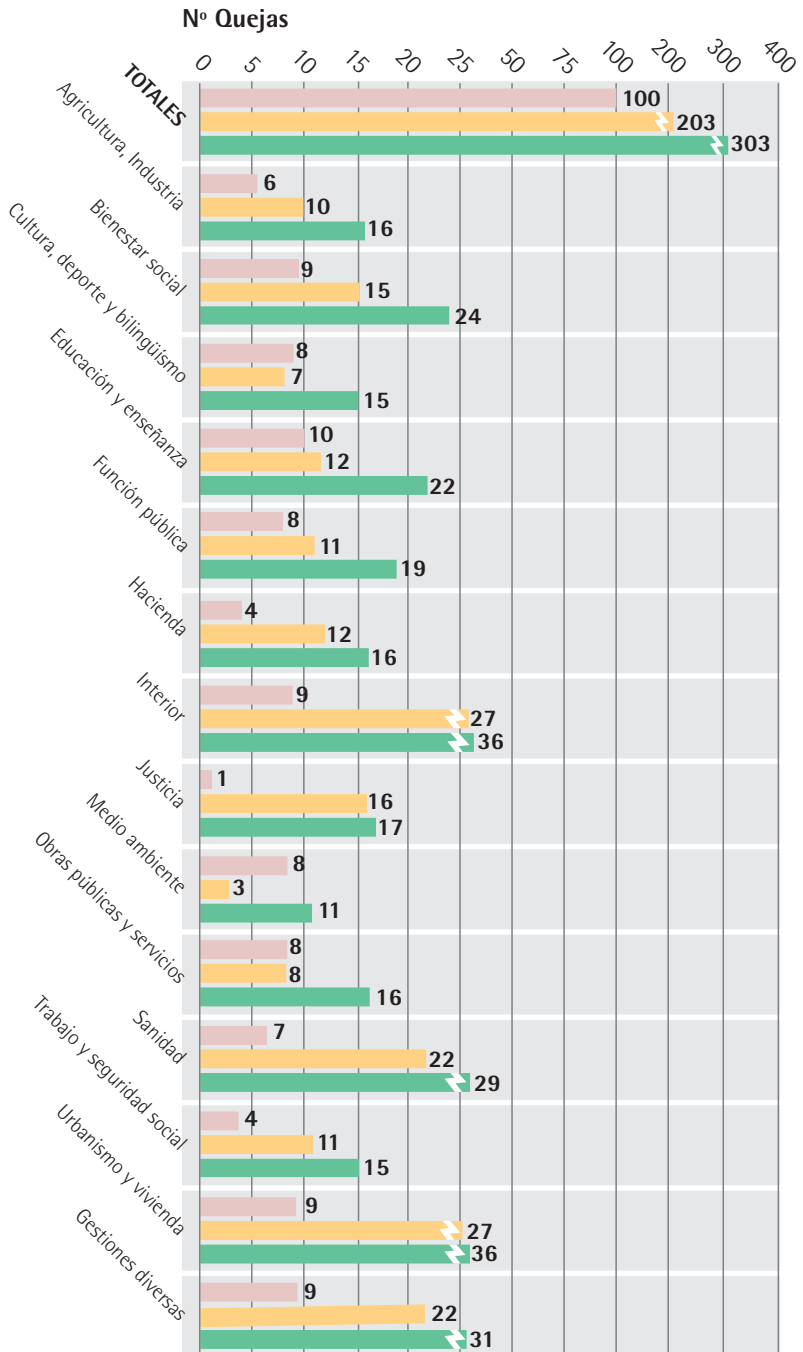
AÑO 2003
Distribución por materias

Materias	Finalizadas	Ptes. de cierre	TOTALES
AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO	10	6	16
BIENESTAR SOCIAL	15	9	24
CULTURA, DEPORTE Y BILINGÜISMO	7	7	15
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA	12	10	22
FUNCION PUBLICA	11	8	19
HACIENDA	12	4	16
INTERIOR	27	27	36
JUSTICIA	16	1	17
MEDIO AMBIENTE	3	8	11
OBRAS PUBLICAS Y SERVICIOS	8	8	16
SANIDAD	22	7	29
TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	11	4	15
URBANISMO Y VIVIENDA	27	9	36
GESTIONES DIVERSAS	22	9	31
SUMA TOTAL	203	100	303

QUEJAS AÑO 2003

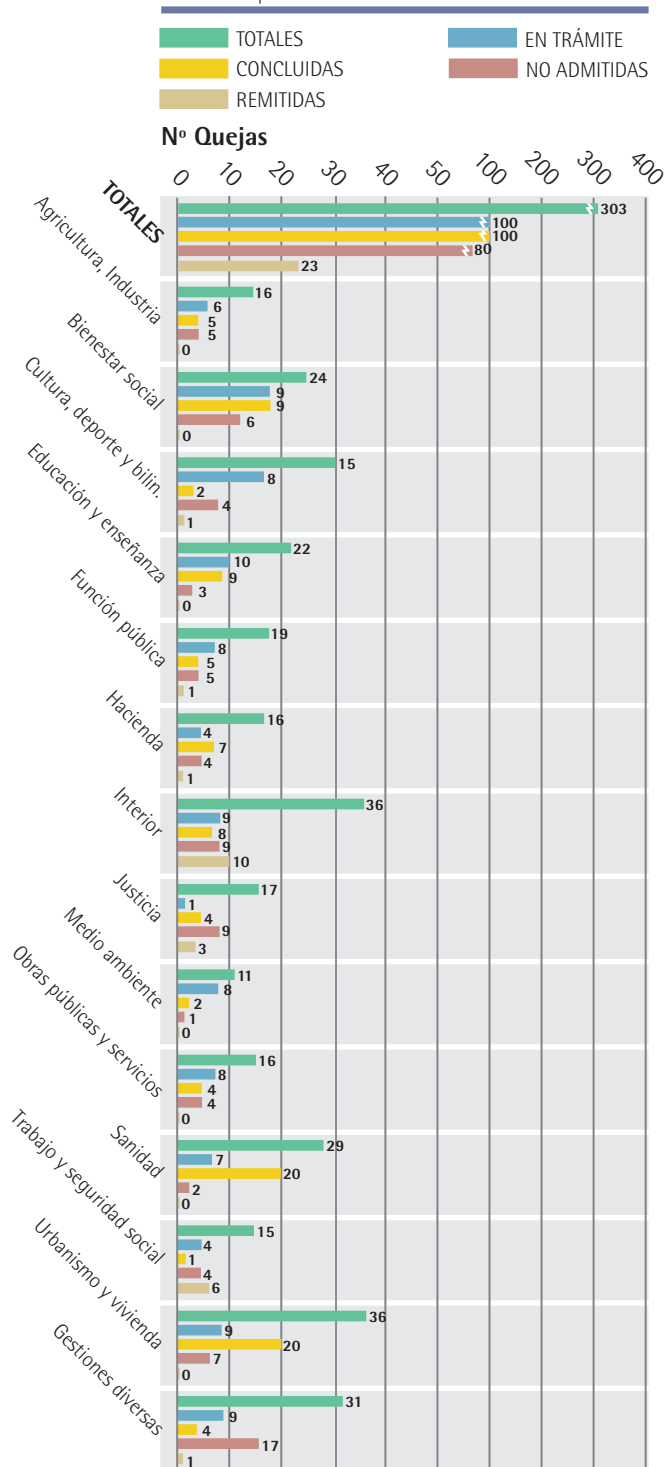
Distribución por materias

ABIERTAS CERRADAS TOTALES



QUEJAS INICIADAS EN EL AÑO 2003

Distribución por materias

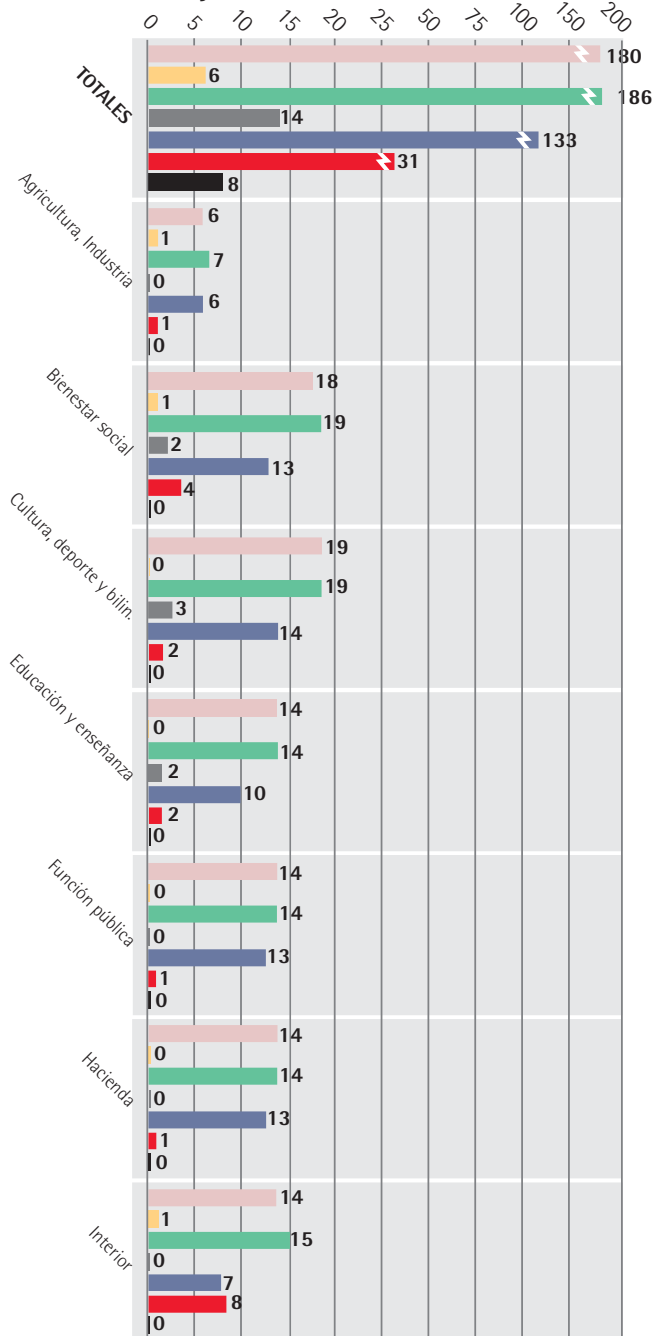


QUEJAS AÑOS ANTERIORES (I)

Distribución por materias



Nº Quejas

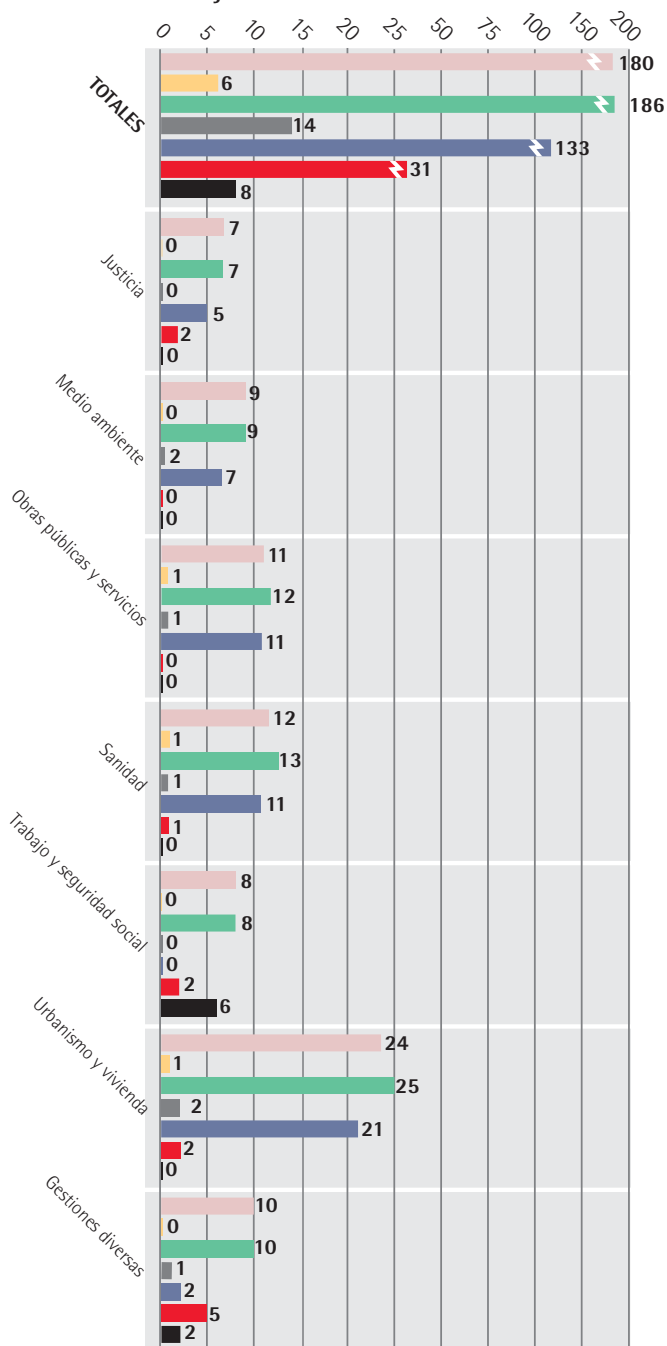


QUEJAS AÑOS ANTERIORES (II)

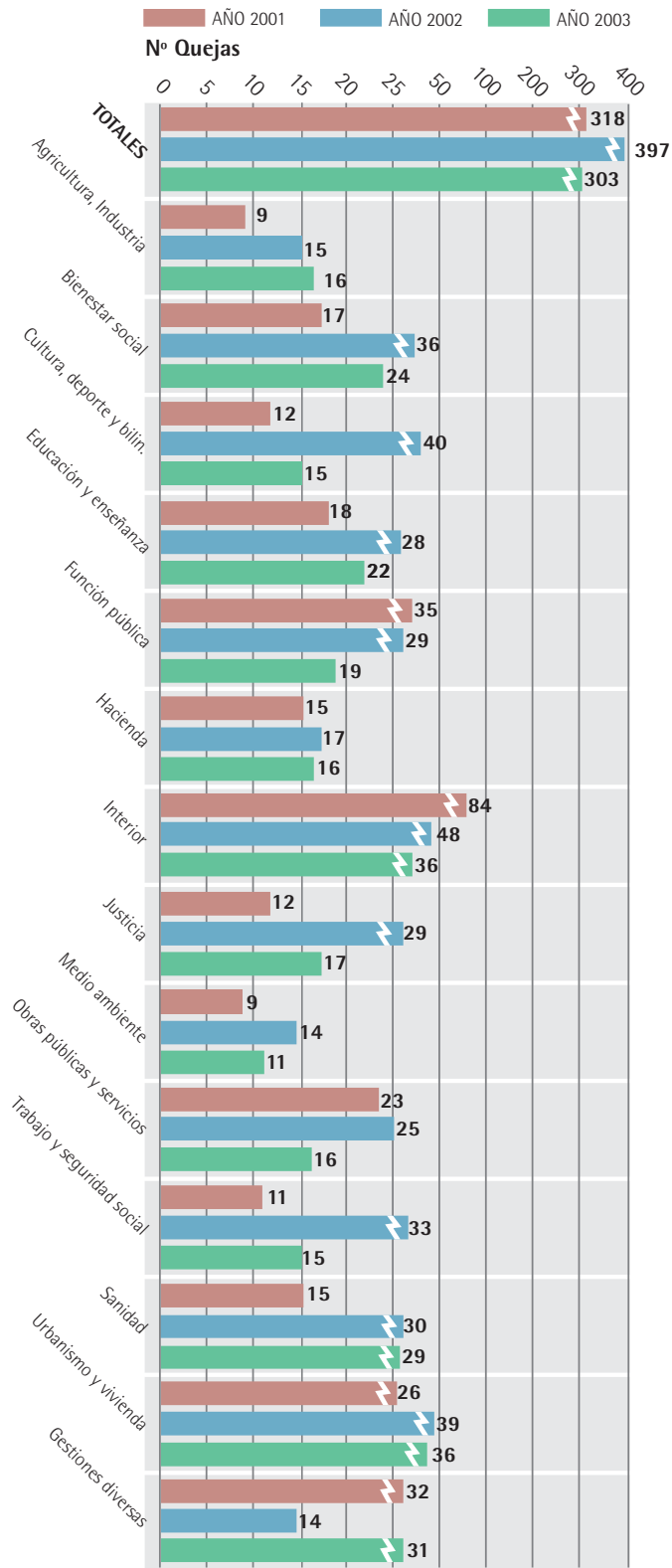
Distribución por materias



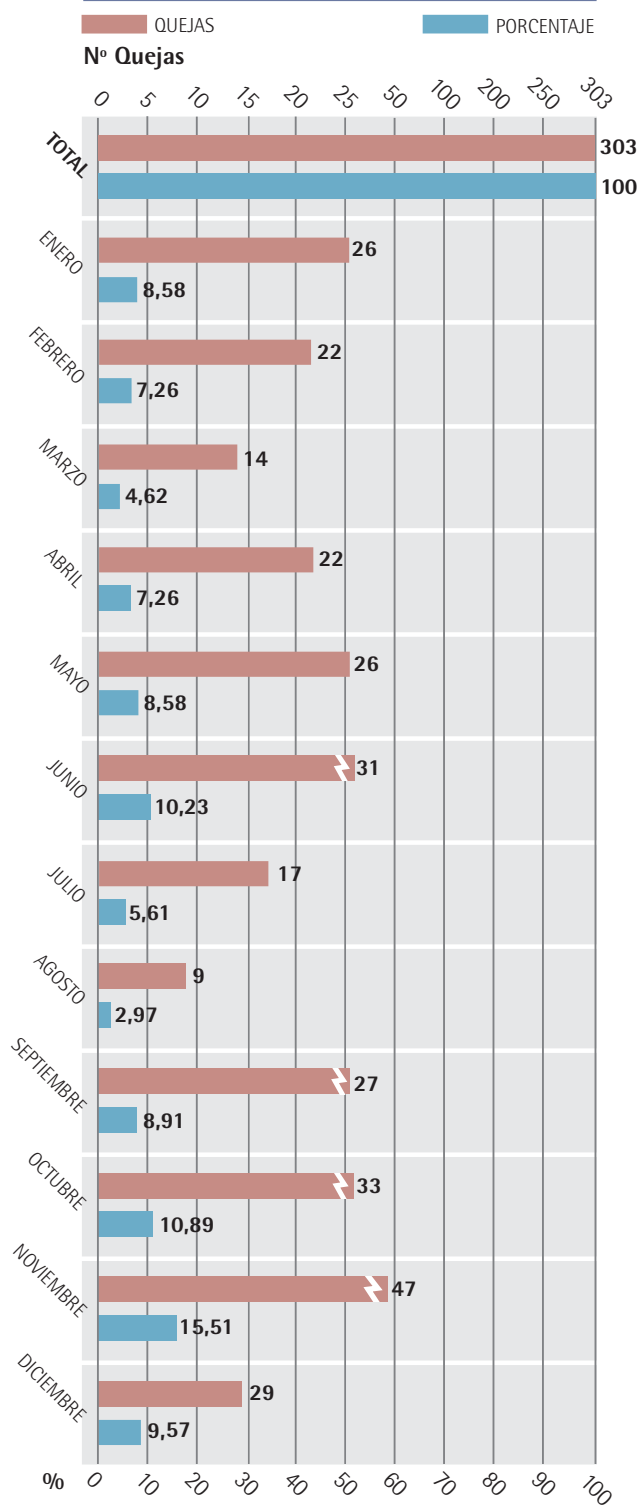
Nº Quejas



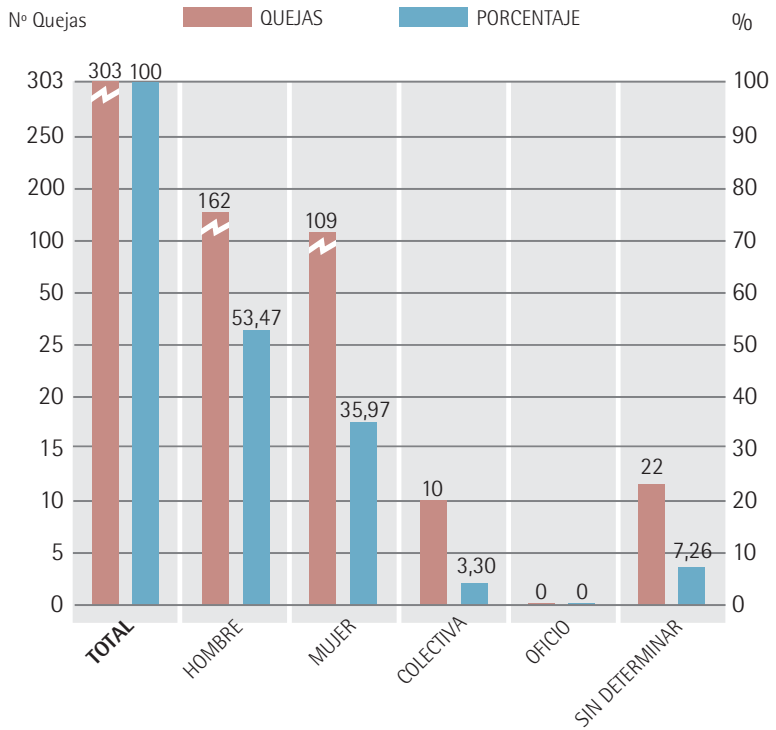
EVOLUCIÓN QUEJAS POR AÑO/MATERIA



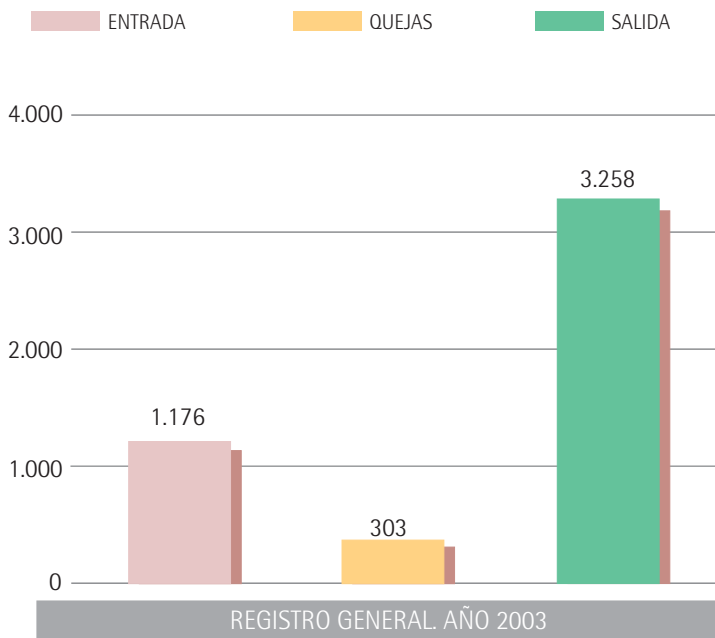
DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE QUEJAS. AÑO 2003



DISTRIBUCIÓN SEGÚN SEXO. AÑO 2003

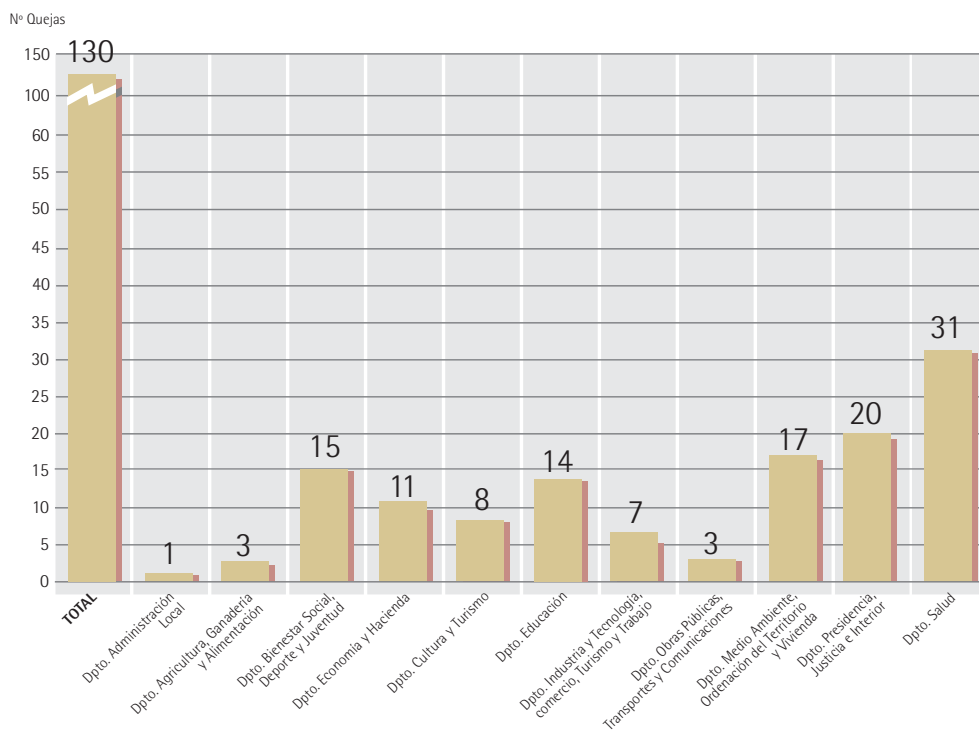


REGISTRO GENERAL. Año 2003



QUEJAS REFERIDAS AL GOBIERNO DE NAVARRA, POR DEPARTAMENTOS

Dpto. Administración Local	1	0,77%
Dpto. Agricultura, Ganadería y Alimentación	3	2,31%
Dpto. Bienestar Social, Deporte y Juventud	15	11,54%
Dpto. Economía y Hacienda	11	8,46%
Dpto. Cultura y Turismo	8	6,15%
Dpto. Educación	14	10,77%
Dpto. Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo	7	5,38%
Dpto. Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones	3	2,31%
Dpto. Medio Ambiente. Ordenación del Territorio y Vivienda	17	13,08%
Dpto. Presidencia, Justicia e Interior	20	15,38%
Dpto. Salud	31	23,85%
TOTAL	130	100,00%

QUEJAS REFERIDAS AL GOBIERNO DE NAVARRA POR DEPARTAMENTOS


QUEJAS REFERIDAS A ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA

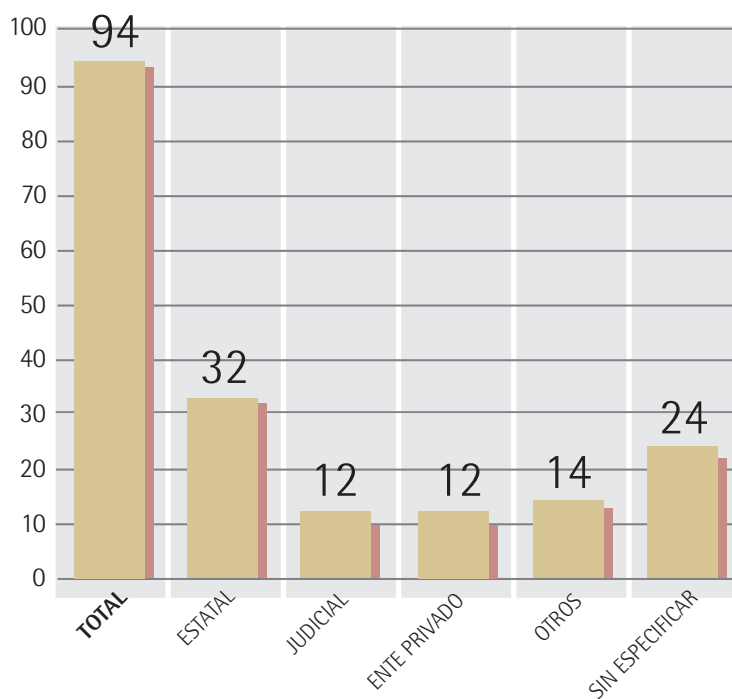
AYUNTAMIENTOS	TOTALES
ABLITAS	1
ANSOAIN	1
ARGUEDAS	1
ARRAYOZ	1
AZAGRA	1
BARAÑAIN	2
BARÁSOAIN	1
CADREITA	4
CÁSEDA	1
CIZUR MENOR	2
CORELLA	2
ESTELLA-LIZARRA	2
GALAR	1
HUARTE-UHARTE	1
LARRAGA	1
LEOZ	1
LOS ARCOS	1
MENDAVIA	2
MENDIGORRIA	1
MURILLO EL CUENDE	1
NOÁIN	2
OLLO	1
OLZA	1
PAMPLONA-IRUÑA	27
PUENTE LA REINA-GARES	3
SANGÜESA	1
TAFALLA	2
TUDELA	2
VALLE DE ERRO	1
VIANA	1
VILLAVA-ATARRABIA	2
CONCEJOS	
CONCEJO DE ALKOTZ	1
CONCEJO DE EUGI	1
CONCEJO DE FIGAROL	1
CONCEJO DE LEGASA	1
MANCOMUNIDADES	
MANCOMUNIDAD DE MONTEJURRA	1
MANCOMUNIDAD DE RESIDUOS SÓLIDOS	1
MANCOMUNIDAD DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS ZONA 10	1
MANCOMUNIDAD S.S. ANSOAIN, BERRIOPLANO, BERRIOZAR	1
TOTAL	79

ADMINISTRACIÓN AFECTADA EN LA QUEJA

	N° QUEJAS	PORCENTAJE
ESTATAL	32	30,04%
JUDICIAL	12	12,77%
ENTE PRIVADO	12	12,77%
OTROS	14	14,89%
SIN ESPECIFICAR	24	25,53%
TOTAL	94	100,00%

QUEJAS REFERIDAS A OTROS ORGANISMOS Y ENTIDADES
ADMINISTRACIÓN AFECTADA EN LA QUEJA

N° Quejas



AÑO 2003
PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS POR LOCALIDADES DE NAVARRA

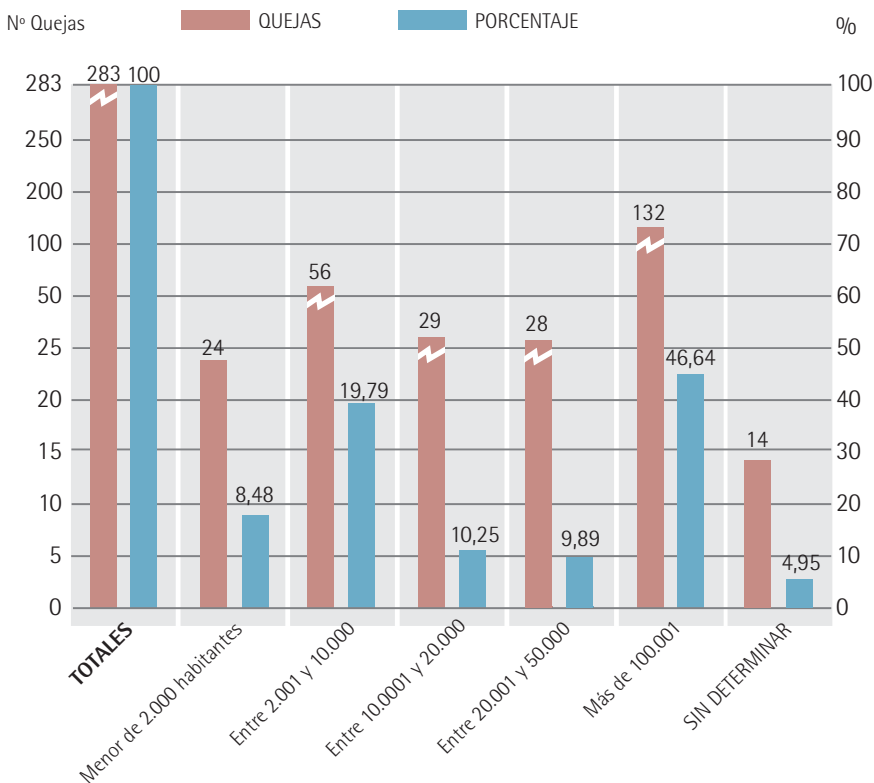
LOCALIDAD	QUEJAS	FIRMANTES	% QUEJAS
ABLITAS	1	1	0,35%
AIZOAIN	1	1	0,35%
ALDUNATE	1	1	0,35%
ALTSASU - ALSASUA	1	1	0,35%
AMÉSCOBA BAJA	1	1	0,35%
ANSOÁIN	8	8	2,83%
ARELLANO	1	1	0,35%
ARGUEDAS	1	1	0,35%
ARIZALA	1	1	0,35%
ARRAITZ	1	1	0,35%
ARRAYOZ	1	1	0,35%
ARRE	2	2	0,71%
ARZOZ	1	1	0,35%
AURIZBERRI - ESPINAL	1	1	0,35%
AZAGRA	2	6	0,71%
BARAÑAIN	6	6	2,12%
BARASOAIN	1	1	0,35%
BERA - VERA DE BIDASOA	1	1	0,35%
BERRIOPLANO	1	1	0,35%
BERRIOZAR	4	1	1,41%
BUÑUEL	1	1	0,35%
BURLADA	5	5	1,77%
CABANILLAS	1	1	0,35%
CADREITA	4	4	1,41%
CASCANTE	1	1	0,35%
CÁSEDA	1	1	0,35%
CASTEJÓN	3	3	1,06%
CINTRUÉNIGO	3	3	1,06%
CORELLA	6	6	2,12%
CORTES	1	1	0,35%
DONEZTEBE - SANTESTEBAN	1	1	0,35%
ERICE	1	1	0,35%
ESNOTZ	1	1	0,35%
ESTELLA	5	5	1,77%
ETXARRI ARANATZ	1	1	0,35%
FIGAROL	1	1	0,35%
FUNES	1	1	0,35%

LOCALIDAD	QUEJAS	FIRMANTES	% QUEJAS
HUARTE	1	1	0,35%
IBERO	1	1	0,35%
IRURITA	2	2	0,71%
IRURTZUN	1	1	0,35%
IZCO	1	1	0,35%
LEGASA	1	1	0,35%
LEOZ	1	1	0,35%
LESAKA	2	2	0,71%
LETE	1	1	0,35%
LEYUN	1	1	0,35%
LODOSA	1	1	0,35%
LOS ARCOS	2	2	0,71%
MENDAVIA	2	2	0,71%
MENDIGORRIA	1	1	0,35%
MURCHANTE	1	1	0,35%
MURUZABAL	1	1	0,35%
MUTILVA BAJA	1	1	0,35%
PAMPLONA	132	138	46,64%
PERALTA	2	2	0,71%
PUENTE LA REINA	1	1	0,35%
RIBAFORADA	3	4	1,06%
SALDISE	1	1	0,35%
SANGÜESA	1	1	0,35%
SARTAGUDA	1	1	0,35%
SUBIZA	1	1	0,35%
TAFALLA	4	4	1,41%
TUDELA	22	36	7,77%
VIANA	2	2	0,71%
VILLATUERTA	1	1	0,35%
VILLAVA	6	7	2,12%
ZARIQUIEGUI	2	2	0,71%
ZIZUR MAYOR	9	9	3,18%
TOTAL	283	306	100,00%

AÑO 2003
PROCEDENCIA QUEJAS NAVARRA SEGÚN HABITANTES

TIPO DE MUNICIPIO	Nº QUEJAS	PORCENTAJE
Menor de 2.000 habitantes	24	8,48%
Entre 2.002 y 10.000	56	19,79%
Entre 10.001 y 20.000	29	10,25%
Entre 20.001 y 50.000	28	9,89%
Más de 100.001 habitantes	132	46,64%
Sin determinar	14	4,95%
TOTALES	283	100,00%

PROCEDENCIA QUEJAS NAVARRA SEGÚN HABITANTES.
AÑO 2003



AÑO 2003
QUEJAS 2003. PROCEDENCIA DE OTRAS PROVINCIAS

POBLACIÓN	QUEJAS	FIRMATES	% QUEJAS
Vitoria	1	2	
Total Alava	1	2	6,67%
Lloret de Mar	1	1	
Total Gerona	1	1	6,67%
Irún	1	1	
Hemani	1	1	
San Sebastián	3	3	
Total Guipúzcoa	5	5	33,33%
Autol (La Rioja)	1	1	
Total La Rioja	1	1	6,67%
León	2	2	
Total León	2	2	13,33%
Madrid	3	3	
Total Madrid	3	3	20,00%
Valencia	1	1	
Total Valencia	1	1	6,67%
Zaragoza	1	1	
Total Zaragoza	1	1	6,67%
TOTAL NACIONAL	15	15	100,00%

AÑO 2003
QUEJAS 2003. PROCEDENCIA DE OTROS PAÍSES

NACIÓN	QUEJAS	FIRMANTES	% QUEJAS
Argentina	2	2	
Total Argentina	2	2	40,00%
Bélgica	1	1	
Total Bélgica	1	1	20,00%
Perú	1	1	
Total Perú	1	1	20,00%
Suiza	1	1	
Total Suiza	1	1	20,00%
TOTAL INTERNACIONAL	5	5	100,00%

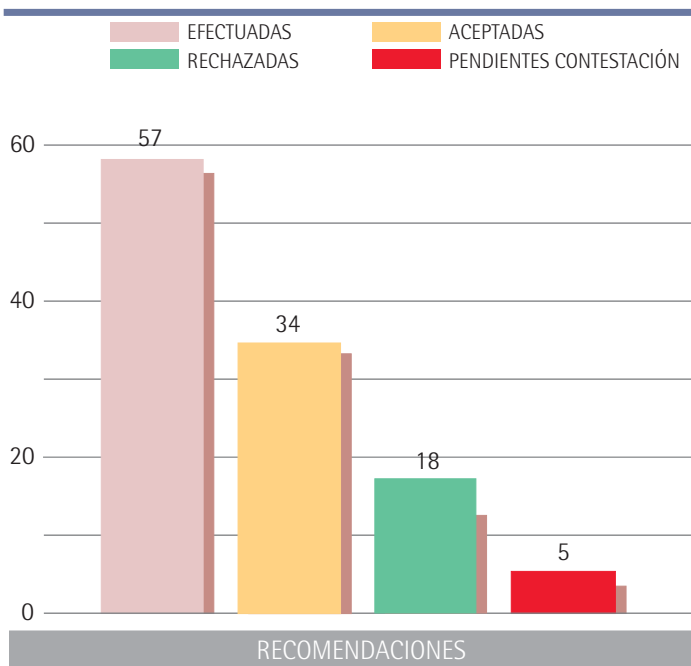
AÑO 2003									
Resoluciones Efectuadas									
Áreas de Actuación	R.D.L.	Recomendación	Sugerencia	Totales	Quejas Afectadas	En Trámite	Concluidas	Aceptadas	Inclusión Infor.
AGRICULTURA, INDUSTRIA	2	2	--	4	5	--	4	4	--
BIENESTAR SOCIAL	1	10	2	13	11	1	12	5	7
CULTURA, DEPORTE Y BILING.	1	7	--	8	6	1	7	5	2
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA	1	6	2	9	9	1	8	6	2
FUNCION PUBLICA	3	--	1	4	4	--	4	2	2
HACIENDA	1	5	1	7	7	--	7	6	1
INTERIOR	1	2	2	5	6	1	4	2	2
JUSTICIA	--	1	1	2	2	--	2	2	--
MEDIO AMBIENTE	4	2	--	6	6	2	4	4	--
OBRAS PUBLICAS Y SERVICIOS	2	4	1	7	6	--	7	7	--
SANIDAD	2	7	1	10	13	--	10	8	2
URBANISMO Y VIVIENDA	4	10	--	14	14	--	14	10	4
GESTIONES DIVERSAS	1	1	--	2	2	1	1	--	1
TOTALES	23	57	11	91	91	7	84	61	23

**CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA**

RECOMENDACIONES

Efectuadas	57
Aceptadas	34
Rechazadas	18
Pendientes de contestación	5

**CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA
(Recomendaciones)**

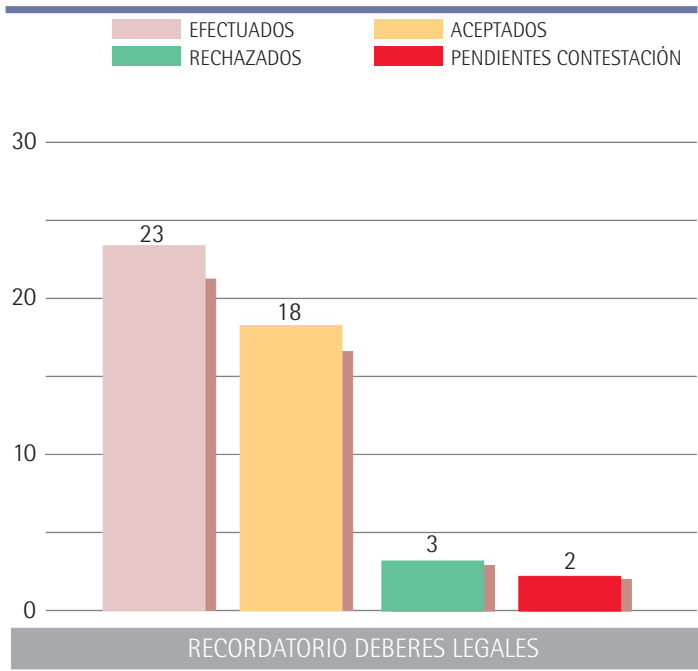


CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

RECORDATORIO DEBERES LEGALES

Efectuadas	23
Aceptadas	18
Rechazadas	3
Pendientes de contestación	2

CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA
(Recordatorio de Deberes Legales)



**CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA**

SUGERENCIAS

Efectuadas	11
Aceptadas	9
Rechazadas	2
Pendientes de contestación	--

**CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA
(Sugerencias)**

