

06 _ la relación directa
con los ciudadanos

2004

06 _ la relación directa
con los ciudadanos



2004

De nuevo, el denominado "Plan Local" aplicado por la Institución ha permitido desarrollar en no pocas ocasiones la relación directa con los ciudadanos, bien a través de sus representantes, principalmente en Ayuntamientos y Concejos, bien en encuentros personales y charlas.

Pero tal vez el ejercicio de esa comunicación directa alcanza su mayor sentido en la atención a los ciudadanos y ciudadanas que acuden a la Oficina de Atención Directa de la Institución en demanda de ayuda o para resolver consultas.

Durante el 2004, y en aplicación de las primeras decisiones emanadas del Plan de Calidad de la Defensora del Pueblo, la Oficina de Atención al Ciudadano ha sufrido modificaciones en cuanto a los sistemas de atención y responsabilidades personales entre quienes integran los equipos de atención. Fortalecida esta faceta del trabajo de la Defensora del Pueblo, sobre la que pueden conocerse en este Informe Anual 2004 diferentes tablas estadísticas a este respecto, el paso previsto, ya avanzado, es la construcción de un sistema de consulta personalizada con los ciudadanos que han solicitado en alguna ocasión nuestros servicios.

OFICINA DE INFORMACIÓN

DISTRIBUCIÓN MENSUAL ATENCIONES AÑO 2004

213

MES	ESCRITAS	PRESENCIALES	TELEFÓNICAS	INTERNET	TOTALES
Enero		9	6		15
Febrero		5	6		11
Marzo		10	23		33
Abril		12	16	2	30
Mayo		35	21	1	57
Junio		35	33	1	69
Julio		18	24		42
Agosto	1	19	23		43
Septiembre		28	30	2	60
Octubre		22	26		48
Noviembre		20	28	1	49
Diciembre	1	18	27		46
Total año 04	2	231	263	7	503

AÑO 2004: CONTROL DE LLAMADAS AL Nº 900 702 900

MES	LLAMADAS INTERPROVINCIALES	LLAMADAS INTRAPROVINCIALES	NÚMERO TOTAL DE LLAMADAS
	Número llamadas	Número llamadas	
Enero	41	27	68
Febrero	58	30	88
Marzo	65	46	111
Abril	70	26	96
Mayo	56	35	91
Junio	36	35	71
Julio	22	16	38
Agosto	48	21	69
Septiembre	72	44	116
Octubre	53	18	71
Noviembre	72	27	99
Diciembre	49	7	56
TOTAL	642	332	974

ENTREVISTAS PERSONALES CON LA DEFENSORA DEL PUEBLO

En paralelo, la Defensora del Pueblo ha mantenido un total de 72 entrevistas con personas que solicitaban conocer su opinión directa sobre los temas de su interés, vinculados a posibles quejas. Estos encuentros personales se han producido mayoritariamente (34) en la sede de la Institución en Pamplona y 15 en el Centro Cívico de La Rúa, en Tudela. Otras 23 entrevistas personales se desarrollaron con los asesores de la Defensora del Pueblo.