

08 _ la relación directa
con los ciudadanos

2006

08 _ la relación directa con los ciudadanos



2006

08.1. INTRODUCCIÓN.

La Oficina de Información es el primer contacto de la Institución con los ciudadanos, a los cuales ofrece información y asesoramiento a través de distintos medios.

Constituye de por sí la tercera gran función de la Institución, junto con la tramitación e investigación de las quejas y los informes especiales, y permite conocer de primera mano cuáles son las grandes inquietudes de los ciudadanos.

Los ciudadanos que se presentan en la Oficina muestran sus preocupaciones o problemas, con independencia de que ello se formalice o no en una queja.

Necesariamente, la valoración de estas consultas ha de ser distinta de la que se ha realizado con las quejas.

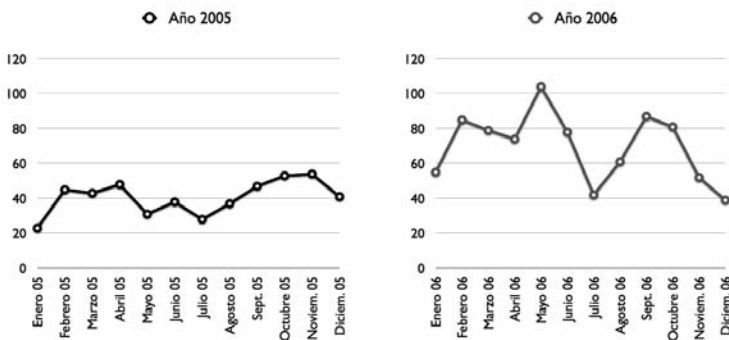
Por otra parte, la propia Defensora del Pueblo atiende de manera directa a los ciudadanos y colectivos que así lo demandan para poder transmitirle de manera directa su problemática.

08.2. LA OFICINA DE INFORMACIÓN.

A lo largo del año 2006 la Oficina de Información ha incrementado su actividad en más de un 70% con relación al año 2005. Incremento producido tras la aplicación de las propuestas de mejora de la atención al ciudadano, contenidas en el Plan de Calidad formulado en el año 2005, dirigidas a facilitar la accesibilidad de los ciudadanos y ciudadanas a la Institución, especialmente en lo que se refiere precisamente a la Oficina de Información.

La mejora de los sistemas de registro e información ha contribuido igualmente a este aumento tan significativo.

Nº de atenciones mensuales
Años 2005 y 2006



Durante el año 2005, un total de 837 personas fueron atendidas por la Oficina de Información, produciéndose durante los meses de mayo y septiembre el mayor número de atenciones, con 104 y 87, 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.

	Año 2005	Año 2006
Enero	23	55
Febrero	45	85
Marzo	43	79
Abril	48	74
Mayo	31	104
Junio	38	78
Julio	28	42
Agosto	37	61
Septiembre	47	87
Octubre	53	81
Noviembre	54	52
Diciembre	41	39

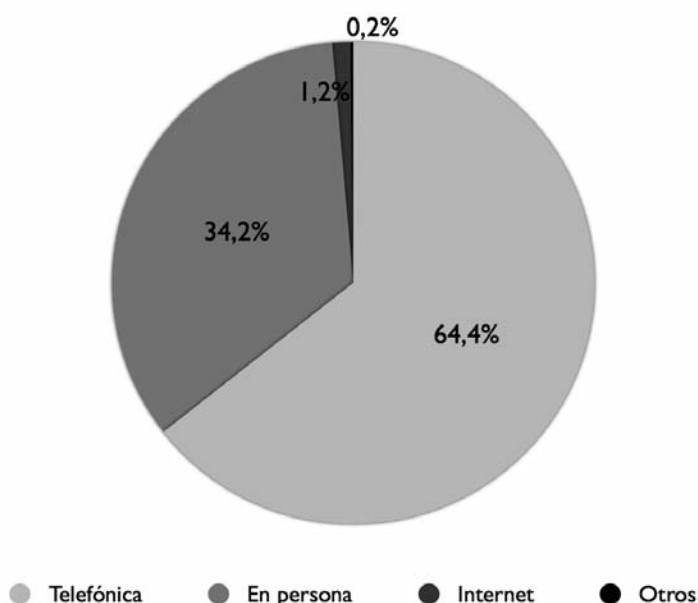
De estas 837 consultas, 829 personas plantearon una consulta de tipo individual (99,04%) y 8 personas plantearon una consulta de tipo colectivo (0,95%).

Tipo	Total
Individual	829
Colectiva	8

08.2.1. 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 64,3 % de las consultas realizadas, es decir 539, frente a un 34,1 %, un total de 286, que se realizaron de forma presencial visitando nuestras oficinas. Del resto de atenciones, un 1,3 % se realizaron a través de correo electrónico, lo que representa once ocasiones. En tan solo una ocasión un ciudadano planteó su consulta por correo ordinario (0,11%).

Medio de consulta a la Oficina de Información Año 2006



Como puede verse, el contacto a través de Internet o Correo Electrónico seguía siendo todavía excepcional, por lo que era necesario llevar a cabo una campaña de divulgación de la dirección de correo, dirigida principalmente al colectivo de adultos jóvenes que, aunque estaba prevista, finalmente no se llevó a cabo.

241

08.2.2. Consultas por áreas y materias.

Las consultas que los ciudadanos formulan a la Oficina de Información del Defensor del Pueblo giran en torno a cuestiones y temáticas muy similares a las que se plantean en los escritos de queja, si bien existe una importante diferencia, ya que incluyen también otras temáticas en las cuales las posibilidades de intervención de la intervención son escasas y el ciudadano, una vez informado, decide no interponer una queja formal por escrito.

En efecto, una vez que el ciudadano plantea 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 casos en la que la Institución ostenta competencias para ello y puede intervenir, se indica la forma de hacerlo y, en su caso, se colabora con la persona interesada en la redacción del escrito de queja.

Existen, sin embargo, situaciones que se salen del ámbito competencial de la institución, por tratarse de problemas entre particulares, por hallarse *sub judice*, etc., y otros casos en los cuales la Institución no puede intervenir porque la Ley Foral del Defensor del Pueblo de

Navarra exige que el ciudadano haya acudido previamente, y en primera instancia, al organismo público competente a plantear su queja y resolver su problema. En todos estos casos, como es obvio, el que la institución no pueda intervenir no quiere decir que no exista el problema y por ello se facilita al ciudadano toda la información de que se dispone o se le remite a la instancia que se considera puede ayudarle a solucionar el problema.

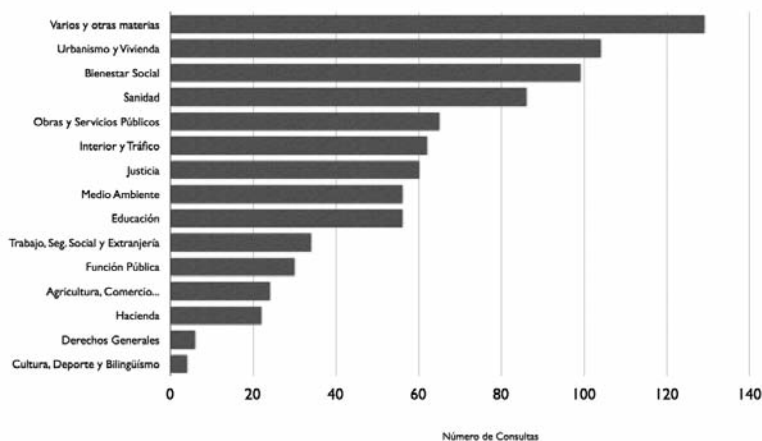
En otros casos, también la propia información facilitada por el ciudadano permite comprobar la inexistencia de irregularidad y, en tal caso, se le explica detalladamente las razones por las cuales se considera que la Administración ha obrado correctamente. En estos casos, se constata con frecuencia que el malestar del ciudadano podría haberse evitado si la información facilitada por la Administración hubiera sido más adecuada.

La siguiente tabla muestra el número de consultas a la Oficina de Información clasificadas por áreas.

Materia	Nº de consultas
Urbanismo y Vivienda	104
Bienestar Social	99
Sanidad	86
Obras Públicas	65
Interior y Tráfico	62
Justicia	60
Educación	56
Medio Ambiente	56
Trabajo Seg. Social y Extranjería	34
Función Pública	30
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	24
Hacienda	22
Derechos frente a las Administraciones	6
Cultura, Deporte y Bilingüismo	4
Varios y otras materias	129
Total general	837

Puede observarse que el Urbanismo y Vivienda ha sido el área que más consultas provoca (12,4%), seguida de Bienestar Social (11,8%) y Sanidad (10,2%), Obras y Servicios Públicos (7,76%) e Interior y Tráfico (7,4%).

Consultas por Materias en la Oficina de Información Año 2006



Pero, sin duda, aquellas consultas que con mayor frecuencia se plantean en la Oficina de Información son las que solicitan conocer el funcionamiento de la Institución y las posibilidades de intervención de ésta en la solución de su problema. Asimismo, personas que ya han planteado una queja, suelen ponerse en contacto con la Oficina, o bien para aportar nuevos datos, o bien para conocer el estado de tramitación de su expediente, o en ocasiones para comunicar que su asunto ha sido solucionado. En ese capítulo se integran la mayor parte de las 129 consultas que aparecen como “varios y otros motivos”.

243

Por primera vez, la puesta en marcha del sistema de información ha permitido detallar los motivos de consulta, no solo por áreas, sino también por materias. Esta información es relevante, ya que refleja las inquietudes de quienes consultan y, por tanto, la existencia de una determinada problemática.

**Detalle de consultas de la Oficina de Información
por áreas y materias año 2006**

DETALLE DE MATERIAS	Total
URBANISMO Y VIVIENDA	104
Aplicación nueva Ley Vivienda (LF 8/2004)	9
Dificultad de acceso a vivienda	9
Procesos de adjudicación de V.P.O.	8
Condiciones de habitabilidad y expedición de cédulas	7
Problemas Convivencia V.P.O. en alquiler régimen especial	6
Realojos urbanísticos	2
Otros de Vivienda	12
Configuración planeamiento	8
Régimen urbanístico del suelo	5
Ejecución del planeamiento	5
Intervención en la edificación, usos y disciplina urbanística	3
Intervención en la edificación	2
Otros de Urbanismo	4
Otras y sin especificar de Urbanismo y Vivienda	24

DETALLE DE MATERIAS	Total
BIENESTAR SOCIAL	99
Ingreso y condiciones de estancia en Residencias 3ª edad	16
Pobreza y exclusión social	14
Protección	9
Atención domiciliaria	6
Ayudas	6
Discapacidades	5
Derecho de acceso a empleo	5
Otros de tercera edad	4
Menores y adolescentes	4
Atención sociosanitaria Salud Mental	3
Bienestar Social	3
Conciliación vida familiar y laboral	2
Acceso a datos filiación (orfanato-adopciones)	2
Pensiones asistenciales (viudedad)	2
Violencia y abusos de género	3
Otras y sin especificar de Bienestar Social	15

DETALLE DE MATERIAS	Total
SANIDAD	86
Reclamaciones por atención sanitaria	12
Listas de Espera	12
Atención médica en general	11
Transporte sanitario	9
Atención a la salud mental	8
Prestaciones complementarias (reintegro, etc.)	5
Prestación farmacéutica	3
Información y consentimiento	3
Atención de urgencias	2
Atención oncológica	2
Colectivos con necesidades especiales	3
Atención pediátrica e infantil	2
Otras y sin especificar de Sanidad	14

DETALLE DE MATERIAS	Total
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	65
Conservación y mantenimiento	10
Responsabilidad patrimonial funcionamiento servicios	9
Otros de Obras Públicas	8
Transporte público	6
Ejecución infraestructuras	4
Telecomunicaciones	3
Prestación servicios mínimos obligatorios	3
Otros de Servicios Públicos	3
Procesos expropiación forzosa	2
Otras y sin especificar de Obras y Servicios Públicos	17

DETALLE DE MATERIAS	Total
INTERIOR Y TRÁFICO	62
Sanciones en materia de tráfico	16
DNI, pasaporte y trámites extranjeros	12
Seguridad ciudadana	4
Juegos y espectáculos públicos	4
Otros Tráfico	3
Estacionamiento discapacitados	2

DETALLE DE MATERIAS	Total
JUSTICIA	60
Dilación en procesos judiciales	13
Actuación profesional de abogados y procuradores	14
Registros	2
Actuación de Colegios Profesionales	2
Ejecución de sentencias	2
Otras y sin especificar de Justicia	27

DETALLE DE MATERIAS	Total
EDUCACIÓN	56
Transporte escolar y comedor	9
Alumnos con necesidades educativas especiales	7
Funcionamiento centros (convivencia)	6
Becas y ayudas	5
Planificación educativa (adecuación a demanda)	4
Evaluación alumnos	4
Acceso a centros (aplicación criterios)	3
Edificios escolares (seguridad, conserv. etc)	3
Ciclo 0-3 años	2
Otras y sin especificar de Educación	13

DETALLE DE MATERIAS	Total
MEDIOAMBIENTE	56
Contaminación acústica	31
Otras molestias funcionamiento establecimientos	7
Otras actividades clasificadas	5
Protección de la fauna	3
Acceso a información medioambiental	2
Otras y sin especificar de Medioambiente	8

DETALLE DE MATERIAS	Total
TRABAJO, SEG. SOCIAL Y EXTRANJERIA	34
Pensiones mínimas	5
Otros de Trabajo	3
Visados Shengen	2
Permisos de residencia y trabajo a extranjeros	2
Otras de Trabajo, Seg. Social y Extranjería	8

DETALLE DE MATERIAS	Total
FUNCIÓN PÚBLICA	30
Movilidad y carrera administrativa	5
Otros regímenes especiales (municipios, A.S.U.E. etc.)	2
Regímenes especiales (laboral, docente, sanitario)	2
Otras y sin especificar de Función Pública	10

DETALLE DE MATERIAS	Total
AGRICULTURA, INDUSTRIA Y COMERCIO	24
Concentración parcelaria	7
Ayudas económicas	2
Aprovechamientos comunales	2
Otros de agricultura y ganadería	2
Venta ambulante en San Fermín	2
Arbitraje de consumo	2
Otros de comercio	3
Otras y sin especificar de Agricultura y Comercio	4

DETALLE DE MATERIAS	Total
HACIENDA	22
Tributos locales y registros fiscales	7
Tributos Gobierno de Navarra (I.R.P.F., IVA,..)	7
Procedimiento apremio	3
Otras y sin especificar de Hacienda	5

DETALLE DE MATERIAS	Total
DERECHOS GENERALES	6
Derecho a la información	1

247

DETALLE DE MATERIAS	Total
CULTURA Y BILINGÜISMO	4
Otras y sin especificar de cultura y bilingüismo	2

DETALLE DE MATERIAS	Total
VARIOS Y OTROS	129
Otras materias sin clasificar y varios	125
Funcionamiento de entidades locales	4

En materia de Vivienda se observa la importancia que han adquirido las consultas por los criterios de aplicación de la nueva Ley Foral 8/2004, de Vivienda, en los procesos de adjudicación de V.P.O., las condiciones de habitabilidad y expedición de cedulas e incluso los problemas de convivencia en las viviendas V.P.O. en alquiler régimen especial.

En Bienestar Social, los motivos de consulta son muy diversos, si bien predominan los relacionados con la atención a la tercera edad, tanto en lo referente al ingreso y condiciones de estancia en residencias de tercera edad como en la atención domiciliaria. Le siguen los temas relativos a pobreza y exclusión social y, en general, los sistemas de protección, etcétera.

En Sanidad priman las consultas en relación con reclamaciones por una inadecuada atención sanitaria, las listas de espera, la atención médica en general, el transporte sanitario o la atención a la salud mental.

En contra de lo que cabría esperar, son relativamente frecuentes las consultas por temas relacionados con Obras y Servicios Públicos, por conservación y mantenimiento, responsabilidad patrimonial por el inadecuado funcionamiento de los servicios públicos, el transporte público, etcétera.

En Interior y Tráfico, las quejas y consultas por las sanciones en materia de tráfico y los trámites de expedición del DNI, pasaporte y trámites extranjeros, son también frecuentes.

Las consultas por materias relacionadas con la Justicia son también relativamente frecuentes y se centran, sobre todo, en la dilación de los procesos judiciales y en la inadecuada actuación profesional de abogados y procuradores.

En Educación, las consultas más frecuentes tienen que ver con el transporte escolar y comedor, los alumnos con necesidades educativas especiales, los problemas de convivencia, la concesión de becas y ayudas y la planificación educativa (adecuación a demanda).

Por lo que hace referencia al Medio Ambiente, las consultas se concentran fundamentalmente en la contaminación acústica, materia específica que acumula el mayor número de consultas (31) y otras molestias semejantes derivadas del funcionamiento de establecimientos (7).

Las pensiones mínimas y los procesos de declaración de incapacidades son materias que generan consultas con cierta frecuencia.

En Función Pública destacan las consultas por los procedimientos de ingreso y provisión de puestos y por movilidad y carrera administrativa.

Los temas relacionados con la concentración parcelaria son relativamente frecuentes en materia de Agricultura.

Los tributos locales y los del Gobierno de Navarra (IRPF, IVA...) generan un número semejante de consultas en materia de Hacienda.

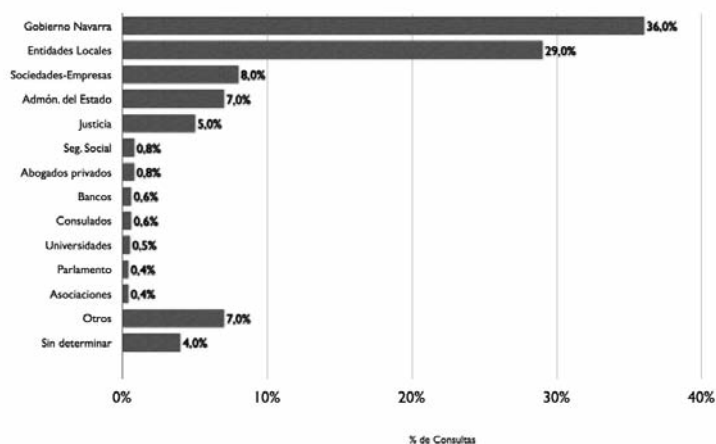
El incumplimiento por las Administraciones Públicas de su obligación de responder al ciudadano (silencio administrativo) se refleja también en las consultas que atiende la Oficina de Información.

08.2.3. Consultas por organismo implicado.

La siguiente gráfica muestra la distribución de las consultas recibidas en la Oficina de Información, según el organismo implicado.

Como puede observarse, el 36%, es decir, 303 consultas, hacen referencia a actuaciones del Gobierno de Navarra, en tanto que el 29%, 242 consultas, implican a municipios y concejos, un 7% a la Administración del Estado, un 5% a la Justicia, etcétera.

Consultas a la Oficina de Información por Organismo Implicado
Año 2006



No es despreciable el número de consultas que cuestionan el funcionamiento de sociedades o empresas, muchas de ellas públicas o privatizadas (telefonía, etc.). Alcanza el 8% del total, es decir 68 casos.

249

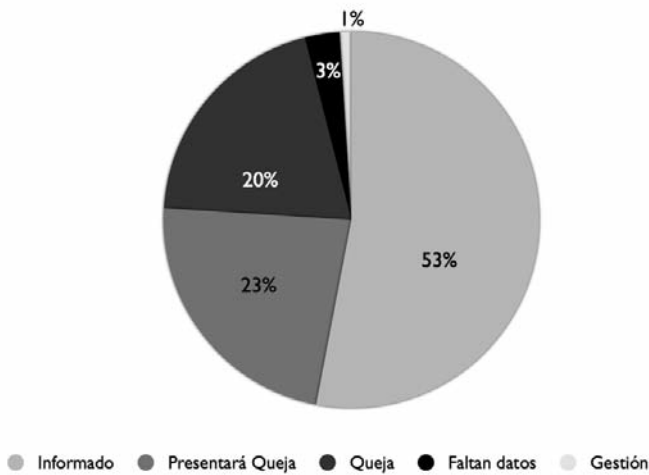
08.2.4. Resultados de las consultas.

El principal objetivo de las consultas o entrevistas realizadas en este sentido con quién ha acudido a la Oficina del Defensor del Pueblo o se ha interesado telefónicamente o por correo, es conocer si la Defensora del Pueblo de Navarra podía o no ayudarles a encontrar una solución a su problema. Una vez facilitada por la oficina la información al ciudadano, es este quien elige la forma en que finalmente va a actuar al respecto. Así, de las 837 atenciones realizadas, en 195 casos (23,3%) manifestaron su intención de remitir escrito de queja a la Institución en un momento posterior, un 20 % de los casos, es decir en 165 estaban relacionados con expedientes de queja en curso, en 9 casos (1%) fue necesario realizar alguna gestión aclaratoria con otras entidades públicas, para poder orientar e informar adecuadamente a los consultantes y en 24 ocasiones (2,9%) no facilitaron los datos o elementos necesarios para poder informar correctamente. Por último, un 53% de las entrevistas, 443 casos, tras recibir la información solicitada 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; y en otros, porque no se consideraba que la queja pudiera prosperar.

Resultado	Total
Informado	443
Presentará queja	195
Queja	165
Faltan datos	24
Gestión	9
(en blanco)	1
Total general	837

Resultado tras la atención en la Oficina de Información
Año 2006



La valoración de la calidad otorgada a la Oficina de Información sigue siendo muy alta, tal como se podrá comprobar en el Capítulo XII de “Evaluación y Mejora de la Calidad”.

08.3. ENTREVISTAS PERSONALES DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO CON CIUDADANOS A TÍTULO INDIVIDUAL.

Al igual que en años anteriores, la Defensora del Pueblo se entrevistó personalmente con aquellos ciudadanos que a título individual lo solicitaron. Dichas entrevistas se rigen por el principio de la más estricta confidencialidad.

En el año 2006 la Defensora concedió un total de 80 entrevistas, lo que supone un incremento del 25% sobre las realizadas en el 2005: 66 de

ellas tuvieron lugar en la sede de la institución de Pamplona, y las 14 restantes tuvieron lugar en el Centro Cívico de la Rúa de Tudela.

08.4. ENTREVISTAS Y ENCUENTROS PERSONALES DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO CON COLECTIVOS Y ASOCIACIONES.

En el año 2006, la Defensora del Pueblo desplegó una intensa actividad de contacto con el movimiento asociativo. Así, mantuvo contacto personal con más de 150 asociaciones o colectivos, en unos casos por iniciativa de dichas entidades, a fin de plantearle sus quejas o demandas, y en otros por iniciativa de la Institución con motivo de las actividades de impulso de los derechos ciudadanos o de la elaboración de diversos Informes Especiales.

Los encuentros, entrevistas o reuniones mantenidas fueron los siguientes:

- APYMA's y Consejos Escolares de Remontival de Estella, de Patxi Larrainzar, del Centro de Educación Especial Andrés Muñoz, cuyas instalaciones visitó en persona la Defensora del Pueblo, etcétera.
- Asociaciones sociales: Asociación Protégeles, SOS Racismo, Axola, Aldea, la asociación Frida de Fibromialgia, Behatokia, Brigadas Internacionales, Asociación de Mujeres contra la Violencia Sexista, de los Colectivos Socio educativos del Barrio de San Jorge.
- Plataformas ciudadanas creadas *ex profeso* para la defensa de determinados derechos que consideran vulnerados o en peligro: Plataforma contra la Ciudad de la Carne en Valdizarbe, Plataforma "Más centrales No", etc.
- Colectivos y asociaciones de vecinos de: Allo, del Puy de Estella, etc.
- Colectivos de trabajadores del sector público: personal de limpieza del Hospital de Navarra, de la Junta de Personal del Ayuntamiento de Pamplona, o de un colectivo de Médicos del Hospital de Estella, de Policías Forales, etc.
- En el año 2006 la Defensora se entrevistó en dos ocasiones con Representantes del Comité de Entidades de Representantes de Minusválidos de Navarra (CORMIN), que engloba a diversas asociaciones relacionadas con la discapacidad.
- En el marco del proceso de elaboración del Informe Especial y la Carta de Derechos del Mayor, la Defensora se reunió con

representantes de la Sociedad Navarra de Geriatría y Gerontología, con el Observatorio del Mayor y con otras 78 Asociaciones de Mayores distribuidas por toda la geografía Navarra (Pamplona, Tudela, Estella, Tafalla, Puente la Reina, Irurtzun, etc.). Al margen de dicho proceso, la Defensora también mantuvo otros contactos con entidades de mayores como, por ejemplo, con los Clubs y Asociaciones de Jubilados de la Zona Norte en Alsatsu/Alsasua, con la Asociación de Pensionistas y Ayuntamiento de Ziordia y de la Federación Blanca de Navarra de Cadreita, etc.

- La Defensora mantuvo una reunión de trabajo con diversas asociaciones relacionadas con el mundo de la inmigración para analizar conjuntamente el estado de situación actual en Navarra tras la aplicación del proceso de regularización. A la reunión asistieron representantes de ANAFE (CCOO), UGT, Cruz Roja, SOS Racismo, y de la Federación de Asociaciones de Inmigrantes (FAIN).
- Al igual que hiciera a finales del 2005 en Tudela, Estella, etcétera. a lo largo del 2006 la Defensora se reunió con 47 asociaciones de las localidades de Ribaforada, Los Arcos y Lekunberri para dar cuenta de la puesta en marcha del Plan Local en las citadas localidades y con el fin de explicar los objetivos perseguidos y solicitar su colaboración para la cumplimentación de los cuestionarios oportunos.
- La Defensora se reunió también con otras entidades de carácter benéfico o religioso tales como Villa Teresita, Comunidad Baha'í, etcétera.

Excepcionalmente, bien por ausencia de la Defensora o por imposibilidades de agenda, ha sido el personal asesor de la institución quien ha mantenido el encuentro con determinados colectivos y asociaciones o con representantes institucionales, entre los que destacan: reunión con la Asociación Familias Acogedoras, con el Médico y el Jefe de Servicio de Atención Social del Centro Penitenciario, con representantes de asociaciones relacionadas con el mundo penitenciario, tales como Salhaketa, Red de Exclusión Social, Traperos de Emaus, la reunión mantenida con la Jefa de Sección y Estudios de la Dirección General de Familia, con el Director del Servicio de Integración Ambiental o con los responsables de la Unidad de Espectáculos de la Policía Foral de Navarra.