



Defensor del Pueblo de Navarra

Nafarroako Arartekoa

**“El valor de la QUEJA
KEXAren balioa”**

Barañain, 19 de abril de 2023
Barañain, 2023ko apirilaren 19a



Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

Escuela Social de Barañain

esb – bge

Barañaingo Gizarte Eskola

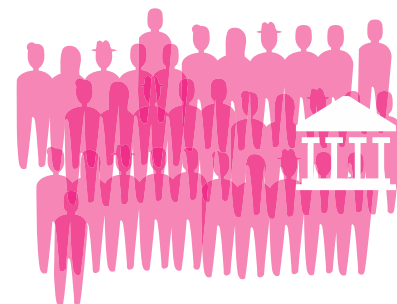




Defensor del Pueblo de Navarra

Nafarroako Arartekoa

- 1.** La institución
- 2.** La QUEJA
- 3.** Cómo funciona
- 4.** Las cifras

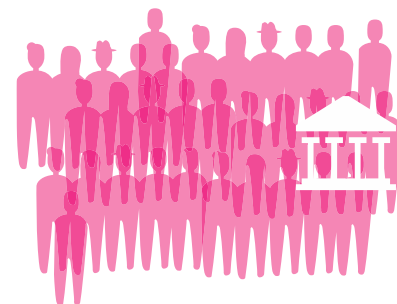




Defensor del Pueblo de Navarra

Nafarroako Arartekoa

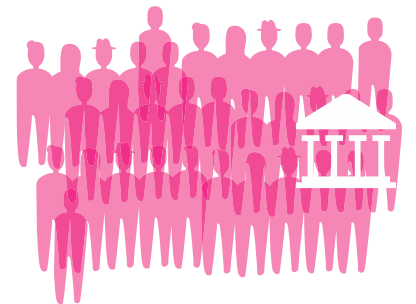
1. La institución
2. La QUEJA
3. Cómo funciona
4. Las cifras





¿Qué es?

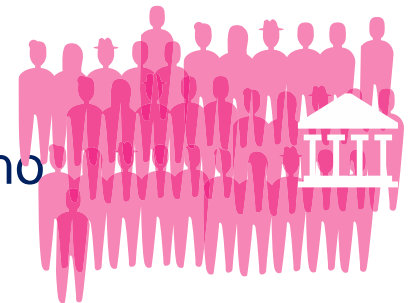
- Es el alto **comisionado del Parlamento** de Navarra (es un órgano parlamentario).
- Es una **Institución Foral**, como Parlamento, Gobierno, Presidenta, Cámara de Comptos y Consejo de Navarra (Ley Amejoramiento).
- Encargado de la **defensa y mejora de los derechos** y libertades de la ciudadanía (*enfoque PROACTIVO*).
- No es ni una Administración, ni un Juez.
- Es una **autoridad moral**.
- Elegido por el Parlamento de Navarra para un mandato de **6 años** (mayoría de 3/5 para su elección).





¿Qué es?

- Es una institución **independiente**, imparcial y objetiva.
 - No recibe instrucciones de ninguna autoridad.
 - Desempeña sus funciones con independencia y según su propio criterio (legalidad, justicia material y justicia social).
 - No puede realizar actividades de propaganda política.
- Un órgano exterior de **control** del poder.
- Un mecanismo de la ciudadanía para defender y conocer sus **derechos**.
- Un medio de **participación** en la vida pública.
- Un lugar donde se escucha y se habla con el ciudadano de **igual a igual** y se le orienta.





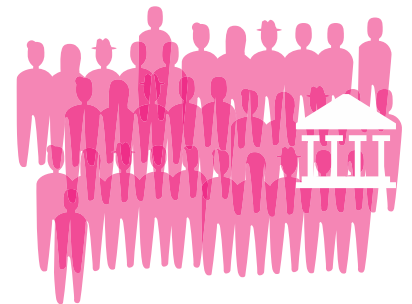
Funciones

1. Recoger las **QUEJAS** de la ciudadanía, analizarlas e investigarlas

y llegado el caso...

2. Emitir **RESOLUCIONES:**

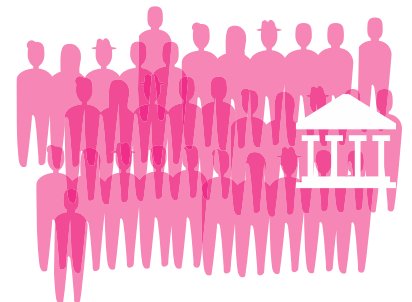
- Recomendaciones
- Sugerencias
- Sugerencias normativas
- Recordatorios de deberes legales





Funciones

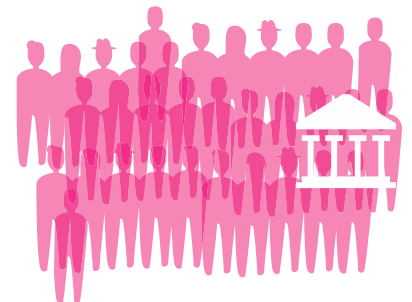
- 3.** Atender **CONSULTAS** de la ciudadanía relacionadas con la actividad administrativa, asesorando en sus conflictos con la Administración.
- 4.** Realizar **ACTUACIONES DE OFICIO**, por propia iniciativa, sobre asuntos de interés o/y oportunidad:
 - Investigaciones
 - Pronunciamientos
- 5.** Emitir **INFORMES** sobre cuestiones relacionadas con los derechos de la ciudadanía.





Funciones

6. Intentar la **MEDIACIÓN** conciliando en los conflictos entre la ciudadanía y las Administraciones.
7. Trasladar **PROPUESTAS** ciudadanas a las Administraciones para la mejora de servicios
8. **DIFUNDIR** los derechos de las personas y de los colectivos en una sociedad que, en ocasiones, desconoce esos derechos
9. **DAR CUENTA** al Parlamento de su actividad (*no para ser controlado, si no para hacerle llegar las inquietudes de la ciudadanía*).





¿A quién supervisa?

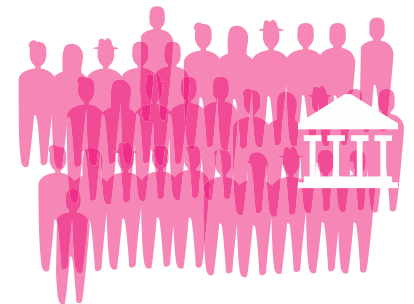
- **Administración de la Comunidad Foral de Navarra** y a todos sus entes, públicos o privados.
- **Entidades locales** de Navarra, sus entes dependientes y **mancomunidades**.
- La **actividad administrativa** del Parlamento de Navarra, de la Cámara de Comptos y del Consejo de Navarra.
- Universidad Pública de Navarra (**UPNA**).
- **Colegios profesionales** y Federaciones deportivas
- Cualquier **función o servicio público**, aunque su titular sea privado.





Sin competencia

- Los conflictos **entre particulares** de naturaleza privada.
- La **Administración del Estado**: Seguridad Social, SEPE, Fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, Extranjería...
 - > *Se tramita a través del **Defensor del Pueblo** designado por las Cortes Generales.*
- La **Administración de Justicia**.
 - > *Se da traslado al **Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Navarra**.*

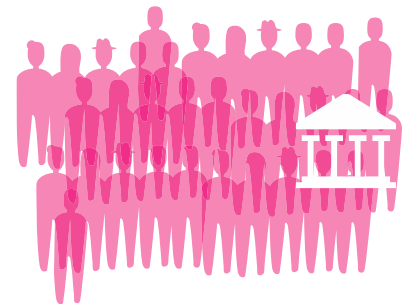




Defensor del Pueblo de Navarra

Nafarroako Arartekoa

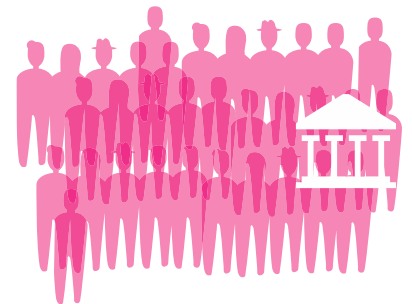
1. La institución
- 2. La QUEJA**
3. Cómo funciona
4. Las cifras





La QUEJA

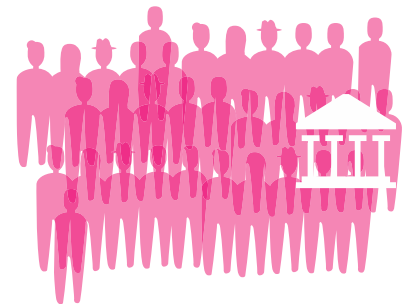
- Del latín vulgar *quassiare*, y este del latín *quassāre*, que significa “golpear violentamente”, “sacudir con fuerza” o “quebrantar”.
- Definición:
 - a) Expresión de dolor, lamento, llanto, pena o gemido.
 - b) Manifestación de resentimiento con otra persona.
 - c) Querrela, reclamación, protesta, demanda.
 - d) Manifestación de disconformidad con algo o alguien.





La QUEJA

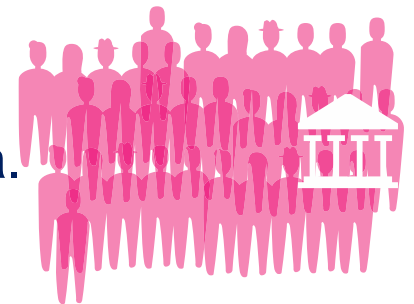
- Del latín vulgar *quassiare*, y este del latín *quassāre*, que significa “golpear violentamente”, “sacudir con fuerza” o “quebrantar”.
- Definición:
 - a) Expresión de dolor, lamento, llanto, pena o gemido.
 - b) Manifestación de resentimiento con otra persona.
 - c) Querrela, reclamación, protesta, demanda.
 - d) Manifestación de disconformidad con algo o alguien.





La QUEJA

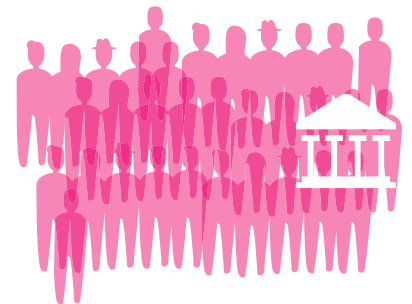
- El VALOR de la QUEJA presentada ante el Defensor del Pueblo consiste en pasar a la **ACCIÓN**.
- Se trata del punto de inicio para **mover un engranaje institucional** en defensa de un derecho.
- Supone pasar a contar con **ayuda institucional** para enfrentar a otra institución.
- La pretensión es **exigir** una corrección o una reparación.
- El objetivo es lograr un **cambio en una situación** que se percibe como injusta.
- Es una herramienta activa de **participación** ciudadana.





La QUEJA

- “Si no hago nada, nada va a cambiar”.
- “El NO ya lo tienes”.
- Es gratis.
- Es muy fácil acceder.
- Tengo derecho como ciudadano/a.
- Es pasar del “david contra GOLIATH” al “DAVID contra GOLIATH”
- 476 casos favorables para la ciudadanía en 2022.

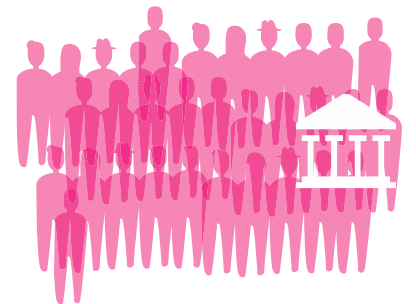




Defensor del Pueblo de Navarra

Nafarroako Arartekoa

1. La institución
2. La QUEJA
- 3. Cómo funciona**
4. Las cifras

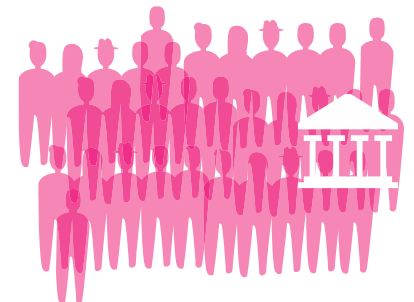




¿Quién puede dirigirse al Defensor?

Cualquier persona, física o jurídica, que invoque un interés legítimo

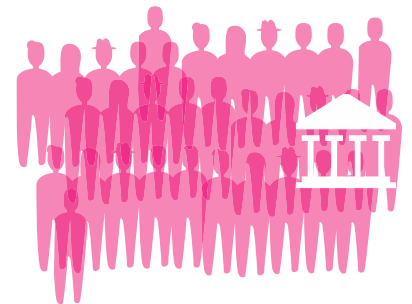
Sin restricción alguna, independientemente de su nacionalidad, condición, sexo, raza, edad, capacidad, internamiento o cualquier otra circunstancia.





¿Dónde se puede presentar una queja?

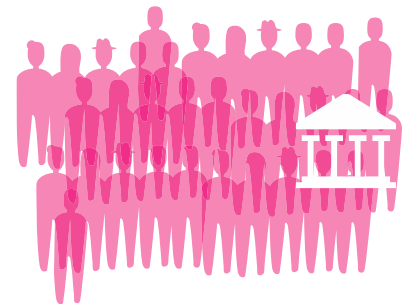
- **Presencial**, en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra
 - *Con o SIN cita previa.*
 - *Se ayuda a redactar la queja si es necesario.*
- **Telemático:**
 - Formulario web.
 - Correo electrónico.
- **Correo postal.**
- **Fax.**





¿Cuándo NO se puede tramitar la queja?

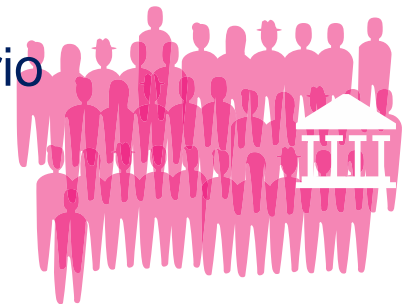
- Si ha pasado **más de 1 año** desde que la persona conoció el hecho
- Si el asunto ha sido **resuelto por los jueces** o está **pendiente** de resolución judicial.
- Cuando se considere que la queja **carece de fundamento** o no existe pretensión.
- Si se advierta **mala fe**.
- Si la queja es **anónima**.





¿Qué pasa con la queja presentada?

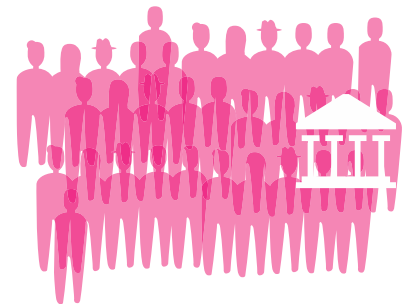
- ADMISIÓN
 - 74% de las quejas se admiten
 - 12% se remiten al Defensor del Pueblo estatal
- TRAMITACIÓN
 - Se investiga / pide informe a la Administración
 - Plazo de respuesta: 15 días + reiteración si no contesta
 - Posibilidad multa coercitiva (1.500€ / 20 días)
- DECISIÓN
 - Falta de irregularidad
 - Resolución: recomendación, sugerencia o recordatorio
 - **Solución sin necesidad de resolver**





¿Qué pasa con la queja presentada?

- En caso de Resolución, la Administración tiene 2 meses para responder si acepta o no.
- Si no acepta, se incluye en el Informe Anual.
- Si no responde: reitero y hasta multa coercitiva.
- Plazo medio de tramitación: 56 días.
- Encuesta de evaluación de calidad:
 - Satisfacción del ciudadano: 8,5 nota media.
 - 92% lo recomiendan.

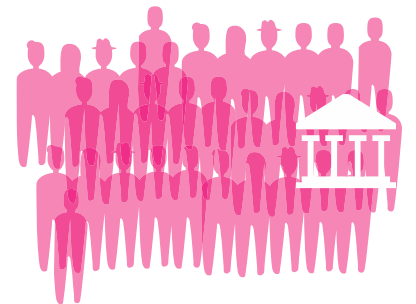




Defensor del Pueblo de Navarra

Nafarroako Arartekoa

1. La institución
2. La QUEJA
3. Cómo funciona
- 4. Las cifras**





Informe Anual 2022

2022ko urteko txostena



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa



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

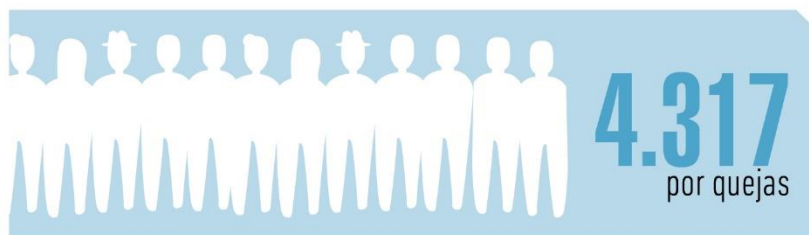
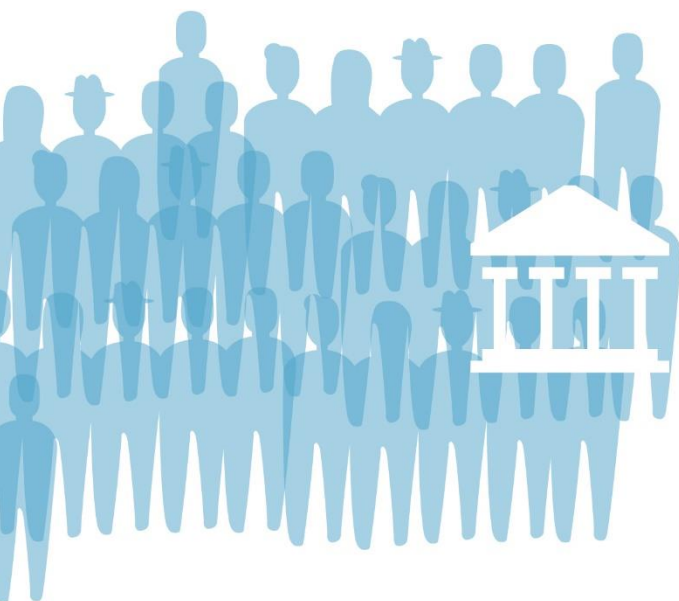
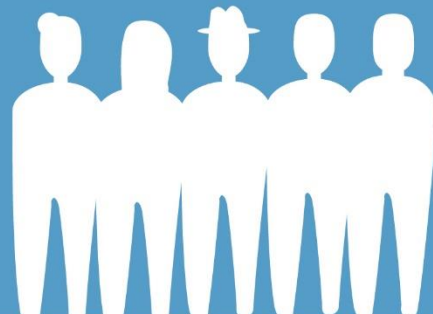
reuniones con
entidades
sociales



PERSONAS ATENDIDAS

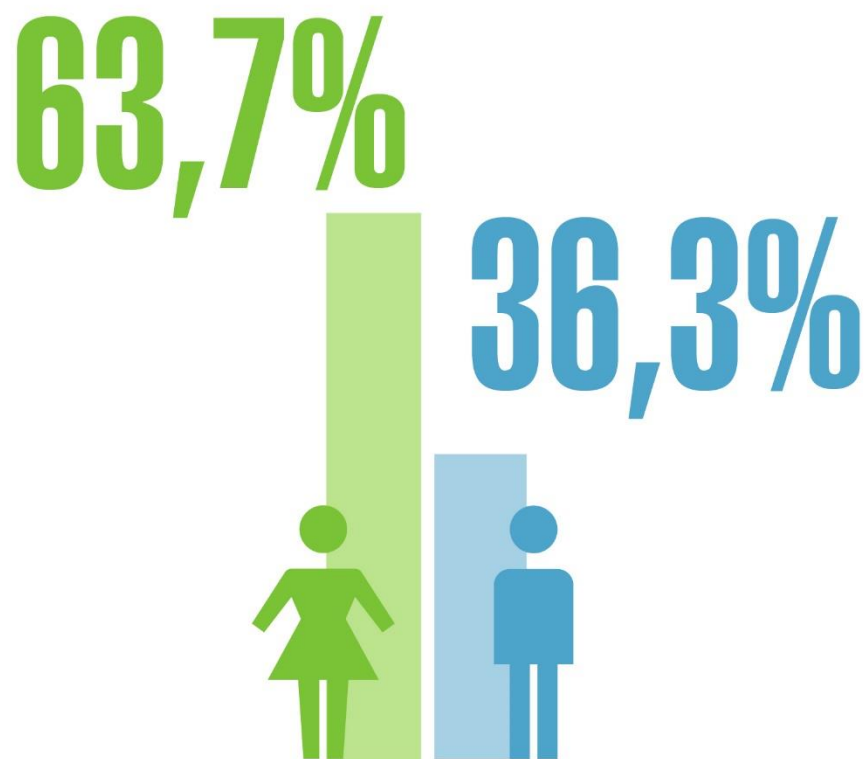
9.601

personas
se han dirigido
a la institución

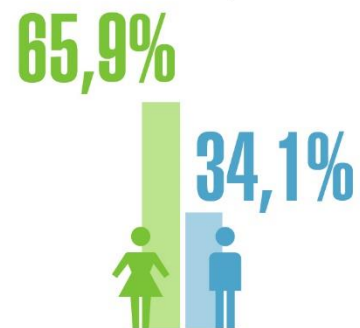


PERSONAS ATENDIDAS

TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS



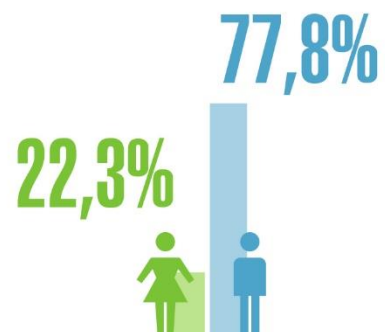
Por Quejas



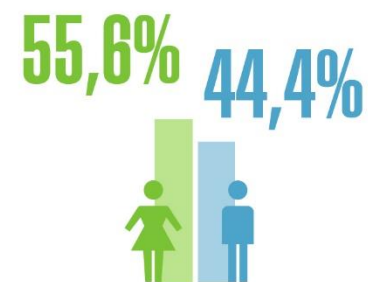
Por Consultas



Por Mediaciones



Por Propuestas de mejora





QUEJAS POR MATERIAS

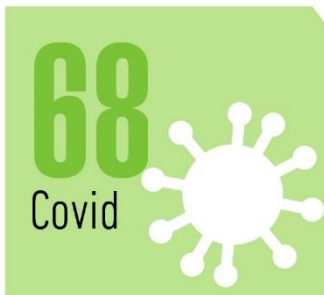
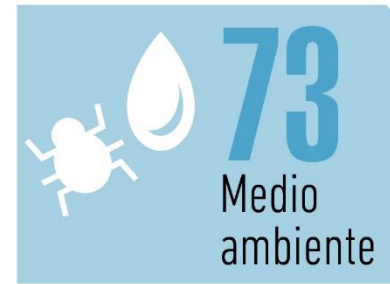
1.426 quejas presentadas en 2022





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





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)

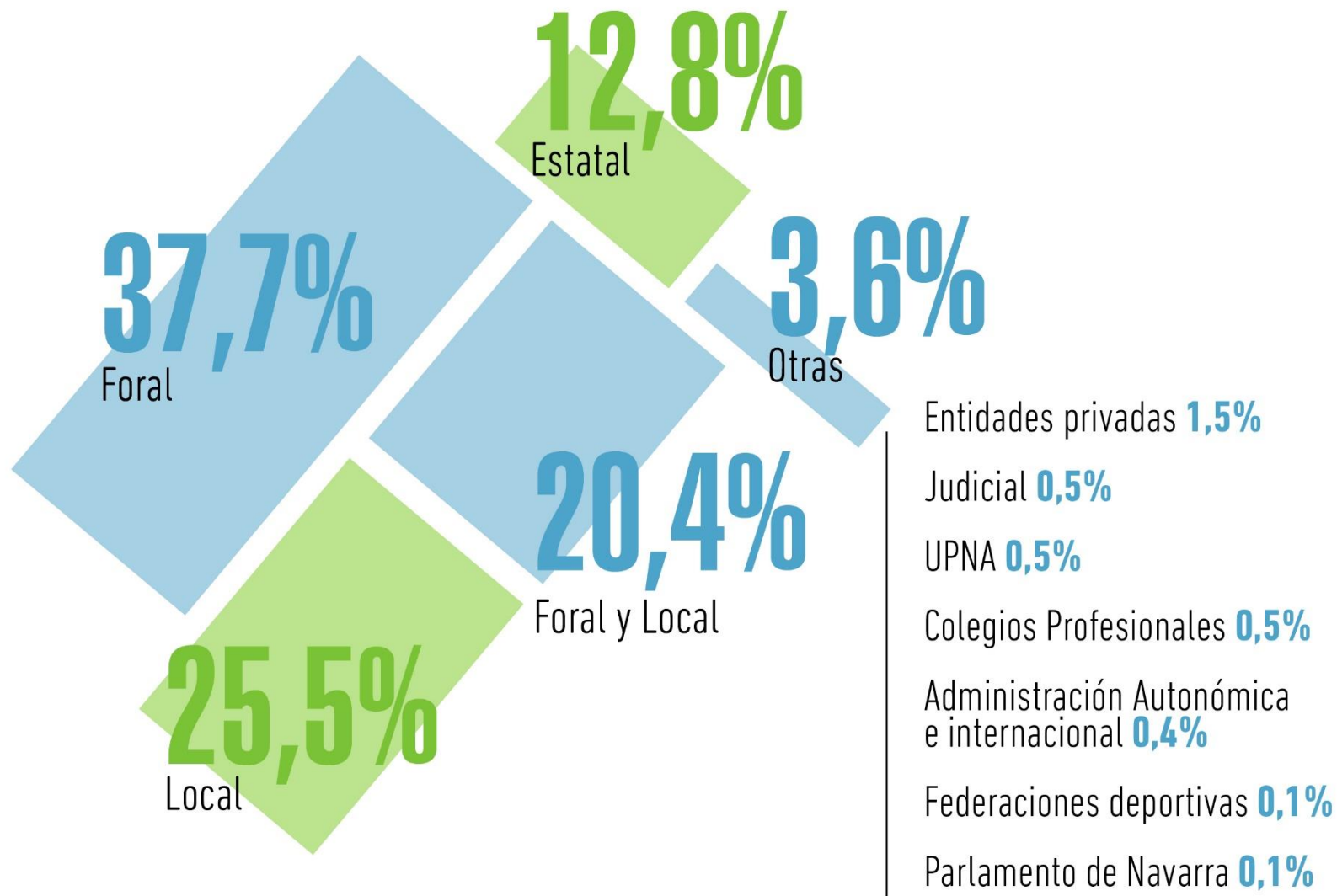
QUEJAS SOLUCIONADAS
DURANTE LA TRAMITACIÓN
(220)

21,3%

RESOLUCIONES
NO ACEPTADAS
(129)

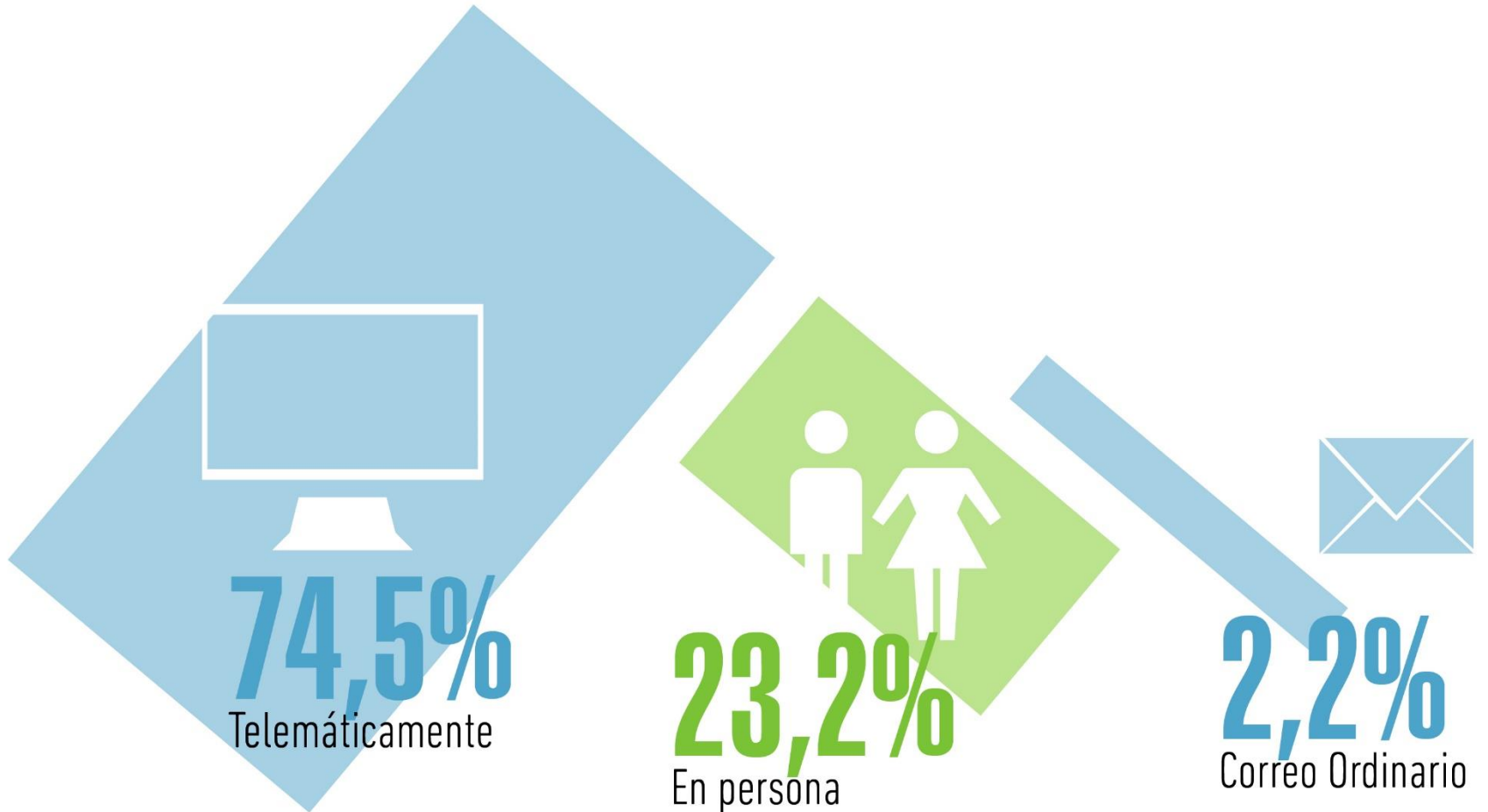


ADMINISTRACIONES DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS





MEDIO UTILIZADO PARA PRESENTAR LAS QUEJAS





QUEJAS CLASIFICADAS POR ODS



280



217



146



144



125



116



60



21



18



15



15



12

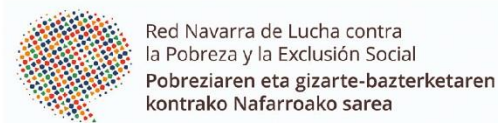


11



9

REUNIONES CON ENTIDADES SOCIALES





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.





Contactar

- **Defensor del Pueblo de Navarra**
C/ Emilio Arrieta, 12 bajo
31002 – Pamplona/Iruña
- Teléfono: **900 702 900** (gratuito)
- Email: info@defensornavarra.es
- Pagina web: www.defensornavarra.es





Contactar

- **Defensor del Pueblo de Navarra**
C/ Emilio Arrieta, 12 bajo
31002 – Pamplona/Iruña
- Teléfono: **900 702 900** (gratuito)
- Email: info@defensornavarra.es
- Pagina web: www.defensornavarra.es

¡MUCHAS GRACIAS!
MILA ESKER!

