

DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA COMUNIDAD FORAL
DE NAVARRA

SEPARATA
INFORME ANUAL 2008

**ESTUDIO SOBRE LOS LUGARES DE ORIGEN
DE LAS QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL
PUEBLO DE NAVARRA (2006-2008)**



Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

**ESTUDIO SOBRE LOS LUGARES DE ORIGEN
DE LAS QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL
PUEBLO DE NAVARRA (2006-2008)**

Justificación: Con motivo de la presentación del Informe Anual de la gestión de la actividad correspondiente al año 2007 de la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra ante el Parlamento de Navarra, el parlamentario foral Ilmo. Sr. D. Maiorga Ramírez Erro sugirió la realización de un estudio de los lugares de Navarra de dónde proceden las quejas, es decir, del lugar donde residen los ciudadanos navarros que se dirigen a esta Institución para demandar la defensa de sus derechos.

Finalidad. Accediendo a dicha solicitud, se ha realizado por la Institución un estudio para conocer de dónde provienen las quejas que se presentan al Defensor de Pueblo de Navarra y, de este modo, intuir si los ciudadanos de cualquier parte de Navarra conocen la Institución foral y demandan su mediación.

5

Es preciso aclarar que el estudio no se refiere a las Administraciones que han sido objeto de las quejas, sino a los términos municipales de Navarra en donde el promotor de la queja reside. También se han dejado fuera, por razones de método, los lugares de fuera de Navarra de dónde provienen quejas.

Para la elaboración del estudio se han tenido en cuenta dos factores:

Uno, de tiempo, en el que se han contabilizado las quejas presentadas desde el 1 de enero de 2006 **hasta el 31 de diciembre de 2008**, es decir, tres años completos. Tal número se ha elevado a 1.441 quejas recibidas desde municipios navarros.

Otro, de territorio, en el que dado el elevado número de municipios de Navarra, que son 272, se ha procedido a agrupar estos en 9 grandes áreas territoriales y en 31 zonas geográficas, siguiendo criterios de su mejor agrupación funcional (por ejemplo, Valles de Roncal, Salazar, Aezkoa, comarca de Pamplona, Cinco Villas, etcétera), sin perjuicio de indicar, además, en cada municipio el número de quejas presentadas por sus habitantes.

El estudio nos ha revelado, en primer lugar, los siguientes **datos por áreas**:

- Los ciudadanos que más quejas presentan son los de la comarca de Pamplona y, en concreto, los de este municipio.
- Dos de cada tres quejas (65,4%) provienen del área grande de Pamplona.
- El 10,4% de las quejas provienen del área formada por Tudela y municipios próximos.
- Alrededor del 5% de las quejas provienen ya de cada una de las áreas de Tafalla y Tierra Estella.
- Un 4% provienen de los Valles Precantábricos (Valles de Larraun, Sakana y Ultzama y municipios aledaños) y de la Ribera del Ebro (Mendavia, Andosilla, Lerín y San Adrián, y otros municipios próximos).

- Y las áreas de los valles del Pre-Pirineo (Lónguida, Urraul y Aibar y municipios próximos) y, en particular, del Pirineo (Esteribar, Erro, Aezkoa, Salazar y Roncal), son las que menos quejas registran: un 2,3% y un 1%, respectivamente.

En segundo lugar, **por zonas**, es decir, por agrupaciones más reducidas de municipios: desde todas ellas se han recibido quejas.

Desde las zonas de Aezkoa, que engloba a 11 municipios y 1.474 habitantes, y del Salazar (10 municipios y 1.845 habitantes), tan sólo se ha recibido una queja por zona en estos tres años.

Desde las zona de Los Arcos (9 municipios y 2.265 habitantes) y Viana, que engloba a 16 municipios y 5.648 habitantes, se han recibido únicamente dos quejas por zona.

Desde la zona del Roncal (7 municipios y 1.597 habitantes), únicamente se han recibido tres quejas.

Como puede verse, en los ejes Pirenaico y de Estella-Logroño, el número de quejas es muy reducido.

Esto permite colegir que, en las zonas rurales, con municipios más pequeños y alejados, la presentación de quejas es menor que en las zonas urbanas o de municipios de mayor población.

En tercer término, ya **por municipios**, y como datos más llamativos se destacan los siguientes:

- El municipio de donde proviene el mayor número de quejas es Pamplona, 626 (el 43%), donde la Institución tiene su sede y, tal vez por ello, sea más conocida y también más accesible físicamente (una de cada dos quejas se presentan personalmente en la Institución).
- El segundo municipio es Tudela, con 71 quejas (5% del total).
- El tercer puesto lo ocupan Burlada, con 40 quejas (casi un 3%) y Barañáin con 39.
- Con 14 o más quejas, (esto es, el 1%) están Zizur Mayor (35), Estella (32 quejas), Egüés (30), Berriozar (22); Ansoáin (21), Etxarri Aranatz (20), Villava (19), Tafalla (16), Marcilla (15) y Huarte (14).
- El número de municipios de donde no se reciben quejas (0 quejas) es de 127, es decir, el 46,69% de los municipios de Navarra, prácticamente la mitad.

Algunas **conclusiones** que se pueden extraer del Estudio son estas:

- Los ciudadanos que más quejas presentan son los urbanos frente a los del ámbito rural.
- Los que más, los de Pamplona y su entorno.

- Los que menos, los de Aezkoa, Salazar, Los Arcos y Viana, situados dentro de los dos ejes que se han mencionado (Pirineo y Estella-Logroño), en los que el número de quejas es muy bajo.
- Se quejan más los habitantes de la zona media y de la zona sur de Navarra, que los de la zona norte. Estos apenas se quejan.
- A municipio más pequeño, menos quejas hay, lo que puede obedecer, entre otras muchas razones, a que se conozca menos la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra fuera de Pamplona y de los grandes municipios navarros, o que haya más dificultades para acceder a ella en los pueblos más alejados de la capital.
- De todo ello se concluye la necesidad de difundir con mayor profusión entre los ciudadanos el conocimiento de la existencia de la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra. Excepción hecha de la Comarca de Pamplona, en la que ya está consolidada, lo que no obsta para dar información al ciudadano sobre su posible utilización frente a los posibles abusos y negligencias de las Administraciones Públicas de Navarra, todo ello mediante la promoción de campañas.
- En ese sentido, el pasado año 2008 se remitió a los 272 municipios, a las mancomunidades y otras entidades locales mayores, un escrito para solicitar

su colaboración en la difusión de la Institución mediante la colocación, en lugares visibles y a disposición de los ciudadanos, de formularios de queja. Se enviaron 4.000 ejemplares en castellano y euskera (para la zona vascófona y mixta) y 4.000 ejemplares en castellano (para la zona no vascófona).

- Además, se insertaron anuncios en las revistas consideradas de mayor difusión en Tudela y su Ribera y en la Merindad de Olite.
- Asimismo, en este año 2009 se ha realizado una campaña de buzoneo por toda Navarra, a excepción de Pamplona y su comarca. Se han buzoneado 40.400 ejemplares.
- Y también en el año 2009 se realizará una campaña en los diarios y revistas editadas y de mayor difusión en Navarra, anunciando las funciones y la utilidad de la Institución, de modo similar a como se ha hizo en los años 2007 y 2008, lo que permitió un mayor conocimiento de la existencia y misión de la Institución por el público.

**DISTRIBUCIÓN DEL ORIGEN
DE LAS QUEJAS
POR ZONAS**

DISTRIBUCIÓN DEL ORIGEN DE LAS QUEJAS POR ZONAS

ÁREA I VALLES CANTÁBRICOS

Zona: Leitzaran

6

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Arano	127	0	1	0	1
Areso	288	0	0	0	0
Goizueta	815	0	1	1	2
Leitza	2.889	2	1	0	3
	4.119	2	3	1	6

13

Zona: Cinco Villas

10

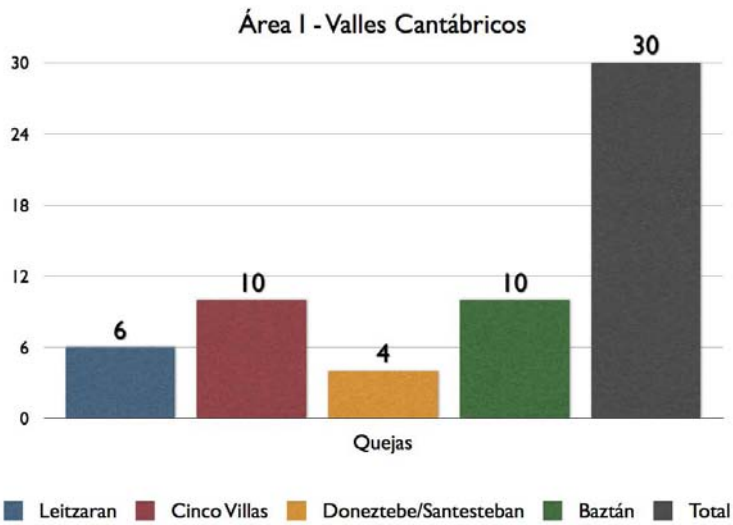
	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Arantza	648	0	1	0	1
Igantzi	606	0	0	0	0
Etxalar	801	1	0	0	1
Lesaka	2.770	1	1	3	5
Bera/Vera de Bidasoa	3.684	1	2	0	3
	8.509	3	4	3	10

Zona: Doneztebe**4**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Eratsun	168	0	1	1	2
Ezkurra	186	0	0	0	0
Labaien	258	1	0	0	1
Saldias	120	0	0	0	0
Bertizarana	662	0	0	0	0
Elgorriaga	219	0	0	0	0
Sunbilla	662	0	0	0	0
Urrotz	183	0	1	0	1
Oitz	154	0	0	0	0
Zubieta	309	0	0	0	0
Ituren	477	0	0	0	0
Donamaría	420	0	0	0	0
Doneztebe/Santesteban	1.522	0	0	0	0
	5.340	1	2	1	4

14**Zona: Baztan****10**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Baztan	7.847	2	4	3	9
Urdazubi-Urdax	348	0	0	1	1
Zugarramurdi	226	0	0	0	0
	8.421	2	4	4	10



ÁREA II VALLES PRECANTÁBRICOS

Zona: Larraun **8**

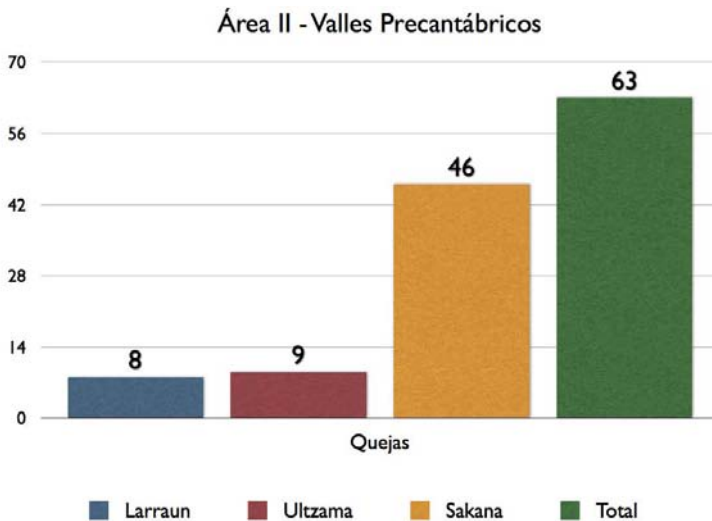
	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Araitz	586	1	1	0	2
Betelu	345	0	0	0	0
Larraun	1.051	1	0	0	1
Basaburua	834	1	0	0	1
Imotz	433	1	1	1	3
Lekunberri	1.178	0	1	0	1
	4.427	4	3	1	8

16

Zona: Ultzama **9**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Anue	390	0	0	0	0
Lantz	117	0	0	0	0
Odieta	339	1	1	0	2
Atez	245	1	0	2	3
Ultzama	1.607	0	3	1	4
	2.698	2	4	3	9

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Arbizu	1.021	0	0	1	1
Arruazu	104	0	0	0	0
Etxarri-Aranatz	2.450	1	3	16	20
Ergoiena (Lizarraga)	426	0	0	0	0
Lakuntza	1.130	0	1	0	1
Arakil	907	1	0	1	2
Uharte-Arakil	774	1	1	0	2
Irañeta	156	1	0	0	1
Altsasu-Alsasua	7.527	1	2	3	6
Bakaiku	338	1	1	0	2
Ziordia	329	2	0	0	2
Iturmendi	380	0	0	0	0
Olazti-Olazagutía	1.739	0	0	0	0
Urdiain	605	0	0	1	1
Irurtzun	2.200	2	3	3	8
	20.086	10	11	25	46



ÁREA III VALLES PIRENÁICOS

Zona: Esteríbar

4

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Esteríbar	1.911	2	1	1	4
	1.911	2	1	1	4

Zona: Erro

5

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Auritz-Burguete	312	0	0	0	0
Erro	760	2	0	0	2
Orreaga-Roncesvalles	24	0	0	0	0
Luzaide-Valcarlos	421	1	2	0	3
	1.517	1	2	0	5

Zona: Aezkoa**1**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Arce	267	0	0	0	0
Oroz-Betelu	190	0	0	0	0
Abaurregaina-Abaurrea Alta	142	0	0	0	0
Abaurrepea-Abaurrea Baja	39	0	0	1	1
Aria	61	0	0	0	0
Aribe	61	0	0	0	0
Garaioa	122	0	0	0	0
Garralda	201	0	0	0	0
Orbaitzeta	212	0	0	0	0
Orbara	50	0	0	0	0
Hiriberri	129	0	0	0	0
	1.474	0	0	1	1

19**Zona: Salazar****1**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Ezcaroz	363	0	0	0	0
Esparza	103	0	0	1	1
Gallués	110	0	0	0	0
Güesa	62	0	0	0	0
Izalzu	48	0	0	0	0
Jaurrieta	220	0	0	0	0
Navascués	196	0	0	0	0
Ochagavía	621	0	0	0	0
Oronz	52	0	0	0	0
Sarriés	70	0	0	0	0
	1.845	0	0	1	1

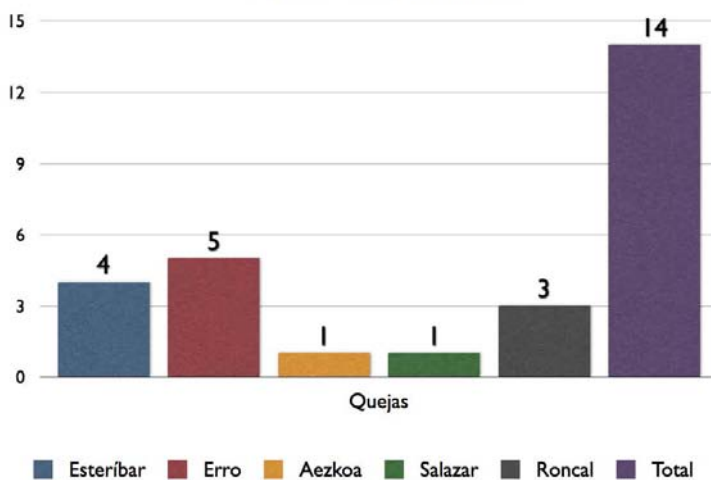
Zona: Roncal

3

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Burgui	231	0	0	0	0
Garde	180	0	0	0	0
Isaba	483	1	0	0	1
Roncal	286	0	0	1	1
Urzainqui	100	0	0	0	0
Uztárroz	206	0	0	1	1
Vidangoz	111	0	0	0	0
	1.597	1	0	2	3

20

Área III - Valles Pirenaicos



ÁREA IV VALLES PREPIRENÁICOS

Zona: Lónguida

9

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Ibargoiti (Idocin)	252	0	0	0	0
Izagaondoa (Ardanaz)	177	0	0	0	0
Lizoáin	296	0	0	2	2
Monreal	450	0	0	0	0
Unciti (Artaiz)	216	0	0	0	0
Urroz Villa	388	0	0	1	1
Aoiz	2.242	1	1	4	6
Lónguida (Aos)	300	0	0	0	0
	4.321	1	1	7	9

21

Zona: Urraúl

10

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Castillonuevo	18	0	0	0	0
Lumbier	1.373	3	1	1	5
Romanzado	166	1	1	2	4
Urraúl Alto	165	0	1	0	1
Urraúl Bajo	288	0	0	0	0
	2.010	4	3	3	10

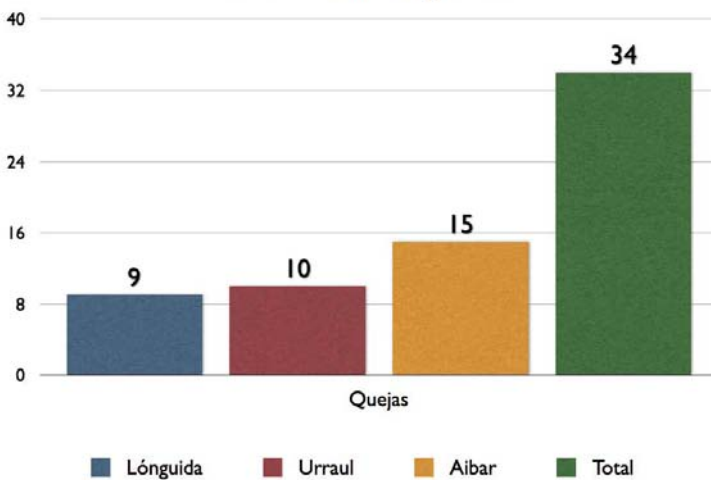
Zona: Aibar

15

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Aibar	923	2	2	2	6
Eslava	147	0	0	0	0
Ezprogui (Ayesa)	57	0	0	0	0
Leache	52	0	0	0	0
Lerga	67	0	0	0	0
Sada	201	0	0	0	0
Cáseda	1.093	0	0	2	2
Gallipienzo	140	0	0	0	0
Javier	105	0	0	0	0
Liédena	334	0	0	0	0
Petilla de Aragón	30	0	0	0	0
Sangüesa	5.128	1	0	5	6
Yesa	242	0	0	1	1
	8.519	3	2	10	15

22

Área IV - Valles Prepirenáticos



ÁREA V PAMPLONA

Zona: Pamplona

918

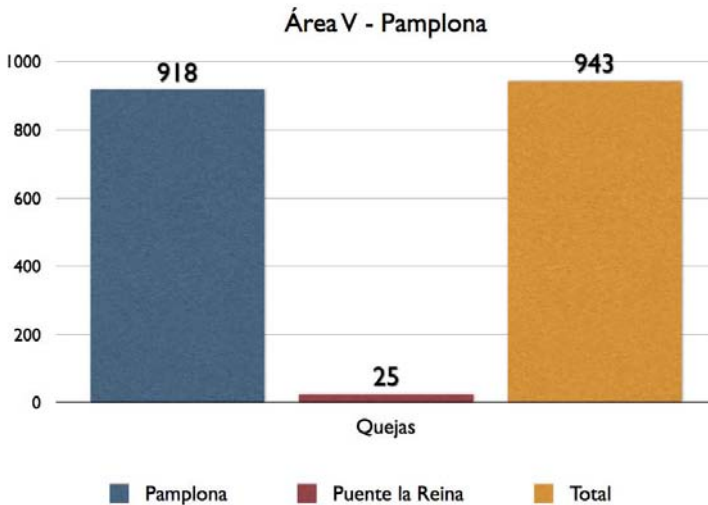
	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Beriáin	3.308	2	2	1	5
Orkoien	2.508	0	1	0	1
Ansoáin	10.088	3	6	12	21
Iza (Erice)	905	2	1	1	4
Juslapeña (Marcalain)	542	1	1	0	2
Aranguren	6.483	2	4	4	10
Noain (Valle de Elorz)	5.322	3	5	5	13
Cizur	2.543	1	3	4	8
Belascoáin	113	0	0	0	0
Ciriza	102	0	0	2	2
Echarri	67	0	0	0	0
Etxauri	509	0	1	2	3
Bidaurreta	127	0	0	0	0
Zabalza (Arraiza)	202	0	1	0	1
Egüés	7.079	5	7	18	30
Huarte	5.157	4	6	4	14
Burlada	18.337	12	13	15	40
Villava	10.226	8	4	7	19
Galar	1.515	1	2	4	7
Ezcabarte (Oricain)	1.575	1	0	0	1
Olaibar (Olave)	199	0	0	0	0
Ollo	298	2	0	0	2
Olza	1.558	2	3	2	7
Barañáin	21.844	13	12	14	39
Pamplona	194.894	170	181	275	626
Berrioplano	2.906	3	2	1	6
Berriozar	8.636	9	4	9	22
Zizur Mayor	13.189	11	5	19	35
	320.232	255	264	399	918

Zona: Puente la Reina

25

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Añorbe	526	2	0	0	2
Biurrún-Olcoz	210	0	0	0	0
Tiebas	588	0	1	1	2
Tirapu	59	0	0	0	0
Ucar	156	0	0	0	0
Adios	174	0	0	0	0
Enériz	281	0	0	0	0
Legarda	112	0	4	0	4
Muruzábal	304	1	0	1	2
Obanos	918	1	1	2	4
Uterga	169	0	0	0	0
Artazu	120	0	1	0	1
Guirguillano	91	0	0	1	1
Puente La Reina	2.663	6	3	0	9
	6.371	10	10	5	25

24



ÁREA VI ESTELLA

Zona: Estella

64

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Allín (Larrión)	816	0	0	2	2
Metauten	281	0	0	1	1
Allo	1.078	4	0	2	6
Amescoa Baja (Zudaire)	818	0	1	2	3
Aranarache	79	0	0	0	0
Eulate	338	0	0	0	0
Larraona	123	0	1	0	1
Arróniz	1.135	0	1	1	2
Barbarin	82	0	0	0	0
Morentin	156	0	0	0	0
Ayegui	1.568	1	0	1	2
Olejua	55	0	0	1	1
Abárzuza	579	0	0	2	2
Lezaun	270	0	0	0	0
Estella	13.931	13	6	13	32
Villatuerta	1.044	0	1	0	1
Goñi (Aizpún)	180	0	0	0	0
Guesálaz	460	2	0	0	2
Legaria	122	0	0	0	0
Murieta	320	0	0	0	0
Oco	78	0	0	0	0
Luquin	138	0	0	1	1
Villamayor	139	0	0	0	0
Cirauqui	486	0	0	0	0
Mañeru	372	0	2	1	3
Aberin	343	0	0	0	0
Arellano	196	0	0	0	0
Dicastillo	696	0	0	0	0
Salinas Oro	114	0	0	0	0
Oteiza	962	0	1	0	1
Abaigar	101	0	0	0	0
Ancín	360	0	0	0	0
Etayo	84	0	0	1	1
Igúzquiza	350	0	0	0	0
Yerri (Arizala)	1.560	1	2	0	3
	29.414	21	15	28	64

25

Zona: Los Arcos

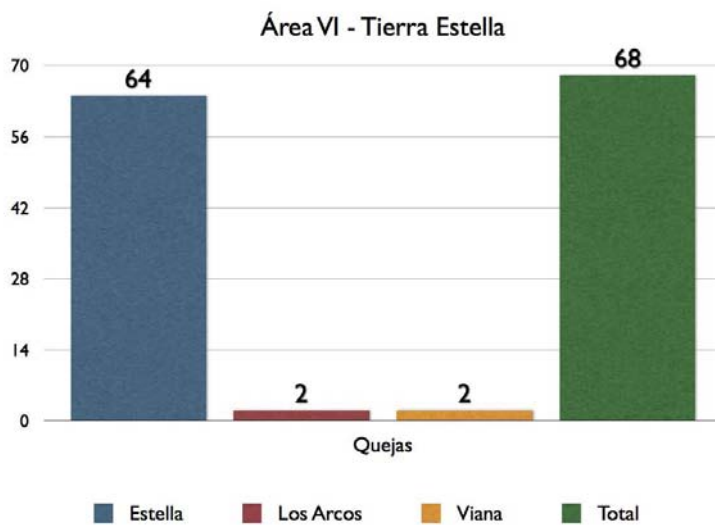
2

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Los Arcos	1.261	1	0	0	1
Lana	197	0	0	0	0
Mendoza	323	0	0	0	0
Mirafuentes	48	0	0	0	0
Mués	107	0	0	0	0
Nazar	52	0	0	0	0
Piedramillera	60	0	0	0	0
Sorlada	60	0	0	0	0
Zúñiga	157	1	0	0	1
	2.265	2	0	0	2

Zona: Viana

2

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Aguilar de Codés	110	0	0	0	0
Armañanzas	66	0	0	0	0
Azuelo	51	0	0	0	0
Bargota	345	0	0	0	0
Cabredo	104	0	0	0	0
El Busto	79	0	0	0	0
Desojo	108	0	0	0	0
Sansol	119	0	0	0	0
Espronceda	144	0	0	0	0
Torres del Río	158	0	0	0	0
Genevilla	100	0	0	0	0
Aras	195	0	0	0	0
Lapoblación	159	0	0	0	0
Viana	3.711	0	0	2	2
Marañón	60	0	0	0	0
Torralba	139	0	0	0	0
	5.648	0	0	2	2



ÁREA VII TAFALLA

Zona: Arga

19

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Larraga	2.047	0	5	1	6
Artajona	1.710	1	1	1	3
Mendigorría	1.036	1	0	4	5
Berbinzana	692	2	1	0	3
Miranda de Arga	965	0	1	1	2
	6.450	4	8	7	19

Zona: Tafalla

43

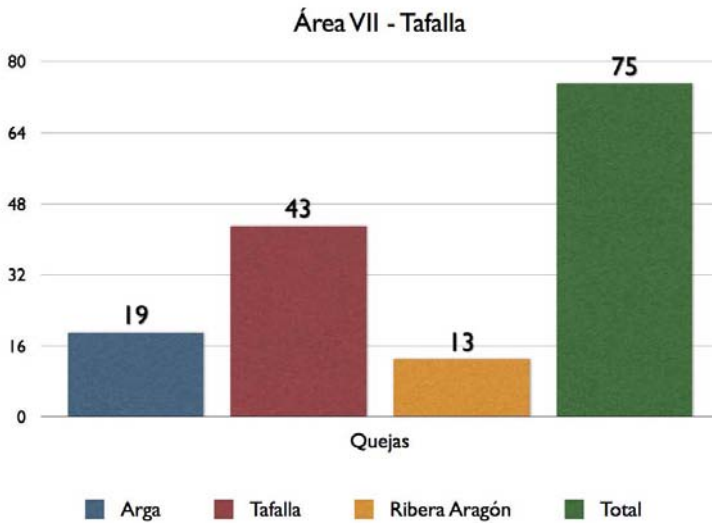
	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Beire	305	1	0	0	1
Garinoain	478	1	1	0	2
Olite	3.509	5	1	5	11
Leoz	273	1	0	1	2
Pitillas	580	0	1	0	1
Olóriz	191	0	1	2	3
San Martín de Unx	452	3	0	0	3
Orísoain	81	0	0	0	0
Ujué	217	0	0	0	0
Pueyo	317	0	0	0	0
Tafalla	11.115	3	7	6	16
Unzué	139	0	0	0	0
Barásóain	561	2	1	1	4
	18.218	16	12	15	43

Zona: Ribera de Aragón

13

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Caparroso	2.602	2	3	5	10
Murillo el Cuende	648	0	0	0	0
Carcastillo	2.506	1	0	1	2
Murillo el Fruto	742	0	0	0	0
Mélida	785	0	0	1	1
Santacara	977	0	0	0	0
	8.260	3	3	7	13

29



ÁREA VIII RIBERA DEL EBRO

Zona: Ribera del Ebro

11

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Lodosa	4.776	0	3	0	3
Lazagurría	200	0	0	0	0
Mendavia	3.789	1	2	5	8
Sartaguda	1.412	0	0	0	0
Sesma	1.295	0	0	0	0
	11.472	1	5	5	11

Zona: Ribera del Ega

28

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Andosilla	2.807	5	0	2	7
Azagra	3.735	2	1	1	4
Cárcar	1.199	1	0	1	2
Lerín	1.822	1	4	2	7
San Adrián	5.977	3	2	3	8
	15.540	12	7	9	28

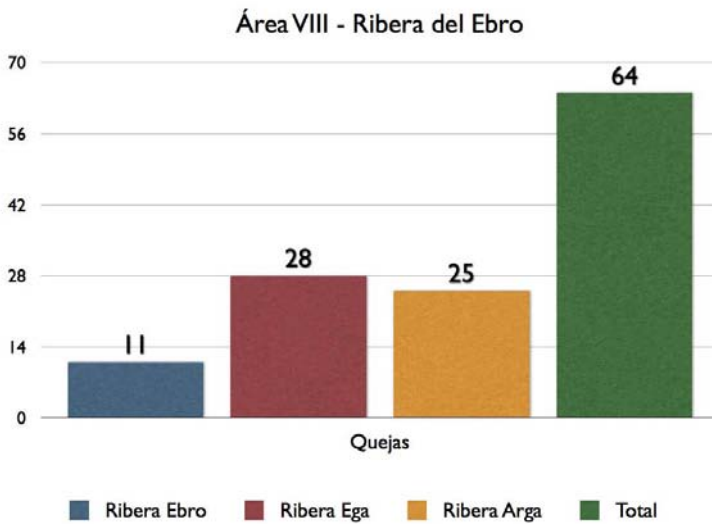
30

Zona: Ribera del Arga

25

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Falces	2.583	1	0	0	1
Funes	2.358	0	3	1	4
Peralta	5.746	2	0	3	5
Marcilla	2.687	1	4	10	15
	13.374	4	7	14	25

31



ÁREA IX RIBERA DE TUDELA

Zona: Valtierra

23

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Arguedas	2.353	2	2	0	4
Cadreita	2.052	0	0	0	0
Castejón	3.964	3	2	7	12
Milagro	3.116	0	2	1	3
Valtierra	2.526	0	0	0	0
Villafranca	2.892	1	3	0	4
	16.903	6	9	8	23

Zona: Cintruénigo

24

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Fitero	2.224	0	0	7	7
Cintruénigo	6.837	1	4	5	10
Corella	7.686	1	2	4	7
	16.747	2	6	16	24

32

Zona: Tudela

71

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Fontellas	861	0	0	0	0
Tudela	32.760	25	24	22	71
	33.621	25	24	22	71

Zona: Cascante

10

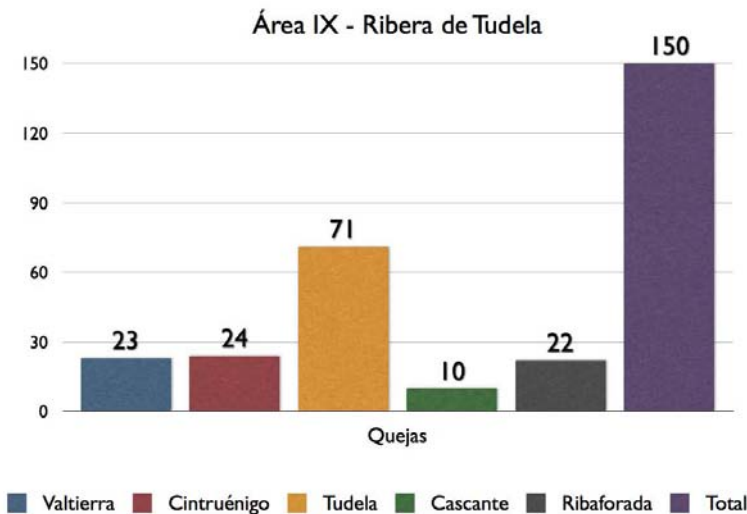
	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Ablitas	2.459	2	1	2	5
Barillas	193	0	0	0	0
Cascante	3.940	0	0	2	2
Monteagudo	1.159	0	0	0	0
Tulebras	125	0	0	0	0
Murchante	3.446	0	1	2	3
	11.322	2	2	6	10

Zona: Ribaforada

22

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Cabanillas	1.495	2	0	1	3
Cortes	3.350	2	1	2	5
Buñuel	2.374	2	1	4	7
Fustiñana	2.560	1	0	2	3
Ribaforada	3.466	1	3	0	4
	13.245	8	5	9	22

33





**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa



Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa