

07 _ la relación directa
con los ciudadanos

2005

07 _ la relación directa
con los ciudadanos



2005

La relación directa con los ciudadanos se establece fundamentalmente a través de la Oficina de Información que se creó hace dos años y por tanto todavía se halla en fase de expansión.

Por otra parte la propia Defensora del Pueblo atiende de manera directa a los ciudadanos y colectivos que así lo demandan para poderle transmitir de manera directa su problemática.

7.1. LA OFICINA DE INFORMACIÓN

A lo largo del año 2005 la Oficina de Información, ha continuado desarrollando el plan de mejora de los sistemas de información y consulta personalizada con los ciudadanos y ciudadanas que han venido solicitando nuestros servicios. Enmarcada en las actuaciones previstas en el Plan de Calidad, durante el último trimestre del año se constituyó un grupo de trabajo formado por personal de la Institución con el fin de avanzar y efectuar propuestas relacionadas con la mejora de la atención al ciudadano, con el objetivo de incrementar la accesibilidad de los ciudadanos y ciudadanas a la Institución, especialmente en lo que se refiere a la Oficina de Información y una de cuyas primeras consecuencias es la posibilidad de ofrecer un resumen estadístico precisamente de las atenciones llevadas a cabo desde la misma.

La valoración de la calidad alcanzada por la Oficina de Información es muy alta tal como se podrá comprobar en el Capítulo 11 de "Evaluación y Mejora de la Calidad".

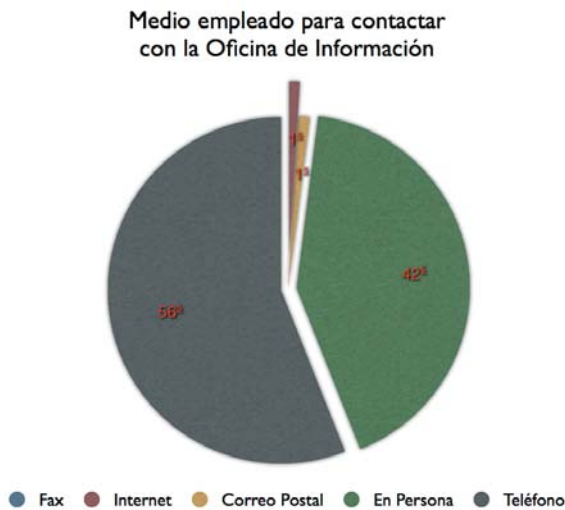


Durante el año 2005, un total de 488 personas fueron atendidas por la Oficina de Información, produciéndose durante los meses de octubre y noviembre el mayor número de atenciones con 53 y 54 respectivamente. La actividad se ve muy condicionada por los periodos vacacionales pero como puede apreciarse en su conjunto la actividad de la Oficina va creciendo lenta pero constantemente. Esta tendencia creciente se ha visto confirmada también en los prime-

ros meses del 2006 y entendemos que el mismo puede estar condicionado por el incremento de las actividades de divulgación y por la mayor presencia en medios de la propia Defensora. (Ver Capítulo 8 "Actividades de divulgación y difusión")

Medio escogido para realizar las consultas

La vía de acceso más utilizada por los ciudadanos a la hora de acceder a la Oficina de Información ha sido el contacto telefónico, con un 55,9 % de las consultas realizadas, es decir 273, frente a un 42,4 %, un total de 207 que se realizaron de forma presencial visitando nuestras oficinas. Del resto de atenciones, un 1,02 %, lo que representa 5 ocasiones, fue a través de correo postal y un 0,6 %, y tan solo en 3 ocasiones, se realizaron a través de correo electrónico.



Como puede verse el contacto a través de Internet o Correo Electrónico es excepcional y por ello nuestra Institución se ha planteado desarrollar una campaña de divulgación de la dirección de correo que se dirigirá principalmente al colectivo de adultos jóvenes.

Contenido de las consultas y atenciones

El contenido de estas consultas, gira en torno a cuestiones y temáticas muy similares a las que se plantean en los escritos de queja. No obstante algunas de ellas se diferencian de estos últimos en que no pretenden la intervención inmediata de la Defensora del Pueblo de Navarra, sino más bien una información previa sobre las posibilidades o no de intervención de esta Institución en la solución del problema objeto de consulta.

Una vez que el ciudadano ha planteado su problema se le informa sobre las posibilidades de actuación al respecto de la Institución, a efectos de poder o

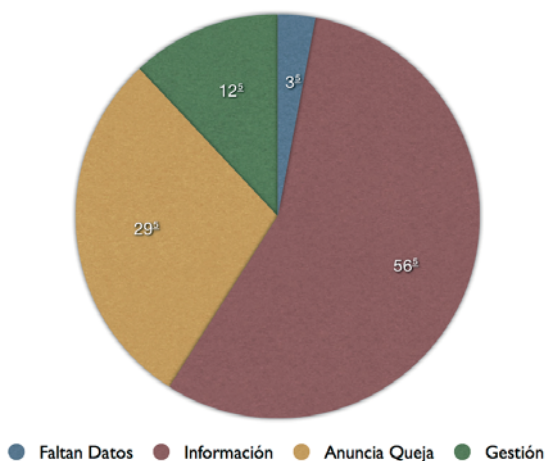
no analizar el caso planteado. En aquellos en las que la Institución ostenta competencias para ello y puede intervenir, indicamos la forma de hacerlo y en caso necesario colaboramos con la persona interesada en la redacción del escrito de queja.

Por el contrario, si esta Institución no resulta competente por razón de la materia, se facilita toda la información de que disponemos o se le remite a la persona en cuestión a la instancia que se considera puede ayudarle a solucionar el problema.

Resultados de las consultas

El principal objetivo de las consultas o entrevistas realizadas en este sentido con quién ha acudido a nuestras oficinas o se ha interesado telefónicamente o por correo, es conocer si la Defensora del Pueblo de Navarra puede o no ayudarles a encontrar una solución a su problema. Una vez facilitada por nuestra parte la información al ciudadano, es él propio ciudadano el que elige la forma en que finalmente va a actuar al respecto. Así, de las 488 atenciones realizadas, en un 27,6 % de los casos, es decir en 135 manifestaron su intención de remitir escrito de queja a la Institución en un momento posterior, en un 11,6% de los casos, es decir 57, fue necesario realizar algún tipo de gestión aclaratoria con otras entidades públicas, para poder orientar e informar adecuadamente a los consultantes. En un 2,4%, o lo que es lo mismo en 12 ocasiones, no se nos facilitaban los datos o elementos necesarios para poder informar correctamente, y por último, un 53% de las entrevistas, 262 casos, finalizaron sin que la persona que efectuaba la consulta manifestara su intención de presentar o no escrito de queja. En algunos casos porque la información que se les facilitó se refería a la imposibilidad de que la Defensora del Pueblo de Navarra entrase a investigar determinados casos (asuntos de carácter jurídico-privado, o que ya habían sido planteados en vía judicial, etc...), en otros porque no habían acudido previamente al Organismo Público competente para resolver su problema.

Resultado tras atención en la Oficina de Información



7.2. ENTREVISTAS PERSONALES CON LA DEFENSORA DEL PUEBLO

Como viene siendo tradicional la Defensora del Pueblo se entrevista personalmente con aquellos ciudadanos que los solicitan y en concreto a lo largo del 2005 concedió un total de 64 entrevistas: 51 de ellas se llevaron a cabo en la propia sede de la Institución, en Pamplona, mientras que las 13 restantes tuvieron lugar en el Centro Cívico de la Rúa de Tudela.

Así mismo la Defensora mantuvo diversos encuentros con Asociaciones y Colectivos Ciudadanos relacionados fundamentalmente con Quejas tales como la Asamblea de Ayuntamientos por Escuelas Infantiles 0/3 años; Gurasoak; Amnistía Internacional; IPES; SOS Racismo; APYMA Colegio Cardenal Ilundain; APYMA Patxi Larrainzar; ONCE; Behatokia Observatorio de Derechos Lingüísticos; ANASAPS; Médicos del Mundo; Foro Salud Mental; CORMIN; Mugarik Gabe; ASORNA-Eunate.

Por otra parte y con motivo de las actividades de mediación e impulso la Defensora se reunió con diversos Responsables Públicos, de los Grupos Parlamentarios, del Gobierno de Navarra, de la Federación de Municipios, de la Asociación de la Prensa, de la Asociación de Directores de Institutos, Consejo del a Juventud, con distintos responsables de las Universidades (Universidades de Navarra y Universidad Pública de Navarra), etc.