

# Informe anual 2022      2022ko urteko txostena



**Defensor del Pueblo  
de Navarra**  
**Nafarroako Arartekoa**

Presentación ante la Comisión de Régimen  
Foral del Parlamento de Navarra

Nafarroako Parlamentuko Foru Araubideko  
Batzordeari aurkezpena

22 de marzo de 2023

2023ko martxoaren 22a

# ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN

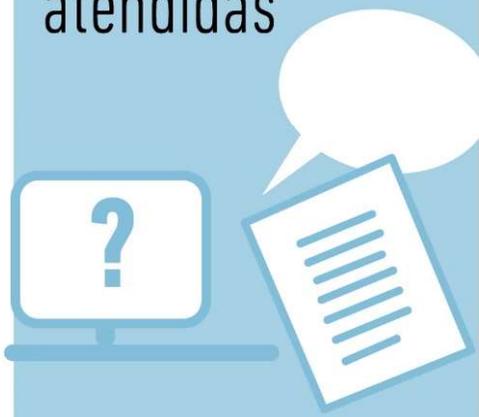
# 3.575

actuaciones  
desarrolladas  
en 2022



# 1.829

consultas  
atendidas



# 1.648

quejas  
gestionadas



# 19

actuaciones  
de oficio  
gestionadas



# 10

propuestas  
de mejora  
gestionadas



# 2

comparecencias  
en el Parlamento  
de Navarra



# 17

expedientes  
de mediación  
iniciados



# 10

ponencias  
presentadas  
en el Consejo  
de Transparencia  
de Navarra

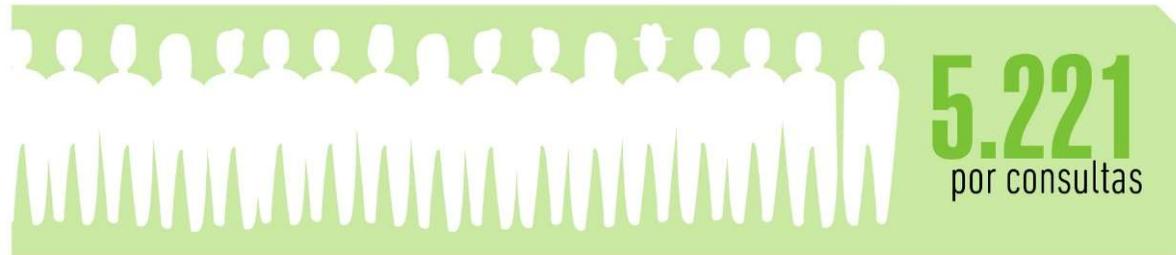
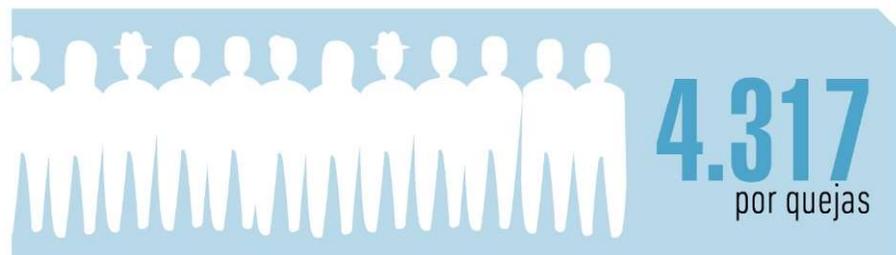
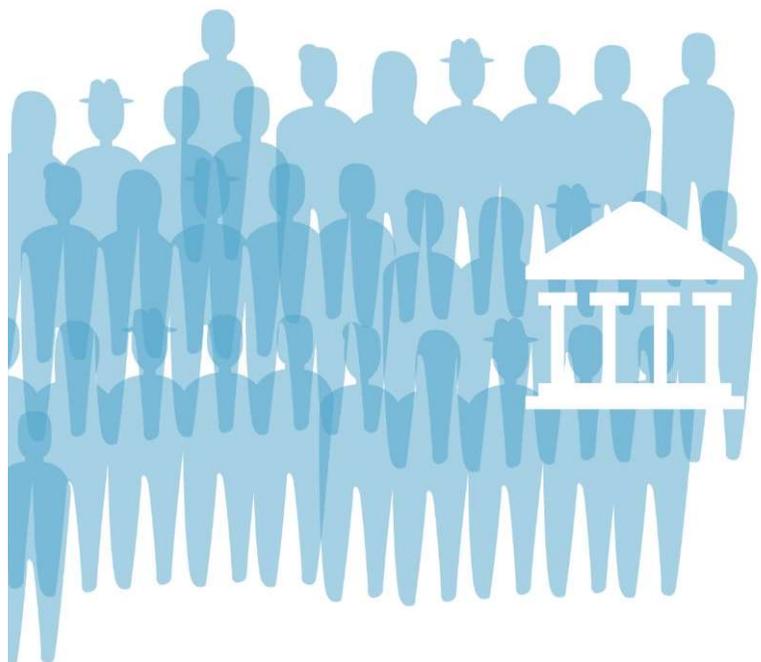


# 27

reuniones con  
entidades  
sociales

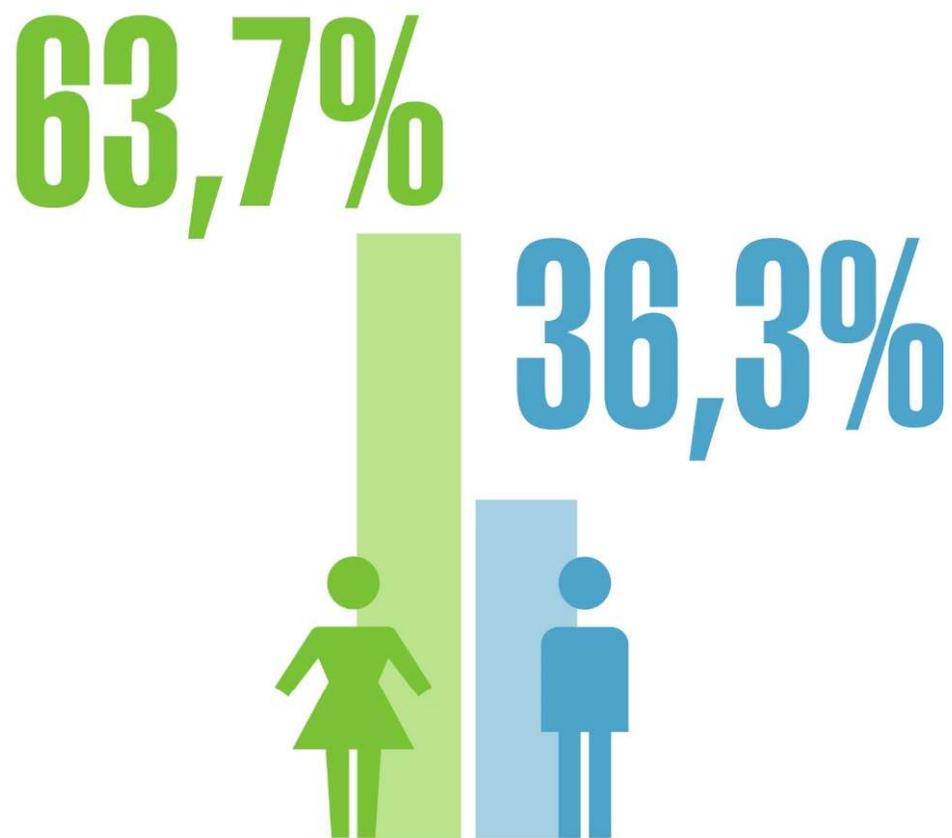


# PERSONAS ATENDIDAS



# dip PERSONAS ATENDIDAS

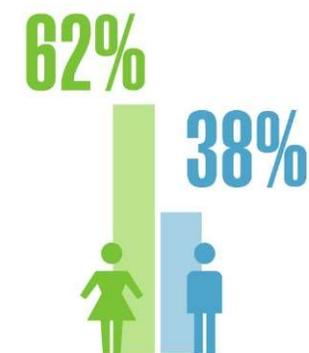
## TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS



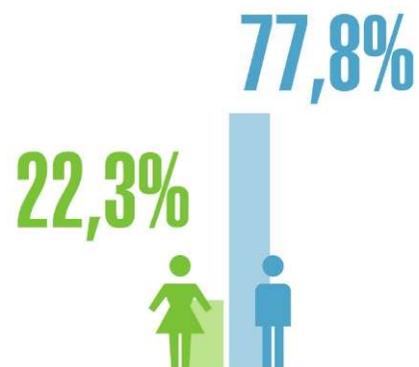
## Por Quejas



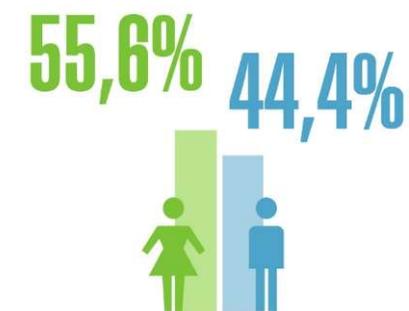
## Por Consultas



## Por Mediaciones



## Por Propuestas de mejora





# QUEJAS POR MATERIAS

1.426 quejas presentadas en 2022





# QUEJAS POR MATERIAS

1.426 quejas presentadas en 2022





# ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN

912

investigaciones  
sobre las  
Administraciones  
Públicas



889

con motivo  
de las  
quejas



16

por actuaciones  
de oficio



7

por propuestas  
de la ciudadanía

# ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN

# 912

investigaciones  
sobre las  
Administraciones  
Públicas



# 889

con motivo  
de las  
quejas



# 16

por actuaciones  
de oficio



# 7

por propuestas  
de la ciudadanía



Dan lugar a

# 349

resoluciones



# 482

decisiones

# 259

recomendaciones



# 110

sugerencias



# 97

recordatorios  
de deberes  
legales



# 16

sugerencias  
normativas



**dip** PORCENTAJE DE ACEPTACIÓN DE RESOLUCIONES EN QUEJAS

**66,3%**

RESOLUCIONES ACEPTADAS  
(256)

**33,4%**

RESOLUCIONES  
NO ACEPTADAS  
(129)



# PORCENTAJE DE QUEJAS SOLUCIONADAS

78,7%

RESOLUCIONES ACEPTADAS  
(256)

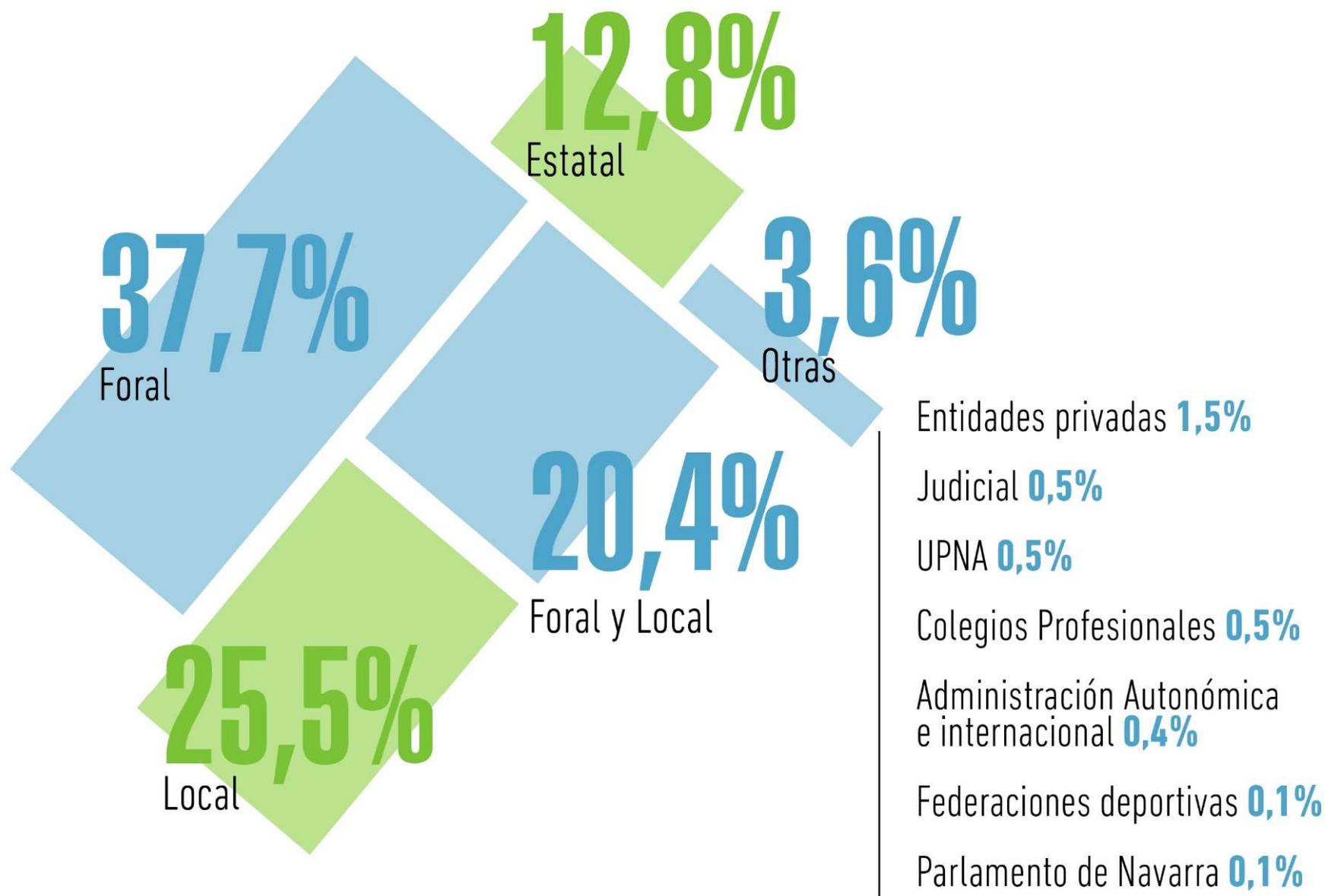
QUEJAS SOLUCIONADAS  
DURANTE LA TRAMITACIÓN  
(220)

21,3%

RESOLUCIONES  
NO ACEPTADAS  
(129)

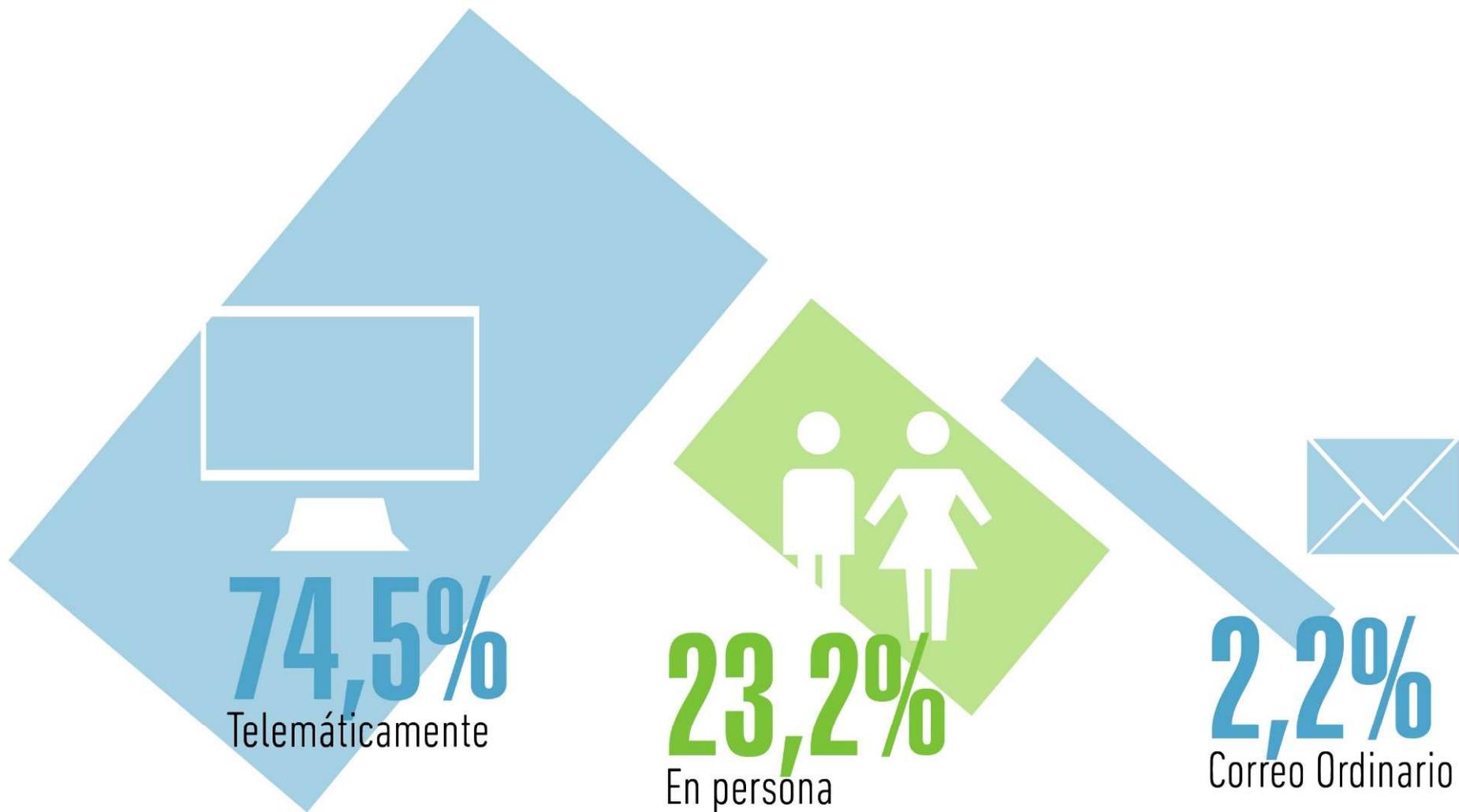


# ADMINISTRACIONES DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS

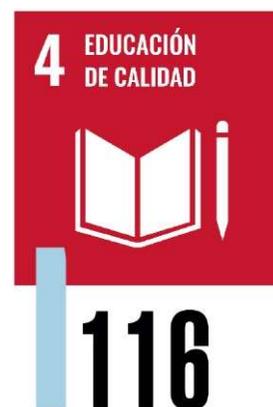
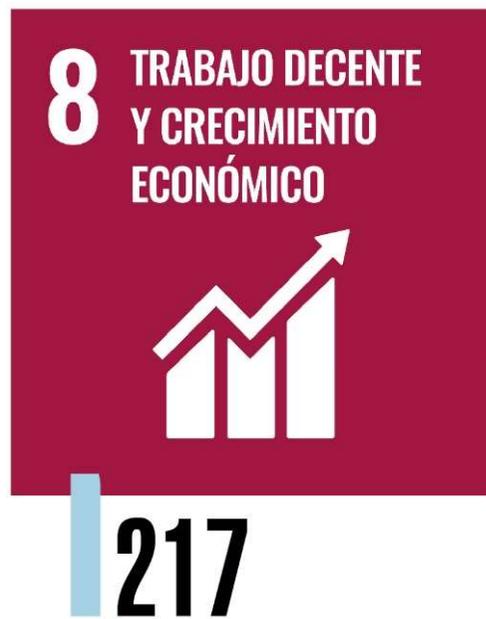




# MEDIO UTILIZADO PARA PRESENTAR LAS QUEJAS



# QUEJAS CLASIFICADAS POR ODS



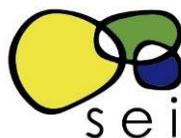
# dip REUNIONES CON ENTIDADES SOCIALES



Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social  
Pobreziaren eta gizarte-bazterketaren kontrako Nafarroako sarea



Rumiñahui Asociación





# AGRADECIMIENTOS

## Frases de agradecimiento de la ciudadanía a la Oficina del Defensor del Pueblo



Después de mi experiencia, considero que este **servicio es indispensable**.

Gracias al Defensor del Pueblo he conseguido ser **atendida por los especialistas**. Estoy muy contenta con vuestro servicio.

**Sin su mediación no hubiera sido posible** que por lo menos me hayan contestado después de varios escritos desde 2019 a 2022

Desde el primer momento que me puse en contacto con el Defensor del Pueblo, me sentí **escuchada** y tratada con mucha **empatía**. Con independencia de la resolución, estoy muy agradecida del trato recibido.

Estoy encantada con la atención recibida: la burocracia, las normas, en algunos casos sin sentido de la Administración son intolerables, nos tratan de tontos. Desde esta Oficina del Defensor del Pueblo deberían hacer más publicidad, **no todo el mundo conoce la labor que se realiza** y cuándo podemos acudir.



Es la primera vez que me he visto necesitada de **su intervención y ha sido de "10"**. Muchas gracias por todo.

Han sido **muy rápidos en la respuesta** y en ponerse en contacto con nosotros para interesarse por el problema.

# Informe anual 2022      2022ko urteko txostena



**Defensor del Pueblo  
de Navarra**  
**Nafarroako Arartekoa**

Presentación ante la Comisión de Régimen  
Foral del Parlamento de Navarra

Nafarroako Parlamentuko Foru Araubideko  
Batzordeari aurkezpena

22 de marzo de 2023

2023ko martxoaren 22a