

06 \_ valoración estadística

**2005**

06 \_ valoración estadística



**2005**

## 6.1. ESTADÍSTICA DE QUEJAS AÑO 2005

Si observamos en primer lugar la primera tabla en la que se resume la gestión de las quejas durante el año 2005, se aprecia como dato significativo que el número de quejas con respecto al año anterior se mantiene al ser prácticamente igual, 415 frente a las 416 del año 2004. De la misma forma, si añadimos las quejas que, una vez finalizadas, vuelven a reabrirse (12) 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 2005 correspondientes al año 2004 que, a 31 de diciembre de dicho año, estaban todavía pendientes de finalizar (81), nos arroja la cifra total de 508 quejas gestionadas durante 2005, número sensiblemente inferior al de 2004 que fue de 564.

Esto último ha sido consecuencia fundamentalmente de la reducción del número de quejas (81) que quedaron pendientes de resolver a 31 de diciembre de 2004 que, no obstante en años anteriores fueron más numerosas y que, al finalizar el año 2005 han vuelto a situarse en parámetros bastante similares a los de años inmediatamente anteriores, en concreto esta cifra alcanza las 133 quejas pendientes de resolver o de cierre a 31 de diciembre de 2005.

Como dato significativo puede reseñarse que, en estos cinco años de funcionamiento de la Institución, el número de quejas que se han presentado ascienden ya a la cifra de 1.849.

En cuanto a las quejas presentadas en el año 2005, si observamos las áreas a las que van referidas, según la estructuración que venimos realizando de las mismas, se puede apreciar que el mayor número de quejas (53), que representa un 12,77% han sido las que tienen que ver con Sanidad. Le siguen las que se han formulado en Urbanismo y Vivienda (52), lo que representa un 12,53%, que tras el incremento producido en el año 2004 se ha mantenido en igual número que dicho año como consecuencia, entre otras, de las que se han formulado en relación a temas de vivienda.

Después, el número de quejas más significativas las constituyen las referidas a Educación con un total de 44, lo que representa un 10,60%, seguidas de las presentadas en materia de Trabajo y Seguridad Social con 36, es decir un 8,67%, Medio Ambiente con 33, que supone un 7,95% del total de quejas presentadas en el año 2004 y finalmente Interior y Bienestar Social con 31 (7,47%) y 30 (7,23%) respectivamente.

Esta tónica, si apreciamos el cuadro en el que se refleja la evolución de quejas por año/área, salvo por lo que se refiere a la aparición entre las mismas de Trabajo y Seguridad Social y de Medio Ambiente, se sigue manteniendo respecto a las restantes, ya que dichas áreas, 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 2005, el mayor número de ellas, un total de 182, que representan el 43,86%, se formularon contra actuaciones de la Administración Autonómica, de ellas 181 frente a los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra. De igual manera, un total

de 112, lo que representa el 26,99% iban dirigidas contra actuaciones de Entidades Locales de Navarra, de las que 38 correspondían al Ayuntamiento de Pamplona. Por último, 121 de las quejas presentadas, es decir un 29,15%, lo eran en relación a actuaciones de otros organismos y entidades en los que se incluyen la Administración Estatal (64), Judicial (10), entes privados (14), otros (14) y sin determinar (19).

El Departamento contra el que en más ocasiones se han dirigido las quejas ha vuelto a ser el de Salud, tal y como ocurrió en 2004, si bien este año con 12 quejas más, que elevan las mismas a 49, lo que equivale al 26,92% de las quejas formuladas frente al Gobierno de Navarra, seguido del Departamento de Educación, con 45 quejas, es decir el 24,73%, así como el Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda con 29, o lo que es lo mismo el 15,93% de las referidas al Gobierno de Navarra.

En el ámbito de las entidades locales de Navarra, el Ayuntamiento de Pamplona, con 38 quejas, lo que representa el 33,93% 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 insistir en las lógicas matizaciones a la percepción que puede extraerse de que su número y reiteración guardan relación con la existencia o no de negligencias, abusos, o actuaciones no respetuosas con la legalidad. Más allá de las distintas 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 esa administración o entidad había actuado incorrectamente. También la forma en que la mismas se comporta ante las solicitudes de información que efectuamos o la 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 de forma permanente el supuesto más frecuente, un total de 189, seguidas de las 32 que nos han sido dirigidas desde Tudela. Como indicador del grado de aceptación y funcionamiento del sistema 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, número que coincide con el del año anterior.

En el cuadro que se incluye sobre tramos de población de Navarra, se puede comprobar como el tramo 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 los municipios situados entre los 2.000 y 10.000 habitantes, tónica ésta que se sigue repitiendo en los dos últimos años.

En lo que se refiere a la persona autora de las quejas, por primera vez han sido más numerosas las formuladas por mujeres, en 183 ocasiones que representa

un 44,10%, frente a las que lo hicieron hombres, en 180 ocasiones que representa un 43,37%. Las quejas colectivas, es decir formuladas por un conjunto de personas, fueron un total de 44, es decir el 10,60%.

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 las distintas resoluciones formuladas.

Durante el año 2005 se han formulado un total de 65 resoluciones (recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias, según el caso), frente a las 70 del año 2004, las 91 que se efectuaron en el 2003, las 48 del 2002, o las 24 del año 2001.

Del total de 65 resoluciones formuladas, se encuentran pendientes de contestar 19 de ellas, y se han aceptado un total de 29, siendo rechazadas 17. Ello supone que nuestras resoluciones han sido aceptadas en un porcentaje aproximado del 64%, y que, pese a que puede elevarse si tenemos en cuenta las 19 que se encuentran pendientes de obtener respuesta, y se encuentra algo por encima al porcentaje del año 2004, que fue del 60%, es sensiblemente inferior al alcanzado en los años anteriores bastante 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 87% de los casos aproximadamente.

Esto último ha ocurrido en un total de 83 ocasiones que, junto a las 29 resoluciones que han sido aceptadas, representan un total de 112 casos en que la Administración ha aceptado la pretensión del autor de la queja, de un total de 148 quejas en las que, por nuestra parte, se ha considerado que éste tenía razón en sus planteamientos.

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 2005, 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 508, han sido admitidas a trámite 332, lo que supone el 65,35% de los casos, no siendo admitidas a trámite, con la debida explicación e información al ciudadano sobre las causas y posibilidades de actuación, en 130 casos, lo que representa el 25,59%, siendo remitidas al Defensor del Pueblo o Defensores autonómicos, en función del ámbito competencial sobre el que versaba la queja, en 46 ocasiones, es decir el 9,05% de los casos.

Interesa además destacar, por lo que se refiere a las 332 quejas admitidas a trámite, que, de ellas, como apuntábamos con anterioridad, en 148 ocasiones,

o lo que es lo mismo en el 29,13% del total de las 508 quejas gestionadas en el año 2005, se ha estimado por parte de la Institución la razón del reclamante, desestimándose en 51 ocasiones, el 10,03% 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 51 casos en que se desestima la razón del reclamante en las quejas admitidas a trámite y en las 130 que no son admitidas a trámite, nos encontramos que se encuentran en esta situación un total de 181 quejas, suponiendo un porcentaje del 35,62% sobre el total de quejas gestionadas.

Lógicamente estas cifras deben de interpretarse teniendo en cuenta, además, las 133 quejas que se encuentran pendientes de cierre, que representan el 26,18% 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 2005 en materia de quejas.

**AÑO 2005**  
**RESUMEN DE GESTIÓN DE QUEJAS**

	Año en curso	Años anteriores	TOTAL
<b>ABIERTAS</b>	<b>415</b>	<b>93</b>	<b>508</b>
<b>Admitidas a trámite</b>	<b>256</b>	<b>76</b>	<b>332</b>
<b>Se estima razón del reclamante</b>	<b>90</b>	<b>58</b>	<b>148</b>
<b>Administración Acepta</b>	<b>64</b>	<b>48</b>	<b>112</b>
Administración acepta pretensión	17	14	31
Administración acepta resolución	17	11	28
Acepta recordatorio sobre silencio	1	0	1
En vías de solución	29	23	52
<b>Administración No acepta</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>17</b>
No acepta resolución Artículo 34	9	8	17
<b>Resolución Pendiente Respuesta</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>19</b>
Resolución Pendiente Respuesta	17	2	19
<b>Se desestima reclamación tras tramitación</b>	<b>36</b>	<b>15</b>	<b>51</b>
No existe irregularidad	34	15	49
Jurídico-Privada	1	0	1
Sub-ludice	1	0	1
<b>Pendientes de cierre</b>	<b>130</b>	<b>3</b>	<b>133</b>
Pendientes de cierre a 31-12-2005	130	3	133
<b>No Admitidas a trámite</b>	<b>116</b>	<b>14</b>	<b>130</b>
<b>Por Causas subjetivas</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>20</b>
Anónima	1	0	1
No completa datos	2	5	7
Desiste	7	0	7
No ratifica	3	0	3
Sin interés legítimo	1	0	1
<b>Causas objetivas con asesoramiento al interesado</b>	<b>101</b>	<b>9</b>	<b>110</b>
No existe irregularidad	41	2	43
Jurídico-Privada	11	1	12
Sin competencia	8	3	11
Sub-ludice	10	0	10
Sin pretensión	4	1	5
Sin recurrir a la Admon.	13	0	13
Finalizada, tema tratado	14	2	16
	43	3	46
<b>Remitidas a otros comisionados</b>	<b>43</b>	<b>3</b>	<b>46</b>
Remitidas a otros Defensores	1	0	1
Remitidas al Defensor del Pueblo	42	3	45

	TOTALES
<b>A. AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO</b>	<b>12</b>
Agricultura	8
Comercio	3
Industria	1
<b>B. BIENESTAR SOCIAL</b>	<b>30</b>
Tercera Edad	14
Menores y adolescentes	5
Discapacidades	7
Otros	4
<b>C. CULTURA, DEPORT, JUVENTUD Y BILINGÜISMO</b>	<b>11</b>
Cultura	1
Deporte	1
Bilingüismo	9
<b>E. EDUCACIÓN</b>	<b>44</b>
<b>F. FUNCION PUBLICA</b>	<b>26</b>
<b>H. HACIENDA</b>	<b>19</b>
<b>I. TRÁFICO E INTERIOR</b>	<b>31</b>
Interior	11
Tráfico	20
<b>J. JUSTICIA</b>	<b>21</b>
<b>M. MEDIO AMBIENTE</b>	<b>33</b>
<b>O. OBRAS PUBLICAS Y SERVICIOS</b>	<b>25</b>
Obras Públicas	6
Servicios Públicos	19
<b>S. SANIDAD</b>	<b>53</b>
<b>T. TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y EXTRANJERÍA</b>	<b>37</b>
Trabajo	7
Seguridad Social	15
Extranjería	15
<b>U. URBANISMO Y VIVIENDA</b>	<b>52</b>
Urbanismo	27
Vivienda	25
<b>V. VARIOS</b>	<b>18</b>
<b>D. IMPULSO DE DERECHOS</b>	<b>3</b>
<b>SUMA TOTAL</b>	<b>415</b>

QUEJAS INICIADAS EN EL AÑO 2005  
DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS

Áreas de actuación	Totales	Oficio	I. de Parte	En trámite	Concluidas	No admitidas	Remitidas a otros Defensores
AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO	12	0	12	6	5	1	0
BIENESTAR SOCIAL	28	2	30	10	10	9	1
CULTURA, DEPORTE, JUVENTUD Y BILINGÜISMO	11	0	11	4	4	3	0
EDUCACIÓN	43	1	44	15	22	6	1
FUNCION PÚBLICA	27	0	27	7	7	9	4
HACIENDA	19	0	19	4	4	9	2
INTERIOR Y TRÁFICO	31	0	31	9	8	6	8
JUSTICIA	21	0	21	1	3	10	7
MEDIO AMBIENTE	33	0	33	24	5	4	0
OBAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	25	0	25	6	11	3	5
SANIDAD	53	0	53	22	16	15	0
TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y EXTRANJERÍA	36	0	36	1	6	15	14
URBANISMO Y VIVIENDA	50	2	52	17	21	13	1
VARIOS	17	1	18	4	2	12	0
IMPULSO DE DERECHOS	3	0	3	0	2	1	0
<b>TOTALES</b>	<b>409</b>	<b>6</b>	<b>415</b>	<b>130</b>	<b>126</b>	<b>116</b>	<b>43</b>

**QUEJAS AÑOS ANTERIORES  
DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS**

Áreas de actuación	Abiertas	Reabiertas	Totales	En trámite	Concluidas	No admitidas	Remitidas a otros Defensores
AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO	1	0	1	0	1	0	0
BIENESTAR SOCIAL	6	1	7	0	5	2	0
CULTURA, DEPORTE, JUVENTUD Y BILINGÜISMO	3	1	4	0	4	0	0
EDUCACIÓN	5	0	5	0	5	0	0
FUNCION PÚBLICA	3	2	5	1	3	1	0
HACIENDA	5	0	5	0	5	0	0
INTERIOR Y TRÁFICO	7	0	7	0	1	4	2
MEDIO AMBIENTE	13	5	18	1	16	1	0
OBAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	9	2	11	0	9	1	1
SANIDAD	10	0	10	0	10	0	0
URBANISMO Y VIVIENDA	13	1	14	1	10	3	0
VARIOS	6	0	6	0	4	2	0
<b>TOTALES</b>	<b>81</b>	<b>12</b>	<b>93</b>	<b>3</b>	<b>73</b>	<b>14</b>	<b>3</b>

**AÑO 2005**  
**DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE QUEJAS**

Meses	Quejas	Porcentaje
Enero	26	6,27%
Febrero	30	7,23%
Marzo	30	7,23%
Abril	52	12,53%
Mayo	32	7,71%
Junio	38	9,16%
Julio	19	4,58%
Agosto	20	4,82%
Septiembre	40	9,64%
Octubre	37	8,92%
Noviembre	58	13,98%
Diciembre	33	7,95%

<b>TOTAL</b>	<b>415</b>	<b>100,00</b>
--------------	------------	---------------

**269**

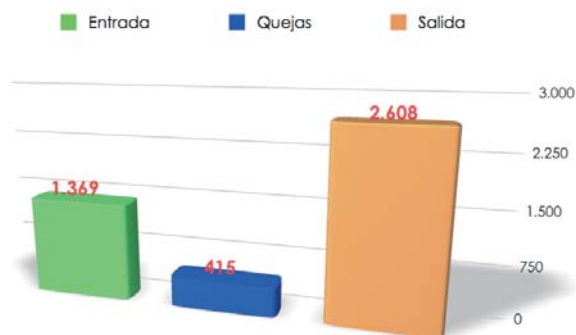
**AÑO 2005**  
**DISTRIBUCIÓN QUEJAS SEGÚN AUTOR**

Sujeto-Sexo	Quejas	Porcentaje
Hombre	180	43,37%
Mujer	182	43,86%
Colectiva	45	10,84%
Oficio	4	0,96%
Sin Determinar	3	0,72%
Anónima	1	0,24

<b>TOTAL</b>	<b>415</b>	<b>99,76%</b>
--------------	------------	---------------

**AÑO 2005**  
**REGISTRO GENERAL**

Registro	Documentos
ENTRADA	1.369
QUEJAS	415
SALIDA	2.608



Registro General.Año 2005

#### ADMINISTRACIÓN AFECTADA EN LA QUEJA

	Nº QUEJAS	PORCENTAJE
AUTONÓMICA	182	43,86%
LOCAL	112	26,99%
ESTATAL	64	15,42%
JUDICIAL	10	2,41%
ENTE PRIVADO	14	3,37%
OTROS	14	3,37%
SIN ESPECIFICAR	19	4,58%
<b>TOTAL</b>	<b>415</b>	<b>100,00%</b>

270

#### QUEJAS REFERIDAS AL GOBIERNO DE NAVARRA, POR DEPARTAMENTOS

Dpto. Agricultura, Ganadería y Alimentación	1	0,55%
Dpto. Bienestar Social, Deporte y Juventud	19	10,50%
Dpto. Economía y Hacienda	10	5,52%
Dpto. Cultura y Turismo-Institución Príncipe de Viana	2	1,10%
Dpto. Educación	45	24,86%
Dpto. Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo	10	5,52%
Dpto. Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones	4	2,21%
Dpto. Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda	29	16,02%
Dpto. Presidencia, Justicia e Interior	12	6,63%
Dpto. Salud	49	27,07%
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>100,00%</b>

**QUEJAS REFERIDAS A ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA**

<b>AYUNTAMIENTOS</b>	<b>TOTALES</b>
ANDOSILLA	1
ANSOAIN	1
ARTAJONA	1
BARAÑAIN	2
BEIRE	1
BERIAIN	1
BERRIOPLANO	1
BERRIOZAR	2
BURGUI	1
BURLADA-BURLATA	3
CARCASTILLO	1
CASCANTE	1
CENDEA DE CIZUR	1
ZIZUR MAYOR-ZIZUR NAGUSIA	1
CORELLA	2
DESOJO	1
ESTELLA	1
ESTERIBAR	1
ESCAROZ	1
GENEVILLA	1
GOIZUETA	1
LEITZA-LEIZA	2
LESAKA-LESACA	1
LODOSA	1
LUMBIER	1
MARCILLA	1
MENDIGORRIA	1
MILAGRO	1
MURCHANTE	2
MURILLO DEL FRUTO	3
NOÁIN	1
OLITE	2
OLLO	1
PAMPLONA	38
PUENTE LA REINA-GARES	2
PUEYO	1
SAN ADRIÁN	2
SAN MARTÍN DE UNX	2
TAFALLA	4
TUDELA	3
VILLAFRANCA	1
VILLATUERTA	1
VILLABA-ATARRABIA	1
ZABALGA	1
ZUÑIGA	2
<b>TOTAL AYUNTAMIENTOS 101</b>	

<b>CONCEJOS</b>	
CONCEJO DE ARLEGUI	1
CONCEJO DE ARAMENDIA	1
CONCEJO DE MURUGARREN	1
CONCEJO DE RIEZU	1

**TOTAL CONCEJOS 4**

**MANCOMUNIDADES**

MANCOMUNIDAD COMARCA DE PAMPLONA	3
MANCOMUNIDAD DE RESIDUOS SÓLIDOS	1
MANCOMUNIDAD DE MONTEJURRA	1
MANCOMUNIDAD S.S.B. DE OLITE	1
MANCOMUNIDAD DE MAIRAGA	1

**TOTAL MANCOMUNIDADES 7**

**TOTAL 112**

**AÑO 2005  
PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS POR LOCALIDADES DE NAVARRA**

LOCALIDAD	QUEJAS	FIRMANTES	% QUEJAS
ABLITAS	1	3	0,25%
ANDOSILLA	2	2	0,51%
ANSOAIN	4	4	1,02%
AÑEZCAR	1	1	0,25%
AOIZ/AGOITZ	1	0	0,25%
ARANTZA	1	1	0,25%
ARBEIZA	1	1	0,25%
ARBONIES	1	1	0,25%
ARLEGUI	1	1	0,25%
ARRAITZ-ORKIN	1	1	0,25%
ARRE	1	1	0,25%
ARTAJONA	1	1	0,25%
ARTAZU	1	1	0,25%
ASTRAIN	1	1	0,25%
AUZA	2	2	0,51%
AYEGUI	2	2	0,51%
BARAÑAIN	11	27	2,80%
BEASOAIN-EGUILLOR	1	1	0,25%
BEIRE	1	1	0,25%
BERA	1	1	0,25%
BERBINZANA	1	1	0,25%
BERIAIN	1	1	0,25%
BERROETA	1	1	0,25%
BERRIOZAR	5	5	1,27%
BIURRUN	1	1	0,25%
BURLADA/BURLATA	22	22	5,60%
CADREITA	1	1	0,25%
CARCASTILLO	1	0	0,25%
CASTANTE	1	1	0,25%
CASTEJON	2	1	0,51%
CINTRUENIGO	5	5	1,27%
CIZUR MENOR	1	1	0,25%
CORELLA	2	2	0,51%
CORTES	2	1	0,51%
DICASTILLO	1	1	0,25%
ETXARRI-ARANTZ	1	1	0,25%
ELIZONDO	2	2	0,51%

ESNOTZ	1	1	0,25%
ESPARZA DE GALAR	1	1	0,25%
ESTELLA	7	7	1,78%
ETXALAR	1	1	0,25%
ETXARREN	1	1	0,25%
ETXAURI	1	2	0,25%
ETXEBERRI	1	1	0,25%
EZCAROZ	1	1	0,25%
FALCES	1	1	0,25%
FUNES	2	2	0,51%
GENEVILLA	1	1	0,25%
GOIZUETA	1	1	0,25%
GORRAIZ	3	3	0,76%
GORRITI	1	1	0,25%
IRAGI	1	1	0,25%
IRAIZOTZ	1	1	0,25%
IRURITA	1	0	0,25%
LEGASA	1	1	0,25%
LEITZA	1	1	0,25%
LESAKA	2	2	0,51%
LODOSA	5	5	1,27%
LUMBIER	1	1	0,25%
MARCILLA	2	3	0,51%
MENDAVIA	1	1	0,25%
MURCHANTE	1	1	0,25%
MURILLO DEL FRUTO	1	1	0,25%
MUTILVA BAJA	2	2	0,51%
NOAIN	2	2	0,51%
OLAZAGUTIA/OLAZTI	1	1	0,25%
OLITE	3	4	0,76%
ORCOYEN	2	2	0,51%
ORORBJA	1	1	0,25%
PAMPLONA	189	199	48,09%
PERALTA	1	1	0,25%
PUENTE LA REINA/GARES	4	7	1,02%
PUEYO	1	1	0,25%
RIEZU	1	1	0,25%
SALDISE	1	1	0,25%
SAN ADRIAN	1	1	0,25%
SAN MARTIN DE UNX	1	1	0,25%
SANGÜESA	2	3	0,51%
SANTACARA	1	1	0,25%
TAFALLA	7	7	1,78%
TUDELA	32	106	8,14%
UNDIANO	1	2	0,25%
URROZ VILLA	1	1	0,25%
VALTIERRA	1	1	0,25%
VIANA	1	1	0,25%
VILLAVA	1	1	0,25%
ZIZUR MAYOR	7	7	1,78%
ZUÑIGA	2	2	0,51%
<b>TOTAL PROVINCIAL</b>	<b>393</b>	<b>498</b>	<b>100,00%</b>

**AÑO 2004**

**PROCEDENCIA QUEJAS NAVARRA SEGÚN HABITANTES**

TIPO DE MUNICIPIO	Nº QUEJAS	PORCENTAJE
Menor de 2.000 habitantes	48	12,21%
Entre 2.001 y 10.000	60	15,27%
Entre 10.001 y 20.000	44	11,20%
Entre 20.001 y 50.000	43	10,94%
Más de 100.001 habitantes	189	48,09%
Sin determinar	9	2,29%
<b>TOTALES</b>	<b>393</b>	<b>100,00%</b>

**AÑO 2005**

**QUEJAS 2004. PROCEDENCIA DE OTRAS PROVINCIAS**

POBLACIÓN	QUEJAS	FIRMANTES	% QUEJAS
Amurrio	1	1	
<b>Total Álava</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4,76%</b>
Barcelona	1	1	
Sabadell	1	1	
Santa Perpetua de Mogoda	2	2	
<b>Total Barcelona</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>19,05%</b>
Elgoibar	1	1	
San Sebastián/Donostia	5	6	
Tolosa	1	2	
<b>Total Guipúzcoa</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>33,33%</b>
Alfaro	1	1	
Logroño	2	2	
<b>Total La Rioja</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14,29%</b>
Madrid	1	1	
<b>Total Madrid</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4,76%</b>
Salceda de Caselas	1	1	
<b>Total Pontevedra</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4,76%</b>
Salamanca	1	1	
<b>Total Salamanca</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4,76%</b>
La Puebla de Híjar	1	1	
<b>Total Teruel</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4,76%</b>
Zaragoza	2	2	
<b>Total Zaragoza</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>9,52%</b>
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

AÑO 2005

## RESOLUCIONES EFECTUADAS Y ESTADO TRAMITACIÓN

Áreas de Actuación	Abiertas	Recomendación	Sugerencia	Totales	Quejas Afectadas En Trámite	Concluidas	Aceptadas	Inclusión Infor.
AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO	1	1	1	3	3	1	2	0
BIENESTAR SOCIAL	1	6	0	7	7	2	5	3
CULTURA, DEPORTE JUVENTUD Y BILINGÜISMO	0	3	1	4	4	2	2	1
EDUCACIÓN	1	7	1	9	9	1	8	6
FUNCION PÚBLICA	0	2	1	3	3	0	3	1
INTERIOR	0	1	0	1	1	1	0	0
MEDIO AMBIENTE	4	3	0	7	7	2	5	5
OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	1	3	0	4	4	1	3	2
SANIDAD	0	15	0	15	15	7	8	2
URBANISMO Y VIVIENDA	1	7	1	9	9	2	7	7
VARIOS	1	2	0	3	3	0	3	2
<b>TOTALES</b>	<b>10</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>19</b>	<b>46</b>	<b>29</b>

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

**RECOMENDACIONES**

Efectuadas:	50
Aceptadas:	19
Rechazadas:	15
Pendientes contestación:	16



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

**RECORDATORIO DEBERES LEGALES**

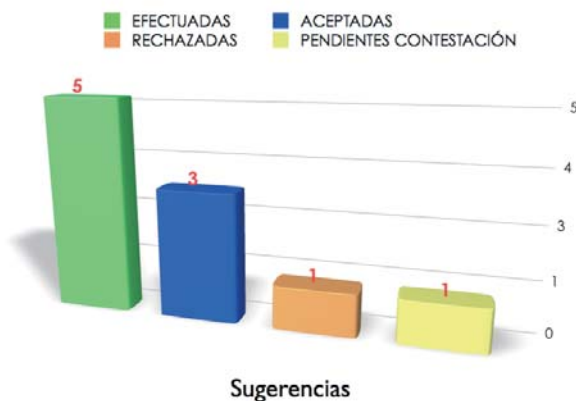
Efectuados:	10
Aceptados:	7
Rechazados:	1
Pendientes contestación:	2



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

**SUGERENCIAS**

Efectuadas:	5
Aceptadas:	3
Rechazadas:	1
Pendientes contestación:	1



## 6.2. EVOLUCIÓN DE QUEJAS 2001-2005

Como ya hemos apuntado a lo largo de este informe, éste representa el quinto en el funcionamiento de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra desde su creación e inicio de la actividad en los primeros días de marzo del año 2001.

Hemos tenido por tanto la oportunidad de hacer balance de cinco años completos de actividad de la Institución, y a través de nuestros Informes Anuales se puede obtener una visión fidedigna de las distintas actuaciones desarrolladas a lo largo de este tiempo.

Por eso nos ha parecido importante recoger en este apartado una serie de datos significativos de la actividad referida en concreto a las quejas formuladas por los ciudadanos y ciudadanas, que tomando como base los datos reflejados en el informe anual correspondiente a cada año, nos permita obtener una visión conjunta de los cinco años a los que estamos haciendo referencia.

Por lo que se refiere al total de quejas gestionadas cada año y las que finalmente no son admitidas a trámite, en estos cinco años en 132 ocasiones no han sido admitidas las correspondientes quejas por causas subjetivas, es decir referidas a la persona autora de la queja, bien por que era anónima, no se aportaba dirección/domicilio donde poder contactar, o los datos facilitados eran incompletos, etc.

De otra parte de las 480 ocasiones en las que en estos cinco años no fueron admitidas a trámite las quejas por causas objetivas y se efectuó el oportuno asesoramiento a la persona autora de la misma, un número de estas quejas, aproximadamente 261 no fueron presentadas de forma adecuada a las características previstas por la Ley Foral reguladora de la Institución sobre aquellos casos en los que ésta puede actuar; asuntos entre particulares o relación jurídico-privada, encontrarse el tema sub-judice, carecer de competencia, no haberse dirigido previamente a la administración respectiva, etc. Finalmente en 189 ocasiones no se apreció irregularidad alguna en la actuación de la administración afectada y en 30 ocasiones, al haberse tratado ya el tema objeto de queja, informamos a sus autores sobre el pronunciamiento de la Institución al respecto y las distintas actuaciones llevadas a cabo sobre el asunto.

En cuanto a los datos agrupados de los que ha sido la secuencia de estos años en cuanto al uso de la Institución por los ciudadanos y ciudadanas en el capítulo de quejas, se pretende aportar una visión numérica que nos viene a ofrecer una radiografía más exacta de cómo ha variado la realidad sobre la previsión inicial en cuanto al espacio de actuación de la Institución y, sobre todo, cómo se ha ido configurando una serie de "áreas de queja" con mayor protagonismo y consistencia en el tiempo. Es decir, la plasmación del uso numérico de la Institución, el nivel de "producción" que desde ciertos ámbitos se plantea respecto a esta Institución.

Así y conforme a las distintas áreas a las que van referidas las quejas, se puede apreciar que del total de 1849 quejas presentadas a lo largo de estos cinco años, aparece en primer lugar el área de Interior, como consecuencia de la especial importancia de la misma en los primeros años de funcionamiento dado el importante número de quejas presentadas que tenían que ver con procedimientos sancionadores en materia de tráfico.

Hecha esa salvedad en los siguientes lugares se sitúan las áreas que de forma permanente vienen figurando en los primeros lugares todos estos años, aunque en ocasiones en orden distinto, y que son las que más directamente se encuentran relacionadas con lo que viene a constituir la actividad prestacional de la Administración, en concreto Urbanismo y Vivienda por la especial significación del tema de la vivienda, Sanidad, Bienestar Social, Educación y Obras Públicas y Servicios, todas las cuales se encuentran por encima del umbral de las 130 quejas.

Estos datos guardan relación lógicamente con las resoluciones (recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales) que se han efectuado desde la Institución durante estos cinco años, un total de 298, que han alcanzado un mayor número en el área de Urbanismo y Vivienda (39), seguida de Sanidad (41), Bienestar Social (33), Educación (28) y Cultura, Deporte y Bilingüismo (28).

**EVOLUCIÓN QUEJAS POR ÁREA  
AÑO 2005**

Materia	AÑO 2001		AÑO 2002		AÑO 2003		AÑO 2004		AÑO 2005	
	N° Quejas	%	N° Quejas	%	N° Quejas	%	N° Quejas	%	N° quejas	%
AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO	9	2,83%	15	3,78%	16	5,28%	11	2,64%	12	2,89%
BIENESTAR SOCIAL	17	5,35%	36	9,07%	24	7,92%	40	9,62%	30	7,23%
CULTURA, DEPORTE, JUVENTUD Y BILINGÜISMO	12	3,77%	40	10,08%	15	4,95%	19	4,57%	11	2,65%
EDUCACIÓN	18	5,66%	28	7,05%	22	7,26%	24	5,77%	44	10,60%
FUNCION PÚBLICA	35	11,01%	29	7,30%	19	6,27%	29	6,97%	27	6,51%
HACIENDA	15	4,72%	17	4,28%	16	5,28%	22	5,29%	19	4,58%
INTERIOR	84	26,42%	48	12,09%	36	11,88%	58	13,94%	31	7,47%
JUSTICIA	12	3,77%	29	7,30%	17	5,61%	15	3,61%	21	5,06%
MEDIO AMBIENTE	9	2,83%	14	3,53%	11	3,63%	21	5,05%	33	7,95%
OBAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	23	7,23%	25	6,30%	16	5,28%	41	9,86%	25	6,02%
SANIDAD	15	4,72%	30	7,56%	29	9,57%	38	9,13%	53	12,77%
TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y EXTRANJERÍA	11	3,46%	33	8,31%	15	4,95%	31	7,45%	36	8,67%
URBANISMO Y VIVIENDA	26	8,18%	39	9,82%	36	11,88%	52	12,50%	52	12,53%
VARIOS	32	10,06%	14	3,53%	31	10,23%	15	3,61%	18	4,34%
IMPULSO DE DERECHOS									3	0,72%
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>318</b>	<b>100,00%</b>	<b>397</b>	<b>100,00%</b>	<b>303</b>	<b>100,00%</b>	<b>416</b>	<b>100,00%</b>	<b>415</b>	<b>100,00%</b>

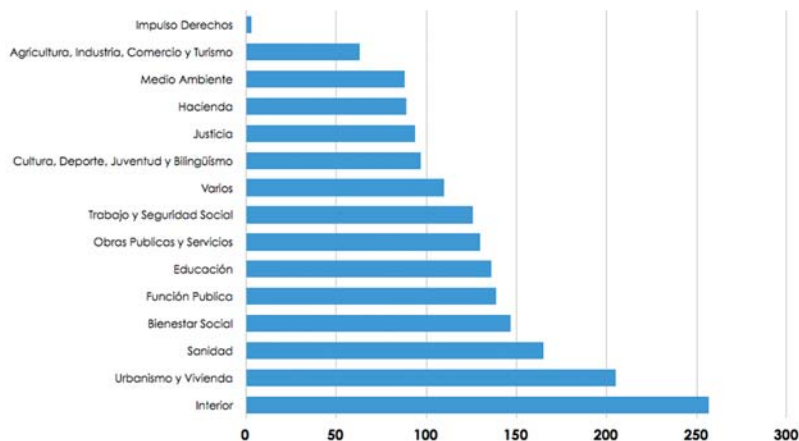
CUADRO DE QUEJAS PRESENTADAS POR ÁREA. TOTAL  
AÑOS 2001/2005

(A fecha 31 de diciembre de 2005)

ÁREA	TOTAL
Interior	257
Urbanismo y Vivienda	205
Sanidad	165
Bienestar Social	147
Función Pública	139
Educación	136
Obras Públicas Y Servicios	130
Trabajo y Seguridad Social	126
Varios	110
Cultura, Deporte, Juventud y Bilingüismo	97
Justicia	94
Hacienda	89
Medio Ambiente	88
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	63
Impulso Derechos	3
<b>TOTAL</b>	<b>1849</b>

280

Quejas por Áreas 2001-2005

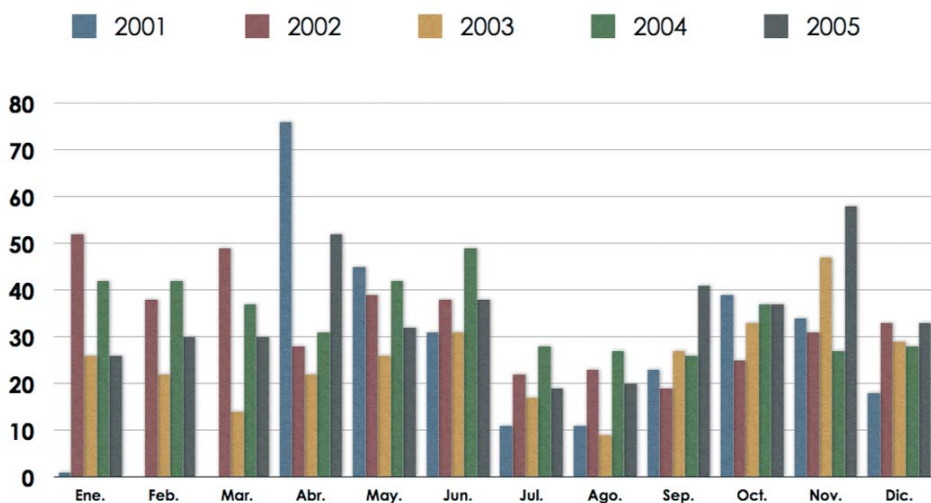


EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS POR MESES DESDE LA PUESTA  
EN FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

	2001	2002	2003	2004	2005
Enero	1	52	26	42	26
Febrero	0	38	22	42	30
Marzo	0	49	14	37	30
Abril	76	28	22	31	52
Mayo	45	39	26	42	32
Junio	31	38	31	49	38
Julio	11	22	17	28	19
Agosto	11	23	9	27	20
Septiembre	23	19	27	26	41
Octubre	39	25	33	37	37
Noviembre	34	31	47	27	58
Diciembre	18	33	29	28	33
<b>TOTAL</b>	<b>289</b>	<b>397</b>	<b>303</b>	<b>416</b>	<b>416</b>

281

EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS POR MESES Y AÑOS



CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS GESTIONADAS Y NO ADMITIDAS A TRÁMITE EN EL PERÍODO 2001/2005  
(A fecha 31 de diciembre de 2005)

	2001	2002	2003	2004	2005
Quejas gestionadas	318	513	489	564	508
Quejas admitidas a trámite	229	352	347	307	332
Quejas no admitidas a trámite	53	113	111	205	130
Quejas remitidas a otros defensores	36	48	31	52	46
<b>CAUSAS DE INADMISIÓN</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
Por Causas subjetivas	8	22	26	56	20
Anónima	1	2	2	2	1
Sin dirección/domicilio			1	2	
Datos incompletos	7	10	12	34	7
Desiste		5	6	4	7
Duplicidad		2	1	2	
No ratifica			4	10	3
Sin interés legítimo				2	1
Causas objetivas con asesoramiento al interesado	45	91	85	149	110
No existe irregularidad	6	31	33	76	43
Jurídico-Privada	17	19	6	12	12
Más de un año	6	6	2	2	
Sin competencia	6	5	16	15	11
Sub-Judice	7	14	14	13	10
Sin pretensión	3	7	6	5	5
Sin recurrir a la Admon.		9	5	15	13
Finalizada, tema tratado			3	11	16
<b>TOTAL QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE</b>	<b>53</b>	<b>113</b>	<b>111</b>	<b>205</b>	<b>130</b>

RESOLUCIONES (RECOMENDACIÓN, SUGERENCIA O RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES) DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA POR ÁREAS 2001/05  
(A fecha 31 de diciembre de 2005)

ÁREA	2001	2002	2003	2004	2005	TOTAL
AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO	3	5	4	2	3	17
BIENESTAR SOCIAL	3	3	13	7	7	33 (*)
CULTURA, DEPORTE Y BILINGÜISMO		7	8	9	4	28 (*)
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA		5	9	5	9	28 (*)
FUNCION PÚBLICA	2	5	4	3	3	17
HACIENDA	4	2	7	4		17 (*)
INTERIOR	2	5	5	2	1	15
JUSTICIA			2	2		4
MEDIO AMBIENTE	2	3	6	8	7	26
OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	2	5	7	7	4	25
SANIDAD	1	3	10	12	15	41 (*)
TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y EXTRANJERÍA	1					1 (*)
URBANISMO Y VIVIENDA	4	4	14	8	9	39 (*)
VARIOS		1	2	1	3	7
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>48</b>	<b>91</b>	<b>70</b>	<b>65</b>	<b>298</b>

(\*) No se incluyen las recomendaciones específicas incluidas en los Informes Especiales que, sobre diversos aspectos, afectan a estas áreas y sus correspondientes Administraciones competentes.

