

01 _ presentación

2005

01 _ presentación



2005



Mª Jesús Aranda Lasheras
Defensora del Pueblo de Navarra

La institución de la Defensora del Pueblo desarrolla su función de defensa de los derechos ciudadanos mediante la atención directa a las quejas y la realización de informes especiales, iniciativas de impulso de los derechos ciudadanos, para informar y sensibilizar a la opinión pública, y actividades de mediación, que para ser verdaderamente eficaces exigen discreción.

La defensa del menor ha sido una de nuestras principales ocupaciones durante el año 2005 constituyendo el mejor ejemplo de esta concepción transversal y proactiva de la defensa de los derechos ciudadanos que caracteriza a nuestra Institución. La atención prioritaria a las quejas que hacen referencia a los menores, el seguimiento del informe especial de la educación infantil de 0 a 3 años, el inicio de un nuevo informe especial para "evaluar las actuaciones de la administración en materia de protección de la infancia", las actuaciones de mediación con motivo de la tramitación de la "Ley Foral 15/2005 de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia" o las actividades de impulso en educación en valores, protección del menor en Internet y sobre todo la iniciativa de coordinación social para promover la implicación de toda la sociedad en la educación en la convivencia, dan buena muestra de ello.

Tal como refleja el Informe Anual hemos acometido actividades de defensa e impulso de los derechos de otros colectivos vulnerables con esta misma concepción. La Presentación al Parlamento de los informes especiales sobre "La dependencia de las personas mayores" y sobre "Los Derechos Humanos y la Prostitución, el seguimiento del informe especial de Salud Mental, el inicio de un nuevo informe especial sobre "Accesibilidad y barreras arquitectónicas", o la organización y participación en foros y talleres sobre Pobreza y Exclusión Social son algunos ejemplos al respecto.

El número de nuevas quejas abiertas en el 2005 ha sido prácticamente idéntico al del 2004, que fue un año atípico ya que en él se experimentó un incremento cercano al 40 % con relación al año precedente.

Por materias, las quejas relativas a Sanidad han pasado a ocupar el primer puesto seguidas por Urbanismo y Vivienda y por Educación. Ha sido precisamente el área de Educación (80%) la que se ha experimentado el mayor incremento porcentual de quejas con respecto al año anterior, seguido por Medio Ambiente (57%), y por Justicia y Sanidad con incrementos en torno al 40%.

En el año 2005 el Plan de Calidad nos ha permitido elaborar y poner en marcha un Plan de Mejora de la Atención al Ciudadano y reducir en más de un treinta por ciento los Tiempos Medios de Tramitación de las quejas. Evaluar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios que prestamos nos ha permitido conocer cómo un 75,6% de las personas que nos han tramitado una queja, recomendarían a otras personas acudir a la institución de la Defensora del Pueblo de Navarra.

Defender los derechos requiere asimismo promover que las Administraciones Públicas desarrollen mecanismos y sistemas generales de transparencia y buena conducta administrativa para lograr la mejora continua de los sistemas de garantía y evaluación de sus obligaciones para con sus ciudadanos. Como se recordará esta Institución elaboró la Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral y lanzó el reto a las Administraciones Públicas de Navarra para que desarrollaran sus propias Cartas de Derechos y se comprometieran a elaborar Cartas de Servicios específicas con compromisos concretos de calidad para los distintos servicios sectoriales que prestan. Hoy podemos mostrar nuestra satisfacción porque en Navarra en el último año han visto la luz diversas e importantes iniciativas al respecto.

Siguiendo con esta línea de impulso de la transparencia y garantía de los derechos ciudadanos hemos puesto en marcha también un nuevo Plan Local de Derechos Ciudadanos para promover que los Ayuntamientos se incorporen a esta estrategia de mejora continua y a dicho fin hemos suscrito convenios de colaboración con los Ayuntamientos de Tudela, Estella, Burlada y Zizur Mayor. En virtud de dicho acuerdos hemos acometido la realización de un informe de evaluación inicial sobre la percepción de los ciudadanos, de cada uno de dichos municipios, sobre el grado en que su Ayuntamiento respeta los principios y valores recogidos en los códigos de buena conducta y sobre el grado de satisfacción con los servicios municipales.

También con el objetivo de garantizar de manera más efectiva los derechos sociales, y en coordinación con otros Defensores Autonómicos, presentamos ante el Parlamento de Navarra un importante informe propuesta en el que recomendábamos aprovechar la eventual modificación de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, para hacer referencia expresa en nuestra Ley Fundamental a los derechos y libertades que las instituciones forales se comprometen a garantizar a los ciudadanos y ciudadanas navarros. En concreto proponíamos incorporar un nuevo Título de "Derechos, libertades y deberes de los ciudadanos y ciudadanas de Navarra" y aportamos incluso un posible borrador de texto articulado.

En esta breve reseña relativa al año 2005 debemos hacer mención igualmente a dos decisiones del Parlamento Foral que tendrán una extraordinaria

importancia para el devenir de la Institución y que afectan por una parte al propio sistema de elección del Defensor del Pueblo y por otra al Reglamento de Organización y Funcionamiento de nuestra Institución.

Por último no quisiera dejar de hacer referencia en estas líneas a mi agradecimiento a todo el personal de la oficina, sin cuya colaboración no hubiera sido posible acometer todas estas iniciativas. Gracias de corazón.

M^a Jesús Aranda Lasheras
Defensora del Pueblo de Navarra

