

05 _ estadística quejas

2004

05 _ estadística quejas



2004

VALORACIÓN ESTADÍSTICA

Si observamos en primer lugar la primera tabla o gráfico en la que se resume la gestión de las quejas durante el año 2004, se aprecia como dato significativo que el volumen de quejas gestionadas en dicho año ascienden a un total de 564, número que supera significativamente el de las gestionadas en el año que le sigue en número en este aspecto, que fue 2002, en el que el total de quejas gestionadas ascendió a 513.

El número de quejas, no obstante, presentadas a lo largo del año 2004 han sido un total de 416, cuando en el año 2003 fueron un total de 303, con lo que se mantiene la tónica de las presentadas a lo largo del año 2002 que se aproximaron a las 400, en concreto 397. Si a esto añadimos las quejas que, una vez finalizadas, vuelven a reabrirse como consecuencia de alguna actuación posterior que aconseja interesarse por el supuesto de que se trate, o de las que hemos finalizado en este año 2004 correspondientes al año 2003 que, a 31 de diciembre de dicho año, estaban todavía pendientes de finalizar (114), nos arroja la cifra total de 564 quejas gestionadas durante 2004 a que hacemos mención.

Como dato significativo puede reseñarse que, en estos cuatro primeros años de funcionamiento de la Institución, el número de quejas que se han presentado ascienden ya a la cifra de 1.434.

Además, debe destacarse que las quejas que cada año quedan pendientes de finalizar a 31 de diciembre se van reduciendo año a año. Así, de las 174 quejas que quedaron pendientes de finalizar en el año 2002, pasando por las 114 del año 2003, nos encontramos con que, en este año 2004, a 31 de diciembre, este número ha pasado a ser de 81, es decir, de nuevo se produce una significativa reducción con respecto al año inmediatamente anterior, con lo que ello representa de mejora en el tiempo de respuesta y finalización de los expedientes de queja a los ciudadanos que las formulan.

187

En cuanto a las quejas que se han presentado en el año 2004, si observamos las materias a las que van referidas, según la estructuración que venimos realizando de las mismas, se puede apreciar que el mayor número de quejas (58), que representa un 13,94% han sido las que tenían que ver con Interior, donde han vuelto a ser las más numerosas las relacionadas con los procedimientos sancionadores en materia de tráfico. Le siguen las que se han formulado en Urbanismo y Vivienda (52), lo que representa un 12,50%, que han vuelto a experimentar un incremento con respecto a años anteriores como consecuencia, entre otras, de las que se han formulado en relación a las dificultades para el acceso a la vivienda así como en lo referido a los procesos de adjudicación de viviendas de protección pública.

Después, el número de quejas más significativas las constituyen las referidas a Obras Públicas y Servicios con un total de 41, lo que representa un 9,86%, seguidas de las presentadas en materia de Bienestar Social con 40, es decir un 9,62%, y Sanidad con 38, que supone un 9,13% del total de quejas presentadas en el año 2004.

Esta tónica, si apreciamos el cuadro en el que se refleja la evolución de quejas por año/materia, salvo por lo que se refiere a la aparición entre las mismas de Obras Públicas y Servicios, se sigue manteniendo respecto a las restantes, ya que dichas materias, si bien con distinto orden, son las que vienen registrando el número más importante de quejas a lo largo de estos años.

Continuando con el análisis de las quejas presentadas en el año 2004, el mayor número de ella, un total de 169, que representan el 40,63%, se formularon contra actuaciones de los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra. De igual manera, un total de 135, lo que representa el 32,46% iban dirigidas contra actuaciones de Entidades Locales de Navarra, de las que 40 correspondían al Ayuntamiento de Pamplona. Por último, 112 de las quejas presentadas, es decir un 26,93%, lo eran en relación a actuaciones de otros organismos y entidades en los que se incluyen la Administración Estatal (50), Judicial (8), entes privados (29), otros (22) y sin determinar (3).

El Departamento contra el que en más ocasiones se han dirigido las quejas ha sido el de Salud con 37 ocasiones, lo que equivale al 21,89% de las quejas formuladas frente al Gobierno de Navarra, repitiéndose en este sentido idéntica tónica que en el año anterior, seguidos del de Bienestar Social, Deporte y Juventud, con 31 quejas, es decir el 18,34%, así como el de Educación con 25, o lo que es lo mismo el 14,79 de las referidas al Gobierno de Navarra.

En el ámbito de las entidades locales de Navarra, el Ayuntamiento de Pamplona, con 40 quejas, lo que representa el 29,64% de las formuladas contra dichas entidades, es el que, lógicamente, genera un mayor número de quejas.

No obstante el reflejo que realizamos de las quejas relacionadas con unas determinadas áreas u organismos, es importante realizar las lógicas matizaciones a la percepción que puede extraerse de que ello guarda relación con la existencia o no de negligencias, abusos, o actuaciones no respetuosas con la legalidad. Más allá del número de ocasiones en que se dirigen las quejas contra una determinada administración, lo realmente importante es el número de quejas en las se estima la razón del reclamante al considerar que una determinada administración había actuado incorrectamente. También la forma en que dicha administración se comporta ante las solicitudes de información que efectuamos o las resoluciones que le formulamos resulta, incluso, más importante en ocasiones que el número de quejas que puedan formularse contra la misma.

En cuanto a la procedencia de las quejas, las provenientes de Pamplona, representan el supuesto más frecuente, un total de 174, seguidas de las 21 que nos han sido dirigidas desde Barañáin. Como segundo año en el que se puede evaluar el grado de funcionamiento del mecanismo establecido en el Convenio-Marco de colaboración con la Federación Navarra de Municipios y Concejos, de remisión directa de quejas en impresos prefranqueados existentes en los Ayuntamientos adheridos al mismo, podemos destacar el dato de que, a través de esta fórmula, se nos han remitido 19 quejas.

En el cuadro que se incluye sobre tramos de población de Navarra, se puede comprobar como el de los municipios de población mayor de 100.000 habitantes, por referirse a Pamplona, constituye el origen más importante de las quejas, seguido de las que provienen de municipios entre 2.000 y 10.000 habitantes.

En lo que se refiere a la persona autora de las quejas, en 215 ocasiones las formularon hombres, representando un 51,68%, frente a las 160 ocasiones en que lo hicieron mujeres, que representa el 35,97%.

Como apartado final de este comentario sobre la estadística que se refleja a continuación en las diferentes tablas y gráficos que se acompañan, pasamos a valorar las

respuestas que hemos obtenido de la Administración a nuestras solicitudes de información así como a las distintas resoluciones formuladas.

Durante el año 2004 se han formulado un total de 70 resoluciones (recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias, según el caso), frente a las 91 que se efectuaron en el 2003, las 48 del 2002, o la 24 del año 2001.

Del total de 70 resoluciones formuladas, se encuentran pendientes de contestar 9 de ellas, y se han aceptado un total de 36, siendo rechazadas 25. Ello supone que nuestras resoluciones han sido aceptadas en un porcentaje aproximado del 60%, y que, pese a que puede elevarse si tenemos en cuenta las 9 resoluciones pendientes de obtener respuesta, se encuentra sensiblemente por debajo del alcanzado en años anteriores bastantes por encima del 70%.

Esta circunstancia debe ponderarse, no obstante, con el dato de que, si tenemos en cuenta las ocasiones en que, como consecuencia de la intervención de la Institución, la Administración acepta la pretensión del ciudadano o arbitra algún tipo de solución al problema planteado sin necesidad de que, desde la Institución se formule resolución alguna, el porcentaje de aceptación por parte de la Administración se elevaría hasta el 78% aproximadamente.

Esto último ha ocurrido en un total de 85 ocasiones que, unidas a las 36 resoluciones que han sido aceptadas, representan un total de 121 ocasiones en que la Administración ha aceptado la pretensión del autor de la queja, de un total de 155 quejas en las que, por nuestra parte, se ha considerado que el autor de la misma tenía razón en sus planteamientos.

189

A fin de situar en sus justos términos los datos y porcentajes antes citados, y retomando de nuevo la tabla o gráfico que contiene el resumen de gestión de quejas durante el año 2004, bien sean referidas a las de ese año o a las de años anteriores, debe de tenerse en cuenta que, del total de quejas tramitadas durante dicho año, que ascienden a 564, han sido admitidas a trámite 307, lo que supone el 54,43% de los casos, no siendo admitidas a trámite, con la debida explicación e información al ciudadano sobre las causas y posibilidades de actuación, en 205 casos, lo que representa el 36,35%, siendo remitidas al Defensor del Pueblo o Defensores autonómicos, en función del ámbito competencial sobre el que versaba la queja, en 52 ocasiones, es decir el 9,22% de los casos.

Interesa además destacar, por lo que se refiere a las 307 quejas admitidas a trámite, que, de ellas, como apuntábamos con anterioridad, en 155 ocasiones, o lo que es lo mismo en el 27,48% del total de quejas gestionadas, se ha estimado por parte de la Institución la razón del reclamante, desestimándose en 71 ocasiones, el 12,59% del total de los casos, una vez efectuado el correspondiente estudio de los datos aportados por el autor de la queja y la información recibida de la Administración con ocasión de la tramitación del expediente de queja por parte de la Institución. De esta forma, sumando los casos en que se desestima la razón del reclamante en las quejas admitidas a trámite y en las que no son admitidas a trámite, nos encontramos que se encuentran en esta situación un total de 276 quejas, suponiendo un porcentaje del 48,94% sobre el total de quejas gestionadas.

Lógicamente estas cifras deben de interpretarse teniendo en cuenta, además, las 81 quejas que se encuentran pendientes de cierre, que representan el 14,37% del total de las gestionadas en el año 2004 y que, una vez finalizadas, determinaran en cual de los supuestos mencionados deben de incluirse.

Para más detalle de los datos anteriormente comentados así como para conocer los motivos de la no estimación de la reclamación o de la no admisión a trámite de las quejas formuladas, reproducimos a continuación las tablas y gráficos explicativos de la actividad de la Institución en el año 2003 en materia de quejas,

AÑO 2004
RESUMEN DE GESTIÓN DE QUEJAS

	Año en curso	Años anteriores	TOTAL
ABIERTAS	416	148	564
Admitidas a trámite	198	109	307
Se estima razón del reclamante	77	78	155
Administración Acepta	52	69	121
Administración acepta pretensión	13	20	33
Administración acepta resolución	15	19	34
Acepta recordatorio sobre silencio	2	-	2
En vías de solución	22	30	52
Administración No acepta	17	8	25
No acepta resolución Artículo 34	17	8	25
Resolución Pendiente Respuesta	8	1	9
Resolución Pendiente Respuesta	8	1	9
Se desestima reclamación tras tramitación	46	25	71
No existe irregularidad	46	25	71
Pendientes de cierre	75	6	81
Pendientes de cierre a 31-12-2004	75	6	81
No Admitidas a trámite	177	28	205
Por Causas subjetivas	42	14	56
Anónima	2	-	2
Sin dirección/domicilio	2	-	2
No completa datos	24	10	34
Desiste	2	2	4
Duplicidad	2	-	2
No ratifica	8	2	10
Sin interés legítimo	2	-	2
Causas objetivas con asesoramiento al interesado	135	14	149
No existe irregularidad	68	8	76
Jurídico-Privada	12	-	12
Más de un año	2	-	2
Sin competencia	13	2	15
Sub-ludice	12	1	13
Sin pretensión	4	1	5
Sin recurrir a la Admon.	13	2	15
Finalizada, tema tratado	11	-	11
Remitidas a otros comisionados	41	11	52
Remitidas a otros Defensores	3	1	4
Remitidas al Defensor del Pueblo	38	10	48

**QUEJAS INICIADAS EN EL AÑO 2004
DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS**

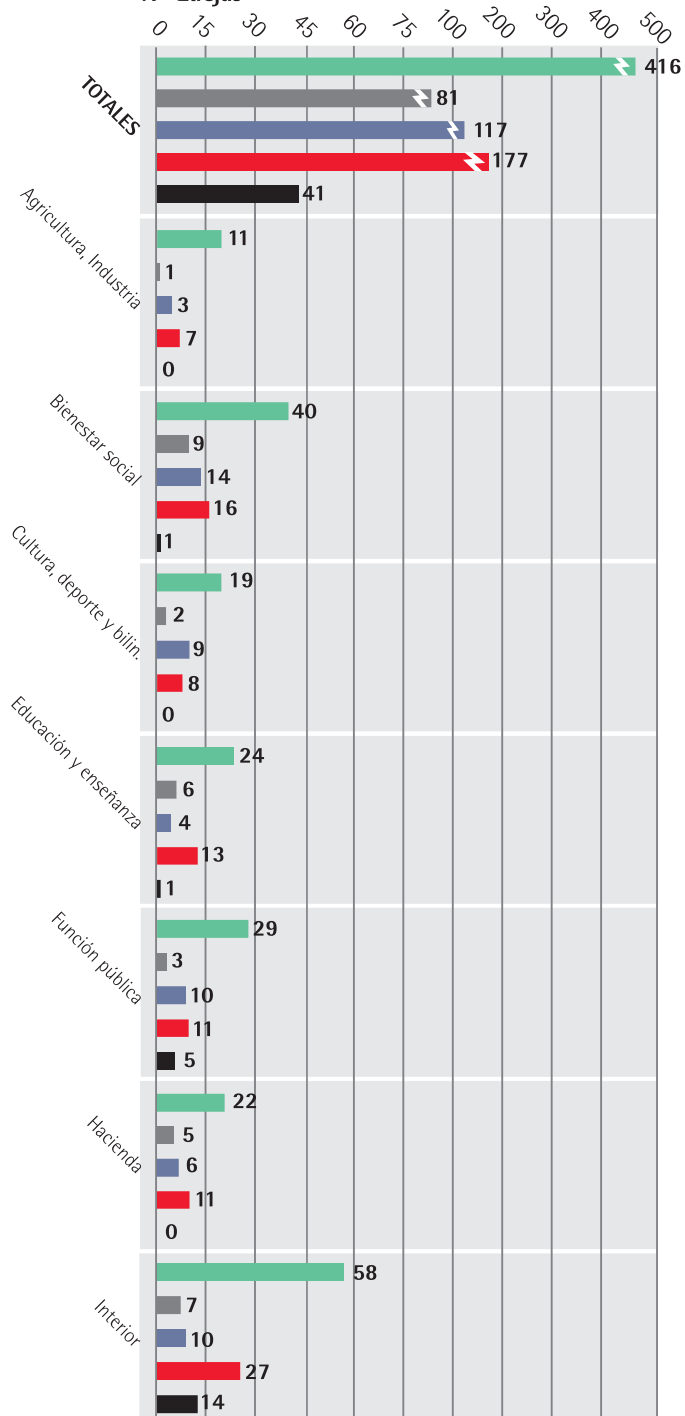
Áreas de actuación	Totales	En trámite	Concluidas	No admitidas	Remitidas
AGRICULTURA, INDUSTRIA	11	1	3	7	
BIENESTAR SOCIAL	40	9	14	16	1
CULTURA, DEPORTE Y BILIN	19	2	9	8	
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA	24	6	4	13	1
FUNCION PÚBLICA	29	3	10	11	5
HACIENDA	22	5	6	11	
INTERIOR	58	7	10	27	14
JUSTICIA	15		1	11	3
MEDIO AMBIENTE	21	12	7	2	
OBAS PUBLICAS Y SERVICIOS	41	9	17	10	5
SANIDAD	38	9	15	14	
TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	31		3	16	12
URBANISMO Y VIVIENDA	52	13	14	25	
GESTIONES DIVERSAS	15	5	4	6	
TOTALES	416	81	117	177	41

QUEJAS INICIADAS EN EL AÑO 2004 (I)

Distribución por materias



Nº Quejas



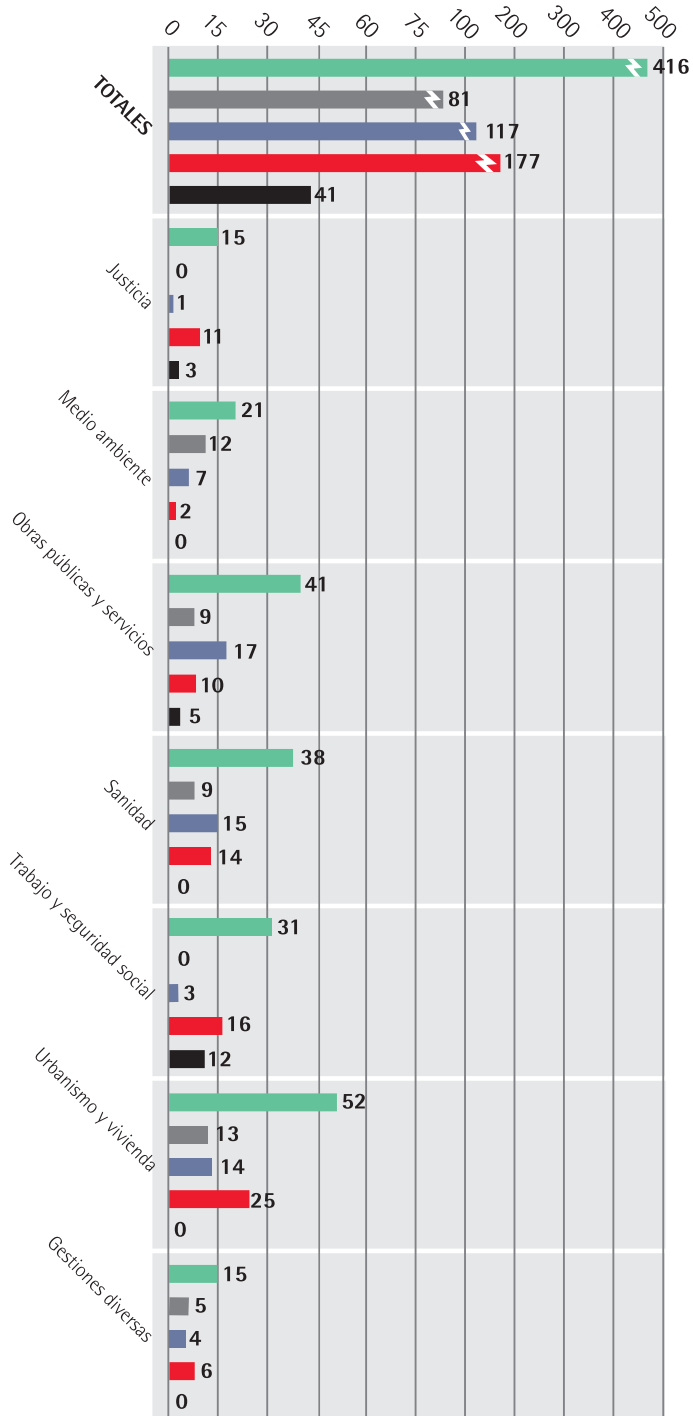
193

QUEJAS INICIADAS EN EL AÑO 2004 (II)

Distribución por materias



Nº Quejas



194

QUEJAS AÑOS ANTERIORES DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS

Áreas de actuación	Abiertas	Reabiertas	Totales	En trámite	Concluidas	No admitidas	Remitidas
AGRICULTURA, INDUSTRIA	5	--	5	--	5	--	--
BIENESTAR SOCIAL	15	--	15	3	10	2	--
CULTURA, DEPORTE Y BILING.	13	--	13	1	11	1	--
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA	13	--	13	--	12	1	--
FUNCION PUBLICA	8	6	14	--	3	5	6
HACIENDA	6	--	6	--	4	2	--
INTERIOR	10	--	10	--	4	5	1
JUSTICIA	2	2	4	--	2	--	2
MEDIO AMBIENTE	13	1	14	1	11	2	--
OBAS PUBLICAS Y SERVICIOS	10	--	10	--	6	4	--
SANIDAD	12	1	13	1	11	1	--
TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	5	--	5	--	2	1	2
URBANISMO Y VIVIENDA	22	--	22	--	19	3	--
GESTIONES DIVERSAS	4	--	4	--	3	1	--
TOTALES	138	10	148	6	103	28	11

195

QUEJAS AÑOS ANTERIORES DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS

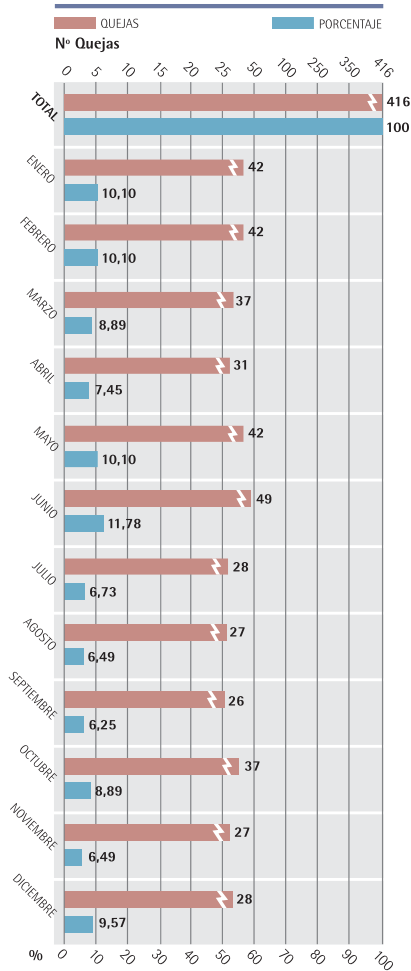
Materia	AÑO 2001		AÑO 2002		AÑO 2003		AÑO 2004	
	QUEJAS	%	QUEJAS	%	QUEJAS	%	QUEJAS	%
AGRICULTURA, INDUSTRIA	9	2,83%	15	3,78%	16	5,28%	11	2,64%
BIENESTAR SOCIAL	17	5,35%	36	9,07%	24	7,92%	40	9,62%
CULTURA, DEPORTE Y BILING.	12	3,77%	40	10,08%	15	4,95%	19	4,57%
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA	18	5,66%	28	7,05%	22	7,26%	24	5,77%
FUNCION PUBLICA	35	11,01%	29	7,30%	19	6,27%	29	6,97%
HACIENDA	15	4,72%	17	4,28%	16	5,28%	22	5,29%
INTERIOR	84	26,42%	48	12,09%	36	11,88%	58	13,94%
JUSTICIA	12	3,77%	29	7,30%	17	5,61%	15	3,61%
MEDIO AMBIENTE	9	2,83%	14	3,53%	11	3,63%	21	5,05%
OBAS PUBLICAS Y SERVICIOS	23	7,23%	25	6,30%	16	5,28%	41	9,86%
SANIDAD	15	4,72%	30	7,56%	29	9,57%	38	9,13%
TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	11	3,46%	33	8,31%	15	4,95%	31	7,45%
URBANISMO Y VIVIENDA	26	8,18%	39	9,82%	36	11,88%	52	12,50%
GESTIONES DIVERSAS	32	10,06%	14	3,53%	31	10,23%	15	3,61%
TOTAL QUEJAS	318	100%	397	100%	303	100%	416	100%

AÑO 2004
DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE QUEJAS

Meses	Quejas	Porcentaje
Enero	42	10,10%
Febrero	42	10,10%
Marzo	37	8,89%
Abril	31	7,45%
Mayo	42	10,10%
Junio	49	11,78%
Julio	28	6,73%
Agosto	27	6,49%
Septiembre	26	6,25%
Octubre	37	8,89%
Noviembre	27	6,49%
Diciembre	28	6,73%

TOTAL	416	100,00
--------------	------------	---------------

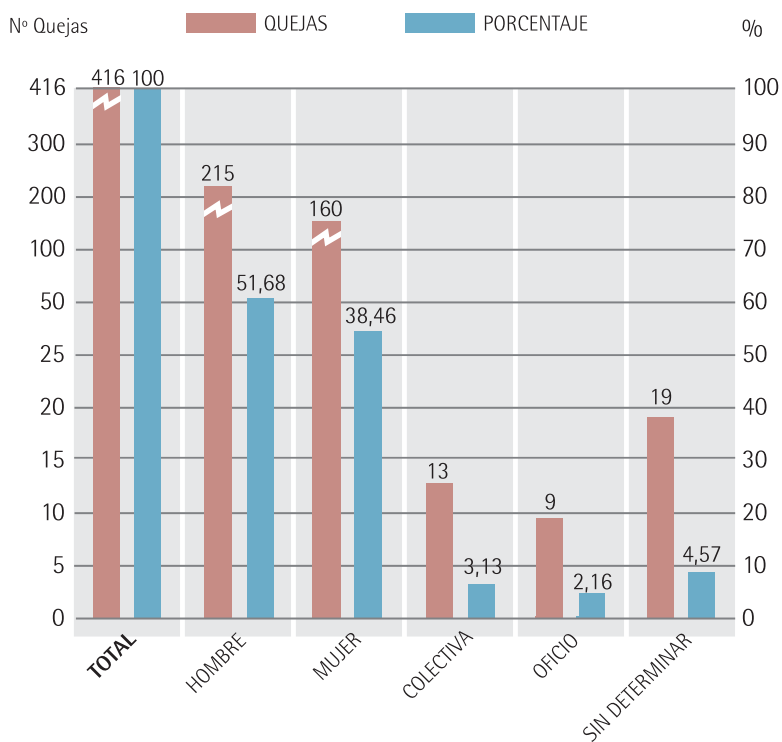
DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE QUEJAS.
AÑO 2004



AÑO 2004
DISTRIBUCIÓN QUEJAS SEGÚN AUTOR

Sujeto-Sexo	Quejas	Porcentaje
Hombre	215	51,68%
Mujer	160	38,46%
Colectiva	13	3,13%
Oficio	9	2,16%
Sin Determinar	19	4,57%
TOTAL	416	100,00%

DISTRIBUCIÓN SEGÚN AUTOR. AÑO 2004

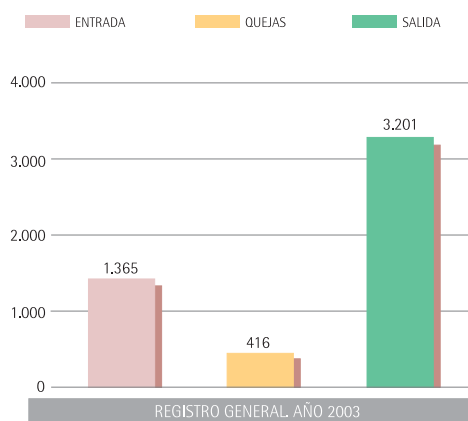


197

AÑO 2004
REGISTRO GENERAL

Registro	Documentos
ENTRADA	1.365
QUEJAS	416
SALIDA	3.201

REGISTRO GENERAL. Año 2004

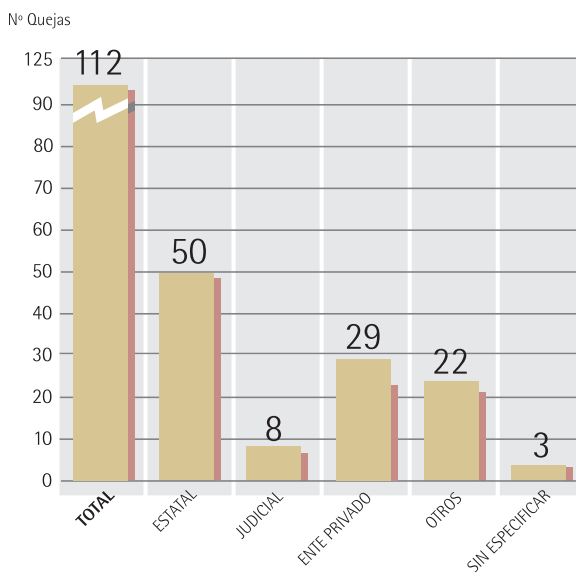


ADMINISTRACIÓN AFECTADA EN LA QUEJA

	Nº QUEJAS	PORCENTAJE
AUTONÓMICA	169	40,63%
LOCAL	135	32,45%
ESTATAL	50	12,02%
JUDICIAL	8	1,92%
ENTE PRIVADO	29	6,97%
OTROS	22	5,29%
SIN ESPECIFICAR	3	0,72%
TOTAL	416	100,00%

198

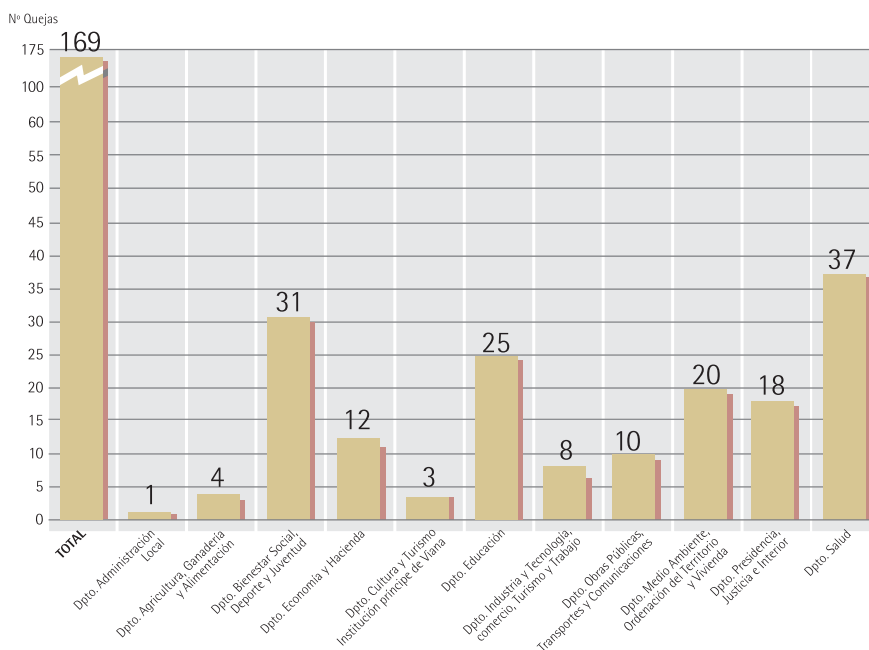
QUEJAS REFERIDAS A OTROS ORGANISMOS Y ENTIDADES ADMINISTRACIÓN AFECTADA EN LA QUEJA



QUEJAS REFERIDAS AL GOBIERNO DE NAVARRA, POR DEPARTAMENTOS

Dpto. Administración Local	1	0,59%
Dpto. Agricultura, Ganadería y Alimentación	4	2,37%
Dpto. Bienestar Social, Deporte y Juventud	31	18,34%
Dpto. Economía y Hacienda	12	7,10%
Dpto. Cultura y Turismo-Institución Príncipe de Viana	3	1,78%
Dpto. Educación	25	14,79%
Dpto. Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo	8	4,73%
Dpto. Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones	10	5,92%
Dpto. Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda	20	11,83%
Dpto. Presidencia, Justicia e Interior	18	10,65%
Dpto. Salud	37	21,89%
TOTAL	169	100,00%

QUEJAS REFERIDAS AL GOBIERNO DE NAVARRA POR DEPARTAMENTOS



199

QUEJAS REFERIDAS A ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA

AYUNTAMIENTOS	TOTALES
ABLITAS	1
ALSASUA-ALTASASU	1
ANSOAIN	1
ARANGUREN	3
ARANTZA-ARANAZ	1
ARELLANO	1
ARGUEDAS	1
AZAGRA	1
BARAÑAIN	4
BASABURUA	1
BAZTAN	1
BERA-VERA DE BIDASOA	1
BERRIOPLANO	1
BUÑUEL	1
BURLADA-BURLATA	5
CABANILLAS	1
CARCASTILLO	1
CASCANTE	1
CASTEJÓN	4
CINTRUÉNIGO	1
CIZUR MAYOR-ZIZUR NAGUSIA	3
CORELLA	1
CORTES	1
DONEZTEBE-SANTESTEBAN	1
EGÜES	1
ESTELLA	3
GALAR	1
GARINOAIN	2
GARRALDA	1
HIRIBERRI-VILLANUEVA DE AEZCOA	1
HUARTE	3
JUSLAPEÑA	1
LAKUNTZA-LACUNZA	1
LARRAGA	1
LEGARDA	1
LEITZA-LEIZA	1
LERGA	1
LERIN	1
LESAKA-LESACA	1
MURILLO DEL FRUTO	1
MURILLO EL CUENDE	1
NOÁIN	1
OLAZTI-OLAZAGUTÍA	2
OLITE	1
PAMPLONA	40
PERALTA	2
PUENTE LA REINA-GARES	1
ROMANZADO	2
SAN ADRIAN	2
SANGÜESA	1
TAFALLA	2
TUDELA	7
UNCITI	1
VILLAVA-ATARRABIA	1
ZUÑIGA	1

200

CONCEJOS

CONCEJO DE ALKOTZ	1
CONCEJO DE ARLEGUI	1
CONCEJO DE ARTOZQUI	1
CONCEJO DE NARCUE	1
CONCEJO DE SORAUREN	1

TOTAL CONCEJOS 5**MANCOMUNIDADES**

MANCOMUNIDAD COMARCA DE PAMPLONA	2
MANCOMUNIDAD DE AGUAS DEL MOCAYO	1
MANCOMUNIDAD DE MONTEJURRA	1
MANCOMUNIDAD S.S. ANSOAIN, BERRIOPLANO, BERRIOZAR	1
MANCOMUNIDAD S.S. FITERO	1

TOTAL MANCOMUNIDADES 6**TOTAL 135**

AÑO 2004
PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS POR LOCALIDADES DE NAVARRA

LOCALIDAD	QUEJAS	FIRMANTES	% QUEJAS
ABLITAS	2	2	0,51%
AIZOAIN	2	2	0,51%
ALKOTZ	1	1	0,25%
ALLOZ	1	1	0,25%
ANSOAIN	6	5	1,52%
AÑEZCAR	1	1	0,25%
ARANTZA	1	5	0,25%
ARGUEDAS	2	2	0,51%
ARLEGUI	1	1	0,25%
ARRE	1	1	0,25%
ARTAVIA	1	1	0,25%
ARTAZCOZ	1	37	0,25%
AZAGRA	1	1	0,25%
AZOS	1	1	0,25%
BADOSTAIN	1	1	0,25%
BARAÑAIN	21	21	5,32%
BERBINZANA	1	1	0,25%
BERIAIN	2	2	0,51%
BERRIOPLANO	1	1	0,25%
BERRIOZAR	1	1	0,25%
BETELU	1	1	0,25%
BIZKARRETA- GERENDIAIN	1	1	0,25%
BUÑUEL	4	5	1,01%
BURLADA	17	16	4,30%
CABANILLAS	2	2	0,51%
CAPARROSO	3	3	0,76%
CARCAR	1	1	0,25%
CASCANTE	3	2	0,76%
CASTEJÓN	5	3	1,27%
CINTRUÉNIGO	4	5	1,01%
CORELLA	2	1	0,51%
CORTES	1	1	0,25%
DONEZTEBE - SANTESTEBAN	1	1	0,25%
ECHAURI	2	2	0,51%
ELIZONDO	1	1	0,25%
ESTELLA	8	8	2,03%
ETXARRI ARANATZ	3	4	0,76%
FITERO	1	1	0,25%
FUSTIÑANA	1	1	0,25%
GARINOAIN	1	1	0,25%
GORRAIZ	3	4	0,76%
HUARTE-UHARTE	3	3	0,76%
IGANTZI-YANCI	1	1	0,25%
IGUZCUN	1	1	0,25%
IRURTZUN	1	1	0,25%
LAKUNTZA-LACUNZA	1	1	0,25%
LEGARDA	3	3	0,76%
LEITZA	3	3	0,76%
LERGA	1	1	0,25%
LERIN	1	1	0,25%
LIZARRAGA (ERGOIENA)	1	1	0,25%
MAÑERU	1	1	0,25%

MARCILLA	1	1	0,25%
MENDIGORRIA	1	1	0,25%
MURCHANTE	1	1	0,25%
MURILLO DEL FRUTO	1	1	0,25%
MURUZABAL	1	1	0,25%
MUTILVA ALTA	2	2	0,51%
MUTILVA BAJA	4	4	1,01%
NAGORE	1	1	0,25%
NARBATE	1	1	0,25%
NARCUE	1	1	0,25%
NOAIN	2	2	0,51%
OLAZTI-OLAZAGUTIA	2	2	0,51%
OLITE	5	10	1,27%
ORKOIEN-ORCOYEN	1	1	0,25%
ORORRIA	1	1	0,25%
ORREAGA-RONCESVALLES	1	1	0,25%
OTEIZA DE LA SOLANA	1	1	0,25%
PAMPLONA	174	164	44,05%
PERALTA	3	3	0,76%
PUENTE LA REINA	3	3	0,76%
RADA	1	1	0,25%
RIBAFORADA	3	3	0,76%
SALINAS DE PAMPLONA	1	2	0,25%
SAN ADRIAN	3	3	0,76%
SAN VICENTE	1	1	0,25%
SANGÜESA	1	0	0,25%
SARTAGUDA	1	1	0,25%
SUNBILLA	1	1	0,25%
TAFALLA	4	3	1,01%
TUDELA	16	21	4,05%
UCAR	1	1	0,25%
UDABE-BERAMENDI	1	1	0,25%
UJUE	1	1	0,25%
UNZU	1	1	0,25%
URROTZ	1	1	0,25%
UTERGA	1	1	0,25%
UZTEGI	1	1	0,25%
VIANA	1	1	0,25%
VILLAVA	5	5	1,27%
ZABALCETA	1	1	0,25%
ZABALZA	1	1	0,25%
ZIZUR MAYOR	9	9	2,28%
ZUÑIGA	1	1	0,25%
TOTAL PROVINCIAL	395	432	100,00%

AÑO 2004

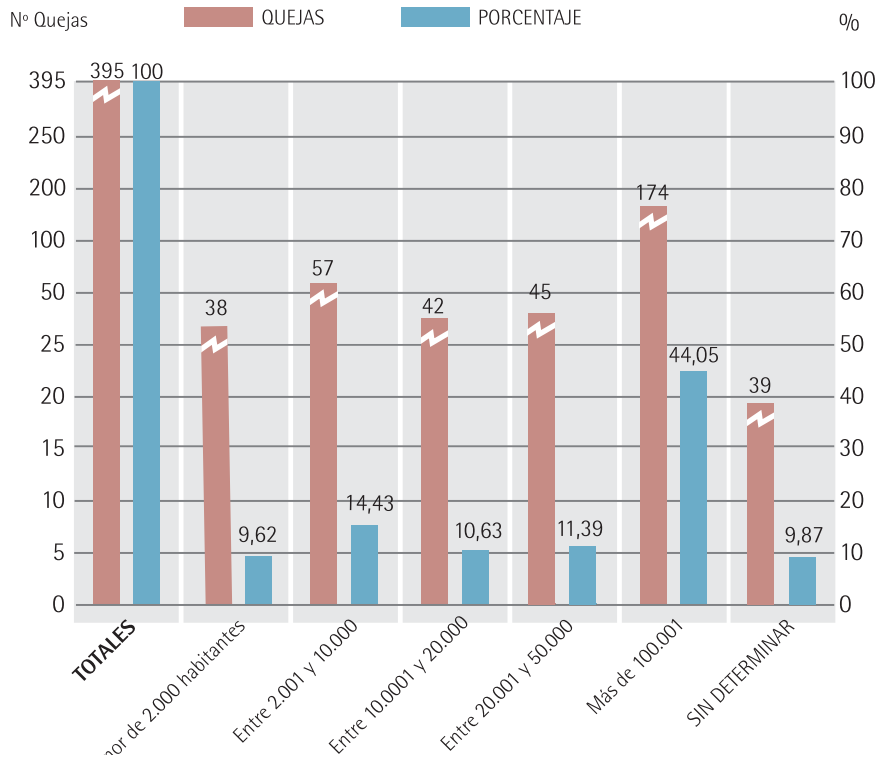
RESOLUCIONES EFECTUADAS Y ESTADO TRAMITACIÓN

Áreas de Actuación	Abiertas	Recomendación	Sugerencia	Totales	Quejas Afectadas En Trámite	Concluidas	Aceptadas	Inclusión Infor.	
AGRICULTURA, INDUSTRIA	1	1	2	2	2	2	2	2	
BIENESTAR SOCIAL		5	2	7	7	7	3	4	
CULTURA, DEPORTE Y BILING.		8	1	9	9	9	7	2	
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA		4	1	5	5	1	4	3	
FUNCION PUBLICA	1	2	3	3	3	3	1	2	
HACIENDA		4	4	4	4	1	3	2	
INTERIOR		1	1	2	2	2	1	1	
JUSTICIA		2	2	2	2	2	2	2	
MEDIO AMBIENTE	7	1	8	8	8	3	5	5	
OBAS PUBLICAS Y SERVICIOS	2	3	2	7	7	3	4	1	
SANIDAD	1	11	12	12	12	12	6	6	
URBANISMO Y VIVIENDA	2	6	8	8	8	1	7	2	
GESTIONES DIVERSAS		1	1	1	1	1	1	1	
TOTALES	14	49	7	70	70	9	61	36	25

AÑO 2004
PROCEDENCIA QUEJAS NAVARRA SEGÚN HABITANTES

TIPO DE MUNICIPIO	Nº QUEJAS	PORCENTAJE
Menor de 2.000 habitantes	24	8,48%
Menor de 2.000 habitantes	38	9,62%
Entre 2.001 y 10.000	57	14,43%
Entre 10.001 y 20.000	42	10,63%
Entre 20.001 y 50.000	45	11,39%
Más de 100.001 habitantes	174	44,05%
Sin determinar	39	9,87%
TOTALES	395	100,00%

PROCEDENCIA QUEJAS NAVARRA SEGÚN HABITANTES.
AÑO 2004



205

AÑO 2004
QUEJAS 2004. PROCEDENCIA DE OTRAS PROVINCIAS

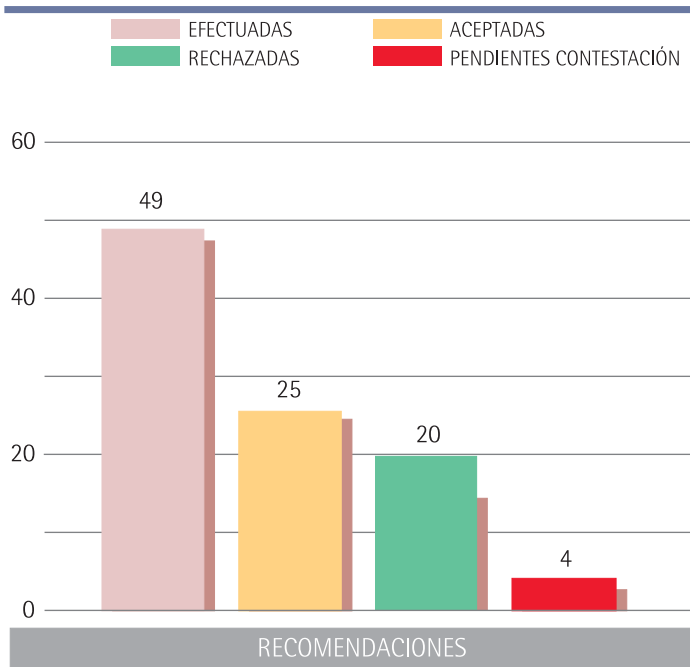
POBLACIÓN	QUEJAS	FIRMANTES	% QUEJAS
Barcelona	1	1	
Sant Pere de Ribes	1	1	
Total Barcelona	2	2	9,52%
Pasajes de San Pedro	1	1	
San Sebastián/Donostia	7	6	
Total Guipúzcoa	8	7	38,10%
Logroño	3	3	
Total La Rioja	3	3	14,29%
Madrid	2	1	
Total Madrid	2	1	9,52%
Sevilla	1	1	
Total Sevilla	1	1	4,76%
Turis	1	1	
Picassent	1	1	
Total Valencia	2	2	9,52%
Valladolid	2	2	
Total Valladolid	2	2	9,52%
Santa Cruz del Moncayo	1	1	
Total Zaragoza	1	1	4,76%
TOTAL NACIONAL	21	19	100,00%

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

RECOMENDACIONES

Efectuadas:	49
Aceptadas:	25
Rechazadas:	20
Pendientes contestación:	4

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



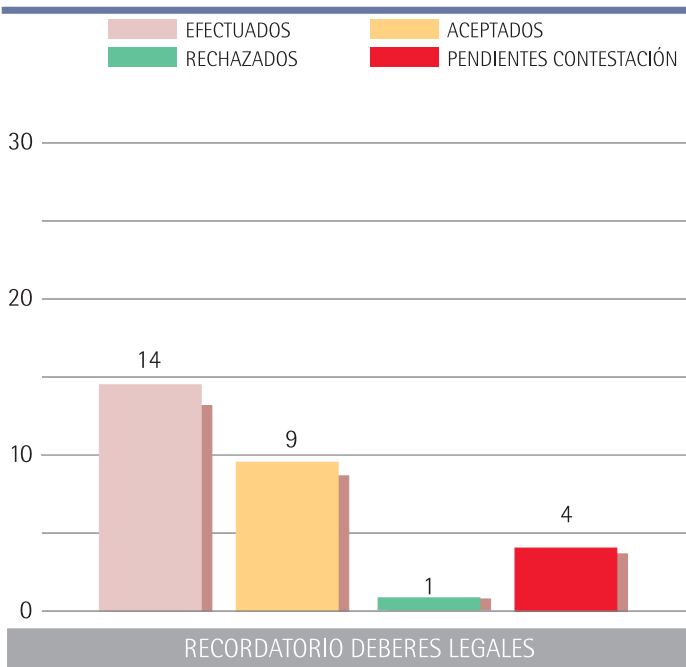
207

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

RECORDATORIO DEBERES LEGALES

Efectuados:	14
Aceptadas:	9
Rechazadas:	1
Pendientes contestación:	4

**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:	7
Aceptadas:	2
Rechazadas:	4
Pendientes contestación:	1

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

