

INFORME ANUAL 2025



ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	8
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN Y RESUMEN EJECUTIVO.....	13
CAPÍTULO 2. QUEJAS. DATOS GENERALES.....	46
2.1. QUEJAS PRESENTADAS Y GESTIONADAS.....	46
2.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS.....	49
2.3. QUEJAS ADMITIDAS.....	57
2.4. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE ESPAÑA O A OTROS ALTOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS..	58
2.5. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES.....	59
2.6. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS.....	61
2.7. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	63
2.8. GRADO DE ACEPTACIÓN TOTAL DE LAS PRETENSIONES REFLEJADAS EN LAS QUEJAS.....	69
CAPÍTULO 3. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS POR MATERIAS.....	71
3.1. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS.....	71
3.2. RELACIÓN DE QUEJAS.....	72
3.2.1. Acceso a un empleo público.....	72
3.2.2. Administración electrónica.....	90
3.2.3. Agricultura y ganadería.....	91
3.2.4. Bienestar social.....	92
3.2.5. Bienes de las administraciones públicas.....	150
3.2.6. Comercio y consumo.....	153
3.2.7. Contratos públicos.....	158
3.2.8. Covid-19.....	160
3.2.9. Cultura.....	160
3.2.10. Deporte.....	161
3.2.11. Educación.....	164
3.2.12. Energía.....	195



3.2.13. Euskera.	199
3.2.14. Extranjería.	208
3.2.15. Función pública.	219
3.2.16. Funcionamiento de las entidades locales.	245
3.2.17. Hacienda pública.	254
3.2.18. Justicia.	279
3.2.19. Medio ambiente.	285
3.2.20. Memoria histórica.	300
3.2.21. Obras públicas.	302
3.2.22. Protección de datos personales.	306
3.2.23. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.	308
3.2.24. Sanidad.	311
3.2.25. Seguridad ciudadana.	370
3.2.26. Servicios públicos.	386
3.2.27. Seguridad social.	392
3.2.28. Trabajo.	401
3.2.29. Tráfico y seguridad vial.	407
3.2.30. Transparencia, derecho a la información pública y participación ciudadana.	421
3.2.31. Transporte público.	425
3.2.32. Turismo.	431
3.2.33. Urbanismo.	431
3.2.34. Vivienda.	442
CAPITULO 4. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS POR CUESTIONES TRANSVERSALES.	469
4.1. INFANCIA Y ADOLESCENCIA.	471
4.2. DISCAPACIDAD Y DEPENDENCIA.	481
4.3. MAYORES.	489
4.4. GÉNERO.	494
4.5. RACISMO Y XENOFOBIA.	498
CAPITULO 5. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR RAZÓN DE GÉNERO.	501
CAPÍTULO 6. ACTUACIONES DE OFICIO.	504
6.1. DATOS GENERALES.	504



6.2. ACTUACIONES DE OFICIO EN 2025.	507
6.2.1. Demora en reconocimiento de las situaciones de dependencia y acceso a las prestaciones.	507
6.2.2. Suciedad tras celebración del Día del Ángel en un espacio protegido de Tudela.	511
6.2.3. Realojo de ocupantes de edificios abandonados como la antigua Ikastola Jaso y antiguo convento en Aranzadi.	522
6.2.4. Empadronamiento de personas en situaciones especiales o de vulnerabilidad en los Ayuntamientos de Pamplona/Iruña y su Comarca.	525
6.2.5. Atención sanitaria a personas con Covid persistente.	535
6.2.6. Disponibilidad y grado de ocupación de viviendas del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.	539
6.2.7. Inspección de las condiciones de la estancia de personas mayores en centros residenciales.	546
6.2.8. Gestión del centro de atención integral a la discapacidad CAIDIS Las Hayas.	551
6.2.9. Familias con menores en situación de calle en Pamplona/Iruña.	555
6.2.10. Sobreocupación del centro de menores COA Etxegaray.	557
6.2.11. Cierre de varias bibliotecas públicas.	568
6.2.12. Falta de entrega de viviendas protegidas de alquiler en Barañáin/Barañain.	572
6.2.13. Casos de sarna en antiguo edificio de la Ikastola Jaso.	580
6.2.14. Menores no escolarizados en Arguiñano.	587
CAPÍTULO 7. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.	589
7.1. DATOS GENERALES.	589
7.2. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.	591
7.2.1. Propuesta para la creación de un servicio de asesoramiento gratuito de vivienda.	591
7.2.2. Propuesta de mejoras del sistema de protección del derecho a la vivienda. ...	592
7.2.3. Propuesta para la implantación de una asignatura escolar sobre servicios públicos.	592



7.2.4. Propuesta para la reserva de plazas para las víctimas de violencia género en el acceso la universidad.....	595
7.2.5. Propuesta relativa a los requisitos de edad para acceder a la ayuda Emanzipa.	596
7.2.6. Propuesta relativa a la tributación de la ganancia patrimonial en la venta de acciones.	597
7.2.7. Propuesta para la modificación del Baremo de méritos para concursos de promoción del personal de los cuerpos de Policía de Navarra.	599
CAPITULO 8. EXPEDIENTES POR OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.	602
8.1. QUEJAS.....	605
8.2. COMPARATIVA CON LOS RESULTADOS DE 2024.....	614
8.3. ACTUACIONES DE OFICIO.	615
8.4. PROPUESTAS DE MEJORA.	621
CAPÍTULO 9. SERVICIO DE MEDIACIÓN.	625
9.1. ACTUACIONES GENERALES.....	625
9.2. EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN.	625
CAPÍTULO 10. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES.....	636
10.1. INTRODUCCIÓN.	636
10.2. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES POR MATERIAS.....	637
10.2.1. Acceso a un empleo público.	637
10.2.2. Agricultura y ganadería.	641
10.2.3. Bienestar social.	643
10.2.4. Bienes de las administraciones públicas.	675
10.2.5. Comercio y consumo.....	676
10.2.6. Contratos públicos.....	676
10.2.7. Covid-19.	676
10.2.8. Cultura.	677
10.2.9. Educación.....	678
10.2.10. Euskera.	686
10.2.11. Función pública.	691



10.2.12. Funcionamiento de las entidades locales.....	699
10.2.13. Hacienda.....	704
10.2.14. Justicia.....	709
10.2.15. Medio ambiente.....	709
10.2.16. Memoria histórica.....	716
10.2.17. Obras públicas.....	717
10.2.18. Protección de datos.....	720
10.2.19. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.....	721
10.2.20. Sanidad.....	724
10.2.21. Seguridad ciudadana.....	740
10.2.22. Servicios públicos.....	744
10.2.23. Tráfico y seguridad vial.....	745
10.2.24. Transparencia, derecho a la información pública y participación ciudadana.....	750
10.2.25. Transporte público.....	752
10.2.26. Urbanismo.....	753
10.2.27. Vivienda.....	757
10.3. SUGERENCIAS NORMATIVAS.....	765
10.3.1. Bienestar social.....	765
10.3.2. Deporte.....	766
10.3.3. Educación.....	767
10.3.4. Función pública.....	767
10.3.5. Hacienda.....	768
10.3.6. Sanidad.....	769
10.3.7. Tráfico.....	770
10.4. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	770
10.5. EXPEDIENTES SOLUCIONADOS SIN NECESIDAD DE EMITIR RESOLUCIÓN.....	775
10.6. NUMERO DE ASUNTOS CON RESOLUCIÓN ACEPTADA O SOLUCIONADOS DURANTE LA TRAMITACIÓN.....	778
CAPÍTULO 11. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.....	785



11.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN.....	785
11.2. MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES QUE SE HAN RETRASADO EXCESIVAMENTE EN LA REMISIÓN DE INFORMACIÓN O RESPUESTA.	786
CAPÍTULO 12. LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA: CONSULTAS.....	790
12.1. DATOS GENERALES.....	790
12.2. CONSULTAS POR MATERIAS.	791
12.3. DESGLOSE DE LAS CONSULTAS.	792
CAPÍTULO 13. DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS POR RAZÓN DE GÉNERO.	809
CAPÍTULO 14. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LA CIUDADANÍA.....	812
14.1. COLECTIVOS Y ENTIDADES DETRÁS DE QUEJAS Y CONSULTAS.	812
14.2. CONTACTOS CON ENTIDADES SOCIALES POR INICIATIVA DE LA INSTITUCIÓN.....	817
CAPÍTULO 15. OPINIÓN Y VALORACIÓN DE LOS CIUDADANOS.	825
CAPÍTULO 16. INFORMES Y COMPARECENCIAS PARLAMENTARIAS.....	841
16.1. INFORMES.....	841
16.2. PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL ANTE LA COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL.....	841
CAPÍTULO 17. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA.....	843
17.1. DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS.	843
17.2. CUADROS DE INFORMACIÓN DE LA EVOLUCIÓN DE LOS ÚLTIMOS AÑOS.	855
17.3. SUGERENCIAS.....	860
17.4. INFORMACIÓN REFERENTE A LAS REUNIONES MANTENIDAS CON ENTIDADES SOCIALES QUE ACTUAN EN LA PROTECCIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA.....	864
CAPÍTULO 18. PARTICIPACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA EN CONSEJOS Y ORGANISMOS.....	880
18.1. CONSEJO DE TRANSPARENCIA DE NAVARRA.....	880
18.2. CONSEJO NAVARRO DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA.....	883



18.3. CONSEJO NAVARRO PARA LA LUCHA CONTRA EL RACISMO Y LA XENOFOBIA.....	884
18.4. COMISIÓN TÉCNICA DE SEGUIMIENTO DE LA NORMATIVA PARA EL APOYO EN EL EJERCICIO DE SU CAPACIDAD JURÍDICA POR LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN NAVARRA.	885
18.5. ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE COMISIONADOS LINGÜÍSTICOS. ...	885
CAPÍTULO 19. RELACIONES CON OTRAS DEFENSORÍAS.....	887
19.1. XXXVIII JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO.	887
19.2. OTRAS ACTIVIDADES CON DEFENSORES AUTÓNOMICOS.	891
CAPÍTULO 20. AGENDA INSTITUCIONAL.....	894
CAPÍTULO 21. XXV ANIVERSARIO DE LA LEY FORAL 4/2000, DE 3 DE JULIO, DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA.....	920
ANEXO. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2025.	924



PRESENTACIÓN.

El 22 de junio de 2025 celebramos el 25 aniversario de la aprobación, por el Pleno del Parlamento de Navarra, de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

La conmemoración se celebró el día 25 de junio, en el Atrio de la sede de la Cámara, con un acto institucional al que acudieron los agentes sociales e institucionales más importantes y representativos de la Comunidad Foral.

En la inauguración, el presidente del Parlamento de Navarra afirmó que “el trabajo de María Jesús Aranda, Francisco Javier Enériz, Patxi Vera y de todas las personas que han formado y forman parte de la Oficina del Defensor del Pueblo ha contribuido a labrar el merecido prestigio y el buen nombre que esta institución ha alcanzado en la Comunidad Foral”. Elogió el papel de la institución como un instrumento clave de supervisión de la Administración y de defensa de los derechos frente a posibles abusos o negligencias, considerando que “sus recomendaciones, advertencias y respuestas a quejas ciudadanas permiten mejorar la atención institucional y reforzar la confianza de la ciudadanía”. Y subrayó que, tanto el Defensor del Pueblo como la Cámara de Comptos, son ejemplo del buen hacer institucional derivado del autogobierno de Navarra. “Nuestra calidad democrática se sostiene en órganos como estos, que actúan como brújula y oráculo para preservar el interés general y fortalecer nuestra comunidad”.

Así mismo, la presidenta de la Comunidad Foral de Navarra, quien procedió a la clausura, aseguró que el Defensor del Pueblo de Navarra es “una institución esencial para mejorar la calidad democrática y garantizar los derechos y libertades de la ciudadanía”. Por otro lado, subrayó la independencia política de la institución y su papel como instrumento de control y equilibrio entre poderes, destacando que su labor refuerza la confianza de la sociedad en las instituciones. Y, aunque “ni es un juez ni dicta sentencias, su labor es necesaria porque coloca a la ciudadanía en el centro mismo de la acción política. Gracias a su trabajo -afirmó-, las personas se sienten más protegidas frente a la Administración y saben que tienen una vía para hacer valer sus derechos”.

Transcurridos estos 25 años, el balance del trabajo de la institución arroja unas importantes cifras que merece la pena tener en cuenta. Son las siguientes:



Personas atendidas	159.641
Quejas	25.166
Consultas	31.784
Actuaciones de Oficio	472
Propuestas ciudadanas	372

Es un balance importante y que, sin ninguna duda, ha tenido su relevancia en pro del bien común y para contar con una mejor administración en la Comunidad Foral.

Ahora, hay que seguir mirando al futuro y seguir trabajando con ese mismo espíritu. Como dije en aquel acto del 25 aniversario, la integración y la vivienda son para mí los retos más urgentes para la sociedad navarra en el corto y medio plazo. En la comunidad con mayor calidad de vida de todo el Estado, no podemos permitir que haya gente durmiendo en la calle, sin alimento, sin educación o sin atención sanitaria. Y esa integración hemos de llevarla a cabo, fundamentalmente, por derechos humanos y por humanidad. Es más que la mera convivencia; no se trata solamente de tolerarnos, sino de construir juntos, en una integración social, cultural y económica, en una sociedad más diversa, más cohesionada y más justa.

Con respecto a la vivienda, el problema es de tal calado que exige acometer un plan de choque que reúna toda una batería de medidas cuya suma de acciones permita vislumbrar una solución en el horizonte, máxime cuando ya nos estamos encontrando con un posible “racismo inmobiliario” que dificulta, precisamente, aún más la integración antes mencionada.

Por otra parte, hice también hincapié en la importancia de una buena administración, porque los ciudadanos tienen derecho a ella y porque eso genera confianza en el sistema democrático, algo que hoy hace mucha falta, además de aprender a proteger los derechos en los nuevos ámbitos digitales, en especial ante la avalancha incontrolada de la Inteligencia Artificial.

Durante este pasado año, hemos continuado visitando y conociendo más de cerca algunas de las decenas de entidades sociales que trabajan en Navarra y que acompañan a los colectivos más desfavorecidos y en riesgo de pobreza y exclusión, colaborando con el segundo objetivo de la Agenda 2030 de Naciones Unidas de “no dejar a nadie atrás”.



En esa defensa de derechos y con el reto de intentar que se cumpla ese objetivo, se ha seguido colaborando con las entidades sociales, por ejemplo, en la supervisión del empadronamiento social, dado que es el derecho que se convierte en la llave que da acceso a los demás derechos. Mediante la supervisión de actuaciones administrativas municipales, la institución ha contribuido a desbloquear diversas situaciones no acordes con la normativa.

Por otra parte, en esos encuentros, hemos podido comprobar cómo, todavía, la institución del Defensor del Pueblo es desconocida en algunos de estos ámbitos, para los que es, precisamente, más necesaria. En este sentido, considero que es muy importante divulgar los derechos y las libertades para que nadie se quede sin protección por desconocimiento. De ahí que, desde la institución, estemos llevando a cabo un mayor esfuerzo en comunicar y en divulgar.

En ese ámbito mencionado de la Agenda 2030, es destacable también el acuerdo de colaboración para impulsar y promover activamente los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), propuesto por el Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa y firmado en Pamplona, en mayo del pasado año, conjuntamente con el Defensor del Pueblo Andaluz, la Diputada del Común de Canarias, la Síndica de Greuges de Catalunya y el Ararteko del País Vasco, confirmando el compromiso activo de todos ellos a favor de erradicar la pobreza, lograr la igualdad, proteger el planeta, avanzar en la prosperidad y defender la paz y la justicia, entre otros objetivos. Dicho acuerdo fue celebrado por el Secretariado de la Coalición Local 2030 de las Naciones Unidas en una visita a Pamplona.

Las Defensorías firmantes han considerado muy necesario este acuerdo de impulso en defensa de unos valores que, desgraciadamente, hoy están siendo denostados de manera incomprensible desde posturas que pretenden negar los derechos humanos más elementales. Si ya en 2025 decíamos que “asistimos, asombrados, a lo que puede ser el inicio de una pandemia contra los Derechos Humanos”, a fecha de redacción de este informe, la realidad no hace sino constatar cada día ese grave riesgo.

Otro ámbito de colaboración entre Defensorías ha sido el desarrollado en el marco de las jornadas de coordinación, celebradas el pasado año en Zaragoza, bajo el título “La vulnerabilidad en las aulas”. Entre las conclusiones finales, una mayor apuesta por una inclusión plena y garante de los derechos de las personas con discapacidad, así como mayores esfuerzos y mejores prácticas para prevenir el acoso escolar y combatirlo,



partiendo de una formación más eficaz del profesorado para que los y las docentes aprendan a detectar los primeros síntomas y poder actuar cuanto antes.

La violencia machista es otra lacra de nuestra sociedad que debemos poder afrontar y detener con mayor eficacia. Con el fin de contribuir a ese objetivo, la oficina del Defensor del Pueblo se ha incorporado a la red de Puntos Violeta. El equipo que forma parte de la institución ha recibido la formación necesaria para estar en condiciones de orientar a todas las mujeres que puedan necesitar esa ayuda. También se ha formado especialmente en el ámbito de la igualdad, para dar una mejor atención al colectivo LGTBI+.

Una vez más, como Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa, quiero destacar desde estas líneas el rigor, la profesionalidad, la independencia, el esfuerzo, la dedicación y el compromiso de todas las personas que trabajan en la institución, gracias a quienes es posible llevar a cabo esta importante labor de servicio a todas las personas que nos lo solicitan, en pro del Bien Común.

El total de actuaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en 2025 ascendió a 5654, lo que supone un incremento del 19,7% respecto al año anterior. El número de quejas llegó a las 1.750 (+23,6%), en parte porque cada día se produce un mayor número de incidencias en unas administraciones públicas cada vez más saturadas, pero también por un mayor esfuerzo de comunicación por parte de la institución.

En 683 casos, las personas que vinieron al Defensor exponiendo un problema con alguna de las Administraciones públicas de Navarra obtuvieron o bien solución a su problema o bien la aceptación de la resolución emitida a su favor por la institución. Esto significa que el grado de solución y de aceptación de resoluciones fue del 79,3% sobre el total de las quejas amparadas.

Como ya he expresado en otras ocasiones, mi intención no es plasmar mi voz, sino la voz de las personas que no se sienten bien tratadas por las Administraciones, que no ven reconocidos sus derechos o que piden una mayor igualdad ante la brecha de desigualdad.

Nuevamente, confío de buena fe en que este Informe pueda servir:

- al Parlamento de Navarra, para un mejor y más completo conocimiento de la realidad y de los problemas que aquejan a las personas que viven en nuestra Comunidad Foral, para una mejor y más acertada labor política y legislativa;

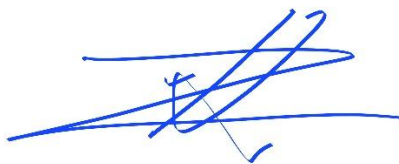


- a las Administraciones públicas, para contribuir a desarrollar una más eficaz y eficiente actuación en el servicio a la ciudadanía y a la mejora de su calidad de vida;
- y, finalmente, a las personas que viven en Navarra, para que puedan comprobar en qué medida el Defensor del Pueblo de Navarra les puede ayudar, como un respaldo institucional para equilibrar esa, en muchas ocasiones, desigual balanza en defensa de sus derechos, en especial de los más vulnerables.

He cumplido ya cuatro años como titular de la institución y puedo decir que la motivación con la que sigo trabajando cada día es la de contribuir a defender los derechos de las personas que viven en la Comunidad Foral de Navarra. Es para mí un auténtico honor desempeñar la labor de Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa.

Pamplona/Iruña, 23 de abril de 2026.

El Defensor del Pueblo de Navarra
Nafarroako Arartekoa



Patxi Vera Donazar



CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN Y RESUMEN EJECUTIVO.

1. La Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento de la Comunidad Foral de Navarra (LORAFNA), en su artículo 18 ter, define al Defensor del Pueblo de Navarra como un órgano dependiente del Parlamento de Navarra, al que se le encarga la función de defensa y protección de los derechos y libertades que la Constitución y esa misma Ley Orgánica reconocen a los ciudadanos y a las ciudadanas, a cuyo efecto está habilitado para supervisar la actividad de las administraciones públicas de Navarra, debiendo dar cuenta de sus actuaciones al Parlamento de Navarra.

A su vez, el preámbulo de la Ley Orgánica 7/2010, de 27 de octubre, de reforma de la Ley Orgánica 13/1982, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, considera al Defensor del Pueblo de Navarra como una institución de la Comunidad Foral de Navarra.

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, define las atribuciones, el régimen jurídico y el funcionamiento del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, desarrollando así la previsión del número 2 del artículo 18 ter de la LORAFNA, y lo califica como alto comisionado del Parlamento de Navarra para la defensa y mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución y la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

De acuerdo con estas dos leyes, y también con otras leyes forales que mencionan al Defensor del Pueblo de Navarra (como las de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad; de la transparencia y el derecho de acceso a la información pública; del Consejo de Navarra; para la igualdad de las personas LGTBI+; de igualdad entre mujeres y hombres, o de lucha contra el racismo y la xenofobia), esta institución desempeña las siguientes funciones:

- a) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que la Constitución reconoce a los ciudadanos y ciudadanas.
- b) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que reconoce a la ciudadanía la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.
- c) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que se reconocen a los ciudadanos y ciudadanas en las leyes de la Comunidad Foral de Navarra y del Estado español, en las normas de la Unión Europea y en los tratados internacionales.



- d) La mejora de los servicios públicos que prestan a la ciudadanía la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, las entidades locales y cualquier organismo público de la Comunidad Foral de Navarra.
- e) La mediación y la conciliación de los intereses legítimos de los ciudadanos y ciudadanas con el interés general al que sirven las administraciones públicas de Navarra.
- f) La información y la asistencia a la ciudadanía para un mejor ejercicio de sus derechos ante las administraciones públicas.
- g) La información y la asistencia al Parlamento de Navarra, a los parlamentarios forales y a las demás entidades públicas de Navarra, a solicitud de ellos o por propia iniciativa, sobre asuntos de su competencia relacionados con los derechos de la ciudadanía.
- h) La colaboración con el Defensor del Pueblo de España en la defensa y mejora de los derechos constitucionales de los ciudadanos y las ciudadanas, cuando estos pueden encontrarse lesionados o debilitados por actuaciones de las administraciones o de los poderes públicos del Estado.

Para el ejercicio de estas funciones, el Defensor del Pueblo de Navarra formula las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales conforme a su criterio.

2. El artículo 36.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, dispone que el Defensor del Pueblo de Navarra debe dar cuenta anualmente al Parlamento de Navarra de la gestión realizada, en un informe que ha de presentar en el período ordinario de sesiones.

La presentación del informe correspondiente a 2025 permite informar al Parlamento de Navarra de la actividad principal que se ha realizado en la defensa y la mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución, la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra y las demás disposiciones aplicables.

El artículo 37 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, especifica el contenido de dicho informe anual: el número y tipo de quejas presentadas; el número y tipo de quejas rechazadas y sus causas; las cuestiones que han sido objeto de investigación y el resultado de estas; las advertencias, sugerencias, recordatorios o recomendaciones emitidas por la institución con indicación de las admitidas por las administraciones públicas; y un anexo con la liquidación del presupuesto de la institución.



En cumplimiento de dicho precepto, este informe anual recoge los datos relativos a la actividad desarrollada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2025.

3. El contenido del informe se desglosa en 21 capítulos.

El **capítulo 1**, que es este, tiene un carácter introductorio, refiere el contenido y estructura del informe y desempeña una función similar a un **resumen ejecutivo** del conjunto del informe anual.

El **capítulo 2** ofrece los datos relativos al número de **quejas presentadas**, las administraciones destinatarias, una valoración general de las resoluciones emitidas por la institución tras las investigaciones practicadas con motivo de estas quejas y el grado de aceptación de las resoluciones.

El **capítulo 3** recoge las **quejas clasificadas por materias**, con indicación de las administraciones públicas a las que se dirigen o conciernen, se señala cuál ha sido la intervención de la institución en cada caso y, cuando se ha formulado una recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales, la indicación de si han sido aceptados o no, o se encuentran pendientes de respuesta; además, se incluye también referencia literal de la resolución.

El **capítulo 4** recoge la clasificación de las **quejas** por cuestiones transversales, como son Infancia y adolescencia, Discapacidad y dependencia, Mayores, Género y Racismo y xenofobia.

En el **capítulo 5** se recoge una clasificación de las **quejas por razón de género**.

En el **capítulo 6** se plasman las denominadas “**actuaciones de oficio**”, realizadas por iniciativa de la propia institución, señalando cuál ha sido su tramitación y resultado.

En el **capítulo 7** se recogen las **propuestas de mejora** de los servicios públicos que formula la ciudadanía y su resultado.

El **capítulo 8** recoge las quejas, actuaciones de oficio y propuestas **clasificadas** por los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de la Agenda 2030 de la ONU.

En el **capítulo 9** se recoge la actividad del **Servicio de Mediación** de la institución, con una relación de los expedientes gestionados.

El **capítulo 10** recoge, en forma resumida, el texto de las **recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales** que ha formulado el Defensor del Pueblo de Navarra a las administraciones o instituciones competentes, como resultado



de su actuación supervisora, tanto con motivo de las quejas y propuestas de la ciudadanía, como de las actuaciones de oficio. También se menciona si han sido aceptadas o no cada una de estas recomendaciones, sugerencias y recordatorios por las administraciones públicas de Navarra u otras instituciones a las que se han dirigido. Se incluye también, un apartado específico con las sugerencias normativas formuladas durante 2025.

El **capítulo 11** relaciona las administraciones públicas de Navarra que no han sido diligentes en su **deber de colaboración** con la institución en casos concretos.

El **capítulo 12** detalla la actividad de la **oficina de atención ciudadana**, haciendo referencia al número de consultas y a las materias en las que los ciudadanos y las ciudadanas han solicitado información.

En el **capítulo 13** se clasifican las consultas presentadas por razón de **género**.

El **capítulo 14** enumera las entidades representativas de intereses sociales y profesionales y los colectivos de personas con los que la institución ha mantenido **contacto**, bien en interlocución directa o a través de sus quejas y consultas.

El **capítulo 15** recoge la **opinión y valoración** que realizan la ciudadanía acerca de la intervención de la institución en los asuntos que han planteado.

El **capítulo 16** menciona la **comparecencia** del Defensor del Pueblo de Navarra ante el Parlamento de Navarra, así como otras reuniones y asistencias a eventos organizados por las Cortes de Navarra.

El **capítulo 17** incluye los datos relativos a la **valoración de la situación de la infancia y la adolescencia**, dando cumplimiento al artículo 9 de la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños y niñas, adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, que requiere una especificación en tal sentido, a partir de los datos recabados al Departamento de Derechos Sociales. Asimismo, se recogen las **reuniones mantenidas con entidades sociales**, las propuestas planteadas por dichas entidades para la prevención de situaciones de desprotección y un apartado sobre menores en los medios de comunicación.

El **capítulo 18** refleja la actividad del Defensor del Pueblo de Navarra en su participación y asistencia en diferentes **Consejos y organismos**.



En el **capítulo 19** se mencionan las relaciones del Defensor del Pueblo de Navarra con otras Defensorías, así como las **XXXVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo**, celebradas en Zaragoza con el lema “La vulnerabilidad en las aulas”.

El **capítulo 20**, recoge la **agenda institucional completa** del Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa, en serie cronológica por meses.

En el **capítulo 21**, se recoge un resumen del **acto de celebración del XXV aniversario de la aprobación de la Ley 4/2000, de 3 de julio**, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

Por último, y tal y como dispone el artículo 37.3 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, se acompaña, dentro del informe, un **anexo con la liquidación del presupuesto** de la institución.

4. Durante el año 2025, la actividad de la institución se ha elevado a un total de **5.654** actuaciones, un 19,7% más que el año anterior.

En esa cifra se integran:

- Las **2.028** quejas gestionadas (durante el año natural de 2025 se presentaron 1.750 quejas y a estas se suman las quejas cuyos expedientes se encontraban pendientes de cierre en el ejercicio anterior).
- Las **3.299** consultas atendidas.
- Las **18** actuaciones de oficio gestionadas por la institución (de ellas, 14 incoadas en el año 2025).
- Las **10** propuestas de mejora gestionadas (7 presentadas en el año 2025).
- Los **31** expedientes de mediación gestionados en 2025.
- Las **2** comparecencias en el Parlamento de Navarra.
- Las **7** sesiones en el Consejo de la Transparencia de Navarra.
- Las **11** ponencias presentadas en dicho Consejo de la Transparencia de Navarra sobre reclamaciones de la ciudadanía por la negativa a sus solicitudes de acceso a la información en poder de las administraciones públicas de Navarra.
- La asistencia a **2** sesiones del Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia.



- La asistencia a **1** sesión de la Comisión Técnica de seguimiento de la normativa para el apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica a las personas con discapacidad en Navarra.
- La asistencia a **2** sesiones del Consejo Navarro para la Lucha contra el Racismo y la Xenofobia.
- La participación, vía online, en **3** actividades de la International Association of Language Centres (IALC).
- La participación en el taller preparatorio de las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.
- La participación en las XXXVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo sobre “La vulnerabilidad en las aulas”.
- Los **35** contactos o reuniones con entidades sociales, a iniciativa del Defensor del Pueblo de Navarra.
- El acto de celebración del XXV aniversario de la Ley Foral 4/2000 de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.
- Las **201** reuniones, encuentros, asistencias, participaciones, eventos y demás actividades, del titular, su gabinete o asesores/as, que figuran en la agenda institucional y que no están mencionadas en la relación anterior.

Estos datos que se citan tienen como referencia el cierre a 31 de diciembre de 2025.

5. Si los anteriores números reflejan el trabajo del Defensor del Pueblo de Navarra desde la perspectiva cuantitativa de la actividad, otra forma de ver ese trabajo puede ser el de desde una perspectiva cuantitativa centrada en la labor de supervisión realizada por la institución sobre las administraciones públicas de Navarra en defensa de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas o para la mejora de los servicios públicos.

Esta supervisión se ha traducido en **1.331 investigaciones** sobre las administraciones públicas: 1.304 con motivo de las quejas; 18 con ocasión de las actuaciones de oficio; y 9 con motivo de las propuestas ciudadanas.

Dicha supervisión ha dado lugar a **588 resoluciones**, que contienen 296 recomendaciones, 155 recordatorios de deberes legales, 125 sugerencias y 12 sugerencias normativas, que la institución ha hecho llegar a las administraciones e



instituciones como resultado de sus investigaciones o actuaciones (563 con motivo de las quejas, 24 con motivo de las actuaciones de oficio y 1 en el informe Especial sobre las principales recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales formulados por la institución al Departamento de Salud en los últimos años).

6. Es destacable el hecho de que, entre quejas, consultas y propuestas de mejora presentadas en el año anterior, se han dirigido o acercado a la institución un total de **13.306 personas**. De ellas, 7.762 son mujeres (58,3%) y 5.544 son hombres (41,7%).

Solo tras las quejas presentadas se encuentran **8.427 personas** que han solicitado la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra.

Tras las consultas, se cifra en **4.844 personas** que se han dirigido al Defensor para obtener información acerca de los derechos que les asisten, la mejor manera de ejercerlos o para informarse sobre la legalidad de la actividad administrativa.

Tras las propuestas de mejora se encuentran **7 personas**.

Y tras los expedientes de mediación se encuentran **28 personas** más.

7. El contenido de las **1.750 quejas presentadas** en 2025 pone de manifiesto las preocupaciones o insatisfacciones de los ciudadanos y las ciudadanas en sus relaciones con las administraciones públicas.

En orden descendente de mayor a menor, las diez materias en las que más quejas se han recibido en 2025 han sido las de: bienestar social, sanidad, educación, hacienda, función pública, vivienda, acceso a un empleo público, seguridad ciudadana, medio ambiente y extranjería.

8. Se han presentado 284 quejas en materia de **Bienestar social**, con un incremento del 53,5% sobre el año anterior.

Entre ellas, podemos observar los siguientes bloques:

- 94 quejas expusieron los problemas que padecen las personas con discapacidad. Por tercer año consecutivo, la mayoría de ellas versaron sobre la demora del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo en resolver solicitudes de valoración o revisión del grado de discapacidad, en general de más de un año desde que se presentaron las solicitudes. Manifestaban los ciudadanos que esta tardanza les impide acceder a determinadas ayudas y prestaciones a las que pudieran tener derecho, entre ellas a la tarjeta de estacionamiento para



personas con discapacidad, o al acceso a un empleo. En los expedientes tramitados, el Departamento ha reconocido la existencia de la demora, indicando que ha hecho un esfuerzo importante para poder reforzar el equipo de valoración de discapacidad, para poder disminuir en el plazo de espera. Asimismo, indicaban que habían establecido un mecanismo por el cual se puede proceder a adelantar la fecha de la valoración en el caso de que la misma sea necesaria como requisito para acceder a una prestación o servicio esencial para la persona, como el acceso a un empleo, el acceso a servicios, etc.

- 68 quejas se refirieron a la renta garantizada y a situaciones de exclusión social. 14 quejas versaron sobre con la demora del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo en resolver sus solicitudes, 12 quejas mostraban su disconformidad con la extinción de la prestación, otras 12 quejas se presentaron por la ampliación del plazo para resolver una serie de solicitudes de renta garantizada, plasmada en la Resolución 1031/2025, de 4 de junio, de la Directora General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, pasando de tres a seis meses, 9 quejas se refirieron a la falta de atención de personas en situación de calle por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, 6 quejas manifestaban su desacuerdo con la denegación de la prestación, 5 quejas versaron sobre el retraso en el abono de la prestación, una vez que ya había sido reconocida. También se ha presentado alguna queja por la disconformidad con requerimientos de reintegro de la prestación, con la presentación de más documentación o por el embargo de la prestación, a pesar del carácter inembargable de esta prestación pública.
- 27 quejas se refirieron al ingreso mínimo vital. 10 de ellas mostraban su disconformidad con la reclamación de dicha prestación por parte de la Administración tras transcurrir un largo periodo de tiempo, lo cual aumentaba considerablemente la deuda generada, resultando muy difícil para los ciudadanos proceder a su devolución, dada su situación de vulnerabilidad económica. 5 quejas se presentaron por la denegación de la prestación; 2 por la extinción de la prestación, otras 2 mostraban su disconformidad con la modificación de la cuantía y otras 2 por la demora en el abono de la prestación.
- 22 quejas versaron sobre la protección de la infancia y adolescencia. 6 de ellas mostraban su disconformidad con la declaración de desamparo de sus hijos y su ingreso en un Centro de Observación y Acogida (COA) o con el trato dispensado en este recurso. 4 quejas manifestaban su desacuerdo con la actuación de



diferentes puntos de encuentro familiares, alguna de ellas por considerar que no se cumplía el régimen establecido en sentencia judicial. También se han presentado dos quejas por familiares que consideraban que la Administración no emprendía las medidas necesarias para garantizar la protección de dos menores de edad, otra por los hechos ocurridos en el Centro de Observación y Acogida (COA) en Marcilla donde tanto los menores residentes en el COA como el equipo profesional del centro, fueron víctimas de una serie de agresiones físicas, verbales y simbólicas, por parte de diferentes personas residentes en el municipio, otra presentada por una asociación, porque un ciudadano había sido expulsado de un Centro de Observación y Acogida, sin que se le hubiese comunicado el motivo de dicha decisión y sin la entrega del cese de guarda.

- 18 quejas hacían referencia a problemas de accesibilidad. 2 de ellas por considerar que en el pabellón Navarra Arena se aplican condiciones discriminatorias hacia personas con movilidad reducida, ya que para acudir a un evento se les exigió abonar entradas más caras, tanto a la persona con movilidad reducida como a su acompañante y la zona reservada presentaba graves limitaciones de accesibilidad y visibilidad. Otras 3 por la falta de asignación de un intérprete de Lengua de Signos Española (LSE), dos de ellas para dos alumnos sordos y la otra para la atención de una paciente sorda en el Servicio de Urgencias. Otras dos quejas se referían a las ayudas bonotaxi. Otra queja se presentó por la falta de baños adaptados en una habitación del Pabellón E de Geriatria del Hospital Universitario de Navarra. Otra queja mostraba su disconformidad con que el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias no prevé subvenciones para la instalación de salvaescaleras en los edificios sometidos al régimen de propiedad horizontal, aunque, en cambio, su instalación sí está subvencionada cuando se trata de viviendas unifamiliares. Otra de las quejas versaba sobre la falta de constitución y funcionamiento efectivo de la Junta Arbitral de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de Navarra, lo que impide a las personas con discapacidad acceder a este mecanismo de protección y resolución de conflictos.
- Otras 14 quejas versaron sobre la protección de las personas mayores. 4 de ellas mostraban su disconformidad con el cuidado y atención que se presenta a los usuarios en centros residenciales. Otra queja hacía referencia al incremento de la aportación económica que debía satisfacer por la estancia en residencia. También se han presentado quejas por las condiciones de una residencia y de un



apartamento tutelado, el anuncio del cierre del Centro Convive de la calle Estafeta o el proceso de inscripción en los viajes del IMSERSO.

- 14 quejas mostraban su disconformidad con la atención dispensada por los Servicios Sociales, bien porque no se prestaba la atención a personas en situación de calle, bien por considerar que la atención dispensada había sido insuficiente.
- 11 quejas estaban relacionadas con otras ayudas y prestaciones: 4 de ellas sobre ayudas extraordinarias de incorporación social, bien por la demora en el abono, bien por la reclamación de reintegro de la misma. Otra mostraba su disconformidad con la denegación de una ayuda para la adquisición de productos de apoyo (audífonos), por falta de consignación presupuestaria. Otra sobre la denegación de diversas ayudas para el cuidado de cuatro menores, tres de ellos con discapacidad reconocida.
- 10 quejas mostraron su disconformidad con la actuación de la Fundación Pública de Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA), la mayoría de ellas por la gestión del patrimonio.
- Otras 6 quejas versaron sobre la protección de las familias, de las cuales 3 se referían a denegaciones de la ayuda económica para personas trabajadoras en excedencia por el cuidado de familiares, por carencia de crédito presupuestario. Otra de las quejas denunciaba la forma en que el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña realiza la bonificación en la contribución territorial para las familias numerosas, por no tener en cuenta el número de miembros de la unidad familiar.
- 5 quejas se referían a la protección de las personas dependientes, por la denegación o rebaja del reconocimiento de la situación, y por la falta de plazas públicas en centro residencial a personas en situación moderada.
- 3 quejas versaron sobre la demora en el abono del bono social térmico.

9. Por lo que se refiere a **Sanidad**, se presentaron 264 quejas, con un incremento del 31,3% respecto al pasado año.

Por número de quejas, destacan las relacionadas con las listas de espera, sobre todo en las especialidades del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología, la Unidad de Raquis, Dermatología o Neurocirugía. Algunas de estas quejas se solucionaron durante su tramitación, ya que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea suele proceder a dar cita a los interesados tras la reclamación.



- 24 quejas estaban relacionadas con la atención pediátrica. Entre ellas destacan 8 quejas por la demora del servicio de Otorrinolaringología infantil en citar a los menores y otras 4 por el servicio de Oftalmología. Otras 2 quejas se presentaron por la carencia de un banco de leche materna en Navarra, a diferencia de lo que sucede en otras comunidades. Otra queja hacía referencia a la atención pediátrica insuficiente en la zona básica de Altsasu/Alsasua. Y otra denunciaba la denegación de una solicitud de acompañamiento de los progenitores a sus hijos menores de edad en el momento previo y posterior a una intervención quirúrgica, a diferencia de lo que ocurre en otras comunidades autónomas.
- 20 quejas se referían a la atención primaria, entre las que destacan las referentes a la demora de días e, incluso, en algunos casos, semanas, que soporta la ciudadanía para ser atendida por el médico de familia. También se han presentado quejas por la falta de asignación de un profesional, por la asignación de un nuevo centro de salud de referencia más alejado del domicilio de los ciudadanos o por la reducción de facultativos durante el periodo estival.
- 18 quejas mostraron la disconformidad con la concreta atención sanitaria y clínica recibida en el Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea o con el trato dispensado por los profesionales que les han atendido.
- Otras 13 se refirieron a las prestaciones sanitarias, farmacéuticas y complementarias. Entre ellas destacan 2 que solicitan la actualización de los importes de ayudas para gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención por asistencia sanitaria en centros fuera de la Comunidad Foral de Navarra, recogidos en la Orden Foral 419E/2018, por considerar que las cuantías vigentes desde 2018 son insuficientes ante el aumento del coste de vida. También se han presentado quejas por la falta de respuesta a una solicitud de ayudas para facilitar la adherencia a los tratamientos médicos financiados, por la denegación de financiación de leche elemental prescrita para dos menores de edad, o por la denegación de una silla de ruedas eléctrica necesaria para la movilidad del paciente.
- 10 quejas se referían a la salud mental, entre ellas destacan dos presentadas por familiares de pacientes que, ante la falta de atención adecuada por los servicios públicos, se han visto obligados a recurrir a un centro privado, cuyo coste es inasumible. Otras dos mostraban su disconformidad con la atención recibida, con

el ingreso involuntario en un centro de salud mental o con la falta de tramitación de un ingreso programado en la Unidad de Hospitalización Psiquiátrica.

- 8 quejas versaron sobre el transporte sanitario, por la denegación del mismo, por deficiencias en el sistema de transporte sanitario interhospitalario en Navarra, o por la falta de vehículos asistenciales de emergencias en Tudela.
- Otras 8 quejas se refirieron a salud pública, por la existencia de roedores, palomas o cucarachas en las vías públicas, y por la gestión de un brote de escabiosis en una residencia para personas con discapacidad intelectual.
- También se han presentado quejas relacionadas con la atención dispensada en el Servicio de Urgencias, en el Centro Penitenciario de Pamplona, con la historia clínica y la información facilitada y con la falta de aire acondicionado en muchas zonas y habitaciones del Hospital Universitario de Navarra.

10. La tercera posición, en cuanto a número de quejas presentadas, la ocupó la materia de **Educación**, con un total de 124 quejas (mismo número que el año anterior).

Entre los grupos de quejas presentadas, destacan por número las siguientes:

- 20 quejas versaron sobre los estudios universitarios. 15 de ellas se presentaron por la excesiva demora del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades en la tramitación de solicitudes de homologación o equivalencia de títulos universitarios obtenidos en el extranjero. Otra queja manifestaba su disconformidad con que los exámenes de Evaluación de Acceso a la Universidad (EvAU) fueran diferentes en cada comunidad autónoma, considerando que se estaba vulnerando el derecho de igualdad en el acceso a una plaza en una universidad pública.
- 18 de ellas se relacionaban con los servicios de transporte y comedor escolar. En concreto, 12 de las cuales se referían al transporte escolar, la mayoría de ellas versaron sobre alumnos que residen en entornos rurales. Las otras 6 sobre el comedor escolar, por haberse denegado la ayuda escolar, por considerar que los menús ofrecidos eran saludables pero rígidos y poco atractivos, o por el cálculo de las tarifas que han de satisfacer las familias numerosas.
- 14 quejas hacían referencia a la convivencia y situaciones de acoso escolar.



5 fueron presentadas por familias que consideraban que no se adoptaban las medidas necesarias ante las agresiones sufridas por sus hijos y otras 3 porque no estaban conformes con el procedimiento tramitado frente a sus hijos. Otra queja manifestaba su disconformidad con la restricción por parte de un centro educativo de la comunicación con la familia debido al incumplimiento de varias normas del centro que se recogen en el Reglamento de Convivencia. Otra de las quejas fue presentada porque las elecciones al Consejo Escolar de un colegio público celebradas hace dos años fueron irregulares, ya que, aunque la resolución indicaba votar por un solo nombre, se permitió votar a dos, lo que condicionó los resultados.

- 14 quejas hacían referencia a la educación secundaria, bachiller y formación profesional. 10 de ellas versaron sobre la formación profesional, de las cuales 3 se presentaron por personas que no habían sido admitidas en los estudios de formación profesional solicitados. 2 fueron presentadas por un grupo de familias que mostraban su disconformidad con la situación en la que se encontraba el alumnado de segundo año de un curso de Grado Superior, ante la falta de dotación de horas del profesorado. Otra fue presentada por considerar que la reserva de plazas establecida para el sexo infrarrepresentado en el proceso de admisión del alumnado de Grado Superior, genera resultados injustos debido a que personas con una nota media muy inferior a otras acceden a los estudios únicamente por razón de su sexo.
- 13 quejas versaron sobre el primer ciclo de educación infantil. 6 de ellas mostraban su disconformidad con la inadmisión de sus hijos cuestionando algunos de los criterios de admisión. Otras 3 quejas versaron sobre la decisión del Departamento de crear aulas de dos años en los colegios de Ansoáin/Antsoain y Barañáin/Barañain y Burlada/Burlata, una de las cuales fue presentada por el equipo directivo de un centro escolar y otra en representación de una Escuela Infantil Privada. Consideraban que la medida, comunicada repentinamente, había generado desconcierto, estrés e incertidumbre entre el personal docente y directivo, al carecer de un proyecto educativo claro y recursos suficientes. Las familias, por su parte, señalaban que las instalaciones no cumplían con los requisitos específicos para el desarrollo de los más pequeños, como espacio, seguridad y personal cualificado.
- 9 quejas versaron sobre los procesos de admisión en centros escolares. 5 de ellas se presentaron por familias a las que sus hijos no habían sido admitidos en los



centros deseados, cuestionando alguna de ellas el procedimiento seguido. Otra queja manifestaba su disconformidad con la falta de inclusión del acoso escolar como criterio de admisión.

- Otras 7 quejas se referían a la atención dispensada a alumnos con necesidades educativas especiales. Dos de ellas se referían a la falta de adopción de medidas de apoyo a las necesidades educativas de dos menores. Otra queja manifestaba su disconformidad con la decisión de incluir a su hija con síndrome de Down en la modalidad de escolarización de estructura específica, al no haberse agotado todas las posibilidades de inclusión en un aula ordinaria con los apoyos y recursos necesarios. Otra queja denunciaba la carencia de una estructura específica para educación especial en las escuelas rurales públicas de Sakana, a pesar de las reiteradas solicitudes.
- 6 quejas se relacionaban con la evaluación de alumnos. Todas ellas se presentaron por alumnos o progenitores disconformes con las calificaciones otorgadas en diversas asignaturas o pruebas.
- 3 quejas versaron sobre las becas y ayudas al estudio. Una de ellas mostraba su disconformidad con las bases de la convocatoria y otras dos con la denegación de sus solicitudes.
- Otras tres quejas se referían a las instalaciones escolares. Una de ellas denunciaba que, desde la colocación de unas placas solares, el CPEIP El Lago de Mendillorri HLHIP tenía goteras, habiéndose derrumbado parte del techo y teniendo que recoger el agua que cae en contenedores.

11. En cuarto lugar se situaron las quejas referentes a **Hacienda**, con un total de **107** quejas y un incremento de un 30,5% respecto al año pasado.

El desglose por grupos en número de quejas es el siguiente:

- Por lo que atañe a la Hacienda Foral de Navarra, fueron mayoría las quejas que versaron sobre el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Entre ellas destacan las que manifestaban su disconformidad con la falta de devolución de las aportaciones a mutualidades de previsión social por contribuyentes ya fallecidos. Otras 3 quejas mostraban su desacuerdo con que la compensación económica percibida a consecuencia de los procesos de estabilización tribute como rendimiento del trabajo en el IRPF pues, a juicio de los ciudadanos, se trata de una indemnización por despido que estaría exenta de retenciones. Otra de las



quejas mostraba su disconformidad con que las indemnizaciones reconocidas a las personas que han sufrido abusos por parte de la Iglesia estén sujetas al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, tratándose como una renta ordinaria. Consideraban que esta carga fiscal contradecía el sentido de la reparación y la justicia, y que existían precedentes de exención para otros colectivos de víctimas. También se han seguido presentando quejas por la denegación del servicio de asistencia para realizar la declaración del IRPF.

- En cuanto a las haciendas locales de Navarra, se han seguido presentando quejas por la disconformidad con las liquidaciones del Impuesto del Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, el Impuesto de Actividades Económicas, el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, etc. 2 quejas mostraban su disconformidad con la eliminación por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña de la exención del pago de la zona azul para los vehículos eléctricos y con el excesivo incremento de la contribución territorial del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña respecto al año anterior.
- Otras 3 quejas se relacionaron con el catastro, la mayoría porque los respectivos ayuntamientos no contestan o se demoran en resolver las solicitudes de modificaciones catastrales de parcelas de su propiedad.

12. En quinto lugar, figuran las quejas referentes a **Función Pública**, con 102 quejas (12,1% de incremento respecto al año 2024). Entre ellas destacan las siguientes:

- 29 quejas lo fueron por cuestiones sobre la jornada de trabajo, vacaciones, licencias y permisos. Entre ellas destacan las que solicitan que se revise la normativa relativa a los permisos de conciliación laboral y familiar, para adaptarlos a la normativa europea o, incluso, que se apliquen los previstos para el personal laboral. 2 quejas mostraban su disconformidad con no poder solicitar excedencias voluntarias, tras la aprobación del Decreto Ley Foral 1/2021, de 7 de mayo por la que se aprueban medidas extraordinarias y urgentes en materia de personal para la reducción de la temporalidad en las Administraciones Públicas de Navarra. Otras 2 quejas denunciaban que el Departamento de Salud incumplía el Decreto Foral 6/2025, de 12 de febrero, que establece un reparto equitativo de las guardias entre todo el personal de enfermería en los Servicio de Urgencias Rurales (SUR).
- Otras 29 quejas estaban relacionadas con la provisión de puestos de trabajo. 3 de ellas fueron presentadas por personal de Educación por la imposibilidad de beneficiarse de la comisión de servicios por cuidado de hijo ante la falta de plazas



suficientes. Consideraban injusto que personas sin destino definitivo accedan a centros cercanos mientras quienes tienen hijos pequeños deban desplazarse lejos. Otra queja fue presentada por un grupo de funcionarios y funcionarias docentes por la denegación de las comisiones de servicios intercomunitarias solicitadas. Señalaban que Navarra es la única comunidad que no ha concedido estas comisiones, lo cual es preocupante ya que muchas solicitudes están motivadas por circunstancias de salud y necesidades familiares. Otras tres quejas manifestaban su disconformidad con la remoción de tres agentes de la Policía Foral de Navarra del puesto de trabajo que tenían adjudicado, adscrito al Grupo de Intervenciones Especiales, por negarse a participar en un curso formativo.

- 15 quejas se relacionaron con las retribuciones de los empleados públicos. Entre ellas destaca la presentada por una docente a la que el Departamento de Educación le ha denegado el cobro del 60% del complemento de dirección, pese a haber ejercido como directora de un centro educativo durante veinte años ininterrumpidos porque su último nombramiento fue extraordinario e impuesto y no por candidatura. Otra, porque el Departamento de Salud, con motivo de un embarazo, le ha adscrito a otro puesto de trabajo, ocasionándole una notable reducción salarial y perjuicio en su actividad laboral. Además, se han presentado quejas por la falta de abono del complemento de nocturnidad, de especial riesgo, o sobre el índice de proporcionalidad.
- 12 quejas estaban relacionadas con derechos y deberes de los funcionarios. Entre ellas destacan la presentada por un docente al que se le anuló su matrícula correspondiente a varios módulos de Grado Superior de Formación profesional, alegando una incompatibilidad por desempeñar funciones docentes en el mismo centro educativo. Otra fue presentada por varios ciudadanos y ciudadanas por la falta de encuadramiento en el nivel B de las 11 plazas de Oficial de Actividades Turísticas de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, actualmente en el nivel C. Otra que fue presentada por un colectivo de Técnicos/as de Anatomía Patológica y Citodiagnóstico que prestan servicios para el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, porque consideraban que las tareas encomendadas excedían de sus competencias, conocimientos, formación y responsabilidad, lo que puede conllevar perjuicios graves para los pacientes por los diagnósticos.
- 9 relacionadas con los derechos pasivos. Entre ellas destacan las presentadas por ciudadanos a los que diferentes departamentos han resuelto su jubilación al haber



cumplido 65 años, a pesar de que, según el Régimen de la Seguridad Social, aún les faltaba tiempo para poder acceder a la jubilación ordinaria. Otras 3 porque se les había denegado el reconocimiento y abono del complemento de brecha de género como jubiladas pertenecientes al sistema de derechos pasivos del personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra.

13. También se han presentado 102 quejas en materia de **Vivienda**, con un incremento del 15,9%, situándola en sexto lugar por número de quejas.

Tal y como referíamos en informes anteriores, la institución no puede brindar el acceso a una vivienda a las familias que acuden, pero sí que solicita información al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias o al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña para comprobar que figuran como solicitantes en el censo o en la base de datos correspondiente, que su puntuación en el baremo está correcta, y conocer su expectativa en próximas adjudicaciones de acuerdo a su puesto en la lista de espera.

Entre los grupos de quejas, por su número, destacan las siguientes:

- 33 quejas se presentaron por necesidad de acceso a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento. En la mayoría de estas quejas, a pesar de que las personas llevaban varios años inscritos en el censo de solicitantes de vivienda protegida y de su situación económica, personal o familiar, no se les ha adjudicado una vivienda. Estas quejas ponen de manifiesto, como se ha mencionado, la existencia de un problema muy grave de escasez de viviendas protegidas en régimen de alquiler en Navarra, y especialmente, en la comarca de Pamplona. Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra ha seguido recomendando al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.
- 18 quejas guardaban relación con las ayudas públicas a la compra y al arrendamiento de vivienda. De ellas, 9 se referían a los programas Emanzipa y David. Otras dos quejas mostraban su disconformidad con la desestimación de solicitudes de compensación de rentas por impago de vivienda de alquiler contemplada en la disposición adicional segunda del Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de



transportes. Otra mostraba su disconformidad con la forma de computar las becas de estudio por parte del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias por considerar que la regulación vigente genera una situación injusta, pues, si las becas se computan como ingresos familiares de cara a la subvención del alquiler, igualmente deberían computarse de cara a la ayuda para la compra de vivienda protegida.

- 19 quejas estaban relacionadas con el censo de solicitantes de vivienda protegida y la adjudicación de viviendas. 4 de ellas mostraban su disconformidad con la denegación de autorización de contratos de vivienda protegida que les habían sido provisionalmente adjudicadas. Otra queja solicitaba que, a efectos del acceso al Censo de Solicitantes de Vivienda Protegida, el umbral de ingresos proveniente de la transmisión de una vivienda debería computarse teniendo en cuenta el número de integrantes de la unidad familiar del transmitente de la vivienda que dependen económicamente del mismo.
- 7 quejas se referían a desperfectos, humedades o inadecuadas condiciones de cuidado y mantenimiento de las viviendas de protección oficial en régimen de propiedad o arrendamiento que se les habían adjudicado.
- 4 quejas mostraban su disconformidad con el ejercicio del derecho de tanteo por parte del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias sobre viviendas protegidas que pretendían vender o adquirir.
- 3 quejas se refirieron a la cédula de habitabilidad, de las cuales dos se formularon por la demora del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias en resolver dicha expedición.

14. En séptima posición se sitúa la materia de **acceso a un empleo público**, con un total de **70** quejas, número similar al del pasado año. Aquí se recogen las quejas que presentan las personas que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad.

A continuación, se desglosan grupos de quejas en esta materia:

- 18 quejas están relacionadas con procesos selectivos o procesos de estabilización para la reducción de la temporalidad en la Administración Núcleo, además de 14 en el Departamento de Educación y otras 12 en el Departamento de Salud.



Entre ellas destacan 3 quejas presentadas por varios ciudadanos porque el Departamento de Salud había dejado sin efecto una Resolución por la que se aprobaba la lista de aspirantes al desempeño, por el procedimiento de promoción interna temporal, del puesto de Técnico de Gestión Sanitaria, generada a partir de la convocatoria de oposición de 2024 (lista en la que estaban incluidos/as); y, a continuación, había cubierto las plazas con una lista análoga aprobada en 2022 (oposición de 2021). Otra queja fue presentada por dos personas a las que se les había excluido de las listas de contratación temporal, tras rechazar sendas vacantes de carácter discontinuo destinadas a cubrir las necesidades de personal derivadas de las campañas del impuesto sobre la renta, pese a estar ocupando otros puestos de mayor duración. Otra fue presentada por una persona con discapacidad auditiva que consideraba una discriminación en el acceso a la función pública, la valoración del conocimiento de idiomas y no la lengua de signos, a pesar de contar con un reconocimiento legal oficial. Otra queja fue presentada por una persona con un grado de discapacidad del 34% reconocido a quien el Departamento de Salud le excluye de los llamamientos de contratación urgente para el puesto de celador/a alegando falta de tiempo para la valoración del Equipo de Valoración y Orientación (EVO).

- 21 quejas se referían a procesos selectivos convocados por entidades locales o para prestar servicio en las mismas. Entre ellas destacan 3 quejas que consideraban que dos procesos selectivos para la provisión de plazas de agente de la Policía Municipal de Peralta/Azkoien y Corella eran discriminatorios, por cuanto los umbrales exigidos eran tan elevados que dificultaban objetivamente su superación por parte de una mujer.
- 2 quejas se refirieron a dos procesos selectivos del Ministerio de Justicia y de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), por lo que fueron remitidas al Defensor del Pueblo. Otra queja se refería a un proceso selectivo de la Universidad Pública de Navarra.

15. En octavo término se sitúan las quejas relacionadas con **Seguridad ciudadana**, con **68** quejas (incremento del 83,8%). Entre ellas, destacan los siguientes bloques:

- 31 quejas mostraban su disconformidad con el trato inadecuado dispensado a los ciudadanos por agentes de diferentes cuerpos policiales.
- 16 quejas se referían a cuestiones de orden público. 4 de ellas se refirieron a la existencia de pintadas, exhibición de carteles o celebración de una jornada en



diversas localidades que reivindicaban la excarcelación de los presos de ETA y vulneraban la dignidad de la memoria de las víctimas. También se han presentado quejas por la situación de inseguridad de ciudadanos ante la ocupación ilegal de vivienda y los problemas de convivencia generados en las inmediaciones de sus domicilios.

- 10 quejas se referían a la Administración penitenciaria, entre las que destacan las quejas de internos del centro penitenciario de Pamplona que no están conformes con el trato que les prestan determinados funcionarios o la denegación de diversos permisos o visitas.
- 7 quejas se referían a diversos procedimientos sancionadores.

16. En novena posición se encuentran las quejas referentes a **Medio Ambiente**, con 64 quejas, el mismo número que las del pasado año.

El desglose por submaterias más numerosas es el siguiente:

- 31 quejas se refieren a las molestias que padecen algunas personas en sus domicilios por ruidos que provienen de negocios de hostelería, bajeras utilizadas por jóvenes, fiestas patronales, autobuses urbanos, etcétera.
- 9 quejas se refieren a la recogida de residuos, por la ubicación de los contenedores de residuos en inmediaciones de las viviendas de los autores de las quejas y las molestias de olores, suciedad y ruido que generan, por la falta de contenedores en las inmediaciones o por la retirada de papeleras del paseo fluvial del Arga.
- 7 quejas estaban relacionadas con la protección de la flora y espacios naturales.
- 4 quejas se refieren a la protección de la fauna. Al igual que en años anteriores, se han seguido presentando quejas por el posible incumplimiento de la Ley Foral 19/2019, de 4 de abril, de protección de los animales de compañía en Navarra, así como del programa Captura, Esterilización y Suelta (CES) de gatos ferales por diversas entidades locales.

17. En décima posición figuran las quejas relacionadas con **Extranjería**, con **63 quejas**, cantidad idéntica a la de 2024.



- 35 quejas hacían referencia a la demora en resolver determinados permisos y autorizaciones (de residencia, de trabajo, etcétera), o a la disconformidad con el archivo o denegación de dichos permisos.
- 12 quejas versaron sobre la demora del Ministerio de Justicia en resolver solicitudes de nacionalidad española.
- También se han presentado quejas por la entrega de citaciones por parte cuerpos policiales a personas en situación administrativa irregular sin aclarar el motivo y bajo amenaza de detención, o por las dificultades para conseguir cita en la Oficina de Extranjería.

18. Un total de 183 quejas fueron remitidas a otros altos comisionados parlamentarios para la defensa de los derechos de los ciudadanos, por entender que se referían a administraciones públicas de su competencia de supervisión. 178 quejas fueron remitidas al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, ya que afectaban a diversas instancias de la **Administración del Estado**, 3 se remitieron al Ararteko de Euskadi, y 2 al Defensor del Pueblo Andaluz.

19. Otras quejas no fueron admitidas por referirse a actuaciones de compañías privadas, tanto entidades financieras, como empresas energéticas de electricidad y de gas, o de telefonía, principalmente. En estos casos se deriva a los ciudadanos a acudir a otras instancias (Banco de España, Servicio de Consumo, etc.). Además de las quejas presentadas, estas cuestiones generan igualmente un importante volumen de consultas ciudadanas.

20. Por tercer año, se ha realizado un análisis de las quejas en función de los siguientes **temas transversales**: infancia y adolescencia; discapacidad y dependencia; mayores; género; racismo y xenofobia.

El objetivo de este análisis es el de poder agrupar, para estos ítems, todas aquellas quejas que, clasificadas por otras materias y referentes a otros ámbitos, afectaban, no obstante, a personas y situaciones relacionadas con estas importantes cuestiones sociales.

Las quejas asignadas a cada tema transversal, por orden de mayor a menor número, son las siguientes: Infancia y adolescencia, con 358 quejas; Discapacidad y dependencia, con 229 quejas; Mayores, con 132 quejas; Género, con 25 quejas; y Racismo y xenofobia, con 12 quejas.



21. Asimismo, al igual que años anteriores, se ha realizado **una distribución de las quejas por materias por razón de género**, distinguiendo si quien promueve la queja es hombre o mujer.

En términos generales, se observa en 2025 un incremento de la participación femenina en la presentación de quejas, ya que las mujeres representan el 62,7% frente al 37,3% de los hombres (en 2024 fue del 58,1% mujeres y 41,9% hombres).

Desde que se analiza por la institución la presentación de quejas por razón de género, las materias “sociales” presentan una mayor presencia de quejas promovidas por mujeres de una forma continua o estructural. Es el caso, como se ha dicho anteriormente, de educación (68,7%), pero también de las materias de vivienda (65,2%), bienestar social (64,9%) o sanidad (58,6%). En muchas ocasiones, es una mujer la que promueve una queja referida a un tercero, hijo o hija menor de edad o un familiar.

Otras materias promovidas mayoritariamente por mujeres son: turismo (100%), cultura (80,0%), función pública (63,4%), responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas (61,1%) o protección de datos personales (60%).

Por otro lado, se identifica un grupo de materias con predominio masculino, algunas de ellas de forma muy marcada: agricultura (100%), memoria histórica (100%), contratos públicos (87,5%), energía (76,9%), euskera (74,8%), funcionamiento de las entidades locales (71,4%), deporte (70%), Covid-19 (66,7%), tráfico y seguridad vial (63,7%) o servicios públicos (60,7%).

En un tercer grupo se sitúan las materias con distribución equilibrada o cercana a la paridad, como medio ambiente (50%-50%), urbanismo (50%-50%), administración electrónica (50%-50%) o consumo (51,9% hombres y 48,1% mujeres), entre otras.

Hay que señalar que, en aquellos casos en los que ha sido un colectivo el promotor de la queja, se han contabilizado los hombres y mujeres que firmaban la solicitud. Y, si bien hasta la fecha no ha sido solicitado por ninguna de las personas que ha interpuesto una queja, la institución está abierta a plasmar cualquier solicitud que refleje otras opciones no binarias en el apartado de género.

22. Por **administraciones públicas destinatarias de las quejas**, el 53,4% del total de las quejas presentadas en 2025 se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 935 quejas en este ámbito.



Dirigidas a las entidades locales de Navarra y a sus entes dependientes, se presentaron 461 quejas, que representan el 26,3% del total.

Referidas a la actuación conjunta de la Administración de la Comunidad Foral y de una o varias entidades locales se presentaron 59 quejas. En 30 de ellas, la administración principal es la foral, mientras que en las 29 restantes la administración principal es una o varias entidades locales.

Respecto a la actuación de la Administración del Estado, se presentaron 199 quejas (11,4% del total). En 119 de estas 199 quejas, el expediente se remitió, además de al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, a la Delegación del Gobierno en Navarra, con la finalidad de poner en su conocimiento los asuntos remitidos a efectos de poder valorar la posible adopción de medidas al respecto. En 2 casos la queja tuvo como administración afectada varios departamentos del Gobierno de Navarra, además de la administración del Estado, y en 1 caso la administración afectada fue una entidad local de Navarra, además de la administración estatal.

23. En cuanto al **medio utilizado para la interposición de las quejas**, la principal vía ha sido la presentación por medios telemáticos (71,1%), bien por correo electrónico, bien a través de los formularios de la página web de la institución. En segundo lugar, están las quejas presentadas presencialmente en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (25,6%) y, por último, las dirigidas por correo ordinario (3,3%).

24. De las 2.028 quejas gestionadas, el **75,7% han sido admitidas a trámite** (1.536) por el Defensor del Pueblo de Navarra con el fin de examinar el asunto expuesto por el ciudadano, mientras que el 15,2% han resultado no admitidas y el 9% fueron remitidas a otros comisionados parlamentarios.

Con posterioridad a la admisión, la institución ha investigado 1.304 expedientes de queja y 232 se encontraban en tramitación a 31 de diciembre de 2025.

Tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra ha apreciado la razón de las personas autoras de la queja, total o parcialmente, en 862 quejas (es decir, en un 66,1% del número total de quejas investigadas); en 417 casos se consideró que no era necesaria la formulación a la Administración de ninguna sugerencia, recomendación o recordatorio de deberes legales; en 7 expedientes cerrados previamente, se realizó seguimiento pero la información obtenida en la investigación no culminó con un pronunciamiento diferente al realizado con anterioridad y otros 18 expedientes de queja concluyeron por causas como desistimiento de los autores de la queja, remisión a la



Administración de Justicia, inicio de actuaciones judiciales, reiterar asuntos ya tratados y finalizados anteriormente, u otras causas que llevaron a concluir la intervención.

25. Con motivo de las quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra ha emitido un total de **416 resoluciones**, que comprenden 277 recomendaciones (49,2%), 155 recordatorios de deberes legales (27,5%) y 131 sugerencias (23,3%), de ellas, 12 normativas (es decir, que sugieren cambios de la normativa en vigor).

Por materias, bienestar social es para la que más recomendaciones, recordatorios y sugerencias se emitieron. Le siguen, por este orden: sanidad, función pública, vivienda, educación, medio ambiente y seguridad ciudadana. Tráfico es otra de las materias destacadas, por delante de hacienda, acceso a un empleo público y euskera.

26. El **grado de aceptación** por las administraciones públicas de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas es del **63,1%**.

A este dato, se debe añadir el porcentaje de casos en los que la Administración ha corregido o rectificado su proceder antes de que se emitiera una resolución, dando solución, en este último supuesto, al problema del ciudadano con la intervención de la institución en la fase inicial de demanda de información. Así ha ocurrido en 380 expedientes de queja. Con esta suma, el **grado de aceptación y solución** por las Administraciones públicas de las actuaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas, se elevaría al **79,3%**.

Considerando aquellas administraciones públicas que han tenido tres o más expedientes de queja en los que se ha respondido a resoluciones durante 2025 y hasta la fecha de cierre de redacción de este informe, en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, el departamento más receptivo, por haber aceptado la totalidad de las resoluciones formuladas por el Defensor del Pueblo de Navarra ha sido el departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente. Por el contrario, los menos receptivos, con un porcentaje de aceptación igual o inferior al 60%, han sido el departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, el departamento de Educación, el departamento de Economía y Hacienda, el departamento de Cohesión Territorial y el departamento de Interior, Función Pública y Justicia.

Por su parte, las entidades locales que han aceptado la totalidad de las resoluciones formuladas han sido los Ayuntamientos de Castejón, Orkoien, Corella, Estella/Lizarra, Ansoáin/Antsoain y Tafalla. Por el contrario, entre las menos receptivas, con una



aceptación igual o inferior al 60% se encuentra únicamente el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

27. Durante el año 2025, se iniciaron 14 **actuaciones de oficio** y se gestionaron un total de 18 de estas actuaciones, puesto que cuatro iniciadas en 2024 se encontraban pendientes de finalización a 31 de diciembre de 2024.

Se trata de hechos respecto de los que el Defensor del Pueblo de Navarra, según criterios de oportunidad, considera pertinente llevar a cabo una investigación o adoptar un posicionamiento de la institución, bien mediante una sugerencia a la Administración o bien mediante una petición de actuación al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales en su ámbito de competencia.

De las 14 actuaciones de oficio, 6 versaron sobre bienestar social. En concreto, lo hicieron sobre la demora en reconocimiento de las situaciones de dependencia y acceso a las prestaciones; el realojo de ocupantes de edificios abandonados como la antigua Ikastola Jaso y antiguo convento en Aranzadi; la inspección de las condiciones de la estancia de personas mayores en centros residenciales; la gestión del centro de atención integral a la discapacidad CAIDIS Las Hayas; familias con menores en situación de calle en Pamplona/Iruña; y la sobreocupación del centro de menores Etxegaray.

Además, 2 actuaciones versaron sobre vivienda, una sobre la disponibilidad y grado de ocupación de viviendas del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y la otra, sobre la falta de entrega de viviendas protegidas de alquiler en Barañáin/Barañain.

El resto de actuaciones versaron sobre los siguientes asuntos:

- La atención sanitaria a personas con Covid persistente.
- El cierre de varias bibliotecas públicas.
- La existencia de menores no escolarizados en Arguiñano.
- El empadronamiento de personas en situaciones especiales o de vulnerabilidad en los Ayuntamientos de Pamplona/Iruña y su Comarca.
- La suciedad existente tras la celebración del Día del Ángel en un espacio protegido de Tudela.
- Los casos de sarna en el antiguo edificio de la Ikastola Jaso.



En 8 de las actuaciones de oficio gestionadas se formularon un total de 24 resoluciones, (19 recomendaciones y 5 sugerencias). Además, en otra actuación de oficio se formularon 2 recomendaciones en el año 2026 y a 31 de diciembre de 2025 se encontraba pendiente de respuesta una actuación de oficio en la que se había formulado resolución.

De estas 10 actuaciones de oficio con resolución gestionadas, las administraciones públicas destinatarias aceptaron 6, no aceptaron 3 y otra se encuentra pendiente de respuesta a la fecha de cierre de este informe. En consecuencia, el grado de aceptación de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra con motivo de las actuaciones de oficio es del 66,7% (resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas).

En 4 casos, tras valorar la información recibida de la Administración, no se consideró necesario formular resolución o adoptar nuevas medidas. En 3 actuaciones, con la respuesta recibida de la Administración tras la comunicación de la investigación, se consideró el asunto en vías de solución. Una actuación de oficio se encuentra en tramitación y, por tanto, no ha concluido la investigación a la fecha de cierre de este informe.

28. Desde el año 2008, la institución promueve la participación de la ciudadanía en la mejora de los servicios públicos mediante la presentación de **propuestas de mejora** de tales servicios, que, en algunos casos, incluso se transforman en propuestas de modificación normativa.

La institución traslada esas propuestas de la ciudadanía a la Administración pública competente o al Defensor del Pueblo de España, si son competencia del Estado, y, en la medida en que las considera razonables, las defiende ante esas otras instituciones.

Así, desde el año 2008, los ciudadanos han presentado **372** propuestas de mejora.

En 2025 se presentaron 7, en las que se proponía que:

- se cree un servicio de asesoramiento gratuito de vivienda.
- se mejore el sistema de protección de vivienda.
- se implante en el ámbito escolar una asignatura de servicios públicos.
- se reserven plazas para las víctimas de violencia de género en el acceso a la universidad.



- se modifiquen los requisitos de edad para acceder a la ayuda Emanzipa.
- se aplique un coeficiente corrector temporal en la tributación de la ganancia patrimonial en la venta de acciones.
- se revise el baremo de méritos para concursos de promoción del personal de los cuerpos de Policía de Navarra.

De las 10 propuestas gestionadas, una no se trasladó a ninguna administración y 9 se tramitaron con la Administración competente con el siguiente resultado: tres se aceptaron directamente y seis no fueron aceptadas.

29. Por cuarto año consecutivo, las quejas se han clasificado también en función de los **17 objetivos de desarrollo sostenible** de la Agenda 2030 de la ONU. En orden descendente, de mayor a menor, los objetivos de desarrollo sostenible más afectados por las quejas que se han recibido de la ciudadanía, en 2025, han sido, en primer lugar, ODS 11 (ciudades y comunidades sostenibles), con 357 quejas; ODS 10 (reducción de las desigualdades), con 326 quejas; ODS 3 (salud y bienestar), con 269 quejas; ODS 8 (trabajo decente y crecimiento económico), con 249 quejas; ODS 1 (fin de la pobreza), con 162 quejas; ODS 16 (paz, justicia, e instituciones sólidas), con 147 quejas; ODS 4 (educación de calidad), con 124 quejas; ODS 6 (agua limpia y saneamiento), con 21 quejas; ODS 7 (energía asequible y no contaminante), con 21 quejas; ODS 9 (industria, innovación e infraestructura), con 18 quejas; ODS 15 (vida de ecosistemas terrestres) con 18 quejas; ODS 2 (hambre cero), con 14 quejas; ODS 12 (producción y consumo responsables), con 14 quejas; ODS 5 (igualdad de género) con 9 quejas y ODS 13 (acción por el clima) con 1 queja.

Ninguna de las quejas presentadas guarda relación con el ODS 14 (vida submarina) ni con el ODS 17 (alianzas para lograr los objetivos).

En cuanto a la clasificación de las actuaciones de oficio, el ODS 10 (reducción de las desigualdades) fue el que más actuaciones de oficio tuvo, con 4 actuaciones. En segundo lugar, está el ODS 1 (fin de la pobreza) con 3 actuaciones de oficio. Los ODS 3 (salud y bienestar), ODS 4 (educación de calidad) y ODS 11 (ciudades y comunidades sostenibles) tuvieron 2 actuaciones cada uno. El ODS 15 (vida de ecosistemas terrestres) tuvo otra actuación de oficio.

Por lo que se refiere a las propuestas, el ODS 11 (ciudades y comunidades sostenibles), es el que más incluye, con 2 propuestas. Los ODS 4 (educación de calidad), 5 (igualdad de género), 8 (trabajo decente y crecimiento económico), 10 (reducción de las



desigualdades) y 16 (paz, justicia e instituciones sólidas) incluyeron 1 propuesta cada uno.

30. Durante 2025, el **Servicio de Mediación** ha gestionado 31 expedientes, de los cuales 25 han sido presentados en el año 2025. De ellos, 1 se presentó inicialmente como mediación para, con posterioridad, tramitarse como una queja.

31. A lo largo del ejercicio, el Defensor del Pueblo formuló **12 sugerencias normativas**, que se citan a continuación:

a) En materia de bienestar social:

- Que se revise y, cuando menos, actualice, la cantidad de libre disposición que, conforme a la normativa reguladora de los precios públicos percibidos por este tipo de servicios, corresponde a las personas usuarias del centro al que se refiere la queja o de otros centros y servicios análogos.

b) En materia de deporte:

- Que se impulse una modificación del Decreto Foral que regula las distinciones deportivas de la Comunidad Foral Navarra, al objeto de incorporar el principio de igualdad entre hombres y mujeres que recoge el artículo 29.6 de la Ley Foral 17/2019 y de establecer alguna determinación en tal sentido, como pudiera ser, entre otras, la exigencia de presentación de propuestas plurales y paritarias en el procedimiento de concesión.

c) En materia de educación:

- Que en las pruebas acreditativas del nivel de conocimientos de un idioma la normativa aplicable prevea la posibilidad de que, cuando se produzcan circunstancias imprevistas e imprevisibles una vez realizada la matrícula en unas, los aspirantes puedan solicitar adaptaciones que les permitan tomar parte en dichas pruebas.

d) En materia de función pública:

- Que se impulse la medida normativa que corresponda para que los titulados en Cuidados Auxiliares en Enfermería que prestan servicio en puestos asistenciales de la Agencia Navarra para el Desarrollo de las Personas puedan integrarse en el sistema de carrera profesional que se aplique al personal análogo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, sin que la adscripción orgánica de aquel sea un elemento impeditivo.



- Que se impulse una modificación legislativa tendente a que, en lo referente a los montepíos de las Administraciones públicas de Navarra, se prevea el recargo de prestaciones en análogos términos a los contemplados en la legislación de seguridad social.

e) En materia de hacienda:

- Que se promuevan las medidas necesarias para que, al igual que ocurre con las indemnizaciones por despido previstas en el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, la compensación económica por extinción de un contrato en régimen administrativo prevista en el artículo 12 de la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio, de medidas para la realización de los procesos de estabilización derivados de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, en las Administraciones Públicas de Navarra, y en el artículo 88.3 del Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto del personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, esté exenta de cara al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- Que se adopten las medidas necesarias para adaptar la Ordenanza reguladora de las tasas por tramitaciones urbanísticas del Ayuntamiento de Lezáun a lo dispuesto en el artículo 105.3 de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de las Haciendas locales de Navarra.

f) En materia de sanidad:

- Que se actualicen las cuantías correspondientes a las ayudas por gastos en que han de incurrir los pacientes cuando son derivados fuera de Navarra para recibir asistencia sanitaria, habida cuenta del incremento de los precios apreciado en los últimos años, modificando la normativa reguladora si fuera preciso.

g) En materia de tráfico:

- Que el Ayuntamiento de Esteribar adopte las medidas necesarias para dar una redacción más clara y precisa a la Ordenanza Fiscal número 3 reguladora de las tasas por entrada de vehículos a través de las aceras y reservas de vía pública para aparcamiento exclusivo, parada de vehículos, carga y descarga de mercancías de cualquier clase.



32. En el año 2025 las administraciones públicas de Navarra colaboraron de manera adecuada, con carácter general, con el Defensor del Pueblo de Navarra en sus investigaciones.

No obstante, el Defensor del Pueblo de Navarra dictó 1 resolución de inicio del procedimiento para la imposición de una primera multa coercitiva a dos entidades locales, aunque finalmente no fue necesaria la imposición de la multa porque ambos Ayuntamientos procedieron al cumplimiento de sus deberes legales dentro del plazo límite.

En el capítulo 11 se detallan las Administraciones que se retrasaron excesivamente en la remisión de la información o en dar respuesta a las resoluciones formuladas por la institución, habiendo sido necesario emitir hasta tres escritos de petición de información o petición de respuesta.

33. El número de consultas registradas por la **oficina de atención ciudadana** de la institución ascendió a **3.299 consultas**, de las cuales, 233 tienen la calificación de administrativas.

En primer lugar, predominaron las consultas en materia de Bienestar social. En su conjunto, la pobreza y exclusión social, la discapacidad y menores son las cuestiones sobre las que más consultas se han recibido.

Le siguen las consultas sobre Vivienda, donde destacaron las consultas relacionadas con la dificultad existente en el acceso a la vivienda, las ayudas para alquiler (Emanzipa y David) y subvenciones, los procesos de adjudicación de viviendas protegidas, los defectos constructivos existentes en las viviendas de protección oficial, la existencia de problemas en la convivencia entre vecinos y vecinas, los requerimientos de abandonar las viviendas y desahucios y la cédula de habitabilidad.

En materia de Sanidad, destacaron las relacionadas con las demoras en la atención sanitaria y listas de espera, la asistencia médica en general, las prestaciones complementarias y la financiación de prestaciones farmacéuticas, la atención oncológica y la atención de salud mental.

Asimismo, se formularon, por este orden de mayor a menor, consultas en las materias de: educación, hacienda, justicia, comercio y consumo, tráfico y seguridad vial, seguridad ciudadana, urbanismo, medio ambiente, funcionamiento de las entidades locales, extranjería, seguridad social, acceso a un empleo público, función pública, responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas, trabajo, obras públicas,



servicios públicos, transporte público, agricultura y ganadería, protección de datos personales, bienes de las Administraciones públicas, energía, transparencia y derecho de acceso a la información pública, euskera, deporte, administración electrónica, régimen de asociaciones y fundaciones, contratos públicos, covid-19, derecho civil foral de Navarra, memoria histórica, cultura y elecciones.

Además, se realiza una **clasificación por razón de género de las consultas presentadas**, comprobando que, el 49,1% se presentan por hombres y el 50,9% mujeres.

34. En el capítulo 14 se recoge una relación de todas las **entidades sociales** de distintos ámbitos con las que el Defensor del Pueblo ha mantenido contactos, diferenciándose aquellos contactos que han sido con motivo de una queja, o de una consulta, de aquellas reuniones con colectivos que han sido a iniciativa del Defensor del Pueblo (**35** reuniones con 27 entidades) dirigidas a conocer las problemáticas de los colectivos vulnerables a los que dan apoyo y asistencia.

35. Al igual que en años anteriores, durante 2025, la institución solicitó a la ciudadanía su **opinión y valoración** sobre su funcionamiento, mediante un cuestionario anónimo, enviado a las personas usuarias tras la tramitación de su queja, compuesto por diez preguntas. En esta ocasión, se recibieron un total de 179 respuestas, con una puntuación media de notable alto: 8,16 sobre 10, y con un 75% de respuestas entre 8 y 10. Según la encuesta, un 89% de los ciudadanos y de las ciudadanas recomendaría a otros acudir al Defensor y un 91% considera que la atención prestada ha sido buena o muy buena. Al final del capítulo 15 pueden encontrarse frases de reconocimiento y agradecimiento incluidas en esos formularios remitidos por la ciudadanía.

36. Durante el año 2025, el Defensor del Pueblo de Navarra **compareció** en la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra en dos ocasiones, una, con motivo de una exposición oral del resumen del Informe Especial, solicitado por la Cámara, sobre las principales recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales formulados por la institución al Departamento de Salud en los últimos años y, otra, con motivo de la exposición oral del resumen del informe anual correspondiente al año 2024.

Además, asistió a los actos y eventos a los que fue invitado en el Parlamento y participó en las concentraciones de un minuto de silencio en homenaje a las mujeres asesinadas por violencia de género y en denuncia de los asesinatos machistas.



37. La Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, atribuye al Defensor del Pueblo de Navarra la misión de velar por la defensa de los derechos de la infancia y la adolescencia, arbitrando las medidas oportunas. Entre las medidas previstas, se encuentra la de valorar la situación de la infancia y la adolescencia en la Comunidad Foral en su informe anual.

Conforme a dicha previsión legal, se incluye en el informe un apartado que recoge **información y valoraciones sobre la situación de la infancia y la adolescencia en Navarra en 2025**. La institución, como viene haciendo en años precedentes, formula una serie de sugerencias al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo tendentes, en términos generales, a que la intervención se oriente a las actividades de prevención y atención temprana en situaciones de riesgo, a que se coordinen y doten adecuadamente a los agentes actuantes a tal fin, y a que se eviten en lo posible situaciones de desamparo y separación del núcleo familiar.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo de Navarra ha mantenido 17 encuentros con entidades cuyos objetivos prioritarios son la protección de la infancia y adolescencia. En el capítulo 17 se recoge la problemática detectada por dichas entidades y las propuestas planteadas por las mismas para la prevención de situaciones de desprotección de niños niñas y adolescentes en Navarra.

Además, se recoge un resumen de noticias publicadas en diversos medios de comunicación durante el año 2025, sobre las situaciones de riesgo a las que está expuesta la infancia y las dificultades habidas en los recursos para la atención de niños, niñas y adolescentes en situación de desprotección.

38. El representante del Defensor del Pueblo de Navarra participó en las 7 sesiones celebradas por el **Consejo de Transparencia de Navarra**, órgano de la Comunidad Foral que vela por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa y garantiza el derecho de acceso de la ciudadanía a la información pública, y fue ponente de 11 acuerdos adoptados por el Consejo.

Además, durante el año 2025, la institución ha participado, de manera telemática en 3 actividades de la International Association of Language Centres (IALC) y, en forma presencial, en 2 sesiones del Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia, en 2 sesiones del Consejo Navarro para la Lucha contra el Racismo y la Xenofobia y en 1 sesión de la Comisión Técnica de seguimiento de la normativa para el apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica por las personas con discapacidad en Navarra.



39. En el capítulo 19 se recoge información acerca de las relaciones con otras defensorías y del taller preparatorio y las conclusiones que se aprobaron con motivo de las **XXXVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo**, celebradas en Zaragoza con el lema “**La vulnerabilidad en las aulas**”.

40. En el capítulo 20 se incluye la **agenda institucional**, con las reuniones, visitas, eventos y encuentros en los que ha participado el Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa y/o sus asesores.

41. Por último, en el capítulo 21 se informa sobre **el acto de celebración del 25 aniversario de la aprobación de la Ley 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra**.



CAPÍTULO 2. QUEJAS. DATOS GENERALES.

2.1. QUEJAS PRESENTADAS Y GESTIONADAS.

Los datos referidos a las quejas presentadas y gestionadas en la institución del Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2025 son los siguientes:

1. El **número total de quejas presentadas** fue de 1.750.
2. El **número total de quejas gestionadas** fue de 2.028.

Las quejas presentadas en 2025 han aumentado un 23,6% respecto a las presentadas en 2024, mientras que los expedientes de queja gestionados lo han hecho en un 21,9%.

La cifra de 1.663 quejas gestionadas durante el año 2025 se obtiene de sumar, a las 1.750 quejas del año, 258 quejas del año anterior tramitadas en éste (por haber quedado pendientes a 31 de diciembre de 2024), 7 quejas en las que se ha realizado seguimiento y 13 quejas reabiertas a lo largo del año 2025, que habían sido cerradas en años anteriores.

Estas cifras sitúan al año 2025 como el primero en la historia de la institución en cuanto al número de expedientes de queja gestionados y el segundo en lo referente al número de quejas presentadas.

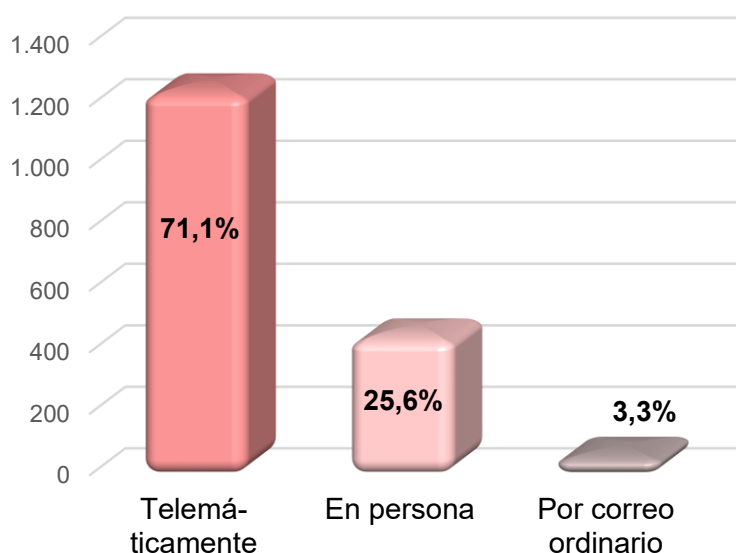
Año	Quejas presentadas	Expedientes de queja gestionados
2025	1.750	2.028
2024	1.416	1.663
2023	1.192	1.436
2022	1.426	1.411
2021	1.408	1.540
2020	1.416	1.602
2019	1.138	1.219
2018	1.052	1.193
2017	921	1.121
2016	830	989
2015	1.546	972
2014	2.742	1.045
2013	954	1.168
2012	1.298	1.510
2011	850	1.042
2010	929	1.151



Año	Quejas presentadas	Expedientes de queja gestionados
2009	901	1.069
2008	647	779
2007	447	656
2006	454	609
2005	415	508
2004	416	564
2003	303	489
2002	397	513
2001	318	214

3. A fecha 31 de diciembre de 2025, quedaron **resueltos** 1.717 expedientes de queja, el 84,7% de los gestionados. Por tanto, a esa fecha quedaron pendientes de resolución 311 expedientes de queja.

4. En cuanto al **medio utilizado para la interposición de las quejas**, la principal vía ha sido la presentación por medios telemáticos (71,1%), bien por correo electrónico, bien a través de los formularios de la página web de la institución. En segundo lugar, están las quejas presentadas presencialmente en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (25,6%) y, por último, las dirigidas por correo ordinario (3,3%).



5. El número total de personas que han presentado las quejas o que se encuentran tras ellas, sin tener en cuenta las personas representadas por entidades de carácter social, medioambiental o de cualquier otra índole, ha sido de **8.427 personas**, frente a las 5.095 personas del año anterior.

Este hecho de que el número de quejas no se corresponda con el número de ciudadanos que demandan la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra para proteger sus derechos y libertades públicas es algo habitual. Ordinariamente, el número de personas que promueven quejas es más alto que el número de quejas en sí.

6. Los plazos medios de tramitación de los expedientes de queja, en días, han sido los siguientes:

Año	Desde el inicio hasta		
	el acuse de recibo al ciudadano	la admisión a trámite de la queja	el cierre del expediente de queja
2025	1,6	7,1	56,9
2024	1,2	5,1	62,4
2023	1,6	6,3	71,0
2022	1,3	4,7	56,0
2021	1,3	3,9	65,4
2020	1,4	4,3	62,2
2019	1,5	4,2	75,3
2018	1,1	4,3	70,7
2017	1,0	4,9	88,1
2016	1,1	5,0	80,3
2015	1,3	7,2	89,3
2014	1,7	6,7	77,4
2013	1,5	6,1	83,2
2012	1,9	8,3	60,2
2011	1,6	7,8	82,2
2010	1,6	8,3	70,5
2009	1,8	11,4	74,4
2008	1,2	9,2	66,8
2007	2,2	22,4	137,0
2006	3,2	43,5	130,4
2005	3,3	21,6	77,3
2004	7,7	21,6	112,5

Señalar que, a pesar del incremento tanto en quejas presentadas como en gestionadas, los tiempos de tramitación desde el inicio hasta el cierre de las mismas han disminuido respecto al año 2024, mientras que los tiempos hasta la emisión del acuse de recibo a la ciudadanía y hasta la admisión a trámite han aumentado ligeramente.

7. En cuanto al idioma en que se han presentado las quejas, un total de 45 fueron presentadas en euskera y las restantes en castellano.



2.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS.

Las Administraciones públicas a las que se han dirigido las quejas presentadas por la ciudadanía en el año 2025 han sido las siguientes:

Administraciones o entidades públicas destinatarias de las quejas	Número de quejas	%
Foral	935	53,4%
Local	461	26,3%
Estatal	199	11,4%
Foral + Local	59	3,4%
Entidades privadas ajenas a la Administración	42	2,4%
Judicial	11	0,6%
Colegios profesionales	8	0,5%
Otras Administraciones autonómicas	8	0,5%
Universidad Pública de Navarra	6	0,3%
Administración internacional	2	0,1%
Defensor del Pueblo de Navarra	1	0,1%
Federaciones deportivas	1	0,1%
Parlamento de Navarra	1	0,1%
Otras / varias	16	0,9%
Total	1.750	100,0%

Como puede verse, el mayor número de las quejas presentadas se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, incluyendo sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 935 quejas, que representan el 53,4% del total.

En relación con las distintas entidades locales y sus entes dependientes, se presentaron 461 quejas, que representan el 26,3% del total.

Referidas a la actuación conjunta de la Administración de la Comunidad Foral y de una o varias entidades locales se presentaron 59 quejas. En 30 de ellas, la administración principal es la foral, mientras que en las 29 restantes la administración principal es una o varias entidades locales.

Respecto a la actuación de la Administración del Estado, se presentaron 199 quejas (11,4% del total). En 119 de estas 199 quejas, el expediente se remitió, además de al



Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, a la Delegación del Gobierno en Navarra, con la finalidad de poner en su conocimiento los asuntos remitidos a efectos de poder valorar la posible adopción de medidas al respecto. En 2 casos la queja tuvo como administración afectada varios departamentos del Gobierno de Navarra, además de la administración del Estado, y en 1 caso la administración afectada fue una entidad local de Navarra, además de la administración estatal.

Las quejas referidas a entidades privadas ajenas a la Administración fueron 42 (2,4%) y estuvieron relacionadas con compañías aseguradoras, entidades bancarias, clínicas y centros hospitalarios privados, concesionarios, empresas del sector inmobiliario, fundaciones, administradores de fincas, centros educativos, compañías de ascensores, consejos reguladores, empresas de hostelería y panadería, compañías energéticas, operadoras de viajes, gimnasios privados, supermercados y otras entidades privadas.

La Administración de Justicia fue destinataria de otras 11 quejas (0,6%), principalmente por retrasos en procesos judiciales.

Relacionadas con la actuación de colegios profesionales, se presentaron 8 quejas (0,5%), 2 de las cuales iban dirigidas al Colegio de Abogados de Pamplona, 2 al Colegio de Abogados de Tudela, 1 al Colegio de Procuradores de Navarra, 1 al Colegio Navarro de Periodistas, 1 al Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Navarra y 1 al Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Navarra.

Teniendo como destinatarias las administraciones de otras comunidades autónomas se presentaron 8 quejas (0,5%): 4 sobre administraciones de la Comunidad Autónoma Vasca, 2 de Andalucía, 1 de Cataluña y 1 de Murcia.

La Universidad Pública de Navarra fue destinataria de 6 quejas (0,3%). Una de ellas tenía como administración afectada, además, a 2 departamentos del Gobierno de Navarra.

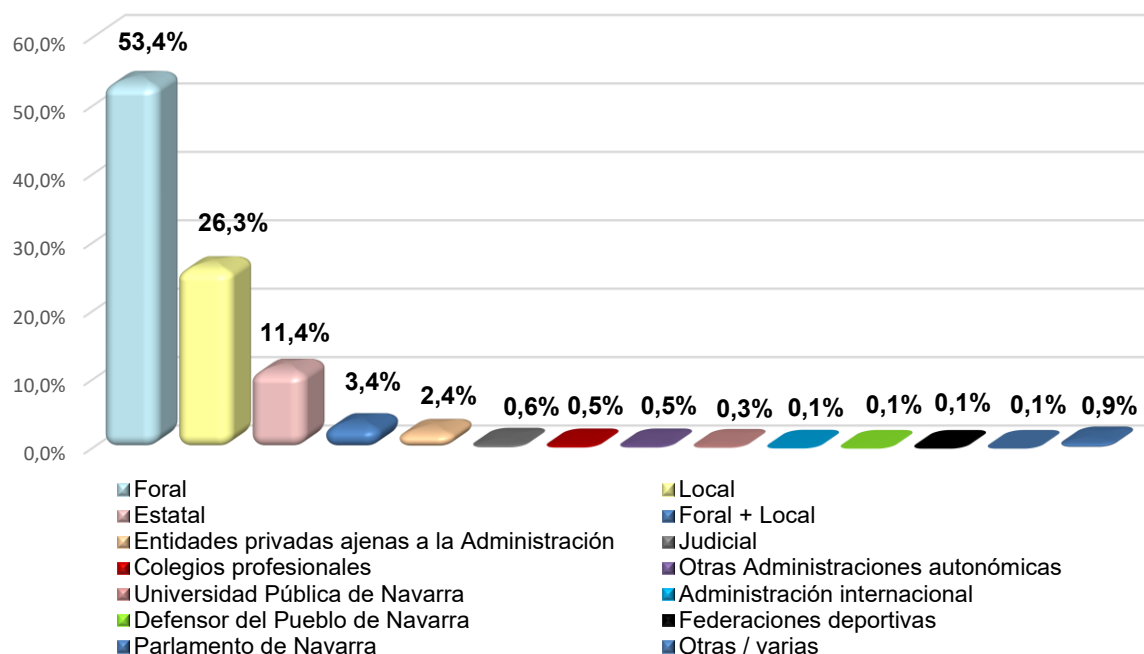
Las Administraciones internacionales fueron destinatarias de 2 quejas, referidas a Francia.

Relacionadas con la actuación de federaciones deportivas se presentó 1 queja (Federación Navarra de Fútbol).

Tanto el Parlamento de Navarra como la propia institución del Defensor del Pueblo de Navarra fueron destinatarios de 1 queja.



Por último, 16 quejas (0,9% del total) no hacían referencia a ninguna administración concreta.



El número de quejas presentadas en relación con la actuación de los **Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra**, con independencia de la materia sobre la que versa la queja, es el siguiente:

Departamentos	Número de quejas	%
Salud	282	29,2%
Derechos Sociales, Economía Social y Empleo	227	23,5%
Educación	160	16,6%
Interior, Función Pública y Justicia	92	9,5%
Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias	73	7,6%
Economía y Hacienda	68	7,0%
Cohesión Territorial	20	2,1%
Industria y de Transición Ecológica y Digital Empresarial	16	1,7%
Cultura, Deporte y Turismo	9	0,9%
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	9	0,9%
Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera	4	0,4%
Presidencia e Igualdad	3	0,3%
Universidad, Innovación y Transformación Digital	2	0,2%
Total	965	100,0%

En un gran número de estas 965 quejas hay otras administraciones afectadas, además de los departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Así:

- Están incluidas 43 quejas que afectan, al mismo tiempo, a varios departamentos del Gobierno de Navarra.
- 30 que se refieren simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a una o varias entidades locales.
- Hay 1 que afecta simultáneamente a varios departamentos y al Defensor del Pueblo de España.
- Existe 1 que afecta a un departamento y a la Administración del Estado.

Las **entidades locales** y sus entes dependientes ocupan el segundo lugar, en cuanto a los tipos de administración destinataria de las quejas presentadas por la ciudadanía.

Las entidades locales destinatarias de 4 o más quejas en el año 2025 son las siguientes:

- Pamplona/Iruña: 168 quejas.
- Mancomunidad de la Comarca de Pamplona: 21 quejas.
- Estella/Lizarra: 15 quejas.
- Tudela: 14 quejas.
- Burlada/Burlata: 13 quejas.
- Valle de Egüés/Eguesibar: 12 quejas.
- Barañáin/Barañain: 8 quejas.
- Tafalla: 8 quejas.
- Castejón: 7 quejas.
- Villava/Atarrabia: 7 quejas.
- Zizur Mayor/Zizur Nagusia: 7 quejas.
- Aranguren: 6 quejas.
- Cendea de Galar: 6 quejas.



- Orkoien: 6 quejas.
- Peralta/Azkoien: 6 quejas.
- Valle de Elorz/(Elortzibar: 6 quejas.
- Ansoáin/Antsoain: 5 quejas.
- Huarte/Uharte: 5 quejas.
- Abárzuza/Abartzuza, Altsasu/Alsasua, Beriáin, Cintruénigo, Mancomunidad de Montejurra y Ujué/Uxue: 4 quejas cada uno.

A continuación, se detallan todos los ayuntamientos destinatarios de las quejas presentadas en 2025, por orden alfabético:

Municipios	
Abárzuza/Abartzuza	4
Ablitas	2
Aibar/Oibar	1
Allo	3
Altsasu/Alsasua	4
Améscoa Baja	1
Andosilla	1
Ansoáin/Antsoain	5
Anue	1
Añorbe	1
Aoiz/Agoitz	1
Aranguren	6
Arbizu	1
Arruazu	1
Artazu	1
Atetz/Atez	1
Ayegui-Aiegi	2
Azagra	2
Bakaiku	2
Barañáin/Barañain	8
Baztan	1
Beintza-Labaien	2
Bera	2
Beriáin	4
Berrioplano/Berriobeiti	3
Berriozar	3
Betelu	1
Biurrun-Olcoz	1
Buñuel	1



Municipios	
Burlada/Burlata	13
Carcastillo	1
Cascante	3
Cáseda	1
Castejón	7
Cendea de Cizur	1
Cendea de Galar	6
Cintruénigo	4
Corella	3
Cortes	3
Donamaria	1
Enériz/Eneritz	1
Ergoiena	1
Espronceda	1
Estella/Lizarra	15
Esteribar	2
Etxarri Aranatz	3
Etxauri	1
Eulate	2
Falces	1
Fontellas	1
Funes	1
Fustiñana	2
Gallipienzo	1
Goizueta	1
Guesálaz/Gesalatz	2
Huarte/Uharte	5
Igantzi	1
Irañeta	1
Irurtzun	3
Iza/Itza	1
Juslapeña/Txulapain	1
Lapoblación	1
Larraun	1
Legaria	2
Lerín	1
Lesaka	2
Lezaun	2
Lodosa	1
Lumbier	1
Marcilla	1
Mélida	1
Milagro	1
Monreal-Elo	1
Monteagudo	2
Obanos	1



Municipios	
Odieta	1
Olite/Erriberri	1
Orísoain	1
Orkoien	6
Pamplona/Iruña	168
Peralta/Azkoien	6
Pitillas	1
Puente la Reina/Gares	3
Sangüesa/Zangoza	3
Santacara	1
Sartaguda	1
Sunbilla	1
Tafalla	8
Tiebas-Muruarte de Reta	2
Torres del Río	1
Tudela	14
Ujué/Uxue	4
Ultzama	1
Urdiain	1
Urzainqui/Urzainki	1
Valle de Egüés/Eguesibar	12
Valle de Elorz/Elortzibar	6
Valle de Yerri/Deierri	1
Viana	3
Vidángoz/Bidankoze	1
Villava/Atarrabia	7
Zizur Mayor/Zizur Nagusia	7
Total	436

La actuación y gestión de los concejos dio lugar a la presentación de 11 quejas:

Concejos	
Albiasu	1
Aroztegi-Aróstegui	1
Beasoain-Eguillor	1
Egüés	1
Imarcoain	1
Larraintzar	3
Munárriz	1
Otiñano	1
Zufía	1
Total	11

Referidas a la actuación de las Mancomunidades, se presentaron 41 quejas, siendo la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, con 21, la que más quejas ha recibido.



Mancomunidades	
Agrupacion de Servicios Sociales Zona Basica de Artajona (Artajona, Larraga, Berbinzana y Miranda de Arga)	1
Mancomunidad de Aguas del Moncayo	1
Mancomunidad de Bortziriak-Cinco Villas para la gestión de R.S.U.	1
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	21
Mancomunidad de la Ribera	3
Mancomunidad de Mairaga	1
Mancomunidad de Montejurra	4
Mancomunidad de Sakana	1
Mancomunidad de Servicios Administrativos de Izaga	1
Mancomunidad de Servicios de Huarte y Valle de Esteribar	2
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Altsasu, Olazti y Ziordia	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ancín-Amescoa	1
Mancomunidad de Servicios Sociales Izaga	1
Mancomunidad de Servicios Ultzanueta	1
Mancomunidad para la gestión de Residuos Sólidos Urbanos de Irati	1
Total	41

Otras entidades	
Bardenas Reales de Navarra	2
Total	2

El número de quejas presentadas ante las entidades locales y sus entes dependientes asciende a 490. En un gran número de estas 490 quejas, hay otras administraciones afectadas. Así:

- Están incluidas 29 quejas que se refieren, al mismo tiempo, a una entidad local de Navarra y a la Administración de la Comunidad Foral.
- 9 quejas se refieren, simultáneamente, a varias entidades locales de Navarra.
- Hay 3 que afectan simultáneamente a una entidad local y al Consejo de Transparencia de Navarra.
- Existe 1 que afecta a una entidad local, a un departamento del Gobierno de Navarra y a la Administración del Estado.
- Hay 1 que tiene como administraciones afectadas a una entidad local y a la Administración del Estado.

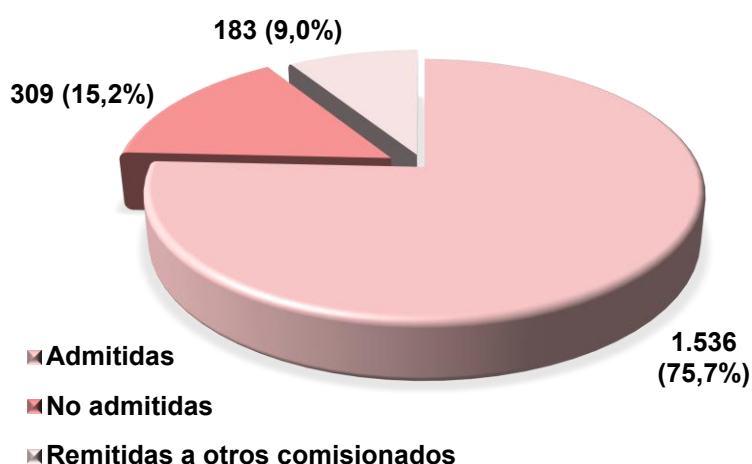


2.3. QUEJAS ADMITIDAS.

Los expedientes de queja admitidos para su tramitación fueron 1.536, lo que representa un porcentaje de un 75,7% respecto del total de 2.028 expedientes de queja gestionados.

Se trata de quejas en las que el Defensor del Pueblo de Navarra se ha pronunciado sobre el fondo de la cuestión expuesta por el ciudadano, dándole una respuesta concreta al asunto planteado.

El número de expedientes en que las quejas fueron inadmitidas fue de 309. No obstante, antes de proceder a la inadmisión de una queja, dado el espíritu antiformalista que rige la institución, se ofrecen a los ciudadanos todas las posibilidades que brinda la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, para permitir su tramitación. Aun así, en el 15,2% de los expedientes gestionados no fue posible abrir una investigación sobre los hechos expuestos por los ciudadanos.



Las principales causas de inadmisión fueron:

- Constatar que el Defensor del Pueblo de Navarra carece de competencia para su tramitación (72 casos).
- Apreciarse desde el comienzo la inexistencia de irregularidad (66 supuestos).
- Haber planteado el asunto sin hacer un previo y necesario planteamiento del mismo a la Administración competente (49 casos).
- Reiterar asuntos ya tratados y finalizados anteriormente (47 asuntos).

- Desistir los ciudadanos de sus pretensiones en un momento posterior a la presentación de las quejas (25 asuntos).
- No aportar los ciudadanos los datos e información solicitados desde la institución (18 supuestos).
- Versar la queja sobre asuntos que se encuentran en la vía judicial (12 asuntos).
- Haber superado el plazo de un año, previsto en la Ley Foral, para plantear una queja (7 casos).
- Considerar que la queja es anónima, al no identificarse debidamente el promotor de la queja (6 asuntos).
- Plantear asuntos en que el ciudadano carece de un interés legítimo (5 supuestos).
- No apreciarse pretensiones concretas (2 casos).

En gran parte de estos casos, se asesora personalmente a los ciudadanos y ciudadanas sobre otros medios que pueden utilizar para hacer valer sus derechos en las instancias pertinentes y se les ofrece información sobre los requisitos necesarios para ello.

2.4. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE ESPAÑA O A OTROS ALTOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

Del total de quejas gestionadas en el año 2025, 183 fueron remitidas a otros altos comisionados parlamentarios para la defensa de los derechos de los ciudadanos, por entender que se referían a administraciones públicas de su competencia de supervisión.

Al Defensor del Pueblo de España, por tratarse de asuntos que se entendían de la competencia estatal, se le remitieron 178 quejas.

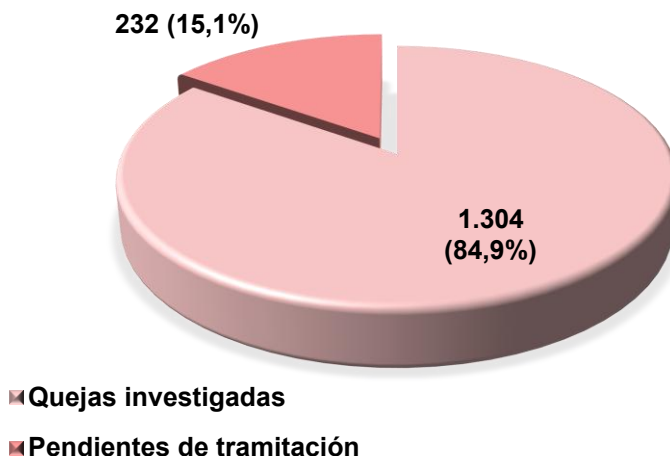
De las 5 quejas restantes, 3 se remitieron al Ararteko de Euskadi y 2 al Defensor del Pueblo Andaluz.

En estos casos, la institución mantiene relación tanto con el Defensor del Pueblo de España o las instituciones autonómicas análogas, como con las personas que han presentado la queja, a efectos de facilitar a estas el envío y recepción de documentación o el asesoramiento que puedan requerir.



2.5. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES.

Los 1.536 expedientes en los que la queja resultó admitida dieron lugar a que se investigaran 1.304 casos de queja; es decir, fueron investigados por el Defensor del Pueblo de Navarra el 84,9% de los expedientes de queja admitidos. El resto, 232 expedientes, se encontraban en tramitación a fecha 31 de diciembre de 2025.



Tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyó que en 862 expedientes de queja existían motivos para atender la pretensión planteada por los ciudadanos:

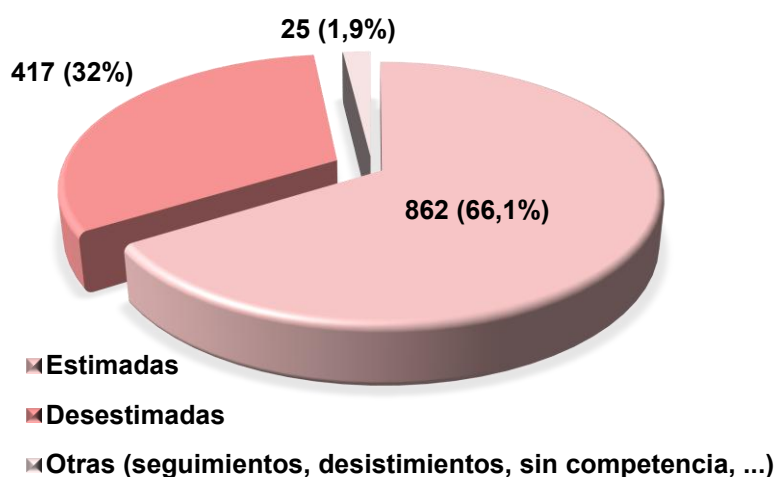
- En 416 expedientes de queja, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó que el reclamante tenía razón, total o parcialmente, y, en consecuencia, dictó las resoluciones correspondientes.
- En 380 expedientes, la intervención de la institución dio lugar a que los asuntos planteados en la queja entraran en vías de solución o a que la Administración aceptara directamente la pretensión de los autores de queja sin necesidad de emitir resolución alguna.
- 65 expedientes se encontraban, a 31 de diciembre de 2024, pendientes de respuesta, por parte de la administración, a la resolución emitida.
- En 1 queja reabierta en 2025 ya se había formulado resolución a la Administración.

Como puede apreciarse, bien porque, tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyera que existían motivos para formular resoluciones a la Administración (416 casos de 2025 y 66 procedentes de años anteriores), bien porque, con motivo de

la comunicación de la investigación a la Administración, se lograra para los ciudadanos la satisfacción de su pretensión (380 casos), **quedaron estimadas, total o parcialmente, 862 quejas de los ciudadanos**, lo que representa el **66,1%** de los 1.304 expedientes de queja investigados.

Por otro lado, en 417 expedientes, se consideró que no era necesaria la formulación a la Administración de ninguna sugerencia, recomendación o recordatorio de deberes legales. En estos casos, tras oír a la Administración y estudiar detenidamente el fondo de cada asunto, el Defensor del Pueblo de Navarra informó y asesoró a los ciudadanos que promovieron las quejas de cuáles eran, a su juicio, las razones de esa decisión.

Por último, en 7 expedientes cerrados previamente se realizó seguimiento, pero la información obtenida en la investigación no culminó con un pronunciamiento diferente al realizado con anterioridad; y otros 18 expedientes de queja concluyeron por causas como remisión a la Administración de Justicia, desistimiento de los autores de la queja, reiterar asuntos ya tratados y finalizados anteriormente, inicio de actuaciones judiciales u otras causas que llevaron a concluir la intervención.



En la página web de la institución, en el epígrafe de “Quejas”, dentro del apartado “[Quejas presentadas 2025](#)”, se relacionan las quejas presentadas ante la institución, así como si han sido admitidas, la causa de inadmisión (si es que no lo fueron), si han sido remitidas al Defensor del Pueblo de España o a otros comisionados autonómicos, si han sido investigadas, y si se ha dictado resolución (en este último caso, al pinchar sobre el texto vinculado “[Resolución emitida](#)”, se accede al contenido íntegro de la resolución dictada).

2.6. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS.

Los 416 expedientes de queja en que, tras la investigación realizada, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó total o parcialmente la razón del reclamante, dieron lugar a 416 resoluciones, comprensivas, a su vez, de un total de 563 recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales, ya que una resolución puede contener varias recomendaciones, sugerencias o recordatorios, a la Administración destinataria.

Un resumen de las resoluciones dictadas, con cita del expediente al que pertenecen, figura:

- En el capítulo 10 de este informe.
- En la página web del Defensor del Pueblo de Navarra, con su contenido esencial, dentro del apartado “[Resoluciones](#)”, en el epígrafe correspondiente a 2025.

El cuadro siguiente refleja el número de recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias emitidos, desglosado por materias y ordenado de mayor a menor número de resoluciones:

Materia	Número de Resoluciones	Recomen- dación	Recordatorio de deberes legales	Suge- rencia	Sugerencia normativa	TOTAL
Bienestar social	104	78	34	38	2	152
Sanidad	52	31	22	20	1	74
Función pública	30	16	13	4	2	35
Vivienda	30	29	1	4	0	34
Educación	27	13	7	10	1	31
Medio ambiente	21	12	10	11	0	33
Funcionamiento de las entidades locales	20	17	4	0	0	21
Seguridad ciudadana	15	11	9	2	0	22
Tráfico	15	5	5	8	1	19
Hacienda	15	4	6	5	3	18
Acceso a un empleo público	14	10	6	3	0	19
Euskera	14	10	7	1	0	18
Urbanismo	11	6	5	2	0	13
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	8	9	6	1	0	16

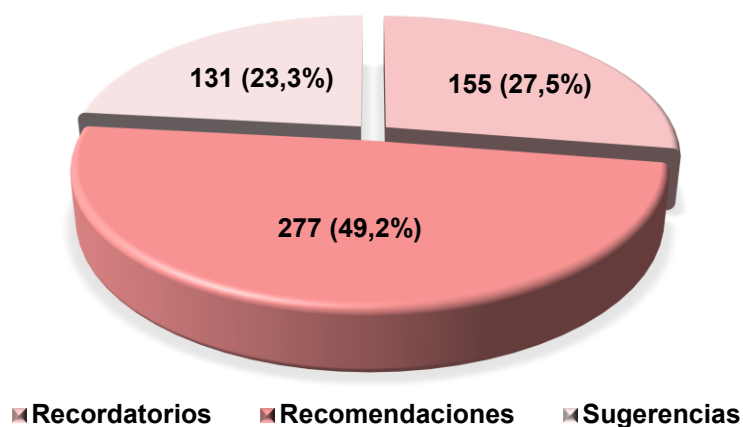


Materia	Número de Resoluciones	Recomendación	Recordatorio de deberes legales	Sugerencia	Sugerencia normativa	TOTAL
Obras públicas	8	6	4	2	0	12
Transparencia	6	3	8	0	0	11
Agricultura	6	5	2	1	0	8
Transporte público	5	1	1	3	0	5
Cultura	3	4	1	0	0	5
Protección de datos personales	3	2	1	1	0	4
Servicios públicos	2	1	0	2	0	3
Memoria histórica	2	1	1	0	0	2
Bienes de las Administraciones públicas	1	1	2	0	0	3
Deporte	1	0	0	0	2	2
Consumo	1	1	0	0	0	1
Contratos públicos	1	1	0	0	0	1
Justicia	1	0	0	1	0	1
Total	416	277	155	119	12	563

El cuadro refleja que lo que más se dirigen a las administraciones públicas son recomendaciones, con el fin de que estas adopten una conducta concreta: se han dictado 277 recomendaciones (el 49,2% del total de la suma de recomendaciones, recordatorios y sugerencias).

Le siguen los recordatorios de deberes legales, con 155 (el 27,5%).

Han sido formuladas 131 sugerencias (el 23,3%), siendo 12 de ellas normativas.



De este modo, la institución mantiene, con sus sugerencias y recomendaciones, un carácter proactivo en casi tres de cada cuatro veces que se dirige a la Administración. En el 27,5% de las ocasiones, recuerda deberes legales a las distintas administraciones afectadas.

Por materias, bienestar social es para la que más resoluciones se emitieron. Le siguen, por este orden: sanidad, función pública, vivienda, educación y medio ambiente. Funcionamiento de las entidades locales es otra de las materias destacadas, por delante de seguridad ciudadana, tráfico y hacienda.

Las administraciones públicas a las que la institución dirigió, en expedientes de queja, cinco o más resoluciones con recomendaciones, recordatorios y sugerencias son, ordenadas de más a menos:

- El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo: 86 resoluciones.
- El Departamento de Salud: 56 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña: 49 resoluciones.
- El Departamento de Educación: 38 resoluciones.
- El Departamento de Interior, Función Pública y Justicia: 33 resoluciones.
- El Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias: 27 resoluciones.
- El Departamento de Economía y Hacienda: 10 resoluciones.
- El Departamento de Cohesión Territorial: 7 resoluciones.
- El Departamento de Cultura, Deporte y Turismo: 6 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Peralta/Azkoien: 5 resoluciones.
- La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona: 5 resoluciones.

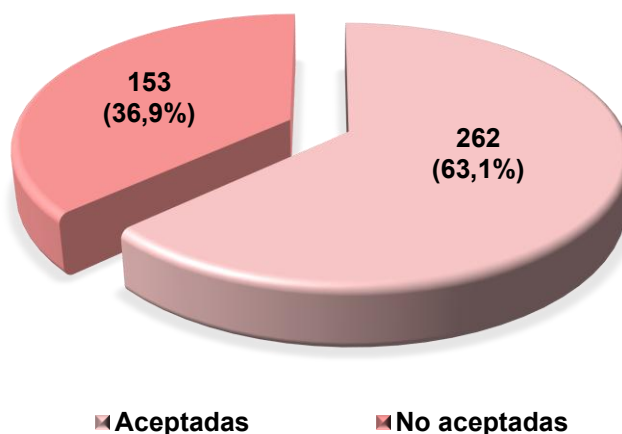
2.7. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

Del total de 416 expedientes de queja en que se formularon resoluciones, en el momento de cierre de la redacción de este capítulo, las administraciones públicas supervisadas habían dado respuesta a todos ellos:



- En 262 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la institución.
- En otros 153 casos, se rechazó la resolución formulada.
- 1 expediente fue cerrado por otras causas, sin que fuera necesaria la aceptación o rechazo expreso de la Administración.

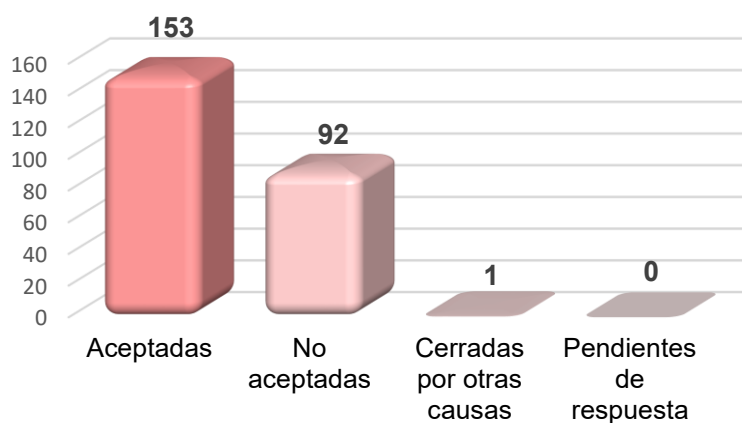
Si no se tienen en cuenta las resoluciones que fueron cerradas por otras causas, el **porcentaje de aceptación de las resoluciones emitidas en 2025 por las administraciones públicas es del 63,1%**. Por tanto, las Administraciones aceptaron las decisiones de la institución, de media, en más de 6 de cada 10 expedientes.



Como ya se ha indicado anteriormente, es frecuente que, con motivo de un mismo expediente de queja, se hayan dirigido a la Administración pública afectada diversas recomendaciones, sugerencias o recordatorios. Ahora bien, a efectos de considerar aceptada o rechazada la propuesta del Defensor del Pueblo de Navarra en cada una de estas quejas y, en consecuencia, reflejar en este informe el resultado obtenido tras la investigación realizada, se atiende al logro obtenido respecto de la medida principal (que puede ser la recomendación, la sugerencia o el recordatorio de deberes legales), por haberse logrado con su aceptación una solución efectiva al asunto planteado por los ciudadanos.

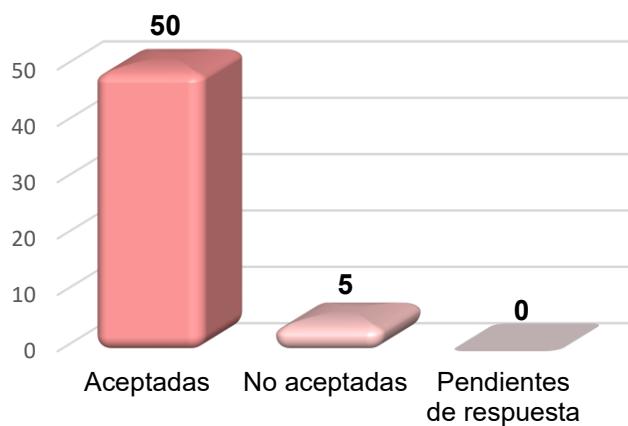
A continuación, se muestra el grado de aceptación de las recomendaciones, de los recordatorios de deberes legales y de las sugerencias (incluidas las normativas), referido al número de expedientes de queja afectados.

Recomendaciones:



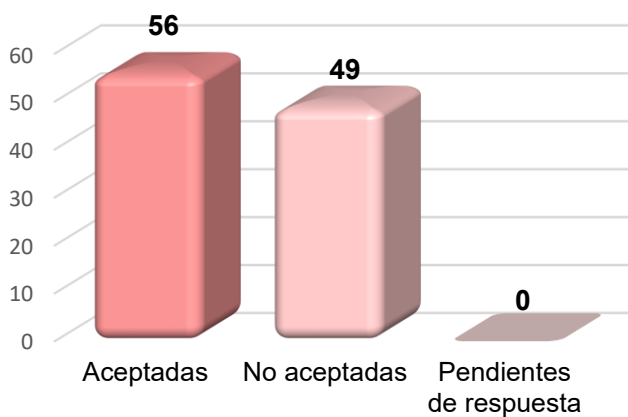
El porcentaje de aceptación de las recomendaciones emitidas en 2025 es de un 62,4% sobre el total de respuestas de la Administración (frente al 69,4% del año 2024).

Recordatorios de deberes legales:



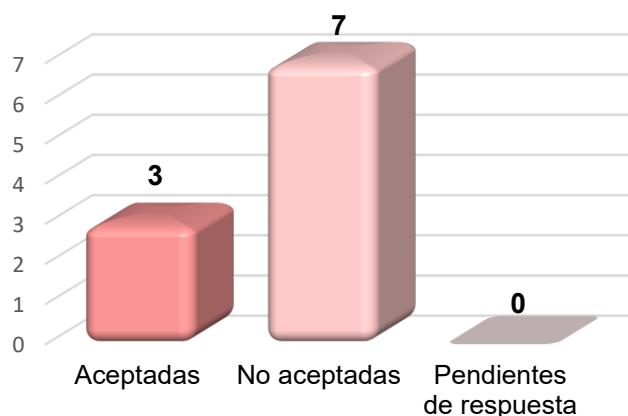
El porcentaje de aceptación de los recordatorios de deberes legales es del 90,9% (en el año 2024 fue del 97%).

Sugerencias:



El porcentaje de aceptación de las sugerencias es del 53,3% respecto al total de respuestas de la Administración (frente al 58,1% del año anterior).

Sugerencias normativas:



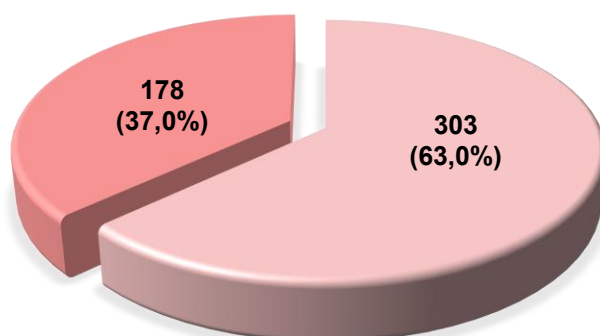
El porcentaje de aceptación de las sugerencias normativas es del 30% (frente al 15,4% del año 2024).

En el siguiente cuadro se ponen de manifiesto los porcentajes de aceptación de las resoluciones emitidas durante el año 2025, diferenciando por el tipo de administración pública afectada, esto es, distinguiendo entre la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, las entidades locales de Navarra, y las universidades, colegios profesionales y otras entidades públicas.

Tipo de administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Cerradas por otras causas	Pendientes de respuesta	% Aceptación
Gobierno de Navarra	266	148	117	1	0	55,8%
Entidades locales	148	112	36	0	0	75,7%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	2	2	0	0	0	100,0%
Total	416	262	153	1	0	63,1%

Si a la aceptación de las resoluciones emitidas durante el año 2025 se añade el resultado de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2024 (65) y de la queja que ha sido reabierto en 2025 y contenía resolución, esto es, la aceptación o no aceptación de resoluciones formuladas con anterioridad a 2025 y respondidas durante este año, el número total asciende a 482 y, en consecuencia, el

porcentaje de aceptación total varía del 63,1% al 63,0% (disminución de 3,3 puntos porcentuales respecto a 2024, que fue del 66,3%).



■ Aceptadas

■ No aceptadas

Los datos por tipo de administración pública afectada son:

Tipo de administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Cerradas por otras causas	Pendientes de respuesta	% Aceptación
Gobierno de Navarra	311	170	140	1	0	54,8%
Entidades locales	169	131	38	0	0	77,5%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	2	2	0	0	0	100,0%
Total	482	303	178	1	0	63,0%

En el cuadro siguiente, se muestra el grado de aceptación por administración pública afectada. Para este análisis, únicamente se pone de manifiesto el porcentaje de aceptación de aquellas **administraciones públicas que han tenido tres o más expedientes de queja** en los que se ha respondido a resoluciones durante 2025 y hasta la fecha de cierre de redacción de este informe, hayan sido emitidas en el año 2025 o en años anteriores. Por ello, los datos difieren de los que aparecen al final del apartado 2.6 porque, en ese caso, se trata de las resoluciones que “se dirigieron” a las administraciones en 2025, mientras que las de este epígrafe son las resoluciones que “se respondieron” por las administraciones en 2025, con independencia del año de emisión.

Las administraciones han sido ordenadas de mayor a menor porcentaje de aceptación:



	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% Aceptación
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)				
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	4	4	0	100,0%
Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias	28	23	5	82,1%
Departamento de Salud	71	52	19	73,2%
Departamento de Cultura, Deporte y Turismo	6	4	2	66,7%
Departamento de Interior, Función Pública y Justicia	36	20	16	55,6%
Departamento de Cohesión Territorial	10	5	5	50,0%
Departamento de Economía y Hacienda	10	5	5	50,0%
Departamento de Educación	48	20	28	41,7%
Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo	95	36	59	37,9%
ADMINISTRACIÓN LOCAL				
Ayuntamiento de Castejón	6	6	0	100,0%
Ayuntamiento de Orkoien	5	5	0	100,0%
Ayuntamiento de Corella	4	4	0	100,0%
Ayuntamiento de Estella/Lizarra	4	4	0	100,0%
Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain	3	3	0	100,0%
Ayuntamiento de Tafalla	3	3	0	100,0%
Ayuntamiento de Peralta/Azkoien	6	5	1	83,3%
Ayuntamiento de Tudela	5	4	1	80,0%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	5	4	1	80,0%
Ayuntamiento de Burlada/Burlata	4	3	1	75,0%
Ayuntamiento de Barañáin/Barañain	3	2	1	66,7%



	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% Aceptación
Mancomunidad de Montejurra	3	2	1	66,7%
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	56	33	23	58,9%
% medio de resoluciones aceptadas sobre respondidas en 2025				63,0%

En la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, el departamento más receptivo, por haber aceptado la totalidad de las resoluciones formuladas por el Defensor del Pueblo de Navarra ha sido el departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente. Por el contrario, los menos receptivos, con un porcentaje de aceptación igual o inferior al 60%, han sido el departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, el departamento de Educación, el departamento de Economía y Hacienda, el departamento de Cohesión Territorial y el departamento de Interior, Función Pública y Justicia.

Por su parte, las entidades locales que han aceptado la totalidad de las resoluciones formuladas han sido los Ayuntamientos de Castejón, Orkoien, Corella, Estella/Lizarra, Ansoáin/Antsoain y Tafalla. Por el contrario, entre las menos receptivas, con una aceptación igual o inferior al 60% se encuentra únicamente el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

En el capítulo 10 de este informe, se incluye la información relativa a los expedientes de queja en los que la administración pública supervisada aceptó o no la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales formulados por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2025.

2.8. GRADO DE ACEPTACIÓN TOTAL DE LAS PRETENSIONES REFLEJADAS EN LAS QUEJAS.

Además del grado de aceptación de las resoluciones que ya se ha indicado en el apartado anterior, habría que tener en cuenta el grado de aceptación total de las pretensiones reflejadas en las quejas.

Mientras que el primero se cifra en el 63,0% de aceptaciones por la Administración, el segundo recoge también los casos en que la persona autora de la queja ve satisfecha su pretensión con motivo de la investigación realizada por la institución sobre su asunto (es decir, aquellos casos en que la queja entra en vías de solución o la Administración



acepta directamente la pretensión sin necesidad de que la institución emita resolución alguna).

En 2025 el **grado de aceptación de las pretensiones fue del 79,3%** (aumento de 0,8 puntos porcentuales respecto a 2024, en el que fue del 78,5%).

Este porcentaje recoge el nivel de aceptación de las 416 resoluciones emitidas en 2025 (262 de ellas aceptadas, 153 no aceptadas y 1 cerrada por otras causas), así como la aceptación de las 66 resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2024 o han resultado reabiertas en 2025 (41 de ellas aceptadas y 25 no aceptadas), y, además, los 380 expedientes de queja en que la Administración ha corregido o rectificado su proceder antes de que se emitiera una resolución, dando solución al problema del ciudadano por la sola intervención de la institución requiriendo información.

Este porcentaje se calcula dividiendo el número de resoluciones aceptadas (262+41) más los casos en que la persona autora de la queja ha visto satisfecha su pretensión con motivo de la intervención de la institución en su asunto (380), que da un total de 683 expedientes, entre el número de resoluciones respondidas y pretensiones aceptadas (262+153+41+25+380), que da un total de 861 expedientes de queja.

CAPÍTULO 3. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS POR MATERIAS.

3.1. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS.

El número de quejas presentadas en 2025 se distribuye por materias, comparado con el año 2024, de la siguiente manera:

Materias	Quejas					
	2025		2024		Variación	
Bienestar social	284	16,2%	185	13,1%	99	53,5%
Sanidad	264	15,1%	201	14,2%	63	31,3%
Educación	124	7,1%	124	8,8%	0	0,0%
Hacienda	107	6,1%	82	5,8%	25	30,5%
Función pública	102	5,8%	91	6,4%	11	12,1%
Vivienda	102	5,8%	88	6,2%	14	15,9%
Acceso a un empleo público	70	4,0%	71	5,0%	-1	-1,4%
Seguridad ciudadana	68	3,9%	37	2,6%	31	83,8%
Medio ambiente	64	3,7%	64	4,5%	0	0,0%
Extranjería	63	3,6%	63	4,4%	0	0,0%
Tráfico	60	3,4%	57	4,0%	3	5,3%
Urbanismo	48	2,7%	35	2,5%	13	37,1%
Euskera	42	2,4%	13	0,9%	29	223,1%
Seguridad social	42	2,4%	43	3,0%	-1	-2,3%
Funcionamiento de las entidades locales	39	2,2%	30	2,1%	9	30,0%
Justicia	32	1,8%	31	2,2%	1	3,2%
Trabajo	31	1,8%	21	1,5%	10	47,6%
Servicios públicos	27	1,5%	19	1,3%	8	42,1%
Transporte público	24	1,4%	17	1,2%	7	41,2%
Consumo	23	1,3%	23	1,6%	0	0,0%
Transparencia y participación ciudadana	23	1,3%	25	1,8%	-2	-8,0%
Obras públicas	20	1,1%	8	0,6%	12	150,0%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	15	0,9%	10	0,7%	5	50,0%
Energía	13	0,7%	9	0,6%	4	44,4%
Bienes de las Administraciones públicas	12	0,7%	5	0,4%	7	140,0%
Deporte	10	0,6%	11	0,8%	-1	-9,1%
Protección de datos personales	10	0,6%	10	0,7%	0	0,0%



Materias	Quejas					
	2025		2024		Variación	
Agricultura	7	0,4%	6	0,4%	1	16,7%
Memoria histórica	6	0,3%	5	0,4%	1	20,0%
Contratos públicos	5	0,3%	5	0,4%	0	0,0%
Cultura	5	0,3%	5	0,4%	0	0,0%
Administración electrónica	4	0,2%	13	0,9%	-9	-69,2%
Covid-19	3	0,2%	5	0,4%	-2	-40,0%
Turismo	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%
Elecciones. Administración electoral	0	0,0%	2	0,1%	-2	-100,0%
Juventud	0	0,0%	1	0,1%	-1	-100,0%
Total	1.750	100,0%	1.416	100,0%	334	23,6%

3.2. RELACIÓN DE QUEJAS.

A continuación, se relacionan un resumen de las principales quejas presentadas por la ciudadanía durante el año 2025, agrupadas por materias.

El índice de materias se presenta por orden alfabético. A su vez, en varias de las materias, se introducen bloques temáticos para una mejor ordenación de la información. Asimismo, a continuación de cada queja, se señala cuál ha sido la intervención de la institución en cada caso concreto. En el caso de que se haya formulado un recordatorio de deberes legales, sugerencia o recomendación, se refleja la misma y el enlace a la página web de la institución, así como la indicación de si ha sido aceptada o no, o se encuentra pendiente de respuesta.

3.2.1. Acceso a un empleo público.

A) Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

a) Administración núcleo:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la resolución por la que, poniendo fin al procedimiento de ingreso, por el sistema excepcional de concurso de méritos, se nombra personal funcionario para desempeñar el puesto de trabajo de celador y se les adjudica plaza. Q25/189.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.



- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia le ha denegado la convalidación del curso de habilitación como Auxiliar de Policía Local, pese a la aparente equivalencia en los contenidos formativos entre este y el curso básico de formación para la habilitación como Agente de Policía, así como la mayor duración del segundo. Refiere que esta circunstancia le perjudica en el acceso a la convocatoria de constitución de una lista de aspirantes para desempeñar funciones de Auxiliar de Policía Local en el Ayuntamiento de Estella-Lizarra. Q25/276.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanas formulan una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia les ha excluido de las listas de contratación temporal, tras rechazar sendas vacantes de carácter discontinuo destinadas a cubrir las necesidades de personal derivadas de las campañas del impuesto sobre la renta, pese a estar ocupando otros puestos de mayor duración. Exponen que, en su momento, se les informó que esta situación no conllevaría penalización. Consideran que la penalización que se les ha impuesto es incoherente y contraria al principio de seguridad jurídica. Q25/390.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja por la actitud pasiva y la inactividad del Gobierno de Navarra ante la necesidad de incremento del número de efectivos en el Cuerpo de la Policía Foral de Navarra, especialmente tras la transferencia de las competencias de tráfico. Considera que la oferta de empleo de 20 plazas de Agente resulta claramente insuficiente, lo que genera frustración entre quienes opositan. Q25/487.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia ha utilizado en la convocatoria para Técnico de Grado Medio en Sistemas Informáticos el sistema de oposición, y no el de concurso-oposición. Indica que ha interpuesto un recurso de alzada por este motivo que todavía no ha sido resuelto. Q25/544.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de las personas con discapacidad intelectual de participar en el turno de reserva en las oposiciones a Servicios Generales, al no poder preparar el temario. Refiere que, en las oposiciones del estado el temario es más reducido y concreto. Considera contradictorio promover la educación inclusiva y luego que se les niegue el acceso al empleo público. Solicita que se revise la convocatoria para que estas personas puedan participar. Q25/723.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque, tras haber participado en el concurso de méritos para el puesto de Especialistas de Apoyo Educativo, se dio cuenta de que el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no le había ofertado una plaza a pesar de estar en una posición que le correspondía. Expone que, pese a reconocer el departamento el error, no se le da solución al no haber reclamado antes. Defiende haber reclamado cuando tuvo conocimiento de la situación. Q25/722.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no garantiza que las personas que han participado en el proceso selectivo de Policía Auxiliar pero que no hayan obtenido plaza, puedan acceder a las plazas que queden vacantes, en caso de que las personas con plaza abandonan el curso tras incorporarse a otros procesos de Policía Local. Refiere que esta circunstancia le sitúa en desventaja, pudiendo vulnerar los principios de igualdad, mérito y capacidad, además de implicar un uso ineficiente de recursos públicos al financiar formaciones que no se completan. Q25/1042.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia se demora en publicar la lista definitiva de personas admitidas en la oposición de Conserje, convocada hace meses y cuyo inicio estaba previsto para octubre. Expone que la falta de información dificulta la planificación de las



personas aspirantes y genera incertidumbre sobre el desarrollo del proceso selectivo. Q25/1345.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente mantiene a personal trabajando con encomiendas de gestión que provienen de empresas públicas, impidiendo el acceso de personas que han preparado oposiciones. Ejemplifica lo anterior, indicando que, en septiembre de 2025, desde Función Pública no se ha activado la posibilidad de contratación temporal para las vacantes de Ingeniería Técnica Agrícola, mientras que se seguía contratando a personal de Empresa Pública para dichos puestos. Q25/1369.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque que el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia y el Departamento de Salud no han dado respuesta a sendos recursos de alzada presentados frente al concurso oposición para tres plazas de Facultativo Especialista de Área en Medicina de Trabajo (OPE 2022 estabilización"). Q25/1423.
- Queja no admitida por haberse dirigido recientemente a la Administración.
- Una persona con discapacidad auditiva presenta una queja por lo que considera una discriminación en el acceso a la función pública, con particular referencia a los procesos de estabilización seguidos. Refiere que en estos se ha valorado el conocimiento de idiomas tales como el euskera, el inglés, el francés y el alemán -cuyas titulaciones ella no puede alcanzar-, y, sin embargo, no se ha hecho lo propio con las lenguas de signos, que cuentan con un reconocimiento legal oficial. Q25/1454.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia ha fijado la fecha de examen de dos procesos selectivos diferentes a los que se había apuntado en el mismo día y hora. Refiere que, al no poder acudir a ambos, ha solicitado que la fecha de uno de los exámenes sea aplazada, o bien, la devolución de una de las tasas, pero ambas solicitudes han sido desestimadas. Q25/1462.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia ha retrasado aproximadamente seis meses la fecha de la primera prueba del proceso selectivo del puesto de Conserje. Expone que en la convocatoria se señalaba que la oposición daría comienzo a partir del mes de octubre de 2025, siendo finalmente fijada el 26 de marzo de 2026. Refiere que ello le ha llevado a tener que reorganizar estudios para otras convocatorias, generándole perjuicios personales, económicos y familiares. Q25/1487.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja por las irregularidades observadas en el proceso selectivo para el puesto de trabajo de Técnico/a Superior en Sistemas Informáticos. Indica que no obtuvo respuesta a sus solicitudes de revisión ni acceso a documentación durante el plazo de alegaciones a los resultados provisionales de la segunda prueba, y que las alegaciones fueron desestimadas sin motivación individualizada al publicarse los resultados definitivos. Afirmar la existencia de posibles conflictos de intereses y falta de objetividad en la prueba. Q25/1564.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no respetó la prioridad de llamamiento en las listas de contratación temporal al cubrir una vacante de auxiliar de mantenimiento. Refiere que, pese a figurar en la lista correspondiente y existir una necesidad de cobertura continuada dentro del plazo de 15 días, no fue llamado, seleccionándose a otra persona sin justificación. Q25/1696.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia le ha denegado la adaptación de tiempos que solicitó en relación con la convocatoria para la provisión de 585 plazas del puesto de trabajo de administrativo/a, por no alcanzar el grado mínimo requerido en las deficiencias reconocidas en su discapacidad. Refiere que ha tenido conocimiento de que un



cambio normativo reciente ha modificado la forma de valorar las limitaciones y solicita una aclaración sobre cuál es el mínimo requerido y por qué no alcanza este grado. Q25/1699.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia le ha excluido del proceso de habilitación del personal de control de acceso a espectáculos públicos y actividades recreativas, al encontrarse ingresado en un centro hospitalario durante la celebración de la segunda prueba. Critica que no se considere justificación válida su situación, a mayor abundamiento cuando no se prevén instrucciones específicas en la convocatoria para estos casos. Q25/1710.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia le ha excluido del proceso de estabilización del puesto de trabajo de administrativo, y no conoce el motivo. Sin embargo, refiere que otras aspirantes con menor puntuación sí pudieron elegir plaza mediante llamadas telefónicas. Cree que el hecho de llamar a unos aspirantes y a otros no es una actuación discriminatoria. Q25/1719.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.

b) Departamento de Educación:

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido de la lista provisional de la convocatoria para el puesto de Especialista de Apoyo Educativo, al no cumplir los requisitos de titulación. Defiende que aportó la credencial que acredita la homologación al título de Bachiller, realizada de conformidad con la normativa aplicable, por lo que tiene plenos efectos. Q25/490.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque, tras recibir una oferta de contratación de Especialista de Apoyo Educativo para una sustitución de un mes en un colegio público, y haber aceptado y renunciado a su empleo actual, el Departamento de Educación le ha informado que la plaza no estaba finalmente disponible debido a



un error administrativo. Refiere que esta equivocación le ha generado desempleo e incertidumbre, por lo que solicita una explicación formal y que se considere su situación en futuros llamamientos. Q25/700.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido de las listas extraordinarias de docentes interinos en la especialidad de Biología y Geología, al no considerar válido su título universitario extranjero, pese a que este fue declarado oficialmente equivalente al Grado en Ciencias Ambientales. Solicita que se revise su exclusión y se apliquen correctamente los criterios establecidos en la normativa. Q25/790.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque no puede concurrir a varias especialidades en las oposiciones de docentes (castellano). Expone que, las únicas personas que pueden presentarse a dos opciones, incluso en la misma especialidad en euskera y en castellano, son las personas que saben euskera. Considera que, si el Departamento de Educación puede establecer fechas distintas para los exámenes de castellano y euskera, también se pueden organizar días diferentes para cada especialidad. Entiende que no se debe dar más valor a un segundo idioma, que a un grado universitario. Q25/873.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no resuelve el recurso de alzada interpuesto frente a la exclusión del procedimiento selectivo de ingreso en los Cuerpos de Profesores de Enseñanza Secundaria. Expone que fue apartada del proceso selectivo por una acusación no acreditada de otra aspirante de haber escrito en una de las pruebas fuera de tiempo, sin prueba alguna por el resto del tribunal calificador y que la falta de resolución del recurso agrava su situación de indefensión. Q25/945.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un sindicato, en representación de una ciudadana, interpone una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada



interpuesto frente a unas listas definitivas de aspirantes a la contratación temporal. Expone que pese a existir una resolución estimatoria que reconoce expresamente su derecho, no se ha incluido a una persona en las listas definitivas de contratación para el curso 2025/2026. Q25/946.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con el sistema actual de asignación de plazas en las oposiciones de Secundaria en la Comunidad Foral de Navarra, especialmente en lo que respecta a las ponderaciones utilizadas y la composición de las listas de contratación. Considera injusto y poco coherente que en estas oposiciones se favorezca de manera tan desproporcionada la experiencia previa frente al resultado obtenido en el examen. Considera que debería existir una lista preferente para quienes cuentan con la titulación específica de la especialidad antes de recurrir a titulaciones afines. Q25/1141.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el sistema de adjudicación de plazas en el Conservatorio Superior de Navarra no reconoce la experiencia de quienes ya trabajan allí, permitiendo que siempre sean desplazados por personas que figuran delante en las listas, aunque nunca hayan ejercido en el centro. Expone que esta situación genera una gran precariedad laboral, pues, a pesar de haber dejado un empleo estable para apostar por esta plaza, la continuidad depende únicamente de que otras personas decidan incorporarse. Este sistema resulta injusto, ya que ignora la experiencia real y el compromiso demostrado, y debería revisarse para garantizar cierta estabilidad y valorar adecuadamente el trabajo desarrollado en el Conservatorio. Q25/1158.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación ha incluido en la oferta de empleo público una plaza de catedrático/a de Flauta travesera en el Conservatorio Superior de Música de Navarra, pese a que la carga lectiva y la previsión de alumnado no justifican una segunda cátedra. Refiere que parte de las horas actuales son coyunturales y que la convocatoria supondría un



sobredimensionamiento de plantilla y un trato desigual respecto a otras especialidades de viento con similares necesidades docentes. Q25/1313.

- No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no resuelve un recurso de alzada interpuesto frente a la valoración definitiva de méritos en el concurso-oposición para el ingreso en el Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria. Q25/1417.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con la rescisión de su contrato en la Escuela Oficina de Idiomas durante el periodo de prueba. Critica que no se aplicó el protocolo de actuación y que no se le notificó la existencia de malestar alguno por parte del alumnado. Afirma que se le ha rescindido sin motivación suficiente ni posibilidad de articular prueba frente a los informes de la Administración, excluyéndole de la lista de contratación en Navarra, lo cual considera que tiene carácter sancionador. Q25/1445.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja, inicialmente, por la falta de atención expresa y motivada a un escrito en el que solicitaba la enmienda de un contrato por entender que, en lugar de como Profesor Técnico, debería estar encuadrado como Profesor de Secundaria, pues está en posesión de los títulos académicos necesarios para ello. Sin embargo, una vez atendido dicho escrito, realiza la queja por la desestimación de la solicitud. Q25/1446.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación ha incurrido en diversas irregularidades en el procedimiento selectivo de acceso e ingreso al cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria. Señala que se ha producido indefensión formal y material por la forma de publicación de calificaciones y la falta de acceso a expedientes, arbitrariedad del tribunal y vulneración de la normativa sobre representación paritaria. Añade que la Administración desestimó el recurso de alzada sin entrar en el fondo y no ha



respondido a posteriores alegaciones, vaciando de contenido el procedimiento. Q25/1568.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un colectivo de profesorado interino interpone una queja porque el Departamento de Educación ha mantenido en el tiempo una contratación temporal abusiva en los centros de Enseñanzas Artísticas y ha aplicado de forma deficiente las medidas de estabilización previstas en la Ley 20/2021, de 28 de diciembre. Añaden que, lejos de implantar medidas de estabilización justas, eficaces y efectivas, los criterios de la convocatoria del concurso oposición para el año 2026 suponen un perjuicio grave para el personal contratado temporal de larga duración de mayor edad y extensa trayectoria. Denuncian la falta de transparencia, la precariedad laboral prolongada y los graves perjuicios para el profesorado afectado. Q25/1623.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

c) Departamento de Salud:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no le permite participar por el turno reservado a personas con discapacidad en el concurso-oposición del puesto de trabajo de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería, sino que debe seguir el proceso en el turno libre, como se apuntó, ya que la lista definitiva ya está publicada. Defiende que cuando se inscribió todavía no disponía del certificado de discapacidad, pero que ahora sí cumple los requisitos para participar por el turno de reserva. Q25/250.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le ha impuesto una penalización en las listas de contratación al justificar indebidamente el rechazo de un contrato. Expone que fue llamada para cubrir una vacante que no le interesaba y que, con el fin de no ser penalizada, aportó el contrato que tenía en vigor también con el departamento, lo cual no procedía por tratarse de la misma Administración. Indica que ha pasado a estar en situación de no disponible en las listas, lo cual considera desproporcionado. Q25/273.



- Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea incumple el Plan de Acción de Atención Primaria 2022-2023, que prioriza la contratación de enfermeras especialistas en Enfermería Familiar y Comunitaria. Aunque existe una lista específica desde junio de 2024, no se ha utilizado y siguen contratando desde la lista generalista. Considera que esto vulnera los principios de igualdad, mérito y capacidad, perjudica a las personas especialistas formadas y contradice los compromisos asumidos por la Administración, afectando negativamente a la calidad asistencial. Q25/399.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no acepta su certificado de discapacidad, solicitado en octubre de 2023 y recibido en mayo de 2025, en las oposiciones de Enfermería, ni reconoce sus efectos con carácter retroactivo. Refiere que la demora en reconocerle la discapacidad, hizo que no dispusiera del certificado antes, viéndose obligada a inscribirse en la convocatoria por el turno libre. Ahora necesita que se acepte su inscripción por el turno de discapacidad, ya que necesita un puesto adaptado. Q25/789.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ha declarado desierta la convocatoria de traslado para la categoría de Técnico/a en Higiene Bucodental, sin que posteriormente se haya convocado un proceso selectivo abierto para cubrir las plazas vacantes. Manifiesta que esta inacción limita el acceso al empleo público de profesionales cualificados, reduce la disponibilidad de un servicio sanitario esencial y puede incrementar la dependencia del sector privado. Q25/1192.
 - Queja solucionada durante la tramitación
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha impuesto una penalización en las listas de contratación, por haber rechazado un contrato en la zona básica de Iruztun. Defiende que la penalización no procede, ya que dentro del plazo establecido de tres días firmó dos nuevos contratos en el Hospital Universitario de Navarra, lo que debía anular la sanción. Q25/1349.



- Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – No aceptada.
- Varios ciudadanos y ciudadanas presentan tres quejas porque el Departamento de Salud ha dejado sin efecto la Resolución 1029E/2025, de 4 de septiembre, del Director Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, por la que se aprueba la lista de aspirantes al desempeño, por el procedimiento de promoción interna temporal, del puesto de Técnico de Gestión Sanitaria, generada a partir de la convocatoria de oposición de 2024 (lista en la que estaban incluidos/as); y, a continuación, ha cubierto las plazas con una lista análoga aprobada en 2022 (oposición de 2021). Q25/1425, Q25/1488 y Q25/1500.
- Quejas investigadas – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le excluye de los llamamientos de contratación urgente para el puesto de celador/a por tener reconocida una discapacidad del 34%, alegando falta de tiempo para la valoración del Equipo de Valoración y Orientación (EVO). Manifiesta que esta actuación supone una discriminación y la exclusión efectiva de las listas de contratación. Q25/1621.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha excluido de la lista de personas aspirantes con discapacidad en el proceso selectivo de Auxiliar de Enfermería (TCAE), al no haber recibido aún el certificado de discapacidad, pese a que dicho documento fue posteriormente concedido con carácter retroactivo. Añade que la entrega del certificado se produjo pocos días después de la publicación de la lista definitiva, por causas ajenas a su voluntad. Asimismo, manifiesta su disconformidad al tener conocimiento de la admisión de otra persona en circunstancias similares. Q25/1716.
- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).

B) Entidades Locales:

- Una ciudadana interpone una queja por el carácter discriminatorio de las bases de un proceso para la provisión de unas plazas de agente de la Policía Municipal de Corella. Expone que, si se compara esta convocatoria con la de 2021, se



desprende que el nivel de exigencia física a las mujeres ha subido en algunas pruebas de manera injustificada y desproporcionada, fijando unos límites que, siendo cercanos a los fijados para los hombres, son de imposible superación por una mujer, impidiéndoles de facto acceder a los puestos convocados. Q25/73.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, habiendo transcurrido 4 meses desde una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra, no ejecuta lo resuelto e inicia un procedimiento de revisión de oficio en relación a una contratación realizada para ocupar una vacante de plaza. Además, no está conforme con el traslado del expediente al Área de Hacienda y Contratación Pública Responsable, pues entiende que es el Área de Recursos Humanos la competente. Q25/109.
- No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano presenta una queja por las irregularidades observadas en el proceso selectivo convocado para el puesto de servicios múltiples en el Ayuntamiento de Obanos. Denuncia, por ejemplo, que el orden en el que se desarrollaron las pruebas no fue el previsto en las bases de la convocatoria, ya que el examen teórico se celebró con anterioridad a la finalización del concurso de méritos. Además, hace referencia a incidencias en la puntuación y a falta de transparencia. Cree que el proceso fue manipulado para beneficiar a personas concretas. Q25/171.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en resolver el recurso de alzada que interpuso frente a los resultados definitivos del primer ejercicio de la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de 10 plazas de Titulado/a de Grado Medio con complemento en Trabajo Social. Q25/331.
- Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de técnico/a de urbanismo, ha admitido como aspirantes a personas con titulaciones de Arquitectura, no le ha valorado los méritos de formación aportados, no le realiza



la prueba de nivel de euskera solicitada y ha vulnerado el orden de las fases del proceso selectivo. Solicita la corrección de estas irregularidades conforme a las bases y normativa aplicable. Q25/377.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanas formulan dos quejas por el carácter discriminatorio de las bases de un proceso para la provisión de una plaza de agente de la Policía Municipal de Peralta/Azkoien. Consideran que los umbrales exigidos son tan elevados que dificultan objetivamente su superación por parte de una mujer. Q25/396 y Q25/440.
 - Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja por las irregularidades que han tenido lugar durante el desarrollo de un proceso selectivo convocado por el Ayuntamiento de Tudela. En concreto, denuncia el uso indebido de material en el examen, el aumento sospechoso de puntuación a un aspirante tras la revisión, la denegación de acceso a información pública y la falta de reconocimiento de experiencia. Q25/434.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Guesálaz/Gesalatz ha decidido proveer las necesidades del puesto de peón de servicios múltiples, no en función del listado de aspirantes derivado de la convocatoria recientemente habida, sino a través de contrataciones laborales a personas desempleadas inscritas en el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare. Q25/458.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja por las irregularidades que se han cometido durante el desarrollo de los procesos selectivos convocados por el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar para la provisión de unas plazas de agente de policía municipal. Denuncia la supuesta adjudicación irregular de unas plazas en el proceso del año 2023 que, a fin de garantizar el principio de igualdad de oportunidades, deberían haberse sumado a la convocatoria del año 2024, la eliminación de la grabación de las pruebas físicas antes de que finalizara el plazo



de reclamaciones, así como la acusación del ayuntamiento de que está actuando con mala fe. Q25/589.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque considera que su contratación y posterior cese por el Ayuntamiento de Marcilla ha sido irregular. Expone que fue contratada de manera temporal para desempeñar funciones de tesorería, pero finalmente se formalizó un contrato de naturaleza laboral, sin haberle comunicado ninguna modificación respecto a lo dispuesto en la resolución y en las bases de la convocatoria. Considera que se ha producido un uso fraudulento de la contratación temporal laboral y el cese se realizó sin notificación ni justificación legal, entregándole el finiquito con retraso y sin indemnización. Considera que se le ha generado un perjuicio profesional por haber sido apartada de la bolsa de empleo activa y que el Ayuntamiento ha incurrido en una falta de respuesta y transparencia al no contestar a las reclamaciones presentadas. Q25/871.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Huarte/Uharte incluyó preguntas erróneas, confusas o mal redactadas, además de errores ortográficos y gramaticales, en el examen tipo test para la selección de plazas de Auxiliar Administrativo con C1 de euskera. Manifiesta que presentó alegaciones frente a estas preguntas, que fueron desestimadas por el Tribunal Calificador al considerar que no afectaban a la comprensión de la prueba. Considera que las incorrecciones son evidentes y que vulneran los derechos de quienes participaron en el proceso selectivo. Q25/928.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja por las irregularidades que han tenido lugar durante el desarrollo de un proceso selectivo convocado por el Ayuntamiento de Tudela. En concreto, denuncia el uso indebido de material en el examen, el aumento sospechoso de puntuación a un aspirante tras la revisión, la denegación de acceso a información pública y la falta de reconocimiento de experiencia. Q25/999.
- Queja investigada – Cerrada al haberse planteado en vía judicial.



- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Mérida ha rescindido su contrato de trabajo como empleado de servicios múltiples por no haber superado el periodo de prueba. Expone que, no recibió ninguna formación por parte de la encargada durante el periodo de prueba, lo que le generó ansiedad, y le dieron la baja médica. Tras explicar su situación al alcalde, este le informó que no había superado el periodo de prueba, alegando que no acudió al trabajo cuando estaba de baja, o que realizó varias cosas de forma incorrecta cuando nadie le enseñó como hacerlo. Además, le han comunicado que van a sacar una convocatoria de una lista de nivel E de Servicios Múltiples, aunque ya existe un empleado de nivel D. Actualmente parece estar despedido, pero en su vida laboral figura como empleado en el Ayuntamiento de Mérida. Solicita que su despido sea considerado nulo. Q25/1000.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja por la denegación de la revisión de un examen de un proceso selectivo convocado por el Ayuntamiento de Tudela y el trato desigual respecto a otros aspirantes, a quienes si se les permitió la revisión de individualizada. Q25/1007.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en la convocatoria de un proceso selectivo para la provisión mediante oposición de trece plazas de agente de la Policía Municipal, no pondera la edad de los aspirantes e incluye pruebas físicas que van en detrimento de las capacidades físicas y atléticas de los aspirantes más maduros. Cree más conveniente que se establezcan baremos específicos en las pruebas físicas que la conforman. Q25/1242.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Valle de Elorz/Elortzibar ha contratado a una persona situada posteriormente en la lista de contratación temporal. Expone que ha solicitado la documentación del proceso



para comprobar la correcta aplicación del orden de la lista, sin haber recibido respuesta hasta el momento. Q25/1337.

- Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque no está conforme con el procedimiento selectivo para un puesto de Oficial Administrativo del Ayuntamiento de la Cendea de Cizur publicado en la página del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, por cuanto, cuando solicitó conocer el baremo de acuerdo con el cual se puntuarían las candidaturas, ya se había entrevistado a las personas preseleccionadas. Ha solicitado la remisión de una copia de la lista resultante a fin de poder conocer su posición en la lista, pero no ha recibido respuesta. Q25/1383.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha excluido de la lista definitiva de admitidos en la convocatoria para puesto de trabajo de Trabajador/a Familiar, por no haber acreditado alguna de las titulaciones exigidas. Defiende que dispone de certificado de habilitación en la categoría profesional de auxiliar de ayuda a domicilio y que dicha habilitación es válida para el puesto de trabajo ofertado, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia. Además, afirma que el Ayuntamiento disponía de su titulación, pues lleva trabajando en dicho puesto desde hace años. Q25/1554.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en la convocatoria para la constitución, a través de pruebas selectivas de dos relaciones de aspirantes al desempeño del puesto de trabajo de técnico/a de accesibilidad, no respetó el plazo mínimo de dos meses entre la fecha de publicación de la convocatoria y la fecha de comienzo de los ejercicios, incumpliendo lo establecido en normativa. Q25/1632.
 - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia no ha previsto la realización de una prueba de aptitud física en un proceso para la formación de una lista de contratación para el puesto de auxiliar de policía local. Defiende la exigibilidad de la realización de esta prueba no solo en el hecho



de que se recoge en la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra, sino que, además, el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia ha exigido dicha prueba en un proceso análogo. Q25/1638.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no contesta a una consulta presentada hace meses en relación con una convocatoria de personal, para la provisión del puesto de encargado/a de mantenimiento y complemento de nivel C, del área de cultura, fiestas, educación y deporte. Q25/1693.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

C) Universidad Pública de Navarra:

- Una ciudadana formula una queja porque la Universidad Pública de Navarra no ha verificado la posible falsedad de cierta documentación presentada por otra aspirante a un concurso de plaza de profesorado, ni ha atendido a sus solicitudes al respecto. Asimismo, manifiesta la existencia de un conflicto de interés en una comisión académica que afecta a decisiones sobre doctorandas a su cargo, sin que la Universidad haya adoptado medidas de abstención. Q25/1694.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

D) Administración del Estado:

- Una ciudadana formula una queja porque, tras superar la prueba escrita para un puesto administrativo en la UNED, no se le ha valorado correctamente la experiencia laboral y la formación aportada, obteniendo una puntuación muy inferior. Q25/800.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en el nombramiento y toma de posesión de las plazas del concurso oposición, turno libre, del Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa. Refiere que esta tardanza le impide el inicio de sus funciones, retrasa su integración en la Administración de



Justicia a pesar de la carencia de personal existente y supone un perjuicio económico y social directo. Q25/1441.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

3.2.2. Administración electrónica.

- Un ciudadano presenta una queja por las dificultades que tiene para acceder a un bono de transporte, pues carece de la posibilidad de hacerlo por vía telemática. Solicita que pueda obtenerse el bono de forma tradicional o presencial. Q25/153.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar exige el DNI electrónico para firmar las instancias presentadas por sede electrónica, no siendo válida la firma con Cl@ve Permanente. Manifiesta que, ante la dificultad de obtener y utilizar el DNI electrónico, se le imposibilita la presentación de instancias a través de este medio. Q25/503.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque, como tutora legal de su hija con discapacidad severa, se enfrenta a dificultades para realizar gestiones administrativas en su nombre debido a la imposibilidad de su hija de obtener el sistema de identificación Cl@ve, al no poder firmar, leer, ni usar teléfono móvil o correo electrónico. Refiere que esta situación limita su acceso a servicios públicos y genera barreras injustas. Solicita que la Administración revise los requisitos del sistema “Cl@ve” para garantizar un acceso inclusivo, equitativo y sin discriminación, adaptado a personas con discapacidad. Q25/676.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque, pese a haber señalado expresamente en unos recursos de reposición que las notificaciones de las actuaciones derivadas de aquellos habían de practicarse en la Dirección Electrónica Habilitada Única asociada al Documento Nacional de Identidad de una persona física, la Hacienda Foral Navarra ha practicado dichas notificaciones en la Dirección Electrónica Habilitada Única asociada al Código de Identificación Fiscal de la mercantil a la que representa. Q25/1588.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

3.2.3. Agricultura y ganadería.

En el año 2025 se han presentado **7** quejas en materia de agricultura y ganadería. Se relacionan las mismas a continuación.

- Un ciudadano formula una queja porque el Concejo de Egüés no atiende su solicitud de información acerca de la falta de cultivo personal y directo por las personas adjudicatarias de comunales, lo que le impide ejercer sus derechos como adjudicatario, así como porque no cobra el canon por las adjudicaciones de terreno comuna. Q25/684.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Añorbe ha convocado una subasta pública para el aprovechamiento de seis corralizas comunales por un año, lo que considera contrario al plazo legal establecido. Defiende, además, que cinco de las corralizas carecen de corral adecuado y de suministro de agua, lo que impide el aprovechamiento óptimo de los comunales, y que en dos de ellas no se detallan las parcelas catastrales, dificultando su correcta identificación y participación en la subasta. Q25/688.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque la Comisión Gestora del Concejo de Zufía administra los comunales como si fueran de su propiedad, incumpliendo la ley. Denuncia que no se reparten parcelas periódicamente, que se ceden sin subasta parcelas sobrantes, y que se permite que personas que no residen en la localidad al menos nueve meses y personas sin vinculación disfruten de derechos reservados a vecinos/as. Además, indica que la limpieza de calles es deficiente. Q25/758.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque considera que se han dado una serie de irregularidades en el proceso de concentración parcelaria de la zona de Ribaforada II La Dehesa, causándole daños en su patrimonio e indefensión frente a las demás personas partícipes. Solicita que se investigue el procedimiento y que se le facilite una copia del expediente administrativo. Q25/764.



- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Concejo de Larraintzar ha aprobado las ordenanzas reguladoras de los aprovechamientos comunales y considera que, en su artículo 17, vulneran la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra y el Decreto Foral 280/1990, de 18 de octubre, por el que se aprueba el reglamento de bienes de las Entidades Locales de Navarra, por entender que discrimina a los vecinos mayores de 40 años o que no sean ganaderos a título principal. Q25/1677.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Un ciudadano formula una queja porque el Concejo de Larraintzar no le ha contestado a una consulta sobre la fecha de comienzo de los trámites de concesión de aprovechamiento de comunales (praderas). Según expone, no se ha publicado en el tablón de anuncios ninguna información sobre la adjudicación, fecha de subasta o periodo de exposición pública, generando incertidumbre. Q25/1722.
 - Queja investigada en tramitación.
- Una asociación presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia ha prohibido temporalmente determinadas actividades agrícolas mediante una Orden Foral que, según señalan, no ha sido publicada en el Boletín Oficial de Navarra y solo se conoce por una nota de prensa. Defiende que esta falta de publicidad vulnera el derecho de la ciudadanía a estar informada de las normas que le afectan, además de expresar su absoluto desacuerdo con los motivos y consecuencias de la medida, ofreciendo diálogo para buscar alternativas. Q25/1045.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

3.2.4. Bienestar social.

A) Accesibilidad:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias no atiende sus escritos mediante los que muestra su disconformidad con el proyecto de instalación de ascensor que ha aprobado la comunidad de propietarios del edificio donde reside. Considera que este proyecto



vulnera la normativa vigente en materia de accesibilidad y las normas de edificación. Q25/21.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja por los problemas de accesibilidad en el Centro San Francisco Javier de Pamplona/Iruña, en cuyo recinto está situada la Asociación de Vecinos Ezkaba. Solicita que se eliminen las barreras arquitectónicas de la acera y que se dé una solución provisional que facilite el acceso a la asociación. Q25/257.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque las aceras cercanas a su vivienda están obstruidas por numerosas macetas de sus vecinas, lo que le obliga a bajar a la calzada con el carro de bebé. Indica que, además de dificultar el paso, hay riesgo por las ramas con espinas que sobresalen. Pese a comunicarlo al Ayuntamiento de Azagra, no ha obtenido respuesta ni solución al problema. Q25/287.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una comunidad de propietarios/as formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias no prevé subvenciones para la instalación de salvaescaleras en los edificios sometidos al régimen de propiedad horizontal, aunque, en cambio, su instalación sí está subvencionada cuando se trata de viviendas unifamiliares. Refieren que, ante la imposibilidad de llevar a cabo la instalación de un ascensor en el edificio, se tomó la decisión de instalar un salvaescaleras, a fin de garantizar la accesibilidad de todos los vecinos y vecinas, especialmente de uno de ellos que tiene movilidad reducida, pero el departamento les ha denegado la solicitud. Q25/294.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea asignó a su padre, persona con movilidad reducida, una habitación sin baño adaptado durante su ingreso en el Pabellón E de Geriátría del Hospital Universitario de Navarra. Refiere que esta carencia le obligó al uso de pañales, mermando su autonomía. Además, manifiesta que, pese a necesitar

rehabilitación, no se le ofreció este servicio, al no estar contemplado para pacientes geriátricos, siendo la única opción un ingreso hospitalario. Q25/359.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Navarra no le facilitó el servicio de intérprete de lengua de signos (Svisual) que necesitaba por su discapacidad auditiva. Reclama el derecho a una comunicación directa y en igualdad de condiciones que las personas oyentes, pues la atención no iba dirigida a ella sino a su acompañante. Q25/379.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el baño para personas con movilidad reducida de los cines del centro comercial Itaroa está inhabilitado desde hace tiempo por su mal estado, lo que obliga a quienes lo necesitan a marcharse sin poder utilizar el servicio, vulnerando así sus derechos de accesibilidad. Q25/751.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja por los continuos problemas de funcionamiento del ascensor de una residencia de personas mayores. Señala que, debido a su antigüedad, el ascensor permanece con frecuencia fuera de servicio, lo que impide la movilidad y el acceso de las personas residentes, muchas de las cuales dependen de silla de ruedas para desplazarse y no disponen de otra alternativa al uso de escaleras. Q25/801
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un sindicato y una ciudadana presentan una queja porque en el pabellón Navarra Arena se aplican condiciones que consideran discriminatorias hacia personas con movilidad reducida. Exponen que, en la final del campeonato de pelota de parejas, se exigió abonar entradas más caras, tanto a la persona con movilidad reducida como a su acompañante y, además, se impidió que esta última permaneciera junto a la persona usuaria de silla de ruedas. Refiere que la zona reservada presenta graves limitaciones de accesibilidad y visibilidad, vulnerando la normativa sobre igualdad y no discriminación en recintos públicos. Q25/1103 y Q25/1111.
 - Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – Aceptada.



- Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no atiende adecuadamente una instancia que realizó. En ella, exponía por un lado que, dado que requiere de una silla de ruedas para desplazarse, no puede depositar los residuos urbanos que genera en los contenedores y, por otro lado, solicitaba tanto la colocación de contenedores adaptados como, mientras ello no tuviera lugar, un documento por escrito que, de cara a posibles sanciones administrativas, le autorizase a depositar las bolsas con residuos en las proximidades de los contenedores. Q25/1298.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no reconoce a su hijo sordo suficiente apoyo de un intérprete de lengua de signos. Refiere que solicitó este recurso desde el inicio del curso escolar, y que, pese a reconocer que le correspondían 30 horas, finalmente se le han reconocido 20 horas. Solicita que se tomen las medidas oportunas para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y asegurar la inclusión plena de su hijo en su entorno educativo. Q25/1324.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no ha asignado intérprete de Lengua de Signos Española (LSE) para el alumnado sordo en una clase de Formación Profesional. Expone que la ausencia de este apoyo impide la plena comprensión de las explicaciones y el seguimiento adecuado de la formación, vulnerando el derecho a la accesibilidad y a la igualdad de oportunidades en el ámbito educativo. Q25/1336.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja por la falta de constitución y funcionamiento efectivo de la Junta Arbitral de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de Navarra, lo que impide a las personas con discapacidad acceder a este mecanismo de protección y resolución de conflictos. Q25/1358.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja por la existencia de problemas de accesibilidad en el Centro de Salud el Segundo Ensanche de Pamplona/Iruña y en el Centro de Especialidades Príncipe de Viana. En concreto, denuncia que en ambos centros



se da la circunstancia de que todas las puertas se abren hacia el exterior, lo que impide que las personas que utilizan sillas de ruedas o dispositivos electrónicos de desplazamiento puedan abrirlas sin ayuda. Q25/1359.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja por el trato sufrido por las personas con movilidad reducida durante un espectáculo celebrado en el Espacio Cultural los Llanos de Estella-Lizarra. Denuncia que el espacio reservado para las personas con movilidad reducida durante el evento fue reducido debido a la colocación de una mesa de luces en el mismo, lo que no solamente dificultó la visibilidad del espectáculo, sino que, además, conllevó que éstas tuvieran que ubicarse frente a las puertas de emergencia, con el consiguiente riesgo que ello podría haber tenido en caso de que hubiera habido un siniestro que hubiera aconsejado la evacuación de la sala. Q25/1382.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en resolver las ayudas de bonotaxi de 2025, afectando a personas con movilidad reducida como su suegra, a quien, con una discapacidad reconocida del 50%, le está suponiendo un perjuicio económico no disponer de esta ayuda mensual para desplazamientos a sus visitas médicas. Q25/131.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren le ha denegado verbalmente su solicitud de BonoTaxi, alegando únicamente que no consta movilidad reducida, sin referencia a normativa ni valoración del expediente. Critica no haber recibido una resolución escrita y motivada. Q25/1340.
- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).

B) Apoyos a las personas con discapacidad:

- Un ciudadano interpone una queja porque la Fundación Pública de Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) se opone a autorizar su salida de una residencia. Solicita que se le permita volver a su vivienda, dando así cumplimiento a una orden judicial que lo autorizó, siendo su mujer su cuidadora. Q25/308.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque, cuando ingresó en una clínica de salud mental de Pamplona/Iruña, se le exigió firmar un documento mediante el que prestaba consentimiento para acceder a su historia clínica general, pues sin este, según se le decía, no se le podrían realizar análisis de tóxicos. Además, la Fundación Pública de Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA), que ostenta su curatela, le requiere firmar el consentimiento o lo harán por él, con lo cual no está conforme, ya que la sentencia de curatela solo permite que ejerzan su representación en caso de incapacidad o estado psicótico, no en este caso. Q25/311.
 - Desistimiento del interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque se han incumplido las funciones de apoyo a su madre atribuidas a la Fundación Pública de Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) mediante Auto Judicial de la Audiencia Provincial de Navarra.Q25/334.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una ciudadana formula una queja por la gestión negligente de la Fundación Pública de Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) en su función de curadora de su hermano. Denuncia el trato indigno que ha recibido en centros residenciales y que, a pesar de recurrir a distintas entidades, la respuesta ha sido escasa. Reclama una residencia pública digna, atención individualizada y mayor sensibilidad institucional ante una situación que califica de maltrato y abandono por parte del sistema de protección social. Q25/366.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA), entidad que ejerce su tutela legal, no le asigna suficiente dinero para sus gastos personales debido a los riesgos asociados a su capacidad de gestión económica. Defiende que la asignación semanal es insuficiente y que no ha obtenido una respuesta adecuada a sus solicitudes. Q25/593.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta dos quejas porque no está conforme con la actuación de una fundación en su labor de tutela, al considerar que no ha dado cumplimiento a una resolución judicial que le permite pasar los fines de semana en su vivienda. Solicita el cambio a otra entidad. Q25/667 y Q25/691.
 - Quejas no admitidas por falta de competencia.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) ha cambiado la entidad bancaria en la que se abona la pensión no contributiva de su mujer, sin haberle informado previamente. Refiere que al intentar presentar una instancia para solicitar que los ingresos se mantengan en el banco previamente utilizado, la fundación se lo impidió alegando falta de capacidad para presentarla. Q25/839.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha gestionado de manera deficiente el caso de un usuario con discapacidad, limitándose a la gestión económica sin ofrecer apoyo integral ni solución habitacional, lo que ha dejado a su hijo en riesgo de exclusión social tras una orden de alejamiento que le obligó a abandonar el domicilio familiar. Expone que FUNDAPA no ha proporcionado información ni acompañamiento adecuados, que ha habido falta de continuidad en los profesionales asignados y que la madre ha tenido que sostener económicamente a su hijo por su cuenta. Además, reconoce que la entidad carece de recursos suficientes para atender la situación de manera digna. Q25/1040.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque no está conforme con la gestión que la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) lleva a cabo de su patrimonio. Expone que, desde hace un tiempo, viene observando que la gestión de su patrimonio no resulta adecuada. En particular, destaca la demora reiterada en el ingreso del importe de la prestación, lo que le ha impedido disponer del dinero necesario para atender



gastos esenciales. A pesar de haber expuesto la situación ante FUNDAPA, hasta la fecha no se le ha ofrecido solución alguna. Solicita que se adopten las medidas necesarias para que los ingresos mensuales se realicen con la debida periodicidad, evitando perjuicios para cubrir sus necesidades básicas. Q25/1051.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

C) Atención dispensada por los Servicios Sociales:

- Un ciudadano presenta una queja porque no está conforme con el funcionamiento de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña. Hace referencia a los tiempos de espera desproporcionados para percibir las ayudas urgentes, la burocracia excesiva y poco accesible, las demoras injustificadas para tener una cita con las trabajadoras sociales y al trato que le dispensó el personal de admisión. Q25/565.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha remitido una providencia de apremio por una ayuda de emergencia social que le concedió para pagar el alquiler de la vivienda donde residía. Expone que ya justificó que dicha ayuda se destinó al fin concedido, y que, en la actualidad, a pesar de llevar 28 años en España trabajando, se encuentra en condición de vulnerabilidad, y sin recibir el acompañamiento necesario por los Servicios Sociales. Q25/821.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Unidad de Barrio de San Juan no le ha atendido adecuadamente, a pesar de su situación de vulnerabilidad. Expone que, al encontrarse en situación de calle y sin recursos, acudió a varias organizaciones sociales, pero no fue atendida por la falta de empadronamiento. Tras obtenerlo, fue reconocida como vulnerable por Cruz Roja y Cáritas, pero le exigieron una derivación desde la Unidad de Barrio. También ha acudido a la Oficina de Alta Exclusión Social e Inmigración y a la Unidad de Barrio de San Juan, donde recibió una atención inadecuada. La falta de asistencia por la trabajadora social le impide acceder a servicios y ayudas. Q25/964.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una asociación interpone una queja porque, si bien hasta principios de 2024 los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña atendían a personas en situación de calle, siendo empadronadas de oficio posteriormente, en febrero de 2024 se dejó de empadronarlas automáticamente y, en marzo, se suspendió la atención en Alta Exclusión Social e Inmigración, salvo excepciones. Manifiesta que más de 300 personas solicitantes (incluyendo familias con menores) no han recibido atención, lo que vulnera sus derechos, afecta gravemente a su bienestar, salud e inclusión social, incrementando el riesgo de enfermedades, problemas mentales y accidentes, dificulta su integración en la sociedad y agrava la exclusión social y la cohesión en Navarra. Q25/1064.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque la trabajadora social no ha llevado a cabo la tramitación de diferentes ayudas ante su situación de necesidad. Expone que, ante su solicitud de renta garantizada, la trabajadora social le requirió la presentación de más documentación, comunicándole que superaba el límite de ingresos para solicitarla. También había solicitado anteriormente una ayuda de alimentos, pero no podía acudir al Banco de Alimentos por motivos de salud. Q25/1118.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona se demora en resolver su solicitud de empadronamiento y el Servicio de Alta Exclusión Social e Inmigración no le ha dispensado atención alguna. Expone que, se encuentra en situación de calle y sin recursos económicos. Acudió al Servicio de Alta Exclusión social e inmigración, pero no se le dispensó la atención adecuada. Además, solicitó el acceso al padrón municipal, el cual no se ha realizado. Por este motivo, presentó una instancia en el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña solicitando el empadronamiento de oficio y una cita con los Servicios Sociales de Base. La falta de empadronamiento y de asistencia por los Servicios Sociales le imposibilita el acceso a servicios y ayudas básicos. Q25/1142.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.



- Un ciudadano formula una queja porque las autoridades competentes no están garantizando alojamiento ni protección a una familia solicitante de asilo en Pamplona, pese a estar integrada por un menor y una mujer embarazada. Expone que, tras más de un mes intentando obtener cita en la Policía Nacional, la familia ha tenido que costear alojamiento y manutención con sus propios recursos, los cuales ya se han agotado, y que el Ayuntamiento solo facilitó tres días de hotel sin garantizar continuidad. Esta situación genera un riesgo grave, vulnera derechos fundamentales recogidos en la Constitución, la Ley de Protección del Menor y normas internacionales, y requiere intervención urgente para asegurar alojamiento temporal y la protección efectiva de los miembros más vulnerables. Q25/1185.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación y otras personas presentan una queja porque no se ha dispensado atención social e integral a un grupo de jóvenes migrantes que viven en las instalaciones del edificio de la antigua Ikastola Jaso y en las inmediaciones del Convento Agustinas de Aranzadi. La falta de respuesta de la administración pública les obliga a convivir con frecuentes peleas, robos, trapicheos y numerosos altercados con consecuencias graves y múltiples detenidos. Solicitan el realojo y una adecuada atención. Q25/1297.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Pendiente de repuesta.
- Una ciudadana formula una queja porque la trabajadora social de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Altsasu, Olazti y Ziordia que le atiende, le ha dispensado un trato discriminatorio y una atención inadecuada a su familia. Indica que es madre soltera con dos hijos menores a su cargo y sin recursos económicos y denuncia que, pese a haber solicitado apoyo para alimentación, medicamentos, transporte, clases de castellano y otros servicios, sus peticiones han sido desatendidas. Q25/1317.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con la atención dispensada por una trabajadora social, quien se ha negado a prestarle la ayuda solicitada para realizar trámites y gestiones concernientes a la sucesión de su



marido (pensión de viudedad, pensión de orfandad para sus tres hijas menores, familia monoparental...). Q25/1325.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque considera que la actuación de la trabajadora social que le atiende ha sido irregular. Refiere que esta ha remitido determinada documentación al Gobierno de Navarra sin su consentimiento, relacionada con su proceso de divorcio, y manifiesta su preocupación por la posibilidad de que dicha información pueda afectar a la subvención que percibe para el pago del alquiler, generándole un posible perjuicio. Q25/1374.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque los Servicios Sociales de Base de Buztintxuri se niegan a emitir un informe socioeconómico que necesita para solicitar la asistencia jurídica gratuita, dado su deseo de recurrir la denegación de empadronamiento emitida por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña. Q25/1567.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Unidad de Barrio de la Rochapea no le ha garantizado una atención adecuada tras agotar la Renta Garantizada en marzo de 2025. Refiere que la falta de citas y sus dificultades de lectoescritura retrasaron la renovación, aún pendiente. Lleva meses sin ingresos, con deuda de alquiler y riesgo de perder la vivienda. Tampoco ha podido solicitar una ayuda de emergencia por la baja de su trabajadora social. Q25/1578.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja por el trato dispensado por personal de la Unidad de Barrio de San Jorge. Denuncia que, mientras intentaba explicarle por qué necesitaba hablar por teléfono con la trabajadora social, le colgó. Este trato humillante, vejatorio e inaceptable por parte de un funcionario debería sancionarse. Q25/1661.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

D) Ayudas y prestaciones:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le requiere el reintegro de una pensión no contributiva indebidamente percibida, por salida del territorio español, cuya devolución le resulta imposible afrontar. Refiere que es consciente de su deber y que, a pesar de que la trabajadora social le envió una propuesta de fraccionamiento, no puede cumplirla, pues es una persona mayor y enferma que carece de recursos. Q25/193.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado a su padre, persona de 82 años de edad y un grado severo de dependencia y discapacidad, una ayuda para la adquisición de productos de apoyo (audífonos), por falta de consignación presupuestaria. Q25/225.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque, tras solicitar la renta garantizada para complementar el subsidio por desempleo para mayores de 52 años, fue requerida a pedir la pensión no contributiva de jubilación, sin ser informada de su incompatibilidad con dicho subsidio. Al enterarse de esta incompatibilidad en el SEPE, solicitó la cancelación de la pensión para no perder la cotización por la contingencia de jubilación contributiva. Denuncia la falta de coordinación administrativa, que le causa un grave perjuicio económico y solicita que se revise su caso. Q25/293.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales Izaga no le ha brindado el apoyo necesario para resolver una deuda generada por no justificar una ayuda extraordinaria recibida. Considera que la trabajadora social ha puesto en duda su reputación y no le ha ofrecido el trato adecuado. Q25/510.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque le han denegado diversas ayudas solicitadas para el cuidado y atención de sus cuatro hijos/as. Expone que, es madre de cuatrillizos y tres de los menores tienen reconocida la discapacidad y una de ellas, dependencia. Refiere que sus hijos acuden a sesiones de terapia debido a sus patologías, pero el coste es muy elevado. Le han denegado los servicios y ayudas solicitadas para el cuidado de sus hijos: ayuda para el pago de la terapia en verano; reducción de las ayudas y terapias que recibían en el centro educativo; denegación de asistencia a campamento de verano; denegación de la beca de comedor escolar. Consideran que, además de los ingresos, se debería de tener en cuenta el enorme gasto que supone tener cuatro hijos con discapacidad. Q25/1173.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha dejado a la persona afectada en una situación de extrema precariedad al exigir la devolución de pagos indebidos de pensión de forma inmediata. Expone que percibe una pensión de jubilación de 503 euros y una pensión compensatoria de 320 euros, pero la regularización ha dejado dos meses consecutivos con solo 320 euros para cubrir gastos básicos, incluido el alquiler del piso tutelado. Señala que esta forma de cobro de la deuda le impide vivir con dignidad y solicita que se permita devolver el importe de forma gradual y se asegure el pago del alquiler de este mes, evitando que se repita la situación de desamparo. Q25/1218.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de ayuda extraordinaria de incorporación social solicitada hace cinco meses. Defiende que se encuentra en una situación de gran vulnerabilidad social y económica, que ha presentado toda la documentación que le ha sido solicitada y, además, añade que se encuentra en riesgo de perder su vivienda por no poder asumir los costes del alquiler. Q25/1011.



- Desistimiento del interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le reclama indebidamente 765 euros de la Ayuda Extraordinaria de Inclusión Social concedida en febrero de 2024, pese a que remitió correctamente en marzo de 2024 los justificantes de gasto a su trabajadora social, los cuales fueron recibidos y adjuntados a su expediente. Desde entonces no recibió ninguna notificación hasta que se le informó de un embargo, impidiéndole subsanar, presentar alegaciones o recurrir la resolución. Señala que ha residido siempre en recursos habitacionales públicos con el padrón actualizado, y que la única carta que llegó fue ya la providencia de apremio. Considera que las notificaciones no se realizaron correctamente y solicita que se supervise la actuación administrativa y, en su caso, se deje sin efecto el expediente de reclamación. Q25/1213.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una asociación interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha reclamado el reintegro de una ayuda extraordinaria para el acondicionamiento de vivienda a una ciudadana, por no haber justificado correctamente la misma. Alega que las facturas fueron entregadas a su trabajadora social debidamente y que no pudo presentar alegaciones al haberse enviado la propuesta de reclamación a una dirección errónea. Q25/1373.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Solucionada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en abonarle la Ayuda Económica Directa para Desplazados de Ucrania, pese a la situación de emergencia social en la que se encuentra. Cuenta que es madre soltera de un menor con discapacidad que requiere de unos cuidados específicos y no dispone de medios económicos suficientes para hacer frente a los gastos cotidianos básicos como la alimentación o el pago del alquiler. Q25/1409.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en la valoración de una ayuda



extraordinaria de inclusión social, mientras se enfrenta a embargos, deudas, alquileres y suministros impagados. Q25/1635.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.

E) Bono social térmico y bono social eléctrico:

- Una ciudadana formula una queja porque el Gobierno de Asturias no le ha abonado el bono social térmico correspondiente a los años 2022, 2023 y 2024, lo que afecta gravemente a personas en situación de vulnerabilidad. Manifiesta que, tras reclamar su cobro, no ha recibido una respuesta clara. Q25/86.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

- Un ciudadano presenta una queja por la existencia de una demora de dos años en el abono del bono social térmico correspondiente al año 2024. Refiere que, confiando en que el pago se realizaría en mayo de 2025, hizo uso de la calefacción durante el invierno, lo que le ha generado un gasto que ahora no puede asumir. Q25/479.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en el pago de los bonos térmicos correspondientes a los años 2023 y 2024. Señala que, debido a la falta de ingresos económicos suficientes y la demora en la percepción de la ayuda concedida, no ha podido encender la calefacción en todo el invierno en los últimos años. Además, critica que las respuestas ante la demora han sido confusas y contradictorias. Q25/976.

- Queja solucionada durante la tramitación.

F) Ingreso mínimo vital:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le requiere el reintegro del ingreso mínimo vital percibido, por no cumplir el requisito de mantener la composición de la unidad de convivencia durante el tiempo de percepción de la prestación. Defiende que, siguiendo instrucciones de la unidad de barrio, ya informó al departamento del empadronamiento de su hija y de su mujer, esta última sin residencia legal, en la vivienda. Indica que se ha quedado sin ingresos y sin poder hacer frente a la deuda. Q25/95.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado el Ingreso Mínimo Vital a causa del cómputo erróneo de las personas integrantes de su unidad familiar, ya que se ha incluido en la misma a un tío que reside en Madrid. Además, se demora en atender una reclamación administrativa previa frente a la desestimación de la prestación. Q25/133.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha extinguido su prestación de Ingreso Mínimo Vital y le exige la devolución de las cantidades indebidamente percibidas, debido a una modificación de la unidad de convivencia no comunicada. Defiende que ello se debió al empadronamiento temporal de su hermana en la vivienda por motivos de salud. Manifiesta que las fechas de las que se exige la devolución no son correctas y que los importes tampoco lo son. Q25/148.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo acordó la extinción del ingreso mínimo vital con efectos de 1 de enero de 2023, al haber superado durante el año 2022 el límite de ingresos establecido, y le reclama los importes de la prestación percibidos durante el año 2023. Considera improcedente tal reclamación, puesto que se tenía que haber detectado antes que percibía indebidamente la prestación y no esperar dos años para exigir su devolución. Q25/272.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque, tras solicitar el traslado a Navarra del expediente relativo al Ingreso Mínimo Vital que le había sido concedido mientras residía en Valencia, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado la prestación, esgrimiéndose como causa la convivencia en un mismo domicilio con personas con las que no mantenía vínculo de



parentesco. Aclara que esa convivencia fue temporal por no poder acceder a una vivienda y que no se trataba de una nueva solicitud, sino de un traslado. Q25/318.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le requiere el reintegro del ingreso mínimo vital indebidamente percibido, al superar el límite de ingresos establecido. A la vista de su actual situación económica en la que carece de ingresos y tiene una hija a su cargo, solicita que se revise la posible responsabilidad de dicho departamento por no comunicarle antes que no le correspondía cobrar la prestación y que la Hacienda Foral de Navarra estudie la posibilidad de darle un fraccionamiento de la devolución de la deuda de acuerdo a sus ingresos. Q25/436.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado el abono de los intereses de demora correspondientes al complemento de ayuda a la infancia que se extinguió erróneamente al considerar que sus hijos habían cumplido la mayoría de edad, circunstancia que no concurría. Expone que ello ha determinado la estimación de la reclamación previa a la vía jurisdiccional social que interpuso y el restablecimiento de la prestación, pero que no se le abonan los intereses de demora, al no haber transcurrido dos meses desde el reconocimiento del complemento. Defiende que se tendría que tener en cuenta la fecha del reconocimiento inicial en 2023. Q25/453.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha extinguido el Ingreso Mínimo Vital a causa de la modificación sustancial en la configuración de la unidad de convivencia, y le reclama el reintegro de las cantidades indebidamente percibidas. Defiende que comunicó el cambio de domicilio y la ausencia de vínculos de parentesco con las personas con las que comenzaba a residir, y que sus hijos han residido con ella en todo momento, por lo que su unidad de convivencia no ha cambiado. Q25/483.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.



- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver una solicitud de condonación de la deuda derivada de la percepción indebida en 2023 del Ingreso Mínimo Vital. Refiere que durante ese año trabajó de forma discontinua y comunicó debidamente esta circunstancia, entendiéndolo que tenía derecho a percibir la prestación. Considera que la percepción indebida es consecuencia de una demora y falta de diligencia por parte de la Administración y, por lo tanto, cree que no debería exigírsele la devolución de las cantidades abonadas. Q25/501.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado el Ingreso Mínimo Vital a su mujer por figurar en el padrón una persona sin vínculo de parentesco. Refiere que esta persona no reside realmente en el domicilio y que el Ayuntamiento de Tafalla ya ha acordado la apertura del expediente de Baja de Oficio en el Padrón Municipal de Habitantes por inscripción indebida. Solicita revisar la denegación de la ayuda y que se agilice la baja en el padrón para que su familia pueda volver a solicitar la prestación. Q25/590.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha modificado la cuantía del Ingreso Mínimo Vital. Defiende que, dado que su hija vuelve a estar empadronada en el domicilio en el que vive el resto de la unidad familiar, debería computársele a efectos de la prestación. Señala que ha interpuesto una reclamación pero que ha sido desestimada. Q25/641.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha extinguido el Ingreso Mínimo Vital reconocido de oficio y le reclama la devolución de las cantidades indebidamente percibidas. Refiere que su unidad familiar solo percibe dos pensiones no contributivas con las que apenas pueden cubrir los gastos básicos. Defiende que no fue él quien solicitó la prestación y que, de existir un error, no debe asumir sus consecuencias. Añade



que ha recurrido sin éxito y que la situación le ha afectado gravemente a nivel emocional y de salud mental. Q25/719.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque no le fue correctamente notificada una deuda que mantiene del Ingreso Mínimo Vital. Expone que, ha recibido una providencia de apremio, pero al no haber tenido conocimiento previo del origen de la deuda, no ha podido formular alegaciones, recurrir la decisión ni proceder al pago voluntario. Considera que las notificaciones no se efectuaron correctamente y que la aplicación de los recargos e intereses resulta improcedente. Q25/850.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha cometido errores en el abono del Ingreso Mínimo Vital que le ha sido reconocido. Asegura que los importes recibidos, tras más de un año espera, superan lo que establece la normativa y no se corresponden con las fechas correctas. Señala que ha presentado varias instancias alertando del error sin que se haya corregido. Añade que esta sobrecompensación podría perjudicarle en futuras solicitudes de esta prestación, al superar el umbral de ingresos permitido. Q25/863.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha reducido la cantidad que percibe en concepto de Ingreso Mínimo Vital. Expone que, pese a comunicar correctamente los cambios en su unidad de convivencia, le han reducido la prestación, teniendo en cuenta ingresos de su hija mediana, sin haber recibido notificación formal. Señala que con la cantidad actual no puede cubrir las necesidades básicas de su hija menor, diagnosticada con TDH. Solicita que no se computen los ingresos de su hija mediana para el cálculo de la prestación. Q25/911.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.



- Un ciudadano y una ciudadana interponen una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha extinguido el derecho al Ingreso Mínimo Vital de su unidad familiar, compuesta por ellos y tres menores, sin haber recibido información previa ni conocer el motivo. Manifiesta que han encontrado una posibilidad de alquiler, por lo que la supresión de la prestación ha dejado sin ingresos a la familia en un momento especialmente complicado. Q25/921.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha extinguido la prestación de Ingreso Mínimo Vital (IMV) alegando la convivencia con personas empadronadas en mismo domicilio. Expone que dichas personas no residen en el inmueble y que le niega ahora una ayuda por una circunstancia que ni conocía, ni depende de ella, cual es el empadronamiento de otras personas en ese domicilio. Q25/950.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le reclama la devolución del Ingreso Mínimo Vital de 2023, sin haberle notificado adecuadamente el procedimiento y tras haber extraviando la solicitud de aplazamiento que presentó en plazo. Alega que se le imponen condiciones de pago desproporcionadas, que no ha recibido la resolución que justifica la devolución pese a haberla solicitado hace meses y que su situación económica es insostenible, agravada por retenciones en la ayuda al alquiler y en la devolución de la renta. Q25/958.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado el Ingreso Mínimo Vital por superar algún integrante de la unidad de convivencia el límite de ingresos o rentas. No obstante, denuncia su situación de extrema necesidad y alega que se han computado ingresos de personas con las que no tiene vínculos, empadronadas en el piso donde antes residía. Q25/1230.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.



- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le reclama el reintegro del Ingreso Mínimo Vital, por la existencia de un nivel de renta superior al previsto en la normativa reguladora, a pesar de que acreditó el cambio en la situación familiar. Manifiesta que, pese a haber presentado reclamación, esta fue desestimada y actualmente la deuda ha sido trasladada a Hacienda. Q25/1361.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo de Navarra le ha denegado la prestación del Ingreso Mínimo Vital basándose en cuestiones relacionadas con la convivencia, el empadronamiento y la composición de la unidad familiar que considera incorrectamente valoradas. Refiere que dicha denegación le deja sin recursos suficientes para cubrir necesidades básicas, situándole en un contexto de vulnerabilidad económica y social. Q25/1484.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha demorado en exceso la resolución de su solicitud de Renta Garantizada y le ha exigido solicitar primeramente el Ingreso Mínimo Vital, cuando a otras personas en situación similar no se les ha requerido. Indica que no recibió explicaciones claras al reclamar presencialmente y que, al carecer de recursos y encontrarse en proceso de aprendizaje del idioma, esta demora le genera una situación de vulnerabilidad económica. Q25/1490.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha reclamado el reintegro del Ingreso Mínimo Vital por haberlo percibido indebidamente en el año 2022 y no ha resuelto el recurso de alzada que presentó frente a dicha reclamación. Manifiesta que durante años esta prestación fue su único ingreso económico hasta que consiguió



un empleo a tiempo parcial, lo que notificó debidamente. Ahora, tiene 69 años y percibe una nómina que apenas le permite asumir sus gastos cotidianos. Q25/1494.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha requerido el reintegro de cantidades indebidamente percibidas por el cobro del Ingreso Mínimo Vital correspondiente al año 2023. Indica que, pese a solicitar la baja de la prestación al comenzar a trabajar, esta no se tramitó. Tampoco se le informó a tiempo de la supuesta percepción indebida, notificándole la deuda con más de un año de retraso. Defiende que la situación actual le coloca en riesgo de vulnerabilidad económica. Q25/1680.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no le ha notificado debidamente la obligación de solicitar el Ingreso Mínimo Vital, por lo que ahora puede ser causa de denegación de su solicitud de renovación de la Renta Garantizada ya presentada. Además, expone que la cita para solicitar el Ingreso Mínimo Vital se ha demorado meses, encontrándose todo este tiempo, y hasta que se resuelvan sus solicitudes, sin ingresos económicos. Q25/1681.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano y una ciudadana presentan una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de Ingreso Mínimo Vital, tras la extinción de la Renta Garantizada que venían percibiendo. Manifiestan que su familia, integrada por dos menores, lleva más de un mes sin percibir ingreso económico alguno. Q25/1687.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le está compensando la cuantía del Ingreso



Mínimo Vital y del complemento de Ayuda a la Infancia que tiene reconocidas con una supuesta deuda que no le ha sido notificada previamente. Q25/1704.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – No aceptada.

G) Protección a las familias:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado una ayuda prevista para facilitar la conciliación a familias monoparentales por carencia o insuficiencia de crédito presupuestario. Indica que forma una familia monoparental compuesta por ella y dos hijos de 10 años, habiendo solicitado la ayuda cuando estaba cobrando un subsidio. Q25/49.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Una asociación presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, al aplicar la bonificación en la contribución territorial para las familias numerosas, no tiene en cuenta el número de miembros de la unidad familiar, sino únicamente el montante del nivel de renta conjunto, lo cual perjudica a las familias numerosas compuestas por un mayor número de personas. Hace referencia a lo dispuesto en la legislación sobre familias numerosas acerca de las categorías de estas (especial y general), que sí toman en consideración el número de miembros de las unidades familiares. Q25/295.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado la ayuda económica por excedencia que solicitó para el cuidado de su madre con alzhéimer, por carencia o insuficiencia de crédito presupuestario. Considera que el criterio de orden de llegada no garantiza un reparto equitativo de los fondos públicos y que, aunque propuso alternativas más justas, como distribuir la ayuda según los días de excedencia o en función de la renta, el recurso de alzada que presentó fue igualmente desestimado. Q25/416.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque considera que la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero, para la acreditación de las familias monoparentales en Navarra, contiene disposiciones discriminatorias, al haber incorporado, en el caso de las



familias en situación de monoparentalidad, un indicador de renta para su reconocimiento. Refiere que solicitó su modificación o revisión, pero no ha recibido contestación, por lo que solicita una respuesta administrativa y que se evalúe la posible discriminación. Q25/1269.

- No se aprecia vulneración de derechos.
- Una asociación presenta una queja porque no está conforme con una bonificación prevista en una Ordenanza Fiscal del Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia, al fijar límites de renta contradictorios. Denuncia que combinar un tope total de tres veces el SMI con otro per cápita de 20.000 euros genera incoherencias y efectos discriminatorios contra las familias con más hijos, vulnera los principios de igualdad y capacidad económica y solicita su revisión para garantizar equidad fiscal. Q25/1387.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado la ayuda económica para personas trabajadoras en excedencia por el cuidado de familiares, por carencia de crédito presupuestario. Señala que ha sido informada telefónicamente que solo se han concedido las ayudas solicitadas hasta abril, lo que evidencia una financiación claramente insuficiente y considera que, al tratarse de una ayuda recurrente, se debería prever una partida adecuada para garantizar su efectividad real. Q25/1620.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada.

H) Protección a la infancia y adolescencia:

- Un ciudadano interpone una queja por la actuación del punto de encuentro familiar de Tudela, al considerar que ha incurrido en irregularidades que afectan a su relación con su hija y al cumplimiento de una sentencia judicial. Expone que, durante las vacaciones de verano, estuvo cinco semanas consecutivas sin ver a su hija, vulnerando lo establecido en la resolución judicial, y que se ha emitido un informe sobre la situación emocional de la menor sin intervención de profesionales acreditados ni su autorización. También cuestiona la imparcialidad y el incumplimiento de funciones del servicio. Q25/178.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una familia de acogida urgente del Gobierno de Navarra formula una queja en la que expresan su preocupación por la situación de una niña de 8 años con discapacidad que tuvieron en acogida y que ha sido ingresada en una residencia inapropiada para su bienestar. Refieren que, a pesar de las evidentes necesidades médicas y emocionales de la niña, el Gobierno de Navarra decidió ingresarla en dicha residencia no idónea para menores. La familia solicita que se modifique con urgencia la medida tomada y que se busque una solución adecuada a sus necesidades específicas, incluidas alternativas como la adopción o el acogimiento especializado. Q25/248.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Acepta.
- Un ciudadano presenta una queja por la actuación del punto de encuentro familiar de Tudela, al considerar que ha incurrido en irregularidades que afectan a su relación con su hija y al cumplimiento del régimen de visitas establecido en la sentencia judicial. Q25/259.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja por la posible situación de desprotección de su sobrino. Solicita la retirada de la custodia a su madre, priorizando así el bienestar del menor, y que se atienda su petición de vivir con su tío o abuela, quienes han asumido su cuidado durante meses debido al abandono materno. Q25/284.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja por el trato dispensado por personal de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Ancín-Améscoa y por la falta de elaboración de un informe acerca del maltrato vicario que está sufriendo por su exmarido. Q25/378.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja por la frecuencia de las visitas que tiene con su hijo en el Punto de Encuentro Familiar, ya que considera que se está incumpliendo



el régimen establecido en una sentencia judicial. Solicita que se revise esta actuación y se garantice el cumplimiento judicial en interés del menor. Q25/406.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque su sobrino de 4 años lleva casi seis meses en un COA esperando una valoración para acogida en familia extensa. Critica que, a pesar de múltiples solicitudes de familiares y entregas de documentación, el proceso se ha retrasado, causando sufrimiento al menor que no entiende por qué no puede volver con su familia. Solicita que se agilice el procedimiento. Q25/518.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque, tras iniciar en 2024 un proceso de acogimiento familiar, ha convivido con una menor sin respaldo legal ni apoyo técnico ni económico adecuados. Manifiesta que, pese a seguir las indicaciones de la administración, incluso dejando su empleo, los acuerdos no se han formalizado por falta de convenio entre organismos. Denuncia la falta de coordinación institucional, los retrasos administrativos y la incertidumbre económica y emocional. Q25/643.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana formula una queja mediante la que solicita la intervención urgente y la revisión de su custodia por parte de la Dirección General de Atención a la Infancia la Adolescencia (DGAIA) ante una posible situación de desamparo y vulneración de derechos fundamentales de su hijo en Badalona. Q25/656.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no ha gestionado adecuadamente la herencia del padre de sus ahijadas, menores tuteladas desde hace cuatro años. Refiere que, tras el fallecimiento del progenitor hace más de un año, no se han tramitado los procedimientos necesarios, omisión que ha derivado en un proceso de ejecución

hipotecaria que puede suponer la pérdida de la vivienda familiar, privando a las menores de un recurso esencial al alcanzar la mayoría de edad. Q25/774.

- Queja solucionada durante la tramitación – Reabierta – Solucionada durante la tramitación.
- Una asociación formula una queja porque consideran que los hechos ocurridos en el Centro de Observación y Acogida (COA) en Marcilla son constitutivos de vulneraciones de derechos fundamentales de menores bajo protección de la administración pública. Expone que, tanto los menores residentes en el COA como el equipo profesional del centro, fueron víctimas de una serie de agresiones físicas, verbales y simbólicas, por parte de diferentes personas residentes en el municipio. Añade que durante su estancia en el COA no se ha empadronado a los menores ni se les ha tramitado Tarjeta Individual Sanitaria (TIS). Además, algunos menores fueron detenidos y esposados y, por redes sociales fue difundido el video con dichas imágenes, sin que agentes de Policía presentes en ese momento lo impidiesen. Q25/907.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha incluido a su hija menor en un procedimiento de desprotección sin causa justificada. Expone que la intervención familiar se dirigía exclusivamente a su hija mayor por motivos de salud mental, y que su hija menor, con un comportamiento ejemplar, fue incluida injustamente en la medida de guarda. Solicita que se revalore su caso, se garantice el contacto con su familia y se considere un entorno más adecuado a su perfil. Q25/912.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Interior del Gobierno de Navarra, así como la Policía Foral, podrían haber vulnerado los derechos fundamentales de dos menores no acompañados internados en un centro de protección. El reclamante expone que ambos fueron detenidos sin que existiera incidente alguno con ninguna educadora, basándose únicamente en una supuesta conversación en árabe interpretada por la dirección del centro, sin que



mediara denuncia de víctima. Añade que la noticia publicada por un medio de comunicación regional el 25 de julio, basada en información errónea facilitada por la Policía Foral, resulta difamatoria tanto para los menores afectados como para el colectivo de menores no acompañados en su conjunto, que ya sufre una estigmatización constante. Q25/1002.

- Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha declarado la situación de desamparo de sus dos hijos y ha asumido su tutela y guarda, pero no cumple con el régimen de visitas previsto en el Programa de Reintegración Familiar, programa que posibilita su reintegración al domicilio familiar. Manifiesta que, aunque dicho programa establece visitas semanales supervisadas a partir de la segunda fase (transcurridos seis meses), solo se le permite ver a sus hijos de forma quincenal en el Punto de Encuentro Familiar, lo que considera insuficiente para favorecer la reintegración. Q25/1018.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y el Punto de Encuentro Familiar (PEF) de Rotxapea actúa con parcialidad y ha tratado al progenitor como si fuera culpable de maltrato, a pesar de haber sido absuelto de dichas acusaciones. Expone que desde el inicio se le ha considerado injustamente, afectando negativamente los informes emitidos por el centro, los cuales influyen directamente en las decisiones judiciales. Denuncia que esta situación perjudica gravemente la relación con sus hijos, quienes desean pasar más tiempo con su padre, y solicita que su caso sea valorado con objetividad por otros profesionales. Q25/1032.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque la Unidad de Barrio de Buztintxuri y el Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA) no han actuado con la



debida imparcialidad ni han activado protocolos de protección ante riesgos continuados que afectan a sus tres hijos menores. Refiere que se le impidió el contacto parental sin orden judicial, que se minimizaron pruebas y que la hija mayor está aislada y expuesta a situaciones de riesgo como acoso, absentismo, o consumo de sustancias. Q25/1191.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación interpone una queja, en representación de un ciudadano, porque este ha sido expulsado de un Centro de Observación y Acogida, sin que se le haya comunicado el motivo de dicha decisión y sin la entrega del cese de guarda. Q25/1346.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, por un lado, ha iniciado un procedimiento para la declaración de la situación de desprotección de su hijo recién nacido y, por otro, ha delegado el ejercicio de su guarda a una familia de urgencia. Indica que, como consecuencia de ello, apenas ha podido permanecer con su hijo tras el nacimiento. Solicita que se supervise la decisión adoptada y que se proceda a valorar su situación actual. Q25/1447.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana y un ciudadano interponen una queja por la atención dispensada a sus hijos en los Centros de Observación y Acogida en los que se encuentran. Denuncian que no se garantiza una comunicación adecuada con ellos ni se les informa sobre su estado físico, emocional y sanitario, no se mantiene la higiene y el cuidado básico de los menores, y se permiten situaciones que generan preocupación como la medicación no claramente explicada y el trato psicológico inadecuado. Q25/1608.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha separado a dos menores de su familia, trasladando a uno de ellos desde el Hospital y al otro desde su centro escolar, a un recurso residencial. La decisión se basa en informes que considera desactualizados o incorrectos y defiende que existe una red familiar adecuada, a la que no se ha permitido participar en el proceso. Q25/1625.
 - Queja inadmitida por estar duplicada.
- Una ciudadana formula una queja porque no está conforme con unos procedimientos para la declaración de una situación de desprotección de sus dos hijos y la adopción de sendas medidas provisionales de asunción de la guarda de estos, en un caso autorizando el ingreso en un Centro de Observación y Acogida y, en el otro, delegando la guarda en una familia de urgencia. Q25/1637.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha prolongado el procedimiento de reintegración familiar de su hijo menor declarado en situación de desamparo. Señala que, tras firmar un programa de reintegración con plazo máximo de 12 meses, se le ha notificado una nueva delegación de guarda en una familia ajena y la imposición de un programa especializado con seis meses adicionales. Desconoce las razones de esta decisión y critica que los continuos cambios de guarda están afectando emocionalmente al menor y a su familia. Q25/1647.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

I) Protección a las personas dependientes:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha incumplido un acuerdo adoptado el 21 de diciembre de 2022, conforme al cual las personas en situación de dependencia moderada tendrían derecho a una plaza pública en centro residencial a partir de 2024. Expone que este compromiso no se ha realizado pese a los apuros que pasan las familias para pagar las residencias. Q25/43.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Un ciudadano interpone una queja porque, con un 85 % de discapacidad y movilidad reducida por Ataxia de Friedreich, ha ingresado en una residencia tras perder apoyos esenciales al ser rebajada su situación de dependencia con motivo del traslado de expediente desde otra comunidad autónoma. Denuncia condiciones indignas, trato capacitista, mala alimentación, sobrecostes abusivos, falta de atención profesional y vulneración de derechos como el acceso a una vida autónoma. Reclama recuperar su proyecto de vida independiente y una atención humana, digna y adecuada a su realidad. Q25/498.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque, pese a que su sobrino de 11 años tiene una discapacidad del 85 % y ceguera crónica, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado el reconocimiento de dependencia. Explica que el menor requiere apoyo constante en casa y en el colegio, y sin esta valoración no puede acceder a ayudas económicas. Con ingresos limitados y con un bebé también a su cargo, solicita que se revise urgentemente dicha resolución. Q25/523.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con la intensidad del servicio de ayuda a domicilio que se le prestó a su padre. Expone que él y su hermano se hicieron cargo de su cuidado integral, con muy poca ayuda institucional: solo entre 2 y 4 horas semanales de atención domiciliaria. Aunque solicitaron tener derecho a más apoyo, siempre les respondieron que no había personal suficiente. Denuncia al Gobierno de Navarra por incumplir la Ley de Dependencia, priorizar gastos superfluos y no atender adecuadamente un problema estructural y creciente como la dependencia. Q25/695.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia le ha comunicado que su madre debe abandonar la jubiloteca en la que participa desde abril, con motivo de la dependencia severa que le ha sido reconocida. Refiere que la dependencia se le reconoció con anterioridad al acceso a este servicio, que su madre se encuentra plenamente adaptada y que ha mejorado



notablemente gracias a esta actividad y, añade, que no ha obtenido ninguna respuesta a las instancias que ha presentado. Q25/1108.

- Queja solucionada durante la tramitación.

J) Protección a las personas con discapacidad:

- Varias personas usuarias de un centro de atención integral a personas con discapacidad formulan una queja por el notable empeoramiento que consideran que ha sufrido la atención prestada. Denuncian la existencia de material en mal estado, productos defectuosos, la mala calidad de la comida, la reducción de actividades de ocio o los recortes en personal. Manifiestan no haber obtenido respuesta a la reclamación realizada para solventar esta situación. Q25/47.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en atender su solicitud de valoración del grado de discapacidad que realizó hace un año. Refiere que tiene 85 años y que necesita utilizar un andador para desplazarse, por lo que le urge el reconocimiento para obtener la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad. Q25/51.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de revisión del grado de discapacidad presentada hace más de un año. Manifiesta que, en respuesta a su última reclamación, se le informó que actualmente se está citando a aquellas personas cuya solicitud tuvo entrada hace más de 18 meses, lo cual considera inaceptable. Q25/55.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de valoración de discapacidad realizada hace siete meses. Refiere que dispone de un informe de Neurología en el que se acredita la gran dificultad que tiene para hacer uso del transporte público, dificultad que le limita en gran medida su movilidad por la ciudad. Q25/155.



- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de valoración de discapacidad realizada hace un año. Critica que, consultado el estado de tramitación de su solicitud, se le indicó que existe un año y medio de retraso. Q25/161.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja por los obstáculos y complicaciones a las que se enfrenta tras sufrir un accidente laboral. Hace referencia a problemáticas relacionadas con la valoración de la discapacidad, la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad o el reconocimiento de la incapacidad. Q25/198.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano formula una queja por los excesivos tiempos de espera en la valoración de la discapacidad. Refiere que presentó hace casi un año una solicitud de revisión de la valoración del grado de discapacidad de su hijo en el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, no habiendo sido todavía atendida. Q25/282.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque no está conforme con la decisión del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo de pasar de un piso tutelado para personas con enfermedad mental grave a un recurso residencial, ya que, como consecuencia de ello, va a tener que dejar de residir en Pamplona/Iruña, que es donde está cursando unos estudios. Q25/285.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no procede a la actualización de las cuantías de libre disposición de las personas residentes en centros de atención integral a personas con discapacidad, de forma que sean acordes al aumento del coste de vida. Q25/300.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada – Reabierta – Resolución emitida en 2026 – No aceptada.



- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en atender la solicitud de valoración del grado de discapacidad que realizó hace diez meses, tardanza que le está perjudicando para acceder a empleos para personas con discapacidad. Refiere que, según se le informó, se están atendiendo las solicitudes realizadas dos años atrás. Q25/363.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en atender su solicitud de valoración del grado de discapacidad de su hijo. Refiere que le urge para que este pueda acceder al cupo de plazas reservadas para personas con discapacidad de la Universidad Pública de Navarra durante el curso 2025-2026. Q25/374.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja por la acusada demora del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo en resolver los procedimientos de valoración de la discapacidad, especialmente en los casos de enfermedades neurodegenerativas. Explica que esta demora afecta gravemente a personas con patologías progresivas, impidiéndoles acceder a adaptaciones esenciales, como las aplicables en procesos selectivos, generándoles estrés que puede agravar su estado de salud. Q25/412.
 - Queja no admitida por falta de datos.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no resolvió en plazo una solicitud de valoración de discapacidad presentada por su madre en octubre de 2023, impidiéndole el acceso a beneficios fiscales, y, tras su fallecimiento, el procedimiento fue archivado sin realizar la valoración. Añade que, pese a haber presentado un recurso de alzada hace ocho meses, aún no ha recibido respuesta, lo que podría suponer una nueva pérdida de derechos en la próxima declaración del IRPF. Q25/505.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque, siendo una persona con discapacidad visual, no ha recibido una atención adecuada por parte de la Mancomunidad de



Servicios Sociales de Huarte y Valle de Esteribar. Denuncia falta de información, retrasos, cambios de profesionales y dificultades en la tramitación de ayudas. Además, refiere que impiden el acceso de su acompañante habitual, esencial para sus gestiones. Solicita revisar tanto la atención recibida como la decisión de prohibir dicho acompañamiento, por considerarla injusta y desproporcionada. Q25/595.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de valoración de la discapacidad y porque el Departamento de Salud le deniega la tarjeta de estacionamiento temporal por circunstancias excepcionales, a pesar de que padece una patología que se reconoce muy limitante e invalidante para su vida cotidiana. Q25/607.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de valoración de discapacidad desde marzo de 2024. Señala que el retraso superior a un año le impide acceder a las ayudas que le corresponden. Q25/659.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en atender su solicitud de valoración del grado de discapacidad, tardanza que le impide participar en el turno reservado a personas con discapacidad del concurso-oposición para el acceso a puesto de Oficial Administrativo. Q25/671.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no ha respondido a su solicitud de valoración de discapacidad presentada en agosto de 2024, superando ampliamente el plazo legal. Refiere que esta falta de actuación le impide optar al turno de reserva para personas con discapacidad en oposiciones de Administrativo/a convocadas por el Gobierno de Navarra y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña. Solicita que se realice



con urgencia dicha valoración para no vulnerar su derecho a la igualdad de oportunidades. Q25/754.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Varias familias presentan 42 quejas por la suspensión de la reducción de cuotas de la que venían disfrutando en los servicios que presta ANFAS a sus hijos e hijas. Exponen que el sobrecoste de las terapias y actividades especializadas les coloca en una situación económica muy difícil. Consideran fundamental, además de mejorar las políticas de financiación para las entidades que brindan estos servicios, que se establezca una mayor coordinación entre los servicios sociales y las asociaciones de familias para poder acceder a apoyos adecuados y sostenibles. Q25/497, Q25/517, Q25/532, Q25/550, Q25/551, Q25/572, Q25/577, Q25/582, Q25/583, Q25/584, Q25/585, Q25/586, Q25/587, Q25/622, Q25/623, Q25/624, Q25/625, Q25/626, Q25/627, Q25/628, Q25/629, Q25/630, Q25/631, Q25/637, Q25/649, Q25/650, Q25/651, Q25/657, Q25/702, Q25/734, Q25/803, Q25/804, Q25/805, Q25/806, Q25/807, Q25/808, Q25/809, Q25/810, Q25/811, Q25/812, Q25/813 y Q25/834.
 - Q25/497, Q25/517, Q25/532, Q25/550 y Q25/551: Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
 - Q25/572, Q25/577, Q25/582, Q25/583, Q25/584, Q25/585, Q25/586, Q25/587, Q25/622, Q25/623, Q25/624, Q25/625, Q25/626, Q25/627, Q25/628, Q25/629, Q25/630, Q25/631, Q25/637, Q25/649, Q25/650, Q25/651, Q25/657, Q25/702, Q25/734 Q25/803, Q25/804, Q25/805, Q25/806, Q25/807, Q25/808, Q25/809, Q25/810, Q25/811, Q25/812, Q25/813 y Q25/834. Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#).
- Una ciudadana presenta una queja en la que solicita solución urgente ante la cancelación de dos semanas de campamentos organizados por ANFAS para el mes de agosto, esenciales para la conciliación familiar y laboral. Refiere que no podrá atender a su hijo con autismo durante ese periodo y entiende que la Administración debe asumir su responsabilidad cuando las entidades delegadas no pueden prestar el servicio. Q25/795.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Varias familias formulan 11 quejas por la suspensión de la reducción de cuotas de la que venían disfrutando en los servicios que presta ANFAS a sus hijos e hijas.



Exponen que el sobrecoste de las terapias y actividades especializadas les coloca en una situación económica muy difícil. Consideran fundamental, además de mejorar las políticas de financiación para las entidades que brindan estos servicios, que se establezca una mayor coordinación entre los servicios sociales y las asociaciones de familias para poder acceder a apoyos adecuados y sostenibles. Q25/803, Q25/804, Q25/805, Q25/806, Q25/807, Q25/808, Q25/809, Q25/810, Q25/811, Q25/812, Q25/813 y Q25/834.

- Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no estaría garantizando adecuadamente la seguridad de su hermano, residente en un centro para personas con discapacidad intelectual. Manifiesta que ha sufrido lesiones reiteradas sin explicaciones claras ni medidas preventivas eficaces. Señala que, pese a trasladar su preocupación a diversas instancias, no ha recibido una respuesta adecuada. Q25/838.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado su solicitud de revisión del grado de discapacidad por no haber transcurrido el plazo de dos años ni haberse producido un cambio significativo. Expone que recientemente ha obtenido el diagnóstico formal de fibromialgia, tras años de consultas médicas, y que su estado de salud, que incluye además condropatías, reflujo y trastorno de ansiedad, le impide llevar una vida autónoma. Q25/899.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de valoración de reconocimiento de discapacidad presentada en el año 2024. Q25/910.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha mantenido en el 69% el grado de discapacidad reconocido a su hijo tras la última valoración realizada en junio. Sostiene que continúa presentando importantes limitaciones en su autonomía



personal, como la imposibilidad de manejar dinero, atarse los cordones o salir solo, por lo que considera que debería haberse revisado al alza el grado asignado. Q25/1017.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque la valoración de discapacidad solicitada en septiembre de 2024 aún no ha sido resuelta, pese a que la normativa fija un máximo de seis meses. Expone que, tras casi un año de espera, en el centro de Pamplona informan que aún se están tramitando solicitudes de 2023, lo que implica que habrá que esperar al menos otro año más. Esta demora es inadmisibles, especialmente en casos de empeoramiento físico con gran dificultad de movilidad. Además, vivir en Lesaka obliga a constantes desplazamientos a Pamplona para consultas médicas, lo que hace urgente la resolución de la valoración a fin de acceder a derechos como una plaza de aparcamiento para personas con discapacidad y garantizar la movilidad mínima necesaria. Q25/1157.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no ha realizado la valoración inicial de discapacidad solicitada, pese a que ha transcurrido más de un año desde la petición. Expone que, además de la dilación excesiva, resulta imposible obtener información por teléfono, ya que no contestan en la línea gratuita ni en los otros números facilitados en la web. Esta situación genera indefensión, incertidumbre y una vulneración del derecho a una administración ágil y eficaz en materia de discapacidad. Q25/1181.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de valoración de la discapacidad. Expone, que hace más de un mes solicitó la valoración de discapacidad por hipoacusia bilateral severa y no ha recibido respuesta. Manifiesta que está limitada en el trabajo y le gustaría que le valoraran lo más rápido posible para no tener que coger una baja laboral. Q25/1207.
 - No se aprecia vulneración de derechos.



- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha modificado de manera abrupta la prestación económica vinculada a su plaza en un servicio residencial para personas con enfermedad mental, suponiendo un incremento del 135% que estima exagerado y que le coloca en una difícil situación económica. Solicita que las actualizaciones se realicen anualmente y que las notificaciones incluyan información completa y comprensible sobre los cálculos y el coste final. Q25/1304.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de revisión del grado de discapacidad presentada hace más de un año y medio. Q25/1463.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver la solicitud de valoración del grado de discapacidad de su padre. Considera que la tardanza existente es excesiva y que afecta directamente en el día a día de personas mayores con problemas de movilidad. Q25/1468.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver la solicitud de valoración del grado de discapacidad de su hijo realizada en noviembre de 2024. Refiere que esta tardanza le está dificultando a su hijo el acceso a oportunidades de formación y empleo. Según se le ha indicado por el propio centro de valoración, los retrasos se deben a la falta de personal y al elevado número de solicitudes pendientes, pudiendo alcanzar la demora un plazo aproximado de hasta dos años. Q25/1472.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el personal del centro de salud mental en el que reside su hermana se encuentra en huelga, lo que ha provocado la suspensión de las salidas por el pueblo. Refiere que su hermana necesita dichas salidas para su bienestar emocional y estabilidad. Q25/1501.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en atender su solicitud de valoración del grado de discapacidad realizada hace dieciocho meses. Tiene dificultades para andar, por lo que la necesita para poder solicitar las ayudas o servicios que le puedan corresponder. Además, indica que el teléfono de atención, que se pone a disposición de las personas que quieren consultar el estado de la tramitación de su solicitud, es de pago, lo que resulta totalmente inadecuado. Q25/1513.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver la valoración del grado de discapacidad de su padre, pese a habersele reconocido ya como dependiente moderado. Expone que ambas valoraciones debían tramitarse mediante el cruce de datos y que la falta de resolución le impide acceder a ayudas esenciales para su salud y bienestar, como el servicio de taxi necesario para evitar el aislamiento. Q25/1535.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no ha respondido a la solicitud de valoración de discapacidad que realizó, lo cual está retrasando el acceso a las prestaciones y servicios que le pudieran corresponder. Q25/1542.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de revisión del grado de discapacidad solicitado hace más de un año. Manifiesta que desde entonces ha sufrido un deterioro de su salud y movilidad muy importante. Q25/1559.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque, conforme le indicaron telefónicamente al consultar la solicitud de valoración de la discapacidad que presentó en nombre de otra persona, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se está demorando año y medio en resolver estas solicitudes. Considera



que este plazo es excesivo por cuanto que algunas ayudas o subvenciones dependen de la resolución de esta solicitud. Q25/1560.

- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de valoración del grado de discapacidad realizada en el año 2024. Expone que es conocedora de los retrasos pero que necesita que se resuelva su solicitud para poder acceder a ayudas y apoyos. Q25/1566.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque su hija, residente en un centro para personas con discapacidad, pierde peso progresivamente por una alimentación que no le gusta ni asegura su nutrición. Denuncia baja calidad, cambios constantes de cocineras y falta de supervisión. Se siente ignorada, indefensa y considera vulnerados los derechos de su hija. Q25/1572.
 - Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en atender una solicitud de la valoración del grado de discapacidad realizada hace más de un año. Expone que esta tardanza le ha impedido concurrir a las oposiciones de Educación de Andalucía 2025 por el turno reservado a personas con discapacidad y solicitar las adaptaciones correspondientes y, de no resolverse con urgencia, se verá nuevamente perjudicada en la próxima convocatoria de oposiciones de Educación en Navarra. Q25/1654.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no garantiza que un centro de atención a personas con discapacidad ofrezca una alimentación de calidad, con transparencia y supervisión adecuada. Detalla falta de acceso de las familias a la cocina y a la planificación de menús, escasez de productos saludables y locales, ausencia de nutricionista presencial y decisiones alimentarias poco adaptadas. Q25/1690.



- Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de valoración de discapacidad realizada en agosto de 2024. Manifiesta que, según se le ha informado, actualmente se están atendiendo las solicitudes de marzo de 2023. Solicita que se agilicen los trámites y se reduzcan los plazos de resolución para garantizar el derecho de las personas a una valoración oportuna. Q25/1708.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – No aceptada.

K) Protección a las personas mayores:

- Una ciudadana formula una queja por el incremento del precio que ha de pagar por la plaza no concertada que su madre ocupa en una residencia. Considera esta actuación irregular, dado que no fue informada previamente sobre el significativo aumento del coste de la plaza, coste que su situación económica no le va a permitir asumir. Q25/96.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha reclamado la deuda generada por su tía durante su estancia en un centro residencial de mayores a tres herederos concretos, resultando que la herencia había sido aceptada también por otras dieciocho personas. Solicita que la deuda se exija de manera proporcional a la participación en la herencia, de forma que se dirija a cada interesado/a la reclamación de la parte correspondiente. Q25/137.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha aumentado considerablemente la tasa que debe abonar por el arrendamiento de una vivienda municipal para personas mayores. Le parece un abuso que, pese a haber aumentado su pensión, su poder adquisitivo se haya disminuido al tener que pagar un alquiler mayor. Q25/429.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana formula una queja porque su marido, con un 75 % de discapacidad, dependencia severa y demencia vascular, fue excluido de un centro de día tras solo diez días, sin explicación formal ni alternativas. Alega que los motivos señalados -como la desorientación- son propios de su diagnóstico de demencia y no justifican su exclusión. Denuncia una posible vulneración de derechos y solicita que se investiguen los hechos y se promuevan mejoras en los servicios de atención en zonas rurales. Q25/463.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano formula una queja en la que denuncia la situación de abandono y maltrato que estaría sufriendo su abuela de 91 años por parte de su hijo con el que convive. Q25/496.
 - Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).
- Una ciudadana en su nombre y en el de otros ciudadanos formula una queja porque se ha anunciado el cierre del Centro Convive de la calle Estafeta. Exponen que este centro ha sido un pilar fundamental en las vidas de las personas mayores del casco viejo de Pamplona, ayudándoles a superar situaciones de soledad, dependencia y problemas de salud. Señalan que el cierre se ha llevado a cabo sin ofrecer explicaciones claras ni alternativas concretas, dejando a las personas mayores del casco viejo en una situación de vulnerabilidad y desprotección. Q25/819.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio de Inspección del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo archivó la denuncia presentada sobre una residencia sin realizar una investigación adecuada y completa. Expone que la decisión se basó únicamente en declaraciones del personal del centro, sin contrastar con residentes, familiares ni realizar una inspección ocular de las instalaciones, a pesar de que se señalaron deficiencias en los servicios y en las condiciones del lugar. Q25/915.
 - Queja no admitida por ser extemporánea (más de un año).



- Una ciudadana presenta una queja porque una residencia de mayores no garantizó la seguridad de una usuaria, que fue víctima de un incidente de carácter sexual por parte de otro residente. Expone que la residencia permitió el uso compartido del baño entre habitaciones mixtas sin consentimiento, no facilitó el acceso al timbre de llamada, y tras el incidente se limitó a ofrecer una disculpa, sin asumir responsabilidad ni garantizar medidas para evitar que hechos tan graves vuelvan a repetirse. Q25/942.
 - Queja investigada -[Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana en representación de su madre presenta una queja porque el Ayuntamiento de Cintruénigo no ha dado respuesta ni ha tomado medidas ante una reclamación presentada sobre el estado de deterioro y necesidad de arreglos en la Residencia de Ancianos gestionada por el Patronato Municipal. Q25/1008.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque la Residencia de Mayores de San Adrián se niega a proporcionarle el tratamiento de un callo que padece en el pie izquierdo desde hace cinco meses. Q25/1146.
 - Queja no admitida por falta de datos.
- Una ciudadana formula una queja porque la residencia de Fustiñana está siendo señalada por un presunto trato vejatorio hacia las personas mayores sin que se conozca investigación alguna. Expone que una extrabajadora ya denunció públicamente estos hechos en un programa de televisión nacional y, sin embargo, en Navarra apenas dos medios se han hecho eco de la noticia. Resulta imprescindible que se esclarezca con urgencia la situación y se adopten medidas de protección a los residentes. Q25/1155.
 - Queja no admitida (falta de legitimación – queja no planteada por la persona interesada).
- Un ciudadano interpone una queja por las condiciones en que se encuentran unos apartamentos tutelados gestionados por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, siendo su madre residente en uno de ellos. Denuncia el abandono del edificio, la



falta de limpieza y supervisión adecuada, así como restricciones injustificadas que impiden a familiares atender a sus mayores por las noches. Considera que todo ello vulnera la dignidad y los derechos de las personas mayores residentes. Q25/1250.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el IMSERSO abrió el período de inscripción para los viajes el día 7 de octubre a las 9h de la mañana, y muchas de las plazas hoteleras y destinos previamente ofertados desaparecieron en el momento de la inscripción. Solicita una explicación al respecto. Q25/1422.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja por una presunta negligencia grave en un centro residencial de mayores. Expone que, durante un fin de semana, personas dependientes permanecieron inmóviles todo el día en el comedor, sin atención adecuada. Afirma que el personal mostró indiferencia y que la situación es reincidente. Solicita una inspección de oficio por el Gobierno de Navarra y medidas correctoras o sancionadoras para garantizar un trato digno, movilidad adecuada y bienestar físico y emocional de las personas residentes. Q25/1705.
- Queja solucionada durante la tramitación.

L) Protección a las víctimas de violencia de género:

- Una ciudadana presenta una queja porque en un procedimiento judicial de divorcio con antecedentes de violencia de género, se ha establecido un régimen de visitas para el menor a través del Punto de Encuentro Familiar. Sin embargo, dicho servicio no se ha activado formalmente. Expone que esta omisión pone en riesgo la integridad física y moral de la madre y del menor, vulnerando sus derechos fundamentales y la ejecución efectiva de la resolución judicial. Q25/829.
- Queja solucionada durante la tramitación.

M) Renta garantizada:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en abonarle cantidades pendientes de renta garantizada (cuatro mensualidades), causándole graves perjuicios y generándole deudas que dificultarán su solvencia económica futura. Q25/5.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una asociación interpone una queja porque, si bien hasta principios de 2024 los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña atendían a personas en situación de calle, siendo empadronadas de oficio posteriormente, en febrero de 2024 se dejó de empadronarlas automáticamente y, en marzo, se suspendió la atención en Alta Exclusión Social e Inmigración, salvo excepciones. Manifiesta que más de 300 personas solicitantes (incluyendo familias con menores) no han recibido atención, lo que vulnera sus derechos, afecta gravemente a su bienestar, salud e inclusión social, incrementando el riesgo de enfermedades, problemas mentales y accidentes, dificulta su integración en la sociedad y agrava la exclusión social y la cohesión en Navarra. Q25/9.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación, cuya actividad principal es el reparto de alimentos, interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha dejado de acreditar a las familias que cumplen con los requisitos para recibir esta ayuda, trasladando esta responsabilidad a las entidades de reparto. Indica que carecen de recursos y personal capacitado para realizar estas acreditaciones, motivo por el que se ha reducido significativamente el número de personas beneficiarias. Consideran que esta situación perjudica especialmente a colectivos vulnerables como menores, mayores o personas en situación administrativa irregular y, a pesar de haber mantenido reuniones con el ayuntamiento, no se ha alcanzado una solución. Q25/58.
- Queja solucionada durante la tramitación – Reabierta – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Varios ciudadanos y dos familias con menores, todos ellos en situación de calle y sin recursos económicos, presentan ocho quejas por la falta de atención en el Servicio de Alta Exclusión e Inmigración del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña al acudir a solicitar bonos de ducha y lavandería y el acceso al comedor social. Indican que tampoco se atiende las solicitudes de alta en el padrón municipal. Refieren que la falta de asistencia y de empadronamiento les imposibilita el acceso a servicios y ayudas básicos. Q25/78, Q25/79, Q25/80, Q25/81, Q25/88, Q25/128, Q25/241 y Q25/249.



- Q25/78, Q25/79, Q25/80, Q25/81, Q25/88 y Q25/128: Quejas solucionadas durante la tramitación.
 - Q25/241: Queja solucionada durante la tramitación – Reabierta – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Q25/249: Desistimiento del interesado.
- Un ciudadano presenta una queja porque le ha sido notificado el embargo de una deuda que mantiene con el Gobierno Vasco por la percepción indebida de la Renta de Garantía de Ingresos. Se encuentra desamparado al no haberle especificado el motivo del embargo y no dispone de recursos económicos suficientes para pagar la deuda. Q25/106.
- Queja remitida al Ararteko.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo supedita la concesión de la renta garantizada a la obtención de una acreditación por la entidad Cruz Roja, al figurar empadronada en un recurso de acogida de protección internacional. Sostiene que su residencia efectiva en Navarra desde 2021 queda acreditada con otros documentos (justificantes médicos, certificados de cursos del SNE-NL y nóminas). Manifiesta que la acreditación le ha sido denegada, impidiéndole acceder a la ayuda, y solicita que se admita la documentación presentada para su concesión. Q25/120.
- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha extinguido la renta garantizada al no figurar como demandante de empleo. Reconoce que olvidó renovar su demanda de empleo tras recibir la noticia de que tres familiares suyos habían fallecido. Pese a que subsanó la incidencia unos meses después, no ha recibido respuesta satisfactoria suponiéndole un perjuicio económico. Q25/135.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Un ciudadano presenta una queja por la falta de actualización de datos en Nastat, las preocupantes tasas de pobreza en Corella y las políticas centralistas en Pamplona/Iruña, Tafalla y Tudela, dejando otras zonas socio-económicamente perjudicadas. Q25/186.
 - Queja no admitida por falta de datos.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha retirado a su madre la renta garantizada, al haber cumplido 65 años y poder, por tanto, tener derecho a otras prestaciones. Refiere que, según le indicó la trabajadora social, su madre necesita urgentemente un informe que acredite que no puede trabajar, el cual no se le facilita. Q25/196.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de renta garantizada presentada hace más de cuatro meses, lo que le ha generado una situación económica crítica al verse obligada a endeudarse para cubrir sus necesidades básicas. Manifiesta haber sufrido reiteradas demoras e irregularidades en la gestión, incluyendo la dificultad para obtener cita en la unidad de barrio, falta de información acerca de la documentación necesaria y la ausencia de respuesta a sus reclamaciones. Q25/202.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque, tras comunicar que quedaba en desempleo en enero de 2025 y solicitar la reactivación de la renta garantizada que tenía suspendida, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no la restableció hasta febrero. Reclama el pago correspondiente al mes de enero, ya que cumplía los requisitos. Q25/306.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.



- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado la renta garantizada y el ingreso mínimo vital, al superar su patrimonio los límites establecidos. Critica que se ha contabilizado como ingreso una donación de la que no podrá disponer en actos inter vivos a título oneroso. Q25/345.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de renta garantizada realizada hace cinco meses. Indica que no consigue empleo y que tiene 4 hijos menores, por lo que necesita urgentemente que se le conceda la misma. Q25/400.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha suspendido la renta garantizada. Critica que en la resolución no queda claro el motivo de dicha suspensión. Cree que ha podido ser debido al traslado de domicilio que realizó a Pamplona/Iruña motivado por la falta de calefacción en el inmueble y sus problemas de salud, pero, en cualquier caso, esta circunstancia fue comunicada al departamento. Q25/488.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque, tras solicitar la renta garantizada y aportar toda la documentación, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado la ayuda por errores en el empadronamiento de su hijo y la supuesta superación de ingresos familiares. Manifiesta que, aunque corrigió los datos y presentó nuevas solicitudes, no ha recibido respuesta favorable, lo cual le causa graves perjuicios económicos. Por otra parte, se encuentra a la espera de respuesta a su solicitud de valoración de discapacidad desde diciembre de 2023. Q25/519.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Falces le ha practicado un embargo por una deuda, que se suma a otros embargos anteriores. Refiere que percibe la renta garantizada, de carácter inembargable, habiendo



tenido que enviar documentación en cada caso para revertir la situación. Denuncia que estos embargos ilegales le están generando importantes retrasos en sus pagos. Q25/543.

- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le está practicando embargos de forma reiterada sobre el importe de la renta garantizada, única prestación que percibe. Desconoce el motivo concreto de tales embargos y considera que podría estar vulnerándose la normativa vigente, al no respetarse el mínimo inembargable establecido legalmente. Q25/640.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en atender un recurso de alzada interpuesto frente a una resolución mediante la que se extingue su derecho a la renta garantizada. Q25/664.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha suspendido cautelarmente el pago de la renta garantizada, al existir indicios de no haber acudido a una cita de orientación laboral. Defiende no haber recibido la citación por ningún medio, a diferencia de ocasiones anteriores en que le notificaron por mensaje o correo electrónico. Q25/709.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en la renovación de la renta garantizada solicitada hace cinco meses, dejándole sin ingresos durante este tiempo. Además, refiere que no recibe una atención y seguimiento social adecuado a sus necesidades por parte de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Buñuel. Q25/776.



- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Q25/802, Q25/896, Q25/909, Q25/939, Q25/957, Q25/963, Q25/1010, Q25/1021, Q25/1022, Q25/1084, Q25/1127, Q25/1139 y Q25/1152 Una asociación y trece familias interponen once quejas porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha ampliado el plazo para resolver solicitudes de Renta Garantizada, pasando de tres a seis meses. Consideran que la adopción de esta medida evidencia una problemática estructural no resuelta, pese a que el volumen de solicitudes no ha aumentado respecto a años anteriores. Exponen que este aumento de plazo coloca a las familias en situación de vulnerabilidad por la tardanza en disponer de ingresos para satisfacer las necesidades más básicas y dificulta la labor de profesionales de inclusión social.
 - Q25/802: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
 - Q25/896: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
 - Q25/909: Asunto ya tratado, y con [Resolución emitida](#), que fue aceptada.
 - Q25/939: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
 - Q25/957: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
 - Q25/963: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
 - Q25/1010: Desistimiento de la interesada.
 - Q25/1021: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
 - Q25/1022: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
 - Q25/1084: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Solucionada.
 - Q25/1127: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Solucionada.
 - Q25/1139: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
 - Q25/1152: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Solucionada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en la renovación de la renta garantizada. Expone que, lleva esperando aproximadamente tres meses para la renovación de la ayuda y le han informado que su expediente no ha sido revisado,



debido a la acumulación de expedientes parados y sin resolver. Señala que es la primera vez que se ha visto en la necesidad de solicitar esta ayuda, por ser madre monoparental y estos meses está subsistiendo. Q25/814.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social ha embargado cantidades que percibe de renta garantizada. Expone que transfirió parte de dichas cantidades a otra cuenta para pagar varias deudas. Añade que solicitó el fraccionamiento de la deuda contraída con la Seguridad Social, pero le fue denegado. Q25/820.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de renovación de la renta garantizada y su solicitud valoración de reconocimiento de discapacidad. Expone que se ha producido un retraso de cuatro meses para valorar la renovación de la renta garantizada y dieciocho meses de espera para la valoración de minusvalía. Q25/903.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía, Social y Empleo ha desestimado su solicitud de Renta Garantizada porque en sus datos fiscales figura como titular de la vivienda propiedad de su madre. Expone que, pese a los justificantes presentados, no le conceden la Renta Garantizada y le exigen que aporte un documento que acredite que no tienen ninguna propiedad a su nombre en España desde 2022. Según indica, ha presentado instancias ante el Departamento de Economía y Hacienda en las que adjuntaba documentación justificativa de que no tiene ninguna vivienda a su nombre. Q25/906.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano y una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de Renta Garantizada y una ayuda de emergencia social presentadas hace meses. Exponen que su familia se encuentra en una situación grave de



vulnerabilidad económica y habitacional, por lo que solicitan que se resuelva lo antes posible. Q25/927.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se ha demorado varios meses en resolver la revisión de la Renta Garantizada que venía percibiendo y en proceder a su abono. Indica que es madre soltera de una hija de 11 meses y que depende de esta ayuda para cubrir el alquiler y los gastos básicos. Alega, además, que no ha recibido aviso ni alternativas, y que la falta de ingresos pone en riesgo su situación personal y la atención de su hija menor. Q25/930.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque la trabajadora social no ha presentado su solicitud de renovación de la renta garantizada. Expone que, solicitó una cita para poder renovar la renta garantizada. Transcurrido un tiempo, al no recibir el abono de la prestación, se puso en contacto con la trabajadora social, quien le informó que no había presentado el documento de la renovación. Finalmente, en el mes de junio se presentó una nueva solicitud de renta garantizada, pero el Gobierno de Navarra le ha informado que su solicitud no va ser resuelta hasta febrero de 2026. Manifiesta que carece de ingresos económicos, tiene una hija de 17 años y muchos gastos que atender. Q25/967.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha retirado la Renta Garantizada, el Ingreso Mínimo Vital y la ayuda a la infancia por cuestiones relacionadas con la unidad convivencial. Expone que la denegación se ha producido tras formalizar su relación de pareja en el registro de parejas estables y empadronarla en su domicilio, pese a que esta persona carece de ingresos. Añade que no recibió la información adecuada de los Servicios Sociales de Burlada ni notificaciones oficiales, lo que le ha generado una deuda superior a 2.000 euros. Q25/988.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de renovación de Renta Garantizada. Critica que los extensos plazos de resolución, junto con la complejidad en la tramitación de la solicitud, la falta de claridad en la información y la insuficiencia de la cuantía recibida, está dificultando la percepción de una ayuda básica para su subsistencia. Q25/1043.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha desestimado su solicitud de Renta Garantizada al considerar que los ingresos de su unidad familiar superan el límite permitido. Manifiesta que en el domicilio en el que figura empadronado residen otras personas sin vínculo familiar, que podrían haber sido indebidamente computadas en el cálculo de ingresos. Q25/1046.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque los Servicios Sociales de Base de Ansoáin, a través de su trabajadora social, tramitaron en abril la solicitud de Renta Garantizada y, pese al tiempo transcurrido, el expediente sigue sin resolverse. Manifiesta que su situación es de especial vulnerabilidad al ser víctima de violencia de género, tener reconocida una discapacidad, y ser madre monoparental, con dos hijos, uno de los cuales tiene reconocido un 96% de discapacidad. Q25/1097.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en la renovación de la Renta Garantizada. Expone que carece de recursos económicos, lo cual le impide atender los gastos más básicos, como la alimentación o el pago del alquiler. Además, no puede acudir



a los servicios sociales de base para solicitar una ayuda de emergencia destinada al pago del alquiler, debido a las obligaciones derivadas de una reciente incorporación laboral. Q25/1119.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque no está conforme con el requerimiento de reintegro de la Renta Garantizada. Expone que, envió una Instancia justificando la salida del país sin recibir contestación. Actualmente, tiene que hacer frente al pago de 170 euros mensuales de la Pensión No Contributiva de su marido también por la misma causa, con la ayuda de sus hijos, pero no puede asumir otro pago. Solicita que le perdonen esa cantidad que tiene que devolver y que se tenga en cuenta su situación ya que no dispone de ningún ingreso. Q25/1203.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque, según se le ha informado, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha ampliado el plazo para resolver las solicitudes de renta garantizada de tres a seis meses, siendo posible que su resolución se demore, lo cual le coloca en una situación de extrema vulnerabilidad al no disponer de recursos económicos para cubrir sus necesidades básicas. Q25/1238.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha suspendido la renta garantizada por no acudir a una cita previamente asignada. Defiende que justificó debidamente que, durante el tiempo en el que su hija está en el colegio, ella realiza cursos por derivación de su trabajadora social. Solicita que se levante la suspensión de la prestación. Q25/1270.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la extinción de la renta garantizada. Además, también realiza la queja porque posteriormente se le denegó una nueva solicitud de la prestación,



por superar los ingresos permitidos debido a la aceptación de una herencia. Defiende que dicha aceptación no ha redundado en una mejora de su situación económica, ya que el valor dado al inmueble no es correcto, una de las herederas se ha apropiado ilícitamente de parte de unos bienes muebles y no se ha tenido en cuenta el pago de una hipoteca. Q25/1296.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha desestimado una solicitud de renta garantizada, pues debía haber solicitado previamente la pensión no contributiva de jubilación. Refiere que todo ello se debió a un error del trabajador social de la Unidad de Barrio de Mendillorri que le atendió, a raíz de lo cual se ve ahora obligado a tener que devolver préstamos que ha solicitado para poder sobrevivir durante la tramitación de la solicitud de la Renta Garantizada. Q25/1385.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no le ha abonado varias mensualidades de la Renta Garantizada, pese a haber comunicado correctamente su cambio de domicilio y cumplir los requisitos, lo cual le genera graves dificultades económicas y afecta a la atención de sus hijos. Además, se demora en resolver las solicitudes presentadas para restablecer la ayuda. Q25/1391.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de renovación de la Renta Garantizada. Refiere que la ausencia total de ingresos, con la consiguiente imposibilidad de hacer frente a los gastos básicos de manutención y vivienda, deja a su familia, integrada por un bebé de año y medio, en una situación de extrema vulnerabilidad. Q25/1392.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de Renta Garantizada, presentada hace más de tres meses. Manifiesta que tiene un menor



a su cargo y, dada la falta de recursos, no puede asumir gastos básicos de manutención y vivienda. Q25/1401.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se está demorando en exceso en abonarle la Renta Garantizada que le fue aprobada, pese a los múltiples compromisos. Indica que la falta de ingresos le ha situado en una situación de emergencia extrema, sin alimentos ni recursos para afrontar gastos básicos. Tiene a su cargo un hijo menor con discapacidad que requiere una dieta especial. La cancelación de la ayuda de emergencia y la ausencia de respuestas agravan enormemente su situación. Q25/1517.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha acordado la extinción de la Renta Garantizada que percibía, por no haber informado de su salida de Navarra para dar cumplimiento en Valencia de una condena a trabajos en beneficio de la comunidad. Ignoraba que tuviera la obligación de comunicar su salida de Navarra. Q25/1583.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha suspendido la percepción de la Renta Garantizada por existir indicios de no haber cumplido con la obligación de participar en las actividades de inserción sociolaboral propuestos. Defiende que nunca ha recibido los mensajes telefónicos que dice el departamento haberle enviado, tal y como evidencian las capturas de pantalla del área de cliente de su proveedor de servicios de telecomunicación. Solicita que se anulen las resoluciones y se restablezca el pago de la prestación. Q25/1593.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver la solicitud de renovación de la renta garantizada realizada hace cinco meses y porque le ha



denegado el Ingreso Mínimo Vital, al exceder el patrimonio computable del límite previsto para el acceso a la prestación. Q25/1639.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.
- Una fundación formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha denegado la Renta Garantizada a cuatro jóvenes que residen en el recurso temporal de acogida gestionado por esta, por entender que tienen cubiertas sus necesidades básicas. Defiende que, si bien es cierto que el programa cubre de forma temporal los gastos de manutención, la cobertura es provisional y sujeta a devolución, por lo que no constituye un ingreso o recurso económico real. Q25/1649.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha declarado la extinción del derecho a la Renta Garantizada por permanecer en Alicante/Alacant durante un periodo superior a los sesenta días para el cuidado de su madre. Refiere que ha aportado la documentación que justifica el necesario acompañamiento a una serie de consultas que tuvo que hacer a su madre, por lo que solicita la revisión de la denegación. Q25/1655.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de renta garantizada, pese a haber transcurrido el plazo máximo legal. Expone que ha acudido varias veces a la oficina sin ser atendida y se le ha negado información presencial, lo que agrava su situación de extrema vulnerabilidad. Q25/1673.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en abonarle la Renta Garantizada ya aprobada. Refiere que, mientras tanto, su familia, con dos niñas menores, carece de los ingresos necesarios para cubrir sus necesidades básicas. Q25/1712.
 - Desistimiento de la interesada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en abonarle la Renta Garantizada ya aprobada y que necesita para ella y su hija. Refiere haber contactado con el área encargada para conocer el motivo de la falta de depósito, pero no se le da respuesta. Q25/1713.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque, como madre soltera con un menor a cargo, se encuentra en una situación de extrema vulnerabilidad tras la suspensión de la Renta Garantizada y del Ingreso Mínimo Vital desde noviembre de 2025, sin notificación previa. Indica que la causa fue un error administrativo al no constar su condición acreditada de víctima de violencia de género. Pese a aportar la documentación requerida, sigue sin ingresos ni resolución. Q25/1730.

- Queja solucionada durante la tramitación.

3.2.5. Bienes de las administraciones públicas.

- Un ciudadano formula una queja por los daños que viene sufriendo su bajera desde hace años ocasionados por las filtraciones de agua procedentes de las terrazas de las viviendas superiores sitas en un edificio propiedad del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña. Refiere que, si bien el ayuntamiento reparó parcialmente una terraza, el problema persiste y, según se le ha comunicado, no hay presupuesto para reanudar las labores. Solicita que se proceda a reparar la causa de las filtraciones y que se le indemnice por los daños sufridos. Q25/10.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no reclama un manuscrito del Privilegio de la Unión que, siendo de su propiedad, se encuentra actualmente en la Biblioteca Nacional. Considera que la falta de actuación es contraria a la normativa en materia de protección del patrimonio. Q25/53.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Concejo de Beasoáin-Eguillor está ejecutando una serie de obras que perjudican el camino de su propiedad. Solicita



que se paralicen, dado que se han llevado a cabo sin su consentimiento y que se repare el camino dejándolo en su estado inicial. Q25/168.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Urzainqui/Urzainki no actúa ante varias actuaciones irregulares de su vecino. Indica que este colocó un banco de madera en suelo público, anclado al suelo y a la pared, de manera permanente; reformó su tejado dejando corto el canalón, provocando el vertido de aguas pluviales en el balcón de la vivienda; y también instaló un tapiz en su fachada con una esquila que genera ruidos molestos. Q25/213.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja por la falta de actuación tanto del Ayuntamiento de Améscoa Baja como del Concejo de Artaza en relación con la desafectación de unos terrenos comunales y posterior cesión a una empresa. Señala que, pese a las gestiones realizadas durante la anterior legislatura para revertir esta situación, los terrenos continúan ocupados y, durante la legislatura actual, no se han adoptado medidas efectivas para restaurar la legalidad. Q25/461.
 - Queja no admitida por extemporánea (más de un año).
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Beintza-Labaien califica un terreno como bien de dominio público, por lo que solicita que se les proporcione los planos registrados de su propiedad, ya que considera que le están despojando de un espacio que le pertenece desde hace más de 100 años. Por otra parte, denuncia el acoso sufrido por parte de algunos/as vecinos/as del pueblo, especialmente con motivo de sus perros. Q25/464.
 - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Beintza-Labaien le obliga a retirar un vallado colocado en el jardín de su vivienda al considerar que se trata de terreno público. Defiende que dicho terreno forma parte de su propiedad y que la mayoría de los/as vecinos/as del pueblo han realizado usos similares de espacios públicos, mediante la instalación de cercados o vallados para su uso privativo, sin que, en esos casos, el Ayuntamiento haya actuado del mismo modo. Q25/954.



- Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Una ciudadana formula una queja porque la Sección de Comunales se demora en emitir un informe y en la atención expresa y motivada de una solicitud de deslinde administrativo. Esta situación le impide iniciar las obras para reformar el pajar de su propiedad y convertirlo en su vivienda habitual. Q25/1083.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un grupo de personas propietarias de varias parcelas interpone una queja porque el Ayuntamiento de Castejón les ha requerido retirar cerramientos y realizar un retranquero de sus fincas, al considerar como camino público un terreno que defienden ser privado. Manifiestan que el deslinde realizado evidenció errores en la resolución municipal inicial y que, pese a ello, el Ayuntamiento ha limitado la resolución a determinadas parcelas. Añaden que no se les ha permitido un acceso completo al expediente y que no han recibido respuesta a sus escritos. Q25/1105.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ha atendido a una instancia presentada en la que formulaba dos solicitudes: por un lado, una concerniente a la remisión de una copia del contrato o documento que su padre habría firmado para obtener la cesión de una plaza de garaje y, por otro lado, otra vinculada a la interpretación de una cláusula del pliego de concesión de la gestión de dicho garaje en la actualidad. Q25/1414.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Peralta/Azkoien deniega a una asociación el acceso a espacios y actividades públicas, pese a haber presentado solicitudes formales en tiempo y forma, alegando que otra asociación realiza actividades similares. Considera que ello obstaculiza su derecho a desarrollar actividades deportivas y culturales, sin mediar respuesta escrita ni diálogo efectivo con otras asociaciones. Q25/1508.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un grupo de vecinos y vecinas interponen una queja porque el Ayuntamiento de Abarzuza no ha respondido a las instancias presentadas en las que solicitan reuniones explicativas sobre la compraventa del antiguo internado, la apertura de caminos públicos cerrados, la defensa de la titularidad de los caminos públicos y



la verificación de la legalidad de una cámara de videovigilancia enfocada a espacios públicos. Q25/1575.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

3.2.6. Comercio y consumo.

A) Compañías suministradoras de electricidad y de gas:

- Una ciudadana y un ciudadano interponen una queja por el importe de una factura de luz, en la que se incluyen duplicidades. Exponen que, pese a haber devuelto el recibo y solicitado una aclaración, no han recibido respuesta, generándoles desconfianza sobre la correcta lectura de los contadores. Q25/1244.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

B) Compañías aseguradoras:

- Una ciudadana presenta una queja porque, tras sufrir su coche daños, su compañía de seguros le exige adelantar el importe de la franquicia para que la aseguradora de la empresa responsable abone el resto del coste de reparación. Ha manifestado su desacuerdo con esta exigencia, ya que no es responsable de los daños y solicita que su compañía gestione el pago de la reparación directamente, sin tener que adelantar ningún importe. Q25/97.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque su compañía aseguradora, para reparar un problema de humedad en su vivienda, levantó la tarima de la habitación y, desde entonces, esta no se ha colocado. Pese a haber contactado de forma insistente con la entidad, esta descarga su responsabilidad en la empresa contratada para realizar los trabajos de reparación, sin poner una solución al problema. Q25/173.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones no ha resuelto su reclamación presentada en marzo de



2022, al considerar que hubo un allanamiento y que ya se le había reembolsado la prima del seguro. Asegura que esta información es incorrecta, ya que no ha recibido ningún ingreso ni ha aceptado acuerdo alguno. Refiere que no fue consciente de haber firmado dicho seguro y solicita una revisión de su expediente. Q25/387.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque su aseguradora no le ha proporcionado la cobertura contratada en la póliza con motivo de un siniestro derivado de un fallo eléctrico, ocasionado por el apagón general ocurrido en el mes de mayo. En consecuencia, ha solicitado la baja del contrato y quiere dejar constancia de su descontento por las dificultades observadas en la gestión del siniestro, los dilatados plazos de respuesta y la falta de eficacia en la atención a sus consultas y en la comunicación con la entidad. Q25/881.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque una compañía aseguradora ha cancelado, sin notificación previa, la póliza del vehículo de su madre, contratada meses atrás. Manifiesta que envió la documentación solicitada y que no recibió ningún aviso sobre la supuesta falta de datos ni sobre la anulación del seguro. Refiere que, tras un percance, la policía comunicó que el vehículo carecía de cobertura, lo que ha generado una sanción económica y el depósito del coche. Q25/898.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque no está conforme con la actuación de su compañía de seguros. Expone que lleva ocho años con la misma compañía de seguros, pero tras la subida del precio de la prima, intentó cambiarse a otra compañía. Indica que en el sistema figuraban siniestros a su nombre, a pesar de no haber tenido ninguno. Por ese motivo, los presupuestos en otras aseguradoras eran más elevados, lo que le impedía cambiar de compañía. Cada vez que acudía a la oficina de la compañía, le confirmaban que no tenía siniestros, pero no le ofrecieron ninguna solución ni corrigieron el error. Considera que esta situación le



ha obligado a mantener un seguro con un coste superior al que debería, sin poder elegir libremente otra compañía. Q25/1117.

- Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

C) Entidades bancarias:

- Un ciudadano interpone una queja porque una entidad bancaria lo ha considerado avalista de su hermana sin su consentimiento y le ha negado acceso a información y documentación sobre su cuenta bancaria, incluyendo copias de los extractos y el contrato. Asimismo, manifiesta su disconformidad con los procedimientos judiciales iniciados contra la entidad. Q25/175.

- Queja no admitida por falta de competencia.

- Un ciudadano presenta una queja porque, a raíz de una actuación de su entidad bancaria realizada sin su autorización, ha tenido una pérdida considerable en la rentabilidad de sus fondos. Refiere que, a pesar de haber recurrido a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), esta resolvió el expediente a favor de la entidad. Solicita que se determine si el banco actuó conforme a la normativa vigente y las buenas prácticas financieras, y que se revise la actuación de la CNMV. Q25/192.

- Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

- Un ciudadano presenta una queja porque una entidad bancaria le cobra ciertas cantidades por el mantenimiento de su cuenta. Critica que, debido a la situación de vulnerabilidad que atraviesa, es perceptor de diversas ayudas económicas para las cuales es necesario disponer de una cuenta bancaria, la cual le lleva a asumir determinados costes. Q25/654.

- Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

- Una ciudadana presenta una queja porque una entidad bancaria mantiene una atención presencial insuficiente en su sucursal, lo que provoca largas esperas para realizar gestiones básicas. Refiere que su madre tuvo que esperar más de hora y media para cambiar moneda en ventanilla, sin que se le permitiera acudir al servicio. Manifiesta que la reducción de personal y ventanillas afecta



especialmente a personas mayores o a quienes no utilizan medios digitales, generando un perjuicio que contrasta con la imagen de apoyo a la clientela que la entidad transmite públicamente. Q25/1078.

- Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

D) Otros:

- Un ciudadano interpone una queja porque adquirió un vehículo de segunda mano en un concesionario que se le entregó averiado. Denuncia que ha tenido que dejar el coche para su arreglo hasta en tres ocasiones, pero la avería sigue sin estar reparada. Q25/36.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque una plataforma de reservas ha rescindido unilateralmente el acuerdo de colaboración con el albergue que regenta, alegando que el establecimiento proporcionó información falsa o inexacta. Afirma que esta acusación es errónea y que cumple con todos los requisitos legales y administrativos. Refiere que, a pesar de haber intentado aclarar la situación con la plataforma, esta no verifica los datos, y que la reclamación realizada ante la Oficina de Consumo se ha archivado por tratarse de un conflicto entre empresas. Q25/268.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Una ciudadana presenta una queja porque una compañía de ascensores emite facturas sin desglose, pese a haberlo solicitado reiteradamente. Además, refiere que mantuvo el cobro del mantenimiento pese a no tener servicio durante tres meses y que ofreció un presupuesto para adaptarse a la nueva normativa, que también carece de desglose, muy superior al de otras compañías del sector. Q25/352.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque en una panadería de Barañáin/Barañain no llegó el pan a las 12:00 horas, sino casi a las 14:00 horas y, además, en pésimas condiciones (duro o quemado). Q25/408.



- Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque un concesionario le entregó un coche con múltiples defectos y no solucionan el problema escudándose en que el estado del coche corresponde a la “definición del producto”. Indica que ha sido ignorado por los responsables comerciales y que se le ha menospreciado y amenazado con cobrarle por una situación que no le corresponde asumir. Q25/560.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana interpone una queja por el trato y servicio dado por las tiendas de ortopedia. Expone que su marido tiene una enfermedad neurodegenerativa que les obliga a acudir a estos establecimientos con cierta regularidad y critica que, cuando acude con la receta médica, no existe alguien profesional que busque y adapte lo que se necesita por salud y por necesidad, sino que ponen lo que más les conviene. Q25/698.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque adquirió un vehículo en un concesionario que, desde el primer momento, ha presentado fallos electrónicos. Señala las dificultades que ha tenido que afrontar para que se procediera a la reparación o sustitución del aparato defectuoso, el cual continúa generando problemas en la actualidad. Asimismo, manifiesta su disconformidad con la demora en la entrega del vehículo. Q25/707.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque la cajera de un supermercado le acusó falsamente de haber cometido un hurto, obligándole a demostrar que había abonado su compra. Q25/1014.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Un ciudadano formula una queja porque la Sección de Defensa de los Consumidores y Arbitraje de Consumo del Gobierno de Navarra ha ignorado la solicitud ya presentada mediante una hoja de reclamación firmada por ambas



partes. Expone que, en lugar de tramitar dicha solicitud, obliga al consumidor a reiniciar trámites innecesarios sin motivación alguna, lo que constituye un automatismo burocrático contrario a la obligación legal de resolver expresamente. Además, esta actuación retrasa la resolución del conflicto, desincentiva al consumidor en su derecho a reclamar y contradice los principios de eficacia, transparencia y protección que rigen la actuación administrativa. Q25/1151.

- Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque una tienda de ropa no le permite el cambio de una blusa con defecto de fabricación, por estar fuera de plazo. Solicita que, al menos, se le permita cambiar la blusa por otra prenda. Q25/1585.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio de Consumo no ha aceptado la tramitación de su reclamación realizada mediante correo electrónico y ha negado su competencia para conocer de la misma, a pesar de que el conflicto tuvo lugar con una empresa sita en Pamplona/Iruña. Aduce, además, que no pudo presentar la reclamación por el Registro General Electrónico, puesto que le mismo no resulta accesible para registrar reclamaciones de personas cuyo NIE carece de número de soporte. Q25/1733.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

3.2.7. Contratos públicos.

- Un centro educativo presenta una queja porque no están conformes con la empresa adjudicataria del servicio de limpieza, por lo continuos incumplimientos laborales: paga tarde y mal a las trabajadoras, no aplica las subidas salariales del convenio y es inaccesible para plantear quejas. Solicitan que no se renueve su adjudicación. Q25/759.
 - Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha incoado un expediente sancionador contra ella, como adjudicataria del servicio de transporte escolar, por considerarla responsable de varias faltas graves y muy graves. Afirma que las sanciones, por importe total de más de tres mil euros, son desproporcionadas, que no hay pruebas suficientes para la imposición de estas sanciones y muestra su disconformidad con el embargo correspondiente al salario del mes de junio, lo que le ha provocado una grave situación económica y emocional. Q25/1200.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja por la falta de abono del complemento de peligrosidad o especial riesgo que se prevé en el Acuerdo Marco de Vigilancia y Seguridad Privada 2024-2027 para el personal de seguridad privada que presta servicio en el Hospital Universitario de Navarra. Q25/1306.
 - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Elorz/Elortzibar ha actuado de manera irregular durante la tramitación de un procedimiento de contratación pública. Entre lo denunciado, alude a errores en la denominación de la empresa y del objeto del contrato, uso incorrecto del CIF, comunicaciones inexistentes, atribución falsa de presupuesto, cambios arbitrarios en resoluciones y desestimación de escritos sin motivación clara. Considera que estas actuaciones generaron confusión, falta de transparencia y vulneración de los principios de igualdad y concurrencia en la licitación. Q25/1519.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Aoíz/Agoitz, pese a otorgarle la licencia de actividad y apertura de un proyecto empresarial, y tras realizar una importante inversión económica, ha actuado de forma contradictoria denegándole parte del proyecto mediante requerimiento a escasos días de comenzar la actividad. Además, le ha denegado la inscripción en uno de los epígrafes del IAE exigidos legalmente, alegando motivos fiscales. Se encuentra en una situación de indefensión administrativa y perjuicio económico, agravada por su discapacidad. Q25/1653.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

3.2.8. Covid-19.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Política de Empresa, Proyección Internacional y Trabajo de Navarra le concedió una ayuda de 3.000 euros en el marco de la “Línea Covid de ayudas directas a autónomos y empresas” y posteriormente inició un procedimiento de reintegro, alegando que no se había justificado correctamente la existencia de deudas pendientes. Considera que se trata de un error del Departamento, que no verificó correctamente los requisitos antes de conceder la ayuda, generando indefensión y perjuicio económico. Q25/1128.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha practicado un embargo, derivado de dos sanciones impuestas en el estado de alarma decretado con motivo de la Covid-19. Solicita la revisión de estas sanciones, ya que tiene conocimiento de la existencia de una sentencia que anuló algunas similares. Q25/1224.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones le ha aplicado un recargo del 20% sobre una deuda que permanecía suspendida mientras se resolvía un recurso de alzada respecto a una ayuda a la solvencia empresarial percibida durante la Covid-19. Q25/1714.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.

3.2.9. Cultura.

- Una ciudadana presenta una queja en relación con la convocatoria de las "ayudas a personas físicas y entidades privadas sin ánimo de lucro para restauración de patrimonio inmueble durante 2025" del Departamento de Cultura Deporte y Turismo. Cree conveniente que se incluya la posibilidad de presentar la documentación presencialmente en formato físico, que se mantenga la concesión de las ayudas y se incremente el importe debido al elevado coste que implica



acometer las obras de conservación, consolidación, rehabilitación y restauración en el patrimonio inmueble y, por último, que se dé la máxima publicidad a próximas convocatorias a través de medios de comunicación y prensa. Q25/1657.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque la biblioteca municipal de Corella va a permanecer cerrada entre el 22 de diciembre y el 7 de enero. Cree que son fechas en las que más se necesita para el estudio y no se ofrecen alternativas adecuadas (las aulas del centro joven habilitadas son insuficientes, sin calefacción y con horarios limitados). Considera que se genera desigualdad entre estudiantes de localidades pequeñas y los de la capital o Tudela. Q25/1724.
- Queja investigada en tramitación.
- Una asociación interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata se retrasa en el segundo pago de una subvención, pese a haber cumplido con las actuaciones acordadas. Refieren que han contactado reiteradamente con el Área de Cultura, sin éxito, y consideran injusto el trato recibido frente a otras asociaciones que ya han cobrado. Q25/422.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Cultura, Deporte y Turismo no ha respondido en más de tres meses a una propuesta para realizar una exposición sobre carlismo y franquismo. Q25/770.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación presenta una queja porque el Ayuntamiento de Castejón ha incumplido las bases de la convocatoria para la concesión de subvenciones a colectivos y asociaciones que desarrollan actividades artísticas y culturales, y no ha publicado las puntuaciones o valoraciones y las cantidades concedidas a cada colectivo. Q25/1234.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

3.2.10. Deporte.

- Un ciudadano interpone una queja porque los árbitros están mostrando comportamientos malintencionados y abusivos hacia los menores e incluso, en alguna ocasión, favoreciendo presuntamente a un equipo en detrimento de otro,



por lo que considera que, si se exige un comportamiento ejemplar desde las gradas, la Federación Navarra de Fútbol debería apartar a los árbitros que no cumplen con las expectativas de imparcialidad. Q25/234.

- No se aprecia vulneración de derechos.
- Un club deportivo formula una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra mantiene cerrado el frontón Lizarra desde hace más de un año sin aportar el informe técnico que justifique la clausura. Refiere que, pese a haberse solicitado en varias ocasiones, el informe sigue sin emitirse y critica la falta de transparencia en la denegación de su uso y el perjuicio causado a asociaciones y particulares. Q25/238.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia le exige el abono de la matrícula para volver a inscribirse en las instalaciones deportivas municipales, tras haberse dado de baja durante la pandemia. Argumenta que solicitó la baja porque se le restringió el acceso por no estar vacunado, pese a que se le siguió cobrando la cuota íntegra. Considera que, al tratarse de una baja por circunstancias excepcionales, no debería exigírsele el pago de la matrícula para reingresar como socio. Q25/299.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes –
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Beriáin no ha atendido una reclamación presentada en la sede electrónica municipal, referente a la situación del gimnasio del polideportivo municipal y su gestión económica, así como a la citada sede. Q25/338.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes –
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Beriáin no ha atendido una reclamación presentada referente a la situación del gimnasio del polideportivo municipal y su gestión económica, la sede electrónica y las goteras existentes. Asimismo, pone de manifiesto su disconformidad con los contenedores de basura instalados en la localidad que se abren con tarjeta. Q25/757.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes –
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra tiene paralizada desde septiembre de 2023 la remodelación del frontón Lizarra, un espacio cultural y social clave. Refiere que, a pesar de que el Ayuntamiento alega esperar un informe técnico sobre su seguridad, la falta de avances y respuestas claras genera sospechas de que pretende dejar que el edificio se deteriore para justificar su venta. Q25/775.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de su localidad le exige, para inscribir a su hijo de 6 años en el club de fútbol, abonar no solo la ficha federativa de 320 euros, sino también un abono a las piscinas municipales, pese a no hacer uso de ellas. Refiere que, tras aceptar esta condición y pagar, se le cargó además una matrícula de 150 euros no prevista, elevando el coste total de inscripción a cerca de 500 euros. Considera que esta exigencia es desproporcionada y dificulta el acceso al deporte. Q25/987.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur ha otorgado prioridad a las personas abonadas de las instalaciones deportivas en el sorteo para adjudicar plazas de actividades socio-culturales y deportivas, pese a que dicha preferencia no figura en la ordenanza municipal vigente. Manifiesta que este criterio resulta arbitrario y discrimina a las personas empadronadas no abonadas, impidiéndoles acceder en igualdad de condiciones a servicios municipales. Q25/1290.
 - Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con la sanción de expulsión de las instalaciones deportivas municipales de Villava/Atarrabia, impuesta tras una intervención de la Policía Foral. Expone que, hasta la fecha, no existe resolución ni prueba firme que justifique la sanción, lo que le coloca en una situación de indefensión, además de que ha tenido que cambiar el bono

monoparental y hacer bonos individuales para sus dos hijos menores de edad, quienes han tenido que ir solos a la piscina. Q25/1322.

- Queja solucionada durante la tramitación
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Huarte/Uharte no garantiza la seguridad en el campo de fútbol municipal. Detalla que su hijo sufrió un accidente evitable al chocar violentamente contra una valla de acero situada junto al terreno de juego, lo que le provocó una fractura en el maxilar superior. Refiere que la existencia de dicha valla supone un riesgo innecesario y solicita su retirada o protección. Q25/1563.
- Queja solucionada durante la tramitación.

3.2.11. Educación.

A) Admisión a centros:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha escolarizado a sus dos hijos en un centro concertado, no pudiendo permitirse el coste que le supone el colegio adjudicado. Muestra su deseo de que acudan a un centro público. Manifiesta que la inasistencia de sus hijos al colegio está determinada por la imposibilidad de afrontar el coste de los uniformes que exige el centro. Q25/111.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no ha valorado correctamente la proximidad de domicilio en el proceso de admisión de su hija en el centro escolar de su lugar de residencia. Refiere que, por error, adjuntó un certificado de empadronamiento caducado y no se le dio oportunidad de subsanar la documentación. Manifiesta su preocupación ante la posibilidad de que la menor quede sin plaza en los centros solicitados del barrio, pese a estar correctamente empadronada. Q25/450.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque su hijo está en lista de espera para el segundo ciclo de educación infantil en un colegio concertado de Pamplona/Iruña, mientras sospecha que otra familia aportó un padrón falso para la baremación. Tras denunciarlo al Departamento de Educación y al Ayuntamiento de



Pamplona/Iruña, le han informado que la verificación tardará al menos tres meses, tiempo insuficiente para los plazos de matrícula. Solicita ayuda para agilizar el proceso. Q25/579.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque, tras aceptar el recibir a un menor irlandés de 16 años para un intercambio de un mes, el Departamento de Educación le negó la escolarización. Manifiesta que, a pesar de las gestiones previas, el instituto informó que no sería posible matricularlo debido a la duración corta de su estancia. Solicita aclaraciones legales sobre esta decisión y la posibilidad de matricular al menor en un centro disponible. Q25/620.
 - Desistimiento del interesado.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación ha sido excluido por segunda vez a su hijo del proceso de admisión en el centro escolar que desean. Refiere que la familia valora profundamente el modelo educativo y religioso del centro, por lo que solicita que se admita a su hijo para el curso 2025-2026, apelando al interés superior del menor y la libertad de elección educativa, o que se habilite una plaza adicional si es necesario. Q25/792.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque no han admitido a su hija en el CEIP Azpilagaña. Expone que le comunicaron que las plazas estaban completas y que su hija quedaba en lista de espera. El Departamento de Educación le indicó que, debido a la elevada demanda, se ampliarían las plazas en este centro mediante la creación de una nueva clase. Sin embargo, en el centro le comunicaron que no existen plazas disponibles y que su hija no podría acceder en el presente curso escolar. El departamento le sugirió la posibilidad de escolarizar a la menor en otro centro, pero no está conforme, ya que no comparte la orientación religiosa del centro y se trata de un centro concertado. Solicita que se proceda a la inscripción de su hija en el CEIP Azpilagaña o, subsidiariamente, que se le ofrezcan otras alternativas de centros públicos, no confesionales y próximos al domicilio familiar. Q25/1179.
 - Queja solucionada durante la tramitación.



- Un ciudadano interpone una queja porque se han incumplido las ratios en un aula de 3º de Educación Infantil en el CPEIP Camino de Santiago, derivado de la incorporación tardía de un alumno, sin que se haya procedido al desdoblamiento del grupo. Adicionalmente el departamento de Educación tiene retenida una solicitud en tiempo y forma de escolarización para el curso de tercero de infantil. Esta situación supone un incumplimiento de la ratio máxima establecida, lo que repercute negativamente en la calidad educativa. Solicita que se compruebe si la admisión del alumno/a adicional se ajusta a la normativa vigente y si concurre alguna de las circunstancias excepcionales que justifiquen el aumento de ratio. Q25/1202.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una ciudadana interpone una queja porque no se garantiza equidad en el acceso a centros educativos ni se protege adecuadamente a niños vulnerables frente al acoso escolar. Expone que su hijo ha sufrido rechazo escolar y situaciones de exclusión durante los últimos cursos, pese a la intervención de profesionales sanitarios y educativos. Se solicitó plaza en un centro adecuado a sus necesidades de proximidad y entorno seguro, pero quedó en reserva por criterios de cercanía y sorteo. Q25/1214.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque la coincidencia horaria de los centros educativos de sus dos hijos le impiden garantizar la asistencia diaria y puntual de ambos. Expone que es madre soltera, con un hijo mayor con una discapacidad del 94% y un hijo menor de 9 años que requiere atención hospitalaria ocasional. Solicita la escolarización del pequeño en el mismo centro que su hermano para facilitar la conciliación, asegurar la continuidad educativa y mantener una rutina estable. Q25/1574.
 - Queja no admitida por falta de datos.
- Un ciudadano formula una queja porque, a pesar de que en la convocatoria del Programa Académico de curso completo en Francia estaba expresamente recogido que era necesaria la firma de ambos progenitores para presentar la solicitud, el Departamento de Educación aceptó la inscripción de su hija con la



única firma de la madre. Considera que la resolución tomada fue totalmente en contra de la normativa y que, por tanto, debe ser considerada nula de pleno derecho. Q25/1664.

- Queja no admitida por ser extemporánea (más de un año).

B) Atención al alumnado con necesidades educativas especiales:

- Una ciudadana formula una queja por la ausencia de unas medidas que puedan ayudar o facilitar que su hijo, diagnosticado de trastorno por déficit de atención con hiperactividad, progrese con sus estudios académicos de formación profesional básica. Solicita que haya un cambio de actitud del profesorado respecto a su hijo, es decir, que se adopten alternativas con el fin de que no se quede atascado en ese grado y pueda seguir estudiando. Q25/59.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con la decisión adoptada por el Departamento de Educación y el colegio de incluir a su hija, una niña de 9 años con síndrome de down, en la modalidad de escolarización de estructura específica. Argumenta que no se han agotado todas las posibilidades de inclusión en un aula ordinaria con los apoyos y recursos necesarios (pedagogía terapéutica, logopedia y especialista de apoyo educativo). Además, asegura que el informe psicopedagógico no justifica adecuadamente la necesidad de este cambio, infringiendo sus derechos a una educación inclusiva y violando normativas legales y jurisprudencia sobre inclusión educativa. Solicita que se mantenga su escolarización actual en modalidad ordinaria. Q25/169.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque su hija, alumna de 4º de educación primaria con diagnóstico de dislexia severa y discalculia, no recibirá las adaptaciones necesarias en las pruebas diagnósticas del Departamento de Educación, pese a estar censada como alumna con necesidades educativas especiales. Denuncia que este incumplimiento vulnera la normativa vigente, afecta su aprendizaje, autoestima y salud emocional, y contradice el principio de equidad educativa. Solicita que las pruebas se individualicen y se adapten al diagnóstico de su hija o, si no se considera viable, que se le exima por no poder cumplir su derecho a realizarlas en situación de igualdad. Q25/545.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una agrupación interpone una queja porque las escuelas rurales públicas de Sakana carecen de una estructura específica para educación especial, a pesar de las reiteradas solicitudes. Solo el colegio Zelandi de Altsasu/Alsasua cuenta con esta estructura, mientras que, en las escuelas rurales, muchos alumnos con necesidades educativas especiales son derivados a centros concertados, lo que genera desigualdad y perjudica la imagen de la educación pública. Además, expresa su disconformidad por el cierre del aula de 2 años en Urdiain, notificado tarde y que afecta negativamente a las familias y al mantenimiento de la población rural. Solicita que el Departamento de Educación ajuste los requisitos para escuelas rurales, implante estructuras específicas en centros públicos y abra aulas de 0 a 3 años para fortalecer la educación pública local. Q25/665.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque ni el centro escolar ni el Departamento de Educación han respondido a sus escritos sobre la adaptación y evaluación de la comprensión lectora a su hijo, diagnosticado de Dislexia y Disortografía. Expone que en el mes de enero realizó una consulta sobre la política de los departamentos de idiomas (castellano y euskera) para evaluar la comprensión lectora de estos niños todavía no ha recibido respuesta. Posteriormente consultó al CREENA estas mismas cuestiones, incluyendo la evaluación de la comprensión lectora en inglés, sin obtener respuesta. Q25/872.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano y una ciudadana formulan una queja porque el Centro de Educación Especial Isterria ha vulnerado los derechos educativos, emocionales y sociales de una menor con Trastorno del Espectro Autista (TEA); expone que durante el curso 2024–2025 la menor sufrió exclusiones injustificadas de actividades escolares, falta de apoyo emocional, decisiones adoptadas sin consentimiento parental y ausencia de comunicación por parte del centro, solicitando la intervención del organismo competente para investigar los hechos y garantizar la protección de sus derechos. Q25/1095.
- Queja investigada – La institución trasladó a los autores de la queja la información recibida de la Administración para que formulara



alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a los interesados.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no ha aclarado cómo se aplicará la adaptación lingüística prevista en la Orden Foral 57/2024 y el Decreto Foral 43/2023, al alumnado con necesidades educativas especiales. Manifiesta su preocupación por la falta de recursos y por la posible contradicción con la normativa que garantiza una educación inclusiva. Q25/1228.
 - Queja investigada en tramitación.

C) Becas y ayudas:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital ha denegado a sus dos hijas las becas para estudios universitarios solicitadas, al superar la renta familiar el umbral establecido en las bases reguladoras de la convocatoria. Defiende que excede el umbral por una cantidad muy reducida y que, además, ello se debe a que, tanto ella como su marido, percibieron en el año a computar atrasos correspondientes a la carrera profesional. Cree que, si estos pagos se hubieran realizado en tiempo o prorrateados, no habrían superado el umbral de renta. Q25/392.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación ha denegado a sus hijos mellizos las becas para estudios postobligatorios no universitarios. Expone que, residen en Ochagavía, pero sus hijos se ven obligados a trasladar su domicilio a Pamplona para poder continuar sus estudios tras la ESO. Señala que su hijo, aunque es trasladado desde Pamplona a Elizondo en transporte gratuito, se le deniega la beca por ser incompatibles las ayudas de transporte y residencia. Manifiesta que esta incompatibilidad porque no tienen en cuenta las circunstancias del alumnado del Pirineo de tener que trasladarse a Pamplona. Respecto de su hija, que cursa bachillerato en Pamplona, se le ha denegado la beca por no estudiar en el centro asignado. Considera que la ley es discriminatoria y no tiene en cuenta las especificades de las zonas de Navarra. Q25/843.



- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación en la convocatoria de becas universitarias 2024/2025, exige un tiempo mínimo de empadronamiento que le excluye automáticamente pese a haber nacido en Pamplona, tener vecindad administrativa navarra y cursar estudios en la UPNA. Señala que esta condición vulnera los principios de igualdad y no discriminación, así como la normativa foral, y solicita que se revise la convocatoria para introducir criterios alternativos como el nacimiento en Navarra o la vecindad administrativa reciente, evitando exclusiones injustificadas. Q25/1066.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

D) Convivencia y acoso escolar:

- Un ciudadano formula una queja porque las elecciones al Consejo Escolar de un colegio público celebradas hace dos años fueron irregulares, ya que, aunque la resolución indicaba votar por un solo nombre, se permitió votar a dos, lo que condicionó los resultados. Indica que, al descubrir la irregularidad y dirigirse a la dirección, esta confirmó el error y explicó que fue un problema de interpretación de la resolución, pero no ofreció más detalles ni soluciones. Considera que la falta de transparencia y el manejo injusto de las elecciones aumentan la desconfianza. Pide una solución y una manera de funcionar democrática. Q25/170.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el centro educativo ha procedido a restringir la comunicación con la familia debido al incumplimiento de varias normas del centro que se recogen en el Reglamento de Convivencia. Considera que es una medida aplicada sin previo aviso y sin aportar pruebas, derivada de acusaciones que no reflejan la realidad. Cree que no es lo más adecuado para la adaptación y mejora de su hijo. Q25/316.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque su hijo sufrió el robo de su chaqueta en el instituto y, tras informar al jefe de estudios, solo se revisaron las aulas sin adoptar medidas adicionales. Esta falta de diligencia le resulta frustrante, ya que en ocasiones anteriores se realizaron búsquedas más exhaustivas. Solicita una



investigación más profunda, la implementación de medidas de seguridad efectivas y una respuesta informando de las acciones a tomar para evitar situaciones similares. Q25/370.

- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Un ciudadano presenta una queja porque el centro escolar y el Servicio de Inspección Educativa del Departamento de Educación no han realizado un seguimiento adecuado del protocolo de acoso escolar abierto a su hijo. Detalla que, pese a la activación del protocolo, el menor continúa compartiendo grupo con los agresores y ha sufrido agresiones físicas en ausencia de personal docente. Q25/382.
- Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano y una ciudadana presentan una queja porque el trato que le ha sido dispensado a su hijo por personal del comedor del centro educativo no ha sido adecuado. Indican que son reiteradas las faltas de respeto y humillaciones hacia el menor por parte de una trabajadora, y añaden que, pese a haber trasladado la situación a la empresa adjudicataria del servicio, no se han adoptado medidas eficaces para evitar la repetición de estos comportamientos. Q25/385.
- Queja investigada – La institución trasladó a los autores de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a los interesados.
- Una ciudadana presenta una queja porque sus tres hijos sufren acoso escolar en el colegio. Denunció agresiones verbales y exclusión sin respuesta del profesorado ni cambios visibles. Pide que el Departamento de Educación supervise los protocolos del centro, exigiendo una actuación efectiva ante el acoso y que el colegio asuma su responsabilidad para evitar consecuencias graves. Q25/397.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana presenta una queja por la grave situación de acoso escolar que su hijo sufre desde hace cinco años por parte de una compañera. Detalla agresiones físicas y psicológicas, la inacción de la familia de la agresora y la falta de recursos del centro educativo. Pide ayuda urgente a Educación, denuncia desprotección del menor y exige soluciones inmediatas para garantizar la seguridad y bienestar de su hijo y de otros alumnos afectados. Q25/421.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque, después de que su hijo, diagnosticado con TDAH y TOC, mejorara en su evolución escolar, el centro escolar le ha informado que no podrá asistir a la excursión de fin de curso. Refiere que, a pesar de solicitar explicaciones sobre la decisión y presentar quejas sobre el comportamiento de una profesora sustituta, no ha recibido respuesta ni de la tutora ni de la dirección. Q25/633.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque no está conforme con la imputación por parte de un docente de una conducta contraria a la convivencia, al no recibir explicación alguna sobre los hechos ni oportunidad de ejercer su derecho de defensa. Indica que, al solicitar aclaraciones al director académico, este se negó a proporcionarlas con una respuesta que considera irrespetuosa y contraria a la normativa sobre derechos del alumnado. Solicita la intervención de Inspección Educativa. Q25/1237.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no ha dado respuesta ni solución ante el acceso indebido, por parte de otra alumna, a la cuenta EDUCA de su hijo, lo que provocó la cancelación reiterada de su solicitud de admisión. Indica que el sistema permite a menores visualizar datos sensibles y aceptar o renunciar a plazas, generando riesgos de privacidad. Añade que, pese a haber denunciado los hechos y solicitar las direcciones IP vinculadas a las conexiones, se le remite de un servicio a otro sin obtener información ni protección. Q25/1407.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana interpone una queja porque el centro educativo en el que estudia su hija no ha adoptado medidas eficaces frente a una situación continuada de acoso escolar que ha derivado en una agresión física dentro del colegio. Indica que la menor ha sufrido una caída provocada por otras alumnas, agravando una lesión previa. Expone que la situación está afectando gravemente a su bienestar emocional y solicita medidas urgentes de protección. Q25/1470.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el centro educativo en el que estudió su hija no le entrega toda la documentación relacionada con el acoso escolar que sufrió. Manifiesta que, a pesar de que la inspección educativa ha requerido al centro en dos ocasiones que remita la documentación correcta, el expediente administrativo completo aún no ha sido entregado. Q25/1550.
 - Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque la dirección de un instituto no ha adoptado medidas adecuadas ante dos conflictos graves entre alumnado. Indica que una de sus hijas fue amenazada por otra alumna y, pese a comunicarlo a la Jefatura de Estudios, no se actuó para protegerla. Asimismo, su hijo fue provocado verbalmente en horario escolar sin que se sancionara al alumno responsable, mientras que él sí recibió una expulsión por una agresión posterior ocurrida fuera del horario escolar, lo que considera un trato desigual. Q25/1619.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no ha atendido correctamente su solicitud para que los centros educativos en los que cursó sus estudios retiraran las orlas de sus plataformas y ofrecieran disculpas por la deficiente gestión del centro al acoso escolar que sufrió. Manifiesta que esta situación afecta a su bienestar emocional y vulnera sus derechos a la igualdad y dignidad. Q25/1630.
 - No se aprecia vulneración de derechos.



E) Educación secundaria, bachiller y formación profesional:

- Una ciudadana interpone una queja porque el centro en el que su hija cursa los estudios de Formación Profesional le ha exigido un nuevo pago de la matrícula por no presentarse a los exámenes. Refiere que la falta de asistencia virtual a los exámenes se debió a un fallo del propio centro, que no proporcionó la información necesaria a través de la plataforma. Además, afirma que su hija contactó con el centro sin obtener respuesta hasta después del cierre de actas. Q25/89.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el programa educativo del grado superior que estudia no está actualizado a las necesidades del mercado laboral actual. Considera que los contenidos y herramientas están obsoletos, con metodologías desactualizadas y sin integración de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial. Añade que, tras trasladar su preocupación a la dirección del centro, no recibió una respuesta satisfactoria. Q25/93.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación exige, para obtener el título de técnico en emergencias sanitarias, el permiso de conducir C y el CAP de mercancías. Indica que ella dispone del permiso D y el CAP de viajeros, por lo que no entiende que, pudiendo conducir un articulado con una masa máxima autorizada superior a la de una ambulancia, se le exija sacarse el C con CAP de mercancías. Q25/410.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado durante años la escolarización de una de sus hijas en el centro donde estudia su hermana menor y situado junto a su domicilio, por falta de plazas disponibles. Manifiesta que, pese a encabezar la lista de espera, se han admitido otros alumnos fuera de plazo y superando la ratio, por motivos como incorporación tardía o reserva de plaza para alumnado con necesidades educativas especiales. Considera que el sistema de admisión resulta discriminatorio y perjudica a familias que solicitan el cambio por razones de conciliación familiar o convivencia escolar. Q25/892.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación asigna una calificación provisional de 4 puntos sobre 10 a las personas que están en trámites de homologación del título de bachiller para acceder a ciclos formativos de grado superior. Considera que esta decisión resulta arbitraria, injusta y discriminatoria. Solicita que se revise el criterio utilizado para la asignación automática de dicha nota a quienes presentan volante de inscripción condicional por estudios realizados en el extranjero. Q25/931.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación prioriza, además de la discapacidad y la condición de deportista de élite, el sexo infrarrepresentado en la admisión a los grados de Formación Profesional. Considera que esta prioridad por sexo resulta inconstitucional y que, en su lugar, deberían primar las calificaciones académicas. Q25/973.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio de Inspección Educativa del Departamento de Educación no ha apreciado indicios en las denuncias que formuló sobre irregularidades en un curso técnico gestionado a través del Servicio Navarro de Empleo. Refiere que la docente habría falsificado firmas y asistencias de alumnas, mostrado favoritismo hacia ciertos estudiantes, interrumpido clases y adoptado conductas inapropiadas en el aula. Q25/1110.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no ha respondido al recurso de alzada presentado contra los listados definitivos de admisión a Ciclos Formativos de Grado Superior 2025-2026. Expone que el recurso se fundamenta en la vulneración de la normativa de admisión, al haberse admitido solicitudes que no realizaron la confirmación obligatoria en plazo, un requisito excluyente según las resoluciones y bases publicadas, y que la interpretación de la administración como “error subsanable” supone una reinterpretación arbitraria que vulnera el principio de igualdad y genera inseguridad jurídica. Esta actuación ha perjudicado directamente a la alumna



afectada, desplazándola en el proceso de admisión pese a haber cumplido rigurosamente los requisitos, lo que constituye un incumplimiento de los principios de mérito, capacidad, transparencia y seguridad jurídica. Q25/1187.

- Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su hijo en unos estudios de Formación Profesional, pese a tener la mejor nota de todos los aspirantes, al haberse favorecido a aquellos provenientes de otros lugares, a fin de garantizar o impulsar su integración en el sistema de admisión a ciclos formativos de FP. Expone que este criterio le supone la pérdida de un año académico, generándole frustración y poniendo de manifiesto las deficiencias del actual sistema educativo. Q25/1249.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque, durante el curso 2022/2023 del curso de Formación Profesional que estudiaba, se produjo un aumento de su carga lectiva semanal respecto al horario inicial, motivado por el interés particular de otra persona. Indica también que otro alumno influyó en la modificación de la fecha de recuperación del examen final, adelantándola varios días. Asegura que estas circunstancias le impidieron superar el curso en condiciones adecuadas, viéndose obligado a repetirlo. Q25/1353.
 - Queja no admitida por ser extemporánea (más de un año).
- Dos familias formulan dos quejas porque sus hijas están cursando los estudios de bachiller en un instituto de Irún, por ser el más cercano a su domicilio en la modalidad de castellano. Sin embargo, tienen que cursar la materia de euskera y han solicitado la exención, pero les ha sido denegada. Manifiestan su disconformidad con dicha denegación, siendo las notas de bachiller determinantes para poder acceder a estudios universitarios. Q25/1515 y Q25/1518.
 - Q25/1515: Queja no admitida por falta de competencia. Se facilita información a la autora de la queja para la mejor defensa de sus derechos.
 - Q25/1518: Queja remitida al Ararteko.



- Un grupo de familias presentan dos quejas porque no están conformes con la situación en la que se encuentra el alumnado de segundo año de un curso de Grado Superior, ante la falta de dotación de horas del profesorado. Refieren que el centro solicitó esta dotación al Departamento de Educación, pero este no se ha puesto en contacto ni ha respondido por escrito todavía. Q25/1360 y 25/1411.
 - Quejas investigadas – Resolución emitida en 2026 – Pendiente de respuesta.

F) Enseñanzas universitarias:

- Un ciudadano interpone una queja en la que solicita el reconocimiento de la equivalencia entre el Diploma de Extensión Universitaria en Profesorado Técnico de Formación Profesional, impartido por la Universidad Pública de Navarra (UPNA), y el Máster Universitario en Profesorado de Educación Secundaria. Argumenta que, tras la reorganización de los cuerpos docentes derivada de las modificaciones legislativas en 2020 y 2022, a los docentes de 19 especialidades de Formación Profesional integrados en el cuerpo de secundaria se les exige obtener dicho Máster antes de 2026, y considera que el diploma cursado tiene contenidos y programación análogos a dicho máster. Q25/27.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades se demora en resolver la solicitud de homologación de un título universitario extranjero, afectando a sus oportunidades de trabajo. Q25/63.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque, al ser los exámenes de Evaluación de Acceso a la Universidad (EvAU) diferentes en cada comunidad autónoma, se está vulnerando el derecho de igualdad en el acceso a una plaza en una universidad pública. Considera que, al igual que sucede con el MIR, debería configurarse un único examen. Q25/92.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades se demora en resolver la solicitud de homologación de un título extranjero que presentó en 2021. Q25/252.



- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades se demora en resolver su solicitud de homologación de título extranjero de educación superior. Manifiesta que, tras varios años de espera, se le requirió la realización de determinadas asignaturas, aportando en junio de 2024 el acta de superación de las mismas. Sin embargo, desde esa fecha no ha recibido ninguna comunicación. Q25/258.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque en un curso de postgrado de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) que va a realizar su hija, no se incluye su titulación (Grado en Historia y Ciencias de la Música) entre los grados que dan acceso a dicho curso de forma gratuita por estar financiados con fondos europeos. Explica que, aunque ha solicitado aclaraciones, no se le ha justificado adecuadamente la exclusión de esta titulación, exclusión que considera arbitraria y que afecta a la igualdad de oportunidades. Q25/266.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades se está demorando con la tramitación de su solicitud de homologación de título universitario extranjero. Refiere que en 2022 realizó una primera solicitud, de la que desistió formalmente en 2023 para acogerse al nuevo marco legal. Sin embargo, indica que dicho expediente continuó tramitándose mientras que el nuevo permanece sin avances ni respuesta administrativa. Q25/401.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades se demora con la tramitación de su solicitud de homologación de título extranjero realizada en 2021. Critica que la ausencia de resolución durante cuatro años le ha causado un grave perjuicio profesional y económico. Q25/402.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades se demora en tramitar su solicitud de homologación de título

extranjero realizada en 2021, tardanza que le está impidiendo acceder a oportunidades laborales. Q25/403.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades se está demorando con la tramitación de su solicitud de homologación del título universitario extranjero obtenido en Colombia. Expone que hace un año que realizó dicha solicitud, pero desde entonces no ha recibido respuesta y su expediente sigue en tramitación. Q25/409.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades se demora en resolver su solicitud de homologación de su título universitario, presentada en julio de 2023. Refiere que esta demora le está generando perjuicios al haber tenido que dejar pasar múltiples oportunidades laborales durante estos años. Q25/414.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades se demora en resolver su solicitud de homologación de título universitario extranjero. Q25/437.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades se demora en resolver su solicitud de homologación de título extranjero, presentada hace más de dos años. Manifiesta que esta tardanza le está ocasionando perjuicios, como la pérdida de oportunidades para presentarse a exámenes MIR y el acceso a varios empleos relacionados con su formación. Q25/535.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades ha demorado injustificadamente en resolver la solicitud de homologación de título extranjero de su hijo. Expone que, tras casi dos años sin respuesta ni resolución, y habiendo presentado una instancia solicitando



información que tampoco fue contestada, esta demora le está causando un grave perjuicio. Solicita que se resuelva la solicitud a la mayor brevedad. Q25/826.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque la Universidad Pública de Navarra ha denegado el traslado de expediente de su hijo desde la Universidad de La Rioja, al exigir un mínimo de 30 créditos aprobados. Manifiesta que, aunque su hijo ha superado todas las asignaturas del curso, solo puede acreditar 26 créditos, ya que el plan de estudios no permite alcanzar los 30 en esa fase. Considera que la exigencia es imposible de cumplir y que la negativa resulta injusta y discriminatoria. Q25/865.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades se está demorando injustificadamente en resolver su solicitud de equivalencia de título extranjero. Expone que recientemente ha recibido una escrito, adjuntando documentación a nombre de otra persona, mediante el que le comunican que su expediente está cerrado. Solicita la corrección, ya que fue cerrado su expediente sin haberle proporcionado información de su proceso de equivalencia de título. Q25/1026.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque, según consta en el expediente de solicitud de homologación de un título universitario, ha desistido de la misma, pero asegura que en ningún momento ha querido desistir. De hecho, en todo momento se ha interesado por el estado de tramitación y aportado la documentación requerida. Q25/1291
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Universidad Pública de Navarra le ha desestimado una ayuda para la realización de una actividad docente que, en cambio, sí se ha autorizado en otros cursos, por lo que entiende que dicha desestimación podría deberse a la enemistad manifiesta que tiene con la Decana. Q25/1393.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades se demora en exceso en la tramitación de su solicitud de homologación del título universitario extranjero realizada en marzo de 2022, lo cual le ha impedido ejercer su profesión o acceder a un empleo acorde a su formación. Q25/1601.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades se demora en resolver su solicitud de homologación de título extranjero presentada en 2020, generándole grave indefensión y perjuicio profesional y económico. Q25/1717.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.

G) Escuelas oficiales de idiomas y estudios de música:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la corrección y resultados del examen de inglés B2 de la Escuela Oficial de Idiomas a Distancia de Navarra (EOIDNA) que realizó su hijo. Q25/30.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque en los exámenes que ha realizado para la obtención de nivel de euskera, como el B2 y el EGA, no se le ha permitido conservar una copia de sus respuestas ni acceder a las preguntas, impidiéndole contrastar los resultados y recurrir posibles errores de corrección. Q25/599.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha desestimado la solicitud de adaptación de medios o aplazamiento del examen C1 de euskera solicitada para su hijo, tras haber sufrido una fractura en la mano derecha, porque que el plazo para solicitar adaptaciones había vencido Solicita que se valore una solución que le permita a su hijo realizar la prueba. Q25/1086.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.



H) Evaluación de alumnos:

- Un ciudadano presenta una queja porque su hermana, alumna de 2º de Bachillerato, ha sufrido irregularidades en la asignatura de Historia de la Filosofía. Expone que su profesor negó la realización de un examen atrasado, anuló sin justificación uno de sus exámenes y aplicó criterios desiguales en la evaluación de pruebas con contenido similar. Añade que, pese a informar al equipo directivo, no se ha recibido respuesta, por lo que solicita una investigación y medidas para proteger sus derechos académicos y garantizar su participación en la Prueba de Acceso a la Universidad (PAU). Q25/610.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque se le ha negado la corrección y calificación de un examen de inglés a su hijo. Detalla que se ha cuestionado el resultado de la prueba basándose en el nivel académico previo del alumno y de una prueba de vocabulario no superada, sin que se observara una conducta irregular durante la realización del examen. Cree que esto coloca a su hijo en una situación discriminatoria y de señalamiento constante en el centro educativo. Q25/718.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja sobre las “Pruebas específicas de acceso a las Enseñanzas Artísticas Superiores de Diseño. Curso 2025-2026”, señalando falta de equidad en la evaluación. Argumenta que tres de los cinco ejercicios eran significativamente más complejos y así se demuestra en las calificaciones. Solicita aplicar factores de corrección en las notas de todos los ejercicios para garantizar la igualdad y que se reevalúe la prueba de su hija, quien, a pesar de su alto rendimiento académico, obtuvo una media baja debido a esta disparidad. Q25/726.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana interpone una queja por el trato recibido en el Centro Integrado Agroforestal de Pamplona/Iruña. Expone que se le acusó de un hurto, y, sin esperar a la resolución de las alegaciones presentadas, fue expulsada del centro durante 10 días, impidiéndole realizar las prácticas en las fechas previstas. Asimismo, muestra su disconformidad con la calificación otorgada en el Trabajo



Final de Grado y con la imposibilidad de realizar una revisión de la misma. Q25/855.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación permitió y respaldó una situación de abuso e incumplimiento del currículo formativo durante el módulo de Formación en Centros de Trabajo. Expone que, tras cursar con brillantez un Grado Superior en Dirección de Servicios de Restauración en el Centro Integrado FP Burlada, fue calificado como “No apto” de manera injusta, después de denunciar que las tareas asignadas en prácticas no se correspondían con su formación. Q25/1001.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no ha dado respuesta a las reclamaciones sobre su expediente académico de FP de Grado Superior en Marketing y Publicidad. Expone que, desde junio, ha solicitado la revisión de calificaciones de los módulos de Políticas de Marketing y Marketing Digital en inglés, incluyendo una prueba realizada en enero que no fue corregida por falta de profesora. Esta situación vulnera el principio de igualdad y equidad, genera incertidumbre al inicio del curso y retrasa injustificadamente la corrección y validación de su formación. Q25/1183.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

I) Instalaciones escolares:

- Varios/as ciudadanos/as presentan una queja porque, desde hace unos tres años, el CPEIP El Lago de Mendillorri HLHIP tiene goteras, situación que se ha ido agravando con el paso del tiempo, sobre todo desde la colocación de placas solares. Manifiestan que parte del techo se ha derrumbado y mencionan que, en alguna ocasión, el agua que cae se ha tenido que recoger en contenedores, incluso habiendo días en los que varias aulas han quedado inutilizadas a causa del encharcamiento. Denuncian que sus hijos e hijas están recibiendo clase en condiciones no adecuadas, con falta de espacio y siendo trasladados a otras clases, donde se imparten actividades que resultan anuladas. Q25/180.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque en el centro escolar Ermitaberri de Burlada/Burlata se permite al profesorado guardar bicicletas dentro del centro, pero no al alumnado. Considera esta práctica una discriminación, que tanto la dirección del colegio como el ayuntamiento niegan y justifican. Q25/668.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación únicamente prevé un grupo en 2º de la ESO del centro Atakondoa de Irurtzun. Dicha aula tendrá más de 30 alumnos, por lo que, además de superar el límite legal, no tiene en cuenta las necesidades especiales del alumnado repetidor ni el alumnado proveniente de la UCE. Expone que esto genera un perjuicio pedagógico y físico, con falta de espacio, ventilación y dificultades para la atención personalizada, lo que afecta tanto el aprendizaje como la convivencia. Solicitan apoyo para denunciar esta situación y defender los derechos educativos de sus hijos. Q25/827.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

J) Nuevas tecnologías:

- Un ciudadano presenta una queja porque no está conforme con que se le requiera el pago de la reparación del equipo informático prestado por el centro escolar a su hijo, puesto que los desperfectos reparados tuvieron su origen en un accidente. Critica que, realizada una reclamación ante el Departamento de Educación, este ha concluido que la falta de personal docente en la clase en el momento del accidente dificulta asignar la responsabilidad al centro o al departamento, siendo atribuida a su hijo. Q25/94.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

K) Planificación educativa:

- Varios ciudadanos y ciudadanas interponen una queja porque consideran que la Orden Foral 57/2024, de 24 mayo, del Consejero de Educación, por la que se desarrollan los programas de aprendizaje en lenguas extranjeras en los centros de educación infantil y educación primaria de la Comunidad Foral de Navarra, vulnera el derecho de las familias a elegir el idioma de enseñanza de sus hijos e



hijas. Indican que eligieron el modelo D debido a que garantiza que todas las áreas curriculares se impartan en euskera. Sin embargo, consideran que, con esta orden foral, que impone que algunas asignaturas se enseñen en inglés, se altera significativamente el modelo elegido. Q25/395.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- La APYMA de un instituto interpone una queja porque, tras la nueva Orden Foral 58/2024, de 24 mayo, del Consejero de Educación, por la que se desarrollan los programas de aprendizaje en lenguas extranjeras en los centros de educación secundaria de la Comunidad Foral de Navarra, el alumnado de 3ºESO de la sección bilingüe francés y del modelo A+ no puede elegir asignaturas optativas para el siguiente curso, sino que se le obliga a cursar determinadas materias y se le excluye de la asignatura de educación física. Consideran que ello está poniendo en peligro la continuidad de los programas lingüísticos. Q25/404.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Varios ciudadanos y ciudadanas presentan una queja porque la Orden Foral 57/2024, de 24 mayo, del Consejero de Educación, por la que se desarrollan los programas de aprendizaje en lenguas extranjeras en los centros de educación infantil y educación primaria de la Comunidad Foral de Navarra, vulnera el derecho de las familias a elegir el idioma de enseñanza de sus hijos e hijas. Ponen de manifiesto la especial particularidad que ostenta el centro de Tafalla al existir un PAI de mínimos que fue negociado cuando surgió el modelo D en este centro (6 horas de inglés en primaria y únicamente en la asignatura de plástica). Sin embargo, consideran que, con esta orden foral, que impone que algunas asignaturas, como Ciencias, se enseñen en inglés, se altera significativamente el modelo elegido. Les preocupa especialmente que se trate de la enseñanza de Ciencias, una materia compleja que requiere una comprensión profunda. Además, refieren que la orden fue aprobada sin consulta ni justificación pedagógica o lingüística, afectando a la organización del centro y a la autonomía educativa. Q25/455.
 - Asunto ya tratado y con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada.
- Varios ciudadanos y ciudadanas formulan una queja porque la Orden Foral 57/2024, de 24 mayo, del Consejero de Educación, por la que se desarrollan los programas de aprendizaje en lenguas extranjeras en los centros de educación



infantil y educación primaria de la Comunidad Foral de Navarra, reduce significativamente las horas de inmersión en euskera y afecta de forma negativa al proceso de enseñanza o aprendizaje del euskera. Indican que, al imponer que algunas asignaturas, como Ciencias, se enseñen en inglés, se altera significativamente el modelo elegido, así como el proyecto educativo de trabajo por ámbitos que se venía impartiendo en el centro. Además, refieren que la orden fue aprobada sin consulta ni justificación científica, afectando a la organización del centro, a la estabilización de la plantilla y a la autonomía educativa. Q25/460.

- Asunto ya tratado y con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada.
- Una ciudadana y un ciudadano formulan una queja porque el Departamento de Educación ha denegado el desdoblamiento de las aulas de cinco años en el CPEIP Hermanas Uriz PI IP de Sarriguren. Defienden que, a pesar de que las aulas ya constituidas cumplen formalmente con la normativa vigente en materia de ratios, la existencia de 26 alumnos y alumnas por clase dificulta la atención individualizada por parte del profesorado. Q25/1377.
- No se aprecia vulneración de derechos.

L) Primer ciclo de Educación Infantil (0-3 años):

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado una ampliación del horario de su hijo en la escuela infantil de 15 o 30 minutos, al ser la permanencia máxima permitida de 7 horas diarias. Sostiene que la normativa vigente permite una permanencia de hasta 8 horas y que el centro dispone de personal para atender al menor en el horario solicitado. Q25/83.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja, respaldada por más de 5.300 firmas, por la decisión del Departamento de Educación de crear aulas de dos años en los colegios de Ansoáin/Antsoain y Barañáin/Barañain. Señalan que estas instalaciones no cumplen con los requisitos específicos para el desarrollo de los más pequeños, como espacio, seguridad y personal cualificado. Mencionan que el enfoque actual está basado en criterios políticos y económicos, no educativos, lo que podría afectar negativamente a la salud mental y el bienestar de los niños y niñas. Solicitan que se mantenga el ciclo educativo 0-3 en las escuelas infantiles,



con espacios adecuados y personal especializado, priorizando el interés superior de la infancia. Q25/281.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja por la interpretación del criterio de proximidad en la baremación de las solicitudes de acceso al ciclo 0-3 de educación infantil. Expone que se está valorando la proximidad como mero empadronamiento, sin tener en cuenta la distancia real al centro educativo. Considera que esta interpretación provoca desigualdades entre familias, dificulta la conciliación familiar y laboral, incrementa desplazamientos, tráfico y contaminación. Además, que discrimina a quienes no tienen acceso a su modelo lingüístico deseado en su barrio. Q25/347.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- El equipo directivo del colegio Hilarión Eslava de Burlada/Burlata interpone una queja en la que expresa su preocupación por la decisión, sin consulta previa, del Departamento de Educación de crear aulas de dos años en el centro. Manifiestan que la medida, comunicada repentinamente, ha generado desconcierto, estrés e incertidumbre entre el personal docente y directivo, al carecer de un proyecto educativo claro y recursos suficientes. Añaden que ello ha provocado un desgaste emocional, sobrecarga laboral y ansiedad. Solicitan que se garantice el respeto de sus derechos laborales. Q25/636.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un conjunto de sindicatos formulan una queja porque el Departamento de Educación no contesta a sus solicitudes de participar en las reuniones que se mantienen sobre el ciclo 0-3 entre el Departamento de Educación y la Federación Navarra de Municipios y Concejos. Indican que se están tomando medidas de gran trascendencia en relación a este ciclo sin contar con ellos, no pudiendo velar por los intereses del personal. Q25/703.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque no puede acreditar la condición de familia numerosa en el proceso de admisión a las escuelas infantiles públicas, al haber finalizado el plazo de presentación de la documentación cinco días antes del nacimiento de su hija. Considera que ello les coloca en desventaja frente a otras familias por una circunstancia que no podían prever ni controlar, por lo que solicita que se revise la normativa para permitir excepciones en casos como el suyo. Q25/735.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque la información proporcionada por el Servicio de Escuelas Infantiles del Departamento de Educación sobre la matrícula de su hijo resultó ser incorrecta, lo que le indujo a firmar bajo presión, provocando un daño logístico y familiar, especialmente por la existencia de un segundo hijo lactante. Solicita que se le permita rectificar la matrícula, permitiendo que su hijo continúe en la escuela infantil en la que actualmente está escolarizado, tal y como se ha permitido a otras familias en la misma situación. Q25/786.
 - Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque su hijo no ha sido admitido en una escuela infantil, a pesar de estar primero en la lista de espera, al haberse modificado los criterios de admisión que otorgan más puntos al empadronamiento. Denuncia falta de transparencia en el proceso, como la no publicación de las plazas ofertadas por grupo y modelo lingüístico, y la reasignación de plazas sin justificación. Solicita que se le asigne la plaza correspondiente y se garantice transparencia en el procedimiento. Q25/791.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana, en representación de una Escuela Infantil privada, presenta una queja porque el Departamento de Educación ha anunciado la gratuidad y la oferta de plazas públicas en escuelas, que, a su juicio, no están preparadas para acoger a niños de 0-3 años. Q25/842.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra ha incluido en la lista definitiva de admitidos en la Escuela

Infantil Egunsenti a una solicitante que no aparecía en la lista provisional, lo que ha causado un perjuicio grave a su hija, primera en la lista de espera. Considera que dicha admisión no ha sido justificada y les genera una frustración significativa, obligándoles a reorganizar su cuidado. Solicita que se investigue el caso, se valore autorizar una plaza extraordinaria y se garantice el interés superior del menor. Q25/885.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación ha denegado la suspensión del cobro del servicio de comedor solicitado para su hijo, nacido el 23 de abril de 2025. Expone que, tras haber presentado instancia formal, el niño comenzará en la Escuela Infantil Santa Teresa el 2 de septiembre de 2025, por lo que no procede el cobro del servicio hasta esa fecha; que la negativa recibida carece de justificación suficiente; y que, en consecuencia, solicitan que su situación sea revisada a través de un proceso de mediación. Q25/1065.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque la guardería privada de Sarriguren a la que acudía su hija comunicó el cierre definitivo de la misma cuando el plazo de inscripción en las Escuelas Infantiles Públicas ya había finalizado. Considera que esta circunstancia era previsible, ya que la declaración de gratuidad de las Escuelas Infantiles Públicas ha provocado el cierre de varias guarderías privadas. Refiere que la ausencia de un procedimiento extraordinario para atender a las familias afectadas por estos cierres les coloca en clara desventaja frente a quienes sí pudieron participar en el proceso ordinario. Q25/1143.
- No se aprecia vulneración de derechos.
- Varias familias interponen una queja porque el Departamento de Educación ha excluido a sus hijos e hijas de la admisión en una escuela infantil. Consideran que el requerir al alumno una edad mínima de dieciséis semanas y no permitir la admisión de éste una vez iniciado el curso, es discriminación por razón de edad. Manifiestan que, pese a existir plazas disponibles y aulas sin abrir, no se les permite la escolarización durante el curso debido a la fecha de nacimiento de los/as menores, dificultando la conciliación familiar y laboral. Q25/1464.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

M) Servicios de transporte y comedor escolar:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no presta el servicio de transporte escolar a sus hijos desde su localidad de residencia hasta el colegio público de Los Arcos, al haberse incorporado al curso de forma tardía y no disponer de plazas. Refiere que la ayuda individualizada que se le ha ofrecido no es una solución, pues la familia no tiene medios para trasladar a los menores diariamente al colegio. Q25/16.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Las comisiones de comedor de dos colegios públicos interponen dos quejas por su disconformidad con la forma de gestión de los comedores ordinarios, al considerar que el servicio público es inaccesible, insostenible y discriminatorio y que no favorece la conciliación laboral y familiar. Solicitan una revisión de la nueva norma que regula dichos comedores escolares, a fin de lograr que todos los correspondientes a centros públicos de la Comunidad Foral de Navarra sean equitativos y accesibles para todo el alumnado. Q25/104 y Q25/110.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado la ayuda de comedor escolar, al no estar su hijo escolarizado en el centro docente que le corresponde por adscripción. Indica que su hijo reside en un municipio en riesgo extremo/intenso de despoblación y está escolarizado en un centro docente ubicado en otro municipio que también se encuentra en idéntica situación de riesgo, por lo que defiende que el menor sí cumpliría los requisitos para poder ser beneficiario de la ayuda de comedor. Considera que la interpretación restrictiva de la normativa no se alinea con la estrategia del Gobierno de Navarra para combatir la despoblación. Q25/197.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja por los menús ofrecidos en comedores escolares. Expone su preocupación como madre porque dichos menús, aunque saludables, son rígidos (se centran en lo integral y ecológico) y poco atractivos



para los niños y niñas, lo que afecta a su nutrición. Solicita una revisión y mejora en la variedad y calidad de los alimentos. Q25/371.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el colegio concertado al que acuden sus tres hijos ha extinguido el servicio de autobús por ser deficitario. Manifiesta que la desaparición de este servicio genera un perjuicio para su familia por la distancia del domicilio al centro y por el coste que va a suponer el transporte privado. Expone también que la comunicación se ha producido sin tiempo suficiente para valorar una alternativa educativa. Q25/694.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no le reconoce el servicio de transporte escolar a su hija de 12 años, alumna en una Unidad de Currículo Especial (UCE) situada en localidad diferente a la de su residencia. Refiere que, al no existir esta modalidad en su pueblo, su hija debe desplazarse diariamente en dos transportes urbanos de ida y otros dos de vuelta, lo que considera inasumible para una menor de su edad. Manifiesta que la falta de transporte compromete tanto la conciliación familiar como la seguridad de la menor. Q25/893.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha denegado a su hijo la ayuda de comedor escolar por estar escolarizado en municipio distinto al que le correspondería de conformidad con la zonificación escolar, reclamándole una deuda de 650 euros tras haber abonado durante el curso la cuota reducida. Considera que su hijo cumple los requisitos establecidos en la normativa para ser beneficiario, ya que tanto el municipio de residencia como el de escolarización se encuentran en riesgo de despoblación. Q25/924.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado que el servicio de transporte escolar cubra el trayecto entre el domicilio de dos menores y la parada del autobús, situada a tres kilómetros. Refiere que, debido al cambio de horario laboral de la madre, los menores tendrían que esperar



dos horas en la parada o recorrer el trayecto a pie en condiciones inseguras. Considera que la compensación económica ofrecida no resuelve el problema y denuncia el abandono institucional del entorno rural. Q25/1162.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con el cálculo de las tarifas de comedor escolar. Expone que son una familia numerosa y que su marido percibe una renta superior a 20.000 euros brutos anuales. Refiere que basan la tarifa del comedor en los ingresos brutos, en lugar de los ingresos netos. Con ese único sueldo tienen que hacer frente a todos los gastos. Desconoce si le concederán la beca de comedor, ya que se basan en las rentas, lo que considera injusto. Q25/1178.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no proporciona transporte escolar adecuado para un alumno de Ciriza que debe acceder a un instituto público con programas plurilingües. Expone que, aunque existe un autobús con plazas libres que conecta el pueblo con zonas de transporte regular, no se le permite utilizarlo, lo que dificulta que el alumno continúe con el programa educativo en el que está matriculado desde el inicio de sus estudios. Esta situación genera un perjuicio directo, especialmente para familias monoparentales con dificultades para desplazarse, y vulnera el derecho a la igualdad de acceso a la educación y a la continuidad en programas educativos previamente cursados. Q25/1188.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque su hijo no dispone de transporte escolar desde Errazkin hasta Lekunberri. Expone que, su hijo estudia en Pamplona porque no se oferta educación en castellano en la zona. El autobús llega hasta Lekunberri, existiendo una distancia de once kilómetros desde Errazkin. Refiere que el colegio pretende que su hijo acuda en bicicleta todos los días, por una carretera con curvas y sin arcén, a las seis y media de la mañana y luego la vuelta a la tarde, ya que no hay taxi hasta Errazquin y tanto el colegio como el ayuntamiento se niegan a dar una solución. Indica que su hijo no acude al colegio porque sus turnos rotativos le impiden llevarle. Q25/1210.
 - Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no le permite optar a las ayudas de comedor escolar por no estar empadronada en Pamplona. Expone que, aunque está empadronada en Burlada y su hijo estudia en el colegio Maristas, y por ello se le deniega la ayuda, mientras que en materia sanitaria se decidió de manera unilateral cambiar al menor al centro de salud de Mendillorri, a pesar de tener asignado médico en Sarriguren/Valle de Egüés y sin contar con su consentimiento. No entiende cómo para unas cuestiones se le considera dentro de Pamplona y para otras no. Señala que esta incoherencia, derivada de convivir en un barrio dividido entre cuatro ayuntamientos, siempre acaba perjudicando a las mismas familias. Q25/1211.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le deniega a su hijo el transporte escolar al centro de Tafalla en el que estudia, pese a concedérselo en cursos anteriores. Refiere que, tras separación con orden de alejamiento por malos tratos, ella no puede llevarle asumiendo riesgo, por lo que solicita plaza por seguridad y estabilidad escolar durante su último curso académico. Q25/1299.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no le presta el servicio de transporte escolar desde Corella hasta el centro de Grado Superior de Tudela en el que cursa sus estudios. Q25/1428.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano y una ciudadana formulan una queja porque el Departamento de Educación ha denegado a su hijo el servicio de transporte escolar a Tafalla. Refieren que el centro que le corresponde no dispone de servicio de comedor ni el programa bilingüe A/G-PAI, por lo que se está generando discriminación a las familias que, por motivos de conciliación laboral o elección de un programa educativo no disponible en su localidad, escolarizan a sus hijos en otros centros. Q25/1509.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#) que no fue aceptada.



- Un grupo de familias formula una queja porque el Departamento de Educación ha modificado sin previo aviso la ruta del transporte escolar que traslada al alumnado del Valle de Erro al centro escolar de Garralda, alargando el trayecto para recoger parte del alumnado de otra localidad por falta de plazas en otro vehículo. Manifiestan que el cambio perjudica al alumnado por el aumento de tiempo y por las condiciones orográficas y climatológicas. Refiere que el Departamento no ha ofrecido una solución adecuada ni ha justificado el uso de vehículos insuficientes. Q25/1643.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha retirado a su hijo de 7 años, con autismo grave y movilidad reducida, el uso de una plaza para personas con movilidad reducida (PMR) en el transporte escolar por falta de plazas disponibles. Indica que el menor necesita su silla de ruedas para desplazarse tanto en el centro como fuera de él y refiere que la asignación de una plaza ordinaria supone un riesgo para su salud. Q25/1646.
 - Queja investigada en tramitación.

N) Otras:

- Una asociación de padres y madres interpone una queja porque el centro educativo ha sido excluido de la campaña de vela por superar el límite de alumnado establecido en la convocatoria, pese a haber participado en la edición anterior. Solicita que se revisen las bases para permitir la inclusión de centros con más estudiantes mediante una distribución por modelos o tandas. Q25/172.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque, tras su divorcio, sus tres hijos menores se enfrentan a problemas emocionales y el centro educativo se niega a entregarle las respuestas de los test psicopedagógicos que se les ha realizado, alegando confidencialidad. Pese a recomendaciones de profesionales y el consejo legal recibido, no ha logrado acceder a la información necesaria para brindarles atención psicológica adecuada. Q25/286.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja en la que denuncia el absentismo escolar de una menor, quien permanece en la calle durante el horario escolar. Considera que esta situación podría estar vulnerando su derecho a la educación. Q25/336.
 - Queja no admitida por ser anónima.
- Un ciudadano formula una queja porque su hija ha acumulado más de 170 faltas en el colegio en 2023-2024 y 71 en 2024-2025, muchas justificadas sin documentación, solo con llamadas telefónicas. Critica que el centro no ha activado el protocolo de absentismo y que el Departamento de Educación lo considera un conflicto familiar. Q25/575.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un colegio público presenta una queja porque la Comunidad de Bardenas Reales organiza visitas únicamente para el alumnado de los centros educativos de los municipios congozantes, siendo gratuita tanto la visita como el transporte, mientras que el resto de centros deben contratar un guía externo para poder realizar una visita. Q25/1372.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja por la falta de asistencia de su hija de 15 años al colegio. Denuncia que permanece en casa con su madre, quien ostenta la guarda y custodia de la menor, y que, pese a que los hechos están confirmados por el propio centro escolar, no se soluciona el problema. Q25/1485.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).

3.2.12. Energía.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial se demoró en resolver su solicitud de ayudas al autoconsumo y al almacenamiento con fuentes de energía renovables presentada en 2022. Refiere que en 2024 tuvo conocimiento de que dicha solicitud había sido denegada por no haber contestado a varios requerimientos de



subsanción, requerimientos que no había recibido. Añade que, tras interponer recurso de alzada al respecto, este le ha sido desestimado por silencio administrativo. Q25/3.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial no ha abonado la ayuda solicitada a finales de 2023 para la compra de un vehículo híbrido. Refiere que ha enviado varios correos electrónicos solicitando información sobre el estado del pago, los cuales han sido respondidos amablemente, pero sin que se haya producido el abono. Q25/621.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una empresa formula una queja porque el Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial no le contesta a un escrito en el que se interesaba acerca del estado de tramitación de la ayuda al autoconsumo y al almacenamiento con fuentes de energía renovables solicitada hace dos años. Q25/647.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias se demora en resolver un recurso extraordinario de revisión interpuesto frente a la denegación de una subvención para mejorar la eficiencia energética en viviendas. Manifiesta que han transcurrido más de siete meses sin respuesta, lo que vulnera su derecho a una tutela administrativa efectiva y le aboca a acudir a la vía judicial asumiendo costes desproporcionados en relación con la cuantía reclamada. Q25/689.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque la empresa suministradora de electricidad procedió al corte inmediato del suministro eléctrico de su vivienda. Expone que durante tres meses han permanecido sin electricidad, afectando gravemente a tres personas con problemas de salud, y finalmente la propietaria tuvo que instalar placas solares con un gran desembolso económico. Manifiesta que al residir en un entorno rural no existe alternativa real a esta empresa, lo que vulnera su derecho a un suministro básico y a la libre elección de compañía. Q25/1123.
- Queja solucionada durante la tramitación.



- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial no le facilita el acceso a la documentación acreditativa de subsanación de las anomalías detectadas en una inspección de la instalación común de gas de su comunidad de vecinos, pese haberlo solicitado en varias ocasiones. Q25/1164.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial no le ha abonado la subvención concedida dentro del Programa MOVES III 2021 para la instalación de infraestructura de carga de vehículos eléctricos, aprobada en diciembre de 2023 y habiendo sido entregada la documentación justificativa en octubre de 2024. Q25/1316.
 - Queja solucionada durante la tramitación
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial ha declarado la pérdida del derecho al cobro de una ayuda para el autoconsumo y almacenamiento con energías renovables, concedida tres años después de su solicitud. Manifiesta que la denegación se basa en no haber presentado una declaración responsable en plazo, aunque afirma que la documentación fue cumplimentada y enviada, sin que en ningún momento se haya ofrecido un plazo de subsanación. Q25/1319.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una comunidad de propietarios presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias no contesta a su solicitud de información y reunión relacionada con la convocatoria de ayudas para la rehabilitación energética de su edificio. Manifiesta que la comunidad aprobó el proyecto confiando en la compatibilidad entre las subvenciones forales y los fondos europeos, pero que, tras más de un año y medio de espera, han conocido que estos últimos están agotados. Refiere que la falta de explicaciones mantiene a las vecinas y vecinos en una situación de incertidumbre. Q25/1431.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Industria, Transición Ecológica y Digital Empresarial le ha desestimado la ayuda al autoconsumo y al almacenamiento con fuentes de energía renovable que había solicitado para la instalación de aerotermia en una vivienda de nueva construcción, por la inexistencia de crédito presupuestario. Expone que su solicitud fue presentada en plazo y cumple con los requisitos exigidos por la normativa, que la instalación es esencial para la habitabilidad de la vivienda y que solo ha recibido una deducción fiscal insuficiente para asumir los costes de la instalación. Q25/1439.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Industria, Transición Ecológica y Digital Empresarial le ha denegado la ayuda al almacenamiento con fuentes de energía renovable que había solicitado, por entender que la capacidad de almacenamiento de la instalación excede la ratio máxima permitida. Defiende que tras la aprobación del Real Decreto 377/2022, de 17 de mayo, se amplió la capacidad permitida, por lo que entiende que su solicitud se ajustaría a la normativa vigente. Q25/1461.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Industria, Transición Ecológica y Digital Empresarial le ha denegado la ayuda al autoconsumo y al almacenamiento con fuentes de energía renovable solicitada por su marido, al haber fallecido antes de dictarse la resolución. Defiende que la instalación se realizó en vivienda conyugal, adquirida en régimen de gananciales, por lo que considera que el fallecimiento de este no debe ser motivo de denegación. Q25/1467.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con la contestación del Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial a su solicitud relativa a un posible incumplimiento del Reglamento Electrotécnico de



Baja Tensión en diversas instalaciones eléctricas municipales de Cortes.
Q25/1614.

- No se aprecia vulneración de derechos.

3.2.13. Euskera.

A) Rotulaciones y comunicaciones a los ciudadanos:

- Una asociación formula una queja porque el Departamento de Salud no ha contestado a una instancia en la que solicitaba información sobre la posibilidad de atención médica y de pediatría en euskera en el centro de salud de la Rochapea.
Q25/405.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque ha recibido escritos del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones únicamente en castellano. Solicita que se respete la legislación estatal sobre derechos lingüísticos. Q25/424.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le envió, tras la asistencia telefónica recibida para realizar la declaración de la renta de 2024, la encuesta de satisfacción únicamente en castellano. Q25/559.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el mensaje de confirmación de la cita para la realización de la declaración de la renta, las comunicaciones del Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial relativas a un procedimiento de instalación fotovoltaica, la rotulación del transporte sanitario y la señalización que se utiliza en los controles realizados por la Policía Foral, están únicamente en castellano. Q25/616.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque la señalización en el peaje de Zuasti de la A-15 se encuentra únicamente en castellano, pese a estar ubicado en zona mixta. Manifiesta que, tras solicitar la inclusión del euskera, la empresa gestora del peaje respondió que no está obligada a utilizarlo. Considera que se vulneran los derechos lingüísticos de la ciudadanía euskalduna usuaria del peaje. Q25/745.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación interpone una queja porque el Tribunal Administrativo de Navarra se demora en contestar la instancia que presentó, mediante la que se solicitaba la publicación en euskera de su página web, al encontrarse únicamente en castellano. Q25/897.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha instalado señales de tráfico en una calle que restringen el acceso a determinados vehículos, priorizando el euskera sobre el castellano en su redacción, lo cual puede generar confusión y comprometer la seguridad vial. Expone que el castellano es la única lengua comprendida por toda la población navarra, y que en un contexto donde la claridad y rapidez de interpretación son esenciales, esta decisión lingüística puede resultar en sanciones injustas y carece de justificación técnica o de utilidad pública. Q25/948.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación presenta una queja porque los avisos de corte de agua utilizados por la Mancomunidad de Montejurra están únicamente en castellano, así como porque esta Mancomunidad atendió también únicamente en castellano un escrito que la asociación realizó en euskera denunciando la primera de las cuestiones. Q25/1309.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación presenta una queja porque la Policía Foral ha archivado una reclamación realizada, basándose dicho archivo en que la citada reclamación se redactó en euskera y no se atendió la petición de que se formulara también en castellano. Considera que esta actuación vulnera los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Q25/1363.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque las entradas adquiridas para varios espectáculos de Baluarte a través de su web, así como los mensajes de confirmación, solo se emitieron en castellano, aun habiendo realizado el trámite



en euskera. Además, critica que el material informativo y los folletos disponibles también se encontraban únicamente en castellano, sin ofrecer alternativa lingüística en euskera. Q25/1483.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una asociación formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ha dado respuesta a su solicitud presentada para corregir la rotulación de varios carteles del Área de Seguridad Ciudadana que no cumplen la normativa del euskera. Indica que diversos rótulos están únicamente en castellano o presentan el euskera en tamaño y visibilidad inferior, contraviniendo la Ordenanza del Euskera del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y el Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre. Q25/1495.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja por el conflicto vecinal en Oronoz-Mugaire y por la falta de una intervención imparcial por parte del alcalde jurado. Indica que las causas que podrían haber originado este distanciamiento podrían estar relacionadas, por un lado, con el uso del espacio Kultur gunea y, por otro, con el uso exclusivo del euskera en las comunicaciones oficiales de la entidad local, así como con su solicitud de traducción al castellano. Q25/1551.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una asociación presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no ha dado respuesta a una instancia, a través de la cual informa de su adhesión a un manifiesto presentado en San Sebastián, haciendo propias las ocho solicitudes que en el mismo se contienen en relación con la necesidad de garantizar una atención sanitaria en euskera. Q25/1727.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una asociación presenta una queja porque el Departamento de Cultura, Deporte y Turismo no ha dado respuesta a su solicitud de uso del nombre oficial de Sangüesa/Zangoza en los mapas turísticos. Q25/1573.
 - Queja solucionada durante la tramitación.



B) Formación y Enseñanza:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado unos permisos para realizar cursos de formación de euskera. Señala que solicitó permiso para participar en cuatro cursos intensivos, pero que únicamente se le concedió para realizar el primero de ellos. Considera de importancia el conocimiento de euskera en su trabajo en una residencia, pues debe relacionarse con personas usuarias y familiares en esta lengua. Q25/24.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Las familias del modelo D (enseñanza en euskera) de un colegio público formulan una queja por la ausencia en el comedor escolar de suficiente personal cuidador con conocimientos de euskera para atender a todo el alumnado que cursa dicho modelo. Q25/423.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Alumnado procedente del modelo D que estudia en un centro de formación profesional presenta una queja porque el Departamento de Educación no les garantiza el derecho a recibir orientación en euskera. Explican que la mayoría del alumnado procedente del modelo D se ve obligado a estudiar ciclos en castellano por falta de oferta en euskera, pero desean una orientación en esta lengua. Critican que el orientador de euskera solo trabaja dos días a la semana, por lo que el resto del tiempo carecen de apoyo en su lengua vehicular. Q25/710.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un grupo de familias interpone una queja porque el Departamento de Educación ha denegado la implantación del modelo D en el colegio Doña Álvora Álvarez en Falces. Exponen que, en septiembre de 2024 presentaron once instancias solicitando la implantación del modelo D en el curso 2025-2026. Dichas solicitudes no fueron recogidas en el borrador de la Orden Foral que informaba de las modificaciones del mapa escolar para el curso 2025-2026. Señalan que el Departamento de Educación alegó, como única causa de desistimiento, una falta de previsión de espacio hasta el curso 2031-2032, a pesar de que en otros



municipios se ha implementado este modelo sin contar con los espacios exigidos. Q25/818.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación formula una queja porque el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra, no garantiza condiciones equitativas de enseñanza para el alumnado que cursa ciclos en euskera. El Observatorio de Derechos Lingüísticos expone que, en el Centro Integrado Escuela Agroforestal, se ha suprimido el desdoble del aula y la presencia de profesorado técnicamente cualificado en inglés para el ciclo en euskera, mientras que sí se mantiene para el ciclo en castellano, lo que genera un trato desigual y reduce la carga lectiva en euskera. Añade que esta medida, lejos de responder a criterios técnicos, vulnera el principio de equidad y refuerza una discriminación estructural que debilita la oferta educativa en lengua propia. Q25/1006.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una asociación formula una queja porque el Departamento de Educación no atiende una solicitud de información pública mediante la que se solicitan los datos de prematriculación de los niños y niñas correspondientes a la segunda etapa de Educación Infantil, clasificados por centros y modelos lingüísticos. Q25/1041.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una asociación formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no atiende una solicitud de información pública mediante la que se solicitan los datos de prematriculación de los niños y niñas correspondientes a las escuelas infantiles del Ayuntamiento, clasificados por centros y modelos lingüísticos. Q25/1071.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación presenta una queja porque el Departamento de Educación no atiende una solicitud de información pública mediante la que se solicitan los datos de prematriculación de los niños y niñas correspondientes a las escuelas infantiles del Gobierno de Navarra, clasificados por centros y modelos lingüísticos. Q25/1075.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

- Una asociación interpone una queja porque el Departamento de Educación no ha facilitado a los solicitantes la información solicitada sobre los resultados obtenidos a través de la casilla de preinscripciones de Formación Profesional en euskera, castellano o bilingüe. Q25/1093.
 - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque Hacienda de Navarra retrasó el reconocimiento de estar al día en sus obligaciones fiscales, lo que provocó que Euskarabidea le denegara una ayuda por aprendizaje de euskera. Q25/1126.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

C) Valoración del euskera en convocatorias para el empleo público y en plantillas orgánicas:

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha convocado un proceso de contratación temporal para el puesto de Licenciado/a en Pedagogía, con perfil de euskera. Señala que esta convocatoria deja sin posibilidad de participación a las personas que no cuentan con dicho perfil lingüístico y que, por tanto, las futuras necesidades de cobertura de plazas que pudieran darse en el puesto de trabajo de “Licenciado/a en Pedagogía” se cubrirían con esta lista, independientemente de que para dicha plaza fuera preceptivo el perfil lingüístico en euskera. Q25/124.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja por el carácter preceptivo del euskera en una serie de plazas de la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Señala que el nivel C1 o B2 se exige en más de 250 puestos adicionales a aquellos en que ya era exigido, lo que considera contrario al derecho de acceso a la función pública en condiciones de igualdad y con arreglo a los principios de mérito y capacidad, así como discriminatorio para la mayor parte de la población navarra. Q25/597.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una asociación interpone dos quejas porque el Departamento de Educación se demora en resolver sendos recursos de alzada interpuestos frente a dos



convocatorias para personal docente. Solicitaba eliminar una sección que inducía a error sobre la presentación de títulos de euskera, además de incluir el euskera en el listado de idiomas y ajustar otros artículos vinculados. Q25/617 y Q25/618.

- Q25/617: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
 - Q25/618: Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque las plazas de administrativo del IES Mendillorri tienen un perfil lingüístico C1 de euskera, lo que discrimina en el actual concurso de traslados a las personas candidatas no vascoparlantes. Refiere que, a pesar de que el instituto se encuentra en una zona mixta y cuenta, además de con el modelo D, con los modelos A y G, en todas las plazas administrativas se solicita este requisito, lo que impide la igualdad de oportunidades. Q25/765.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia valora únicamente el conocimiento de euskera en los traslados de puestos de trabajo, dejando sin valorar aspectos como la antigüedad, formación o experiencia. Señala que ha perdido oportunidades en procesos anteriores y que se siente discriminada. Además, denuncia que esta política vulnera los principios de igualdad, mérito y capacidad y perjudica la calidad del servicio. Q25/778.
- No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha incluido perfiles lingüísticos en euskera en plazas de Orientación cuya carga horaria se imparte en castellano, lo que impide el acceso de profesionales interinos que forma parte de las listas de Orientación en castellano. Además, indica que, en una reunión reciente, se utilizó exclusivamente el euskera al narrar un cuento, a pesar de que la mayoría de asistentes no comprendían dicha lengua. Q25/895.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no ha dado respuesta a un recurso de alzada presentado frente a la asignación del requisito de perfil lingüístico bilingüe en dos plazas de



Técnico/a Superior de Deporte del Instituto Navarro del Deporte y de la Actividad Física. Q25/919.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una asociación formula una queja porque el Departamento de Salud se demora en resolver el recurso de alzada presentado contra la convocatoria de provisión de la Jefatura de Unidad de Enfermería en la Zona Básica de Salud de Elizondo. Manifiesta que la convocatoria no especifica la puntuación por conocimiento de euskera, pese a tratarse de una zona vascófona, lo que genera inseguridad jurídica. Señala que, transcurridos tres meses, la Administración ha guardado silencio sin motivar la denegación ni atender la petición de modificación. Q25/990.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no ha dado respuesta al Recurso de Alzada presentado el 20 de mayo de 2025 contra el Decreto Foral 35/2025, de 16 de abril, que modifica la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Expone que, ante la falta de respuesta, se remite nuevamente el recurso para que se analice y valore la situación. Q25/1037.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no ha dado respuesta a la solicitud presentada el 7 de mayo de 2025. Expone que, transcurridos más de tres meses, se ha producido silencio administrativo sin ofrecer explicación alguna sobre la negativa a valorar el euskera en la plantilla orgánica. Esta falta de motivación incumple la obligación de resolver expresamente, vulnera el derecho de la ciudadanía a una administración transparente y supone una desatención injustificada en un ámbito en el que está reconocido normativamente el derecho a ser atendido en euskera. Q25/1153.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no resuelve un recurso de alzada que interpuso en relación con el número de plazas ofertadas en euskera, su ubicación y el nivel de euskera exigido en la convocatoria para la provisión de cincuenta y una plazas del puesto de trabajo de cuidador gerontológico. Q25/1272.



- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia se demora en resolver el recurso de alzada interpuesto contra la convocatoria para la provisión de ciento cincuenta y ocho plazas del puesto de trabajo de servicios generales, dado que en la misma no se especifica cuantas de las plazas son bilingües, la ubicación de estas o el nivel de euskera requerido, lo que genera inseguridad jurídica. Q25/1348.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación formula una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia se demora en resolver el recurso de alzada interpuesto frente a la convocatoria para la provisión de plazas del empleo de agente primero/a de Policía Foral de Navarra. Expone que la convocatoria no concreta cuántos puestos requieren conocimiento de euskera, su ubicación ni el nivel exigido, y considera que la valoración del euskera como mérito genera confusión. Q25/1404.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación interpone una queja por la imposibilidad de realizar en euskera un ejercicio de un proceso selectivo del puesto de Técnico/a de Grado Medio (Igualdad), a pesar de que para el acceso a una de las plazas convocadas se requiere el conocimiento de dicha lengua (nivel C1). Q25/1449.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una asociación presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ha dado respuesta a un recurso de reposición interpuesto contra la convocatoria para la provisión, por concurso de traslados, de una plaza de jefe/a de Servicio del Parque de Desinfección, debido a la falta de claridad respecto al número de plazas con requisito de euskera y el nivel exigido. Q25/1457.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación interpone una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia se demora en resolver un recurso de alzada presentado frente a la convocatoria de concurso de traslado para el puesto de trabajo de suboficial de bomberos. Manifiesta que la convocatoria genera dudas sobre si se valora el conocimiento de euskera en una plaza ubicada entre zona no vascófona y zona mixta, así como sobre la existencia real de puestos en zona vascófona. Q25/1562.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una asociación interpone una queja porque presentó una solicitud en el Departamento de Educación dirigida al Consejo de la Transparencia concerniente a una convocatoria para la confección de listas de contratación temporal del puesto de trabajo de Especialista de Apoyo Educativo que no ha sido contestada. Q25/1115.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.

3.2.14. Extranjería.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española realizada en el año 2021. Indica que, actualmente, su solicitud se encuentra todavía pendiente de recepción de informes preceptivos oficiales. Q25/65.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española. Manifiesta que, desde que realizó la solicitud en 2022 no ha tenido noticias. Q25/66.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque, habiendo transcurrido dos años desde que realizó la solicitud de asilo, la Delegación del Gobierno en Navarra todavía no la ha resuelto. Q25/67.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales. Q25/76.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española. Expone que lleva casi tres años de



espera y su expediente sigue en trámite, lo que le genera dificultades, especialmente por la próxima caducidad de su NIE. Q25/138.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad realizada en julio de 2023. Refiere que esta tardanza le está causando perjuicios laborales y financieros, además de afectar a la obtención de la nacionalidad de sus hijos. Q25/228.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española presentada en enero de 2024. Indica que, en todo este tiempo, únicamente ha podido comprobar el estado de su solicitud a través de la aplicación donde consta que está en trámite. Q25/254.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja por la negativa del Consulado de Venezuela en Bilbao a emitir un certificado que necesita para que su hija acceda a la nacionalidad española. Q25/290.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver la solicitud de autorización de residencia temporal por arraigo familiar que realizó para su hija como descendiente mayor de 21 años dependiente económicamente. Q25/321.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio del Interior se demora en resolver la solicitud del estatuto de apátrida para su hijo de 6 años. Denuncia que, transcurridos más de 6 meses, continúa sin recibir respuesta, lo que impide al menor acceder a derechos en igualdad de condiciones. Q25/330.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una asociación interpone una queja porque el Ministerio del Interior le ha denegado a un ciudadano la solicitud de asilo. Expone que desde que llegó a España hace dos años debido a las difíciles circunstancias que padecía en la



República Bolivariana de Venezuela y los posteriores crímenes de odio que sufrió, ha residido de manera legal bajo la condición de solicitante de asilo, pero ahora su solicitud ha sido denegada. Solicita que se revise la decisión. Q25/332.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de renovación del permiso de residencia realizada en noviembre de 2024. Q25/425.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales por arraigo familiar presentada en septiembre de 2023. Q25/471.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver la solicitud de residencia temporal por circunstancias excepcionales (arraigo social) realizada en noviembre de 2024. Expone que la tardanza le está generando perjuicios al no poder hacer efectivo su contrato de trabajo. Q25/486.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque le resulta imposible conseguir una cita para Extranjería a través de la página web oficial, ya que siempre aparece el mensaje “no hay citas”. Aunque acudió personalmente a las oficinas de Pamplona/Iruña, le reiteraron que solo puede gestionarse por internet. Q25/524.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver la solicitud de autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales de su madre. Refiere que la tardanza está afectando gravemente a su salud mental, por lo que pide celeridad con el fin de evitar tales consecuencias emocionales a una persona mayor. Q25/528.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.



- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de adquisición de la nacionalidad española mediante opción. Indica que vive bajo la patria potestad de su padre español, renunciando a su anterior nacionalidad nigeriana. Q25/547.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Justicia le ha denegado su solicitud de adquisición de la nacionalidad española por opción, al considerar que no es hija de madre originariamente española. Defiende que la denegación se basa en un error relativo al lugar y la fecha de nacimiento de su madre, y alega que dicho lugar formaba parte de España en la fecha de su nacimiento. Q25/570.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de residencia temporal por circunstancias excepcionales por arraigo social. Q25/661.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de residencia temporal por circunstancias excepcionales por arraigo que realizó hace más de cinco meses. Q25/669.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de residencia temporal por circunstancias excepcionales por arraigo familiar. Considera que se debería dar prioridad a aquellos expedientes en los que hay menores implicados. En su caso, la tardanza afecta a sus posibilidades laborales, viéndose afectada su hija. Q25/678.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una asociación interpone una queja por la posible existencia de casos de identificación discriminatoria con entregas de citaciones ante la Brigada de Extranjería a personas en situación administrativa irregular que se encuentran alojadas en el Centro Municipal (albergue) de personas sin hogar de Tudela. Denuncian que se han producido actuaciones policiales dentro del centro sin



motivos aparentes distintos al status administrativo, vulnerándose el principio de protección social, la normativa de protección de datos y las competencias municipales. Q25/683.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad por residencia, realizada en abril de 2024. Expone que, transcurrido un año sin respuesta, su expediente continúa en estado de tramitación. Q25/693.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales por arraigo para la formación. Indica que necesita que se resuelva su solicitud con celeridad al tener dos hijos a su cargo y disponer de un precontrato de trabajo debiendo ser cubierta la plaza que le han ofrecido a la mayor brevedad. Q25/717.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales por arraigo para la formación. Expone que se encuentra de prácticas en una empresa y necesita de forma urgente esta autorización para poder continuar su carrera profesional. Q25/746.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver la solicitud de autorización de residencia temporal no lucrativa inicial de su hija. Q25/753.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque ha recibido la calificación de “No apto” en el examen de español para adquirir la nacionalidad, al no haber realizado una prueba oral que desconocía completamente. Defiende que el día del examen, la supervisora le indicó que podía retirarse sin informarle de dicha prueba adicional.

Solicita la oportunidad de repetir la parte oral, alegando falta de comunicación e información. Q25/769.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de residencia temporal por circunstancias excepcionales. Expone que, el 1 de noviembre de 2024 entregó todos los documentos necesarios, pero hasta la fecha, no ha recibido respuesta, tan solo le aparece que está en trámite. Señala que tiene un contrato, pero no puede trabajar porque le exigen este permiso. Q25/846.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de renovar su pasaporte ucraniano al ser originaria del Donbas. Manifiesta que ha intentado acceder a la renovación del mismo a través del consulado y de una oficina específica que se encarga de realizar estos trámites, sin éxito. Necesita acceder a su renovación de forma urgente ya que en los próximos meses le caduca la tarjeta de residencia. Q25/861.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque no se ha resuelto su solicitud de autorización de residencia y trabajo por circunstancias excepcionales (arraigo social), presentada el 22 de enero de 2025. Q25/879.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra no ha resuelto la solicitud de autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales. Expone que no ha recibido información ni resolución alguna sobre el estado de su expediente desde la presentación de la solicitud, lo que genera incertidumbre y dificultad para su situación legal. Q25/918.
- Desistimiento del interesado.
- Una ciudadana, de profesión abogada, interpone una queja porque considera que desde la Oficina de Extranjería de Navarra se está dispensado un trato desigual y se ha denegado a dos clientes injustificadamente autorizaciones por arraigo para la formación, que a otros clientes en la misma situación se les había concedido



previamente. Añade que dichas solicitudes se han resuelto después de ocho meses, a pesar de que la normativa establece un plazo de tres meses. Q25/933.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra no ha resuelto su solicitud de permiso de residencia por circunstancias excepcionales presentada hace meses. Q25/943.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver las solicitudes de nacionalidad española de sus dos hijos presentada hace dos años. Sostiene que, por cambios en el empadronamiento, se produjeron retrasos y derivaciones entre dos registros civiles, lo que provocó que la documentación fuese remitida fuera de plazo a Madrid y, pese a haber realizado la jura, el expediente sigue en tramitación. Añade que su hija ya ha alcanzado la mayoría de edad sin disponer de documentación. Q25/955.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra no ha resuelto su solicitud de residencia y trabajo por arraigo para formación presentada hace siete meses. Q25/996.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra no ha resuelto su solicitud de residencia y trabajo por arraigo para formación. Expone que, el 17 de enero de 2025 solicitó la autorización de residencia y trabajo por circunstancias excepcionales de arraigo para la formación, pero hasta la fecha no se ha resuelto su solicitud. Q25/997.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra no se ha resuelto su solicitud de renovación de su permiso de residencia y trabajo, presentada hace cinco meses, habiendo cumplido con el requerimiento para el pago de la tasa correspondiente. Manifiesta que, por motivos familiares, necesita viajar a su país de origen urgentemente. Q25/998.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.



- Un ciudadano en representación de una ciudadana formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se retrasa más de diez meses en resolver su solicitud de residencia por circunstancias excepcionales, sin notificación ni avances en el expediente. Q25/1023.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora desde noviembre de 2024 en resolver su solicitud de residencia por arraigo cumpliendo los requisitos para obtenerlo. Q25/1036.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra no ha resuelto su solicitud de residencia temporal por circunstancias excepcionales presentada hace seis meses. Indica que tiene una oferta de contrato, pero sin esta resolución no puede trabajar. Q25/1089.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de residencia temporal por circunstancias excepcionales, presentada hace más de cinco meses. Indica que tiene una oferta de contrato, pero sin esta resolución no puede trabajar. Q25/1090.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra mantiene en trámite su solicitud de residencia temporal por circunstancias excepcionales presentada hace más de cinco meses. Q25/1091.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de tarjeta de residencia temporal como familiar de ciudadano de la Unión Europea. Manifiesta que tiene una oferta de trabajo en vigor, por lo que solicita que se resuelva su solicitud a la mayor brevedad posible. Q25/1098.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.

- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver la solicitud de autorización de residencia temporal inicial de hijo/a o residente para su hija, habiéndose superado ampliamente el plazo de un mes que se establece para la resolución de estas solicitudes. Q25/1197.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque el personal que le atendió en la Comisaría de Policía Nacional de Tudela se negó a tramitar su solicitud de asignación de NIE, dispensándole un trato que considera discriminatorio y amenazándole con la expulsión del país. Asimismo, muestra su disconformidad con la negativa del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña a concederle una ayuda de emergencia y el trato dispensado por la trabajadora social que le atendió. Q25/1236.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Pendiente de repuesta.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra no ha resuelto su solicitud de autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales por arraigo familiar, como cónyuge de una ciudadana con nacionalidad española. Q25/1240.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de residencia por circunstancias excepcionales presentada hace nueve meses. Q25/1263.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de autorización de residencia por circunstancias excepcionales. Refiere que ya ha transcurrido el plazo máximo legalmente previsto para resolver. Q25/1321.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de residencia temporal por circunstancias excepcionales (arraigo social). Indica que han transcurrido más de seis meses,



tardanza que le coloca en una situación de inseguridad jurídica y administrativa al no disponer de una resolución que acredite su situación legal. Q25/1326.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de residencia temporal por circunstancias excepcionales inicial, lo cual le está impidiendo aceptar ofertas laborales y sostener a su hijo menor. Q25/1331.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de autorización de residencia por circunstancias excepcionales de arraigo para la formación. Q25/1343.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra no ha resuelto su solicitud de visado de familiar de ciudadano de la Unión Europea que solicitó para su madre en 2023. Q25/1357.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Justicia no ha resuelto la solicitud de nacionalidad española por residencia en 2022. Refiere que figura “en trámite” desde entonces. Expone que tiene reconocida una discapacidad y que personal de la Delegación del Gobierno se ha interesado por su expediente, sin obtener novedades. Q25/1421
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, a través de un programa de acogida, no está garantizando una integración adecuada, ya que se le informó inicialmente de varias fases con formación y preparación para la autonomía, pero desde que obtuvo su NIE se le ha comunicado que debe abandonar el programa sin ofrecerle continuidad formativa ni apoyo, alegando falta de recursos y ausencia de fase 2. Q25/1455.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española presentada hace dos años. Q25/1555.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de residencia temporal de familiar de ciudadano español. Dice llevar más de seis meses esperando y que actualmente reside con su hija quien tiene un niño con discapacidad. Q25/1604.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española por residencia presentada hace más de dos años. Refiere que ha cumplimentado todos los trámites que se le han exigido, sin que se haya resuelto su solicitud. Q25/1628.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver el recurso presentado frente a la denegación de la tarjeta de residencia temporal de familiar de ciudadano de la UE, por no haber aportado documentación que acredite suficientemente que su hermano se encuentra a su cargo. Q25/1644.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de residencia temporal por circunstancias excepcionales, causándole un grave perjuicio personal y laboral. Q25/1652.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Almería no resuelve su solicitud de expediente administrativo correspondiente a un procedimiento de expulsión que se le ha incoado, por lo que desconoce el motivo por el que se está ejecutando la orden de expulsión. Q25/1356.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.

- Una asociación interpone una queja porque la Policía Nacional, en colaboración con otros cuerpos policiales, realiza identificaciones y entrega citaciones a personas en situación administrativa irregular basadas en criterios étnicos, sin identificarse correctamente ni justificar el motivo de la actuación. Expone que estas prácticas vulneran derechos fundamentales, carecen de amparo legal al efectuarse fuera de un procedimiento sancionador, incrementan la vulnerabilidad de las personas racializadas y generan miedo y discriminación. Q25/1364.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Policía Municipal de Pamplona entrega citaciones ante la Brigada de Extranjería a personas en situación administrativa irregular sin aclarar el motivo y bajo amenaza de detención. Expone que estas actuaciones generan engaño, pueden derivar en procedimientos de expulsión irregulares, y solicita que se investigue su legalidad, se cese el uso de criterios basados en perfil étnico, se anulen los procedimientos derivados de estas prácticas y se garantice el respeto a los derechos de las personas afectadas. Q25/1397.
 - Queja no admitida por falta de datos.
- Un ciudadano presenta una queja por la necesidad urgente de evacuación de su hermano desde Gaza por motivos sanitarios. Manifiesta que su hermano sufrió lesiones graves por explosión y fue ingresado en un hospital de Gaza, donde ha sufrido complicaciones por la ausencia de remedios sanitarios, motivo por el que se ha recomendado atención médica especializada fuera de Gaza. Q25/1645.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.

3.2.15. Función pública.

A) Derechos y deberes de los empleados públicos:

- Un ciudadano presenta una queja porque ha sido nombrado como miembro de un tribunal de oposición. No está conforme porque, si bien se ha excluido a quienes ya fueron miembros en oposiciones anteriores, a él, que también lo fue, no se le concede la dispensa. Considera que está recibiendo un trato discriminatorio, por lo que solicita nuevos nombramientos. Q25/217.
 - Queja solucionada durante la tramitación.



- Varios ciudadanos y ciudadanas interponen una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no procede al encuadramiento en el nivel B de las 11 plazas de Oficial de Actividades Turísticas de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, actualmente encuadradas en el nivel C. Basan fundamentalmente su petición en que no existe una delimitación real entre las funciones técnicas desarrolladas en ese puesto y en el de Técnicos de Empresas y Actividades Turísticas, encuadrados en el nivel B. Q25/260.
 - No se aprecia vulneración de derechos – Reabierta – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque, debido a las consecuencias negativas que para su salud tiene desde hace años la atención directa al público, habiendo sufrido diversas bajas laborales de bastante duración, el Departamento de Economía y Hacienda debe adaptar su entorno de trabajo. Manifiesta que va a solicitar al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales el ser eximido de tareas de atención presencial para realizar otras internas y pide que, mientras se tramite y resuelva el procedimiento, se adapten sus tareas y se le permita trabajar en un entorno individualizado. Q25/428.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no ha activado el protocolo correspondiente ante una situación de acoso laboral por parte de una compañera que trabaja en el mismo centro escolar. Manifiesta que se ha menospreciado su trabajo y deteriorado materiales elaborados por ella. Expone que ha solicitado al director la activación del protocolo correspondiente, pero que no se le ha ofrecido una solución adecuada. Q25/685.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un colectivo interpone una queja porque las funciones que se están atribuyendo a los Técnicos/as de Anatomía Patológica y Citodiagnóstico que prestan servicios para el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, relativas a las tareas de tallado de piezas de mayor complejidad, exceden de sus competencias, conocimientos,



formación y responsabilidad, lo que puede conllevar perjuicios graves para los pacientes y diagnósticos. Solicitan que se reconozcan y enmarquen sus verdaderas funciones. Q25/772.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque no está conforme con el procedimiento de elección de tareas por parte de los orientadores escolares del Instituto de Educación Secundaria de Basoko. Manifiesta una serie de irregularidades que afectan a la legalidad y validez del procedimiento de reparto de funciones de orientación. Q25/968.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación rescindió su contrato administrativo como Especialista de Apoyo Educativo sin haber tenido en cuenta las alegaciones que presentó en plazo. Refiere que en la resolución se afirma erróneamente que no formuló alegaciones y que tampoco recibió notificación oficial de la decisión, con lo que no pudo interponer recurso en tiempo y forma, lo que le coloca en una situación de indefensión. Q25/1134.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Cortes se demora en contestar varias instancias que ha presentado en relación con diferentes cuestiones relativas al puesto de trabajo que ocupa para dicho Ayuntamiento. Q25/1198.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Un ciudadano formula una queja porque la Dirección del Conservatorio Superior de Música de Navarra ha realizado el reparto unilateral de asignaturas, alumnado, aulas y horarios del Departamento de Teclado, vulnerando la normativa aplicable que atribuye dichas competencias al propio departamento y generando trato desigual y discriminatorio. Q25/1389.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración) – Reabierta – En tramitación.



- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no le reconoce la experiencia desempeñada como jefa de estudios en su hoja de servicios. Expone que, aunque ejerce oficialmente dichas funciones desde septiembre de 2024, esta experiencia no se valora en el concurso de traslados docentes, impidiéndole obtener la puntuación correspondiente. Además, indica que los meses de verano no se le retribuyen ni reconocen, pese a seguir realizando tareas propias del cargo. Q25/1521.

- Queja investigada en tramitación.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no ha contestado a una instancia que presentó hace más de un mes, mediante la que denunciaba que una persona se encuentra trabajando de profesor/a de secundaria sin titulación universitaria, así como que incumple el régimen de incompatibilidad por estar desarrollando otra actividad profesional al mismo tiempo. Q25/1532.

- Queja no admitida (por haberse presentado prematuramente).

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación ha anulado su matrícula correspondiente a varios módulos de Grado Superior de Formación profesional, alegando una incompatibilidad por desempeñar funciones docentes en el mismo centro educativo. Critica que la decisión le fue notificada tarde y sin una fundamentación concreta. Considera que la decisión es nula por incumplimiento de los procedimientos legales y solicita la restitución de la matrícula. Q25/1629.

- Queja investigada en tramitación.

B) Jornada, vacaciones, licencias y permisos:

- Un sindicato formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha comunicado a su representada un cambio de jornada para el año 2025. Sostiene que dicha modificación carece de validez y, por tanto, debe ser anulada, ya que no se identifican los recursos que caben frente a ella, no se ha publicado en el Boletín Oficial de Navarra y no se ajusta a la legalidad del procedimiento. Q25/105.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Un sindicato interpone una queja porque el Gobierno de Navarra no adapta la normativa foral a la normativa europea en lo que respecta a las medidas de conciliación. En concreto, hace referencia a que no se reconoce al personal público de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra el permiso parental de 8 semanas retribuidas. Q25/163.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado su solicitud de reducción de jornada por razones de cuidado y guarda legal de un menor de 12 años, a disfrutar de forma acumulada en jornadas completas, porque afectaría a las necesidades organizativas del servicio. Considera que, no acudir a trabajar una parte de cada día, dificulta más la gestión sanitaria que concentrar la reducción en jornadas completas. Q25/179.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación, si bien le ha estimado como familia monoparental la ampliación de la licencia retribuida por parto (en lo que correspondería al permiso de paternidad), se le ha concedido una semana menos y, además, no le permite disfrutar del permiso de lactancia acumulado a continuación de las 17 semanas de la licencia por parto, sino que le obliga a disfrutarlo tras la ampliación. Considera discriminatorio no poder gozar de los permisos en idéntica situación que las familias ordinarias. Q25/226.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no procede a la resolución de un recurso de alzada interpuesto frente a la denegación de su solicitud de reducción de jornada en 1/3, acumulada en jornadas completas. Q25/271.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.



- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ha respondido a ninguna de las tres solicitudes de autorización realizadas para acudir a unos cursos impartidos por la Federación Navarra de Municipios y Concejos, habiendo tenido que renunciar a la oportunidad de realizarlos. Q25/340.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Personal funcionario y contratado en régimen administrativo del Ayuntamiento de Etxarri Aranatz interpone una queja en la que reclama que se implanten y apliquen análogos permisos de conciliación laboral y familiar a los previstos para el personal laboral. Consideran discriminatorio que, transcurrido un año desde la introducción de nuevos permisos en el Estatuto de los Trabajadores, únicamente tenga derecho a los mismos el personal en régimen laboral. Q25/365.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien ha revocado la reducción de jornada por cuidado de hijo menor de 16 años que tenía concedida, al estar ahora, que su hijo tiene más de 12 años, supeditada a las necesidades del servicio. Considera que dichas necesidades estaban cubiertas con la jornada reducida. Expone que esta decisión dificulta la conciliación laboral y familiar, cuando, además, se le comunica que cumpla la nueva jornada con apenas cuatro días de antelación. Q25/426.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja en la que solicita la inclusión en la normativa de medidas específicas para docentes que, como él, padecen enfermedades crónicas, permitiendo una reducción de la carga lectiva, sin que ello afecte negativamente a la remuneración ni a la cotización para la jubilación. Refiere que medidas similares ya se contemplan en otros casos, como en docentes por razón de edad o durante el embarazo. Q25/443.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no le concede la reducción de la jornada laboral que le corresponde por edad, lo cual afecta negativamente a su salud y le impide desarrollar de forma adecuada sus



funciones de dirección y de tutoría. Además, refiere que se vulnera el derecho de igualdad, ya que sus compañeros tienen reconocido este derecho. Q25/454.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque la renuncia a un contrato que ha suscrito de Técnico de Cuidados Auxiliares de Enfermería para cubrir un tercio de jornada, provocaría su exclusión de las listas de contratación durante dos años. Indica que, según pensaba, el contrato tenía una duración corta, cuando en realidad tiene una duración larga, y que las condiciones laborales le impiden cubrir sus gastos y buscar otro trabajo. Q25/456.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha desestimado una solicitud de postergación de vacaciones no disfrutadas a causa de una situación de incapacidad temporal, por cuanto debía haberlas disfrutado necesariamente a continuación de la fecha de la reincorporación al trabajo. Expone que el departamento ha incumplido el plazo de 20 días para resolver, por lo que operaría el silencio administrativo positivo entendiéndose estimada su petición. Además, la resolución desestimatoria se le notificó por medios distintos a los solicitados. Q25/470.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Salud incumple el Decreto Foral 6/2025, de 12 de febrero, en relación con el reparto de las guardias y atención continuada en la zona de Urdax, Elizondo y Oronoz. Expone que el personal está realizando guardias fuera de su centro de trabajo cuando en el mismo quedan sin cubrir las que son necesarias para garantizar la atención continuada. Además, que las guardias o actividad extraordinaria no se distribuyen de forma equitativa entre la totalidad de profesionales que tienen voluntad de realizarlas. Por último, indica que la organización de las guardias y actividades extraordinarias no están siendo objeto de supervisión. Q25/489.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).



- Una ciudadana formula una queja porque, como trabajadora del Hospital Universitario de Navarra, este año se le obliga a coger vacaciones solo en semanas completas, impidiendo la conciliación familiar. Denuncia que no se respetan los derechos laborales, como los descansos entre turnos, y critica la falta de seguridad en el hospital, con solo un vigilante para todo el complejo. Afirma sentirse desprotegida, sin respaldo sindical y con una salud mental cada vez más afectada. Q25/525.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia le deniega una excedencia voluntaria sobre una plaza recientemente obtenida por oposición, por cuanto, en virtud del Decreto-Ley Foral 1/2025, se exigen dos años de servicio activo en la plaza funcional. Considera esta decisión injusta y retroactiva, ya que el proceso selectivo fue convocado en 2021 bajo otra normativa. Señala un trato desigual respecto a otros compañeros en situaciones similares y denuncia un perjuicio profesional, al verse forzado a abandonar un puesto de mayor nivel. Q25/673.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra no responde a las instancias presentadas, principalmente relacionadas con su calendario de trabajo. Solicita que se le requiera para que responda de forma adecuada y en tiempo razonable. Q25/674.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Profesionales de enfermería del Servicio de Urgencias Rurales (SUR) de los centros rurales de Navarra presentan una queja porque el Departamento de Salud incumple el Decreto Foral 6/2025, de 12 de febrero, que establece un reparto equitativo de las guardias entre todo el personal de enfermería. Denuncian que aún se aplica una instrucción interna anterior que favorece al turno de mañana, generando desigualdad y malestar. Solicitan intervención para garantizar la igualdad y cumplimiento legal. Q25/704.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.



- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha concedido solo la mitad del permiso retribuido por hospitalización de un familiar, alegando que disfruta de una jornada reducida del 50% de forma acumulada. Critica que solo se le han reconocido 2,5 días de los 5 días que ha solicitado, obligándole a usar vacaciones. Solicita que se le devuelvan esos días y que se reconozcan como permiso familiar. Q25/739.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque le han denegado su solicitud de compensación de horas por formación. Considera que dicha decisión es contraria al Acuerdo de Condiciones de Trabajo del personal funcionario del Ayuntamiento de Burlada/Burlata y a la normativa laboral vigente. Q25/817.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado una mínima flexibilidad horaria solicitada para conciliar su vida familiar y laboral. Expone que ha solicitado comenzar su jornada a las 9:00 para poder llevar a sus hijas al autobús escolar, que esta medida no afecta al servicio y que la denegación carece de justificación objetiva, vulnerando así su derecho a la conciliación familiar. Q25/824.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque debido a los cambios introducidos por el Decreto-Ley Foral 1/2025, de 7 de mayo, por el que se aprueban medidas extraordinarias y urgentes en materia de personal para la reducción de la temporalidad en las Administraciones públicas de Navarra no puede solicitar excedencia tras tomar posesión de una plaza del puesto de trabajo de Servicios Generales. Expone que la convocatoria de la oposición se publicó en el año 2021 y el examen lo realizaron en el mes de mayo de 2022. Ahora, tras más de cuatro años, no puede tomar posesión de la plaza por los cambios normativos de la excedencia voluntaria. Q25/874.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Monteagudo le ha denegado el disfrute de las vacaciones aludiendo a necesidades de servicio con motivo de las fiestas patronales de la localidad. Defiende que el periodo que ha solicitado no coincide con estas fiestas y que hay personal suficiente operativo para estos días, por lo que considera que no se perjudica el servicio. Q25/975.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia ha desestimado su solicitud de compensación económica por las vacaciones no disfrutadas, generadas en un contrato administrativo temporal. Expone que, durante su permiso de paternidad, rescindió el contrato sin ser informado de que debía disfrutar previamente de esos días o los perdería. Pocos días después fue contratado nuevamente en el mismo puesto y solicitó trasladar las vacaciones al nuevo contrato, petición que tampoco ha sido atendida. Q25/1106.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado unos días de vacaciones que no ha disfrutado por haberse encontrado en situación de incapacidad temporal y tampoco ha aceptado la posibilidad de compensárselos económicamente. Considera incumplida la normativa foral y europea que protege el derecho a vacaciones retribuidas y a su correcto disfrute o compensación. Q25/1245.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación le deniega el derecho a disfrutar de las vacaciones correspondientes al último curso académico o, en su defecto, a recibir la compensación económica por las vacaciones no disfrutadas al finalizar su contrato. Expone que la negativa contraviene normativa nacional, europea e internacional sobre vacaciones retribuidas. Q25/1400.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha concedido únicamente un día de permiso retribuido por la hospitalización de un hijo menor, aplicando un pacto foral anterior a la normativa estatal vigente. Argumenta que el artículo 48 del Estatuto Básico del Empleado Público reconoce cinco días hábiles por hospitalización de familiares hasta segundo grado y defiende que esta actuación vulnera la jerarquía normativa, genera una desigualdad respecto a otros empleados públicos y perjudica la conciliación familiar y el interés superior del menor. Q25/1496.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda le ha denegado la posibilidad de acudir a sesiones de rehabilitación derivadas de un accidente de tráfico durante su horario laboral. Manifiesta que la rehabilitación forma parte del tratamiento recomendado para su recuperación y reincorporación progresiva al trabajo. Señala que, pese a aportar justificantes y documentación del seguro que acreditan que el accidente no fue de su responsabilidad, se le exige un certificado imposible de obtener, lo que le obliga a prolongar la baja médica. Q25/1612.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha desestimado su solicitud de reconocer el permiso retribuido por hospitalización de familiar en su extensión completa. Critica que, como funcionaria con jornada especial de 12 horas, solo se le han concedido 7,33 horas aplicando un criterio interno sin respaldo normativo, obligándola a compensar el resto con asuntos particulares. Considera que esta limitación vulnera el Decreto Foral 11/2009, el principio de legalidad, igualdad y la finalidad del permiso, que debe cubrir toda la jornada laboral efectiva. Q25/1729.
 - Queja investigada en tramitación.

C) Jubilación y Derechos Pasivos:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia le ha denegado el complemento por maternidad al amparo de la Ley Foral 7/2019, de 18 de febrero, sobre régimen transitorio de los derechos



pasivos del personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra, al haber accedido a la jubilación de forma voluntaria. Defiende que el complemento que reclama no es el de maternidad, sino el de brecha de género, el cual debe aplicarse tanto a hombres como a mujeres que cumplan los requisitos establecidos en la normativa de Seguridad Social, sin importar si la jubilación es forzosa o voluntaria. Q25/32.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia le ha denegado el complemento por maternidad al amparo de la Ley Foral 7/2019, de 18 de febrero, sobre régimen transitorio de los derechos pasivos del personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra, al haber accedido a la jubilación de forma voluntaria. Considera que distinguir entre quienes se jubilan voluntariamente de forma anticipada y quienes lo hacen de forma ordinaria o forzosa supone una vulneración del principio de igualdad y discriminación por razón de edad, por cuanto en el régimen de la Seguridad Social se tiene acceso al complemento en ambos casos. Q25/60.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no reconoce al personal funcionario perteneciente al sistema de derechos pasivos de Montepíos de las Administraciones públicas de Navarra, el recargo de prestaciones económicas derivadas de accidente laboral o enfermedad profesional acaecidos por omisión de medidas de prevención de riesgos laborales. Considera que se da una discriminación respecto al personal funcionario acogido al Régimen General de la Seguridad Social que sí lo tiene reconocido. Q25/126.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia le ha denegado el complemento para la reducción de la brecha de género como jubilada perteneciente al sistema de derechos pasivos del personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra, al haber accedido a la misma de manera voluntaria. Considera que existe un agravio comparativo respecto a aquellos/as que se han jubilado



voluntariamente en el Régimen General de la Seguridad Social, a quienes sí se les reconoce. Q25/224.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación va a resolver su jubilación a la finalización del año académico en el que cumple la edad de jubilación forzosa de 65 años. Manifiesta que, según el Régimen de la Seguridad Social, aún le faltará tiempo para poder acceder a la jubilación ordinaria. Considera que se trata de una decisión discriminatoria por razón de edad. Q25/482.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque no puede elegir plaza y ser nombrado funcionario en una plaza de Facultativo Especialista de Área de Análisis Clínicos, por exceder de la edad máxima de jubilación forzosa. Expone que, le correspondía la elección de plaza por declinación del derecho por uno de los tres primeros participantes, pero se lo denegaron por tener más de 65 años y, dado que el nombramiento como funcionario no se ha efectuado previamente, no puede prolongar la vida laboral hasta los 70 años. Señala que la Ley foral Navarra establece que la permanencia en servicio activo se aplicará cuando no se haya alcanzado los años de cotización para percibir la pensión íntegra, pudiendo prolongar la permanencia hasta los 70 años de edad. Al no haber alcanzado el período mínimo de cotización, se encuentra en situación de ser considerado funcionario en activo. Q25/1171.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que fue aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Función Pública no ha respondido a la solicitud de jubilación anticipada con contrato relevo presentada por un trabajador con contrato fijo. Expone que, esta falta de respuesta vulnera el principio de buena administración y el derecho del ciudadano a obtener una resolución expresa en plazo razonable, generando incertidumbre personal y laboral, por ello solicita intervención para instar a la administración a dar respuesta motivada y en tiempo a la solicitud presentada. Q25/1189.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada – Reabierta – Resolución emitida en 2026 –No aceptada.



- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia ha extinguido su contrato administrativo, al tener en el momento de la firma 65 años. Entiende que, al haber sido la adjudicación realizada antes de alcanzar dicha edad, ya se produjeron efectos jurídicos haciendo válida la contratación. Manifiesta que, según el Régimen de la Seguridad Social, aún le falta tiempo para poder acceder a la jubilación ordinaria. Q25/1233.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación la excluyó de la lista de contratación temporal por cumplir 65 años, sin notificación formal ni soporte legal. Solicita su reactivación inmediata en la lista y un informe detallado de los llamamientos que le habrían correspondido desde dicha fecha. Q25/1634.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Pendiente de respuesta.

D) Procedimientos disciplinarios:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación ha resuelto el expediente disciplinario incoado frente a él y le ha impuesto una sanción de suspensión de empleo y sueldo que considera injusta, arbitraria y contraria a derecho. Invoca la caducidad del procedimiento y denuncia que concurren varias causas de nulidad en el expediente tramitado, como la falta de condición de funcionaria de la Secretaria, la falta de imparcialidad del Instructor, la falta de audiencia de la Comisión de Personal y la vulneración de la garantía sindical, entre otras. Q25/13.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque la Comisión Investigadora del Protocolo de Acoso Laboral del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ha transformado su denuncia de posibles indicios de discriminación racial en una acusación infundada contra su propia persona. Detalla que no se aplicó la inversión de la carga de la prueba prevista en la normativa, que se sugirió la apertura de un expediente disciplinario como represalia y que existe un conflicto de intereses por la participación de una misma autoridad en la comisión y en trámites que afectan a su situación administrativa. Q25/1679.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

E) Provisión de puestos de trabajo:

- Un ciudadano interpone una queja por la imposibilidad de acceder al puesto de Subinspector de Policía Foral al considerarse que no cumple el requisito académico. Expone que, exigiéndose el título de Diplomado universitario, el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no reconoce la equivalencia de sus estudios en Sociología, debido a que, aunque superó el primer ciclo de la licenciatura, este en su plan de estudios en la Universidad Pública de Navarra (UPNA) no alcanza los 180 créditos requeridos. Explica que el primer ciclo es convalidable con el de otras universidades, pero el departamento insiste en que no cumple con los requisitos, solicitándole un certificado imposible de obtener debido a la extinción de los antiguos planes de estudios. Q25/33.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanos presentan una queja porque no están conformes con los criterios de valoración de los méritos artísticos en el concurso de traslados de ámbito estatal 2024-2025 del personal funcionario de los cuerpos docentes, ya que dichos criterios fijan para determinados méritos una puntuación ostensiblemente inferior a la que se ha fijado en otras Comunidades Autónomas. Solicitan que se respeten los principios de igualdad, equidad y coordinación, que se revisen y equiparen los criterios de valoración, alineándolos con los aplicados en el resto de las Comunidades Autónomas, y que se proceda a una nueva baremación. Q25/125.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Huarte/Uharte no le ha contestado a la solicitud que realizó de cancelación de una contratación temporal por considerar que debe ofertarse la plaza a su personal fijo. Critica que ha transcurrido ya el plazo de resolución establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Q25/167.
 - Queja solucionada durante la tramitación – Reabierta – [Resolución emitida](#) – Aceptada.



- Dos ciudadanas presentan una queja porque el Departamento de Educación ha asignado numerosas plazas de especialista de apoyo educativo obtenidas en el proceso de estabilización al Negociado de Necesidades Educativas en “zona Navarra”, eliminando la zonificación que sí existe en otras plazas. Afirman que esta adscripción permite la reubicación en cualquier punto de Navarra, sin garantías de estabilidad, y además defienden que genera desigualdades respecto a las plazas zonificadas, al tener estas últimas preferencia en los procedimientos de movilidad para la elección de centros de desempeño durante cada curso escolar. Q25/298.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un grupo de funcionarios y funcionarias docentes presentan una queja porque el Departamento de Educación les ha denegado las comisiones de servicios intercomunitarias que han solicitado, al únicamente ser autorizadas en determinados casos por razones extraordinarias debidamente justificadas. Señalan que Navarra es la única comunidad que no ha concedido estas comisiones, lo cual es preocupante ya que muchas solicitudes están motivadas por circunstancias de salud y necesidades familiares. Solicitan que se garantice el derecho a la movilidad geográfica, ya que sus destinos en Navarra impactan negativamente en el desempeño de sus funciones docentes. Q25/337.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque no está conforme con la calificación obtenida en el proyecto realizado en la convocatoria de concurso de méritos para la provisión, en régimen de comisión de servicios, de puestos de trabajo de asesoría y dirección en los Centros de Apoyo al Profesorado (CAP). Alega que su proyecto cumplía con todos los requisitos y que posee amplia experiencia en el puesto. Denuncia arbitrariedad en la evaluación y solicita que otro tribunal valore su trabajo o que se anule el procedimiento de calificación realizado. Q25/663.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque en los concursos de traslado no se valoran los méritos por formación, docencia, investigación y publicaciones.



Considera injusto que personas que no han preparado oposición, ni han dedicado tiempo a formarse o investigar, tengan preferencia en la elección de puestos solo por haber permanecido durante años en plazas no ofertadas. Solicita que se mantenga la valoración de méritos, especialmente en sectores de salud y sociosanitarios. Q25/729.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia le impide participar en el turno de promoción de la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de 585 plazas del puesto de trabajo de Administrativo/a, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, al no acreditar cinco años de antigüedad a fecha de instancia. Denuncia un trato desigual respecto a otras administraciones del Estado, donde los requisitos son más flexibles. Solicita que se le permita concurrir en igualdad de condiciones, ya que para la fecha del examen cumple con la experiencia exigida. Q25/761.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia exige por primera vez el nivel B2 de idioma en la convocatoria de plazas para Técnico de Empresas y Actividades Turísticas. Expone que para acceder a su actual puesto de Oficial hace más de veinte años ya obtuvo y superó las pruebas de los niveles B2 de inglés y francés, pero que no ha mantenido dicho nivel porque no hacen uso de los idiomas y no hay formación. Solicita que se elimine este requisito o, al menos, que no se aplique a quienes ya acreditaron competencias lingüísticas en su día. Q25/766.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque no puede subsanar el error cometido al realizar la inscripción en el concurso de traslados para el puesto de trabajo de Titulado/a Superior de Empleo. Expone que se aprobaron varias convocatorias conjuntas y pese a querer inscribirse en la convocatoria correspondiente a las plazas de “*Titulado superior de empleo*”, se inscribió en la convocatoria relativa a las plazas de “*Titulado superior*”. Considera que algunas de características del



procedimiento y herramientas de los trámites del concurso facilitan la comisión de errores en el trámite, por lo que se deberían permitir subsanar este tipo de errores. Q25/876.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le impide la adquisición de otra especialidad y el ejercicio de su derecho a la conciliación. Expone que es Maestra en Educación Infantil PAI en castellano y su plaza están situada a 110 km de su domicilio. Después de haber cursado el Grado de Educación Primaria, le indican que no puede adquirir la especialidad porque su plaza no está dentro del cuerpo de maestros. Añade que este curso el Departamento de Educación ha sacado más plazas a concurso que las verdaderamente disponibles, por lo que las funcionarias de la especialidad de Educación Infantil PLE a las que les habían concedido una Comisión de Servicios por Cuidado de Menores de 6 años, no han podido coger un destino más cercano a su domicilio, no cumpliendo, así con el derecho a la conciliación de la vida laboral y familia. Q25/878.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le impide el ejercicio de su derecho a la conciliación. Expone que ha solicitado una comisión de servicios por cuidado de hijo menor, ya que su plaza se encuentra a una hora de su domicilio, a pesar de haberse concedido, no resultó posible la adjudicación de un destino en comisión de servicios. Muestra su disconformidad con que el personal interino pueda trabajar debajo de su casa y a ella no se le permita solicitar esas plazas que salen en agosto. Q25/880.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja por la imposibilidad de beneficiarse de la comisión de servicios por cuidado de hijo ante la falta de plazas suficientes. Expone que, su puesto de trabajo, con destino definitivo está a 96 km de su domicilio, y al inicio de curso, con un hijo menor de un año, deberá reincorporarse sin posibilidad de conciliación familiar. Considera injusto que personas sin destino



definitivo accedan a centros cercanos mientras quienes tienen hijos pequeños deben desplazarse lejos. Solicita que se revise el sistema de adjudicación y se permita el acceso a vacantes de otras listas o reabrir la ATP en agosto/septiembre. Q25/882.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja por la falta de contestación a una solicitud que dirigió a la Mesa del Parlamento de Navarra, pidiendo que se convocaran los concursos pertinentes para la provisión de dos jefaturas de sección. Considera que el Parlamento de Navarra está vulnerando su derecho a la carrera profesional y que está recibiendo un trato discriminatorio con respecto al resto del personal. Q25/884.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de disfrutar de una comisión de servicios por cuidado de hijo menor. Q25/890.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja por la falta de respuesta e información del Departamento de Interior, Función Pública y Justicia sobre la posible integración de funcionarios de la Guardia Civil en la Policía Foral de Navarra, por el traspaso de competencias de tráfico. Q25/1220.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Varios ciudadanos presentan tres quejas porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no da respuesta a unas instancias realizadas mediante las que solicitaban el cambio de denominación de las plazas de la plantilla orgánica que actualmente ocupan en situación de servicios especiales para la formación. Q25/1256, Q25/1257, Q25/1265.
 - Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana que es funcionaria y padece una discapacidad presenta una queja por no poder concurrir simultáneamente por el turno restringido y por el turno



reservado a personas con discapacidad en el proceso selectivo de Técnico/a de Gestión Sanitaria, es decir, se le exige optar por participar por una u otra vía. Q25/1478.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia se demora en resolver el recurso de alzada presentado frente a la Resolución 2146/2025, de 28 de julio, por la que se aprueba la lista definitiva de personas aspirantes admitidas y excluidas en la convocatoria para la provisión, mediante concurso de traslado, de vacantes del puesto de Auxiliar Técnico de Laboratorio. Argumenta que esta resolución no se ajusta a Derecho y que vulnera los principios de igualdad, mérito y capacidad, al admitir la participación de personal perteneciente a cuerpos o categorías distintas. Q25/1529.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud ha establecido, mediante la Orden Foral 379E/2025, que el personal que accede mediante promoción interna temporal en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y en el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra, debe alcanzar un mínimo del 30% en la prueba objetiva. Defiende que esta exigencia no se aplica a otros turnos que realizan la misma prueba y que la diferencia de trato carece de justificación, perjudica al personal con experiencia previa y vulnera los principios de igualdad, mérito, capacidad y proporcionalidad en el acceso a funciones públicas. Q25/1692.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no le permite subsanar un error cometido al inscribirse en el concurso de traslados. Manifiesta que, por no marcar la opción de “manejo de cargas”, se le restringen prácticamente todas las plazas existentes ya que la mayoría requieren esta circunstancia. Añade que ha contactado telefónicamente para solucionar el problema, pero que se le ha indicado que al tratarse de un error propio debe aceptar la situación. Q25/1700.
 - No se aprecia vulneración de derechos.

- Un sindicato presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia ha removido a dos agentes de Policía Foral, pese a la opinión unánime de los sindicatos que conforman la Comisión de Personal. Defiende que el Departamento ha obviado las alegaciones realizadas en el seno de los respectivos procedimientos y que los procedimientos que se han seguido son contrarios a Derecho. Q25/1135.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un sindicato formula una queja, en representación de un ciudadano, porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia inició el expediente de remoción como agente de Policía Foral, que posteriormente ha sido archivado. Indica que el archivo provisional se debe a una investigación en curso por Asuntos Internos y que el expediente podrá reabrirse cuando esta concluya. Considera que el procedimiento seguido es irregular y que se han dado otros casos similares. Q25/1255.
 - Queja no admitida por falta de pretensión.
- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia ha incoado un expediente de remoción frente a un agente de Policía Foral, tramitado por el mismo motivo y bajo la idéntica fundamentación que un expediente de remoción anterior que fue archivado por caducidad. Argumenta que se trata de una reanudación encubierta de un procedimiento caducado, al no existir hechos nuevos o sobrevenidos, por lo que la reapertura constituye una actuación nula de pleno derecho. Q25/1556.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha asignado un puesto de trabajo en educación infantil que implica un desplazamiento diario de aproximadamente 130 km para una jornada de 25 horas semanales, sin valorar adecuadamente la proporcionalidad de dicha carga, la ausencia de medidas de compensación o alternativas administrativas y el impacto económico y de conciliación familiar que ello supone, especialmente teniendo en cuenta su condición de madre de un hijo de dos años. Q25/1606.
 - Queja no admitida por falta de datos.



F) Retribuciones:

- Un sindicato formula una queja porque existe una discordancia entre el artículo 41 del Texto Refundido del Estatuto del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, que regula el sueldo inicial del personal funcionario, y el artículo 6 de la Ley Foral de Presupuestos Generales de Navarra, que determina las cuantías anuales del sueldo inicial correspondiente a los diferentes niveles funcionariales. Q25/164.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no le responde a la solicitud de complemento de especial riesgo que realizó debido al riesgo que implica el manejo diario de carretillas elevadoras. Añade que, interpuesto un recurso de alzada contra la desestimación por silencio administrativo de la solicitud formulada, este tampoco se ha resuelto. Q25/350.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la denegación de su solicitud de abono del concepto de nocturnidad por determinadas horas nocturnas trabajadas en marzo de 2024. Q25/433.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra no ha respondido a su solicitud de reconocimiento y abono de un complemento retributivo equiparable al percibido por personal del nivel B. Refiere que desempeña funciones propias de ese nivel, especialmente en la revisión de documentación de procesos selectivos, incluida la valoración de titulaciones extranjeras. Q25/447.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no atiende la solicitud que presentó hace meses para obtener una copia de varias nóminas de 1997. Q25/563.
 - Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana presenta una queja porque, pese a cumplir con los requisitos académicos y estar desempeñando funciones como profesora de secundaria, figura en su contrato como profesora técnica y percibe una retribución inferior. Alega que sustituye a una funcionaria de nivel A y que el puesto técnico que aparece en su contrato no existe en la plantilla orgánica de 2024. Tras no recibir respuesta oficial del Departamento de Educación, solicita la corrección del contrato para que refleje su verdadera categoría y función, así como la regularización de su salario con efectos retroactivos. Q25/601.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata ha inadmitido su solicitud de revisión técnica y retributiva del puesto de Responsable de Limpieza Viaria, al considerarla una alegación a la plantilla orgánica presentada fuera de plazo. Defiende que su petición es individual, motivada y basada en criterios objetivos de responsabilidad, peligrosidad y comparación con otros puestos municipales, por lo que considera que la inadmisión vulnera el principio de buena administración y solicita que su solicitud sea tramitada conforme a derecho. Q25/923.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud, con motivo de su embarazo, ha adscrito a la trabajadora a otro puesto de trabajo, ocasionándole una notable reducción salarial y perjuicio en su actividad laboral. Expone que tenía contrato en la Unidad de Salud Mental de Tudela, donde realizaba turnos con nocturnidad, festivos y complementos que formaban parte de sus ingresos, y que tras comunicar su embarazo fue trasladada a Consultas Externas con menores retribuciones, sin una correcta valoración de Riesgos Laborales y sin garantizar la percepción de sus complementos. Q25/1063.
 - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado el cobro del 60% del complemento de dirección, pese a haber ejercido como directora de un centro educativo durante veinte años ininterrumpidos. Manifiesta que cumple todos los requisitos, salvo que su último nombramiento, fue extraordinario e impuesto y no por candidatura. Considera injusto que esta



decisión administrativa le prive de un derecho económico ya consolidado. Q25/1167.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no compensa adecuadamente las itinerancias del profesorado en los Centros de Educación de Personas Adultas de Tudela. Expone que, desde septiembre de 2020, el profesorado itinerante de estos centros no recibe la compensación en horas de docencia directa que establece la normativa y los pactos educativos, a diferencia del resto de docentes itinerantes de Primaria, lo que genera una discriminación injustificada y vulnera la normativa vigente. Q25/1184.
 - Queja solucionada durante la tramitación – Reabierta – En tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha aplicado un sistema retributivo que reduce su salario tras asumir un puesto directivo. Manifiesta que, pese a desempeñar mayores funciones y responsabilidades que en su puesto anterior, percibe una nómina inferior, incluso menor que la del personal a su cargo. Defiende que no fue informada previamente de esta disminución y considera que vulnera el principio de igualdad. Q25/1523.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no le aplica correctamente el índice de proporcionalidad previsto en el Estatuto del Personal público. Solicita que se le abonen los atrasos devengados en los últimos cuatro años con los intereses legales correspondientes. Q25/1671.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Un sindicato presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no le contesta a su solicitud de información relativa a la diferente valoración salarial en las adendas de financiación y a la responsabilidad de dicha diferencia de trato. Q25/1743.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud ha inadmitido una solicitud de revisión de oficio relacionada con la exclusión del tramo económico 2008–2013 en el reconocimiento de niveles de carrera profesional, Expone que ella, enfermera jubilada, prestó servicios bajo nombramientos temporales sucesivos desde antes de 2008, y que la exclusión del tramo económico cuestionado se basa en criterios discriminatorios y carentes de justificación objetiva. Además, se desestima la revisión sin valorar la jurisprudencia aplicable ni la situación individual, omitiendo motivación suficiente y contraviniendo la normativa nacional y europea. Q25/1338.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un sindicato presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no responde a diversas solicitudes de información requeridas sobre ejecución de una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra, modificaciones retributivas y datos relativos a personal y seguimiento de una huelga. Refiere que la falta de respuestas y de entrega de informes obstaculiza la actividad sindical y vulnera el derecho a la libertad sindical. Q25/1648.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

G) Otros:

- Un sindicato interpone una queja en la que solicita un Reglamento Orgánico de Centro específico (ROC) para el Conservatorio Superior de Música. Refieren que se van a iniciar las negociaciones para la elaboración de un nuevo ROC y que, en el borrador que han recibido del Departamento de Educación, no se contempla un reglamento específico para el Conservatorio Superior de Música. Q25/64.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un funcionario interpone una queja porque está disconforme con una petición complementaria que ha formulado esta institución al Departamento de Salud, en el marco de la investigación de una queja, tras haber elaborado ya él, en el ejercicio de sus funciones, la respuesta a la misma. Lamenta la falta de credibilidad que se da al personal público. Q25/114.
 - No se aprecia vulneración de derechos.



- La dirección de un centro escolar interpone una queja porque el Departamento de Educación ha incumplido el Pacto Educativo publicado en 2018 en lo que se refiere a la figura de personal administrativo. Indica que el colegio supera desde hace años el límite de 200 alumnos y alumnas establecido para la contratación de una persona con labores administrativas a media jornada, pero no se les dota de la misma. Q25/160.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- La Comisión de Personal de Justicia en Navarra presenta una queja por lo que califican de vulneración sistemática del principio de buena fe negocial, al que alude el artículo 34.7 del Estatuto Básico del Empleado Público, en el conflicto laboral y profesional que existe con personal de la Administración de Justicia en Navarra. Denuncia la falta de voluntad negociadora, dilaciones injustificadas, ausencia de transparencia y bloqueo del diálogo con el Comité de Huelga, afectando gravemente al derecho de negociación colectiva y libertad sindical. Solicitan que se exijan responsabilidades, que se promueva la mediación y se garantice la convocatoria del Consejo Navarro de Justicia, con el fin de lograr una solución equitativa, eficaz y duradera al conflicto. Q25/491.
 - Queja no admitida por no presentada por persona interesada – Reabierta – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le contesta a dos escritos en los que solicita su renuncia a una felicitación pública como agente de la Policía Municipal de Pamplona. Muestra su preocupación pues esta práctica sistemática desincentiva a la ciudadanía para dirigirse a la Administración. Q25/619.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque, como funcionaria docente, a pesar de haber superado los cursos de Competencia Digital Docente hasta el B1, el Departamento de Educación no le concede la acreditación debido a que le faltan 15 horas del A1 correspondientes a un laboratorio que no pudo realizar durante su periodo como liberada sindical. Considera injusto que no se le informara previamente de esa condición y solicita el reconocimiento de su competencia hasta el B1, ya que ha superado todos los exámenes pertinentes y se ve perjudicada en las convocatorias de concursos. Q25/634.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar no se personó como acusación particular en cuatro juicios celebrados en 2024 por atentado a la autoridad, pese a lo establecido en el convenio colectivo de aplicación. Refiere que, tras presentar una solicitud de apertura de expediente informativo, no ha recibido respuesta y considera que el asesor jurídico ha incumplido sus funciones de forma reiterada, causándole perjuicios en sede judicial. Q25/870.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia del Gobierno de Navarra no ha dado respuesta a una instancia denunciando presuntos hechos de malversación en materia de protección civil. Expone que, pese a haberse aportado pruebas documentales, han transcurrido más de seis meses sin contestación. Esta falta de respuesta vulnera el derecho a una buena administración, dificulta el esclarecimiento de posibles irregularidades y genera una situación de indefensión frente a la inactividad administrativa. Q25/1160.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no atiende su solicitud de emisión de un certificado completo y detallado de las funciones realizadas y asignadas a una plaza durante el tiempo que la ocupó. Q25/1235.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

3.2.16. Funcionamiento de las entidades locales.

A) Empadronamiento:

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Castejón no atiende su solicitud, realizada hace más de un año, de baja de oficio del padrón municipal de una persona que consta empadronada en su domicilio y que no reside en él.



Indica que, pese a que desde el Ayuntamiento se le informa que ya se ha procedido a dar de baja a esta persona, en el volante de empadronamiento colectivo que ha solicitado recientemente sigue constando. Q25/71.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata se demora en atender un escrito en el que solicita la baja del padrón municipal de una persona que, pese a lo que refleja el padrón, ya no vive en su domicilio. Indica que esta situación le impide acceder al ingreso mínimo vital y a la renta garantizada, a pesar de encontrarse en una situación de vulnerabilidad, sin ingresos y con dificultades para encontrar un empleo debido a su grado de discapacidad. Q25/267.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren le ha negado de forma sistemática y arbitraria el empadronamiento de su hijo menor de edad, basándose en una resolución de acogimiento que no ha sido actualizada en más de 10 años y que no refleja la realidad actual de su hijo. Denuncia errores en datos oficiales, acceso indebido a información protegida y falta total de respuesta a sus solicitudes. Q25/351.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanos presentan dos quejas porque el Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain les ha denegado su solicitud de inscripción en el Padrón Municipal sin una motivación clara. Refieren que sendas resoluciones denegatorias remiten a un informe social-técnico no adjuntado ni accesible, cuya copia también les ha sido denegada. Denuncian trato desigual respecto a otros casos y consideran vulnerados su derecho a la defensa y el deber de motivación. Q25/515 y Q25/516.
 - Q25/515: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
 - Q25/516: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Larraun no le contesta a su solicitud de baja en el Padrón Municipal de tres personas que no

residen en una vivienda de su propiedad. Refiere que, a pesar de pedir información, no ha recibido respuesta ni resolución administrativa. Q25/756.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha ampliado en tres meses el plazo para resolver su solicitud de inscripción en el padrón municipal. Considera que esta ampliación no se ajusta a los principios de buena administración, ya que se debe a la falta de tramitación de solicitudes durante el año 2024. Argumenta que esta demora afecta gravemente a personas en situación de vulnerabilidad, como él, que requieren la inscripción para acceder a servicios esenciales. Solicita que se resuelva su solicitud con la mayor celeridad posible. Q25/768.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una asociación presenta una queja por la gestión deficiente del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña en la tramitación de solicitudes de empadronamiento. Refieren que desde 2024 han detectado retrasos sistemáticos que afectan el acceso a servicios fundamentales como atención sanitaria, educación y ayudas sociales, y que la última ampliación de tres meses en el plazo de resolución agrava la situación. La entidad solicita que se resuelvan las solicitudes de manera urgente y que se anule la ampliación de plazo, ya que no está suficientemente motivada. Q25/771.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha denegado la inscripción en el padrón municipal al considerar que no se ha podido constatar su residencia habitual en el municipio. Manifiesta que los certificados aportados, tanto del del Servicio Municipal de Atención a Personas Sin Hogar como de la Asociación Apoyo Mutuo-Elkarri Laguntza, acreditan su estancia en diferentes programas y la asistencia regular a actividades en la ciudad. Además, considera que no se han realizado comprobaciones efectivas ni citaciones adecuadas antes de dictar esta resolución. Q25/926.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Estella/Lizarra no ha procedido a dar de baja en el padrón a una persona que desde el mes de diciembre ya no reside en su vivienda. Q25/966.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque Ayuntamiento de Milagro no ha dado de baja en el padrón municipal a una persona que ya no reside en su vivienda, lo que le impide el acceso a una prestación por cuidado de su hijo con discapacidad. Expone que al solicitar la baja en el padrón se le informó de que la resolución podría tardar hasta seis meses. Asegura que la demora en resolver su solicitud compromete la percepción de esta ayuda. Q25/974.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en atender su solicitud de empadronamiento presentada hace más de tres meses. Solicita que, entendiendo que su solicitud ha sido estimada por silencio administrativo, se emita el correspondiente certificado de alta en el padrón municipal. Q25/979.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ha resuelto su solicitud de empadronamiento en el plazo legalmente establecido y solicita el certificado de alta en el padrón municipal por entender que opera el silencio administrativo positivo. Q25/989.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona no ha dado respuesta a la solicitud de empadronamiento presentada por una persona, generando una situación de desatención administrativa. El Servicio de Atención frente al Racismo y la Xenofobia (SARX) expone que, a pesar de haber presentado la queja formal y facilitado el correo electrónico para notificaciones, no se ha recibido contestación ni resolución alguna. Q25/1009.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ha resuelto su solicitud de empadronamiento en el plazo legalmente establecido y



solicita el certificado de alta en el padrón municipal por entender que opera el silencio administrativo positivo. Q25/1044.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no responde a su solicitud de empadronamiento presentada el 8 de abril de 2025. Solicita que por silencio administrativo positivo se le conceda dicha resolución expresa adoptada por el Ayuntamiento. Q25/1061.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona amplió en tres meses el plazo para resolver y notificar su empadronamiento, tras alegar exceso de solicitudes, dejándole a ella y a su familia en una situación de extrema vulnerabilidad. Señala que esta demora les impide acceder a derechos y prestaciones básicas vinculadas al empadronamiento, por lo que solicita que el Ayuntamiento emita los certificados de alta a la mayor brevedad posible. Q25/1068.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona ha ampliado el plazo para atender las solicitudes de empadronamiento. Expone que el Ayuntamiento de Pamplona emitió una resolución que acordaba la ampliación del plazo de resolución y notificación de la solicitud de empadronamiento por un período de tres meses, lo que le coloca en una situación de extrema vulnerabilidad. Q25/1085.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Allo no atiende su solicitud de inscripción en el padrón municipal presentada en diciembre de 2024, para ella y sus tres hijos menores. Q25/1222.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.



- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona / Iruña se demora en resolver su solicitud de empadronamiento, así como la de su mujer y su hija de ocho años. Han tenido conocimiento de que se ha ampliado el plazo de resolución por un periodo de tres meses y les urge para tener asignado un servicio social. Además, necesitan acceder a un recurso habitacional, pues el propietario de la vivienda en la que se encuentran les ha comunicado que deben abandonarla. Q25/1262.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha ampliado en tres meses el plazo para resolver su solicitud de inscripción en el padrón municipal. Refiere que tiene cinco fracturas maxilofaciales debido a un accidente y que necesita el empadronamiento para obtener la tarjeta sanitaria y poder operarse. Q25/1264.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Viana se ha negado a tramitar su empadronamiento, a pesar de haber presentado documentación suficiente que acredita la residencia en el domicilio indicado, al no ser titular de un contrato de alquiler. Señala que esta situación le impide solicitar la Renta Garantizada y dificulta la continuidad de sus estudios. Q25/1339.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha ampliado el plazo de resolución de su solicitud de empadronamiento, presentada hace cinco meses. Considera que esta ampliación no se ajusta a los principios de buena administración, ya que se debe a la falta de tramitación de solicitudes durante el año 2024. Argumenta que esta demora afecta gravemente a personas en situación de vulnerabilidad, como él, que requieren la inscripción para acceder a servicios esenciales. Q25/1344.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona / Iruña se demora en resolver su solicitud de empadronamiento. Además, tiene necesidad



de encontrar un sitio que le dé comida y una atención médica ya que tiene asma y problemas en sus ojos. Q25/1354.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque debido a la inacción del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se encuentra en situación de vulnerabilidad y sin acceso a un alojamiento adecuado en Pamplona, a pesar de requerir atención sanitaria y apoyo social debido a su discapacidad. Expone que lleva durmiendo en la calle tras pasar unos días en el albergue municipal, que su situación puede agravar su patología, y solicita que se resuelva con urgencia su empadronamiento y se le facilite un recurso residencial o habitacional junto con seguimiento por parte de los Servicios Sociales. Q25/1368.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha dado una cita muy tardía a su hijo para realizar una modificación en su empadronamiento. Refiere que le urge pues se le exige su aportación para la concesión de la autorización de residencia y trabajo. Q25/1548.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Castejón ha desestimado, de forma verbal, su solicitud de alta en el Padrón Municipal, sin que se le haya facilitado resolución escrita ni motivación alguna que justifique tal decisión. Q25/1582.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en resolver su solicitud de empadronamiento, lo que le impide obtener la tarjeta sanitaria y acceder a ciertas ayudas. Expone que no ha recibido respuesta ni comunicación de prórroga, solicitando que se resuelva cuanto antes. Q25/1636.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Pendiente de respuesta.



- Un ciudadano interpone una queja sobre el contenido de un documento que le fue intentado notificar por un empleado del Ayuntamiento de Cintruénigo, En él no se deja constancia oficial de que uno de los propietarios del inmueble en el que reside estuvo presente en el Ayuntamiento y presencié la firma de un certificado de empadronamiento. Q25/1659.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ha respondido a la solicitud de empadronamiento presentada pese a haber transcurrido el plazo de tres meses legalmente establecido. Considera que ha operado el silencio positivo, por lo que insta que se le dé de alta en el padrón. Le urge debido a su situación de calle. Q25/1662.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Fontellas le ha denegado el empadronamiento. Detalla que reside en una caravana con su hijo menor y que no dispone de ingresos económicos desde hace tres meses. Q25/1697.
 - Queja no admitida por ser anónima.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en resolver su solicitud de acceso al padrón municipal presentada hace seis meses. Refiere que no dispone de ingresos económicos suficientes para asumir los gastos de alquiler y que, sin el empadronamiento, no recibe atención en los Servicios Sociales de Base.Q25/1698.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

B) Otros:

- Una asociación presenta una queja porque el Concejo de Otiñano no destina una partida presupuestaria para la celebración de las fiestas patronales. Refieren que, por enésimo año consecutivo, se ha utilizado la partida para otras labores, recayendo en la asociación el coste de la organización de las fiestas. Q25/283.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Bakaiku no le hace entrega de los bandos municipales en su buzón, a pesar de haberlo solicitado en múltiples ocasiones. Refiere que a veces se los dejan en la ventana y que otras veces ni los recibe. Considera que este trato es discriminatorio, ya que se ha visto excluida de invitaciones y programas municipales. A pesar de sus quejas, no ha obtenido una respuesta satisfactoria. Q25/303.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no atiende su solicitud de inscripción en el Censo Municipal de Entidades Ciudadanas. Q25/323.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Concejo de Aroztegi/Aróstegui no ha convocado las sesiones ordinarias de la Junta del Concejo, ni una sesión para tratar la recuperación de una posible ocupación de un camino público. Expone que, ha presentado varios escritos solicitando la inclusión de un punto en el orden del día de las sesiones para que se investigue la posible ocupación de un camino, pero, transcurrido el plazo de varios meses, no se ha convocado sesión en el Concejo. Solicita que se realice una sesión ordinaria cada trimestre como marca la ley y que se aborde en la próxima sesión el tema de una posible ocupación del camino. Q25/991.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque Ayuntamiento de Abárzuza/Abartzuza no atiende a varias solicitudes realizadas sobre diversos temas: utilización de fertilizantes y pesticidas en las inmediaciones de la escuela, acceso al expediente completo sobre la venta del Colegio de Andéraz, aclaración de los motivos de desvinculación del municipio de la Asociación AndiaLan, etcétera. Q25/1082.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Cendea de Galar no atiende las solicitudes de información ni las llamadas telefónicas de los vecinos para darse de alta en el padrón municipal. Expone que, desde su llegada reciente

al municipio, ha intentado repetidamente contactar por teléfono y correo electrónico sin obtener respuesta. Q25/1190.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el concejo de su localidad estaría adoptando acuerdos de forma arbitraria por un grupo mayoritario de concejales que controla las asambleas. Afirma que este grupo toma decisiones sobre usos de bienes y propiedades priorizando intereses personales, excluyendo a otros vecinos y generando situaciones de indefensión. Refiere que esta dinámica impide una gestión transparente, bloquea proyectos de interés común y obliga a acudir a instancias administrativas y judiciales para defender derechos e igualdad de trato. Q25/1626.
- Queja no admitida por falta de pretensión.

3.2.17. Hacienda pública.

A) Administración del Estado:

- Un ciudadano formula una queja porque la Dirección General de Tráfico está proporcionando una información errónea respecto a la exención de tasas (impuesto de circulación) de los vehículos históricos en Navarra. Considera que la información facilitada genera confusión. Q25/288.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Hacienda no contesta a una instancia relativa a la pensión generada por su padre, como mutilado de guerra permanente. Q25/1060.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque arrastra desde hace años una deuda derivada de una beca de estudios, sobre la que se han aplicado embargos continuados a distintas ayudas e ingresos. Señala que, pese a los pagos realizados, la deuda no se extingue, sufre nuevos embargos incluso para el alquiler y solicita que la Agencia Tributaria revise la situación y los suspenda. Q25/1418.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.



B) Catastro:

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Ujué/Uxue no le contesta a una instancia realizada en la que solicitaba la modificación de catastro de determinadas unidades inmobiliarias. Refiere que la falta de contestación a los escritos se viene repitiendo de forma constante Q25/74.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano y una ciudadana formulan una queja porque el Ayuntamiento de Torres del Rio se demora en registrar el cambio de titularidad de una parcela. Exponen que, aunque la adquisición consta en escritura pública, el ayuntamiento no la registró correctamente en el catastro y, recientemente, se ha propuesto un programa de firmas de deslinde para corregir los linderos, pero aún no se ha llevado a cabo. Q25/1252.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza se demora en resolver su solicitud de rectificación catastral. Tuvo conocimiento de que por un trozo de parcela que corresponde a otra finca se está pagando el correspondiente impuesto catastral desde hace décadas, por lo que ha solicitado en reiteradas ocasiones que se resuelva el problema, pero no han obtenido respuesta. Q25/1295.
 - Queja investigada en tramitación.

C) Tributos de la Hacienda Foral de Navarra:

- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con el régimen fiscal de la deducción por donaciones en el IRPF en la Comunidad Foral de Navarra. Expone que se establece una deducción mayor para donaciones realizadas a entidades beneficiarias de mecenazgo social, que son las que cumplen, entre otros requisitos, haber realizado actividad en Navarra en los últimos 4 años anteriores a la solicitud. Considera discriminatorio que la deducción sea mayor o menor en función de la organización a la que se dona, apuntando, además, a que únicamente esta diferencia ocurre en Navarra. Q25/18.
 - No se aprecia vulneración de derechos.



- Un matrimonio formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra les ha denegado su solicitud de no tributar por la plusvalía generada por la venta de la vivienda habitual anterior, y que habían destinado a la compra de una nueva vivienda habitual, al haber excedido las fechas de escriturar la venta y la nueva compra en más de dos años. Solicitan que se tenga en cuenta que el plazo de dos años no se cumplió por el hecho de intentar favorecer a las personas inquilinas. Consideran que han actuado cumpliendo el precepto constitucional de facilitar el acceso a la vivienda. Q25/62.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no ha informado suficientemente sobre la posibilidad de reclamar la devolución de cantidades pagadas de más en el IRPF de 2019 por aportaciones a mutualidades, lo que ha conllevado que su padre se quede sin ese reembolso. Q25/98.
 - Asunto ya tratado.
- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra se demora en atender la instancia que realizó en 2024 en representación de su madre en su condición de heredera de su padre, en la que solicitaba, en aplicación de la sentencia del Tribunal Supremo 707/2023, de 28 de febrero, la rectificación de la declaración de la renta del año 2019 y el reconocimiento de su derecho a recuperar las aportaciones realizadas por aquél a las mutualidades laborales. Q25/206.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no atiende su solicitud de rectificación de la declaración de la renta del año 2019 de su padre, ya fallecido, y no procede a la devolución de las cantidades abonadas por este en concepto de aportaciones a mutualidades. Q25/207.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja en la que solicita, en relación con las deudas tributarias que tiene con la Hacienda Foral de Navarra derivadas de actuaciones de la Inspección tributaria en su negocio, que se le conceda un fraccionamiento



tomando como garantía de pago la parte de una vivienda de su propiedad. Dice también desconocer el concepto de la sanción de las irregularidades y pide que no se le apliquen intereses y se le cobre solo la cuota inicial firmada. Q25/301.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con la Administración en diversos aspectos: falta de atención presencial para realizar la declaración del IRPF, lo que perjudica a las personas mayores como ella; falta de cobertura pública de la asistencia bucodental; prestación del servicio sanitario y del servicio educativo mediante personal funcionario; y reparto no equitativo de las tasas por el servicio de basura. Q25/391.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana interpone una queja por la inexistencia de beneficios fiscales para quienes, como ella, han optado por contratar un seguro médico privado. Indica que estas personas contribuyen simultáneamente con sus impuestos a la sanidad pública, lo que implica un esfuerzo considerable y beneficia al sistema público. Q25/419.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana formula una queja por el resultado injusto que la aplicación de la normativa le ha generado en su declaración del IRPF de 2024. Expone que, a pesar de que sus rendimientos del trabajo en 2024 fueron inferiores a 14.500 euros, Hacienda le ha practicado una retención del 8%, lo que resulta en una cuota líquida a pagar. No está conforme con la cuota que tiene que asumir para obtener la devolución de las retenciones practicadas. Solicita que se impulsen las modificaciones pertinentes para corregir estas distorsiones y mejorar la equidad y progresividad del sistema tributario. Q25/438.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque su madre, en su condición de heredera de su padre, fallecido en el año 2022, recibió el importe correspondiente a las



aportaciones de las mutualidades que reclamó para el año 2019, pero considera injusto que no tenga derecho a cobrar lo correspondiente a los años 2020, 2021 y 2022 ni su padre, por haber fallecido ya, ni su madre como heredera. Q25/441.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja en la que muestra su desacuerdo con que la compensación económica percibida a consecuencia de los procesos de estabilización tribute como rendimiento del trabajo en el IRPF pues, a su juicio, se trata de una indemnización por despido que estaría exenta de retenciones. Q25/473.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque por una deuda que mantiene con Hacienda, se le ha denegado una beca de estudios de una de sus hijas. Explica que solicitó el aplazamiento del importe a pagar de las declaraciones del IRPF de 2022 y 2023, siéndole denegada la de 2023 por falta de presentación de la declaración. Afirma que no es cierto, pues realizó la misma presencialmente. Esa circunstancia ha dado lugar a la denegación de la beca. Q25/502.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque, a pesar de tener programada una cita en las oficinas de Hacienda de Tafalla, no fue atendido para confeccionar su declaración de la renta, al haber solicitado como motivo de la cita “otros trámites” en lugar de “declaración”. Critica la falta de flexibilidad del personal y pide una explicación y una solución inmediata para realizar el trámite. Q25/521.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le ha devuelto en la declaración de la renta de 2024 las cantidades que le corresponden por las aportaciones a mutualidades realizadas entre 1967 y 1978 por ser pensionista del SOVI, pese a la información previa recibida. Refiere que no comprende el cambio de criterio y solicita aclaraciones al respecto. Q25/533.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque está en desacuerdo con los ingresos del ejercicio 2023, a consecuencia de los cuales debe devolver alrededor de 5000 euros del ingreso mínimo vital. Solicita que se revisen sus ingresos de ese año para que se estudie si, efectivamente, le corresponde la deuda o no, ya que, según indica, los ingresos que obtuvo por su trabajo fueron inferiores a los que se le imputan. Q25/534.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque la atención recibida en las oficinas de la Hacienda Foral de Navarra cuando acudió a realizar la declaración del IRPF no fue la adecuada. Refiere que un trámite que debería durar unos minutos, por cuanto apenas había cambios respecto a años anteriores y disponían de toda la documentación, se demoró horas. Q25/541.
- No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque, al solicitar cita presencial para la realización de la declaración del IRPF, el sistema le informó que no cumple el perfil para obtener una cita. Sospecha que podría deberse a ser titular de un dispositivo fotovoltaico, lo que tal vez la Administración interprete como indicio de obtención de rendimientos de actividades económicas. A su entender, tales rendimientos no tendrían naturaleza de actividad económica, por lo que expresa su disconformidad por la denegación del servicio. Q25/542.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le devuelve el importe de lo tributado en la declaración de la renta de 2021 por una subvención percibida para la adquisición de vivienda protegida. Critica que, habiendo rescindido el contrato de compraventa por la denegación del crédito hipotecario y habiendo devuelto el importe de la subvención, se le ha desestimado la rectificación de la declaración y no puede recuperar lo que pagó. Q25/553.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula dos quejas porque la Hacienda Foral de Navarra no devuelve a su madre en la declaración de la renta del año 2024, en su condición de heredera, las cantidades que correspondan por las aportaciones a mutualidades laborales realizadas por su padre. Q25/567 y Q25/568.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra se demora en resolver la solicitud que realizó para la rectificación de la declaración de la renta de 2019 y posteriores ejercicios por las aportaciones a mutualidades laborales efectuadas. Q25/581.
 - Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque, habiendo acudido a las oficinas de la Hacienda Foral de Navarra para solicitar cita para la confección presencial de la declaración del IRPF, no la pudo conseguir, al poder únicamente solicitar cita de forma telefónica o telemática. Q25/592.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque, habiendo sido víctima de una estafa online en 2020, la Hacienda Foral de Navarra no atiende su solicitud de incluir la pérdida patrimonial sufrida en la declaración del IRPF de 2023. Indica que, tras presentar la documentación acreditativa que le requirió Hacienda, no ha obtenido respuesta. Q25/594.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le permite realizar la declaración del IRPF de 2024 de forma conjunta con su pareja como en ejercicios anteriores, pese a estar registrados desde 2014 como pareja estable en el Ayuntamiento. Según se les ha informado, debían estar inscritos en el Registro Único de Parejas Estables de Navarra y, aunque ya lo han hecho, tendrá efectos a partir de la declaración del IRPF de 2025, causándoles perjuicios económicos este año. Q25/692.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja en la que muestra su desacuerdo con que la compensación económica percibida a consecuencia de los procesos de estabilización tribute como rendimiento del trabajo en el IRPF pues, a su juicio, se trata de una indemnización por despido que estaría exenta de retenciones. Además, hace referencia a la imposibilidad de acogerse a la reducción del 30% del rendimiento íntegro, al no cumplir con un periodo de generación superior a dos años. Q25/714.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha retenido, por cuarto año consecutivo, la devolución correspondiente a la declaración de la renta del ejercicio de 2024, pese a que le corresponde por las desgravaciones aplicables. Añade que no ha obtenido respuesta a las consultas planteadas y considera que existe un uso indebido de los fondos. Q25/748.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque no ha podido realizar la declaración del IRPF de 2024, porque su empleador no le ha facilitado el certificado de retenciones del ejercicio 2024 y porque estuvo dada de alta brevemente en el impuesto del IAE, lo cual le excluye de la posibilidad de ser atendida de forma presencial o telefónica para la realización de la declaración. Q25/844.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Sección gestora del IVA de la Hacienda Foral de Navarra se niega a actuar ni a emitir resolución sobre la falta de entrega por parte de la arrendadora de una plaza de garaje de una factura, pese a tratarse de una operación sujeta a IVA. La Sección respondió por correo electrónico que no actuaría por no existir contrato escrito y que no emitiría resolución al no considerarle parte interesada. Considera que esta actuación vulnera los principios de buena administración y motivación, al impedir una resolución expresa que permita su eventual recurso y dejar al compareciente en situación de indefensión. Q25/851.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque en su condición de heredera de su marido, fallecido en el año 2023, recibió el importe correspondiente a las aportaciones de las mutualidades que reclamó para el año 2019, pero considera injusto que no tenga derecho a cobrar lo correspondiente a los años 2020, 2021 y 2022. Q25/858.
- No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano formula una queja, porque en su condición de heredero de su mujer, fallecida en el año 2022, recibió el importe correspondiente a las aportaciones de las mutualidades que reclamó para el año 2019, pero considera injusto que no tenga derecho a cobrar lo correspondiente a los años 2020, 2021 y 2022. Q25/859.
- No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque no se le aplica la deducción del 75% de la cuota abonada en concepto de la Seguridad Social por contratación de personal para ayuda en el hogar, al haber realizado esta contratación a través de una empresa intermediaria. Indica que ha optado por esta vía para evitar gestiones administrativas complejas y considera que se ve perjudicada frente a quienes realizan la contratación de forma directa. Q25/864.
- No se aprecia vulneración de derechos.
- Dos ciudadanos presentan una queja porque no es posible reclamar la devolución de aportaciones a mutualidades correspondientes a los ejercicios 2020-2023. Expone que su padre falleció en el año 2023 y como heredero inició el procedimiento para solicitar la devolución de las cantidades aportadas a las mutualidades. Ha tenido conocimiento de que a nivel estatal se permite reclamar de forma conjunta los ejercicios 2019 a 2023. Sin embargo, en la Comunidad Foral de Navarra no es posible aplicar dicha medida al no haberse producido una adaptación de la normativa foral. Considera que esta situación genera un agravio comparativo con respecto al resto del Estado. Q25/1027.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano en representación de una empresa, interpone una queja porque el Departamento de Hacienda de Navarra no ha aplicado la Directiva Europea 2020/285, que permite a autónomos y pymes con facturación inferior a 85.000 €/año acogerse al régimen de franquicia del IVA. Expone que esta inacción provoca un claro agravio comparativo respecto a otros países de la Unión Europea que ya la aplican, situando en desventaja a los pequeños empresarios navarros y españoles. Q25/1067.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes – Remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque la normativa fiscal no reconoce ningún beneficio ni consideración a los padres que acogen en su domicilio a hijos separados con sus propios hijos a cargo. Expone que esta situación supone una carga económica real para miles de familias que sostienen a hijos y nietos, sin que ello pueda reflejarse en la declaración de la renta. Se trata de una injusticia social, ya que, de no asumir los padres este esfuerzo, serían los servicios sociales quienes deberían atender a esas familias, por lo que resulta razonable reclamar que se habiliten mecanismos de compensación o deducciones fiscales que reconozcan esta realidad. Q25/1154.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Un ciudadano formula una queja porque no está conforme con el pago de la tasa de la autorización complementaria para la circulación de vehículos agrícolas. Expone que, de forma individual el abono de la tasa asciende a unos 27 euros por un período de seis meses, pero al realizarlo a través de una cooperativa el coste es de aproximadamente 11 euros para todo el año, lo que considera una diferencia de trato discriminatoria. Q25/1176.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Un ciudadano y una ciudadana formulan dos quejas porque la Hacienda Foral de Navarra considera que la adquisición de una nave industrial que realizaron mediante subasta judicial debe tributar conforme al impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados, y no conforme al impuesto sobre el valor añadido. Q25/1292 y Q25/1293.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha desestimado su solicitud de rectificación de la autoliquidación del IRPF, al no constar en la resolución de jubilación días cotizados a mutualidades laborales de la Seguridad Social. Expone que, contrariamente a lo indicado por Hacienda, sí efectuó dichas cotizaciones y aportó la justificación, pero no se le ha dado respuesta. Q25/1330.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación presenta una queja porque las indemnizaciones reconocidas a las personas que han sufrido abusos por parte de la Iglesia están sujetas al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, tratándose como una renta ordinaria. Alega que esta carga fiscal contradice el sentido de la reparación y la justicia, y que existen precedentes de exención para otros colectivos de víctimas. Solicita que se modifique la normativa foral para eximir dichas compensaciones del IRPF y se establezca un procedimiento claro que garantice un trato igualitario y una reparación integral del daño. Q25/1342.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda ha inadmitido la solicitud de fraccionamiento de su madre para abonar una deuda generada por la estancia de su padre en una residencia concertada. Manifiesta que la familia ha intentado buscar soluciones, que la única propiedad de la madre es su vivienda habitual y que la voluntad de pago es firme. Refiere que se han añadido recargos, no se le han ofrecido facilidades y teme que la deuda siga incrementándose. Q25/1376.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque, aunque realizó la autoliquidación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones de cada una de las dos donaciones que recibió en 2023 y 2024, la Hacienda Foral de Navarra ha considerado que debían acumularse, le ha reclamado la diferencia y le ha abierto expediente sancionador. Defiende que no actuó con mala fe o de forma culpable, sino simplemente desconocía la norma tributaria y, como consecuencia de ello, ignoraba que, al liquidar la segunda de las donaciones, debía haber acumulado ésta y la primera. Q25/1386.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra ha procedido a compensar una deuda con el reintegro de gastos médicos de cirugía de feminización facial y otros gastos asociados a personas trans, vulnerando el derecho a acceder a estas prestaciones de salud en condiciones de igualdad efectiva. Expone que estos reintegros están protegidos legalmente, ya forman parte de la cartera básica de salud, y que embargarlos imposibilita el acceso a prestaciones esenciales para la salud física, psicológica y social de las personas trans. Q25/1504.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque en una subasta promovida por la Hacienda Foral de Navarra, a raíz de la cual resultó adjudicatario de dos inmuebles, se incurrieron en una serie de irregularidades. Debido a ello, solicita que se le reembolse el precio pagado por los inmuebles subastados y se le indemnice por los daños y perjuicios ocasionados, que se ejecuten las obras necesarias para el acondicionamiento completo de los inmuebles y para el acceso a la cédula de habitabilidad. Q25/1547.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le embarga o traba las cuantías retenidas de su pensión de jubilación. Entiende que, al ser esta inferior al Salario Mínimo Interprofesional, dichas cuantías serían inembargables. Q25/1520.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no atiende su solicitud relativa a la devolución de las aportaciones a las mutualidades realizadas por su padre ya fallecido. Q25/1526.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra determinó un incremento patrimonial no justificado y reclasificó una pensión de alimentos



como pensión compensatoria tras el ingreso de ahorros previamente retirados durante la crisis económica. A pesar de haber abonado las cantidades reclamadas, considera que la valoración de su documentación fue incorrecta y solicita que se revise adecuadamente, dejando sin efecto la sanción impuesta. Q25/1540.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja en la que muestra su desacuerdo con que el Gobierno de Navarra aplique descuentos por IRPF a lo percibido por el concepto de compensación económica a consecuencia de los procesos de estabilización pues, a su juicio, se trata de una indemnización por despido a la que no habría que aplicarle tales descuentos. Q25/1602.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra se demora en resolver un recurso de reposición interpuesto, pese al tiempo transcurrido y a la normativa que exige una contestación expresa. Q25/1607.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra ha denegado la revisión de la autoliquidación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas correspondiente al ejercicio del año 2019, por considerarla extemporánea. Defiende que dicha regulación vulnera los principios de igualdad y capacidad económica y genera una situación de doble imposición que ha afectado a numerosas personas contribuyentes. Q25/1616.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada.
- Una ciudadana formula una queja por la configuración de la reducción del rendimiento neto del capital inmobiliario en la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Considera injusto que personas residentes en Navarra y que deben tributar en Navarra no puedan aplicar esta reducción por ser propietarias de inmuebles ubicados fuera de la Comunidad Foral, pese a cumplir con los requisitos. Q25/1670.
 - No se aprecia vulneración de derechos.



- Un ciudadano y una ciudadana presentan una queja porque la Hacienda Foral de Navarra les reclama una elevada cantidad por un error en la declaración del IRPF de 2022, que fue realizada por el propio personal de la entidad. Señalan que actuaron de buena fe, sin conocimiento de la omisión de la pensión de la Seguridad Social, y que no se les puede imputar el error. Q25/1740.

- Queja investigada en tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha embargado la cantidad a devolver de su declaración de la renta 2024, pese a haber presentado la declaración de forma individual y no deber ninguna cantidad. Indica que la deuda corresponde a su pareja, con quien está casada en separación de bienes. A pesar de presentar instancias y certificados que lo acreditan, no ha recibido respuesta ni devolución. Q25/1742.

- Queja investigada en tramitación.

D) Tributos locales:

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Lezaun le ha cobrado unas tasas a raíz de la realización de una consulta urbanística. Refiere que el ayuntamiento, para darle respuesta, solicitó un informe a la ORVE, y es ese importe el que se le pretende cobrar. Critica que la factura no tiene IVA y que no se le informó previamente. Q25/1.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de Montejurra le ha cobrado una cuota por el cambio de titularidad del contrato de los servicios de agua y basuras. Denuncia que es un coste adicional desproporcionado y carente de justificación que vulnera los derechos de los/as consumidores/as en cuanto que no puede optar por otra empresa que suministre estos servicios. Q25/29.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de residuos sólidos urbanos de Bortziriak-Cinco Villas, a tenor de la información proporcionada por el Ayuntamiento de Bera, ha tenido conocimiento de que se dio de alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas en 2005 y, a raíz de ello, le reclama el pago de las tasas correspondientes al servicio de recogida y tratamiento de



residuos urbanos de los últimos cuatro años. Le sorprende que, tras 20 años de actividad, sea la primera vez que se le reclama la tasa. Q25/69.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de Servicios de Ultzanueta le ha requerido el pago de la autorización de acometidas de abastecimiento de agua y saneamiento para la nueva vivienda que está construyendo, pese a que se trata de un terreno urbanizado hace años y a que dicho coste ya fue asumido en su momento. Considera que debe ser la mancomunidad la que, antes de reclamar estos importes, realice las comprobaciones necesarias para determinar si cabe o no reclamarlos. Q25/118.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora injustificadamente en el alta en el Impuesto de Actividades Económicas (IAE) de una empresa recién constituida, siendo un trámite indispensable para la operatividad de la misma. Expone que, a pesar de haber intentado en reiteradas ocasiones comunicarse con el ayuntamiento, las llamadas no son atendidas, llegando incluso a ser interrumpidas abruptamente. Q25/194.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de la Ribera le ha notificado una providencia de apremio por impago de dos cuotas de basura tras un cambio de titularidad en su vivienda. Manifiesta que no se le informó sobre la necesidad de una nueva orden de domiciliación, lo que llevó a recargos e inconvenientes. Expresa su malestar por la falta de comunicación y claridad en los procedimientos, señalando que esta situación puede afectar especialmente a personas con menos recursos o dificultades administrativas. Q25/264.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de Residuos Sólidos Urbanos de Irati le ha cobrado la tasa de residuos correspondiente al cuarto



trimestre del 2023, a pesar de que la vivienda todavía no figuraba en el catastro de Aoiz/Agoitz, por lo que considera que no deberían haberse generado tasas y, por tanto, tampoco habría lugar al requerimiento del pago de las mismas. Q25/292.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le dio de alta de forma errónea en el Impuesto sobre Actividades Económicas en 2020, por lo que solicitó la baja ese mismo año. Manifiesta que residió en el extranjero entre 2020 y 2024, y que tuvo conocimiento de que permanecía en situación de alta únicamente tras los embargos practicados en su cuenta bancaria. No recibió durante ese tiempo notificación alguna. Q25/324.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ujué/Uxue no atiende su solicitud de rectificación de los datos de su vivienda que constan en el catastro. Expone que no coincide con los que figuran en el contrato de compraventa, pues una terraza está a nombre de un vecino. Q25/364.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Elorz/Elortzibar le exige el pago del impuesto de circulación de vehículos agrícolas, pese a que dichos vehículos están inscritos en el Registro de Oficial de Maquinaria Agrícola (ROMA) y, por tanto, exentos. Manifiesta que, si bien lo ha acreditado mediante instancia, continúa recibiendo requerimientos con recargos. Q25/413.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Cintruénigo le ha liquidado el Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía), con ocasión de la transmisión onerosa de un inmueble, basándose en lo que considera una interpretación errónea del valor de adquisición de la vivienda. Señala, además, que del importe abonado en la subasta pública



efectuó pagos previos, cantidades que no han sido tenidas en cuenta para el cálculo del impuesto. Q25/475.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varios ciudadanos y ciudadanas presentan una queja porque el Ayuntamiento de Pitillas ha devuelto parte del importe del abono de las piscinas municipales del año 2024 únicamente a las personas empadronadas en la localidad. Defienden que esta diferencia de trato resulta discriminatoria según la jurisprudencia del Tribunal Supremo y solicitan que la devolución se extienda a todas las personas abonadas ese año que sean propietarias o convivientes de una vivienda del municipio. Q25/506.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Guesálaz/Gesalatz no ha actualizado correctamente los datos catastrales de su vivienda, a pesar de haber presentado toda la documentación requerida. Manifiesta que se han cometido errores reiterados, como clasificar erróneamente el uso de espacios y tipología del inmueble, y que los planos entregados no han sido trasladados a Riqueza Territorial. Q25/773.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el excesivo incremento de la contribución territorial respecto al año anterior. Expone que el recibo ha subido 100 euros y, al consultar en el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, le informaron que se debe a que la ponencia de valoración no se revisó en 25 años. Considera que, estando los años anteriores prescritos, no se debe perjudicar ahora a la ciudadanía por la inacción administrativa. Q25/823.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata ha denegado reiteradamente la aplicación de la tarifa reducida de piscinas de verano a su hija, quien se encuentra legalmente incapacitada. Expone que otros



ayuntamientos aplican la tarifa infantil a personas en esa situación, pero Burlada/Burlata no contempla ninguna bonificación para esta situación. Solicita que se conceda la reducción del abono a su hija. Q25/886.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha desestimado una solicitud de corrección del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, conforme a la masa real de su vehículo, tras haberle realizado una reforma. Solicita la corrección del impuesto según sus datos reales y que se rectifiquen con efecto retroactivo los recibos posteriores a la reforma. Q25/932.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti se ha negado a compensar el próximo recibo de la contribución urbana y por el trato dispensado por una funcionaria. Expone que, por error del Ayuntamiento ha abonado el recibo de la contribución dos veces y le han solicitado el número de cuenta para proceder a la devolución. Ha solicitado que lo retengan y compensen el próximo recibo, pero no han aceptado su propuesta, pese a haber explicado que su situación familiar no le permite estar pendiente de estos asuntos. La funcionaria ha intentado forzar una discusión por teléfono y se ha sentido ignorada y mal atendida por parte de una funcionaria pública. Q25/1204.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha cobrado una tasa para la obtención de una copia del informe elaborado por la Policía Municipal de Pamplona. Expone que, reventó la rueda de su bicicleta al pasar por un bache en una calle de Pamplona. Seguidamente, llamó a la Policía Municipal para que levantaran acta del bache y de los daños. Cuando solicitó el informe de la policía para presentar una reclamación por el coste de la reparación, le contestaron que debía abonar unas tasas. Considera injusto que la persona perjudicada deba abonar tasas por recibir las pruebas y solicita que se analice la conveniencia del cobro de dichas tasas. Q25/1205.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ha contestado a dos instancias en la que solicitaba el cambio de la domiciliación de los recibos de la tarjeta de aparcamiento a otro número de cuenta. Q25/1268.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con la liquidación del Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana realizada por el Ayuntamiento de Iruztzun, al haber acreditado la ausencia de incremento en el valor del inmueble enajenado. Indica que presentó unas alegaciones que no fueron atendidas, por lo que no procede el requerimiento de pago del impuesto por vía ejecutiva. Q25/1301.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de Sakana le requiere el pago de la tasa correspondiente al servicio de recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos urbanos, pese a que no genera dichos residuos en su negocio. Además, dado que su negocio se dedica al reciclaje, considera que debería estar exenta del pago de dichas tasas. Q25/1308.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque la Diputación de Almería le ha notificado una diligencia de embargo en concepto del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica correspondiente a los ejercicios 2002 a 2024. Manifiesta que el vehículo fue retirado por la Policía Municipal de La Mojonera en 2001 o 2002, momento en que firmó documentos de renuncia y no volvió a tener noticias del mismo, tampoco notificaciones relacionadas con el pago del impuesto. Q25/1314.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo Andaluz.
- Un ciudadano formula una queja porque una empresa que asiste a las entidades locales en la gestión de la deuda en vía de apremio le ha practicado un embargo en su cuenta, sin ofrecer información ni justificación alguna, por lo que desconoce el origen de la deuda. Refiere que el importe retenido supera el límite



inembargable y que ha intentado contactar con la entidad sin éxito, ya que no dispone de canales efectivos de atención al público. Q25/1347.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes – Reabierta – En tramitación.
- Un ciudadano y una ciudadana formulan dos quejas porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha eliminado la exención del pago de la zona azul para los vehículos eléctricos. Manifiestan que esta medida alentó a la ciudadanía para adquirir estos vehículos, confiando en la estabilidad de las políticas de promoción de la movilidad sostenible. Consideran que la eliminación de las medidas existentes a la hora de realizar la compra de estos vehículos, vulneran los principios de confianza legítima, seguridad jurídica y buena administración. 25/1362 y 25/1569.
 - Q25/1362: Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Q25/1562: Asunto ya tratado.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha exigido el pago del impuesto de plusvalía tras la venta de una vivienda cuyo precio de transmisión fue inferior al de adquisición. Mantiene que el Ayuntamiento se ha basado en un informe de tasación preliminar encargado a una empresa externa, la cual no ha valorado debidamente el estado del inmueble. Considera que esta práctica es abusiva y de carácter confiscatorio, y señala que ha interpuesto un recurso de alzada contra la resolución municipal. Q25/1408.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Artazu no le ha notificado en periodo voluntario las liquidaciones de la contribución rústica de los años 2023 y 2024, sino que directamente ha recibido la Providencia de apremio. Q25/1479.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con una liquidación del Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía) realizada por el Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua, pues considera que,



al haber vendido un inmueble por un precio inferior de aquel que abonó por su compra, no está obligado al pago del tributo. Q25/1482.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Elorz/Elortzibar le ha practicado el cobro acumulado de la tasa de vado correspondiente a los ejercicios 2020 a 2025, aplicando un recargo del 20%. Refiere que no ha solicitado ni desea disponer de vado, que no ha hecho uso de espacio reservado en la vía pública y que no consta haber recibido notificación alguna de dichas liquidaciones. Q25/1558.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de Aguas del Moncayo ha practicado un embargo en su cuenta bancaria. Desconoce el motivo del embargo ya que el último recibo que le fue notificado fue abonado debidamente y no se le ha notificado nada en relación con la traba. Q25/1611.
 - Queja no admitida por falta de datos.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza le ha facturado un importe desproporcionado por consumo de agua tras una fuga oculta en una tubería de su vivienda. Refiere que detectó y reparó la avería de forma inmediata, pero recibió una factura muy superior a su consumo habitual. Manifiesta que el ayuntamiento no contempla bonificaciones para estos casos y solo ofrece fraccionar el pago, solicitando una solución más razonable. Q25/1650.
 - Queja investigada en tramitación.
- Una agrupación de huertas presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha denegado una licencia de obra para el suministro de agua. Además, ha incrementado de forma excesiva la contribución territorial. Q25/1663.
 - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Castejón no impulsa la regularización de una nave industrial adquirida junto con un negocio familiar. Expone que, tras adquirir el negocio y el inmueble, surgieron discrepancias



catastrales que impiden el cambio de titularidad. Aunque el ayuntamiento prometió una adjudicación directa aprobada en pleno, no ha cumplido ni dado explicaciones, causando perjuicios económicos, fiscales, administrativos y obstáculos para la actividad profesional. Q25/1666.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona le reclama facturas correspondientes a una vivienda vendida en 2004, generando una deuda que no le corresponde. Expone que presentó toda la documentación para el cambio de titularidad tras la venta, que las domiciliaciones bancarias posteriores corresponden a los nuevos propietarios y que la última factura refleja un error en la identificación de los titulares. Solicita que la Mancomunidad reconozca que las reclamaciones son indebidas y se dirijan exclusivamente a los legítimos propietarios de la vivienda, respetando los plazos de prescripción. Q25/1668.
- Queja investigada en tramitación.
- Una asociación interpone una queja porque el Ayuntamiento de Sartaguda le exige una tasa por el uso del salón de actos de la Casa de Cultura, a pesar de ser una entidad sin ánimo de lucro. Indica que esta obligación económica limita la actividad de la asociación y resulta injustificada dado su carácter no lucrativo. Q25/1707.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain gestionó incorrectamente el cobro del impuesto de circulación. Expone que tiene todos los tributos domiciliados en una cuenta válida, pero que el consistorio cargó dos recibos en una cuenta cerrada desde 2017, que él no facilitó. Al devolverse por IBAN no válido, el ayuntamiento le exige el pago en vía de apremio con recargo, pese a no existir impago voluntario ni aviso previo ni intención de incumplimiento. Solicita la revisión del procedimiento administrativo. Q25/1726.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Estella/Lizarra le ha embargado la mitad del importe de la pensión de incapacidad percibida. Q25/1745.



- Queja investigada en tramitación.

E) Otros:

- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no resuelve su solicitud, realizada hace más de siete meses, de nulidad de una subasta en la que resultó adjudicatario. Q25/12.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha practicado una diligencia de embargo sobre el saldo de una cuenta abierta en una sucursal bancaria radicada fuera del término municipal (en Ansoáin/Antsoain). Señala que, de acuerdo con una sentencia del Tribunal Supremo, la actuación es ilegal. Q25/22.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una empresa presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra se demora en atender dos instancias que presentó, considerando incumplido el plazo de 20 días establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Q25/119.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha practicado una diligencia de embargo sobre el saldo de una cuenta bancaria que se encuentra fuera del término municipal, lo cual, de acuerdo con la sentencia del Tribunal Supremo 84/2024, de 22 de enero, está imposibilitado jurídicamente para ejercer. Asimismo, señala que el embargo tampoco procede dado que no se ha respetado el límite de inembargabilidad establecido en la normativa vigente. Q25/322.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque, siendo una persona vulnerable y sin ingresos, la Hacienda Foral de Navarra le está reclamando una deuda, al parecer,



a causa de supuestas irregularidades en sus solicitudes de ayuda en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Buñuel. Manifiesta, no obstante, que dispone de documentos en los que consta “al corriente de pagos”. Q25/466.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes – Reabierta – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra se demora en resolver un recurso de reposición interpuesto frente a un informe que dicho Departamento remitió a esta institución con ocasión de la tramitación de otra queja formulada por él. Q25/500.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha ordenado el embargo sobre el saldo de su cuenta bancaria, pese a que esta se encuentra domiciliada fuera de su término municipal. Defiende que dicha actuación vulnera la jurisprudencia del Tribunal Supremo y, aunque no discute el pago de la deuda, cree que el procedimiento empleado es contrario a la legalidad vigente. Q25/537.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha embargado la totalidad de su nómina sin respetar el mínimo inembargable. Señala que carece de ahorros, tiene un hijo a su cargo y debe afrontar gastos básicos como el alquiler y la manutención. Solicita que se respete el límite del Salario Mínimo Interprofesional. Q25/566.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una empresa presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no contesta a dos instancias realizadas. Solicita, como adjudicataria de un bien inmueble adquirido en subasta pública, que la Hacienda se haga cargo de una cantidad económica por tratarse de una carga no contemplada en la información sobre la subasta, y que los herederos de la persona titular del inmueble subastado asuman las deudas de la Comunidad de propietarios y del Ayuntamiento porque, aunque esa información sí se recogía en el Portal de Subastas, considera que no



debe hacerse cargo de ellas al haber resultado un sobrante de la subasta. Q25/573.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra reclama a una persona mayor una deuda heredada, correspondiente a la estancia de su madre en una residencia pública. Alega que esta persona se encuentra en una situación de extrema vulnerabilidad ya que sus ingresos económicos provienen de una pensión por incapacidad permanente total. Q25/600.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra se niega a sellar los formularios para recuperar la doble retención fiscal de dividendos de acciones extranjeras, por no estar redactados en castellano ni euskera. Expone que estos formularios solo existen en los idiomas oficiales de los países emisores y que hasta ahora no había tenido problemas. Añade que ha realizado una consulta formal sin obtener una respuesta satisfactoria. Q25/777.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Gobierno de Navarra ha aprobado el Plan Estratégico de Subvenciones 2025-2027 sin realizar el informe de impacto por razón de género exigido legalmente. Expone que el artículo 22.2 de la Ley Foral 17/2019 obliga a incorporar dicho informe en todos los planes sometidos a aprobación del Gobierno; que la Dirección General de Presupuestos inadmitió la solicitud alegando que el plan es meramente programático; y que esta ausencia incumple la normativa y vulnera el principio constitucional de igualdad entre mujeres y hombres. Q25/860.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque, tras solicitar a la Hacienda Foral de Navarra el fraccionamiento de una deuda derivada de un requerimiento de reintegro de unas cuantías percibidas en concepto de Ingreso Mínimo Vital, se intentó sin éxito el cobro fraccionado de la deuda sin haberse practicado la notificación previa de la estimación de la solicitud, a raíz de lo cual, al no existir

fondos suficientes en la cuenta bancaria correspondiente, la deuda ha devenido ejecutiva en su totalidad. Q25/1277.

- Queja solucionada durante la tramitación.

3.2.18. Justicia.

A) Actuación profesional de abogados y colegios profesionales:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Navarra no da solución al incumplimiento de las obligaciones de transparencia por parte de unas administradoras de fincas. Indica que lleva cinco años como propietaria de un piso sin conocer el estado de la comunidad ni haber tenido reuniones vecinales. Refiere que ha solicitado información a la administradora sobre los estatutos, destino de los fondos y servicios, pero no ha recibido respuesta. Q25/240.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja por la falta de transparencia del Colegio de Abogados de Tudela en los trámites de reclamación frente a eventuales infracciones de los/as letrados/as. Expone que no se puede obtener información ni por la página web ni por correo electrónico y considera que el uso de siglas de difícil interpretación, el horario limitado y las faltas de identificación dificultan la tramitación. Q25/309.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque no está de acuerdo con la resolución a una reclamación que realizó ante el Colegio de Procuradores de Navarra. Refiere que un concurso de acreedores se resolvió mal tras cinco años debido a errores procesales y a la negligencia de la procuradora, quien no presentó documentos clave para cancelar su deuda con la Seguridad Social y no respondía a sus comunicaciones. Q25/514.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque en un procedimiento judicial del que ha sido parte, la magistrada no hace imposición de costas, por lo que cada parte debe asumir sus propios honorarios. Expone que, pese a esto, el letrado y procurador



de la parte contraria ha presentado una minuta, que a su juicio no corresponde satisfacer. Q25/825.

- Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Un ciudadano interpone una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona no ha tramitado su solicitud de asistencia jurídica gratuita para la interposición de un recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional. Manifiesta su disconformidad con el hecho de que el colegio se base en argumentos presuntamente contrarios a la ley, considerando que ello le sitúa en una situación de indefensión. Q25/1370.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque no está conforme con el archivo de un procedimiento judicial relativo al fallecimiento de su hijo, sin su conocimiento ni consentimiento, y porque el Colegio de Abogados de La Rioja no ha actuado ante la posible actuación irregular del abogado que le venía asistiendo. Q25/1474.
 - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Un ciudadano formula una queja porque, en el juicio correspondiente a la solicitud de continuación de baja médica, no se admitieron los informes médicos actualizados ni la declaración del perito, alegando que la normativa exige su presentación con una antelación mínima de diez días. Considera que se proporcionó información desactualizada a su letrado por parte del Juzgado y tiene conocimiento de que en procedimientos anteriores los informes se aceptaban el mismo día del juicio. Por todo, solicita la anulación del juicio, o bien la subsanación del perjuicio causado. Q25/1489.
 - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Una ciudadana presenta una queja porque el Juzgado de lo Penal de Pamplona, el Colegio de la Abogacía y otros órganos implicados han vulnerado su derecho a una defensa efectiva en un procedimiento penal, generando indefensión y dilaciones indebidas. Denuncia que no recibió información ni documentación esencial por parte del letrado de oficio, que sus solicitudes y escritos no han sido resueltos en plazo y que se han tramitado actuaciones judiciales sin atender incidentes de nulidad ni peticiones de subsanación. Q25/1624.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Colegio de Abogados de Tudela se demora en resolver sus dos solicitudes de cambio de letrados de oficio. Señala que la inacción por parte del Colegio vulnera sus derechos fundamentales a la tutela judicial efectiva y a un proceso con todas las garantías. Q25/1683.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un grupo de personas formula una queja porque el Colegio Navarro de Periodistas no garantiza el derecho de participación democrática y transparencia en el proceso electoral en curso. Indican que la convocatoria concentra todo el proceso en una única asamblea, carece de comisión electoral imparcial y permite que personas candidatas controlen la organización del procedimiento. Añade que sus candidaturas fueron rechazadas indebidamente sin posibilidad de alegaciones ni información sobre la supervisión del proceso, vulnerando el derecho de participación. Q25/1685.
 - Queja investigada en tramitación.

B) Funcionamiento de la Administración de Justicia:

- Un ciudadano presenta una queja porque la tardía notificación judicial del archivo de una causa y del levantamiento de una orden de alejamiento provocó su detención indebida por la Policía Foral. Q25/162.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Una ciudadana formula una queja por la vulneración de sus derechos como madre y como víctima de violencia de género en el seno de un procedimiento judicial, al otorgar la custodia de sus hijos a su exmarido. Refiere que el juicio se ha llevado a cabo sin su conocimiento ni participación, el régimen de visitas ha sido incumplido y se le ha impuesto la obligación de abonar una pensión compensatoria a su exmarido, situación que le coloca en una posición social y económica extremadamente complicada. Q25/149.
 - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).



- Una ciudadana interpone una queja por la demora de un Juzgado de Instrucción de Pamplona/Iruña en resolver el recurso interpuesto frente al archivo de un supuesto caso de agresión sexual a su hija. Q25/151.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Un ciudadano formula una queja porque un interno del centro penitenciario de Pamplona/Iruña va a ser expulsado a Marruecos, pese a que presenta daño cerebral adquirido y requiere seguimiento médico continuo, el cual no se producirá en ese país. Añade que, esta persona está tramitando una solicitud de residencia por razones humanitarias que quedará frustrado con la expulsión. Q25/209.
 - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Un ciudadano presenta una queja porque un Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Aoiz/Agoitz embargó sus bienes en 2018 y, aunque la deuda ya ha sido saldada, su solicitud de levantar el embargo no ha sido atendida hasta la fecha, causándole perjuicio. Q25/246.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Una ciudadana formula una queja porque no está conforme con el embargo judicial de la ayuda al alquiler a pesar de tener a su cargo dos menores. Q25/588.
 - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Una ciudadana formula una queja porque el Juzgado le viene practicando embargos de la ayuda para el alquiler DAVID. Expone que atraviesa una situación de grave vulnerabilidad económica, lo que le impide hacer frente a los gastos cotidianos de su unidad familiar, compuesta por ella y su hija. Q25/606.
 - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Una ciudadana y un ciudadano interponen una queja porque se ha admitido en el Juzgado una nueva reclamación de deuda, previamente declarada prescrita por el mismo juzgado, aplicando un nuevo embargo sobre sus bienes. Q25/686.
 - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Una ciudadana presenta una queja porque, tras interponer una demanda de juicio verbal por el incumplimiento de un servicio contratado, se ha desestimado su pretensión atendiendo únicamente a defectos formales fácilmente subsanables,

reproduciendo sin análisis propio las alegaciones de la parte demandada y obviando el fondo del asunto. Q25/1570.

- Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Una ciudadana presenta una queja porque el Juzgado de Aoiz se demora en resolver dos procedimientos judiciales relativos a la custodia, modificación de empadronamiento y de centro escolar de sus hijos menores. Indica que necesita que dichos procedimientos se resuelvan a la mayor brevedad para poder hacer la prematricula correspondiente. Asimismo, señala que no puede solicitar la beca del comedor porque desconoce el centro escolar al que asistirán sus hijos y el plazo de solicitud va a terminar. Q25/908.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con la actuación de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer nº1 y nº2 de Pamplona. Expone que en 2024 interpuso una demanda de divorcio solicitando la adopción de medidas provisionales urgentes respecto a sus hijas menores de edad y que, tras un periodo prolongado, el Juzgado nº1 se declaró no competente y se inhibió a favor del Juzgado nº2, señalándose nueva fecha de juicio, implicando en total un año y siete meses de espera. Entiende que, de haberse acordado la inhibición en su momento, se habría evitado el retraso excesivo. Q25/1442.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Un ciudadano formula una queja porque un juzgado de Primera Instancia de Pamplona/Iruña no ha dado respuesta al escrito presentado en septiembre de 2024, pese a las reiteradas gestiones realizadas. Q25/1512.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Un ciudadano formula una queja frente al Juzgado de Instrucción número 4 de Pamplona/Iruña, por la indefensión derivada de la falta de acceso a las actuaciones que habrían motivado la comparecencia como investigado con anterioridad a la celebración de ésta. Q25/1747.
 - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).

C) Registros:

- Un ciudadano interpone una queja porque su expareja ha solicitado en el Registro Civil la supresión de sus apellidos en su hijo. Manifiesta que esta decisión, sumada a la supuesta manipulación del menor en su contra, afecta su relación con él y con su familia. Explica que cumple condena en prisión y que siempre ha cumplido con la pensión alimenticia. Q25/237.
 - Queja no admitida por falta de competencia (actuaciones entre particulares).
- Un ciudadano interpone una queja porque el Registro Civil se demora en resolver su solicitud de inscripción de matrimonio civil celebrado fuera de España. Q25/549.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque el error o retraso del Registro Civil del ayuntamiento en la inscripción o transmisión de la documentación necesaria, le ha impedido percibir la prestación por paternidad del Instituto Nacional de la Seguridad Social. Considera que esta situación supone una clara indefensión administrativa y un perjuicio personal y económico grave. Q25/699.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Registro de la Propiedad no responde a sus consultas sobre el registro único de alquileres de corta estancia, a pesar de haber enviado correos hace más de una semana y estar próxima la entrada en vigor de la nueva normativa. Añade que la web presenta errores frecuentes, los manuales son insuficientes y el lenguaje utilizado en las notificaciones resulta confuso, lo que le impide completar determinados trámites. Q25/832.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque el Registro Civil Central se demora en realizar la inscripción marginal pertinente para la adquisición de la vecindad civil foral de Navarra. Expone que ha solicitado la tramitación urgente debido a que padece un cáncer de colon avanzado y que, pese a sus reiteradas consultas y reclamaciones, únicamente se le informa de que su expediente sigue en tramitación. Q25/835.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Registro Civil Central se demora en resolver su solicitud de inscripción de su hija. Considera la demora excesiva e injustificada, siendo además urgente debido a las circunstancias médicas de la menor. Q25/1231.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque el Registro Civil Central se demora en remitirle el certificado literal de nacimiento necesario para obtener el Documento Nacional de Identidad y el pasaporte, a pesar de haber adquirido la nacionalidad española por adopción en junio de 2024. Añade que esta tardanza le está ocasionando perjuicios económicos, laborales y personales, tales como la imposibilidad de acceder a un empleo público. Q25/1283.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

D) Otros:

- Un ciudadano formula una queja porque se encuentra en una situación de vulnerabilidad derivada de varios delitos presuntamente cometidos por su madre y su tío, hechos que ya han sido denunciados y se encuentran judicializados. Expone que necesita distanciarse de su entorno familiar, pero no puede hacerlo al no tener acceso a sus pertenencias, y manifiesta su voluntad de acceder a un empleo. Q25/297.
- Queja no admitida por falta de competencia (actuaciones entre particulares).
- Una ciudadana presenta una queja porque el Juzgado de Paz de Barañain le ha exigido la presentación de una documentación inalcanzable y le ha dispensado un trato inadecuado durante la tramitación de un expediente matrimonial. Expone que la actuación administrativa fue abusiva, desinformada y restrictiva de derechos fundamentales. Añade que la persona que le atendió se negó a facilitarle su nombre y le impidió presentar una reclamación al respecto. Q25/883.
- Desistimiento de la interesada.

3.2.19. Medio ambiente.

A) Contaminación acústica o ruidos:



- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial no adopta medidas para mitigar el ruido que sufre en su vivienda procedente del tráfico de la autovía A-15, a pesar de las numerosas reclamaciones presentadas por él, su familia y las autoridades locales. Manifiesta que el estudio medioambiental previo a la construcción de la autovía contemplaba la instalación de barreras acústicas, pero estas no fueron colocadas. Q25/82.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Dos ciudadanos presentan dos quejas porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante el ruido ocasionado por una tapa de alcantarillado mal sellada en la calle Monte Monjardín. Manifiestan que, pese a que en un inicio se les indicó que se solucionaría, posteriormente se negó dicha posibilidad por ser la tapa de titularidad de una empresa de telefonía. Q25/195 y Q25/210.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Cascante no responde a un escrito en el que solicita la revocación de una autorización a un establecimiento para la colocación de barra de bar durante las fiestas patronales de 2024, así como una medición del ruido. Q25/208.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia no le contesta a una instancia en la que denunciaba las molestias procedentes de las piscinas municipales durante todos los veranos, incidiendo en el de 2024. Hacía referencia al horario de apertura del bar, que organiza conciertos nocturnos, al uso de los fogones o al uso de los frontones, que generan un foco de contaminación acústica que afecta a las viviendas cercanas. Q25/314.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia no toma medidas ante el ruido excesivo procedente de un local ubicado debajo de su vivienda que impide el descanso de su hija y de ella. Señala, además, incumplimientos de horarios, colocación de mesas sin autorización y residuos en la vía pública. Refiere haber llamado en varias ocasiones a la policía, quien afirma no tener medios para medir los ruidos. Solicita que se realicen mediciones de ruido para garantizar el descanso vecinal. Q25/315.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia no adopta medidas ante los problemas ocasionados por dos perros que se encuentran en un local próximo a su vivienda. Refiere que ladran continuamente de día y de noche y que los animales apenas salen a la calle, lo que provoca malos olores en el portal, pudiendo convertirse en un problema de sanidad. Q25/481.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque las sociedades gastronómicas del Valle de Egüés/Eguesibar funcionan sin limitación horaria, generando ruidos y molestias durante toda la noche, lo que vulnera su derecho al descanso. Denuncia la falta de regulación municipal y solicita que se equiparen sus horarios a los de los bares. A pesar de las instancias presentadas por varios vecinos y vecinas, el Ayuntamiento no ha respondido ni modifica la ordenanza municipal. Q25/530.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una comunidad de propietarios formula una queja porque el Ayuntamiento de Betelu no ha adoptado medidas frente al uso inadecuado de un local situado bajo una vivienda, alquilado como un espacio de ocio juvenil sin las condiciones mínimas de insonorización, seguridad y salubridad. Indica que, tras alertar a la propietaria sin éxito, se solicitó al Ayuntamiento la regulación de estos usos, pero solo se les indicó que llamasen a la Policía Foral en caso de molestias. Manifiestan que esta respuesta es insuficiente y solicitan una solución que prevenga conflictos vecinales. Q25/564.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata ha calificado el resultado de una sonometría practicada por la Policía Municipal de Burlada/Burlata como negativa, mientras que otras personas le han indicado que el nivel de decibelios registrado en dicha prueba constituye un resultado positivo. Refiere que desde hace años él y su familia vienen sufriendo las molestias por ruido ocasionadas por una vecina, por lo que solicita conocer la normativa aplicable. Q25/571.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla, pese a múltiples reclamaciones, no da solución a las molestias por ruido que, desde 2019, vienen sufriendo los vecinos y vecinas provocado por una panificadora. Denuncia que las actividades comienzan de madrugada, generando vibraciones y tráfico constante que impiden el descanso. Solicita el traslado de la empresa o medidas urgentes. Q25/648.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja por los perjuicios que dos fiestas autorizadas por el Ayuntamiento de Ultzama han ocasionado a su negocio hotelero. Denuncia que son eventos ruidosos que afectan el descanso de sus clientes y causan pérdidas cada primavera. Refiere que, aunque algunos organizadores colaboran, otros no, y que el Ayuntamiento no da soluciones, dejando desprotegida a la empresa. Q25/672.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja por las constantes molestias ocasionadas por el alquiler de un piso a estudiantes en el edificio donde reside. Manifiesta que el marco legal actual no ofrece herramientas efectivas para afrontar esta problemática, ya que el ruido no supera los límites legales establecidos y no se contempla una regulación específica para estos pisos. Solicita una revisión de la normativa, mayor control sobre estos alquileres, limitación del número de pisos destinados a estudiantes por edificio y garantías acústicas mínimas. Q25/740.
 - Queja no admitida por falta de competencia (actuaciones entre particulares).
- Una comunidad de propietarios presenta una queja porque el Ayuntamiento de Beriáin no ha instalado barreras acústicas junto a las viviendas del bloque, situadas a escasos metros de la carretera N-121, a pesar del ruido que soportan y contar con informes favorables que lo demuestran. Q25/744.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque las paradas de cabecera de las líneas 3 y 21 del transporte urbano comarcal, situadas en las inmediaciones de su vivienda, ocasionan molestias de ruido. Expone que cada vehículo permanece parado con



los motores de los vehículos y los sistemas aire acondicionado o calefacción en funcionamiento. Ha presentado diversos escritos ante la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, pero no se ha adoptado ninguna solución efectiva. Solicita el traslado de la actual ubicación de la parada a un lugar alternativo, que no genere perjuicios a los vecinos y vecinas de la zona. Q25/901.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja por las molestias que ocasionan a los/as vecinos/as de su edificio sito en Tudela el ruido de los silbatos utilizados por los trenes nocturnos. Manifiesta que el ruido intenso afecta gravemente el descanso nocturno, especialmente en verano, cuando las ventanas deben permanecer abiertas, y señala que no existe ninguna situación de riesgo que justifique las señales sonoras. Indica que las reclamaciones previas realizadas tanto a RENFE como al Ayuntamiento de Tudela no han solucionado el problema. Q25/972.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Buñuel prevé instalar, durante las fiestas locales, una carpa en las inmediaciones de su domicilio, como viene ocurriendo desde el año 2009. Manifiesta que el elevado nivel de ruido afecta gravemente a la salud de las personas residentes, en su mayoría mayores, y añade que su marido, que ha sufrido recientemente un infarto, no puede soportar la exposición a tantos decibelios. Q25/1015.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas suficientes ante las molestias de ruido que sufren los vecinos y vecinas de la calle Navarrería. Denuncia la ocupación constante de la calle, la imposibilidad de acceder a sus viviendas y la imposibilidad de abrir sus balcones por las noches los días de calor. Q25/1048.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque un establecimiento ocasiona molestias. Expone que, tras denunciar reiteradamente las molestias que produce el bar de abajo y la desatención e inacción del Ayuntamiento de Pamplona. Indica que se siente desamparado porque no cumple con la PEPRI. Q25/1053.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata y la Policía Municipal no han adoptado medidas eficaces frente a las graves molestias que ocasiona la actividad de un bar, situado en los bajos del edificio donde reside, que no está correctamente insonorizado. Q25/1062.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja por las molestias de ruido que sufre en su domicilio ocasionada por un grupo de veinte jóvenes que ha alquilado la bajera. Ha llamado en varias ocasiones a Policía Foral y Guardia Civil, y ha escrito una instancia al Ayuntamiento de Puente La Reina/Gares, pero siguen sin solución. Q25/1145.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y la Policía Municipal de Pamplona no intervienen ante los ruidos provenientes de grupos de jóvenes que juegan al balón por la noche en el Parque de los Enamorados. Refiere que ha llamado en numerosas ocasiones a la policía sin que estos intervengan y que ha presentado varias instancias en el Ayuntamiento. Añade que, aunque los primeros meses parecía que los ruidos habían cesado, estos han vuelto. Q25/1166.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un grupo de residentes interpone una queja porque el Ayuntamiento ha autorizado la celebración de una verbena en las fiestas San Fermín Txikito en la plaza Compañía, pese a las numerosas quejas vecinales del año anterior. Defienden que estos eventos generan ruidos excesivos, botellón y molestias graves al vecindario, afectando especialmente a personas mayores, menores y trabajadoras. Señalan que existen alternativas más adecuadas alejadas de zonas residenciales y solicitan que se busque una ubicación que respete el derecho al descanso. Q25/1196.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.



- Una ciudadana presenta una queja porque desde hace casi dos años sufren las molestias causadas por un nodo de telecomunicaciones y el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia no ejecuta la resolución municipal que reconoce la infracción grave tras las sonometrías positivas de la Policía Municipal e inicia expediente sancionador. Q25/1278.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha iniciado obras frente a una Escuela Infantil, coincidiendo con el comienzo del curso escolar. Detalla que los trabajos, que incluyen el uso de martillos neumáticos, generan un ruido intenso que afecta al bienestar de los niños y niñas, incluso bebés, dificultando su descanso, y que estas obras obstaculizan el acceso al centro. Q25/1311.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja por el ruido excesivo generado por la actividad de la asociación contigua, que afecta gravemente el desarrollo de la actividad profesional de la escuela de danza que dirige. Refiere que, a pesar de haber intentado mediar, no ha obtenido respuesta ni colaboración por su parte. Solicita que el Ayuntamiento de Burlada/Burlata adopte medidas, pues incluso la Policía Municipal realizó una medición de ruido en la que se comprobó que se superaban los límites legales permitidos. Q25/1351.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una comunidad de propietarios/as de Tafalla presenta una queja por las molestias ocasionadas desde hace aproximadamente dos años por un silo ubicado en las cercanías de sus domicilios. Manifiestan que la Policía Foral de Navarra realizó una sonometría que ofreció un resultado positivo y que el Ayuntamiento de Tafalla requirió al titular del silo que adoptara medidas para solucionar el problema, pero, pese al tiempo transcurrido, aquél persiste. Q25/1366.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.



- Una ciudadana presenta una queja por el ruido que sufre en su domicilio procedente de una parada del transporte urbano comarcal. Refiere que, al tratarse de una parada cabecera de línea, los autobuses permanecen parados entre cuatro y siete minutos con los motores y el aire acondicionado encendidos. Solicita que la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona adopte medidas pues esta situación está influyendo negativamente en su salud y en la de su familia. Q25/1399.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un grupo de vecinos/as interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ha adoptado medidas efectivas ante los ruidos y molestias ocasionados por un perro. Indican que la situación persiste desde hace más de un año, afecta a su salud y vulnera su derecho al descanso y a una convivencia adecuada. Q25/1410.
 - Desistimiento de los interesados.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Enériz/Eneritz ha instalado o autorizado la instalación de ocho aparatos de aire acondicionado en la fachada trasera del edificio municipal, colindante con una finca de su titularidad. Expone que dicha instalación invade o afecta a una calleja privada, produciendo impacto urbanístico, ambiental y acústico; y que, pese a la oposición expresa presentada por él, el Ayuntamiento ha mantenido su decisión sin atender las alegaciones ni valorar alternativas menos lesivas. Q25/1651.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque en el barrio de San Juan de Pamplona/Iruña se vienen realizando múltiples obras simultáneas de rehabilitaciones de fachadas y remodelación de espacios públicos en un área muy reducida, lo que genera ruidos constantes, por la mañana, tarde y algunos sábados, y una pérdida significativa de plazas de aparcamiento en una zona ya limitada y sin garajes disponibles. Q25/1709.
 - No se aprecia vulneración de derechos.

B) Residuos:

- Una asociación ecologista interpone una queja por la falta de adopción de medidas dirigidas a eliminar tres vertederos ilegales ubicados en los términos municipales de Lazagurria, Ziordia y Olazti/Olazagutia. Manifiesta que los residuos, entre ellos materiales industriales contaminantes y basura doméstica, se acumulan desde hace más de dos años, sin que se haya procedido a su tratamiento ambiental, a pesar de las denuncias presentadas. Q25/329.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un grupo de vecinos y vecinas presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no da solución a la acumulación de basura y suciedad en la calle Río Urederra de Pamplona/Iruña. Refieren que la concentración de contenedores en un tramo reducido genera malos olores y basura depositada en la acera. Explican que las quejas previas no han sido atendidas y solicitan el desplazamiento de los contenedores a zonas con más espacio, alejados de los balcones, así como una limpieza profunda y frecuente para garantizar la salubridad y el bienestar del vecindario. Q25/265.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona ha retirado las papeleras del paseo fluvial del Arga y del Elorz, según se le ha indicado, por tratarse de un sitio de paso en el que no se genera basura. Considera que con esta medida no se incentiva el reciclaje ni se toma conciencia del respeto por el medio ambiente, pudiéndose ya observar desperdicios por las orillas del camino. Q25/275.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona ha retirado las papeleras del paseo fluvial del Arga, en las inmediaciones de Barañáin/Barañain. Refiere que la basura se va acumulando y que las personas tienen que portar los deshechos hasta sus viviendas. Q25/328.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de la Ribera ha decidido retirar un contenedor de restos que ha estado 35 años en el mismo lugar. Refiere que, tras unas obras en 2021, se perdió su anclaje y un vecino comenzó a moverlo, lo que ha llevado a su retirada definitiva. Alega que esto perjudica especialmente a personas mayores, que deben caminar más para tirar la basura. Critica la falta de consulta vecinal y solicita su reposición en el lugar original. Q25/439.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona ha colocado cinco contenedores de basura a solo 1,45 metros de las ventanas de su vivienda, generando olores intensos y suciedad que impiden abrir las ventanas. Expone que vive con su madre de 97 años y su tía, también de edad avanzada. Ha solicitado sin éxito su reubicación y teme un empeoramiento durante las fiestas de San Fermín. Q25/762.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación formula una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no instala contenedores de basura para las antiguas instalaciones de la Ikastola Jaso en Echavacoiz, dificultando así el mantenimiento de la limpieza y la convivencia digna entre los jóvenes que residen allí. Expone que hace unos meses, más de 40 personas limpiaron el lugar, pero dado el tiempo transcurrido, se está volviendo a acumular basura, lo cual está ocasionando conflictos entre los residentes. Q25/913.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de Mairaga no ofrece un servicio de recogida de basuras adecuado en Barásoain. Señala que el servicio es deficiente desde hace años, de forma que ella y su madre se ven obligadas a recoger residuos y barrer la zona de los contenedores debido a la suciedad acumulada. Según refiere, el responsable del servicio le ha manifestado que no disponen de personal suficiente, situación que considera inaceptable. Q25/951.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de la Ribera no lleva a cabo la reubicación de unos contenedores de Tudela. Refiere que antes estaban en una zona sin viviendas y que ahora generan insalubridad en su edificio, donde residen varias familias. Q25/1396.

- Queja solucionada durante la tramitación.

C) Otras molestias funcionamiento actividades:

- Vecinos y vecinas de la calle Estafeta de Pamplona/Iruña interponen una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante las aglomeraciones en la calle ocasionadas por los locales de hostelería situados en las inmediaciones. Indican que resultan afectadas todo tipo de personas (que trabajan a turnos, mayores, con discapacidad y menores), quienes ven impedido el paso a sus domicilios. Q25/205.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque en Tudela llevan más de tres años soportando un fuerte olor a aceite rancio, al parecer, proveniente de una fábrica, lo cual causa molestias, afecta a su salud e incide en el medio ambiente. Exige acciones urgentes de las autoridades para solucionar este problema y poder vivir en un entorno limpio y saludable. Q25/262.

- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).

- Una ciudadana interpone una queja porque reside cerca de la papelera de Villava/Atarrabia, cuyas emisiones provocan olores insoportables. Manifiesta que, aunque se instaló un dispositivo para reducirlos, el problema persiste. Lamenta que no haya una normativa estricta sobre contaminación por olores, como sí existe para ruido o luz, y pide un control más riguroso, un estudio de su posible relocalización y medidas urgentes para solucionar la situación. Q25/578.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no está abordando adecuadamente las vibraciones estructurales procedentes de maquinaria industrial de un establecimiento colindante, que afectan de forma continuada a su vivienda desde hace más de ocho meses. Manifiesta que esta



actuación vulnera su derecho al descanso, la salud y una vivienda digna. Q25/1691.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Zizur mayor/Zizur Nagusia no ejecuta una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra, dirigida a ordenar la retirada del cerramiento de la terraza de un establecimiento de hostelería, colindante al local de su propiedad. Manifiesta que la inacción municipal perjudica la venta de su local, al disminuir su valor y desincentivar el interés del posible comprador. Q25/52.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata, a raíz de la peatonalización de la calle en que se ubica su establecimiento hostelero, le exige que su terraza cumpla con unos requisitos estéticos que la terraza que antiguamente disponía el local, que está desmontada, no puede cumplir, por lo que se ve obligada a invertir en una nueva. Solicita que se le permita instalar la que ya tiene o, en su defecto, que se le indemnice o que se le ofrezca una alternativa menos costosa. Q25/220.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

D) Protección de la fauna:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Arruazu no adopta medidas de protección y control de las poblaciones de gatos ferales. Además, no le reintegra el importe de una factura de veterinaria abonada por ella. Q25/50.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Peralta/Azkoien no ha adoptado medidas eficaces en relación a las colonias felinas que se encuentran en las inmediaciones de su vivienda. Expone que, como consecuencia a la proximidad de las colonias, aparecen diariamente excrementos de gatos en su jardín, situación que genera un grave riesgo para la salud de su hijo, diagnosticado con una enfermedad renal crónica. Añade que ha informado al Ayuntamiento de esta situación en numerosas ocasiones. Q25/1524.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ayegui no estaría cumpliendo con las obligaciones que le impone la normativa vigente en materia de bienestar animal, al no gestionar adecuadamente las colonias felinas existentes en el municipio. Expone que la falta de esterilización ha derivado en la proliferación de gatos callejeros en situación de abandono. Señala que, ante la falta de actuación del Ayuntamiento, ha tenido que asumir elevados gastos para atender a estos animales, recibiendo únicamente la colaboración de una asociación protectora. Q25/960.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación presenta una queja mediante la que solicitan que esta institución analice la compatibilidad con la Ley Foral 19/2019, de 4 de abril, de protección de los animales de compañía en Navarra, de la figura del “centro de cría ocasional o amateur”, prevista en el Decreto Foral 94/2022, de 26 de octubre, que aprueba el reglamento de desarrollo de dicha ley foral. Q25/1576.
 - Queja no admitida (presentada por persona no interesada).

E) Actividades clasificadas:

- Un partido político formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no resuelve su solicitud de doble licencia de tienda y sede del partido político en un local. Indica que ya han realizado las modificaciones oportunas para lograr la aptitud del mismo al fin pretendido, pero que todo son obstáculos. Q25/944.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

F) Protección de la flora y de espacios naturales:

- Un ciudadano interpone una queja por el gran daño causado a árboles y arbustos durante las últimas labores de limpieza de carreteras llevadas a cabo desde Doneztebe hasta Donamaria. Es consciente de que este mantenimiento es necesario en márgenes de carreteras para garantizar la seguridad vial y que se realizan anualmente con diferente intensidad, pero nunca ha visto en esta zona montañosa que estos trabajos supongan tanta destrucción. Q25/46.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.



- Una asociación ecologista presenta una queja por la inacción del Ayuntamiento de Tudela y el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente ante la celebración de un macrobotellón en el Enclave Natural del Soto de las Norias y en la Zona de Especial Conservación del río Ebro. Indica que esta actividad genera ruido, basura y fuego, afectando al ecosistema de este espacio protegido. A pesar de las peticiones para trasladar el evento a otro lugar y de garantizar el cumplimiento de la normativa medioambiental, no se han tomado medidas. Q25/113.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no procede a realizar labores de poda y mantenimiento en los árboles ubicados en la acera frente a su vivienda, cuyas ramas alcanzan sus ventanas reduciendo la luz natural y favoreciendo la entrada de hojas e insectos en el hogar. Q25/181.
 - Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar no poda los árboles situados frente a su vivienda por su carácter ornamental y no requerir poda, a pesar de haber podado los árboles cercanos. Sin embargo, indica que las ramas se están metiendo en su casa y que un árbol, además, está inclinado hacia su vivienda. Q25/251.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque, habiendo intentado obtener información del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y del Departamento de Salud acerca de varios temas, relacionados con diferentes prácticas o actividades y su incidencia directa en la flora, fauna y ciudadanía, no ha recibido contestación o ha recibido respuestas vagas y poco satisfactorias. Q25/644.
 - Queja no admitida por falta de competencia (por no referirse a actos administrativos concretos).
- Una asociación ecologista formula una queja porque considera que el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente está incumpliendo la Ley Foral 13/1990, de 31 de diciembre, de protección y desarrollo del patrimonio forestal de Navarra, en lo que respecta especialmente a la falta de reforestación



cuando se disminuye superficie forestal por motivos de construcción de infraestructuras o roturación, entre otros. Q25/712.

- Queja no admitida por ser genérica y no referirse a actos concretos.
- Un grupo de pilotos de parapente presenta una queja porque la Comunidad de Bardenas Reales de Navarra no atiende su solicitud de autorización para instalar una rafia en el suelo en la zona donde normalmente realizan los despegues, así como las aclaraciones sobre las condiciones o restricciones para practicar este deporte en la zona. Refieren que llevan años esperando una respuesta y que se sienten desprotegidos ante las denuncias que han recibido algunos pilotos. Q25/1405.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

G) Otras:

- Una fundación ecológica presenta una queja por la importancia de que las entidades locales navarras y el Gobierno de Navarra apliquen medidas para la promoción de la transformación de la movilidad y del espacio público a fin de mejorar la calidad del aire y mitigar el cambio climático. Solicita a esta institución la emisión de una recomendación general dirigida a las entidades locales de Navarra de más de 15000 habitantes, para instarles a implementar un cambio modal hacia opciones cero emisiones y de transformación urbana. Q25/20.
- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Un ciudadano formula una queja porque varios ayuntamientos no le responden o le deniegan sin motivación suficiente las solicitudes de autorización para acampada libre. Expone que, en concreto, el Ayuntamiento de Lodosa deniega la autorización alegando falta de medios para su control, el Ayuntamiento de San Adrián responde que no dispone de lugares específicos y el Ayuntamiento de Corella no ha contestado pese a los intentos de contacto. Q25/1271.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja referente al proyecto de modificación de la actual actividad de despiece presentada por una empresa cárnica, para transformar la sala de despiece en lo que considera que será un macromatadero, con capacidad para sacrificar 5.000 cerdos diarios. Expone que no se ha evaluado el grave



impacto ambiental y social derivado de la generación masiva de purines, olores y residuos, que afectaría a varios municipios, a la agricultura, al turismo y a la calidad de vida de la población. Q25/1050.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja por la falta de ayudas para la eliminación de amianto de viviendas particulares. Expone que es copropietaria de una vivienda que tiene tejado de uralita, por lo que, si finalmente tiene que aplicar la Directiva europea que obliga a todos los países a retirar materiales que contienen amianto, como la uralita, antes del año 2032, ello podría suponer un coste significativo para las personas propietarias. Q25/1658.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares no ha respondido a las consultas sobre la exigencia de una declaración de impacto ambiental para el proyecto de construcción de un aparcamiento disuasorio. Expone que la falta de contestación le impide su participación informada en el periodo de alegaciones y solicita aclaración urgente antes del inicio de la obra. Q25/1674.
 - No se aprecia vulneración de derechos.

3.2.20. Memoria histórica.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Castejón no atiende sus solicitudes de retirada del nombre de su tío de una placa conmemorativa de reconocimiento a las personas asesinadas durante la Guerra Civil, colocada en la planta baja del edificio del ayuntamiento. Q25/159.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque la Comisión de Reconocimiento y Reparación de Víctimas por Actos de Motivación Política provocados por grupos de Extrema Derecha o Funcionarios Públicos ha acordado la paralización temporal de su solicitud de reconocimiento de su hermano como víctima, al estar conociendo del asunto la Comisión análoga de la Comunidad Autónoma Vasca. Q25/216.

- Queja solucionada durante la tramitación – Reabierto – En tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera no ha dado respuesta clara a las cuestiones planteadas en una instancia que presentó y elude pronunciarse sobre el fondo de algunas de sus solicitudes en relación con el informe *“El terrorismo desconocido. Atentados terroristas de extrema derecha en Navarra (1975-1985)”*. Q25/508.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera no ha dado respuesta a las alegaciones que formuló frente a una resolución por la que se inicia el procedimiento de declaración e inscripción de un monolito como Lugar de Memoria Histórica de Navarra, ni las ha tenido en cuenta en la aprobación definitiva. Entiende que dicha resolución contiene un relato fáctico que no se ajusta a la realidad histórica. Q25/509.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ha contestado a una solicitud de inicio de un procedimiento administrativo para la retirada del edificio “Monumento a los Caídos”. Q25/1305.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una agrupación presenta una queja porque el Ayuntamiento de Fustiñana no ha contestado a una instancia en la que solicitaba el cambio de denominación de dos vías públicas en aplicación de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas en favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura, y de la Ley Foral 33/2013, de 26 de noviembre, de reconocimiento y reparación moral de las ciudadanas y ciudadanos navarros asesinados y víctimas de la represión a raíz del golpe militar de 1936. Q25/1475.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

3.2.21. Obras públicas.

A) Ejecución de infraestructuras:

- Un ciudadano presenta una queja por la insuficiente inversión realizada en Cintruénigo, a su juicio, debido a que la Presidenta del Gobierno de Navarra es oriunda de dicha localidad. Q25/230.
 - Queja no admitida por falta de datos.
- Un ciudadano formula una queja debido a la colocación de un pararrayos en el Palacio Marqués de Rozalejo de Pamplona/Iruña. Indica que ha sido instalado a pocos metros de su vivienda y, en particular, de su habitación. Teme que la caída de un rayo pueda afectar negativamente a su salud, además del perjuicio estético que ha supuesto. Q25/291.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente se demora en realizar una serie de actuaciones que son preceptivas para poder llevar a cabo una permuta de terrenos de su propiedad con el Ayuntamiento de Ujué/Uxue. Expone que se construyó una balsa contra incendios sobre dichos terrenos y que el Ayuntamiento incoó el correspondiente expediente. No obstante, la falta de actuación del Departamento ha impedido su finalización, sin que haya recibido compensación alguna tras casi veinte años de ocupación de sus terrenos. Q25/442.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, a través de Adif Alta Velocidad, adjudicó la construcción de un tramo ferroviario que afecta a varios municipios, entre ellos, Tiebas-Muruarte de Reta, ignorando alternativas más sostenibles. Q25/546.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque, desde 2008, ha denunciado los perjuicios causados por la instalación de una carpa en la Plaza Carlos III de Olite/Erriberri. Dispone de una sentencia que prohíbe su colocación en esa ubicación histórica. Critica la inacción del Ayuntamiento y solicita una respuesta



urgente y una solución definitiva que respete la legalidad y evite la devaluación de su vivienda. Q25/603.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una comunidad de regantes formula una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial no ha respondido a una solicitud de validación del Acta de Comprobación de las obras del Canal de Navarra, así como el acto y documento de entrega de las obras de interés general a los beneficiarios de las mismas. Manifiesta que esta omisión genera inseguridad jurídica y solicita que se emita resolución que valide el acta de comprobación y entrega de las obras, para evitar que la comunidad asuma responsabilidades indebidas ante la Confederación Hidrográfica del Ebro.Q25/925.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Varios ciudadanos interponen una queja porque, tras llevar a cabo una expropiación forzosa de unas parcelas por el procedimiento de urgencia vinculado a un proyecto de explotación minera, este todavía no se ha iniciado. Además, indican que la beneficiaria estaría planteando llevar a cabo una explotación agrícola de las parcelas, respecto de las cuales todavía ni siquiera ha abonado el justiprecio. Q25/1310.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de Servicios Administrativos de Izaga ha ejecutado obras de mejora de suministro de agua potable a los núcleos de Urritzeki y Zuntzarren ocupando parcelas de propiedad privada sin respetar la aprobación definitiva del proyecto ni realizar los trámites de modificación de este. Cree que esta gestión ha generado desprotección, indefensión y posibles daños patrimoniales sobre las parcelas afectadas. Además, indica que la Policía Foral intervino sin verificar derechos de propiedad. Q25/1502.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

B) Conservación y mantenimiento:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien no procede al arreglo de unas baldosas que se han levantado a causa de las raíces de los árboles. Considera que supone un peligro para cualquier viandante debido a la



estrechez de la acera, pero especialmente para sus padres, de 86 y 85 años y con dificultades de movilidad, dado que las baldosas se encuentran cercanas a la entrada de su vivienda. Q25/99.

- Queja solucionada durante la tramitación – Reabierta – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Sunbilla no procede al arreglo de una parte del camino que da acceso a su vivienda. Expone que la falta de asfaltado en ese tramo ha creado un badén que dificulta el tránsito y pone en peligro los vehículos. Q25/130.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Lesaka no ha reparado el camino que conduce al caserío donde reside, a pesar del deterioro progresivo que ha sufrido en los últimos años. Señala que algunas zonas llevan más de 30 años asfaltadas y que el uso frecuente de este camino por residentes, cazadores y maquinaria pesada ha agravado su estado. Añade que solicitó su reparación hace años, sin éxito, y que su vehículo ha sufrido daños irreparables debido al mal estado de la vía. Q25/201.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ujué/Uxue no atiende la instancia que realizó en 2021 en la que solicitaba que se adoptasen las medidas necesarias para solventar el mal estado en el que se encuentra la calle donde reside. Q25/239.
 - Queja no admitida por ser extemporánea (más de un año).
- Una ciudadana formula una queja por la falta de arreglo de un camino de la localidad de Purchena (Almería) que cruza el río. Refiere que está cortado desde hace meses, señalizado solo con un plástico. Solicita que el ayuntamiento haga seguro el camino especialmente debido a su uso por menores. Q25/312.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Peralta no repara las calles que rodean su vivienda, las cuales presentan un deterioro notable, con



grietas y hundimientos que dificultan el tránsito tanto peatonal como vehicular. Critica que sí se han realizado obras de reparación en calles colindantes, pero que las cercanas a su casa no se consideran una prioridad. Q25/333.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Juslapeña y el Concejo de Marcaláin no han respondido ni actuado ante la solicitud de reparación del camino de titularidad pública colindante a su finca, presentada hace más de un año. Expone que, a pesar de haber advertido en mayo de 2024 los desperfectos del camino, y de que el arquitecto del valle confirmara en enero de 2025 la necesidad de su arreglo, no se ha recibido respuesta ni solución por parte de ninguna de las administraciones implicadas. Q25/853.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua no ha adoptado medidas para eliminar la balsa de agua que se genera frente a su portal cada vez que hay una tormenta. Q25/856.
 - Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Etxauri no ha garantizado el acceso a las fincas registrales, al no mantener en condiciones los caminos públicos que deberían permitir la entrada, lo que ha impedido al propietario acceder a sus terrenos y recoger las cosechas en 2024 y 2025. Expone que es titular de dichas fincas desde 1992 y 1996, que los caminos públicos han desaparecido progresivamente por falta de mantenimiento, y que la finca colindante cerró el camino de hecho utilizado hasta la fecha, quedando sus terrenos sin acceso. Q25/1100.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Eulate no actúa ante una filtración de agua que, desde hace años, brota bajo un muro de cierre de una huerta, situada junto a una vía pública, generando un riesgo para la seguridad de los viandantes. Q25/1125.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Concejo de Munárriz no procede al mantenimiento de un camino concejil, obstruido por la maleza, del cual precisa para poder acceder a una parcela de su propiedad, a la que venía accediendo a través de una finca colindante. Q25/1473.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Legaria no atiende sus solicitudes de reparación de una calle que se encuentra en mal estado debido al continuo paso de vehículos agrícolas de gran tonelaje. Manifiesta que la falta de reparación de los baches supone una barrera para las personas con dificultad de movimiento, en particular, para su madre de 96 años, usuaria silla de ruedas. Q25/1522.
 - Queja investigada en tramitación.

3.2.22. Protección de datos personales.

- Un ciudadano interpone una queja porque los justificantes de asistencia que se emiten en el centro de salud Doctor San Martín no cumplen la normativa en materia de protección de datos personales. Refiere que en estos documentos se incluyen el sello del centro, la unidad y la consulta a la que se ha acudido, motivo por el que propone adoptar el modelo del Hospital de Navarra que sí respeta la normativa. Pese a que ha reclamado en varias ocasiones, sigue sin corregirse este procedimiento. Q25/263.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha expedido un certificado que contiene datos suyos de carácter personal (información fiscal), el cual no ha solicitado, y que ha sido remitido a una dirección que no ha constituido nunca su domicilio habitual. Solicita una explicación en tanto cuestiona el uso indebido de sus datos y la falta de responsabilidad institucional. Q25/344.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren ha vulnerado la normativa en materia de protección de datos, ya que ha cedido sin su consentimiento sus datos personales a la fundación con la que tiene suscrito



un contrato de alquiler. Asimismo, también ha vulnerado dicha normativa al ceder sus datos a una consultoría para que esta atiende, en nombre del ayuntamiento, sus reclamaciones en relación con la protección de sus datos personales. Q25/356.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque, pese a ser una persona con un 66% de discapacidad, ha sido excluida de las actividades de una asociación después de que se retirara de una excursión organizada por la entidad. Además, cuestiona el uso no autorizado de sus datos personales. Considera que se han vulnerado sus derechos como persona con discapacidad. Q25/407.
 - Queja no admitida por falta de competencia (actuaciones entre particulares).
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no contesta a su solicitud de supresión de sus antecedentes policiales obrantes en la Policía Foral de Navarra. Q25/462.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque en un programa de Radio Televisión Española se ha utilizado una imagen suya corriendo el encierro, junto al logo de los patrocinadores de la emisión, sin tener sus derechos de imagen. Q25/952.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Una ciudadana interpone una queja porque se han instalado cámaras de videovigilancia en la fachada de su edificio que captan imágenes del interior de su vivienda. En la comisaría de Policía Municipal le permitieron examinar el campo de visión de la cámara, confirmando su alcance de grabación, lo que constituye una clara intromisión ilegítima en su vida privada. A pesar de haber comunicado la situación por los cauces establecidos, la falta de acción por parte de los organismos competentes le genera una gran indefensión, ya que la situación actual vulnera su derecho fundamental a la intimidad personal y familiar. Q25/1112.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.



- Una ciudadana presenta una queja porque solicitó información al Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea acerca de los accesos realizados a su historia clínica y datos demográficos. Hasta la fecha de presentación de la queja no ha recibido contestación. Q25/1156.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Industria, Transición Ecológica y Digital Empresarial incluye el nombre completo y el número de DNI de las personas beneficiarias en las resoluciones de concesión de subvenciones para instalaciones de energía solar fotovoltaica. Manifiesta que esta práctica vulnera la normativa de protección de datos y el principio de minimización, al no ser necesaria para la finalidad de transparencia. Q25/1469.
 - Queja no admitida por falta de datos.
- Una ciudadana formula una queja porque la Dirección General de Tráfico ha impuesto de manera obligatoria el dispositivo de preseñalización V16, considerando que su uso vulnera derechos fundamentales como la intimidad, la protección de datos, la dignidad y la libertad, al poder geolocalizar al vehículo y, por extensión, al conductor. Q25/1640.
 - Queja no admitida por falta de competencia.

3.2.23. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no ha respondido a la reclamación por daños y perjuicios que realizó tras un incidente sufrido con una arqueta que afectó a su tobillo. Solicitaba una indemnización por los gastos médicos y la discriminación sufrida como persona con un 51% de discapacidad. Q25/229.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le responde a la solicitud de indemnización que realizó por verse obligado a acudir a la vía judicial para el reconocimiento del complemento de maternidad en su pensión de jubilación. Q25/305.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.



- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata se demora en resolver una reclamación de responsabilidad patrimonial realizada con motivo de la caída que sufrió su madre en la vía pública. Expone que, transcurrido un plazo de seis meses desde la presentación de la reclamación, no ha recibido notificación sobre el estado de la tramitación ni resolución al respecto. Q25/339.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una empresa formula una queja por los daños causados en tuberías y por la ocupación indebida de una parcela durante unas obras de mantenimiento de la carretera NA-6100. Además, por la negativa del Departamento de Cohesión Territorial a reparar los perjuicios ocasionados y por la falta de resolución del recurso de alzada interpuesto. Q25/393.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Monreal/Elo no ha atendido la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada en 2016 por su padre y reiterada en 2020, relacionada con la actuación municipal tras la nulidad de un deslinde. Indica que, tras el fallecimiento de su padre, su madre asumió la condición de interesada como heredera y solicita que se le notifique la resolución del expediente. Q25/596.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en resolver una reclamación de responsabilidad patrimonial que realizó tras sufrir lesiones durante una intervención policial. Refiere que, aunque se le informó de que se había solicitado un informe al Consejo de Navarra, no ha recibido más noticias. Q25/604.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Allo no da contestación a una reclamación realizada por los daños causados en una finca de su propiedad. Expone que, durante unos trabajos municipales de limpieza de acequias, se entró en su propiedad con una pala de grandes dimensiones ocasionando daños en el terreno sembrado. Considera que debería haberse incoado el procedimiento de responsabilidad patrimonial correspondiente. Q25/670.



- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea, tras diagnosticarle erróneamente un tumor craneal, no programó tratamiento ni rehabilitación para otro tumor localizado en la espalda. Manifiesta que, como consecuencia del diagnóstico inicial, no recibió la atención terapéutica adecuada, desarrollando una paraplejia irreversible. Expone, además, deficiencias en las instalaciones del pabellón H del Hospital Universitario de Navarra. Solicita que se supervise la actuación de la Administración en relación con el diagnóstico erróneo inicial y las consecuencias que de él se derivaron, así como que se garanticen infraestructuras hospitalarias adecuadas. Q25/743.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha desestimado una reclamación de responsabilidad patrimonial, por los perjuicios económicos y morales sufridos al no haber sido nombrada funcionaria de carrera por no haber superado la fase de prácticas inherente a un proceso selectivo y haber tenido que acudir a la jurisdicción contencioso administrativa, que estimó su pretensión. Q25/889.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud ha desestimado la reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó por los daños ocasionados durante una prueba neurofisiológica realizada. Detalla que, durante dicha prueba, se produjo una estimulación dolorosa en una zona sensible que, según refiere, le ha ocasionado secuelas permanentes. Expone que profesionales médicos han reconocido la posible relación causa-efecto, pero la Administración niega su responsabilidad y rechaza indemnizar el daño sufrido. Q25/978.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha denegado la reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó, con motivo

de una caída sufrida en una senda ajardinada, atribuida a un desnivel en el pavimento. Q25/1138.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud no ha dado respuesta a una reclamación de responsabilidad patrimonial presentada el 23 de diciembre de 2024 por los efectos y secuelas derivadas del medicamento Champix. Señala que, a la fecha, no ha recibido contestación alguna pese a haberse superado el plazo máximo de resolución. Solicita que se atienda su reclamación a la mayor brevedad posible. Q25/1217.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Cultura, Deporte y Turismo no atiende su solicitud para reparar los daños que están ocasionado en su vivienda las filtraciones de agua pluviales causadas por la falta de conservación y mantenimiento de un inmueble de titularidad pública aldaño. Q25/1288.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud no ha resuelto una reclamación de responsabilidad patrimonial realizada en mayo de 2023 y admitida a trámite ese mismo mes. Indica que, tras varios trámites de audiencia en 2024, la Administración no ha resuelto aún su reclamación, incumpliendo el plazo máximo de seis meses establecido por la normativa. Q25/1476.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en resolver una reclamación de responsabilidad patrimonial relacionada con los daños personales sufridos por su padre por el descuelgue de parte de una señal de tráfico. Q25/1751.
 - Queja investigada en tramitación.

3.2.24. Sanidad.

A) Atención especializada:



- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha dado consulta con una facultativa diferente de aquella con la que inició un estudio del sueño. Además, refiere que en la citación consta que es "primera consulta", por lo que teme tener que repetir el proceso. Considera que, por su situación médica, no es aconsejable la alternancia de especialistas. Q25/6.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para diversas pruebas médicas (en Traumatología, Rehabilitación, Urología, Radiología...), afectando negativamente a su salud y recuperación, y no le contesta a dos reclamaciones realizadas. Q25/11.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se está demorando en exceso en otorgarle cita en Otorrinolaringología. Expone que lleva a la espera desde el verano de 2023. Q25/14.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la especialidad de Digestivo para la realización de una prueba diagnóstica. Q25/17.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Rehabilitación para tratarle el dolor cervical y en el hombro derecho. Indica que ha realizado varias reclamaciones, pero que no ha recibido ninguna respuesta. Q25/19.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Traumatología. Refiere que se encuentra sin trabajar desde hace meses y que lleva realizadas multitud de reclamaciones, sin éxito. Q25/44.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en exceso en otorgarle cita en Neumología para una revisión de su enfermedad. Critica que no se le cita desde 2021, a pesar de la indicación del especialista de realizar revisiones cuatrimestrales. Q25/102.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja por la atención sanitaria prestada por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. En particular, hace referencia a la demora en ser citada por el Servicio de Neurología, a las dificultades para conseguir una cita con su médico de atención primaria y al suministro en el Servicio de Urgencias de un medicamento que le causó dolores y del cual no le facilitaron su nombre. Q25/107.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en el Servicio de Dermatología para la realización de la prueba de detección temprana de las alteraciones en los lunares, prescrita tras la extirpación de tres melanomas. Además, señala que ha presentado varias reclamaciones que no han sido atendidas. Q25/141.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en el Servicio de Traumatología, tras la intervención de una prótesis de rodilla, así como para la realización de unos bloqueos. Q25/142.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para una intervención quirúrgica de hernia discal. Manifiesta que sufre un dolor intenso e incapacitante y que los tratamientos previos no han sido efectivos. Esta situación le impide realizar actividades básicas, además de afectar a su negocio, donde su ausencia repercute en el funcionamiento del equipo. Q25/145.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en el Servicio de Traumatología para una infiltración en cadera y entregarle los resultados de una resonancia magnética. Indica que el especialista que la atendía ya no está y que, cada vez que contacta con el centro, recibe información contradictoria. Añade que padece dolores intensos que le impiden conciliar el sueño y llevar una vida normal. Q25/176.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su madre en Cardiología y Raquis. Padece tensión arterial extremadamente alta y una artrosis severa en varias vértebras, lo que le causa dolor constante y movilidad reducida. Refiere que la falta de seguimiento adecuado está haciendo empeorar significativamente su estado general. Q25/182.
- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada – Reabierta – [Resolución emitida](#) – Aceptada – Reabierta – Solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para la práctica de una infiltración facetaria lumbar que fue prescrita hace varios meses. Manifiesta que ha presentado diversas reclamaciones, ninguna de las cuales ha sido atendida todavía. Q25/184.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en el Servicio de Neurocirugía. Refiere que su estado de salud ha empeorado progresivamente hasta el punto de necesitar ayuda para realizar actividades básicas y que, a pesar de presentar una reclamación hace meses, no ha obtenido una respuesta. Q25/204.
- Queja solucionada durante la tramitación.



- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para una intervención de hernia inguinal. Refiere que durante el tiempo de espera la hernia ha crecido significativamente, causando dolor y presión en la zona. Muestra su preocupación por las posibles consecuencias derivadas de la tardanza y critica los tiempos de espera. Q25/231.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque necesita ser citado en el Servicio de Dermatología del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para tratar una urticaria crónica. Indica que sufre un brote severo que le impide dormir y desarrollar su vida con normalidad. Añade que ha intentado, sin éxito, contactar con la especialista que le atiende y que, al acudir en persona, el personal de atención al paciente no le ofreció una solución. Q25/232.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para una cirugía maxilofacial, a pesar de llevar dos años en lista de espera. La tardanza le está afectando a su salud, generándole migrañas, insomnio y mucho dolor, además de posibles complicaciones en el tratamiento que necesita. Q25/233.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en Reumatología. Expone que la falta de revisión de su tratamiento para la espondilitis anquilosante ha empeorado su salud y sufre dolores insoportables. Q25/256.
 - Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en atenderle, especialmente, en los servicios de Neurocirugía y Reumatología. Expone que, pese a sus múltiples patologías y una incapacidad permanente, lleva más de un año en lista de espera, y que, a pesar



de las reclamaciones realizadas, se le responde que no puede ser citada por la alta demanda. Q25/289.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en Cardiología para la revisión de un cateterismo. Expone que, dado que padece una cardiopatía crónica que requiere de un tratamiento farmacológico intensivo, las revisiones deben realizarse de manera adecuada y periódica. Presentó una reclamación que no ha sido atendida. Q25/302.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citar a su padre en el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Hospital Universitario de Navarra, a raíz de lo cual solicita que se adopten las medidas necesarias para que dicha atención tenga lugar de forma inmediata y, en caso de no hacerlo, que se le abone el coste de la intervención que la Clínica Universitaria de Navarra ha prescrito como necesaria. Q25/317.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para ser evaluada en la especialidad de Dermatología. Q25/343.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en tratar su problema oftalmológico. Refiere que la intervención de cataratas de un ojo no se completó y que también le urge la operación en el otro ojo. Q25/346.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en Medicina Interna. Expone que está de baja por COVID persistente desde hace 18 meses y que el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha iniciado el procedimiento de incapacidad



permanente. Necesita presentar información médica, incluyendo el informe del internista para evitar el alta médica. Q25/373.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una revisión en el Servicio de Cardiología. Manifiesta que las reclamaciones realizadas no han sido respondidas. Q25/376.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osunbidea se demora en otorgarle una cita en el Servicio de Neurología para conocer los resultados de una valoración cognitiva y un TAC cerebral. Indica que su médica de atención primaria le mencionó un posible deterioro cortical avanzado, pero que corresponde al especialista en Neurología ofrecer un diagnóstico detallado. Añade que ha presentado dos reclamaciones en Atención al Paciente sin obtener respuesta. Q25/389.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para una intervención urgente en la mano derecha, esencial para recuperar su funcionalidad. Refiere que ya se le realizó el preoperatorio hace cuatro meses, y teme, tras una primera operación fallida, que el retraso en la nueva intervención le cause una pérdida irreversible de movilidad. Q25/420.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano y una ciudadana interponen una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgar una cita a su madre para una intervención. Refieren que su situación es crítica, pues se le está cayendo y saliendo el útero, el recto... Solicitan que se le cite de forma urgente, existiendo una previa coordinación con el Ginecólogo de suelo pélvico que le atendió a fin de acordar lo más adecuado para su salud. Q25/459.
 - Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgar cita a su madre en el Servicio de Traumatología para realizarle el seguimiento de una infiltración y programar la operación de cadera. Refiere que la falta de respuesta y el retraso están empeorando la condición física y mental de la paciente. Q25/465.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgar cita a su padre en el Servicio de Neurocirugía. Expone que le fue diagnosticada una mielopatía cervical en un estado avanzado, lo que le ocasiona compresión de la medula espinal, dolores en todas sus extremidades y dificultad de movilidad. Lleva más de seis meses en la lista de espera. Q25/467.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgar una cita a su padre para una intervención en el talón. Refiere que, hasta que se realice dicha intervención, este necesita una silla de ruedas para desplazarse y permanecer ingresado en una residencia, lo que conlleva un coste económico muy elevado. Q25/478.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja por la falta de solución médica al dolor que tiene desde hace casi dos años. Refiere que, a pesar de que le realizaron un bloqueo facetario, el mismo no funcionó. Por ello, en 2024 el médico de Tudela le propuso la realización de una rizólisis, y le remitió a la Unidad del Dolor en Pamplona, por no estar disponible dicha técnica en el Hospital Reina Sofía. En el mes de enero de 2025 en la Unidad del Dolor le confirmó la indicación de la realización de una rizólisis, pero continúa sin recibir citación. Q25/485.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque, tras ser derivado en septiembre de 2023 a una consulta en Dermatología debido a sus patologías y antecedentes familiares, todavía no ha recibido una citación. Q25/492.
 - Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en Raquis para una intervención, a pesar de estar incluida en la lista preferente. Refiere que se está agravando su dolor, viéndose obligada a considerar la opción de pedir un préstamo para acudir a la vía privada. Q25/493.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para una intervención cardíaca, pese a estar en lista de espera desde diciembre de 2024. Explica que, no es hasta que acude al Servicio de Cardiología por unas arritmias, cuando le informan de que su cita no se había tramitado y que volverían a incluirle en la lista. Refiere que ha presentado varias reclamaciones, sin haber obtenido respuesta. Q25/504.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle los resultados de una resonancia magnética realizada hace más de un año. Manifiesta que necesita conocer el diagnóstico para poder acudir a un especialista debido a que los dolores en la cadera se intensifican progresivamente, dificultando su movilidad. Q25/536.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se está demorando meses en otorgarle una cita en el Servicio de Neurología, mientras sus migrañas se agravan durante este periodo. Refiere haber presentado una reclamación en atención al paciente, sin obtener una respuesta satisfactoria. Q25/540.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita a su mujer para una intervención de cadera, lo que agrava su estado de salud debido al dolor creciente y las dificultades para caminar. Denuncia que, solo tras presentar una reclamación, fue



informada de la baja médica del especialista que la atendía y de la posibilidad de ser derivada a otro profesional. Q25/561.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología para realizar una intervención quirúrgica, pese a haber presentado varias reclamaciones y haber empeorado su situación. Q25/574.
 - Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Traumatología. Señala que su trabajo implica el uso constante de la mano que tiene afectada y, pese a la adaptación del puesto, los síntomas son cada vez más incapacitantes, afectando también a su salud mental. Denuncia el incumplimiento del plazo de espera establecido en normativa. Q25/580.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque, tras acudir a consulta de rehabilitación en el Hospital Reina Sofía de Tudela por un problema en el hombro, fue incluida en lista preferente del Servicio de Rehabilitación, pero no se le cita. Asegura no haber recibido las llamadas que el hospital alega haber realizado para asignarle cita. Q25/614.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque, tras acudir a consulta de rehabilitación en el Hospital Reina Sofía de Tudela por un problema en el hombro, fue incluida en lista preferente del Servicio de Rehabilitación, pero no se le cita. Asegura no haber recibido las llamadas que el hospital alega haber realizado para asignarle cita. Q25/614.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle en Psiquiatría. Expone que, aunque la tardanza todavía no es excesiva, ello se suma a los 19 meses que lleva esperando para una operación en Traumatología. Indica que, entre tanto, su salud se deteriora con

insomnio, fatiga y depresión, afectando a su rehabilitación y alta laboral. Necesita atención mental lo antes posible. Q25/645.

- No se aprecia vulneración de derechos – Reabierta – Solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita con la especialista de la espalda, mientras su salud empeora. Refiere que el dolor, antes localizado en una pierna, ahora afecta a ambas, impidiéndole caminar y obligándole a permanecer en cama. Pese a dos reclamaciones previas, no ha recibido respuesta, lo que agrava su situación. Q25/646.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osausunbidea se demora en otorgarle una cita a su madre en el Servicio de Reumatología, tras más de nueve meses de espera, para conocer resultados médicos y recibir tratamiento. Indica que le han cancelado dos citas con escasos días de antelación, eliminándola de la lista de espera, y que, pese a presentar múltiples reclamaciones, solo han recibido una respuesta que considera insatisfactoria. Mientras tanto, el estado de salud de su madre empeora. Q25/655.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en el Servicio de Otorrinolaringología para una primera consulta. Expone que ha presentado varias reclamaciones que no han sido contestadas. Q25/681.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en el Servicio de Neurocirugía desde hace meses. Indica que, pese a haber presentado sucesivas reclamaciones, no ha sido citado. Q25/687.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque, tras sufrir una fractura de muñeca, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le ha prestado la atención adecuada.



Denuncia un diagnóstico incorrecto, falta de seguimiento y una intervención quirúrgica pendiente tras más de un año. Pese a múltiples reclamaciones, no ha obtenido respuesta satisfactoria ni cita con el especialista. Q25/705.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para una intervención de prótesis de cadera. Señala que la consulta con la especialista en Traumatología ya se retrasó en exceso, lo que ha pospuesto la intervención. Afirma que esta situación está afectando negativamente a su salud y a su calidad de vida. Q25/711

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle para una intervención quirúrgica y para una consulta en la especialidad de Raquis, pese a llevar más de seis meses en lista de espera. Manifiesta que su estado de salud ha empeorado, que ha perdido su puesto de trabajo y que su situación económica es cada vez más precaria. Además, critica que tras presentar varias reclamaciones no ha recibido recibo o comprobante de la presentación de las mismas, lo que le deja en situación de indefensión. Q25/720.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Nefrología. Realizó una reclamación a través de la carpeta de salud que no le ha sido respondida. Q25/724.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una intervención de prótesis de rodilla. Q25/733.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque, tras ser diagnosticado de glaucoma y recibir revisiones frecuentes, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le ha citado para la siguiente revisión desde marzo de 2024. Ha puesto tres



reclamaciones sin obtener respuesta adecuada y ahora sufre molestias y dolor ocular. Q25/767.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque, tras 16 meses de baja médica por problemas de cadera, ha recibido valoraciones contradictorias por parte de diferentes traumatólogos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, sin obtener un diagnóstico claro ni tratamiento adecuado. Solicita que se agilicen las consultas y pruebas para poder recibir una solución cuanto antes. Q25/784.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en programar una fecha para la cirugía en un dedo, pese a llevar en lista de espera meses, haber realizado múltiples reclamaciones, el diagnóstico urgente y el dolor que sufre. Q25/797.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una consulta de Raquis en el Hospital Reina Sofía de Tudela. Expone que a pesar de que le informaron que en el plazo de un mes sería citada para una consulta de raquis, lleva más de un mes sin recibir la cita. Manifiesta que el dolor le resulta inaguantable y que le impide incluso caminar. Q25/816.
- Queja solucionada durante la tramitación – Reabierta – Solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque que el Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea le ha dejado en situación de abandono sanitario tras una operación de hernia discal lumbar. Expone que lleva más de dos meses encamado con dolor intenso sin seguimiento adecuado, y que tras múltiples consultas y reclamaciones no se ha priorizado su atención. Pese a confirmar una recaída grave y complicaciones severas mediante una resonancia realizada en un centro privado por su cuenta, sigue en lista ordinaria, vulnerando sus derechos como paciente. Q25/822.
- Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para una intervención en el codo a pesar del intenso dolor que padece. Indica que se está costeando la medicación contra el dolor y que, pese a sus reiteradas llamadas y reclamaciones, no ha obtenido respuesta. Además, añade que tampoco le llaman para citarle para otro problema de salud pendiente desde enero. Q25/836.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en Cardiología. Expone que, según los artículos 3 y 5 de la Ley de Garantías del Paciente, ya debía haber sido citada. Añade que presentó una reclamación sin obtener respuesta. Q25/841.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en el Servicio de Angiología y Cirugía Vascular. Indica que ha presentado una reclamación que no ha sido contestada. Q25/867.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle citas para realizar rehabilitación de rodilla. Expone que, desde mayo de 2024 se encuentra a la espera. Ha presentado varias reclamaciones, pero no ha obtenido respuesta. Q25/875.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora más de seis meses en otorgarle una cita para la realización de una colonoscopia. Expone que fue citado en mayo de 2025, cita a la que no pudo acudir por encontrarse fuera de España y, pasado más de un desde entonces, sigue sin asignársele otra cita. Q25/894.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea se demora en citarle en el Servicio de Cardiología para una revisión. Expone que en el mes de junio presentó una reclamación al Servicio Navarro de



Salud, que no fue respondida en el plazo de 20 días naturales. Refiere que está en lista de espera desde febrero de 2025, superando la media de 60 días naturales según las listas de espera de mayo de 2025. Q25/902.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea se demora en citarle para una intervención quirúrgica. Expone que, desde el Servicio de Neurología se le indicó la necesidad de una nueva intervención quirúrgica, siendo derivada al Servicio de Neurocirugía. Desde entonces, su estado de salud ha empeorado. A pesar de habersele realizado las pruebas preoperatorias pertinentes, aún no ha sido citada para la intervención. Q25/905.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea no ha proporcionado atención médica especializada oportuna, manteniéndolo en lista de espera durante un año y medio pese a una lesión dolorosa y degenerativa. Q25/917.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque la empresa contratada por el Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea para realizar los estudios de monitoreo del sueño, se ha demora en citarle para realizar una prueba. Añade, que una vez que fue atendido, la atención que se le dispensó no fue adecuada. Q25/949.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en el Servicio de Oftalmología. Indica que, tras ser intervenido de estrabismo en junio de 2021, solo tuvo dos consultas de seguimiento y debía haber sido revisado en 2022. No obstante, pese a llevar más de dos años en lista de espera y haber presentado varias reclamaciones, sigue sin recibir la cita correspondiente. Q25/953.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en el Servicio de Traumatología, tras la realización de una resonancia magnética en enero de 2025.Q25/959.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha asignado sin previo aviso un especialista diferente al que le venía atendiendo por neuroma de Morton. Refiere que, desde la cirugía realizada en diciembre de 2023, ha seguido las revisiones oportunas sin que se le haya ofrecido una solución a los intensos dolores que sigue padeciendo. Además, señala que no se está cumpliendo la periodicidad adecuada de las revisiones que le corresponden. Q25/971.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha excluido de la lista de espera del Servicio de Dermatología tras rechazar una cita, pese a haber justificado la imposibilidad de desplazarse en transporte público al hospital asignado. Sostiene que no es la primera vez que se produce esta situación y manifiesta su disconformidad con que las comunicaciones se realicen únicamente por vía telefónica, al considerar que este sistema puede generar confusiones o errores. Q25/983.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para una intervención quirúrgica. Expone que, fue diagnosticado de lesión traumática severa de rodilla izquierda y se le comunicó la necesidad de someterse a una intervención quirúrgica. Desde entonces, ha permanecido en lista de espera sin que le hayan asignado fecha para la operación. Esta situación está provocando un deterioro de su estado de salud, limitaciones en la vida diaria y una creciente afectación psicológica. Q25/994.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud no procede a realizar una infiltración ni avanza en la retirada de una placa metálica cuya extracción fue calificada como urgente, lo que deteriora gravemente su calidad de vida. Q25/1033.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no ha dado respuesta a una cita con el servicio de neurología en el Hospital Reina Sofía de Tudela, a pesar de haberse presentado tres reclamaciones y de que el médico de cabecera la derivó con carácter preferente. Expone que, pese a la urgencia médica y el tiempo transcurrido, la única respuesta recibida ha sido que las listas de espera son largas, sin ofrecer ninguna solución ni fecha concreta para la atención. Q25/1035.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio de Oftalmología se demora en otorgarle cita y porque no está conforme con las respuestas recibidas a las reclamaciones formuladas ante la Unidad de Atención al Paciente. Q25/1055.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio de Oftalmología se demora en otorgarle cita. Expone que, le han modificado el medicamento que viene tomando desde hace años y que le ha mantenido el ojo en perfecto estado. El nuevo fármaco recetado le provoca sequedad ocular por lo que solicita que le citen en la mayor brevedad, con el fin de le receten el anterior medicamento. Q25/1056.
- Desistimiento del interesado.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para la realización de una serie de pruebas diagnósticas necesarias para una posterior intervención. Expone que de cinco pruebas que se solicitaron por el especialista, solo se han realizado dos. Q25/1079.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada – Reabierta – Solucionada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para una intervención de cadera. Indica que la demora ha empeorado su estado de salud, afectando seriamente su movilidad, autonomía personal y calidad de vida. Añade que presentó la correspondiente reclamación sin que la misma fuera atendida. Q25/1080.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio de Traumatología se demora en citarle para una intervención quirúrgica necesaria y no ha contestado a una reclamación presentada al respecto. Indica que el dolor le impide llevar a cabo una vida normal, ocasionándole dificultades de movilidad. Q25/1088.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud ha realizado una gestión deficiente al no asignar de manera inmediata la cita con el servicio de Traumatología y Ortopedia tras la intervención quirúrgica, incumpliendo los plazos máximos de espera, lo que ha provocado un empeoramiento progresivo del estado de salud del interesado y la aparición de nuevas dolencias físicas y afectación psicológica. Q25/1099.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para una intervención quirúrgica de la mano derecha. Manifiesta que se encuentra de baja laboral desde abril de 2024 y que, pese a haber presentado varias reclamaciones, todavía no dispone de una fecha para la intervención. Q25/1102.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la revisión de su enfermedad crónica, la cual debe otorgarse con periodicidad semestral. Expone que, en el año 2025, no ha sido citado ni en febrero ni en agosto, fechas en las que le tocaba la revisión. Q25/1165.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio de Traumatología del centro sanitario no ha proporcionado atención adecuada ni respuesta oportuna a una paciente con dolor persistente en la muñeca. Expone que, tras múltiples consultas, infiltraciones y la realización de una resonancia, aún no ha recibido cita para conocer los resultados ni valorar la cirugía indicada, pese a reiteradas gestiones ante Atención al Paciente. Esta demora excesiva, genera sufrimiento continuado, vulnera el derecho a una asistencia sanitaria efectiva y adecuada, y demuestra



una falta de organización y priorización del paciente con necesidades médicas urgentes. Q25/1186.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología se demora en citarle para realizar una intervención quirúrgica de rodilla y no ha contestado a las reclamaciones presentadas al respecto. Señala que este mes concluye la caducidad del preoperatorio y se ve obligado a coger cita para renovarlo. Solicita que se realice la operación correspondiente y que den respuesta a sus reclamaciones. Q25/1201.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio de Traumatología del Hospital Reina Sofía se demora en citarle para realizar una infiltración de rodilla. Sufre continuos dolores y se ve imposibilitada o limitada para realizar actividades básicas por ello, solicita ser atendida lo antes posible. Q25/1209.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio de Traumatología se demora en citarle. Expone que padece un problema en ambas manos que le dificulta actividades cotidianas como conducir, ya que en ocasiones se le duerme el brazo entero. Según su médico de cabecera, requiere intervención quirúrgica, pero hasta la fecha, a pesar de las reclamaciones presentadas, no ha sido citada. Q25/1212.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología se demora en citarle para realizar una intervención del pie izquierdo. Señala que las demoras han provocado dolor adicional en la otra pierna y cadera. Q25/1216.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en



programar una revisión médica tras una caída laboral sufrida, dejándole con el brazo derecho bloqueado e imposibilitado para realizar una vida normal. Q25/1247.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Unidad de Raquis del Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea se demora en otorgarle una cita de revisión, tras ser intervenido en varias ocasiones por una hernia discal. Manifiesta que, tras la última intervención realizada en mayo de 2022, debían citarle para seguir su proceso de recuperación, sin embargo, tras más de tres años, no se le ha citado. Q25/1253.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para la realización de una rizólisis indicada por el especialista para sus problemas de espalda y pie. Refiere que, pese a sus reclamaciones, se le informó de que la consulta de la Unidad del Dolor de Tudela no está operativa por falta de personal. Añade que esta demora le ha causado perjuicios laborales. Q25/1258.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio de Traumatología del Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea se demora en la realización de una intervención quirúrgica. Critica que se han superado ampliamente los plazos legalmente establecidos y que, pese a ello, se le ha denegado su derivación a otro centro. Q25/1261.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea se demora en asignarle una cita para continuar las sesiones de rehabilitación, tras haber finalizado las previamente prescritas sin ofrecerle seguimiento. Añade que su estado de salud ha empeorado y que las reclamaciones presentadas no han sido atendidas. Q25/1281.

- Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana presenta una queja porque la Unidad de Raquis del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para el diagnóstico y tratamiento de una artrosis cervical. Refiere, además, que ha presentado una reclamación que no ha sido atendida. Q25/1318.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea no ha cumplido con los plazos legales establecidos para la atención en la especialidad de Dermatología. Expone que la cita para primera consulta tuvo lugar casi cuatro meses tras la solicitud, superando ampliamente el plazo de 30 días previsto. Además, las respuestas recibidas reconocen implícitamente el incumplimiento sin ofrecer solución conforme a la normativa, vulnerando el derecho a una atención sanitaria en condiciones de igualdad y certeza jurídica. Q25/1334.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea ha incurrido en demoras injustificadas en las consultas de traumatología y en la inclusión en lista de espera quirúrgica. Además, indica que varias reclamaciones no han recibido respuesta o han tenido contestaciones genéricas. Q25/1335.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita con un especialista a pesar de estar incluida como preferente. Expone que esta tardanza prolongada le genera sufrimiento físico y emocional y le obliga a recurrir a urgencias y a medicación. Además, critica que las reclamaciones presentadas no reciben respuesta en tiempo razonable. Q25/1365.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le mantiene en lista de espera desde octubre de 2023 para una operación de rodilla. Expone que esta demora prolongada agrava su dolor y pérdida de movilidad, que las reclamaciones e instancias presentadas no han

recibido respuesta o solución efectiva, y solicita que se le cite a la mayor brevedad posible para realizar la intervención quirúrgica. Q25/1367.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio de Traumatología del Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para primera consulta en la Unidad del Pie. Q25/1388.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio de Traumatología del Hospital Reina Sofía de Tudela se demora en otorgarle una cita para una intervención quirúrgica. Refiere que sufre dolores desde hace más de año y medio, y que durante todo este tiempo solo ha tenido dos consultas que no han solucionado el problema. Considera que la demora en Tudela es muy superior a la existente en Pamplona/Iruña y exige una solución. Q25/1403.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio de Traumatología del Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea se demora en otorgarle cita. Refiere que tiene un problema de cadera y necesita una infiltración lo antes posible para poder hacer una vida normal. Q25/1416.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea se demora en citarle para primera consulta en Urología del Hospital Reina Sofía de Tudela y no le informan de los resultados de diversas pruebas solicitadas, pese a múltiples intentos. Q25/1424.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio de Neurocirugía del Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para la realización de una cirugía de cadera y la valoración de una intervención de columna mediante técnica endoscópica. Refiere haber presentado reclamaciones sin obtener una respuesta satisfactoria, mientras su estado de salud se ha agravado hasta necesitar silla de ruedas. Q25/1437.
 - Queja solucionada durante la tramitación.



- Un ciudadano presenta una queja porque la Unidad de Raquis se demora en otorgarle una cita. Expone que lleva meses esperando pese a encontrarse como preferente después de haber realizado un bloqueo y no sentir ninguna mejoría. Q25/1444.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle para revisiones en Ginecología y en Litiasis. Solicita que se regularice su situación y se respeten las revisiones anuales que le corresponde. Q25/1452.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para la Unidad de Raquis/Espalda pese a padecer una discapacidad derivada de una malformación congénita y dolores crónicos crecientes. Explica que, tras su derivación de una entidad concertada a la sanidad pública, se habría producido un error administrativo que retrasó durante meses su solicitud, por lo que solicita una intervención urgente ante el agravamiento de su estado de salud. Q25/1465.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le deniega una revisión ginecológica completa desde hace unos años, a diferencia de lo que venía sucediendo con anterioridad. Detalla que las reclamaciones realizadas no han sido atendidas correctamente. Q25/1491.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para una intervención quirúrgica para la extirpación de quistes en la tiroides. Manifiesta que dada la demora en ser operada los quistes están creciendo, lo que puede complicar la intervención. Q25/1499.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio de Traumatología del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para la valoración de una intervención quirúrgica, a pesar de haber presentado numerosas reclamaciones. Q25/1531.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para la realización de una colonoscopia solicitada hace más de ocho meses. Defiende que la demora supera los plazos máximos de espera garantizados por la Ley Foral 21/2010, de 26 de abril, motivo por el que presentó una reclamación que tampoco ha sido atendida en plazo. Q25/1539.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle en la Unidad de Raquis, pese a haber presentado consultas y reclamaciones previas, y estar incluido como preferente. Q25/1545.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en Neurocirugía para la intervención quirúrgica de un tumor cerebral benigno. Refiere que ya fue citada, pero que posteriormente fue cancelada la intervención sin asignarle una nueva fecha de intervención. Expone que esta situación le genera incertidumbre y un perjuicio para su salud física y emocional. Q25/1561.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle en el Servicio de Reumatología para realizarle un seguimiento adecuado tras la prescripción de un tratamiento biológico nuevo. Le genera preocupación por los riesgos y efectos secundarios del tratamiento. Q25/1577.
 - Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle para realizar una intervención quirúrgica en la rodilla. Expone que lleva seis meses en lista de espera y que el dolor que padece le impide llevar una vida normal y se ha extendido a la cadera y a la otra rodilla. Critica no haber recibido contestación a las reclamaciones realizadas. Q25/1581.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque en la Comunidad Foral de Navarra hace falta impulsar el reconocimiento, la adecuada atención sanitaria, la formación de profesionales y el acceso a tratamientos eficaces en relación con el Trastorno Neurológico Funcional. Indica que la adecuada atención no solo responde a criterios de justicia y equidad sanitaria, sino que reduce la carga asistencial, evita la repetición de exploraciones y pruebas innecesarias, mejora los tiempos de recuperación y garantiza un trato digno y conforme a la evidencia. Q25/1605.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en Traumatología del Hospital Reina Sofía de Tudela. Expone que sufre artrosis de cadera y rodilla, lo que le provoca dolores constantes, viendo afectada su vida cotidiana. Añade que ha presentado varias reclamaciones, las cuales no han sido contestadas. Q25/1641.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle en el Servicio de Traumatología para una intervención quirúrgica en el hombro. Manifiesta tener dolor y limitaciones en su vida diaria. Q25/1656.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora más de un año en otorgarle una cita en Endocrinología. Critica que las últimas revisiones se han realizado por teléfono y considera que es necesario que procedan a la revisión de un nódulo que tiene. Q25/1686.
 - Queja investigada en tramitación.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Traumatología para la operación de cadera que precisa. Expone que lleva de baja desde hace meses y que su situación ha empeorado. Necesita dicha operación para volver a trabajar ya que su empleo requiere esfuerzo físico. Q25/1702.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citar a su madre para la realización de una prueba diagnóstica preferente y por la falta de registro de entrada de las quejas y reclamaciones presentadas. Q25/1711.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle en el Servicio de Urología por una infección urinaria persistente. Indica que ha recibido seis tandas de antibiótico diferentes sin diagnóstico ni seguimiento adecuado y los urocultivos no se han realizado correctamente. Q25/1718.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle en el Servicio de Urología para el tratamiento de rehabilitación tras su intervención quirúrgica en 2021. Solicita que sus reclamaciones sean atendidas con urgencia y que se le cite para valorar su situación y proponer un tratamiento beneficioso. Q25/1720.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle en Otorrinolaringología, pese a sufrir pérdida de audición, psoriasis en el canal auditivo e infecciones recurrentes. Indica que ha presentado varias reclamaciones por teléfono y a través de la Carpeta de Salud sin obtener respuesta ni solución. Q25/1723.
 - Queja investigada en tramitación.



- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en Traumatología, pese a sufrir dolores cada vez más intensos por artrosis degenerativa. Expone que lleva un año esperando y que ha presentado varias reclamaciones, pero que las respuestas se limitan a derivarla nuevamente a su médico de cabecera. Tiene prótesis en las caderas y rodilla y está pendiente de otra intervención. Q25/1732.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en Traumatología desde julio de 2024, para revisión de un hombro encapsulado, el cual le lleva produciendo dolor desde hace casi 2 años. Refiere haber realizado muchas reclamaciones sin conseguir resolver el problema. Q25/1736.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque, pese a padecer gonartrosis bilateral severa grado 4 y necesitar infiltraciones anuales de ácido hialurónico, fue eliminada sin aviso de la lista de su Traumatóloga. Critica que no recibe tratamiento, sufre dolor intenso y denuncia discriminación, vulneración de derechos y desatención sanitaria. Q25/1746.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

B) Atención oncológica:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le causó una situación de vulnerabilidad al demorar más de dos meses en citarla para una mamografía preferente, después de haber descubierto un bulto en su pecho. A pesar de la demora, se realizó las pruebas en un centro privado y fue diagnosticada con cáncer de mama, comenzando tratamiento rápidamente. Exige una mejora en los tiempos de atención. Q25/243.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para realizarle una prueba PET, que precisa de manera previa a la operación por cáncer de mama. Indica que, según se le ha informado, la tardanza se debe a la huelga médica, pero tiene información

de que no es cierto. Refiere que el retraso está poniendo en riesgo su vida. Q25/313.

- Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano interpone una queja porque considera inadecuada la gestión administrativa dispensada por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea mientras estaba recibiendo tratamiento oncológico. Hace referencia a determinados retrasos en la realización de pruebas y en la citación en atención especializada, así como a la incidencia que las festividades pueden tener sobre la continuidad de los servicios. Q25/383.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Área Digestiva del Hospital Reina Sofía de Tudela produjo una demora en la realización de su colonoscopia, pendiente desde febrero de 2025, lo que podría haber retrasado el diagnóstico y tratamiento de un tumor maligno en el intestino grueso. Solicita que se investigue el caso. Q25/1505.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja por la falta de ayudas o servicios para atender las necesidades de las personas enfermas de cáncer. Relata que su padre, tras ser diagnosticado de esta enfermedad, que requirió tratamiento oncológico y una laringectomía, no ha recibido los recursos necesarios en el ámbito domiciliario. Destaca la falta de ayudas para adquirir una cama articulada, la ausencia de transporte para acudir a logopedia y que la valoración de dependencia efectuada no refleja las necesidades reales derivadas de su situación. Q25/269.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con la atención dispensada en el programa de prevención del cáncer de mama en el Centro de Salud de Cintruénigo. Expone que, durante la revisión, sintió una falta de empatía y sensibilidad por parte del personal sanitario. Según indica, se realizaron preguntas tipo test, sin margen para matices. Además, el lugar carece de un espacio adecuado para esperar de forma tranquila y segura. Solicita la revisión del funcionamiento y trato dispensado, que se evalúe la forma de comunicación



con las pacientes y que se planteen mejoras en el entorno físico de la atención, para garantizar privacidad y dignidad. Q25/1028.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Hospital de Tudela le ha denegado el acceso a una cirugía robótica para el tratamiento del cáncer de próstata. Expone que tiene 70 años, y tras valorar distintas opciones y consultar a expertos, considera que la cirugía robótica es la mejor opción. En el HUN le han informado que puede acceder a dicha cirugía en la sanidad privada con cobertura pública, pero en Tudela se lo niegan por un protocolo que excluye a pacientes con disfunción eréctil. Ha presentado reclamaciones sin éxito y considera que la decisión es discriminatoria, ya que conoce casos similares y la única diferencia es la edad. Q25/1029.
 - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio de Prevención de Cáncer de Mama del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le dispensó una atención inadecuada durante la prueba. Manifiesta que, pese a haber informado previamente de su movilidad reducida, se le impidió inicialmente el acceso a la persona que le asiste y, posteriormente, el personal sanitario intervino de forma brusca y sin cuidado en el manejo de su cuerpo, causándole una lesión que agravó su estado de salud. Añade que solo recibió disculpas telefónicas, sin respuesta escrita ni asunción de responsabilidades. Q25/1170.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque considera inapropiada la decisión del equipo médico del Hospital San Juan de Dios de darle el alta hospitalaria a su padre, enfermo oncológico en fase terminal con dependencia absoluta para todas las actividades básicas. Manifiesta que los cuidados en domicilio o residencia son inviables debido a su complejidad clínica y su dependencia total, por lo que solicita que continúe ingresado de forma que se garantice una atención adecuada en fase terminal y los cuidados paliativos que necesita. Q25/1221.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Hospital Universitario de Navarra está retrasando de manera significativa la realización de TAC y controles a pacientes con cáncer de pulmón. En su caso, tras una lobectomía, debía realizarse un control a los tres meses, pero se le ha indicado que será citada con una demora de 4-5 meses, pudiendo generar consecuencias graves. Q25/1544.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

C) Atención pediátrica:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su hijo con discapacidad en la especialidad de Digestivo. Expone que, por su patología, sufre estreñimiento severo, siendo derivado para una consulta hace más de tres meses. Considera que se le está vulnerando el derecho a la salud y a una vida digna. Q25/45.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgar cita a su hija en Oftalmología Pediátrica. Expone que lleva 2 años esperando y que le urge la cita, además de para un cambio gratuito de cristales, porque le preocupa la salud visual de la menor. Q25/101.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgar una cita a su hija en el Servicio de Traumatología Infantil, a pesar de haber presentado una reclamación que aún no ha sido contestada. Q25/115.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su hija en Oftalmología para operarle de cataratas. Expone que tiene cataratas por una enfermedad rara, que ha empeorado su situación y que padece mareos. Q25/185.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle a su hijo en Otorrinolaringología. Expone que



se le detectaron restos de cera adheridos al tímpano, que solo pueden removerse con un equipo especial. Le preocupa la tardanza en la citación porque, hasta entonces, no puede culminar el proceso de adaptación a los nuevos audífonos, vulnerando su derecho a la salud y a una vida digna. Q25/190.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su hija de 11 años en el Servicio de Oftalmología Infantil. Señala que lleva más de dos años sin revisión oftalmológica y que a su edad es fundamental hacerle un seguimiento. Q25/319.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, pese a las reclamaciones realizadas, se demora en otorgarle cita para conocer los resultados de una resonancia efectuada a su hijo, lo que está afectando al bienestar y actividad física del menor. Q25/349.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgar una cita a su hija en el Servicio de Otorrinolaringología Infantil para una intervención. Refiere que esta tardanza ha provocado un empeoramiento en el estado de salud de la menor, afectando a su sueño, apetito y rendimiento escolar. Q25/444.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque su hijo de un año fue operado en el Hospital Universitario de Navarra sin acompañamiento familiar. Indica que fue separado bruscamente de ella y que entró llorando al quirófano y despertó solo, desorientado y alterado. Desde entonces, muestra signos de ansiedad, miedo y cambios de comportamiento. Expresa su preocupación ante una próxima intervención quirúrgica de sus dos hijos, y solicita que se permita la presencia de uno de los progenitores durante la inducción anestésica y el despertar. Propone que el hospital actualice sus protocolos para proteger el bienestar emocional de los menores, como ya ocurre en otros centros sanitarios. Q25/554.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.



- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citar a su hijo en el Servicio de Oftalmología. Refiere que el menor fue operado de estrabismo y que no ha sido citado para la revisión prevista desde 2020, a pesar de las múltiples reclamaciones. Q25/615.
 - Desistimiento del interesado.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en programarle a su hija de 2 años una intervención en Otorrinolaringología Pediátrica. Expone que, entre tanto, la menor sufre episodios dolorosos, con riesgo de complicaciones auditivas y de desarrollo. Q25/632.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio de Otorrinolaringología del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no ofrece el seguimiento adecuado a su hijo, con discapacidad auditiva del 15%. Manifiesta que la falta de aspiraciones regulares para limpiar el canal auditivo impide la correcta adaptación del audífono. Solicita que su hijo reciba atención cada dos meses para evitar que su discapacidad empeore y asegurar su derecho a la salud y a una vida digna. Q25/738.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea se demora en otorgar una cita a su hijo para realizarle una intervención en el oído. Expone que después de esperar durante un año y medio su hijo fue atendido en la consulta de otorrino infantil, donde le indicaron que lo más adecuado era operar. Transcurridos más de cinco meses aún no ha recibido ninguna comunicación respecto a la fecha de la cirugía. Q25/815.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, no ha garantizado el acceso a la atención médica especializada en un caso pediátrico de hipoacusia. Expone que su hijo sufre mareos y dolores de cabeza asociados a su condición auditiva cuando no lleva audífonos, y que lleva más de un año esperando una cita con el especialista en otorrinolaringología, pese a que su pediatra indica que debió haberla recibido desde noviembre. Q25/1004.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.



- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio de Otorrinolaringología del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita a su hija para una intervención quirúrgica clave para su desarrollo. Refiere que su hija tiene un retraso simple del lenguaje y que la demora le está afectando a nivel psicosocial y en su autoestima. Afirma, además, que los retrasos en las citas que han tenido estos últimos años en este servicio han ido creciendo exponencialmente. Q25/1617.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud no ha garantizado la atención oftalmológica de la menor, de 8 años, quien acumula más de un año de retraso en la revisión solicitada por la especialista que la atendió en marzo de 2024 y que insistió en la importancia de no espaciar las citas debido a la dificultad visual que presenta. Q25/1124.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque los servicios de Otorrinolaringología Pediátrica y Cardiología Pediátrica del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea han prestado una atención deficiente y reiteradamente fuera de plazo a su hijo, de 2 años y 7 meses, que presenta hipertrofia amigdalal y adenoidal con apneas nocturnas, vómitos recurrentes y desarrollo afectado. Q25/1458.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un grupo de madres y padres de los municipios de Altsasu, Olazti y Ziordia formula una queja porque la atención pediátrica en la zona básica de Altsasu/Alsasua resulta insuficiente para atender a unos 1.200 niños y niñas. Exponen que solo existe un pediatra a tiempo completo y otro que acude dos días al mes, lo que hace casi imposible obtener cita. Indican que, cuando el pediatra principal no atiende fuera de su cupo, muchos menores quedan sin asistencia, incluso urgente. Pese a que otros médicos deberían cubrir ausencias, esto no se cumple y obliga a desplazarse a urgencias de Pamplona/Iruña, generando perjuicios familiares y sanitarios. Q25/1471.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque se ha suspendido la cirugía urgente de amígdalas de su hijo en el Hospital Universitario de Navarra con motivo de una



huelga, cuando ya se encontraba ingresado a la espera de esta. Manifiesta su malestar, ya que se trata de una intervención necesaria, asignada por la especialista como urgente, prolongando un cuadro clínico que afecta al bienestar del menor. Q25/1477.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano y una ciudadana presentan una queja porque el Servicio de Endocrinología Pediátrica del Hospital Universitario de Navarra ha dejado de emitir el informe favorable para mantener la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave (CUME), por haber cumplido su hijo 9 años. Detallan que esta decisión se basa en un protocolo interno que presume la autonomía del menor, diagnosticado de diabetes tipo 1. Consideran que un niño con esa edad no es autónomo en el control de su enfermedad. Q25/1527.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el enfermero de pediatría de su hijo ha realizado acusaciones falsas y difamatorias sobre ella, gestionando incorrectamente la cartilla de vacunación y la revisión pediátrica, comunicándose de manera inadecuada con ambos progenitores y generando situaciones de desconfianza y posible riesgo para el menor. Q25/1546.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque un dentista perteneciente al Programa de Atención Infantil de Navarra (PADI) ha cancelado la suscripción de sus hijos al programa y les ha negado la atención odontológica, por haber faltado en varias ocasiones, pese a que solo se han ausentado una única vez. Considera que han recibido un trato discriminatorio por origen racial, ya que, entre otras cuestiones, se les solicitó el pago por adelantado, algo excepcional en el programa. Añade, además, que ha intentado obtener los historiales clínicos sin éxito. Q25/1553.
 - Queja investigada en tramitación.
- Dos asociaciones presentan dos quejas por la carencia de un banco de leche materna en Navarra, a diferencia de lo que sucede en la mayoría de otras



comunidades. Exponen que ello motivó la aprobación de una moción del Parlamento de Navarra por la que se instaba al Departamento de Salud a su creación. Indican que la leche materna donada constituye un recurso terapéutico esencial para las criaturas grandes prematuras, prematuras y recién nacidos/as enfermos/as. Q25/1669 y Q25/1738.

- Quejas investigadas – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.

D) Atención primaria:

- Un ciudadano presenta una queja por la imposibilidad de contactar con el centro de salud de San Jorge. Expone que estuvo más de 50 minutos intentando mantener contacto, sin éxito, siendo este un problema frecuente. Q25/2.

- Queja solucionada durante la tramitación

- Una ciudadana formula una queja porque el centro de salud de Ablitas cuenta únicamente con un médico a jornada completa. Considera que quienes son atendidos por el otro médico, disponible a media jornada, se ven obligados a recurrir al servicio de urgencias por problemas que podrían resolverse con otro médico a jornada completa. Refiere que, pese a las quejas del propio centro de salud sobre la necesidad de dos profesionales a jornada completa, la solicitud ha sido denegada. Q25/37.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja por los problemas administrativos relacionados con el expediente de dependencia de su hija, nacida prematuramente. Refiere que ha habido confusión entre los centros de salud de San Juan y Villatuerta sobre quién debía manejar el expediente. Tras múltiples intentos y demoras, solicita que se depuren responsabilidades por la falta de claridad y el error en la tramitación. Q25/218.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana formula una queja porque su madre recibió una atención médica deficiente por el centro de salud de San Juan, a pesar de su grave deterioro. Indica que, cuando la situación empeoró, la doctora asignada no visitó a la paciente en el domicilio pese a los múltiples intentos de contacto. Añade que, tras varias promesas incumplidas de ingreso hospitalario, cuando este finalmente se



concretó, ya era tarde y la paciente falleció. Las hijas de la fallecida consideran que hubo falta de empatía, negligencia y desatención, y exigen una explicación detallada sobre lo sucedido. Q25/242.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el centro de salud de Mendillorri le ha ofrecido una cita médica con una demora de un mes y medio, plazo que considera excesivo. Q25/384.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque solicitó una cita médica en el centro de salud del Valle de Aranguren pero fue atendido por enfermería, donde recibió un tratamiento inadecuado. Considera que la enfermera actuó fuera de sus competencias al no estar supervisada por un profesional de medicina. Critica que, por saturación, se trasladen funciones médicas a otras áreas. Q25/418.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque, desde la marcha de un médico en el centro de salud de Cintruénigo, se ha dejado a sus pacientes sin soluciones adecuadas, obligándoles a recurrir a urgencias o a esperar días sin garantía de cita. Q25/499.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja por las dificultades para conseguir una cita en el centro de salud de Noáin, resultando perjudicados en muchas ocasiones sus hijos pequeños. Indica que, si solicita la cita a través de la carpeta de salud, la cita es muy tardía. Si llama a las 8 de la mañana siempre comunica, o, si consigue contactar, las citas ya están ocupadas para ese día, emplazándole a llamar o acudir al día siguiente a esa hora de forma presencial. Q25/569.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque no está conforme con el funcionamiento del centro de salud de Cintruénigo. Expone que solicitó un adelanto de la fecha de recogida de un medicamento para su madre de 95 años, quien padece

enfermedades crónicas. Sin embargo, el medicamento no estuvo disponible a tiempo, generando riesgo en la salud de su madre. Q25/721.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha trasladado al centro de salud de Sarriguren, pese a residir en la zona de Ripagaina que pertenece a Pamplona/Iruña. Denuncia el mal funcionamiento del centro de Sarriguren, donde no se dan citas presenciales. Solicita ser reasignada a su anterior centro de salud. Q25/760.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque la dotación de profesionales sanitarios en la zona de Cinco Villas ya de por sí deficitaria, se va ver reducida durante el verano a dos médicos, centralizando toda la atención médica en Lesaka. Esta medida supone un perjuicio, ya que la comarca no cuenta con un transporte público acorde a esta nueva necesidad de traslado y la drástica reducción de profesionales limita la atención a casos urgentes. Q25/937.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con el funcionamiento del Centro de Salud de Sarriguren y con la demora en otorgarle cita con su médico de atención primaria. Considera excesiva la espera que se debe realizar para concertar una cita en el Centro de Salud con su médico de cabecera, que es de 35 días. Solicita que se aumenten los medios tanto sanitarios como administrativos. Q25/1052.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja por la imposibilidad de obtener una cita con su médico/a de atención primaria en el Centro de Salud de Etxabakoitz debido a la escasez de personal médico. Además, añade que, durante meses, se ha ignorado sus reiteradas solicitudes de pruebas diagnósticas pese a sufrir fuertes dolores abdominales, viéndose obligado a acudir a la sanidad privada ante la persistencia del dolor. Q25/1684.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) en 2026 – Aceptada.



- Una ciudadana formula una queja porque en el centro de salud de Cintruénigo hay una demora de hasta 20 días para citas médicas ordinarias, pese a encontrarse vacío en ocasiones, lo que provoca inseguridad, retrasos en el diagnóstico y tratamiento y una evidente pérdida de confianza en el funcionamiento del centro. Además, hace referencia a una actitud poco empática y profesional por parte de la médica de atención primaria. Q25/1728.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja por la falta de asignación de médico/a de cabecera en el Centro de Salud de Iturrama. Expone que, tras múltiples cambios de profesionales y la baja del último facultativo asignado, permanece sin seguimiento médico a pesar de necesitarlo con urgencia. Añade que la falta de personal afecta también a otras personas usuarias del mismo centro y reclama que se adopten medidas urgentes para garantizar una atención sanitaria adecuada. Q25/1199.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque no tiene asignado médico/a de atención primaria desde hace años en el centro de salud de Mendillorri, ni tampoco los miembros de su familia. Añade que tiene una enfermedad crónica que requiere de medicación hospitalaria. Q25/1466.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja por la falta de atención sanitaria en el centro de salud de Cintruénigo. Expone que tras meses intentando cita, logró ver a un médico en octubre, recibió medicación que le sentó mal y no pudo obtener seguimiento, pues las citas presenciales son inaccesibles y las telefónicas tardan semanas. Q25/1480.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le asigna un médico de familia fijo en el Centro de Salud de Azpilagaña, encontrándose varios pacientes en la misma situación. Solicita que se le asigne uno, preferentemente la doctora que le atendía anteriormente, y que se restablezca la correcta organización de los cupos médicos. Q25/1589.



- Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud no ha respondido a una reclamación presentada sobre la falta de personal médico durante el verano en el Centro de Salud de Iturrama. Q25/1592.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le ha asignado un/a médico/a de atención primaria en el Centro de Salud de Azpilagaña. Manifiesta que ha presentado una reclamación, a la que le han respondido que el centro está afrontando una situación de falta de profesionales médicos. Considera que no es una respuesta adecuada a un paciente de 75 años al que se le está vulnerando el derecho a la continuidad asistencial. Q25/1676.
 - Queja investigada en tramitación.

E) Atención en Urgencias:

- Una ciudadana presenta una queja por el rumbo que está tomando la sanidad pública en Navarra, tanto en los centros de Atención Primaria como en los Servicios de Urgencias. Hace referencia al deterioro de la atención médica en Navarra, causado, por ejemplo, por los pacientes que acuden a Urgencias para solicitar la baja laboral, en detrimento de las patologías que son realmente importantes. Q25/8.
 - Queja no admitida por ser genérica y no referirse a actos concretos.
- Una ciudadana formula una queja por la atención sanitaria prestada en el Servicio de Urgencias del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, tras sufrir un accidente que le provocó fracturas en el brazo. Refiere haber presenciado desavenencias entre el personal médico durante su atención, teniendo como resultado un diagnóstico incompleto que le llevó a recurrir a la sanidad privada. Q25/56.
 - Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio de Urgencias del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no ha dispensado una atención adecuada a su pareja, quien acudió con un cuadro de vómitos persistentes y dolor abdominal agudo. Manifiesta que, pese a la gravedad de su estado y a llevar años sufriendo



estos síntomas, no se le realizaron las pruebas diagnósticas necesarias y, además, el informe contiene datos inexactos. Q25/653.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque no considera adecuada la atención dispensada a su hija en el Servicio de Urgencias. Expone que le hicieron esperar mientras pasaban varios turnos por delante de ella sin justificación aparente ni urgencia vital. Indica que, pese a reclamarlo, continuaron atendiendo a pacientes antes que a su hija, a pesar del dolor que ella presentaba. Q25/781.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque considera que la atención dispensada en una llamada telefónica que realizó al 112 no fue adecuada. Expone que, su madre se encontraba mal del estómago y la cabeza, por lo que llamó al 112 y le trasladaron con una médica del centro de Milagro. La médica le indicó que debían acudir al centro de salud. Ante la imposibilidad de levantar a su madre y de encontrar un medio de transporte, llamó de nuevo al centro de salud, donde le indicaron que no podían acudir ni hacer nada al respecto. Denuncia el tono vejatorio de la médica y considera que su comportamiento es inaceptable. Q25/1054.
 - Queja no admitida por ser anónima.
- Una ciudadana interpone una queja por la demora en ser atendida en el Servicio de Urgencias, debiendo esperar más de 5 horas para ser atendida. Refiere que acudió con un cuadro de dolor en el pecho, tensión alta, mareos, náuseas, mano adormilada y dolor de cabeza. Q25/1695.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Un ciudadano formula una queja por la atención dispensada por el personal del Servicio de Emergencias, Prevención y Protección Civil cuando llamó al 112 por la pérdida de conocimiento de su pareja. Indica que se le derivó al centro de salud del pueblo sin darle unas mínimas pautas de cómo proceder. Q25/1741.
 - Queja no admitida por falta de datos.



F) Atención sanitaria en el centro penitenciario:

- Un interno del centro penitenciario de Pamplona/Iruña formula una queja porque no se le ha realizado una analítica prescrita por un especialista, sospechando negligencia o represalia del médico responsable. También relata un conflicto por una consulta médica coincidente con la hora de comida. Señala múltiples quejas previas contra este profesional por mala praxis y trato inadecuado, solicitando una investigación y apertura de expediente informativo por parte de las autoridades competentes. Q25/435.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque su hijo, interno en el Centro Penitenciario de Burgos, no está recibiendo una atención médica adecuada. Manifiesta que, aunque los resultados del electrocardiograma que se le realizó fueran normales, presenta dolor torácico con irradiación al brazo izquierdo y episodios de expulsión de sangre al toser o estornudar, síntomas compatibles con problemas pulmonares graves. Por todo, considera que no es seguro que permanezca solo en una celda sin vigilancia. Q25/1260.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el centro penitenciario de Pamplona no ha atendido las solicitudes de su hijo interno para ser valorado por Salud Mental ni para la realización de analíticas que acrediten la ausencia de consumo de sustancias. Indica que se le ha denegado un permiso de salida basado en su adicción a sustancias tóxicas, mientras sigue sin recibir respuesta a las solicitudes planteadas. Manifiesta que esta falta de atención vulnera su derecho a una adecuada asistencia sanitaria. Q25/1627.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

G) Derecho a la atención sanitaria:

- Un ciudadano formula una queja porque, pese a estar empadronado fiscalmente en Estella-Lizarra, se le niega sistemáticamente la atención médica y la tramitación como desplazado. Aunque por teléfono no hay problema, en el centro de salud recibe negativas. Q25/558.



- Queja no admitida por falta de datos.
- Una ciudadana interpone una queja porque, tras un trasplante de riñón en 1988 y recibir tratamiento en el sistema privado hasta 2017, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le aseguró que se mantendrían revisiones anuales, pero solo se le realizaron revisiones durante dos años. Refiere que, pese a reclamarlo, es remitida a la clínica donde fue operada. Solicita que le faciliten el protocolo vigente y expliquen por qué no se le atiende en el Servicio de Nefrología del hospital público, como se le prometió. Q25/677.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le permite solicitar la Tarjeta Individual Sanitaria (TIS) para su sobrino, menor de edad, empadronado en Navarra y con permiso de residencia. Refiere que, pese a cumplir los requisitos establecidos, le han denegado el trámite por tener un visado de estudios y por no ser un familiar directo. Indica que únicamente se le ha ofrecido la posibilidad de suscribir un convenio especial tras un año de residencia efectiva. Q25/715.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el centro de salud de Noáin no está atendiendo adecuadamente a las personas desplazadas. Manifiesta que durante los meses de verano reside en Noáin. Debido a una incidencia con la mediación, se puso en contacto con el Centro de Salud, donde le informaron que no podían atenderla. Tras insistir y alegar su derecho como desplazada, le dieron finalmente cita, aunque nunca le entregaron el carné correspondiente, y solo después de varias visitas logró obtener la receta que necesitaba. Por ello presenta esta queja en nombre de todas las personas desplazadas, solicitando que se garantice el derecho a la atención sanitaria en todo el territorio nacional. Q25/1122.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



H) **Disconformidad con atención sanitaria y clínica recibida:**

- Una ciudadana formula una queja porque una clínica privada le ha cobrado por una consulta de reumatología que apenas duró 5 minutos, en los que no se recopilaban datos relevantes como antecedentes médicos, enfermedades o medicaciones. Q25/140.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le ha proporcionado un tratamiento eficaz para un problema en la pierna derecha, pese a llevar más de cuatro años en seguimiento médico. Manifiesta que ha recibido diversas terapias sin éxito, que ha tenido que asumir el coste de sesiones de fisioterapia y consultas privadas y que su estado de salud se ha deteriorado por la medicación prescrita. Q25/261.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque, tras complicaciones graves de salud, ha sufrido una atención médica fragmentada, demoras, falta de especialistas y una gestión sanitaria insuficiente. A pesar de múltiples patologías, intervenciones y peticiones, no ha recibido el seguimiento adecuado ni respuestas eficaces, lo que agrava su estado. Solicita una atención integral, recursos humanos suficientes y una mejora urgente del sistema sanitario público. Q25/522.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no se le ha dispensado una atención médica continuada y efectiva, demorándose además la entrega de los resultados de una prueba médica relevante, en relación con las lesiones en menisco y cadera que padece desde hace años. Expone que ha interpuesto varias reclamaciones sin obtener respuesta y que, a día de hoy, continúa sin diagnóstico, sin tratamiento adecuado y en una situación de deterioro físico y emocional que le impide llevar una vida normal. Q25/562.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.



- Una ciudadana presenta una queja porque, durante una cita para una analítica, una enfermera le atendió de manera discriminatoria por llevar tatuajes visibles. Denuncia que la profesional hizo comentarios despectivos sobre su apariencia, se negó a realizar la analítica sin justificación médica y la humilló públicamente comparándola con otros pacientes. Solicita que se investigue la situación y se tomen medidas para evitar futuras discriminaciones. Q25/725.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no incluyó en su citación para una revisión oftalmológica advertencia alguna sobre la necesidad de acudir acompañado ni sobre las posibles consecuencias del procedimiento, de modo que acudió solo y en su vehículo particular. Expone que, tras recibir unas gotas que le provocaron pérdida de visión y desorientación, no se le prestó la debida atención en el Servicio de Urgencias, donde se le instó a abandonar el centro sin valoración médica suficiente y sin encontrarse en condiciones adecuadas para hacerlo. Q25/742.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el sistema sanitario público actual vulnera derechos fundamentales como el derecho a la salud, el acceso igualitario a los servicios públicos y la justicia tributaria, ya que, a pesar de cumplir con sus obligaciones fiscales, la ciudadanía no recibe una atención sanitaria adecuada. Denuncia demoras excesivas, imposibilidad de obtener citas médicas en plazos razonables y la obligación creciente de recurrir a la sanidad privada. Q25/787.
 - Queja no admitida por ser genérica y no referirse a actos concretos.
- Una ciudadana interpone una queja porque se le ha prescrito medicación equivocada tras solicitar un medicamento para conciliar el sueño y estabilizar la tensión arterial. Señala que no es la primera vez que sufre errores de este tipo y califica la situación de negligente. Q25/833.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en alcanzar un diagnóstico y tratamiento adecuado a las dolencias que padece desde hace más de seis meses. Refiere que tiene mucho



dolor en la zona abdominal y genital que le impide trabajar y hacer una vida normal, empeorando considerablemente su calidad de vida. Q25/869.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no ha resuelto la reclamación que presento como víctima de violencia obstétrica sufrida durante el parto de su segundo hijo en el Hospital Universitario de Navarra. Expone que un médico interrumpió de forma abrupta y sin previo aviso el procedimiento de recogida de sangre del cordón umbilical previamente autorizado, vulnerando su intimidad y entorpeciendo la labor de las matronas. Q25/986.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con la atención médica dispensada. Expone que, desde que sufrió un cáncer de mama, lleva años con problemas estomacales, para los que se le prescribió un medicamento con resultados infructuosos. Asimismo, tiene prescrita unas inyecciones que le generan efectos secundarios. Puso esta situación en conocimiento del médico especialista que le atiende, pero no le ha dado una solución al problema ni le ha facilitado información médica al respecto. Q25/1057.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Área de Salud-Osasunbidea ha vulnerado los derechos de un padre con respecto a la información sobre el tratamiento de su hija de 13 años, ingresada por intento de suicidio; expone que el padre no fue informado del ingreso hasta 34 horas después, que no se le permitió mantener contacto presencial con el médico ni recibir información actualizada sobre la evolución del tratamiento en el Infanto-Juvenil, mientras que la madre ha recibido comunicaciones constantes, y que, a pesar de haber presentado quejas formales y solicitudes de información, no se le ha facilitado acceso completo a los datos del proceso terapéutico ni se le permite participar en el seguimiento de su hija, lo que constituye un grave atentado contra sus derechos legales como padre y los derechos e intereses de la menor. Q25/1094
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio de Neurocirugía del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se negó a solicitar el traslado del fragmento craneal de su familiar, conservado en La Coruña, tras una intervención de urgencia practicada en esta comunidad. Manifiesta que la especialista se negó a tramitar la solicitud de traslado y solo ofreció la opción de implantar una prótesis en 3D, indicando que no se realizan traslados de fragmentos óseos entre comunidades. Q25/1229.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque, junto con su hermana, han sufrido un trato violento y degradante en el centro de salud de Cieza (Murcia) tras acudir por una crisis de ansiedad. Manifiesta que el personal sanitario, un guarda de seguridad y posteriormente agentes de policía las agredieron físicamente, causándoles lesiones y privándolas de atención médica durante su detención. Expone que no se les permitió comunicarse ni acceder a asistencia sanitaria durante tres días y que, desde entonces, sufre secuelas físicas y psicológicas. Q25/1378.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le ha prestado seguimiento ni atención médica postoperatoria tras una cirugía cervical, sino únicamente una cita de control en la que no se le indicó ningún tratamiento de rehabilitación ni fisioterapia. Solicita que se tomen medidas inmediatas para evaluar su estado de salud, así como para garantizar que otros pacientes no sufran la misma negligencia. Q25/1381.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque la sección de enfermedades infecciosas del Hospital Universitario de Navarra no ha revisado de manera completa su historial clínico ni ha evaluado sus síntomas, limitándose a seguir un informe previo de psiquiatría. Detalla que se le negó la derivación, tratamiento y pruebas diagnósticas, pese a haber aportado documentación que avala su situación.

Critica la falta de interés por su caso real y la actuación del profesional, que considera irrespetuosa y contraria a protocolos. Q25/1538.

- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una ciudadana interpone una queja por la atención dispensada a su madre durante su ingreso hospitalario. Denuncia falta de información y mentiras, así como una historia clínica incompleta que no incluye la identificación de todos los profesionales ni las actuaciones y prescripciones diarias. Solicita que se facilite a los pacientes diariamente la información de las actuaciones médicas o de enfermería por escrito. Q25/1587.
- Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja por dos intervenciones dispensadas por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea: por un lado, la correspondiente a la práctica de una cesárea, a raíz de la cual se ha causado una lesión en la mejilla al recién nacido; y, por otro lado, otra vinculada a los daños y perjuicios que le está causando el hecho de que, durante una intervención quirúrgica, se hubiesen dejado parte del material utilizado en la misma en su interior. Q25/1599.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

I) Historia clínica e información sanitaria:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no le da acceso a los informes médicos solicitados. Desea que estos consten en su carpeta de salud o, en su defecto, que se le envíen por correo postal. Q25/75.
- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana formula una queja por la pérdida de la representación y el acceso a la carpeta sanitaria de su hijo con discapacidad, al haber cumplido este los 16 años. Expone que ambos progenitores ejercen la patria potestad de forma conjunta, como se establece en el auto judicial dictado en el procedimiento de divorcio. Sin embargo, el Departamento de Salud les exige la figura de un único



guardador. Considera que esta exigencia es contraria a las disposiciones de derecho civil sobre la representación de menores y denuncia que la medida le impide gestionar trámites esenciales para su hijo, causándole un grave perjuicio y vulnerando sus derechos. Q25/90.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque su historial clínico carece de la información relacionada con el servicio de ginecología, como los datos de embarazo y parto. Pese a haber solicitado explicaciones y acceso a dicha documentación, no ha recibido respuesta. Solicita copia de su historial y que se investigue y corrija el fallo administrativo. Q25/752.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le niega el acceso completo a su historial clínico y al protocolo de intervención ginecológica al que fue sometida. Manifiesta que solicitó dicha información tanto presencialmente como de forma telemática, sin obtener copia ni número de registro de sus solicitudes. Expone que se le extirparon ambas trompas de Falopio y un ovario, dejándola estéril, sin haber dado su consentimiento informado. Q25/984.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no ha entregado, tras más de cinco meses de espera, los informes clínicos ni las imágenes médicas solicitadas. Expone que desde noviembre ha pedido en varias ocasiones el acceso a pruebas como resonancias, estudios de medicina nuclear, TAC y otras exploraciones, sin haber recibido respuesta hasta la fecha, lo que impide un adecuado seguimiento de su estado de salud. Q25/1034.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en atender su solicitud de copia de su historia clínica, la cual necesita para recibir una adecuada atención psicológica privada. Q25/1493.
 - Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no ha rectificado su historial clínico en el que por error se consignó un deterioro cognitivo multidominio, cuando su diagnóstico real es de trastorno por déficit de atención. Además, no se le facilita el acceso a los informes médicos previos a 1992 solicitados. Q25/1580.

- Queja solucionada durante la tramitación.

J) Prestaciones sanitarias, farmacéuticas y complementarias:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud no actualiza los importes de ayudas para gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención por asistencia sanitaria en centros fuera de la Comunidad Foral de Navarra, recogidos en la Orden Foral 419E/2018. Como padre de un niño afectado por una enfermedad grave que está recibiendo asistencia en Madrid, considera indispensable dicha actualización, pues, desde el momento en el que se aprobó la orden foral, el incremento del IPC en Navarra ha sido del 20%. Q25/221.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No Aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Sanidad no le ha contestado a la solicitud de financiación de un medicamento. Manifiesta que, tanto el psiquiatra como el médico de familia se lo han recomendado, pero que no lo toma debido a su alto precio, incidiendo ello negativamente en su discapacidad y patologías. Considera que su financiación podría beneficiar a personas con trastorno del sueño severo y prolongado. Q25/278.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud, tras tratarla con corticoides por una lesión craneocervical, le causó un diagnóstico de Cushing que la dejó menopáusica prematuramente, afectando su fertilidad y peso. Solicita que, dado que el problema derivó del tratamiento médico, el sistema financie el medicamento que le han prescrito que le permita perder peso y acceder a la técnica de fecundación in vitro. Q25/369.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una asociación interpone una queja porque el Departamento de Salud no actualiza los importes de ayudas para gastos de desplazamiento, alojamiento y



manutención por asistencia sanitaria en centros fuera de la Comunidad Foral de Navarra, recogidos en la Orden Foral 419E/2018. Consideran que las cuantías vigentes desde 2018 son insuficientes ante el aumento del coste de vida. Esta situación agrava la carga económica, emocional y logística de las familias, por lo que piden una actualización inmediata y revisiones periódicas. Q25/431.

- Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque, tras más de 20 años usando silla de ruedas por secuelas de poliomielitis, no encuentra en centros públicos ni privados una báscula accesible que permita pesar su cuerpo junto con la silla. Esta carencia le impide controlar su sobrepeso y seguir una dieta adecuada, afectando a su salud. Q25/557.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud no le da respuesta a una solicitud de ayudas para facilitar la adherencia a los tratamientos médicos financiados. Q25/608.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque, siendo paciente de Salud Mental, no ha recibido el seguimiento necesario ni atención psicológica en el sistema público. Ante el empeoramiento de su situación, acudió a una consulta privada, donde continúa tratándose. Considera negligente la actuación del sistema público y solicita que el Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea asuma el coste de su atención privada y coordine su tratamiento con su psiquiatra de referencia. Q25/611.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio de Dermatología del Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea no detectó de forma adecuada una lesión cutánea, al emplear un sistema de diagnóstico basado en fotografías, que fue posteriormente diagnosticada y tratada en una clínica privada. Critica la fiabilidad



de este sistema de diagnóstico y señala el perjuicio económico que supone acudir a la sanidad privada para personas en situación vulnerable. Añade que ha solicitado el reintegro de los gastos derivados de la asistencia sanitaria privada, petición que ha sido desestimada. Q25/713.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque IMQ se niega a cubrir la asistencia urgente recibida tras un accidente en la piscina del Club Maristas con pérdida de consciencia y contusión en la cabeza. Expone que, a pesar de que insistió que le mandaran a San Miguel, le llevaron al hospital. El IMQ ha denegado el pago de la asistencia médica, indicándole que le van a remitir la factura. Considera la negativa grave e injustificada. Q25/1087.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud se demora en atender su solicitud de reintegro del importe abonado por las dosis de vacuna frente al virus del papiloma humano administradas a su hijo. Explica que, tras asumir el coste por no estar financiada, la vacunación pasó a dispensarse en el ámbito escolar a las personas con su edad. Considera que su hijo debería haber estado incluido en dicha financiación y solicita la devolución del importe pagado. Q25/1320.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud ha dejado de financiar la leche elemental prescrita para sus dos hijos, ambos con alergias alimentarias múltiples, desde que cumplieron los dos años. Expone que, según el pediatra de digestivo que realiza su seguimiento, este producto sigue siendo necesario para sus hijos. Q25/1350.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha denegado la solicitud de una silla de ruedas eléctrica necesaria para su movilidad. Expone que padece una enfermedad que le impide desplazarse de forma autónoma y que, pese a que adjuntó un informe médico acreditativo de la necesidad del producto de apoyo, la denegación se fundamenta en una



interpretación excluyente que no considera su limitación respiratoria ni la afectación funcional real que sufre. Q25/1481.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque padece diversos problemas de salud ósea, osteoporosis, déficit de vitamina D y colesterol elevado, necesitando tratamientos, medicación y productos ortopédicos cuyos costes son inasumibles con el subsidio por desempleo que percibe. Solicita valoración de su situación por parte del Departamento de Salud y que se le conceda alguna ayuda. Q25/1516.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

K) Salud mental:

- Una ciudadana presenta una queja por la inacción y falta de recursos públicos de los Servicios Sociales y Salud para atender la situación de su hija, quien, desde edad temprana, consume drogas y presenta diversas afecciones de salud mental que requieren de tratamiento especializado. Expone que, ante la falta de una atención adecuada por los servicios públicos, la familia se ha visto obligada a recurrir a un centro privado, cuyo coste es inasumible. Q25/57.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja en la que solicita la revisión de un diagnóstico clínico realizado en 1987, ya que considera que no padece la enfermedad que allí consta. Q25/183.
- Queja no admitida por falta de competencia.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no ha tramitado el ingreso programado de su hijo en la Unidad de Hospitalización Psiquiátrica, necesario para iniciar un tratamiento por adicción. Refiere que, debido a la huelga, se han paralizado los ingresos programados, lo que impide la posterior derivación al centro de deshabituación donde ya tiene una plaza concedida. Manifiesta que la espera está agravando el estado de su hijo, quien ha incrementado el consumo, comprometiendo gravemente su salud. Q25/326.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque fue ingresada involuntariamente en un centro de salud mental tras no recibir atención médica por una grave infección. Denuncia haber sido maltratada, medicada sin diagnóstico adecuado y sometida a condiciones degradantes. Reclama la falta de información, pérdida de autonomía, violación de derechos y exige respuestas sobre su tratamiento, situación legal y posibilidad de recuperar su vida digna y libre. Q25/368.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le contesta a su solicitud de cambio de psiquiatra y trabajadora social. Manifiesta que tiene un 75% de discapacidad reconocida y que las personas que tiene ahora asignadas le están obligando a acudir a centros ocupacionales de empleo en los que no se recibe ninguna remuneración. Solicita ser atendido por otros profesionales que tengan en cuenta su voluntad. Q25/457.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja por la atención sanitaria que, en el área de salud mental, se le ha venido prestando desde años. Denuncia una atención abusiva, desproporcionada y agresiva, que considera que ha empeorado su situación emocional en lugar de mejorarla, pidiendo ayuda para evitar que su caso termine en tragedia. Q25/495.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque recibió un trato duro y poco empático de una psicóloga en un centro de salud mental. Denuncia que esta cuestionó su necesidad de apoyo, minimizando sus problemas relacionados con acoso laboral y ansiedad, y haciéndole sentir que no merecía tratamiento. Refiere sentirse más sola y afectada tras la consulta, y pide una cita preferente con otra psicóloga. Q25/679.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja por el servicio y trato recibido en un centro de salud mental desde 1999. Q25/1243.



- Queja no admitida por falta de datos.
- Un ciudadano formula una queja porque su hijo adulto, con graves problemas de salud mental y antecedentes de ingresos psiquiátricos, no ha recibido la atención psicológica continuada prescrita en el sistema público. Tras agotar los recursos disponibles en Navarra, la familia se vio obligada a trasladarlo a un centro privado fuera de la Comunidad, asumiendo un coste inasumible. Solicita que se garantice una solución asistencial adecuada y pública en Navarra. Q25/1443.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano presenta una queja porque su madre de 85 años, atendida en el Centro de Salud Mental de Ansoáin, sufre un empeoramiento de su estado y, pese a que tras su alta hospitalaria se recomendaron revisiones urgentes, la nueva cita se fijó para enero de 2026. Denuncia demoras, falta de empatía y solicita adelantar la consulta y garantizar una atención continuada y adecuada. Q25/1749.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.

L) Salud pública:

- Un ciudadano interpone una queja por los daños que desde hace años las palomas ocasionan en su inmueble de Estella-Lizarra, el cual es objeto de un régimen de protección por su valor Histórico-Artístico. Manifiesta que, a pesar de que ha presentado numerosas instancias en el ayuntamiento exponiendo el problema, éste no solamente no ha adoptado ninguna medida para solventarlo, sino que le ha amenazado con la imposición de multas si no retiraba elementos que había instalado para evitar que las palomas se posaran o acercaran al edificio. Q25/157.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque la residencia para personas con discapacidad intelectual en la que se encuentra su familiar, no ha gestionado adecuadamente un brote de escabiosis. Indica que la usuaria ha recibido hasta cuatro tratamientos sin una resolución efectiva y que, al salir de la residencia en Navidades, contagió a otras personas del núcleo familiar. Señala que la residencia



no ha aplicado medidas preventivas adecuadas y no ha comunicado los casos al Instituto de Salud Pública, lo que ha llevado a que tanto usuarias como el personal resulten afectados por el brote. Q25/235.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un establecimiento hotelero presenta una queja porque el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra ha desestimado la solicitud de prórroga que realizó para la exclusión de la obligación de disponer de socorrista en una piscina. Expone que, aunque superan las 100 plazas de alojamiento, la piscina es pequeña, poco profunda y podrían controlar su uso mediante un sistema de reservas por horas. Q25/548.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación interpone una queja porque el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra ha incluido en las bases reguladoras de una subvención funciones relativas a un servicio de coordinación que, de conformidad con el convenio suscrito entre las partes, no les corresponde ofrecer. Defiende que este servicio de coordinación está siendo prestado por otra entidad, por lo que solicita la eliminación de dichas referencias de la cláusula. Q25/652.
 - Desistimiento del interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Cáseda no adopta suficientes medidas ante la existencia de una importante plaga de cucarachas en la vía pública desde hace más de diez años, que también afecta al interior de las viviendas. Indica que no está realizando las tareas de desinfección adecuadas, ya que el problema persiste y cada año va en aumento, afectando a la higiene y salubridad de los habitantes. Q25/783.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain no ha adoptado medidas efectivas ante la infestación de ratas en una plaza, que afecta la salud pública, la convivencia y la actividad económica de un local situado en las inmediaciones de esta plaza, propiedad de su familia. Expone que, pese a múltiples quejas, no se han implementado soluciones seguras para controlar la

plaga y que la situación está provocando graves perjuicios a su familia y al vecindario. Q25/1016.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia no emprende las medidas necesarias para garantizar la limpieza y el mantenimiento adecuado de un hotel ubicado a la entrada del municipio, donde observa la presencia de ratas. Según le ha informado personal del Ayuntamiento, dicho hotel no limpia las instalaciones ni realiza tareas de desbroce. Q25/1109.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla no atiende el problema existente en un callejón, donde se acumula basura y existe una plaga de roedores que acceden al interior a través de las tuberías. Pese a haber presentado instancias desde abril, la situación empeora cada día, obligándole incluso a abandonar la vivienda en dos ocasiones y a contratar junto con los vecinos un servicio de desratización que resulta ineficaz mientras no se actúe en la vía pública. Por ello solicita que se proceda de inmediato a limpiar el callejón y erradicar la plaga, dado el grave riesgo para la salud que supone. Q25/1121.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Solucionada.

M) Transporte sanitario:

- Una ciudadana presenta una queja por la falta de vehículos asistenciales de emergencias en Tudela. Refiere que, al solicitar la intervención del Servicio de Emergencias, Prevención y Protección Civil para atender a una joven en una situación de urgencia sanitaria, le informaron que no había vehículos disponibles para su atención. Q25/147.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja por las dificultades encontradas para iniciar el tratamiento rehabilitador que precisa su madre, una persona dependiente, derivadas de la gestión del transporte sanitario. Denuncia especialmente la falta de una adecuada coordinación entre los órganos y niveles sanitarios actuantes. Además, denuncia que el servicio solo podía prestarse desde el domicilio y hasta



el mismo, por lo que no podía dejarse a la paciente tras recibir el tratamiento en el centro de día al que acude por las mañanas. Q25/342.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado a su madre, con discapacidad y dependencia reconocida, el transporte sanitario para acudir diariamente al Hospital de Día Psicogeriátrico, alegando que lo debe gestionar de otra manera (taxi, familiares...) y que no requiere asistencia sanitaria en el trayecto. Considera esta decisión injusta y discriminatoria, ya que para otras atenciones sí se le ha prestado el servicio. Q25/701.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque existen deficiencias en el sistema de transporte sanitario interhospitalario en Navarra, que considera discriminatorio para los pacientes residentes fuera del área metropolitana de Pamplona/Iruña. Relata que su padre, en tratamiento oncológico, sufrió un empeoramiento severo y, debido a los protocolos restrictivos, fue derivado al Hospital de Estella-Lizarra en lugar de al de Pamplona/Iruña. Solicita que se investigue si estos protocolos vulneran el derecho a una atención sanitaria equitativa y oportuna. Q25/727.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque, pese a llamar al 112 en varias ocasiones y solicitar en la segunda llamada un servicio de ambulancia al notar dificultad para respirar y no encontrarse bien, la persona que le atendió le indico que cogiera un taxi, respuesta que denota falta de empatía por el personal que presta este servicio. Q25/785.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Un ciudadano interpone una queja por la atención recibida por el Servicio de Emergencias en una situación de urgencia sanitaria, negándole la asistencia hasta un día y medio después, ocasionando un ingreso hospitalario prolongado y aislamiento. Además, denuncia en la queja el estado de conservación de parques, jardines y pistas deportivas en Berrioplano/Berriobeiti; el mantenimiento de



fuentes públicas en Pamplona/Iruña y la respuesta incompleta a una solicitud de información presentada en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Q25/1279.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja por la atención que le fue dispensada al llamar al 112 para solicitar ayuda para trasladar a su hijo de 14 años, que sufría una intoxicación etílica, desde el jardín del aparcamiento ubicado junto al Centro de Consultas Externas Principie de Viana hasta el Servicio de Urgencias Pediátricas del Hospital Universitario de Navarra. Manifiesta que directamente se le denegó el auxilio indicando que no había personal que pudiera acudir a asistirle, siendo finalmente ayudada por un viandante Q25/1415.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque su madre, residente en Navarra, sufrió un grave accidente de tráfico en Francia provocado por un conductor en estado de embriaguez y se encuentra allá ingresada. Refiere que han intentado gestionar su traslado sanitario a Navarra, pero se va a demorar, según se les ha indicado por falta de disponibilidad. Manifiesta que la familia no dispone de medios para permanecer en Francia de forma indefinida. Q25/1725.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

N) Otros:

- Un ciudadano presenta una queja porque una clínica privada le ha facturado a su tío una consulta en el Servicio de Neurología sin haber informado previamente de su coste en ninguna de las comunicaciones mantenidas. Solicita la anulación de la factura y la devolución del importe. Q25/150.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Una ciudadana interpone una queja porque duda acerca de la titulación y especialidad de un periodoncista que le ha extraído varios dientes de forma indebida, lo que le ha ocasionado un grave perjuicio. Solicita que se investigue la actuación de este profesional para evitar que otras personas puedan sufrir situaciones semejantes. Q25/1019.



- Queja no admitida por falta de datos.
- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Salud no garantiza unas condiciones de climatización adecuadas en el Hospital Universitario de Navarra, lo que genera temperaturas excesivas en zonas de hospitalización, consultas y áreas de trabajo. Manifiesta que esta situación, denunciada de forma reiterada desde 2014, afecta tanto a pacientes como a profesionales, incumple la normativa vigente y compromete la salud y la seguridad. Considera que las medidas adoptadas han sido insuficientes y reclama inversiones urgentes para climatizar todas las estancias antes de 2026. Q25/1076.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con la actuación de una clínica dental. Expone que, firmó un contrato para extracción de muelas, limpieza y colocación de aparato de ortodoncia. Tras la extracción inicial, sufrió una infección y, en la siguiente cita, le plantearon extraer dos muelas sanas, a lo que se negó solicitando alternativas. Indica que desde entonces el trato ha cambiado y no le han dado nuevas citas, aunque continúa abonando las cuotas mensuales que ascienden a más de cinco mil euros. Q25/1147.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con la actuación de una clínica dental. Expone que, inició un tratamiento dental que incluía un implante y una carilla para corregir la mordida, pero tras la colocación del implante sufrió fuertes dolores, llagas y complicaciones que obligaron a retirarlo y recolocararlo sin mejoría. Añade que la atención recibida fue inadecuada, y que actualmente sigue pagando la deuda del tratamiento sin haber obtenido la solución prometida ni seguimiento profesional. Q25/1148.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Un ciudadano formula una queja porque la clínica dental le ha exigido el pago de 100 € por una primera visita sin haberle informado previamente sobre este coste. Solicita que se aclare la política de cobro y se eviten prácticas de este tipo que causen confusión e incomodidad. Q25/1430.
 - Queja no admitida por falta de competencia.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no ha dotado de aire acondicionado las habitaciones de hospitalización del pabellón V del Hospital Universitario de Navarra durante el verano. Expone que un amigo estuvo ingresado varios días durante el mes de agosto, coincidiendo con una ola de calor, y que únicamente se le proporcionaron ventiladores, resultando insuficientes y obligándole a soportar un calor insoportable. Q25/1451.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que fue aceptada.

3.2.25. Seguridad ciudadana.

A) Administración penitenciaria:

- Un ciudadano formula una queja porque un funcionario del centro penitenciario de Pamplona/Iruña le impidió realizar una visita programada con la madre de su hijastro, alegando falta de documentación del menor, a pesar de que ya había presentado dicha documentación en una visita anterior. Añade que, tras una discusión con el funcionario, también le denegó la entrega de un paquete y le dirigió comentarios intimidatorios sobre futuras visitas. Q25/327.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja por la actitud de un funcionario hacia las personas privadas de libertad del módulo 4 del centro penitenciario de Pamplona/Iruña, quien crea tensiones en situaciones donde no hay motivo para ello. Q25/394.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque se ha producido un retraso en el disfrute de un permiso de salida de tres días del Centro Penitenciario de Pamplona/Iruña. Expone que, la Junta de Tratamiento del Centro Penitenciario de Pamplona acordó elevar el informe del Equipo Técnico al Juez de Vigilancia Penitenciaria para su resolución, y mediante auto del Juzgado de Vigilancia Penitenciaria de Pamplona, se autorizó el permiso de tres días. Solicitó que se diera curso legal al permiso, no obstante, no le permitieron salir del centro hasta el día siguiente. También denuncia el trato dispensado por el personal del centro a su hija y a su mujer. Q25/961.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.



- Un ciudadano presenta una queja porque le han denegado la autorización de visita de un amigo, en la modalidad de “vis a vis”. Tiene constancia que a otros compañeros les han autorizado visitas de amigos como allegados, tras mantener comunicación durante tres meses. Considera que debe haber un principio de igualdad entre los internos destinados en un mismo centro penitenciario. Q25/1030.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque, pese a existir un auto judicial dictado hace más de una semana que sustituye la prisión preventiva de su padre de 85 años por arresto domiciliario con control telemático, la Administración penitenciaria no ha colocado el dispositivo requerido. Expone que esta demora vulnera lo dispuesto judicialmente y causa un grave perjuicio dada la avanzada edad y necesidades de cuidado de su padre. Q25/1101.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque el Centro Penitenciario de Pamplona no ha garantizado la seguridad, la integridad ni la correcta custodia de un interno. Expone que ha sido sometido a registros reiterados sin causa aparente, sufrió una intervención violenta por parte de funcionarios que requirió atención hospitalaria, y sus pertenencias no fueron debidamente custodiadas, con objetos perdidos y otros intercambiados. Q25/1215.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque necesita que se traslade al Centro Penitenciario de Pamplona toda la información y documentación médica relativa a la enfermedad mental que padece, que actualmente obra en el Centro Penitenciario de León. Expone que, al encontrarse ahora interno en Navarra, necesita ser valorado por el tribunal médico de esta comunidad para la evaluación de su discapacidad. Q25/1287.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja por el trato dispensado a las personas internas en el Centro Penitenciario de Pamplona. Hace referencia a un informe realizado por una asociación sobre la situación de las personas presas en cuanto a malos tratos, salud mental, atención médica, drogas, etcétera, por lo que solicita



que esta institución investigue los hechos y se entreviste con los presos afectados para depurar responsabilidades. Q25/1307.

- Queja no admitida (falta de legitimación – queja no planteada por la persona interesada).
- Una ciudadana formula una queja porque no está conforme con el traslado de su hijo al Centro Penitenciario de Palencia, lejos de su familia y amigos. Además, ella no dispone de medios económicos para ir a visitarle. Q25/1329.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque, mientras cumple condena en el centro penitenciario de Pamplona, sufre múltiples abusos y negligencias. Denuncia la negativa a concederle el tercer grado alegando necesidad de terapia psicológica que no le facilitan, la falta de atención a su discapacidad reconocida y la ausencia de pruebas para confirmar rasgos de autismo. También reporta agresiones físicas no atendidas adecuadamente, cancelación arbitraria de citas médicas y problemas con rehabilitación. Q25/1734.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.

B) Actuaciones policiales:

- Un ciudadano presenta una queja por no estar conforme con la actuación de un agente de la Policía Foral durante un registro de su vehículo. Denuncia irregularidades procedimentales y actitud intimidatoria. Afirma, por ejemplo, que se registraron sus efectos personales sin justificación legal ni consentimiento informado y sin respetar los protocolos de género. Q25/72.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Dos ciudadanas presentan una queja por el trato dispensado por tres agentes de la Policía Municipal de Pamplona/Iruña y la falta de actuación ante las molestias ocasionadas por sus vecinos/as. Exponen que, al acudir los agentes, mostraron falta de interés ante el problema, adoptando una actitud despectiva y culpabilizándoles a ellas de la situación, sin realizar las comprobaciones solicitadas. Q25/177.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Un ciudadano interpone una queja por la conducta inapropiada de un agente de la Guardia Civil, cuando, mientras transitaba en silla de ruedas por el arcén, fue tratado con actitud arrogante y se le impuso una multa injusta. A pesar de explicar que su discapacidad le impedía firmarla, en la multa consta que no deseó hacerlo. No conforme con la respuesta recibida a su reclamación, solicita que se supervise la actuación del agente durante la intervención. Q25/247.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque ella y sus hijos, uno de ellos con discapacidad severa, fueron víctimas de un trato inadecuado e intimidatorio por parte de dos agentes de la Policía Municipal de Berriozar. Refiere que, a pesar de tener permiso municipal para acceder en coche a una zona habilitada, fue increpada, tratada con soberbia y finalmente encerrada sin poder salir en caso de emergencia. Denuncia abuso de poder y falta de empatía. Exige responsabilidades para evitar que estos hechos se repitan. Q25/304.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque, cuando acudió a la Guardia Civil de Peralta para denunciar los ruidos molestos de sus vecinos, se le informó que se requiere medición de ruidos y la intervención de abogado y procurador. Sin embargo, hace referencia a una sentencia judicial que desmentiría lo anterior y dispone de partes médicos que evidencian problemas de salud derivados de los ruidos. Solicita poder interponer la denuncia. Q25/310.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le contesta a una instancia en la que denunciaba el robo de 750 euros, pertenecientes a la renta garantizada, que se encontraban en su taquilla del albergue municipal en el que estaba durante la campaña por ola de frío. Añade que tampoco la Policía Foral de Navarra le responde a la denuncia que interpuso. Q25/361.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ha respondido a sus solicitudes para recuperar un teléfono móvil que entregó a la Policía Municipal como objeto perdido hace dos años. Defiende que, transcurrido



el plazo legal sin que haya reclamación por parte de la persona propietaria, el objeto debería serle devuelto, pero no ha recibido respuesta a sus instancias. Q25/445.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación formula una queja porque, al intentar denunciar una persona la pérdida de su cartera en la comisaría de Policía Nacional de Pamplona/Iruña, fue rechazado por su situación administrativa, recibió trato discriminatorio y racista, y presenció cómo un agente rompía su documento de asilo en trámite de recurso. Solicitan que se investigue el protocolo seguido, se aclare la legalidad de la actuación policial y se depuren posibles responsabilidades. Q25/469.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque, tras sufrir un accidente de tráfico en Tafalla, la Policía Municipal no le hace entrega del atestado necesario para que su aseguradora tramite la reparación del vehículo. Indica que, pese a los múltiples intentos, se le informa que no pueden enviarlo por falta de personal. Solicita su remisión urgente. Q25/602.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque un agente de la Policía Municipal de Pamplona, durante una llamada telefónica, mostró una actitud despectiva y se negó a intervenir ante ruidos molestos provocados por un perro. Manifiesta que, al solicitar la identificación del agente, este se negó a facilitar su nombre, cortó la comunicación y le pidió su DNI, lo que percibió como una represalia. Solicita que se revisen los hechos, se adopten medidas disciplinarias y se le facilite el acceso a la grabación de la llamada. Q25/750.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque la Policía Foral de Navarra le acosa con visitas y llamadas repetitivas, haciendo preguntas improcedentes y amenazándole con detenerle. Además, al intentar presentar una reclamación, le niegan el modelo de instancia general y no le atienden correctamente. Solicita supervisión de las actuaciones policiales. Q25/755.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana formula una queja en la que solicita conocer cuánta policía ha estado presente en fiestas de Sarriguren, al haber apreciado la ausencia de esta durante las mismas. Q25/782.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una ciudadana interpone una queja por el trato y la atención dispensada por agentes de Policía Foral durante las fiestas de San Fermín. Q25/940.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Policía Nacional realizó una intervención que califica de desproporcionada y discriminatoria en vía pública. Refiere que su pareja y un amigo fueron cacheados en presencia de viandantes, incluyendo contacto con zonas íntimas, pese a disponer de un furgón para efectuar el registro de forma reservada. Añade que un perro policía fue utilizado de manera insistente sin resultado alguno y que los agentes permitieron comentarios vejatorios de terceros. Q25/956.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque la Policía Foral de Navarra no ha emitido el informe correspondiente, tras la explosión de un bloque de viviendas en Noáin por una fuga de gas. Manifiesta que, pese a haber perdido su vivienda y todas sus pertenencias, la investigación no se ha completado, al no emitirse informe de la Policía Foral, motivo por el que no ha podido recibir la correspondiente indemnización de su seguro. Q25/980.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el personal de seguridad del complejo deportivo municipal Aranzadi y la policía municipal expulsó a un hombre negro y a su esposa tras una acusación infundada de acceso indebido a dicho complejo. Indica que no se investigaron los hechos ni se cuestionó la denuncia que considera racista, y que la actuación policial derivó en violencia física contra las víctimas. Critica la ausencia de protocolos y formación antirracista, así como la pasividad municipal ante estas situaciones. Q25/981.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.



- Una ciudadana interpone una queja porque el trato recibido por parte de dos agentes de la Policía Nacional en la entrada de la comisaría de la calle General Chinchilla, cuando acudía a presentar una denuncia, fue inadecuado. Manifiesta que los agentes hicieron comentarios y gestos irónicos, lo que considera una falta de respeto y una actitud degradante hacia una persona que acude en una situación seria. Q25/982.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque la actuación de dos agentes de la Policía Foral ha sido irregular. Expone que, observó como dos agentes de la Policía Foral de Navarra llevaban contra una pared a un conocido. Al acercarse a intentar ayudar a su conocido, los agentes le indicaron que no se entrometiera. Tras reprocharles la actuación, intentó grabar con su teléfono móvil, pero uno de los agentes tiró éste al suelo. Acto seguido, le cachearon y solicitaron que se identificasen. Una vez entregado su Documento Nacional de identidad a los agentes, estos le comunicaron que estaba denunciado por desobediencia. Q25/1059.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque la actuación de la Policía Foral de Navarra fue desproporcionada y hostil tras la detención de su hijo de 25 años en Barañain. Expone que los agentes acudieron a su domicilio, a pesar de que ya se había verificado la detención, adoptando una actitud intimidatoria y solicitando su identificación sin justificación, lo que provocó un daño emocional evidente tanto en ella como en su hija de 18 años. Posteriormente, se le notificó la incoación de un expediente sancionador, sin que se hayan considerado sus alegaciones ni su situación económica precaria. Q25/1130.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque varios agentes de la Policía Nacional le dispensaron un trato inadecuado al detener su vehículo mientras conducía por, supuestamente, hablar por teléfono. Según expone, los agentes le obligaron a subir a la acera, le arrojaron al suelo y le golpearon, llegando a amenazarle con



multas. Añade que posteriormente se le impuso una sanción de tráfico y otra denuncia por su supuesta actitud agresiva, hechos que niega. Q25/1161.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana en representación de una asociación formula una queja porque la actuación y atención dispensada por los agentes de Policía Foral y Policía Nacional a una persona menor de edad y a su acompañante fue irregular. Expone que, no se aplicó de manera correcta el protocolo existente en Navarra de coordinación operativa para la acogida de menores migrantes no acompañados, y considera que se ha dispensado un trato degradante, humillante y discriminatorio hacia la persona menor y a la persona que realizó el acompañamiento de manera profesional como parte de un recurso de la entidad de iniciativa social en la que trabaja. Q25/1206.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Policía Foral de Navarra ha sometido a la persona afectada a persecución, intimidación y vigilancia ilegal sin resolución judicial alguna. Expone que estas actuaciones incluyen vigilancia constante, llamadas reiteradas, ofrecimientos de encuentros personales y acceso indebido a comunicaciones privadas, vulnerando derechos fundamentales reconocidos en la Constitución (dignidad, integridad, libertad, intimidad) y la Ley de Protección de Datos. Solicita que se investiguen los hechos, se admitan las denuncias y se adopten medidas para proteger sus derechos y evitar futuras intromisiones ilegales. Q25/1219.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque la Policía Foral de Navarra no ha realizado actuación alguna tras la presentación de una denuncia por el quebrantamiento de la medida cautelar de alejamiento e incomunicación dictada por un juzgado de violencia sobre la mujer. Refiere que no se le ha comunicado la remisión de la denuncia al juzgado ni la activación del Protocolo de Valoración Policial del Riesgo, lo que considera una vulneración de sus derechos como víctima y un riesgo para su seguridad y la de su hijo menor. Q25/1227.
- Queja investigada en tramitación.

- Una asociación interpone una queja porque un agente de la Policía Foral detuvo a un ciudadano y le sancionó mientras circulaba por la autopista, pese a no haber superado el límite de velocidad. Manifiesta que el agente actuó de forma alterada y con expresiones ofensivas, observando un posible sesgo racista en la actuación policial. Añade que la denuncia carece de pruebas objetivas y que el propio agente puso en riesgo la seguridad vial. Q25/1226.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja por el trato dispensado por el Alcalde de Tudela y unos agentes de la Policía Municipal cuando se encontraba realizando un grafiti simbólico en apoyo a Palestina. Denuncia que, aun siendo menor de edad en aquel momento, se dirigieron a él con actitud intimidatoria, despectiva y amenazante, requisándole el móvil, y que todo ello ocurrió sin avisar a sus tutores y sin que se le informara de sus derechos. Q25/1352.
 - Queja no admitida por falta de datos.
- Un ciudadano presenta una queja porque durante una manifestación por la paz en Palestina resultó alcanzado en la cara por una pelota de goma disparada por la Policía Nacional, pese a encontrarse en el lado opuesto de los disturbios. Sufrió un trauma y pérdida temporal de visión, y solicita que no se utilicen estos medios contra personas que no generan problemas. Q25/1419.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja por su disconformidad con una actuación policial. Q25/1528.
 - Queja no admitida por falta de datos.
- Un ciudadano formula una queja porque la Policía Foral de Navarra ha realizado actuaciones administrativas irregulares y abusivas. Hace referencia a llamadas intimidatorias sin identificación, exigencias administrativas sin cobertura legal, vigilancia no autorizada o a accesos indebidos a bases de datos. Q25/1586.
 - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Un ciudadano presenta una queja por la actuación de un agente de la Policía Foral con su hijo en una intervención de tráfico, a raíz de un control de alcoholemia, que derivó en una denuncia penal por la negativa a someterse a una prueba de drogas.



Considera que, tratándose su hijo de una persona con discapacidad física e intelectual, el agente debió procurar tranquilizar la situación en lugar de tensar la misma y que empeorara. Q25/1591.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque un agente de la Policía Municipal de Zizur Mayor/Zizur Nagusia se negó a atender una solicitud de actuación policial que formuló por vía telefónica, por la presencia de dos personas alojadas indebidamente en su vivienda arrendada. Concretamente, pretendía la identificación de esas personas y la elaboración de un informe policial. Refiere que la conversación derivó en la incoación de un expediente sancionador contra él, por lo que solicita una investigación y la anulación del expediente. Q25/1672.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque, tras recibir insultos racistas y avisar a la Policía Nacional, la patrulla que llegó le golpeó sin explicación, incluso cuando intentó grabar. Indica que en comisaría volvió a sufrir agresiones, se le negó denunciar y fue detenido. Denuncia trato discriminatorio y uso policial desproporcionado por motivos raciales. Q25/1744.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.

C) Juegos y espectáculos públicos:

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas no ha realizado una limpieza en profundidad ni ha adecuado el corral ubicado en los bajos de su domicilio, donde se guardan las vaquillas durante las fiestas de la localidad. Q25/1239.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no está garantizando un control efectivo de acceso en salones de juegos, casinos y otros establecimientos similares. Refiere que, pese a estar inscrito en el registro que prohíbe su entrada, ha podido acceder a varios locales sin verificación del DNI o con controles ineficaces, lo que considera contrario a la



normativa vigente. Solicita que se refuercen las medidas y sancionar a los establecimientos que incumplen la normativa. Q25/1435.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

D) Procedimientos sancionadores:

- Un ciudadano formula una queja porque se ha iniciado un procedimiento sancionador derivado de una denuncia formulada por la Guardia Civil durante una inspección ocular en un huerto de su propiedad para comprobar los daños ocasionados por el ganado. Indica que los agentes pusieron en duda la existencia de daños y, además, le denunciaron debido al intercambio de pareceres sobre lo ocurrido. Solicita que se revise el procedimiento sancionador y se valore la retirada de la sanción, que se analice una posible compensación o rectificación pública y se tomen medidas para que situaciones similares no se repitan. Q25/219.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque le impusieron una multa y la incautación de objetos basándose en hechos que él niega, ya que la intervención policial se centró solo en la falta de ITV del vehículo y no portaba objetos prohibidos. Además, denuncia que los agentes no se identificaron correctamente, dificultando su defensa, y ha presentado recurso por considerar que hubo un error en el expediente. Q25/1039.
 - Queja remitida al Defensor de Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque considera que el actual sistema de sanciones administrativas resulta especialmente gravoso para personas con ingresos reducidos, al ser siempre económicas y no estar adaptadas al nivel de renta. Expone que, en su caso, ha tenido que abonar recientemente tres multas leves que suponen más del 12 % de su pensión. Q25/1049.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Un ciudadano formula una queja porque se ha incoado un expediente sancionador derivado de una supuesta comisión de una infracción de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana. Expone que, le han impuesto una multa de 700 euros por consumo de drogas en la vía pública y, en

la actualidad, se encuentra a la espera de la resolución de su solicitud de renta garantizada, por lo que no puede asumir el pago de la misma. Q25/1114

- Queja investigada en tramitación.
- Un comercio de Pamplona formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en atender unas solicitudes de devolución de una sanción abonada, así como la entrevista con un concejal. Critica que se abonó la multa impuesta colocar elementos decorativos en la vía pública, mientras que a la mayoría de comercios, en idéntica situación, se les archivó el expediente sin exigírseles el pago. Q25/1136.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja por los embargos en la cuenta bancaria que el Ayuntamiento de Estella-Lizarrza le está practicando, derivados de las numerosas sanciones impuestas por llevar el perro suelto en la vía pública. Refiere que se encuentra en situación de vulnerabilidad debido a sus bajos ingresos, a una discapacidad reconocida, a problemas de salud mental y a su condición de familia monoparental. Solicita que se valore su situación económica y personal. Q25/1289.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque no está conforme con la tramitación de un expediente sancionador por una infracción de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, presuntamente cometida siendo menor de edad. Refiere haber realizado alegaciones pues su versión de los hechos difiere de la de los agentes intervinientes, pero estas no han sido adecuadamente atendidas. Además, en la propuesta de resolución no se especifica la infracción que se le imputa o el precepto legal infringido, lo cual restringe su derecho de defensa. Q25/1327.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.

E) Orden público:

- Un ciudadano formula una queja debido al grave deterioro de la zona de la plaza Compañía de Pamplona/Iruña en los últimos años, especialmente tras la pandemia. Expone que la plaza se ha convertido en un lugar de consumo de alcohol, provocando ruidos nocturnos, vandalismo, suciedad, inseguridad y la degradación de los servicios públicos. A pesar de haber presentado numerosas



instancias a Seguridad Ciudadana y solicitado soluciones, indica que no ha recibido respuesta ni se ha tomado ninguna medida eficaz. Critica la falta de acción del Ayuntamiento, que solo ha intensificado la limpieza, pero no aborda las causas del problema, afectando a la calidad de vida de los vecinos y vecinas. Q25/245.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja por la situación generada en el barrio de Etxabakoitz de Pamplona/Iruña a raíz de la ocupación del antiguo edificio de la Ikastola Jaso. Manifiesta que ello está afectando gravemente a la convivencia y seguridad del barrio, temiendo especialmente por la integridad de menores, quienes no pueden ir solos. Q25/417.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz se niega a instalar a su cargo cámaras de videovigilancia en Olcoz. Denuncia una ola de robos recientes que han afectado a viviendas, vehículos y al alumbrado público, generando miedo entre los vecinos y vecinas. Critica que la negativa del ayuntamiento ha obligado al Concejo a asumir el gasto. Q25/430.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque ha recibido una denuncia tras una intervención nocturna de la Policía Foral de Navarra, en la que varios agentes actuaron con agresividad, falta de respeto y sin identificarse. Expone que, tras ser retenidos sin causa justificada, fueron tratados como delincuentes, sufriendo un trato intimidatorio y arbitrario. Señala la falta de identificación de los agentes, la incorrecta comunicación y la vulneración de sus derechos, solicitando que se investigue la actuación. Q25/708.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Etxarri Aranatz, el Ayuntamiento de Leizta y el Ayuntamiento de Goizueta no actúan ante unas pintadas aparecidas en edificios de titularidad municipal que vulneran la dignidad de la memoria de las víctimas. Q25/788.



- Ayuntamiento de Etxarri Aranatz: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Ayuntamiento de Goizueta: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Varios ciudadanos y ciudadanas formulan una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar no actúa contra el uso indiscriminado de pirotecnia por menores durante las fiestas locales, lo que afecta a la salud pública, al descanso vecinal, a la seguridad ciudadana y al bienestar de personas especialmente vulnerables. Manifiestan que, a pesar de las denuncias, no se toman medidas preventivas ni sancionadoras, ni se controla la venta de material pirotécnico a menores. Q25/794.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque en el parque Tomás Caballero no se respeta la normativa sobre tenencia de animales, permitiéndose que los perros circulen sueltos. Manifiesta que la ausencia de cámaras de vigilancia dificulta el control policial y expone a riesgo a menores que frecuentan el parque. Q25/866.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Un colectivo interpone una queja porque el Ayuntamiento de Arbizu ha declarado oficialmente una jornada para reivindicar la excarcelación de los presos de ETA, calificándolas como “presos políticos” y “deportados”. Manifiesta que esta actuación vulnera el principio de neutralidad institucional y considera que supone una ofensa grave hacia las víctimas del terrorismo. Q25/900.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación presenta una queja porque con motivo de las fiestas del barrio de la Rochapea, se han proliferado pintadas exigiendo la excarcelación de un miembro de ETA. Solicita que el Ayuntamiento de Pamplona proceda a la eliminación de dichas pintadas y a garantizar que los espacios públicos no sean utilizados para difundir mensajes que glorifican el terrorismo y exigen impunidad para los terroristas. Q25/938.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana formula una queja porque durante las fiestas del de Urdiain se exhibieron en la caseta del Ayuntamiento carteles que reclamaban la excarcelación de presos de ETA, lo cual se considera una utilización partidista e inadmisibile del espacio público institucional. Q25/941.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque, tras la ocupación de una vivienda en Corella hace años, ni la Policía Municipal ni la Foral han intervenido ante los continuos problemas que se están generando. Manifiesta que las personas residentes sufren ruidos, altercados y actitudes incívicas, especialmente vecinas de edad avanzada. Expone que, pese a las reiteradas denuncias y reuniones con responsables municipales, no se ha adoptado ninguna medida eficaz, lo que obliga a las familias a vivir con miedo e intranquilidad. Q25/985.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona y el Departamento de Interior del Gobierno de Navarra no están actuando con eficacia ante la situación de inseguridad que viven los vecinos de la calle Virgen del Soto, en el barrio de Etxabakoitz. El reclamante expone que, desde hace un tiempo, se están produciendo en la zona constantes episodios de violencia, amenazas, peleas con armas blancas y altercados nocturnos que impiden el descanso y generan un clima de miedo permanente, especialmente entre las familias con menores. Añade que la falta de intervención eficaz por parte de las autoridades está generando una grave sensación de abandono institucional y de riesgo creciente para la seguridad ciudadana. Q25/1003.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ha adoptado medidas eficaces ante la situación de convivencia insostenible que sufre en su domicilio motivada por los ocupantes de una vivienda en su mismo edificio que provocan continuas peleas, destrozos y altercados nocturnos, generando miedo y perturbando el descanso familiar. Expone que, pese a las reiteradas llamadas a la policía, los episodios violentos persisten y la situación resulta desesperada. Q25/1193.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Queja solucionada.



- Una ciudadana presenta una queja porque la presencia de personas en situación de calle que pernoctan en el Puente del Vergel le causa inseguridad a la entrada y salida de su puesto de trabajo. Solicita que la Policía acuda a dichas horas para garantizar la seguridad de los/as trabajadores/as que no disponen de vehículo. Q25/1384.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas no atiende su solicitud de retirada de una cámara de videovigilancia y unos tornillos instalados en su fachada sin autorización, así como de reparación de los desperfectos causados. Indica que hace más de cuatro meses que presentó la solicitud sin haber recibido una respuesta por parte del consistorio. Q25/1492.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque una ocupación irregular en el edificio de Burlada/Burlata en el que residen sus padres está generando miedo, inseguridad y graves perjuicios psicológicos a vecinos y vecinas vulnerables. Solicita la intervención urgente de las instituciones para proteger a los residentes, restablecer la convivencia, garantizar la seguridad y facilitar una solución legal eficaz. Q25/1706.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.

F) Documentación:

- Un ciudadano interpone una queja porque, según la Ordenanza municipal del Ayuntamiento de Irurtzun, la vigencia de la licencia para la tenencia de animales potencialmente peligrosos es de tres años, siendo en el resto de territorios de cinco años. Duda respecto de la legalidad de esta diferencia. Además, consultado el asunto en el ayuntamiento, refiere que este simplemente le entregó una copia de la ordenanza. Q25/154.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

G) Otros:

- Un ciudadano formula una queja porque ha detectado una insuficiente aplicación de medidas preventivas, educativas y formativas en materia de reducción de



riesgo de desastres en la Comunidad Foral de Navarra. Entre otras, detalla que centros educativos y universidades carecen de formación y simulacros adecuados, los planes municipales de emergencia no están operativos y el Plan Nacional de Reducción del Riesgo de Desastres Horizonte 2035 no se ha desplegado en el ámbito local. Q25/1737.

- Queja no admitida (falta de legitimación – queja no planteada por la persona interesada).

3.2.26. Servicios públicos.

A) Agua:

- Una ciudadana presenta una queja por el deficiente suministro de agua en Meano, afectando especialmente a su vivienda. Manifiesta que esta situación ocurre con frecuencia, sobre todo en verano, y que, pese a haber comunicado el problema al Ayuntamiento en múltiples ocasiones, no se ha obtenido una solución. Q25/26.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Viana no soluciona el perjuicio que le está causando la entrada de agua en su vivienda derivada de una deficiente red de alcantarillado. Expone que las aguas fluviales no son recogidas por las alcantarillas, produciéndose una balsa de agua en la carretera que llega hasta la puerta de su propiedad y que inunda la bajera de su casa. Q25/451.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja por la falta de atención y supervisión de su hijo de 4 años en el Campus de Semana Santa impartido en la Ciudad Deportiva de Artica. En concreto, considera que no se le prestó la suficiente atención ni en el momento de la ducha, por cuanto su hijo debía usar un producto especial, ni en el momento del uso de la piscina, por cuanto su hijo manifestó que otros niños le habían metido la cabeza bajo el agua. Asimismo, muestra su disconformidad con el trato y las explicaciones dispensadas por el monitor respecto a estos hechos. Q25/635.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona le ha comunicado que va proceder al corte de suministro de agua en la vivienda donde residen en calidad de inquilinos. Expone que su familia ha cumplido con el pago del servicio y no tienen deuda alguna y que esta suspensión supone un grave riesgo para los residentes del inmueble, entre los que se encuentran una persona de 88 años y un menor. Q25/920.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de Montejurra no le ha comunicado previamente un corte de suministro de agua de cuatro horas en su vivienda situada en Lácar. Expone que, tras ponerse en contacto con la Mancomunidad para solicitar explicaciones, le han indicado que el aviso se realiza únicamente al Ayuntamiento correspondiente. Considera que esta práctica es insuficiente, ya que tiene derecho a ser informada de los cortes programados por ello solicita que la Mancomunidad establezca canales de información accesibles y eficaces. Q25/992.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Lesaka no ha ejecutado la conexión de su vivienda a la red municipal de agua y saneamiento. Expone que, instaló un sistema de anti-retorno, y solicitó al Ayuntamiento que realizara la conexión, pero esta nunca se llevó a cabo. A pesar de no estar conectado a la red municipal, desde el año pasado comenzó a recibir facturas de abastecimiento y saneamiento de agua y Q25/1120.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar no le contesta a una instancia relativa al riego de los jardines durante el verano y las condiciones autorizadas por la CHE para extracción del agua del río, y la suciedad acumulada en determinadas zonas. Q25/1486.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja por el trato dispensado por un trabajador de la Mancomunidad de Aguas de Montejurra durante una llamada telefónica con

motivo de la tramitación de una acometida de saneamiento en un inmueble de su propiedad. Q25/1081.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

B) Alumbrado:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Allo ha instalado, sin previo aviso, un foco en la fachada de su vivienda, que además de interrumpirle el sueño, le impide abrir las ventanas en verano porque entran mosquitos, polillas e insectos. Q25/1208.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, tras sustituir el sistema de alumbrado en el barrio de la Rochapea, mantiene apagadas varias farolas en la zona del Parque de los Enamorados y la calle Joaquín Beunza, dejando áreas completamente a oscuras. Manifiesta que la falta de iluminación dificulta la visibilidad y genera sensación de inseguridad, sobre todo entre mujeres, menores y personas mayores. Q25/1341.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

C) Mantenimiento y limpieza:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain no da respuesta ni adopta medidas ante los problemas continuados de limpieza, seguridad y convivencia en la localidad. Expone que existen deficiencias graves en el mantenimiento de las vías públicas, con suciedad acumulada, malas hierbas y materiales de obra abandonados; a ello se suman molestias por tráfico descontrolado, ruidos, estacionamientos indebidos y escasa presencia policial. Q25/1159.
 - Queja no admitida por falta de datos.
- Un ciudadano interpone una queja ante la pasividad del Ayuntamiento de Funes en relación a los excrementos de perros y vertidos de basura en las calles Vistahermosa y San Miguel. Expone que la situación persiste pese a las denuncias presentadas ante el Ayuntamiento. Considera que no se han aplicado sanciones



ni medidas efectivas, lo que supone una dejación de funciones y un riesgo para la salud y el entorno. Q25/1379.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanos formulan dos quejas porque en el Parque de la Runa se desarrollan de forma continuada actividades que generan ruidos, olores y deterioro del espacio (barracas en San Fermín, “The Champions Burger”...). Denuncian que son los vecinos y vecinas del barrio quienes soportan este uso inadecuado del parque, la falta de reparación de los daños causados o los problemas de aparcamiento y colapsos de tráfico. Consideran que existen otros espacios en la ciudad para organizar eventos. Q25/1427 y Q25/1448.
 - Q25/1427: Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.
 - Q25/1448: Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque ha detectado en su jardín una arqueta rotulada como alumbrado público de la que parten tuberías de saneamiento y abastecimiento de la vivienda colindante hasta la vía pública, sin constar en los planos municipales ni contar con autorización. Considera que el Ayuntamiento de Vidángoz/Bidankoze no ha ejercido el control debido y solicita la retirada de las tuberías, la reposición del jardín y una inspección municipal. Q25/1703.
 - Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).

D) Telecomunicaciones:

- Un ciudadano formula una queja por la falta de acceso a fibra óptica en su vivienda y negocio anexo en Irañeta. Refiere que esta exclusión digital le perjudica laboralmente y que la alternativa disponible, internet por radio, es insuficiente y costosa. Q25/77.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana formula una queja porque el Concejo de Leazkue, a diferencia del resto de localidades del valle, sigue sin acceso a la red de fibra óptica a pesar de



haberse ejecutado la instalación hace varios años. Manifiesta que se colocaron cajas para la conexión y que se les informó de que podían solicitar el alta, pero tras años de gestiones y respuestas contradictorias por parte del Ayuntamiento de Anue y de la empresa adjudicataria, el servicio sigue sin estar disponible. Q25/591.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela ha instalado un cableado en su fachada que estropea la estética. Además, refiere no haber dado autorización para el apoyo de una escalera en la misma. Q25/642.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Un ciudadano interpone una queja porque en un grupo de viviendas de Cascante el cableado eléctrico y de telecomunicaciones sigue siendo aéreo, a pesar de que en 2007 se instalaron conducciones subterráneas. Manifiesta que, mientras las farolas municipales tienen tendido soterrado, las viviendas particulares no. Reclama que el Ayuntamiento de Cascante gestione la retirada del cableado en desuso y exija a las compañías respetar el espacio público y modernizar las instalaciones. Q25/662.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Comisión Gestora del Ayuntamiento de Orísoain no ha instalado la fibra óptica en Orísoain. Expone que, durante varios años se ha asegurado su instalación, pero en 2025 sigue sin contar con fibra óptica. Solicita información sobre la fecha prevista para la instalación de fibra óptica. Q25/845.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque no se procede a la retirada del cableado enganchado a la viga del tejado de su casa, así como del cableado de los postes ubicados en su finca, que se encuentra en desuso desde hace dos años. Q25/1631.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).



E) Otros:

- Un ciudadano formula una queja por lo que considera un mal funcionamiento de la Administración pública de Navarra. Denuncia que no es aceptable tener que intentar el contacto telefónico durante horas y comprobar, cuando se acude presencialmente a las dependencias, que no hay prácticamente personas a las que atender. Q25/4.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque las zonas de columpios para niños/as en Mendebalde no están cubiertas, lo que impide su uso cuando llueve. Señala que en otros barrios de Pamplona/Iruña ya cuentan con cubiertas. Solicita que se cubran los columpios para que los niños y niñas puedan disfrutarlos durante todo el año independientemente de la climatología. Q25/132.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque un trabajador de Correos entregó en su domicilio una notificación a su hija de 14 años, pese a que estaba dirigida a una persona adulta. Manifiesta que el empleado insistió para que la menor firmara la recepción y aportara un número de DNI, a pesar de que ella expresó que no podía recoger correspondencia. Considera que obligar a una persona menor de edad a firmar un documento privado constituye una actuación reprochable y carente de profesionalidad. Q25/1133.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque un operador postal no le ha facilitado el comprobante de una carta certificada enviada hace más de tres meses con documentación relativa a su jubilación. Expone que, tras múltiples gestiones, solo se le informa de que el envío permanece en el centro de tratamiento de destino y, a pesar de haber presentado una reclamación ante el servicio de atención al cliente, no ha recibido respuesta satisfactoria. Q25/1223.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque en la oficina de Correos se le prestó una atención inadecuada cuando acudió a recoger un paquete, siendo increpada sin motivo y recibiendo expresiones ofensivas por parte de una empleada.

Expone, además, que se le ha denegado la justicia gratuita, quedando en situación de indefensión pese a padecer enfermedades crónicas y discapacidad. Q25/1460.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le devuelve el importe abonado para la realización de una actividad deportiva en el Civivox de Iturrama, tras haber solicitado la cancelación de su inscripción. Explica que el pago de la actividad debe realizarse en el momento de la inscripción y que, tras acudir a las primeras sesiones, no se ha mostrado de acuerdo con la metodología empleada por la docente, por lo que considera que le corresponde la devolución de importe abonado. Q25/1615.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

3.2.27. Seguridad social.

A) Cotizaciones:

- Un ciudadano presenta una queja por la ausencia de cotización a la Seguridad Social cuando estaba en desempleo percibiendo una pensión por incapacidad permanente total. Denuncia la falta de información y solicita la revisión de esta situación. Q25/122.
- Queja remita al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Defensa se demora en emitir el Certificado del Servicio Militar Obligatorio, el cual necesita para completar el periodo de cotización y poder acceder a una jubilación con contrato de relevo. Q25/144.
- Queja remita al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le practica la retención por encima del tope máximo de cotización establecido, a pesar de haber informado de ello en varias ocasiones, tanto presencial como telefónicamente, así como tras haber presentado varios escritos. Q25/1689.
- Queja remita al Defensor del Pueblo.

B) Incapacidades:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado en dos ocasiones su solicitud de incapacidad permanente, pese a sus problemas físicos y a un progresivo deterioro mental. Sospecha que no se han aportado sus informes médicos completos. Explica que vive sola y que se encuentra en una situación de vulnerabilidad, necesitando ayuda urgente. Q25/358.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le reconoce a su hijo la incapacidad permanente total, pese a haber aportado informes periciales que acreditan un estado de salud grave. Indica que, además, se le negado el abono de las secuelas y días de perjuicio. Q25/529.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social ha denegado dos bajas tramitadas por su médico de cabecera. Expone que, se le notificó resolución de alta médica tras 365 días de Incapacidad Temporal, pero con posterioridad, se han producido nuevos procesos médicos que han motivado la emisión de partes de baja médica debidamente justificados por su médico de cabecera. Sin embargo, el INSS ha rechazado en dos ocasiones consecutivas dichos procesos de baja. Considera que esta actuación reiterada supone una denegación sistemática de sus derechos. Q25/1144.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le ha abonado correctamente la prestación por incapacidad temporal que percibe. Refiere que, tras recibir el importe completo correspondiente a julio, en agosto únicamente se le ingresó una cantidad parcial, sin obtener explicación alguna y sin que la situación se haya solventado pese a reclamar el abono completo de la prestación. Q25/1284.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no ha ejecutado la sentencia favorable que reconoce su Incapacidad Permanente Total, dejándole en situación de absoluta indefensión y



desprotección. No se le han abonado ni los atrasos ni las mensualidades, pese a que el juzgado ha requerido su cumplimiento. Q25/1426.

- Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha emitido una alta médica que considera indebida respecto a una baja por lesiones cervicales derivadas de un accidente de tráfico. Manifiesta que dicha baja es distinta de una anterior por problemas de hombro, pese a que ha sido calificada como misma o similar dolencia, sin realizar la correspondiente valoración médica. Refiere comunicaciones contradictorias a la empresa, ausencia de notificación personal y que continúa en tratamiento médico, por lo que solicita la revisión del alta. Q25/1618.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha anulado una baja médica por considerar que responde a la misma o similar patología que un proceso anterior de incapacidad temporal ya agotado. Argumenta que se trata de patologías y procesos diferentes, y refiere que la demora en notificarle la anulación le ha causado un perjuicio económico. Q25/1642.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.

C) Pensiones, prestaciones y complementos:

- Un ciudadano presenta una queja porque no está de acuerdo con el importe de su pensión de jubilación, calculada únicamente sobre los últimos 17 años cotizados como autónomo y que no refleja sus 31 años previos en el régimen general. Cree que, según la normativa, podría tener derecho a dos pensiones por haber cumplido los requisitos en ambos regímenes y solicita que se le conceda una pensión justa acorde con sus años trabajados. Q25/54.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja por la exclusión del daño cerebral adquirido por ictus como enfermedad determinante a efectos del derecho a la jubilación anticipada por discapacidad igual o superior al 45%. Q25/70.
 - Queja no admitida por falta de competencia.



- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver la solicitud de pensión de jubilación que realizó hace varios meses. Refiere tener reconocida una discapacidad del 65% y encontrarse sin ningún ingreso, no pudiendo, en estas circunstancias, pagar el salario de una cuidadora o disponer de dinero para su manutención. Q25/152.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque tiene dudas sobre el cálculo de su pensión de viudedad. Cree que la base reguladora utilizada es incorrecta, ya que se basó en la pensión de incapacidad permanente de su marido, sin tener en cuenta que parte de la prestación se entregaba a su familia anterior. Además, no está conforme con el porcentaje aplicado. Solicita una revisión del cálculo. Q25/244.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones se demora en atender una solicitud de abono de los atrasos aprobados en el convenio de hostelería de Navarra en 2023, correspondientes al periodo en el que estuvo disfrutando del permiso por maternidad. Q25/270.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones no le contesta a una instancia en la que solicita la no eliminación del complemento por mínimos a personas con discapacidad del Régimen de Trabajadores Autónomos de la Seguridad Social. Q25/279.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado su solicitud de prestación de nacimiento y cuidado de menor, al no acreditar el periodo mínimo de cotización. Indica que ello ha dejado a su familia, migrante y solicitante de asilo político, sin ingresos, obligándoles a pedir ayuda a familiares. Critica que, a pesar de estar en un programa de formación, ahora se encuentran en una situación de desprotección económica. Q25/372.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.

- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le contesta a la reclamación previa realizada frente a la aprobación de la pensión de jubilación anticipada. Indica que, por un error informático, la jubilación anticipada fue reconocida como voluntaria. Solicita que se resuelva con urgencia su reclamación por el perjuicio que le está causando. Q25/375.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no incrementa su pensión ni le abona una indemnización por su condición de viuda de una víctima del amianto. Q25/609.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver su solicitud de incremento del 20% en la pensión de incapacidad permanente total. Q25/638.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque en 2023 dejó de percibir una pensión de jubilación francesa debido a un error del banco, que la devolvió por indicar su fallecimiento. Refiere que, a pesar de numerosos intentos por resolverlo, no ha obtenido respuesta concreta ni solución. Q25/680.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en dar respuesta a una reclamación previa a la vía judicial que presentó por el error observado en las bases de cotización correspondientes al año 2020, error que puede afectar a su pensión de jubilación. Q25/690.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque Mutua Navarra le requiere el reintegro una ayuda alegando que se percibió de forma indebida. Manifiesta que dicha prestación fue solicitada por un asesor que gestionaba la declaración de la renta, por cumplir con los requisitos necesarios. Expone que trabajó como autónoma con ingresos muy bajos, que no alcanzaban el salario mínimo, no pudiendo demostrar

que sus ingresos cayeron a cero durante la pandemia porque no los declaraba al no superar el mínimo. Señala que no dispone del dinero para devolver la ayuda y que esta situación le genera un grave problema económico. Q25/830.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) denegó su solicitud de permiso de paternidad por haber trabajado algunas horas tras el parto, a pesar de no haber solicitado dicho permiso en ese periodo y tratándose de jornadas mínimas cerca de su domicilio. Expone que la denegación, comunicada por teléfono, se produjo cuando ya trabajaba de jornada completa, afectando gravemente su salud y vida familiar. Q25/914.
- Queja no admitida por falta de datos.
- Una ciudadana presenta una queja porque Instituto Nacional de la Seguridad Social no ha prestado auxilio ante el impago de la pensión de jubilación francesa... El Instituto Nacional de la Seguridad Social le indicó que no pueden ayudarle, pero considera que, dado que en su día fue la Comisión Administrativa para la Seguridad Social de los Trabajadores Migrantes de la Seguridad Social española la que realizó los trámites con la Seguridad Francesa, debería por actuar también en este tipo de ocasiones. Q25/993.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja por la desigualdad existente en el acceso a los permisos parentales en familias transfronterizas. Señala que, aunque ambos progenitores residen en España, solo la madre ha podido acceder al permiso parental completo, mientras que el padre, por estar trabajando en Francia en el momento del nacimiento, ha visto limitado su permiso parental al previsto en el ordenamiento jurídico francés, de menor duración. Considera que esto perjudica a la menor al reducir el tiempo total de cuidados parentales respecto a otros niños y niñas. Q25/1012.
- Queja no admitida por falta de competencia y haberse dirigido simultáneamente al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Defensa no le ha facilitado copia de su cartilla militar por no figurar en sus archivos, la cual necesita para acreditar frente a la Seguridad Social el tiempo que pasó realizando el



servicio. Afirma que prestó el servicio militar en Ceuta durante nueve meses. Q25/1072.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Centro de Atención e Información de la Seguridad Social (CAISS de Pamplona) se demora en resolver y abonar la prestación por maternidad. Expone que, solicitó la prestación por maternidad, sin recibir respuesta. Tras solicitar una cita previa fue desplazada a 100 km de su domicilio habitual recién operada de una cesárea y con un recién nacido a su cargo. Primero le enviaron a Tudela, después a Estella donde fue atendida sin que le proporcionaran ningún tipo de solución, y le informaron que el motivo por el que todavía no había sido aprobada la prestación era por la falta de personal en el CAISS de Pamplona. Actualmente sigue sin cobrar la prestación, lo cual repercute gravemente en su situación financiera. Q25/1116.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones se demora en resolver su solicitud de reconocimiento de pensión de jubilación, solicitada a través de los convenios bilaterales y del Convenio Multilateral Iberoamericano hace más de un año y medio. Manifiesta que, durante todo este tiempo, subsiste con 519 euros de pensión de viudedad, sin tener derecho a otras ayudas o prestaciones, motivo por el que se ha visto obligado a abandonar la vivienda en la que residía en régimen de alquiler para alquilar una habitación en una vivienda compartida. Q25/1137.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque, desde el año 2020, tanto el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña como el Departamento de Economía y Hacienda le vienen practicando embargos los meses en que percibe la paga extraordinaria de la pensión de incapacidad permanente que percibe, lo cual resultaría contrario al criterio establecido por el Tribunal Económico-Administrativo Central. Considera que no debería estar justificando la inembargabilidad de las cuantías, debiendo ser automático que las Administraciones supieran que no deben embargar dichas cantidades. Q25/1328.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha suspendido la prestación familiar por hijo a cargo, pese a haber presentado en plazo la documentación requerida. Q25/1390.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque una mutua colaboradora de la Seguridad Social ha desestimado la reclamación previa a la vía jurisdiccional presentada contra la resolución por la que se declaraba anulado el derecho a la prestación extraordinaria por cese de actividad, apenas unas horas después de haber presentado la misma. Defiende que los argumentos expuestos en la denegación no se corresponden con la realidad ni con las alegaciones realizadas, lo que le lleva a sospechar que nadie se ha leído la reclamación. Q25/1440.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora más de dos años en resolver su solicitud de abono de recargo de prestaciones por la falta de medidas de seguridad derivadas de la enfermedad profesional a consecuencia de la cual falleció su exmarido. Además, critica la falta de atención adecuada e información relativa a su solicitud durante todo este tiempo. Q25/1432.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones se demora en resolver la reclamación previa presentada frente al reconocimiento del complemento a mínimos de su madre, en lo relativo a la fecha de efectos del citado reconocimiento. Defiende que debió de habersele concedido desde el mes de mayo. Q25/1498.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no ha abonado en plazo la prestación correspondiente a las semanas pendientes del permiso por nacimiento y cuidado del menor, pese a haber sido aprobada su solicitud. Manifiesta que esta demora le genera graves dificultades económicas, al contar con dichos ingresos para afrontar gastos familiares y compromisos financieros recientes. Q25/1536.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.



- Una ciudadana formula una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) practicó un embargo de su nómina, dejando la cuenta vacía. Considera que se ha vulnerado lo establecido en el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, que protege como inembargable el salario, sueldo, pensión o retribución que no exceda del Salario Mínimo Interprofesional. Q25/1549.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le ha abonado en plazo la prestación del permiso por nacimiento y cuidado del menor, pese a haber sido aprobada su solicitud, según se le ha indicado, debido al volumen de expedientes. Refiere que el único ingreso familiar es el subsidio de su pareja, insuficiente para cubrir las necesidades de su hija recién nacida y su otro hijo menor. Q25/1571.

- Desistimiento del interesado.

D) Otros:

- Un ciudadano formula una queja porque el INSS se demora excesivamente en ejecutar una resolución favorable tras un accidente laboral. Expone que, tras interponer una denuncia, el inspector de trabajo propuso una multa y un recargo sobre la prestación que cobra del 30%. Indica que presentó una reclamación a la administración, ya que se dictó una resolución que falla a su favor y la empresa disponía de un plazo para apelar, pero no ha obtenido información. Q25/847.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

- Un ciudadano presenta una queja porque una Mutua ha interrumpido injustificadamente el tratamiento rehabilitador derivado de un accidente laboral sufrido en acto de servicio, alegando que su patología no figura en la lista de enfermedades profesionales. Expone que es policía municipal y, tras lesionarse durante una detención, fue diagnosticado de varias distensiones musculares y, posteriormente, de epicondilitis en el codo derecho, siendo tratado en rehabilitación por la propia mutua hasta que, tras una resonancia decidieron suspender la atención. Q25/854.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.



- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones le ha embargado su nómina sin notificación previa. Q25/1070.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja por la falta de inclusión de la población “Mutilva” en la base de datos de la Seguridad Social al introducir el código postal 31192. Q25/1731.
 - Queja no admitida por falta de competencia.

3.2.28. Trabajo.

A) Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare:

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare le denegó la beca solicitada para un curso de formación, por no cumplir con el plazo establecido. Solicita que se tenga en cuenta que cumplía los requisitos y que la información sobre los plazos estaba en un documento difícil de comprender debido a su formato y tamaño de letra. Q25/432.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con el funcionamiento del portal web de ofertas de empleo del Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare. Expone que, en la actualidad, la inscripción a las ofertas requiere necesariamente el uso de certificado electrónico o sistema cl@ve. Con anterioridad no era preciso aportar este tipo de credenciales para poder formalizar la inscripción. Añade que la información que se facilita sobre las ofertas de empleo es limitada, de manera que las personas interesadas no disponen de todos los datos relevantes y destaca la ausencia de información sobre la empresa contratante. Q25/1175.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

B) Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE):

- Un ciudadano interpone una queja por los perjuicios que le ha causado la falta de coordinación entre la Seguridad Social y el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE). Expone que fue dado de alta médica sin previo aviso, por lo que, bajo la



creencia de que continuaba de baja, no acudió al trabajo y fue despedido. Actualmente, el SEPE le exige la devolución de la prestación por desempleo que percibió tras el despido, al parecer, porque constaba todavía en situación de incapacidad temporal y no le correspondía. Q25/215.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

- Un ciudadano presenta una queja porque, tras finalizar su contrato, solicitó la prestación por desempleo, pero el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) se la denegó por la presunta falta de permiso de trabajo vigente. Defiende que presentó un recurso de reposición contra la denegación de asilo, aún sin resolver, lo que mantiene su autorización activa. Además, estuvo legalmente contratado y está inscrito como demandante de empleo. Solicita revisar la resolución o recibir una explicación motivada de su denegación. Q25/307.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) le ha suspendido el subsidio por excarcelación en tanto comprueban si ha estado en el extranjero o no por motivos laborales. No comprende que se suspensa el pago durante la comprobación, ya que carece de recursos económicos y no ha recibido ninguna notificación. Q25/452.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y el Ministerio de Trabajo y Economía Social de Navarra no le responden a una instancia presentada en diciembre de 2024 relativa a la obligatoriedad de tener una cuenta bancaria como único titular para poder cobrar el subsidio por desempleo. Q25/828.

- Queja no admitida por falta de competencia.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal ha aplicado un cálculo que reduce significativamente la prestación por desempleo, generando un perjuicio económico injusto. Expone que, tras tres años trabajando en Navarra, se le ha reconocido una prestación de tan solo 805 euros al mes, aplicando un coeficiente de parcialidad sobre los últimos seis meses, a pesar de haber cotizado más y con mejores condiciones en este último periodo. Añade que, al solicitar la prestación, se le ha asignado de forma automática una bolsa de días



que le perjudica, sin posibilidad de optar por otra más favorable, lo que considera incoherente y lesivo. Q25/1005.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el SEPE le ha reclamado prestaciones por desempleo supuestamente indebidas, tras reconocerle de forma retroactiva una pensión de jubilación desde la misma fecha en que comenzó a percibir el paro, sin que hubiera tenido conocimiento previo de dicho expediente. Señala que esta situación se debe a un error administrativo en la coordinación entre Seguridad Social y SEPE, que le ha causado un grave perjuicio económico, por lo que solicita la revisión de su expediente, la anulación de la reclamación y la mejora de los mecanismos de notificación y coordinación para evitar nuevos casos similares. Q25/1069.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) le requiere el reintegro del subsidio para mayores de 52 años. Expone que, solicitó el subsidio para mayores de 52 años y se lo concedieron. Cuatro meses después le informan de que no le corresponde dicho subsidio. Considera que esta situación se debe a una mala gestión del SEPE. Q25/1177.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) le ha notificado un embargo relativo a una deuda que atribuye a su futuro exmarido y que, según afirma, no le corresponde. Según indica, se encuentra en proceso de divorcio y con un procedimiento judicial abierto por violencia de género, siendo además responsable del cuidado de una hija menor de edad, por lo que la ejecución del embargo le ocasionaría un grave perjuicio económico. Q25/1194.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) ha cometido un fallo al renovar la prestación por desempleo, lo que provocó que no la percibiera durante un mes. Expone que dicha interrupción se debe a un error administrativo y no al incumplimiento de sus obligaciones. Q25/1675.



- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque no está conforme con la retirada de ayudas y exigencia de pago de cuotas de autónomos durante la pandemia COVID-19. Considera que esta medida junto con la exigencia de abonar todas las cuotas de autónomos, supone un abuso intolerable y una carga desproporcionada para los trabajadores autónomos. Solicita la revisión de esta medida, la devolución de las ayudas retiradas y una moratoria en el cobro de las cuotas exigidas. Q25/904.
- Queja no admitida por falta de competencia.

C) Ayuda a la digitalización (programa Kit Digital):

- Un ciudadano presenta una queja debido a las dificultades a las que se enfrenta para ratificar el acuerdo del Kit Digital, un programa destinado a ayudar a autónomos y pymes. Indica que, a pesar de múltiples intentos y comunicaciones con el servicio, no ha podido completar el proceso. Teme tener que devolver el dinero, aunque aún no ha recibido ayuda económica. Q25/798.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Transformación Digital y Función Pública le ha denegado la ayuda a la digitalización (programa Kit Digital) al no haber aportado documentación que acredite que la entidad solicitante no tiene la consideración de empresa en crisis. Refiere haber presentado toda la documentación justificativa requerida. Q25/1246.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio para la Transformación Digital y Función Pública le exige el reintegro de una ayuda a la digitalización (programa Kit Digital), al no haber realizado la segunda justificación. Defiende que solicitó la ayuda mediante un agente digitalizador y que la actuación de este no ha sido correcta, dejándola en situación de indefensión. Q25/1276.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja por la imposibilidad de darse de baja como autónoma ante el riesgo de recibir una Pérdida de Derecho a Cobro de la ayuda para la digitalización (programa Kit Digital), así como por la falta de plazos definidos en las bases de la convocatoria de la subvención. Q25/1598.



- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

D) Certificados de profesionalidad:

- Un ciudadano formula una queja porque su experiencia laboral y competencias adquiridas como auxiliar de policía a lo largo de los años no son reconocidas de manera oficial por la Administración, al no poder acceder a un certificado profesional ni a una evaluación de sus competencias. Q25/146.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Varias ciudadanas formulan cuatro quejas por la demora en entregarles el certificado de profesionalidad de “Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales”, tras haber superado un curso subvencionado por el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes. Ello les genera un perjuicio laboral y económico. Q25/1248, Q25/1251, Q25/1259, Q25/1267.
 - Quejas no admitidas (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).

E) Otros:

- Dos ciudadanas interponen dos quejas porque el centro hospitalario en el que trabajan, con un 60% de financiación pública, no aplica las subidas salariales autorizadas para el personal funcionario cuando no se alcanza un acuerdo en la negociación del convenio colectivo. Q25/15 y Q25/40.
 - Quejas no admitidas por falta de competencia.
- Un ciudadano interpone una queja porque las personas que realizan servicios de transporte escolar no pueden ejercer su derecho a la huelga dada la esencial consideración de este tipo de transporte. Solicita que en futuras huelgas se establezcan servicios mínimos que garanticen el derecho a la huelga. Q25/139.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.



- Una ciudadana formula una queja porque la Inspección de Trabajo y Seguridad Social no responde ni adopta medidas ante una denuncia interpuesta relacionada con las irregularidades detectadas en las obras de la parcela colindante a su propiedad (incumplimientos con la documentación, falta de supervisión, deficiencias en la seguridad, ocupación indebida...). Q25/357.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Fundación Pública de Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) no le contesta a una instancia en la que reclama el abono de los pagos pendientes por servicios de peluquería prestados a personas tuteladas en una residencia. También denuncia la falta de atención adecuada y la imposibilidad de establecer contacto con la Fundación. Q25/367.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque la empresa en la que presta servicios ha incurrido en retrasos e irregularidades en el abono de su salario durante su situación de baja médica por incapacidad temporal, afectando su estabilidad económica y su salud mental. Vincula este posible trato discriminatorio con su actividad sindical en el centro, donde ha ejercido funciones de representación y denunciado diversas irregularidades. Q25/411.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Un ciudadano interpone una queja porque, tras darse de alta en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA) en 2023, la Inspección de Trabajo resolvió su alta de oficio desde el 2022, imponiéndole una multa y liquidación retroactiva. Alega que ahora la Seguridad Social le retira cantidades de dinero que le han dejado sin liquidez. Solicita la supervisión de la actuación administrativa y que se mantenga su alta con la bonificación concedida. Q25/763.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque, tras trabajar durante años en un bar de Pamplona, ha observado diversas irregularidades por parte de su empleadora, tales como el impago de horas extraordinarias, modificaciones unilaterales del horario laboral y de las condiciones pactadas en el contrato, entre otras. Expone



que ha decidido presentar su renuncia al puesto y ahora se le reclama una cantidad correspondiente a horas no trabajadas, con lo que no se muestra conforme. Q25/1020.

- Queja no admitida por falta de competencia.
- Una ciudadana interpone una queja porque una máquina barredora estaba trabajando a las cuatro y media de la tarde durante una ola de calor en el barrio de Buztintxuri, a pesar de que la vía pública se encontraba limpia. Expresa su disconformidad por la exposición del personal a altas temperaturas durante las horas centrales del día. Considera que esta situación supone un uso ineficiente de los recursos y califica como vergonzoso que haya personas trabajando sin necesidad y en plena ola de calor. Q25/1058.
 - Queja no admitida (falta de legitimación – queja no planteada por la persona interesada).
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Trabajo y Economía Social impide a su hijo el acceso al Sistema de Garantía Juvenil por la falta de un documento físico de NIE en vigor, pese a disponer de NIE asignado. Expone que se trata de una persona con discapacidad intelectual reconocida que cursa una formación universitaria orientada al empleo y cuya continuidad depende de dicha inscripción. Solicita que se facilite una solución administrativa o un documento válido. Q25/1584.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.

3.2.29. Tráfico y seguridad vial.

A) Descuentos, permisos y autorizaciones:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial se demora en devolverle la fianza depositada por los posibles daños que pudiera ocasionar en la carretera la realización de un retejado en su vivienda. Expone que, pese a haberse verificado la inexistencia de daños en la vía hace meses, se le ha informado que el plazo de devolución es de un año. Lo considera excesivo, especialmente en casos como el de ella, en que se trata de una persona mayor con una pensión baja. Q25/23.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana formula una queja por las dificultades para concertar una cita presencial en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra para el canje de su permiso de conducir. Denuncia que algunas gestorías agilizan este trámite a cambio de precios elevados. Q25/31.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque se le ha denegado la renovación de su permiso de conducir. Indica que, si bien ya se operó de cataratas, lo cual fue la causa de una primera denegación del carnet, se le ha vuelto a denegar sin indicarle los motivos. Q25/39.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Santacara no le contesta a una instancia en la que solicita la colocación de bolardos en la calle de la Iglesia para impedir el estacionamiento de vehículos en una acera, ya que impide a los vecinos y vecinas el acceso a sus viviendas. Q25/91.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada – Reabierta – Resolución emitida – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja por la imposibilidad de concertar una cita presencial en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra para el canje de su permiso de conducir. Expone que ha intentado obtener la cita de forma telefónica y telemática, sin éxito, y denuncia el negocio que con ello se ha creado, pues existe la posibilidad con terceros de, mediante un precio elevado, conseguir dicho trámite en un menor tiempo. Q25/121.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña acordó cobrar durante las veinticuatro horas del día por el estacionamiento en la zona hospitalaria en las fiestas de San Fermín de 2024. Expone que, disconforme con la decisión, interpuso un recurso de reposición que no le ha sido contestado. Q25/280.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra ha declarado la pérdida de vigencia de su permiso de conducción, a pesar



de haber mejorado su estado de salud y haber sido considerado apto por un centro de reconocimiento médico. Considera que el centro que realizó la evaluación definitiva no valoró los informes médicos actualizados y denuncia el trato inadecuado recibido. Q25/658.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque el tiempo de espera para poder realizar las prácticas del permiso de conducir tras aprobar el examen teórico alcanza los cinco meses. Refiere que esta demora, atribuida por las autoescuelas a la falta de personal examinador, dificulta la obtención del permiso de conducción, lo que considera un derecho de la ciudadanía y una obligación que debe garantizar el Estado. Q25/831.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

B) Estacionamiento para personas con discapacidad:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain no le contesta a un escrito en el que denuncia el uso irregular de las plazas de estacionamiento reservadas para personas con discapacidad. Q25/165.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Galar le ha denegado su solicitud de habilitar una plaza adicional de aparcamiento reservada para personas con discapacidad en las inmediaciones de su vivienda, alegando no haber espacio suficiente. Indica que ha propuesto alternativas viables que le permitirían contar con un aparcamiento accesible, pero que el ayuntamiento las ha rechazado, habiéndole ofrecido como única opción una plaza en una ubicación lejana y que presenta obstáculos para maniobrar. Q25/274.
- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha suprimido una plaza de aparcamiento reservada para personas con discapacidad en la calle Iturrama, pese a que figura en el nuevo proyecto de movilización. Expone que se ve obligada a aparcar en plazas de zona azul, las cuales también



se han reducido, y que algunos vehículos ocupan estas plazas durante días, limitando aún más la rotación y disponibilidad. Q25/511.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el aparcamiento de un centro escolar no dispone de plazas de estacionamiento reservadas y adaptadas para personas con discapacidad, lo que, según indica, que contraviene la normativa vigente en materia de accesibilidad y reserva de plazas para personas con movilidad reducida. Q25/995.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no habilita plazas de estacionamiento para personas con discapacidad en la calle Rodrigo Ximénez de Rada, así como un paso de peatones con rebaje próximo a su domicilio. Refiere tener discapacidad y movilidad reducida, siendo usuario de silla de ruedas, por lo que son necesarias estas medidas con el fin de garantizar la accesibilidad y la igualdad en el uso del espacio público. Q25/1302.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Cortes, pese a haber sido informado hace más de cuatro meses mediante instancia sobre las deficiencias existentes en las plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad, no ha adoptado medida alguna para dar cumplimiento a la normativa vigente, manteniéndose inalterada la situación en distintos espacios públicos. Q25/1603.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra le ha sancionado por sobrepasar el tiempo de permanencia establecido en la zona de estacionamiento limitado (ZEL). Defiende que el estacionamiento se realizó en una plaza reservada para personas con movilidad reducida, disponiendo de la correspondiente tarjeta acreditativa, y que estas plazas no están sujetas a un tiempo mínimo de estancia. Q25/1682.
 - Queja investigada en tramitación.



C) Infracciones y sanciones:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Bera le ha practicado un embargo derivado de una multa de tráfico que no fue debidamente notificada. Manifiesta que no tuvo conocimiento de la misma al no serle notificada en el domicilio del vehículo, motivo por el que no tuvo la oportunidad de presentar alegaciones o beneficiarse del pronto pago. Además, el ayuntamiento no le contesta a sus escritos mediante los que traslada su disconformidad con esta actuación. Q25/25.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una sanción por estacionar en lugar prohibido con motivo de la cabalgata de reyes que se celebraba al día siguiente. No está de acuerdo con la calificación de la sanción como grave, ya que su vehículo estacionado no constituía peligro o riesgo alguno y tampoco causó graves perturbaciones a la circulación de vehículos o peatones, ni al funcionamiento de servicios públicos. Q25/28.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja por la disconformidad de vecinos y vecinas de Tafalla por el incremento de denuncias de estacionamientos en el casco antiguo de la localidad, actuación policial que consideran abusiva. Indica que se trata de estacionamientos en lugares que, normal y tradicionalmente, venían siendo permitidos y que se ha pasado, sin previo aviso ni cambios en la señalización, a denunciar y sancionar. Hace referencia a que la actuación policial obedece a un conflicto interno o laboral dentro del cuerpo de la policía local. Q25/35.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña acordó la retirada de su vehículo por el servicio de grúa municipal por no haber abonado el correspondiente tique de estacionamiento, pese a haber anulado la multa y pagado un nuevo tique a través de la aplicación “Telpark”. Considera que la medida fue desproporcionada por la existencia de plazas de estacionamiento



disponibles en la zona en el momento de los hechos y por el breve lapso de tiempo transcurrido entre la denuncia y la retirada del vehículo. Q25/84.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Peralta/Azkoien le ha practicado un embargo derivado de multas de tráfico impuestas en 2011. Solicita que se compruebe si estas multas están prescritas, siendo, además, que estuvo en el extranjero desde el año 2013 al 2024, no habiéndole sido notificadas las mismas. Indica que envió un correo electrónico al Ayuntamiento solicitando información sobre estas multas, pero que no ha recibido respuesta. Q25/127.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha practicado embargos que derivan de una multa que no se le notificó correctamente. Defiende que las notificaciones se realizaron a una dirección incorrecta, lo que le impidió conocer la sanción hasta el momento de los embargos. Refiere no haber recibido la resolución al recurso que interpuso hace meses. Q25/136.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una sanción por circular sin el seguro obligatorio, que ha sido consecuencia de un error administrativo de la entidad aseguradora. Manifiesta que, aunque la policía le informó que la multa sería anulada tras demostrar el error, esta le ha sido notificada, por lo que solicita la cancelación de la misma o, en su defecto, el fraccionamiento del pago. Q25/227.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Policía Municipal de Pamplona/Iruña le ha impuesto una sanción por rebasar un semáforo en rojo, a pesar de que, según pudo constatar, dicho semáforo no existe. Refiere que el agente actuante mostró un trato inapropiado y cambió su versión de los hechos durante la intervención. Además, manifiesta la dificultad de la ciudadanía para refutar denuncias sin más prueba que su testimonio. Q25/236.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Castejón no le ha contestado a dos instancias en las que solicitaba una evidencia de la existencia de una prohibición de circulación en relación con la cual se le había incoado un procedimiento sancionador. Q25/277.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Policía Foral de Navarra le ha impuesto una sanción derivada de la conducción de un vehículo careciendo de autorización administrativa válida en España. Defiende que dispone de un carnet de conducir alemán y que la Jefatura Provincial de Tráfico le indicó en su día que podía utilizarlo y que una posible multa podría anularse. Sin embargo, ahora se le niega dicha posibilidad. Q25/320.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña retiró su vehículo mediante grúa, tras ser sancionado por presunto impago en zona de estacionamiento regulado. Defiende que sí abonó la tarifa, aunque por error seleccionó en la aplicación móvil la matrícula de otro vehículo registrado. Considera injusta la retirada ya que su vehículo no obstaculizaba la circulación ni representaba riesgo alguno. Q25/360.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain le ha impuesto una sanción por estacionar en un lugar reservado para carga y descarga en horario restringido, pese a disponer de tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad y a haber recibido autorización verbal de un agente. Refiere que, al reclamar, se produjo un altercado con la policía, resultando en un trato físico que lo llevó a urgencias. Solicita información sobre la normativa, la anulación de la multa con devolución del importe y la supervisión de la actuación policial. Q25/427.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Policía Municipal de Tafalla le ha impuesto una multa de tráfico por estacionar el vehículo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, con rotulación oficial y en servicio de guardia, en una zona que hasta fechas recientes era utilizada habitualmente por residentes. Señala la necesidad de aparcar este vehículo próximo a su domicilio cuando está de guardia, y que solicitó tanto la anulación de la sanción como autorización para estacionar en dicha zona, sin haber obtenido una respuesta favorable. Q25/477.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Hondarribia (Guipúzcoa) no resuelve un recurso de reposición interpuesto frente a un expediente sancionador incoado por una infracción de tráfico. Q25/526.
 - Queja remitida al Ararteko.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, a través del servicio de grúa municipal, retiró un vehículo mientras se encontraban fuera del domicilio por vacaciones, debido a un retraso de un solo día en la vigencia del seguro. Aunque se indica que se intentó notificar en dos ocasiones, no se dejó ningún aviso en el buzón ni se realizó contacto telefónico. La única notificación se publicó en el BOE, lo que impidió un conocimiento real y efectivo de la situación. Q25/1031.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le impuso una multa de tráfico y retiró su motocicleta por un supuesto estacionamiento indebido en una zona señalizada temporalmente, sin aportar pruebas objetivas que lo acrediten. Refiere que el acta contiene errores en la dirección indicada, que no recibió notificación de la prohibición y que no existen fotografías de la infracción. Q25/1047.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano y una ciudadana formulan una queja porque el Ayuntamiento de Tudela les ha impuesto una multa de 200 euros por acceder con su vehículo a una



zona restringida del centro histórico. Manifiestan que contaban con autorización facilitada por el establecimiento en el que se hospedaban, pero al desconocer el callejero accedieron por una entrada distinta. Defienden que la señalización no es suficientemente clara para visitantes y que actuaron de buena fe. Q25/1077.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Policía Municipal de Estella le ha impuesto una sanción de tráfico por sobrepasar el tiempo de permanencia establecido en la Zona de Estacionamiento Limitado (ZEL). Expone que, en base a las dos imágenes aportadas en el expediente, se presupone que su coche había permanecido en la zona ZEL desde la tarde de un día hasta la mañana siguiente. Sin embargo, en ambos casos, se realizó entrada y salida, por lo que, faltaban dos imágenes. Considera que se ha producido un fallo en el sistema de lectura de matrículas, por lo que no ha procedido al pago de la multa. Q25/1150.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña retiró su vehículo por el servicio de grúa municipal por carecer de tique de estacionamiento, pese a que no obstaculizaba la circulación ni generaba ningún peligro. Reconoce la infracción por la ausencia de tique, pero considera que la medida adoptada es desproporcionada. Q25/1273.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque la Guardia Civil le ha impuesto una sanción por el estacionamiento de su caravana en una zona no habilitada para este tipo de vehículos. Critica que se está aplicando la ordenanza de tráfico del Ayuntamiento de Esteribar de una manera confusa y aparentemente arbitraria, generando inseguridad jurídica y sanciones desproporcionadas, pues no especifica claramente los lugares habilitados para autocaravanas ni existe señalización urbana que prohíba expresamente su estacionamiento. Q25/1274.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque ha recibido una multa de Bélgica por un exceso de velocidad cometido con una motocicleta que nunca ha salido de



España, por lo que considera que se trata de un error. Añade que en la comunicación recibida se hace referencia a varios requerimientos de pago previos, si bien afirma no haber tenido constancia de tales notificaciones. Asimismo, expone que valoró impugnar la sanción, pero que para ello se le exige designar representación letrada en Bélgica, con el consiguiente coste económico. Q25/1590.

- Queja no admitida por falta de competencia. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

D) Ordenación del tráfico y seguridad vial:

- Una asociación de vecinos y vecinas formula una queja porque el Ayuntamiento de Tudela ha aprobado la ampliación de la licencia otorgada inicialmente para la ejecución de un parking, lo cual consideran que generará un aumento del tránsito de vehículos en una zona de calles estrechas con colegios, residencias y centros de salud. Solicitan conocer los informes de seguridad y de tráfico que justificaron la concesión de las licencias y consideran necesaria la elaboración de un informe externo independiente. Q25/7.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Irurtzun no adopta medidas ante la inseguridad vial y las molestias que ocasiona el estacionamiento de una autocaravana. Expone que su hermano, con un 82% de discapacidad, no tiene visibilidad cuando sale a la calle, y que la ambulancia que le lleva al centro de día tiene que ocupar toda la calzada de doble sentido. Q25/112.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra no ha respondido a las solicitudes realizadas sobre la ocupación de un carril bici. Expone que, en primer lugar, consultó sobre la colocación de un contenedor de obra en dicho carril y, posteriormente, una vez retirado el contenedor, sobre su uso para el estacionamiento de vehículos. Manifiesta que ninguna de las instancias ha recibido respuesta. Q25/355.



- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha anunciado restricciones al tráfico en la zona hospitalaria, limitando el paso a vehículos de emergencia y transporte público. Manifiesta que la medida es desproporcionada, dificulta el acceso a Urgencias desde localidades cercanas y carece de una justificación suficiente. Q25/480.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha desestimado su solicitud de instalar un espejo en la entrada y salida de un parking en el Polígono de Agustinos, pese a los riesgos por visibilidad reducida. Considera que la medida es urgente y compatible con futuros planes de reurbanización, y que mejoraría de forma inmediata la seguridad vial para conductores, peatones y ciclistas de la zona. Q25/527.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja por la dificultad para salir de su garaje situado en Lezkairu con seguridad debido a la falta de visibilidad en la zona, agravada por la presencia diaria de camiones y vehículos mal estacionados, así como por el tránsito peatonal por la carretera y un badén mal ubicado. Q25/555.
 - Queja no admitida por falta de datos.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia no contesta a varias instancias que presentó solicitando la reparación de una arqueta en mal estado, al representar riesgo para peatones y conductores/as. Q25/660.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja por las molestias y los riesgos ocasionados por la ejecución simultánea de varias obras en el barrio de la Milagrosa/Arrosadia. Denuncia que se ha perdido la posibilidad de aparcar cerca de las viviendas y que la visibilidad en los cruces peligrosos ha generado varios accidentes. Además, el ruido, el polvo y la falta de medidas de seguridad empeoran la calidad de vida. Exige que se regule el tráfico de obras, se garantice la seguridad y se proteja el bienestar de los vecinos y vecinas. Q25/730.



- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza no ha adoptado medidas eficaces para evitar el paso de camiones no autorizados por una calle estrecha, lo que ha ocasionado daños graves y continuados en el edificio donde reside. Defiende que, pese a acuerdos plenarios y compromisos municipales, las soluciones adoptadas fueron retiradas o resultaron ineficaces, persistiendo un riesgo grave las personas, especialmente en una zona de tránsito escolar. Q25/1104.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain no ha dado respuesta a su propuesta de estudio y modificación de los reductores de velocidad existentes en la calle Hermanos Noain. Considera que estos reductores representan un obstáculo peligroso para los ciclistas, ya que puede fácilmente provocar caídas y daños en las bicicletas, por lo que solicita que se adapten para que sean seguros para todos los usuarios de las vías. Q25/1497.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Cascante no ha adoptado medidas para impedir el tránsito diario de vehículos de gran tonelaje por las calles de la localidad. Manifiesta que en dichas vías se ubican centros educativos infantiles, de primaria y secundaria, así como instalaciones deportivas municipales, y que las aceras son insuficientes para un tránsito peatonal seguro.. Q25/1533.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque no se adoptan medidas ante la circulación de vehículos a gran velocidad dentro del casco urbano del Concejo de Urbiola. Q25/1600.
 - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra no cuenta con una ordenanza que regule la circulación de los vehículos de movilidad personal, aplicándose en su lugar la normativa estatal que obliga a circular por la calzada. Manifiesta que, como persona con movilidad reducida y usuaria de



patinete eléctrico, esta situación le expone a un riesgo grave al compartir la calzada con vehículos a motor, sin que existan ajustes razonables ni alternativas seguras. Q25/1688.

- No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana presenta una queja por los problemas de estacionamiento y la utilización injustificada de un vado en la localidad de Monteagudo, lo cual ha generado problemas que afectan a la convivencia vecinal. Q25/935.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque la regulación en materia de estacionamiento vigente en el municipio de Pamplona/Iruña le imposibilita aparcar su motocicleta, debido a sus dimensiones. Refiere que no cabe en los estacionamientos habilitados para motos y se le prohíbe aparcar en otros espacios. Q25/1074.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela ha restringido el acceso a la calle Enseñanza, dificultando el acceso al ambulatorio con personas mayores. Señala que reside en el casco antiguo de Tudela y que las dificultades para acceder y salir con el vehículo cada vez son mayores. Q25/1131.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja por la ocupación reiterada del acceso a su caserío en Lizarraga Ergoiena por parte de un vecino que estaciona sus vehículos en la entrada, impidiendo el paso y acceso a su vivienda. Expone que, debido a su avanzada edad y la falta de soluciones municipales efectivas, se ven abocados a conflictos constantes. Q25/1395.
 - Queja no admitida por falta de datos.
- Una ciudadana y un ciudadano interponen dos quejas por las dificultades que padecen para estacionar en la zona de Pamplona/Iruña donde residen (calle Sandoval y alrededores), que se habrían acrecentado en los últimos años debido a las obras de amabilización o a que la grúa ya no retira vehículos mal



estacionados. Indican que se han visto abocados a alquilar una plaza en un parking cercano. Q25/1429 y Q25/1503.

- Quejas investigadas – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanas formulan dos quejas porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña propone convertir en sentido único la carretera que atraviesa el campus de la Universidad de Navarra y proceder a su cierre temporal, sin tener en cuenta los perjuicios que puede ocasionar a los/as vecinos/as de Zizur Mayor y Barañáin. Aseguran que esta medida generará atascos en las vías adyacentes y que la A-15 no es una opción segura debido al tráfico intenso y presencia de camiones. Solicitan que se reconsidere la medida y se ofrezcan opciones seguras y eficaces de desplazamiento. Q25/1433 y Q 25/1434.
 - Quejas no admitidas (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una ciudadana interpone una queja porque, debido a la calificación de la calle Tudela de Pamplona/Iruña como residencial, no está permitido aparcar, por lo que, cuando va a recoger a su madre de 95 años que reside allí en su vehículo, incluso si estaciona de modo que no se afecte al tránsito, se le sanciona. Ninguna de las soluciones posibles (por ejemplo, estacionar en parkings o lugares cercanos) le sirve, pues su madre no puede desplazarse hasta dichos lugares. Q25/1510.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Policía Municipal de Pamplona/Iruña le retiró dos bicicletas, una de adulto y otra infantil, que se encontraban correctamente estacionadas en un aparcabicis, debiendo ir a recogerlas al depósito. Manifiesta que la retirada se realizó sin preaviso ni motivo aparente. Q25/1565.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja por el estacionamiento habitual de furgonetas del personal de Correos en una zona con plazas de aparcamiento limitadas en Altsasu/Alsasua. Considera que Correos debería disponer de espacios propios para sus vehículos. Q25/1750.
 - Queja no admitida por falta de competencia.



3.2.30. Transparencia, derecho a la información pública y participación ciudadana.

- Una ciudadana interpone una queja porque, en relación con el sistema de sorteo utilizado por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña para las inscripciones a las actividades de los Civivox, y a la vista del resultado obtenido en tres en los que ha participado, considera que debería existir una mayor transparencia para evitar suspicacias y sospechas de manipulación. Q25/61.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra (UPNA) le deniega la entrega de los criterios de corrección y valoración de una prueba de la oposición del puesto de trabajo de Oficial Técnico. Manifiesta que solicitó esta información dentro del plazo establecido, pero que, en una reunión con el tribunal, se le comunicó que no se le facilitaría. Considera que esta negativa afecta a la transparencia del proceso selectivo. Q25/117.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta un escrito porque considera que una entidad social está exigiendo un esfuerzo desproporcionado al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña en la atención a personas migrantes. Reflexiona sobre cuántas personas inmigrantes están empadronadas en las Unidades de Barrio de Pamplona/Iruña y cuántas en otros ayuntamientos de la comarca. Considera que ya se está haciendo lo posible, habiéndose incrementado el presupuesto en un 80% para la atención a la inmigración. Q25/100.
 - Queja no admitida por falta de competencia – Reabierta – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpuso una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no le respondía a una instancia en la que formulaba diversas solicitudes de acceso a información pública. Posteriormente, comunicaba que sus solicitudes habían sido inadmitidas y manifestaba su disconformidad con la resolución. Q25/123.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar se demora en darle respuesta a una solicitud que realizó para que le fuera remitida documentación sobre las gestiones realizadas respecto a una asociación protectora de animales y a la clausura de la actividad. Q25/166.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no le contesta a tres solicitudes de información realizadas. Expone que, después de enviar un video mostrando ratas accediendo a bolsas de basura en la vía pública, propuso soluciones para reducir el problema. Al no recibir respuesta, solicitó datos sobre el recuento de basura depositada en la calle, pero la mancomunidad no le ha proporcionado la información requerida. Q25/728.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain no publica de forma accesible la lista de contratación temporal para el puesto de Oficial Administrativo. Indica que, para conocer su posición, debe llamar cada vez, ya que no hay un listado visible. Considera que esta falta de transparencia vulnera la normativa vigente sobre acceso a la información y solicita un mecanismo oficial de consulta pública. Q25/736.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no contesta a una solicitud de información acerca del coste de la celebración del evento “The Champions Burger”. Q25/877.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un sindicato formula una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien permite el uso de la aplicación “Línea Verde” como canal de participación ciudadana sin controlar adecuadamente comentarios que menosprecian o desacreditan al personal municipal. Expone que esta situación afecta a la dignidad de los trabajadores y al buen funcionamiento del servicio y solicita que se tomen medidas para moderar ese tipo de aportaciones, promover un uso respetuoso de la herramienta y proteger públicamente la labor de los empleados municipales. Q25/888.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente ha denegado el acceso a documentación relacionada con una limpieza de acequias realizada por el Ayuntamiento de Allo en noviembre de 2024, que afectó negativamente a varias fincas privadas ya sembradas, ocasionando daños. Expone que pese a considerarse parte perjudicada, ha sido rechazada su solicitud de acceso a la autorización de dicha intervención alegando falta de legitimación y confidencialidad, a pesar de haber aportado documentación que demuestra su interés legítimo. Q25/947.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Esteribar no atiende una solicitud de información pública relativa a una empresa pública. Según expone, solicitó el contacto de la persona responsable en dicha empresa con el fin de establecer un canal de comunicación efectivo, debido a la imposibilidad de resolver un conflicto previo con dicha entidad y la deficiente atención que recibió. Q25/1140.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Atetz/Atez no ha contestado a una instancia en la que solicita conocer las fincas resultantes de una reparcelación, a fin de poder rectificar una escritura de aceptación de herencia. Q25/1232.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Consejo de la Transparencia ha concluido que el Concejo de Imárcoain finalmente le ha facilitado la información pública solicitada acerca de unas parcelas subastadas. Q25/1241.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un club deportivo de Pamplona/Iruña formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en resolver su solicitud de declaración del club como entidad de Utilidad Pública Municipal presentada hace seis meses. Q25/1286.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Elorz/Elortzibar no le facilita la información pública solicitada relativa al proyecto ganador del concurso con jurado para las obras de las nuevas instalaciones deportivas en Noáin, pese a existir un acuerdo del Consejo de la Transparencia de Navarra que resolvió a su favor reconociendo su derecho a acceder a dicha información. Q25/1303.
- Queja no admitida por falta de competencia.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Elorz/Elortzibar ha incumplido el Acuerdo del Consejo de Transparencia de Navarra que estima parcialmente su solicitud de información pública, ya que, a pesar de haber transcurrido el plazo otorgado para remitir la documentación solicitada, no se le ha facilitado documentación alguna. Q25/1315.
- Queja no admitida por falta de competencia.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Etxarri Aranatz no ha dado respuesta a la solicitud de información pública realizada. En concreto, solicitaba conocer la composición y funcionamiento de la comisión de fiestas, las actas, las decisiones adoptadas, el coste total de las fiestas de 2025 y las partidas presupuestarias correspondientes. Q25/1332.
- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Cortes se demora en atender su solicitud de acceso a información pública, en concreto, el presupuesto ejecutado de las fiestas de San Juan de 2025. Q25/1380.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Abárzuza/Abartzuza no ha contestado a las instancias presentadas. Por un lado, ha solicitado el acceso a una información económica relativa al coste de unos servicios, a fin de comparar éste y evaluar la idoneidad de la decisión del

Ayuntamiento de abandonar la Mancomunidad de Andia y, por otro lado, ha solicitado una reunión con la corporación municipal. Q25/1413.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un grupo de personas presenta una queja porque el Ayuntamiento de Abárzuza/Abartzuza no atiende las instancias presentadas mediante las que solicitan cierta documentación e información acerca de la compraventa del edificio Anderaz y el uso para el que ha sido destinado. Q25/1530.
 - Queja no admitida por falta de datos.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Navarro del Deporte y de la Actividad Física ha denegado su solicitud de acceso a la auditoría de las cuentas de la Federación Navarra de Atletismo, impidiendo el ejercicio de derechos de transparencia y control sobre el uso de fondos públicos y la correcta gestión económica de la federación. Q25/1609.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamentos de Educación y el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no han facilitado la información solicitada acerca de la escolarización de menores que asisten a un edificio del Concejo de Arguiñano. Q25/1633.
 - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Concejo de Larraintzar no contesta a una solicitud de información pública, en concreto, los planos de tuberías de agua y saneamiento y las cuentas presentadas desde 1990 hasta 2024.Q25/1721.
 - Queja investigada en tramitación.

3.2.31. Transporte público.

- Una ciudadana interpone una queja porque la empresa concesionaria de la línea de transporte público por carretera entre Pamplona/Iruña y Jaca no le ha devuelto el cambio correctamente, al tiempo de realizar la compra de unos billetes de transporte entre ambas ciudades. Q25/1073.



- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una ciudadana formula una queja por la deficiente conexión de transporte público de Fitero, Cintruénigo, Corella y Castejón con Pamplona/Iruña. Además, refiere que, pese a la petición de Castejón de adherirse a la nueva conexión implantada con llegada a Pamplona/Iruña a las 8:15 horas de la mañana, todavía esta localidad continúa sin estar incluida. Q25/41.
 - No se aprecia vulneración de derechos
- Una ciudadana formula una queja porque la línea 16 del servicio de transporte urbano comarcal, que cubre el trayecto de Berriozar a Noáin/Noain, circula sin calefacción de forma habitual, habiendo podido comprobar que este problema no se presenta en otras líneas como la 4. Q25/143.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una asociación formula una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona exige, para que los animales de compañía accedan al transporte urbano comarcal, la utilización de jaulas. Indica que cada vez son más las personas, especialmente mayores, que cuentan con animales como apoyo emocional, por lo que negarles la posibilidad de moverse con ellos les aísla aún más. Solicita una regulación más inclusiva similar a la de otras ciudades. Q25/158.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque no hay disponibles autobuses adaptados en la línea de Pamplona/Iruña-Bera de Bidasoa. Expone las dificultades que, como persona usuaria de silla de ruedas con un 87% de discapacidad, tiene para llegar a su vivienda en transporte público. Q25/191.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no habilitan un mismo medio de pago que permita abonar las tarifas del transporte urbano comarcal y del préstamo de bicicletas existente en Pamplona/Iruña. Solicita, además, que las tarifas de estos dos servicios públicos sean similares, en este caso rebajando el precio del préstamo de bicicletas. Considera que, en caso contrario, se obstaculiza la promoción del transporte público y se desincentiva el uso combinado de ambos



medios, no contribuyendo a los objetivos de movilidad sostenible de la Agenda 2030.Q25/255.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una asociación de taxistas formula una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona ha establecido un servicio mínimo obligatorio en la parada de taxis de la estación de tren de Pamplona/Iruña, sin prever compensación económica alguna. Refiere que las personas titulares de una licencia de taxi están sufriendo un perjuicio económico, ya que están obligados a asumir los costes derivados de la prestación de esos servicios mientras no se les permite prestar otros servicios que pudieran surgir. Q25/381.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque se ha suprimido el servicio de autobuses directos entre Zaragoza, Tudela y San Sebastián, siendo sustituido por el servicio de Nbus Tudela, que califica de deficiente. Además, manifiesta que las máquinas expendedoras de billetes no funcionan adecuadamente, el sistema está robotizado y el servicio de taquilla presencial es muy limitado y finaliza demasiado pronto. Q25/388.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial no pone solución a las deficiencias en el servicio de autobús de la línea Murillo el Cuende – Pamplona/Iruña. Expone que durante dos años ha sufrido reiterados fallos en el servicio, especialmente los fines de semana, pese a notificar su viaje. Señala que el sistema de aviso al chófer es ineficaz. Exige que se garantice el cumplimiento del servicio ofertado y se mejore la comunicación y fiabilidad del transporte. Q25/556.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial no contesta a una instancia en la que expone unos hechos ocurridos en la estación de tren de Tudela. En dicho escrito denuncia que un tren sufrió una avería, sin que Renfe ni Adif informaran adecuadamente. Critica la falta de medidas, la mala



comunicación y la imprudencia del maquinista, que llegó a Tudela a velocidad excesiva y en malas condiciones. Q25/613.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque, a menos de dos meses de las fiestas de San Fermín, RENFE todavía no ha puesto a la venta los billetes de tren, ni ofrece información clara sobre cuándo estarán disponibles. Señala que esta situación no es puntual ni excepcional, ya que se repite frecuentemente, dificultando la planificación y el acceso a un servicio público básico en momentos de alta demanda. Q25/666.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Un sindicato formula una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial podría permitir que una empresa distinta al operador actual explote provisionalmente la línea de transporte NAV 11 (Logroño–San Sebastián–Irún) sin una adjudicación formal, pese a que la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT) exige mantener al operador en prórroga hasta nueva licitación. Considera que esta decisión genera dudas sobre su legalidad, transparencia y seguridad jurídica. Q25/675.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes – Reabierta – Em tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no garantiza un servicio de taxi eficaz. Manifiesta que en la última ocasión tuvo que esperar a sus 71 años más de nueve minutos sin que atendieran su llamada, viéndose obligada a usar el autobús. Refiere que esta situación se repite desde hace años y considera insuficiente el que se vaya a permitir conductores adicionales en los taxis. Q25/737.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja por la falta de taxis en Pamplona/Iruña. Indica que, tras esperar más de 40 minutos en una parada de taxis junto a su madre de 83 años y sus nietos, un taxi recogió a otras personas que alegaron haberlo solicitado por teléfono, pese a que la parada funciona por orden de llegada. Añade que ello se añade a la huelga del servicio de autobús, dificultando aún más la movilidad ciudadana en la ciudad. Q25/749.



- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una ciudadana presenta una queja porque en la línea Lodosa-Pamplona/Iruña no se dispone de transporte público accesible y no existe el servicio de Bonotaxi. Expone que, tiene una discapacidad física del 66% y que el transporte público de Lodosa a Pamplona/Iruña además de ser deficiente en cuanto a horarios, no está adaptado para personas con movilidad reducida. Q25/848.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el servicio de taxis que se presta en Pamplona/Iruña es deficiente, no funciona adecuadamente es demasiado costoso. Expone que, estando embarazada y con prisa, llamó al servicio, pero no atendieron el teléfono. Posteriormente, solicitó un taxi desde la aplicación, pero tras aceptar el viaje, le indicaron que no podía solicitar un taxi en su ubicación, sin dar explicaciones. Al intentar ser recogida en una dirección cercana, la taxista se negó. Refiere que no pudo solicitar otro taxi porque no se había anulado el trayecto aprobado. Q25/936.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque un autobús inició la marcha dejando a una familia en la puerta, a pesar de que los pasajeros corrían para alcanzarlo; expone que este hecho refleja un mal servicio y una conducta inapropiada por parte del conductor. Q25/1096.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque la conducción de los autobuses urbanos de Pamplona y, en particular, un incidente sufrido el 3 de septiembre, puso en grave riesgo su integridad. Expone que un conductor de la línea 4 de autobús urbano en Pamplona se le echó encima mientras circulaba en su scooter, adelantándola por la izquierda a velocidad superior a la permitida. Al intentar denunciar los hechos ante la policía, se le indicó que debía aportar pruebas de las que no dispone. Q25/1180.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).



- Un ciudadano interpone una queja porque considera que el trato dispensado a una ciudadana usuaria de silla de ruedas en el trayecto de autobús de la línea Pamplona/Iruña-Donostia/San Sebastián fue discriminatorio, al impedirle viajar alegando que su silla no cumplía con los anclajes reglamentarios de la compañía, pese a haber realizado este viaje anteriormente sin problemas. Manifiesta que el conductor actuó con falta de empatía y la obligó a abandonar el vehículo, sin ofrecer alternativa de transporte ni solución adecuada. Q25/1282.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial le ha denegado la solicitud de servicio de transporte interurbano en la modalidad bajo demanda hasta la localidad de San Isidro del Pinar, por no cumplir con el número mínimo de habitantes. Por ello, solicita que se reduzca el número de habitantes requeridos para disponer de este servicio. Q25/1285.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con la huelga de las villavesas. Expone que el servicio de transporte urbano comarcal constituye un bien de primera necesidad y un servicio esencial que aporta numerosos beneficios a la sociedad, por lo que, a su juicio, la prestación de este servicio debería prevalecer frente al conflicto entre la empresa y el personal. Q25/1300.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque no está de acuerdo con la huelga de las villavesas. Expone que esta situación está afectando especialmente a personas trabajadoras con pocos recursos, muchas de los cuales han perdido o están en riesgo de perder sus empleos al no disponer de otro medio de transporte. Se solicita que se interceda para que el conflicto se resuelva lo antes posible. Q25/1333.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque en la parada de autobús de Campanas no hay marquesina, por lo que no pueden protegerse de las inclemencias climatológicas mientras esperan la llegada del autobús. Q25/1557.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.



- Una ciudadana interpone una queja porque no puede actualizar el número de tarjeta para que Renfe le devuelva el dinero por un retraso en el tren. A pesar de seis reclamaciones no ha recibido respuesta ni reembolso. Q25/1735.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

3.2.32. Turismo.

- Un ciudadano presenta una queja porque la ruta del vino en Corella, Cintruénigo, Castejón, Fitero y otras bodegas del norte de Navarra no se publicitan, mientras que otros eventos similares celebrados en zonas cercanas a Tafalla sí. Solicita que se realice un marketing equitativo y cohesionado para todos los eventos vinícolas de la comunidad. Q25/1275.

- Queja no admitida por ser anónima.

3.2.33. Urbanismo.

A) Ordenación y ejecución del planeamiento:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien se demora en resolver una licencia de primera ocupación de una vivienda que ha construido en calidad de autopromotor, tardanza que le está causando diversos perjuicios. Refiere que, pese a haberse girado una visita por personal técnico municipal hace varios meses, no ha vuelto a tener noticias sobre el estado de la solicitud. Indica que en la normativa urbanística se prevé que las solicitudes deben ser atendidas en el plazo máximo de dos meses. Q25/42.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado recalificar ciertas parcelas dotacionales en el barrio de Arrosadía-Lezkairu a edificables para la construcción de nuevas viviendas. Considera que dicha recalificación vulnera la normativa y que privará a los/as vecinos/as de la zona de parques, jardines y edificios dotacionales, como un centro de salud. Q25/386.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una empresa interpone una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra se demora en emitir un informe solicitado, relativo a la adecuación de un anteproyecto



de promoción de viviendas adosadas al planeamiento urbanístico vigente. Manifiesta que, pese a reiteradas solicitudes por escrito y verbales, no se ha obtenido respuesta formal, lo que genera inseguridad jurídica e impide avanzar en la tramitación del proyecto, con perjuicio para la actividad empresarial y el desarrollo urbano. Q25/840.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja contra la inclusión de una parcela en una parcela de ejecución. Manifiesta que la parcela contigua a la suya, inicialmente estaba incluida en la misma Unidad de Ejecución, aunque posteriormente quedó fuera de ella sin que se hayan explicado las razones de esta segregación. Muestra su extrañeza por dicha exclusión y solicita que se le informe de la situación de la finca contigua a la suya, y, si pudiera ser, para que la finca de sus padres también se excluya de la Unidad de Ejecución. Q25/970.
 - Desistimiento del interesado.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha concedido nuevamente el uso de un terreno público dotacional a una cooperativa privada para la construcción de 42 viviendas colaborativas en régimen de concesión durante 75 años. Duda de la legalidad de dicha cesión al no existir un marco normativo claro que la respalde. Considera, además, que concurren irregularidades urbanísticas, jurídicas y éticas que ponen en riesgo el carácter público del suelo dotacional y sientan un precedente peligroso para futuras privatizaciones de bienes comunes. Q25/1453.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Yerri/Deierri no ha respondido a las solicitudes presentadas para la declaración de una porción de terreno de titularidad municipal como parcela sobrante, para su ulterior venta directa a ella y a sus hijos, a pesar de estar debidamente motivadas y de que dicha porción tiene establecido el uso de área privada libre de edificación. Q25/1715.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.



B) Protección de la legalidad y disciplina urbanística:

- Una comunidad de propietarios y propietarias presenta una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar no actúa tras incendiarse una de las viviendas del edificio, cuyo propietario ha abandonado con todos los daños. Solicitan que el ayuntamiento le localice y notifique su deber de hacerse cargo del inmueble. Q25/48.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Carcastillo no adopta medidas ante el estado en que se encuentra la parcela colindante a la finca de su padre. Indica que los propietarios, quienes heredaron el terreno, la tienen completamente descuidada con hierbas altas, piedras, hiedras... que están ya afectando al granero y a la canaleta. Solicita que se requiera a los propietarios la ejecución de las obras necesarias para conservar el terreno en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y habitabilidad, o que, subsidiariamente, sea el ayuntamiento quien asuma la conservación del terreno. Q25/103.
 - Queja solucionada durante la tramitación – Reabierta – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Galar ha dado por válida la modificación estructural de una vivienda que se está construyendo por un tercero en la parcela colindante a la suya, lo cual ha afectado al inicio de las obras que ella iba a ejecutar. Además, no le ha contestado a una serie de instancias presentadas sobre el asunto ni ha podido acceder a la documentación solicitada. Q25/156.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren no adopta medidas ante el alto riesgo de caída de una pared colindante al jardín de su vivienda, pese a haberlo comunicado en varias ocasiones. Alega que el posible desprendimiento afectaría a una zona de paso muy frecuentada por su familia y



sus nietas y que, debido a las condiciones meteorológicas, la situación requiere una intervención urgente. Q25/174.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ujué/Uxue no responde una instancia presentada en relación al estado de deterioro en el que se encuentra una vivienda del municipio. Refiere que existe peligro de caída de tejas en varios puntos, así como de desprendimiento del balcón. Q25/296.
 - Queja no admitida por ser extemporánea (más de un año).
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Tudela le ha incoado un expediente de protección de la legalidad y un expediente sancionador en materia urbanística, al haber ejecutado obras de ampliación de la vivienda sin licencia. Refiere que las obras realizadas tienen como finalidad proporcionar alojamiento a su hijo, a su nuera y su nieto recién nacido, por lo que su demolición supondría una grave afectación a su situación habitacional. Solicita la suspensión de la ejecución de la sanción y que se valore la legalidad de las obras. Q25/348.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Bera no procede a la retirada de un muro situado en un camino público que incumple la normativa. Además, tampoco contesta a un escrito realizado sobre el asunto. Q25/353.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien dispensa un trato discriminatorio a su familia, manifestado en la falta de respuesta a sus solicitudes, en la imposición de sanciones urbanísticas desproporcionadas y en notificaciones inadecuadas. Afirma que se le ha sancionado sin la advertencia previa que habitualmente se aplica a otras personas, mediante un sistema de notificación incorrecto y por una actuación urbanística que, según indica, es común en el municipio. Q25/354.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Egüés/Eguesibar no le contesta a varias solicitudes de información respecto a los plazos de que



dispone su vecino para restaurar la legalidad urbanística y el orden infringido por las obras realizadas, y respecto a las actuaciones que a tal efecto está realizando el ayuntamiento. Q25/362.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Eulate derribó hace dos años una vivienda colindante, dejando los escombros acumulados hasta el primer piso. Esto ha causado humedades y un grave deterioro en su vivienda. Aunque ha reclamado al seguro y al Ayuntamiento, no se soluciona. Solicita una actuación urgente ante el riesgo sanitario y estructural. Q25/398.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque la ORVE Comarca de Pamplona no le contesta a varias instancias en las que solicitaba la revisión de un expediente urbanístico aprobado por el Ayuntamiento de Galar. Q25/415.
- No se aprecia vulneración de derechos – Reabierta – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Donamaria le ha impuesto una sanción que considera desproporcionada. Refiere que el informe en el que se sustenta dicha sanción fue elaborado por una persona con vínculo de amistad con la alcaldesa, por lo que solicita que sea revisado por alguien distinto para garantizar la imparcialidad del procedimiento. Q25/448.
- No se aprecia vulneración de derechos.
- Una empresa interpone una queja porque el Ayuntamiento de Huarte/Uharte ha desestimado su solicitud de licencia de obras para instalar una chimenea en un local comercial, sin valorar la solicitud de excepción que acompañaba a la petición. Señala que la denegación se fundamenta únicamente en la normativa urbanística, sin una motivación expresa sobre los argumentos aportados, como el consentimiento vecinal o la integración estética de la instalación. Considera que la actuación municipal vulnera los principios de buena administración, igualdad y proporcionalidad, y que ha faltado sensibilidad hacia la realidad de los pequeños comercios. Q25/474.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana presenta una queja por las obras supuestamente ilegales realizadas por su vecino en el suelo de su vivienda de Tudela, las cuales le generan molestias por ruidos y vibraciones y han ocasionado desperfectos en su propia vivienda. Q25/512.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una sociedad presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren se demora en resolver su solicitud de licencia para la adecuación de un local destinado a una microcooperativa. Refiere que el proyecto de obras presentado hace meses contempla obras sencillas y que la demora le está ocasionando un perjuicio económico creciente, ya que ha tenido que abonar el alquiler del local durante meses pese a no poder iniciar su actividad. Q25/539.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque la pared de la casa vecina, que da a su patio, está en grave riesgo de caerse. Tiene entendido que, dado que el propietario de la vivienda figura como fallecido, es el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo quien posee parte de la propiedad, ya que sus gastos de residencia y los de su mujer fueron pagados con cargo a esta vivienda. El Ayuntamiento de Cintruénigo, por su parte, solo le facilita el teléfono de dicho departamento, con el que no puede comunicarse, y le indica que repare la pared por su cuenta. Q25/605.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Galar no atiende de forma íntegra sus solicitudes de entrega de documentación y adopción de ciertas medidas relativas a un conflicto urbanístico que afecta a su propiedad. Q25/780.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien no permite a varios vecinos y vecinas pintar la verja de sus viviendas de color gris, argumentando que debe mantenerse el color verde que utilizó el primer vecino que pintó. Manifiesta que la normativa no recoge que el primer color elegido sea vinculante y que hay acuerdo vecinal en cambiarlo a gris. Q25/796.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Goizueta no atiende a su solicitud de documentación relativa a una parcela de su propiedad, limitándose a requerirle nuevamente fotografías que ya aportó en tramites anteriores. Refiere que en expedientes previos la tramitación se demoró durante años y teme que ocurra lo mismo. Q25/929.
- Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Gallipienzo no adopta medidas ante un inmueble en situación de ruinas. Expone que, las hiedras de la casa anexa a la suya, en situación de ruina, y la propia casa en sí supone un peligro inminente para su vivienda. Pese a las numerosas denuncias realizadas al Ayuntamiento, no ha obtenido respuesta. Q25/849.
- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Andosilla no ha adoptado medidas ante el grave riesgo de derrumbe de un inmueble. Expone que la situación de dicho inmueble, se ha agravado con las lluvias, poniendo en peligro a la vía pública y a las viviendas colindantes. Ha presentado varios escritos en el Ayuntamiento que no han sido contestados. Q25/887.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Ayegui/Aiegi no contesta a tres instancias relativas a la legalidad del muro de cierre construido junto a su parcela. Expone que, pese a haber realizado varias consultas presenciales y electrónicas desde hace meses, sigue sin obtener respuesta alguna. Q25/922.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Bacaicoa ha ordenado un embargo por impago de unas multas coercitivas por la falta de realización de unas obras en un inmueble de su propiedad, y no ha contestado a varios escritos y solicitudes de copia del expediente. Señala que ha remitido varios



correos electrónicos a Geserlocal y al Ayuntamiento para obtener información sobre las cantidades máximas que se pueden retener y así como una copia de expediente, pero no ha recibido contestación. Q25/934.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano en su nombre y en el de otras personas presenta una queja porque el Ayuntamiento de Igantzi no ha contestado a una instancia relativa a los perjuicios ocasionados por las obras que se están realizando en la finca colindante a su propiedad, que no respeta los derechos de luces y vistas. Q25/969.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Berrioplano ha instalado un cubrimiento en el parque infantil que afecta negativamente a las viviendas colindantes debido al impacto visual y lumínico generado y el consistorio se niega a modificar a instalación. Q25/1025.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña prevé retirar las seis esculturas de reyes situadas en el Paseo de Sarasate en el marco de las obras de reurbanización. Manifiesta que esta actuación contraviene lo dispuesto en el Plan Especial de Protección y Reforma Interior del Casco Antiguo, que establece la obligación de integrar dichas esculturas en el nuevo diseño. Q25/1132.
 - Queja investigada – Cerrada al haberse planteado en vía judicial.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Concejo de Muruarte de Reta le ha ordenado demoler una construcción levantada junto a su vivienda, pese a haber solicitado la correspondiente autorización para instalar una leñera en un terreno comunal. Manifiesta que, tras meses de insistencia sin respuesta, inició las obras siguiendo indicaciones verbales de representantes del Concejo. Según indica, la construcción se ubica dentro del casco urbano y debería ser legalizable, por lo que solicita poder mantenerla y regularizar su situación. Q25/1168.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Viana no atiende su solicitud de declaración de ruina de la vivienda colindante a la suya presentada hace más de seis meses. Expone que el estado de esta vivienda está ocasionando desperfectos en la suya. Q25/1195.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Lerín no ha respondido a las instancias que presentó, en las que solicitaba el cierre del expediente de diligencias preliminares relativo al cumplimiento de las condiciones urbanísticas de una licencia de obras. Manifiesta que la construcción de un gallinero y el cerramiento de una finca incumplen la distancia mínima a las lindes y han bloqueado el acceso a su parcela y que, la falta de resolución de alcaldía le coloca en una situación de indefensión. Q25/1225.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Beriáin no le contesta a unos escritos en los que solicita conocer si el sobrevuelo de un alero a la vía pública es conforme a la legalidad vigente. Q25/1280.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque, ante las molestias ocasionadas por las obras iniciadas en la vivienda colindante, el Ayuntamiento de Lezaun no ha adoptado las medidas necesarias para solventar el problema. Cuenta que, con ocasión de estas obras, han cortado la única calle de acceso a su domicilio durante gran parte del día, impidiéndole entrar o salir con su vehículo, debiendo cruzarla a pie bajo una grúa y materiales de construcción. Añade que ha sufrido insultos y empujones por parte de los responsables de la obra y que, pese a sus avisos, el Ayuntamiento solo le ha pedido paciencia. Q25/1371.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en resolver su solicitud de licencia de obras para el cambio de uso de un local/oficina a vivienda. Q25/1398.
 - Desistimiento del interesado.



- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aibar/Oibar no ha atendido sus solicitudes de información acerca del cumplimiento de la normativa vigente en materia de voladizos, ventanas y tenderetes, con motivo de las obras en la vivienda colindante. Manifiesta que, aunque el Ayuntamiento ha señalado que las obras se ajustan a la normativa urbanística, no ha aclarado si se ha cumplido la ley aplicable sobre afecciones a una propiedad privada, pese a reiteradas instancias y peticiones de reunión. Q25/1438.
 - Queja no admitida (por haberse planteado la cuestión recientemente a la Administración).
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le exige regularizar urbanísticamente una vivienda que adquirió hace años con su configuración actual, sin haber realizado obras. Aunque figura como dúplex en el Registro y en la escritura, se le insta a separar dos supuestas viviendas, con un coste inasumible. Solicita el archivo del expediente y el mantenimiento de la situación registral. Q25/1450.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra tuvo un cambio de criterio en la concesión de la licencia de obras para la rehabilitación de una vivienda en planta baja, que afectó a unas obras ya comenzadas. Expone que este cambio ha generado incertidumbre y posibles perjuicios económicos y solicita que se resuelva conforme a la normativa aplicable. Q25/1506.
 - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra no atiende sus instancias presentadas relativas a unas obras presuntamente ilegales realizadas en una parcela rústica. Indica que en dicho terreno se han ejecutado movimientos de tierras, hormigonados, cerramientos, construcciones auxiliares y una piscina sin licencia urbanística, pese a que la normativa lo prohíbe. Q25/1525.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Galar no responde a la instancia que ha presentado hace meses, en la que ponía de manifiesto su disconformidad con la construcción de varias viviendas unifamiliares en una parcela próxima a la suya. Q25/1534.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla retrasó la concesión del permiso para realizar obras en la fachada de su vivienda, pese a haber abonado las tasas correspondientes. Manifiesta que la demora obligó a la empresa de albañilería contratada a marcharse a otra obra, prolongando el uso de los andamios, razón por la que se le ha girado un cargo adicional por la ocupación de la vía pública. Considera que el perjuicio deriva de la actuación municipal. Q25/1537.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Legaria no ha actuado ante la situación de insalubridad y peligro en la parcela contigua a su vivienda. Expone que, pese a haber presentado múltiples solicitudes, instancias y quejas, la parcela sigue llena de tuberías, maquinaria obsoleta, piedras, palets, hierbas altas y fauna peligrosa, sin cercado ni señalización, vulnerando el deber de los propietarios de mantener la seguridad y salubridad. Q25/1543.
 - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque, solicitada al Ayuntamiento de Espronceda la revisión de unas obras que se están realizando en un inmueble colindante al suyo para la apertura de una puerta, el Ayuntamiento le indicó que, revisado el expediente, las obras cumplen con la normativa urbanística. Considera que no se ha revisado correctamente la documentación y no se ha comprobado el poco espacio que quedaría entre la nueva puerta y la de su vivienda. Q25/1579.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial no ha resuelto las solicitudes de legalización de un cobertizo y de dos viviendas en suelo no urbanizable en Leitza. Q25/1701.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Iza le prohíbe usar una nave ganadera en Aguinaga, pese a contar con permisos y uso ganadero histórico. Expone que la prohibición surge tras autorizar una vivienda vacacional cercana y no guardar la distancia mínima a suelo urbano. Está disconforme porque la medida deja sin valor la cuadra y prados heredados, pese a inversiones familiares, mientras se le siguen cobrando impuestos como establo. Q25/1748.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

3.2.34. Vivienda.

A) Arrendamientos:

- Un ciudadano formula una queja porque, habiendo solicitado, con motivo de la suspensión de un procedimiento de desahucio por encontrarse la arrendataria en una situación de vulnerabilidad económica, la compensación económica prevista en la disposición adicional segunda del Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha desestimado la misma por considerar que los informes de los servicios sociales que sirvieron de base a la suspensión del procedimiento de desahucio no reúnen los requisitos necesarios para dar derecho a la compensación solicitada. Considera que él no es el responsable de ello, habiendo acreditado de manera suficiente la procedencia de la compensación. Q25/34.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana y un ciudadano formulan dos quejas porque, habiendo decidido abandonar la vivienda de protección oficial en la que residen en régimen de alquiler como consecuencia de una situación de inseguridad en el edificio, derivada de altercados, disturbios nocturnos y un incendio, y la falta de actuación por parte de la empresa gestora de la vivienda, esta les exige el pago de una indemnización por no haber respetado el plazo de preaviso establecido en el contrato. Q25/222 y Q25/223.
- Quejas no admitidas por falta de competencia.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares no le facilita el contrato original de alquiler con opción a compra



firmado, y le ha comunicado un precio de compra superior al inicialmente acordado. Manifiesta que, tras una inundación, perdió documentos y que, desde entonces, no ha recibido una copia válida del contrato. Además, solicita poder cambiar el suelo de la vivienda por motivos de salud, ya que su petición ha sido denegada por no ser propietaria, a pesar de que se le exige asumir ciertas reparaciones. Q25/325.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias ha desestimado su solicitud de compensación de rentas por impago de vivienda de alquiler contemplada en la disposición adicional segunda del Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, al no darse las circunstancias previstas. Considera, entre otras cuestiones, que se ha visto afectado su derecho a la compensación en base a una deficiente gestión administrativa, lo que considera injusto. Q25/476.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja por la situación de vulnerabilidad en la que se encuentra al haberse ocupado de forma ilegal una vivienda que tenía en alquiler. Refiere haber denunciado la ocupación y estar inmersa en un proceso judicial, pero manifiesta sentirse desprotegida, desbordada económicamente y en una situación de gran angustia. Q25/598.
 - Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).
- Una ciudadana presenta una queja porque no se le informa acerca de unas obras de mejora energética que se están realizando en el edificio de protección oficial donde reside. Manifiesta que debido a los ruidos y molestias de dichas obras ha tenido que abandonar su vivienda y que nadie le informa sobre la duración de las mismas. Q25/1294.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Un ciudadano formula una queja por la falta de devolución de la fianza y de la parte proporcional del mes de octubre correspondientes al alquiler de una habitación. Refiere que, a pesar de que el contrato no ha llegado a formalizarse



debido a una emergencia familiar, hubo un acuerdo verbal con el arrendador para la devolución de estas cantidades. Q25/1412.

- Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares)

B) Ayudas públicas a la compra, arrendamiento y rehabilitación de vivienda:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, no le ha brindado la asistencia necesaria para resolver los problemas que estaba teniendo relacionados con los justificantes bancarios requeridos para recibir la ayuda del programa Emanzipa. Manifiesta que, tras varias gestiones, se sintió completamente ignorado y, a pesar de su insistencia, no ha obtenido una respuesta satisfactoria. Q25/85.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque la atención recibida en el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias no fue adecuada, ya que no se le permitió tramitar la ayuda al arrendamiento de vivienda (programa David), alegando que no estaba inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida. Asegura que dispone de un justificante que acredita su inscripción en dicho censo desde hace meses, pero que no se le permitió presentarlo para corregir el error ni tampoco se le ofreció una solución alternativa para regularizar su situación y acceder a la ayuda. Q25/87.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado el abono de una mensualidad de la ayuda Emanzipa por el hecho de que el justificante de pago del arrendamiento objeto de dicha ayuda no contemplaba el mes al que se refería. Indica que se le otorgó una prórroga del plazo para subsanar el error, pero que, una vez realizó las correspondientes gestiones con el arrendador del inmueble y presentó el nuevo justificante en el plazo señalado, el departamento no le ha abonado la ayuda. Q25/187.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.



- Una ciudadana interpone una queja por la forma de computar las becas de estudio por parte del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias. Considera que la regulación vigente genera una situación injusta, pues, si las becas se computan como ingresos familiares de cara a la subvención del alquiler, igualmente deberían computarse de cara a la ayuda para la compra de vivienda protegida. Al no proceder de este modo, ha visto cómo el porcentaje de subvención al alquiler se le ha reducido desde que se empezaron a computar las becas de sus hijas, y cómo no puede comprar una vivienda, al no alcanzar el nivel mínimo de ingresos exigido. Q25/199.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque, al solicitar la ayuda Emanzipa para el alquiler, el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le requirió la sentencia completa en la que se le atribuye la guarda y custodia de su hija. Refiere que atendió el requerimiento, a pesar de considerar que dicha sentencia contiene información sensible sobre su situación de violencia de género, la cual resulta irrelevante para la ayuda. Expone que finalmente le ha sido denegada por no haber presentado la documentación exigida. Q25/253.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado la subvención por adquisición de vivienda usada para menores de 35 años al no estar empadronado en Navarra. Indica que trabaja y reside en alquiler en Navarra y critica la ausencia de una información específica sobre el requisito del empadronamiento. Q25/380.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque, tras concederle el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias la ayuda fiscal para el arrendamiento de vivienda (programa Emanzipa) para todo 2025, ha recibido una resolución que revoca la ayuda por superar la edad límite (34 años) a final de año. Alega que el



error ha sido del propio departamento, por lo que solicita mantener la ayuda hasta octubre (mes en que cumple 35 años), ya que está desempleado, en situación de desamparo y tiene una hija de 10 años a su cargo. Q25/513.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque considera que el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo del Gobierno de Navarra ha vulnerado la normativa del procedimiento administrativo y el principio de buena administración en la tramitación de la ayuda al alquiler dirigida a personas beneficiarias de pensión no contributiva. Expone que recibió la notificación formal de la denegación de la ayuda 84 días después de la fecha efectiva de resolución y que no se han valorado expresamente las alegaciones que formuló. Q25/852.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha notificado un aumento del precio del alquiler de la vivienda protegida en la que reside. Refiere que no va a poder asumir dicho incremento, pues cobra una pensión baja de jubilación, tiene discapacidad y arrastra deudas. Q25/697.
 - Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque le está resultando imposible conseguir cita o ser atendida en las oficinas de Nasuvinsa. Q25/706.
 - Queja no admitida por falta de datos.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias no ha respondido a las instancias mediante las que denuncia la exclusión sistemática de personas mayores de 35 y menores de 60 años las ayudas públicas de acceso a una vivienda, debido a los criterios de edad aplicados. Señala que, pese a contar con empleo estable e inscripción en el censo de solicitantes de vivienda protegida, no cuenta con una posibilidad real de acceso a una vivienda digna. Solicita revisar dichos criterios y promover medidas específicas para este colectivo, también afectado por dificultades estructurales. Q25/891.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias no le ha abonado una mensualidad de la ayuda Emanzipa al haber seleccionado por error un periodo incorrecto al subir el justificante del pago del alquiler. Manifiesta que la ayuda se abona a mes vencido y que no fue informada del error hasta transcurrido un mes, lo que le impidió subsanarlo a tiempo. Además, denuncia las dificultades para contactar con el servicio y recibir una atención adecuada. Q25/977.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias ha incluido indebidamente la percepción de una ayuda puntual de movilidad como ingreso en la evaluación de la ayuda Emanzipa. Defiende que se trata de una ayuda puntual, finalista y destinada exclusivamente a la investigación, por lo que no debería afectar a su solicitud. Q25/1013.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado la subvención para el pago de arrendamiento de vivienda protegida. Expone que en el año anterior sus ingresos fueron mayores, pero en la actualidad su salario ha disminuido, viéndose obligado a solicitar la Renta Garantizada. Por ello, solicita que se revise de manera extraordinaria la subvención, debido al cambio de circunstancias sobrevenidas. Q25/1129.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias ha anulado una mensualidad de la ayuda David, alegando que el justificante de pago no incluía la dirección completa del domicilio. Según expone, el recibo fue presentado en plazo y en uno de los formatos admitidos por la entidad, aunque distinto al habitual debido a una incidencia en la aplicación



bancaria. Añade que la validación inicial no advertía ningún error y solicita que se le abone la ayuda correspondiente a dicho mes. Q25/1163.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque considera que el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias está calculando incorrectamente la ayuda al alquiler que recibe. Expone que se contabiliza como percibida una ayuda que ya fue devuelta y cuya deuda está completamente saldada, y que pese a haber enviado la documentación requerida por Hacienda haber intentado aclararlo en varias ocasiones, no ha recibido respuesta concreta del departamento, generando retrasos y falta de información. Esta situación provoca que la cuantía percibida sea inferior a la que le corresponde legalmente. Q25/1182.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado una mensualidad de la ayuda Emanzipa, al considerar inválido el pago realizado a la cuenta facilitada por la inmobiliaria al formalizar el alquiler. Defiende que el importe se destina para el pago del alquiler, pese a que el primer ingreso debe realizarse a través de esta entidad. Además, añade que no se le ha advertido a tiempo de esta incidencia, por lo que no ha tenido la oportunidad de subsanarla. Q25/1402.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias posiblemente no le abone una mensualidad de la ayuda David, al no haber subido correctamente a la aplicación el correspondiente recibo de alquiler. Refiere que siempre lo ha hecho bien pero que, en esta ocasión, vio que el recibo no estaba subido al sistema. De no recibir la ayuda se verá imposibilitada para pagar el alquiler. Q25/1660.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

C) Cédula de habitabilidad:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias se demora en resolver su solicitud de expedición de las cédulas de habitabilidad de dos viviendas de obra nueva. Expone que ha recibido



información contradictoria al interesarse por el estado de tramitación. A pesar de múltiples intentos de contacto, no ha recibido solución ni instrucciones para el silencio administrativo positivo, afectando a la formalización de la compraventa y sus asuntos financieros. Q25/520.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias se demora en resolver la solicitud de expedición de la cédula de habitabilidad de la vivienda que va a adquirir. Expone que, según se le ha informado, va a tardar tres meses, pero su hipoteca vence en un mes. Pide ayuda para agilizar el trámite. Q25/696.

- Queja no admitida por ser anónima.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ha contestado a una instancia presentada. Expone que solicitó la cédula de habitabilidad de una vivienda situada en Pamplona. El Servicio de Vivienda le contestó que la vivienda es mayor que la que consta en sus registros. Considera que el Ayuntamiento de Pamplona era conocedor de esta situación desde el año de la construcción de la vivienda, y promovió la modificación catastral, cobrando la contribución por los metros cuadrados construidos. Solicitó información sobre las actuaciones que debía realizar para obtener la cédula de habitabilidad, pero han transcurrido siete meses sin recibir respuesta del Ayuntamiento de Pamplona. Q25/1172.

- Queja solucionada durante la tramitación.

D) Censo de solicitantes de vivienda protegida y adjudicación de viviendas:

- Una ciudadana presenta una queja porque considera, a efectos del acceso al Censo de Solicitantes de Vivienda Protegida, que el umbral de ingresos proveniente de la transmisión de una vivienda debería computarse teniendo en cuenta el número de integrantes de la unidad familiar del transmitente de la vivienda que dependen económicamente del mismo. Refiere que, en su caso, al ser una madre divorciada con dos hijos que dependen económicamente de ella, la ganancia obtenida de la transmisión debería dividirse entre tres, facilitando así el cumplimiento del requisito. Q25/129.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja por no considerarse a su hijo integrante de su unidad familiar a efectos del Censo de Solicitantes de Vivienda Protegida, al tener asumida la Administración la tutela de éste. Refiere que ya inició el proceso para recuperar la patria potestad del menor, pero que ello se ve impedido por no disponer de vivienda. Actualmente reside en una habitación de alquiler y debe recurrir a un apartamento turístico los fines de semana cuando está con su hijo, lo cual es inviable a largo plazo. Q25/134.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, para poder inscribirse en el censo de solicitantes de vivienda protegida en su condición de propietario de una vivienda inadecuada a su discapacidad motora, le exige un certificado del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que acredite su grado de discapacidad motora, a fin de certificar que su vivienda actual no es apta para su discapacidad. Sin embargo, este no le es entregado y, a pesar de sus intentos por aclarar la situación, sigue recibiendo respuestas inconcluyentes y contradictorias. Q25/203.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque lleva inscrita en el Censo de Solicitantes de Vivienda Protegida desde hace aproximadamente tres años, pero no ha logrado acceder a una. Actualmente reside en un inmueble cedido por su hijo, que es quien asume el pago del arrendamiento, pero refiere que tendrá que salir de aquél en breve. Dispone de la acreditación como víctima de violencia de género. Q25/214.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque necesita el traslado a una vivienda protegida en Pamplona/Iruña, debido a que la actual vivienda no reúne las condiciones adecuadas a la enfermedad de su marido y a las continuas visitas médicas a las que este tiene que acudir en dicha localidad. Refiere que, según se le informó, el traslado estaba concedido y que en un plazo inferior a tres meses se



materializaría, pero posteriormente se le ha notificado que no, a causa de una deuda que mantiene. Q25/335.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja por la necesidad de su familia de acceder a una vivienda. Manifiesta que atraviesa con su pareja y su hijo de cuatro años una situación de inestabilidad, residiendo temporalmente en viviendas de personas conocidas y que, pese a llevar años inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida, no se le ha adjudicado ninguna. Q25/449.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque, siendo víctima de violencia de género y adjudataria de una vivienda protegida en Pamplona/Iruña, el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le exige, para formalizar el contrato de adjudicación, el pago de una deuda de casi 3.000 euros vinculada a otra vivienda compartida con sus padres. Refiere que ella no generó la deuda, carece de medios económicos y necesita salir urgentemente junto a su hijo de un entorno inseguro. Solicita apoyo institucional para no perder la vivienda y que se respeten sus derechos legales como víctima de violencia de género con discapacidad y madre monoparental. Q25/576.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado una vivienda protegida previamente adjudicada de forma provisional, al ser beneficiaria de la ayuda Emanzipa. Defiende que en el momento de la entrega de la vivienda ya no percibía la ayuda y que sigue teniendo la misma puntuación total. Además, no fue informada previamente de que su percepción implicaba menos puntos. Q25/731.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja por la necesidad de acceder a una vivienda estable en régimen de alquiler con opción a compra, tanto para él como para su hija, al contar con estabilidad laboral y los medios económicos necesarios. Refiere que la inestabilidad habitacional le impide cumplir adecuadamente con el régimen de visitas. Añade que lleva inscrito en el censo de solicitantes de vivienda



protegida desde hace aproximadamente diez años, sin que hasta la fecha se le haya ofrecido una. Q25/779.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque su familia, compuesta por el matrimonio y tres menores, vive en una vivienda de dos habitaciones, lo que no cubre las necesidades de espacio. Expone que el hijo mayor, de 16 años, necesita un espacio para estudiar, pero debe compartirlo con sus hermanas. Además, el alquiler es excesivo y llevan más de 10 años en lista de espera para vivienda protegida sin resultados. Solicita que se le asigne una vivienda adecuada cuanto antes. Q25/799.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias de Navarra le ha denegado la autorización para firmar el contrato de alquiler de una vivienda adjudicada, alegando que no cumple con el requisito legal de no ser titular de otra vivienda o no haber ofrecido debidamente la cesión de la vivienda en propiedad al Gobierno de Navarra. Manifiesta que ella y su marido sí cedieron su vivienda el año anterior y solicita poder presentar la firma del hermano copropietario de dicha vivienda para cumplir con dicho requisito y acceder así a la vivienda adjudicada. Q25/857.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado la autorización para firmar una vivienda protegida que le había sido adjudicada, por estar caducada la tarjeta de familia monoparental. Explica que, al presentar su solicitud, dicho carné estaba en vigor, y que no pudo renovarlo a tiempo por estar cuidando de una familiar con cáncer, procediendo a su renovación días antes de recibir la notificación de denegación. Q25/862.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias no contesta las instancias que presentó hace meses en



relación con el procedimiento de adjudicación de vivienda protegida para personas mayores de 60 años. Q25/868.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada – Reabierto – Solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque Nasuvinsa no le ha permitido obtener cita desde mayo para actualizar sus datos en el censo de vivienda. Expone que ha intentado conseguir cita por vía telemática, telefónica y presencial sin éxito, que necesita anular la inscripción conjunta con su expareja, quien es su agresor y víctima de violencia de género, y que cuenta con el certificado de acceso a vivienda protegida tramitado por INAI, pero no puede ejercer su derecho ni solicitarlo. Q25/1092.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias no ofrece una solución a su familia para acceder a una vivienda protegida de mayor tamaño, ya que donde residen actualmente, una vivienda de tres habitaciones, resulta insuficiente para cinco miembros. Señala que ha pensado en vender su vivienda para adquirir otra de cuatro habitaciones, pero en caso de que la administración ejerza el derecho de tanteo antes de iniciar la compra de la nueva vivienda, su familia quedaría en situación de calle. Q25/1107.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias se demora en adjudicar y entregar la cédula de habitabilidad de los pisos de la calle Madrid en Ripagaina, alegando que las cortinas exteriores no cumplen con la normativa, pese a tener todo pagado. Q25/1312.
 - Queja no admitida por ser anónima.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no responde a las instancias que periódicamente presenta solicitando información sobre su inscripción en su Censo de Solicitantes de Viviendas de Emergencia. Q25/1420.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado la autorización de firma del contrato de compraventa de una Vivienda de Protección Oficial previamente adjudicada, al no ser ya beneficiario de la ayuda Emanzipa y corresponderle por tanto una puntuación menor a la otorgada. Defiende que únicamente ha transcurrido un mes desde la finalización de la ayuda, por lo que su situación económica no ha variado de forma sustancial. Considera esta decisión excesivamente rígida y desproporcionada, afectando a sus derechos. Q25/1667.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el sistema de inscripción para la nueva modalidad de alquiler asequible del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias aplica el cómputo de unidad familiar de forma que perjudica a personas separadas con hijos en custodia compartida. Manifiesta que, pese a tener ingresos moderados, se le considera una unidad familiar de dos personas y queda fuera del baremo. Refiere que esta regulación genera un agravio comparativo y una situación de indefensión respecto a otros modelos familiares. Q25/1678.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

E) Derecho de tanteo y retracto:

- Un ciudadano formula una queja por la falta de acceso a unas viviendas de protección oficial sitas en Orkoien como consecuencia de ejercer el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias el derecho de tanteo sobre las mismas. Considera que la denegación de acceso resulta injustificada y contraria a los principios y objetivos establecidos en el Plan de Vivienda de Navarra 2018-2028, el cual contempla el fomento del acceso a la vivienda de los jóvenes con arraigo local, situación que concurre en su caso. Q25/484.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias ha ejercido el derecho de tanteo sobre una vivienda protegida que se proponía vender a un tercero, requiriéndole la entrega de la documentación necesaria, a fin de poder elevar la compraventa a escritura pública cuanto antes, y ejerciendo presión para abandonar la vivienda de manera inmediata. Q25/1394.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano y una ciudadana formulan una queja porque, comunicada al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias su intención de vender a unos terceros una vivienda protegida de su propiedad, el departamento ha ejercido el derecho de tanteo sobre la misma y no se les permite la renuncia a la venta del inmueble. Expresan su disconformidad porque no se les ha informado del carácter vinculante que tiene el ejercicio del derecho de tanteo, porque este les causa un perjuicio económico, pues no abarca una plaza de garaje adicional que proyectaban vender junto a la vivienda, porque no se ha ejercido respecto a otros inmuebles sitos en el mismo edificio y porque el precio no incluye las mejoras realizadas. Q25/1610.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque no está conforme con el ejercicio del derecho de tanteo por parte del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias sobre una vivienda protegida que pretendía adquirir. Refiere que se ha dado una motivación genérica y no concreta, que no se ha ejercido el derecho de tanteo respecto a otros inmuebles ubicados en el mismo edificio, que la decisión es contraria a la finalidad social de la vivienda protegida y que le ha causado perjuicios económicos graves. Q25/1622.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

F) Necesidad de acceso a una vivienda:

- Una ciudadana presenta una queja por la necesidad de ella y de sus dos hijos de acceder a una vivienda. Expone que ha sido víctima de violencia de género y que, al carecer de recursos económicos para acceder a una vivienda, ha vuelto a casa



de sus padres donde la situación es insostenible. Manifiesta estar inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida, pero no ha logrado acceder a una. Q25/38.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque, tras su separación, ha intentado junto a sus hijos acceder a una vivienda de la que es copropietaria en Tudela, pero los inquilinos se niegan a desalojarla. Indica que no puede acceder a las ayudas habitacionales debido a su condición de propietaria de una vivienda. Necesita una solución habitacional. Q25/188.
- Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).
- Una asociación interpone una queja porque una familia, formada por una madre con dos menores a cargo, fue desahuciada y, tras acudir a servicios sociales del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, recibió una atención inadecuada, sin soluciones claras ni acompañamiento efectivo. Aunque se alojó temporalmente en hoteles, se produjeron cambios de criterio, falta de información y comunicación deficiente. La asociación denuncia una posible mala praxis, exige aclaraciones sobre protocolos, actuaciones realizadas y solicita intervención urgente para garantizar alojamiento digno mientras se resuelve su situación habitacional. Q25/341.
- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque, tras años de búsqueda infructuosa de una vivienda adecuada para su hija con un 81 % de discapacidad, deben abandonar la habitación que alquilan por la venta del inmueble. Sin recursos habitacionales alternativos, corren riesgo inminente de quedarse en la calle. Denuncia la falta de respuesta efectiva, pese a estar inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida, y pide una solución urgente que garantice su derecho a una vivienda digna y estable. Q25/468.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja por la necesidad de acceder a una vivienda ante el requerimiento de la propietaria de abandonar el piso en el que actualmente



reside con su mujer y sus dos hijos. Manifiesta que está inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida y que ha solicitado una vivienda de emergencia social del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, sin que hasta la fecha se le haya adjudicado ninguna. Q25/446.

- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración) – Reabierta – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Huarte y Esteribar se niega a buscar una alternativa habitacional a los ocupantes de un local en el contexto de un procedimiento de desahucio, pese a haber sido requerida para ello por el juzgado, al considerar que entre las funciones de los servicios sociales de base no se encuentra la búsqueda de alternativas habitacionales para las personas usuarias. Considera que esta negativa vulnera la Carta de Derechos Sociales de Navarra. Q25/472.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja por las dificultades a las que se enfrentan las personas jóvenes para acceder a una vivienda, incluso cumpliendo con sus responsabilidades laborales. Expone el caso de su hija, quien, habiendo ahorrado el 20 % para la entrada de una vivienda, no puede acceder a una hipoteca, ya que la cuota supera el 30 % de su salario. Denuncia el desajuste entre ingresos y precios, y critica la falta de ayudas para jóvenes trabajadores. Q25/494.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Una ciudadana interpone una queja porque, tras la sentencia de divorcio que le obliga a abandonar en mayo de 2025 la vivienda familiar propiedad de su expareja, no ha podido acceder a una vivienda protegida a pesar de su situación de vulnerabilidad y de estar inscrita en el censo de solicitantes. Manifiesta que tiene a su cargo un hijo con discapacidad y que existen viviendas públicas vacías que no se le adjudican por no ajustarse al número de habitaciones que precisa. Q25/507.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque será desalojada en unos meses y no tiene alternativa habitacional. Lleva diez años esperando un piso de alquiler social

y no puede afrontar los altos precios del mercado. Solicita ayuda urgente para evitar quedarse sin hogar. Q25/682.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja por la necesidad de su familia, con dos menores a cargo, uno de ellos con discapacidad, de acceder a una vivienda. Manifiesta que residen en una vivienda sin contrato de arrendamiento, de la que podrían ser desalojados en breve, que no reúne las condiciones mínimas de habitabilidad. Añade que, pese a su situación de vulnerabilidad, no está recibiendo el seguimiento y el asesoramiento adecuado por parte de la Unidad de Barrio de la Milagrosa. Q25/716.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque reside en una vivienda de alquiler libre, pero debe desalojarla próximamente. Refiere que no puede inscribirse en el censo de NASUVINSA hasta dentro de unos meses y que no ha recibido información útil de los servicios sociales. Tampoco ha encontrado viviendas que se ajusten a su economía, solicitando una vivienda cuanto antes. Q25/732.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque, pese a encontrarse en situación de vulnerabilidad y contar con una discapacidad reconocida, no ha recibido apoyo adecuado por parte de la Unidad de Barrio que le corresponde para acceder a una vivienda digna. Señala que debe abandonar su actual alojamiento, que es inadecuado, y que, aunque dispone de ingresos, su edad y condición personal dificultan su acceso al mercado de vivienda. Q25/747.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque no se le adjudica una vivienda protegida pese a su situación de emergencia social y familiar. Expone que vive con sus dos hijos pequeños, uno con discapacidad y necesidades especiales, y que está embarazada de un tercer hijo, compartiendo una única habitación, sin



alternativas habitacionales y sin respuesta urgente por parte de los servicios sociales. Q25/793.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja por su necesidad y la de su hijo menor de acceder a una vivienda digna, al encontrarse residiendo en un inmueble declarado en ruina. Denuncia que las condiciones de habitabilidad son insalubres e inseguras y que carece de recursos económicos para acceder al mercado libre de vivienda. Aunque está inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida desde hace años, tampoco se les adjudica una. Q25/837.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja por la necesidad de acceder a una vivienda. Expone que reside junto a su hijo menor de edad en una vivienda ocupada, propiedad del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, y que recientemente le han notificado que debe abandonar la misma. Añade que se encuentra inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida desde hace años, sin que se la haya adjudicado ninguna. Manifiesta que con el importe de la renta garantizada que percibe es imposible acceder a una vivienda en el mercado libre. Q25/916.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque no puede acceder a una vivienda para su familia numerosa. Expone que, residen siete personas, varios menores de edad, en una vivienda con graves problemas de humedad y condiciones insalubres que afectan a su salud y bienestar. Durante años han intentado encontrar otra vivienda adecuada, pero al ser una familia numerosa y con recursos limitados nadie les alquila otro inmueble. Según indica, ha contactado con el Ayuntamiento, con varias asociaciones y con el Servicio de Vivienda, pero hasta ahora no ha conseguido ninguna solución real. Q25/965.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain no ha ofrecido una solución habitacional adecuada a una madre trabajadora con tres hijos menores, que tuvo que abandonar la vivienda de su expareja, habiendo



pasado por situaciones de convivencia muy conflictivas, sin estabilidad ni seguridad para los menores. Q25/1038.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque necesita acceder a una vivienda. Expone que padece una enfermedad mental y está viviendo en la calle. Considera que, la trabajadora social que le atiende le hace preguntas, a su juicio, inadmisibles. Q25/1149.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha comunicado la finalización su participación en el programa del Servicio Municipal de Atención a las Mujeres (SMAM), quedando ella y sus dos hijos sin alternativa habitacional pese a estar inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida y de viviendas de emergencia del Ayuntamiento desde hace tiempo. Según expone, lleva tres años siendo atendida por este servicio y durante todo este tiempo no ha recibido derivaciones ni acompañamiento efectivo. Q25/1169.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque necesita acceder a una vivienda protegida. Expone que, durante su ejercicio profesional como jueza estuvo expuesta a graves amenazas, razón por la que llegó a España como refugiada. En el año 2023 presentó una solicitud para acceder a una vivienda. A pesar de la urgencia de su situación, su nombre no figura en el baremo ni en la lista de adjudicación de viviendas municipales de Pamplona. Q25/1174.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana y un ciudadano interponen una queja por la necesidad de su familia, compuesta por padre, madre y tres menores, de acceder a una vivienda protegida. Indican que han pasado por un procedimiento de desahucio y que, en la actualidad, se encuentran residiendo en una vivienda de solo dos habitaciones. A pesar de llevar años inscritos en el censo de solicitantes de vivienda protegida, no se les ha adjudicado una. Q25/1254.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.



- Un ciudadano interpone una queja porque necesita acceder a una vivienda, pues reside en un local habilitado que no cumple con las condiciones mínimas de habitabilidad. Refiere que factores como su edad, ingresos insuficientes y situación irregular, le impiden acceder al mercado privado, y que se encuentra a la espera de una vivienda del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y de Nasuvinsa, manteniéndose en una situación de exclusión residencial grave. Q25/1355.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque la atención y el trato dispensado por la trabajadora social que le atendió no fue el adecuado, generándole una situación de desprotección y desconfianza hacia los Servicios Sociales de Base. Explica que como consecuencia de su intervención perdió su vivienda y consecuentemente la custodia de su hijo, por lo que necesita acceder a una para poder recuperar la misma. Q25/1375.
 - Queja no admitida por ser anónima.
- Una asociación interpone una queja por la necesidad de una persona mayor de acceder a una vivienda protegida, dada su situación de extrema vulnerabilidad residencial, económica y sanitaria. Detallan que actualmente se encuentra residiendo en un huerto en condiciones inadecuadas y que, además, se ha dictado una orden de desalojo debido a su próxima venta, lo que la aboca a una situación de sinhogarismo. Q25/1436.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano y una ciudadana interponen una queja por la falta de acceso a una vivienda protegida. Ambos están inscritos desde hace años en el censo de NASUVINSA y se encuentran en situación de vulnerabilidad económica y familiar, enfrentando un desahucio inminente y sin recursos para acceder a un alquiler en el mercado privado. Solicitan conocer su posición en la lista de NASUVINSA. Q25/1507.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque su unidad familiar, formada por ella, su esposo y tres menores de edad, vive de alquiler y recibió la no prórroga del



contrato, con salida prevista en junio de 2025. Sin alternativa habitacional, continúan pagando pese al riesgo inminente de desahucio y de situación de calle. Refiere que la vivienda es inhabitable, pero lleva diez años inscrita como solicitante de vivienda protegida y de emergencia social sin adjudicación, y el mercado libre la excluye. Q25/1514.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque desde 2019 reside en una vivienda de emergencia del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y, tras vencer el contrato, podría verse obligada a abandonarla. Inscrita desde hace cuatro años en el censo de vivienda protegida, carece de empleo y recursos, solicitando acceso urgente a una vivienda protegida. Q25/1541.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ha proporcionado asistencia social ni vivienda adecuada a su familia en situación de vulnerabilidad, lo que ha deteriorado gravemente su salud mental. Solicita un recurso habitacional estable y atención social integral. Q25/1594.
 - Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque su unidad familiar, que está compuesta por ella, su marido y dos menores, se encuentran en situación de emergencia grave, pues carecen de vivienda. Se han reunido en distintas ocasiones con personal de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, pero no les han dispensado un acompañamiento integral y ver qué prestaciones les pueden corresponder. Q25/1595.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque su unidad familiar, que está compuesta por él, su mujer y tres menores, están residiendo en una bajera, que carece de calefacción. Necesitan que los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña realicen actuaciones de acompañamiento para procurarles el acceso a una vivienda y activar alguna prestación del sistema. Q25/1596.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Aceptada.



- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ha proporcionado un recurso habitacional ni asistencia social adecuada a su familia con cinco hijos, residiendo actualmente en camionetas. Solicita un recurso habitacional estable, empadronamiento y seguimiento social acorde a sus necesidades. Q25/1597.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque, pese a figurar inscrito junto a su hija en el Censo de Solicitantes de Vivienda Protegida y haberlo solicitado en dicha inscripción, la Administración no le ha facilitado el acceso a una vivienda protegida ubicada en la comarca de Pamplona/Iruña. Expone que su hija, con un 49% de discapacidad y porfiria aguda intermitente, requiere tratamiento frecuente en el Hospital Universitario de Navarra, lo que hace necesario residir en localidades cercanas a la capital. Q25/1665.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja por la necesidad de su familia, integrada por cuatro menores, uno de ellos con discapacidad, de acceder a una vivienda protegida. Indica que fueron desahuciados de la vivienda donde residían en régimen de alquiler, estando en la actualidad en el salón de un vecino con colchones en el suelo. Además, el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain le exige la devolución de la ayuda de emergencia para el pago del alquiler que le fue concedida y le deniega la subvención al comedor y la ayuda de discapacidad. Q25/1739.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2026 – Pendiente de respuesta.

G) Desperfectos y deficiencias en viviendas protegidas:

- Una ciudadana formula una queja por los problemas existentes en el edificio de viviendas de protección oficial en el que reside. Manifiesta que lo más relevante, lo que más perjudica a quienes residen, es la falta de suministros básicos, como agua caliente y calefacción, sufriendolo especialmente los menores y personas con discapacidad. Se sienten indignados porque se realizan arreglos superficiales, pero la situación persiste. Q25/68.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le ha ofrecido una alternativa habitacional adecuada tras haber vivido un año y cuatro meses en un hotel con su hija de 4 años. Expone que la vivienda que se le ofreció no reunía las condiciones mínimas de habitabilidad y que estaba ocupada, e indica que ahora la entidad local se niega a seguir financiando el alojamiento en un establecimiento hotelero, debiendo ella abonar una cantidad inasumible. Q25/116.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque, tras formalizar un contrato de arrendamiento de una vivienda protegida e iniciar las gestiones para dar de alta los suministros, Nasuvinsa no puso en marcha la calefacción y el agua caliente hasta dos meses y medio más tarde, durante los cuales abonó la renta mensual sin poder habitar la vivienda. Refiere que, además, una fuga inundó varias zonas del edificio, y aunque se reparó, los esfuerzos llevados a cabo resultaron insuficientes. Q25/212.
 - Queja solucionada durante la tramitación – Reabierta – Solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque, durante una inspección efectuada en su vivienda por personal del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, no se utilizó la instrumentación adecuada, minimizándose los desperfectos denunciados. Además, no se le hace entrega de la documentación resultante de dicha inspección. Q25/552.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana, en representación de una comunidad de vecinos, presenta una queja porque no está conforme con los gastos de portal, la falta de señalización del estado del ascensor y la posibilidad de que sea NASUVINSA quien asuma directamente la gestión de la comunidad. Expone que, la comunidad presentó un manifiesto firmado por la totalidad de los vecinos, alegando la desproporción entre la cuota mensual y los servicios prestados, así como la ausencia de prestaciones esenciales como el servicio de limpieza y el uso del ascensor. También han solicitado reiteradamente transparencia en la gestión de los gastos de portal, sin



haber obtenido una respuesta clara. La comunidad sospecha un posible incumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad contra incendios. Q25/1113.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja por su disconformidad con determinadas características de una promoción de 57 viviendas de protección oficial se van a construir en Burlada/Burlata. Considera que la distribución en un único portal puede resultar peligrosa en caso de evacuación por incendio u otra emergencia, así como que la ubicación de los tres ascensores podrá ocasionar ruidos y vibraciones a las viviendas de un dormitorio. Q25/1323.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración) – Reabierta – En tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y Nasuvinsa han gestionado de forma negligente la vivienda protegida de la que es arrendataria. Detalla la existencia de incidencias graves de habitabilidad, errores en facturación y contrato energético, retrasos en la respuesta administrativa y un trato inadecuado. Q25/1613.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

H) Otros:

- Una comunidad de propietarios/as formula una queja por los perjuicios que les está ocasionando la demora en la ejecución hipotecaria de una vivienda cuyo propietario falleció en 2020. Refieren que desde ese momento se vienen acumulando cuotas de la comunidad sin pagar de las que se tienen que hacer cargo el resto de vecinos y vecinas. Exponen que el Gobierno de Navarra retrasa la ejecución del piso y la comunidad se encuentra indefensa sin poder llevar a cabo rehabilitaciones ni reformas. Q25/108.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque, al realizar los trámites para el empadronamiento en una nueva vivienda alquilada, él y su pareja tuvieron conocimiento de que el inmueble no es realmente una vivienda, sino una oficina



reformada sin cédula de habitabilidad, circunstancia de la que no fueron informados por la propietaria antes de la firma del contrato y que les ha impedido acceder a la renta garantizada. Q25/200.

- Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias no procede a la cancelación de la inscripción de una vivienda habitada desde enero de 2023 del Registro de Viviendas Deshabitadas de Navarra, a pesar de haber acreditado que está alquilada. Además, el Ayuntamiento de Estella-Lizarra le viene cobrando el impuesto sobre viviendas deshabitadas, lo cual no procede, por lo que solicita su devolución. Q25/211.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja por la existencia de humedades y moho tóxico en su vivienda en usufructo, propiedad de su exmarido, quien se niega a hacer reparaciones pese a múltiples avisos. Pide ayuda urgente para que el Ayuntamiento de Lodosa intervenga y se lleve a cabo la reparación de las filtraciones, la terraza y las instalaciones defectuosas, ya que la vivienda es insalubre y tanto ella como su hija enferman con frecuencia. Q25/612.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque, tras acceder al programa Etxe Bat-Un Hogar, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña les ha comunicado que deberán compartir su vivienda, que consta de tres habitaciones y un baño, con otra unidad familiar. Aunque firmaron un compromiso aceptando esta posibilidad, consideran que la vivienda no es adecuada para dos familias, lo que afecta el bienestar y estabilidad emocional de sus hijas, quienes están en tratamiento psicológico. Solicitan que se reconsidere la decisión y se garantice un entorno digno y adecuado para su familia. Q25/639.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña mantiene a su familia en una vivienda de emergencia social compartida, a la que accedió hace cinco años en su condición de víctima de violencia de género. Refiere que su hijo, menor con discapacidad y necesidades específicas, sufre un



grave deterioro debido a la conflictiva convivencia actual, y que los servicios sociales no han ofrecido soluciones adecuadas. Solicita una vivienda individual o, al menos, un cambio de unidad convivencial, así como un acompañamiento efectivo para acceder a una vivienda estable. Q25/741.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias no ha contestado a una solicitud de cita presencial. Expone que, presentó en la Oficina de Atención Ciudadana una instancia dirigida al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, solicitando una cita presencial para recibir asesoramiento relativo a una vivienda de su propiedad. Hasta la fecha no ha recibido respuesta a su escrito ni ha sido citada. Q25/962.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja por las filtraciones de agua provenientes del gimnasio ubicado sobre su plaza de garaje. Expone que desde hace cuatro años viene comunicándose con la administración de fincas que gestiona la comunidad de propietarios para reclamar dichas filtraciones, pero no se ha llevado a cabo ninguna actuación. Q25/1266.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Una ciudadana formula una queja porque en una vivienda de su edificio reside una o varias personas, incluida una menor, que ocupan el piso de forma irregular y mantienen animales pese a estar prohibido por las normas de la comunidad. Denuncia que esta situación genera suciedad, malos olores, vertidos y un uso indebido de las zonas comunes, afectando a la convivencia, la seguridad y la salubridad del inmueble. A pesar de haberlo puesto en conocimiento de las autoridades y de la inmobiliaria, el problema persiste. Q25/1456.
 - Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).
- Una ciudadana formula una queja porque no considera adecuado que la Presidencia del Colegio de Administradores de Navarra sea ejercida por una persona que, al mismo tiempo, actúa como administrador/a de fincas. Refiere que quien administra su comunidad de vecinos/as ostenta simultáneamente dicho cargo y que existen desacuerdos con su gestión, por lo que entiende que puede

producirse un conflicto de intereses al tener que canalizar posibles quejas ante el propio Colegio. Q25/1552.

- Queja no admitida por falta de competencia.



CAPITULO 4. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS POR CUESTIONES TRANSVERSALES.

Este capítulo recoge el análisis de las quejas en función de una serie de cuestiones transversales, que son las siguientes:

- Infancia y adolescencia
- Discapacidad y dependencia
- Mayores
- Género
- Racismo y xenofobia

La introducción de este análisis, iniciado en 2023, responde a la necesidad de identificar y evaluar las problemáticas que afectan a estos colectivos, independientemente de la materia específica en la que se encuadre cada queja. De este modo, las quejas que tengan como personas afectadas, por ejemplo, a menores de edad, pueden estar vinculadas a ámbitos diversos como Educación, Vivienda, Sanidad o Bienestar social, pero todas ellas se analizan de manera conjunta para ofrecer una visión global del impacto sobre la infancia y la adolescencia.

A través de este enfoque transversal en los diferentes ámbitos de actuación de esta institución, se trata de abordar todas aquellas cuestiones que han sido planteadas en el año 2025 en defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes, de personas con discapacidad y dependencia, de personas mayores, de personas discriminadas por razón de sexo o género y de personas discriminadas por su origen racial o étnico.

Este análisis ha permitido a la institución ser conocedora de los ámbitos en los que cada uno de estos colectivos sufre o ha sufrido discriminación y analizar la intervención -o falta de intervención- realizada al respecto, considerando que, no solo invita a la reflexión, sino que proporciona información útil a Administraciones públicas, organismos e instituciones para orientar políticas y estrategias que mejoren su protección y bienestar.

Así pues, en este capítulo, se incluye el análisis de estas cinco materias transversales con las que ha trabajado el Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoa durante 2025, clasificando en ellas las quejas recibidas.



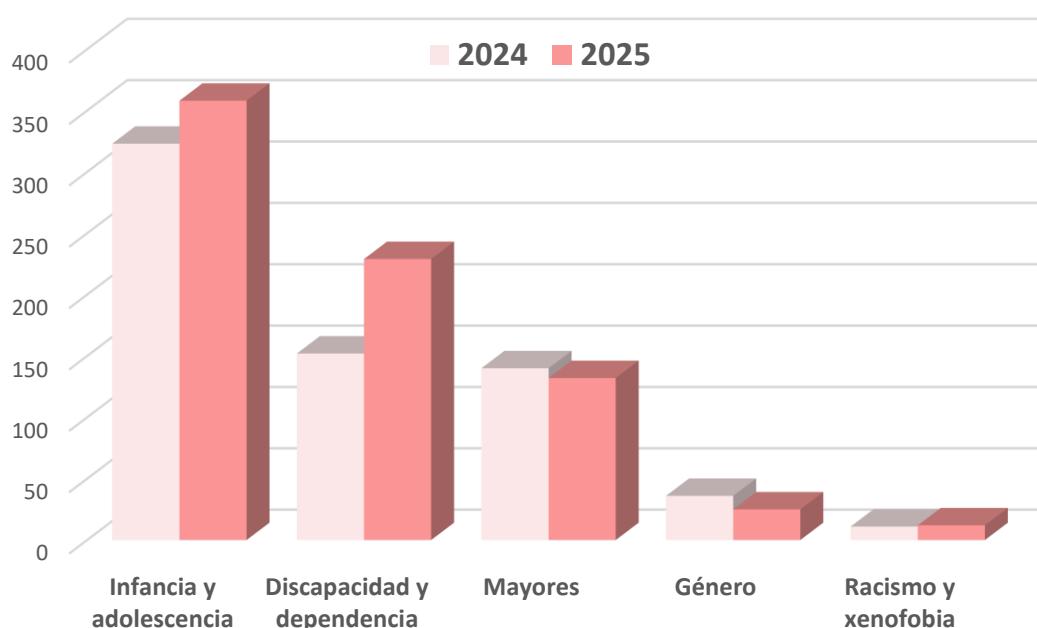
De esta forma, de las 1.750 quejas presentadas en 2025, un total de 756 han sido atribuidas a una o varias materias transversales, en función de la persona o personas que resultaran afectadas por los hechos expuestos en las mismas.

Las quejas asignadas a cada materia transversal, por orden de mayor a menor número, son las siguientes:

Materias transversales	Número de quejas
Infancia y adolescencia	358
Discapacidad y dependencia	229
Mayores	132
Género	25
Racismo y xenofobia	12
Total	756

A continuación, se realiza una comparativa de dichos datos con respecto a 2024:

Materias transversales	2024	2023
Infancia y adolescencia	358	323
Discapacidad y dependencia	229	152
Mayores	132	140
Género	25	36
Racismo y xenofobia	12	11
Total	756	662



4.1. INFANCIA Y ADOLESCENCIA.

El Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoa, en el ejercicio de sus competencias, tiene como uno de sus pilares fundamentales la protección y promoción de los derechos de la infancia y la adolescencia. Este colectivo, debido a su particular vulnerabilidad inherente a la dependencia y al proceso de desarrollo físico, psicológico y social en el que se encuentran, requiere una atención especial en todos los ámbitos. La necesidad de salvaguardar sus derechos y garantizar su bienestar y desarrollo integral en todos los aspectos que los afectan, se erige como una prioridad en el trabajo de esta institución. Se trata de velar por que las normativas y actuaciones públicas sean favorables a los intereses de los niños, niñas y adolescentes.

En este apartado se incluye un reflejo transversal de las quejas que, en relación a los derechos básicos de niños, niñas y adolescentes, se recogen en las distintas materias del Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoa. Las quejas recibidas (358) en las que se pone de manifiesto alguna afección a menores de edad, suponen un 20,5%, aproximadamente, del total de quejas, dato que confirma que una parte importante de la intervención supervisora de esta institución se ha centrado en la protección jurídica de este sector de la población.

En la siguiente tabla se realiza una clasificación de estas quejas, distribuidas entre las diferentes materias por orden de mayor a menor número.

Materias	Número de quejas	%
Bienestar social	106	29,6%
Educación	80	22,3%
Vivienda	43	12,0%
Sanidad	35	9,8%
Función pública	13	3,6%
Seguridad ciudadana	13	3,6%
Extranjería	10	2,8%
Justicia	8	2,2%
Seguridad Social	8	2,2%
Euskera	7	2,0%
Funcionamiento de entidades locales	6	1,7%
Deporte	5	1,4%
Medio ambiente	5	1,4%
Servicios públicos	4	1,1%
Hacienda	3	0,8%
Tráfico y seguridad vial	3	0,8%
Urbanismo	3	0,8%



Materias	Número de quejas	%
Trabajo	2	0,6%
Consumo	1	0,3%
Obras públicas	1	0,3%
Transparencia y Derecho de acceso a la información pública. Participación ciudadana	1	0,3%
Transporte público	1	0,3%
Total	358	100,0%

En **bienestar social**, se incluyen 42 quejas presentadas por familias a quienes se les ha suspendido la reducción de cuotas de la que venían disfrutando en los servicios que presta ANFAS a sus hijos e hijas. Venían a expresar que las decisiones adoptadas iban a comprometer la posibilidad de acceso a determinados servicios (psicomotricidad, logopedia, actividades, etcétera). Esta institución acabó sugiriendo al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que analizase los recursos habilitados para procurar el acceso a los servicios citados, procurando que los mismos pudieran ser recibidos; y, de ser necesario, que se potenciara el apoyo que se presta tanto a la entidad a que se referían específicamente las quejas como a otras que actúen en el mismo ámbito. Dicha sugerencia se consideró no aceptada por el departamento.

32 quejas se refirieron a la renta garantizada, ingreso mínimo vital y a situaciones de exclusión social de unidades familiares formadas por uno o más menores. Mostraban su disconformidad con el archivo, denegación, requerimiento de reintegro o extinción de las prestaciones, que tenían su origen en distintas causas: no cumplir el requisito de mantener la composición de la unidad de convivencia, superar los ingresos económicos computables o no acudir a una citación, entre otras causas. De este bloque de quejas, 14 se refirieron a la demora del Departamento en resolver las solicitudes.

Asimismo, 18 quejas versaron sobre la protección de la infancia y adolescencia. En estas quejas, en términos generales, se hizo referencia a la actuación de los puntos de encuentro familiar, al régimen de visitas establecido, a la declaración de situaciones de desamparo, a los ingresos en Centros de Observación y Acogida y a las condiciones de los menores en ellos. 3 quejas se refirieron al acogimiento de menores.

3 quejas se realizaron por diversas problemáticas a las que se enfrentan familias numerosas y monoparentales. Una, se realizó por la denegación de una ayuda prevista para facilitar la conciliación a familias monoparentales, debido a la carencia o insuficiencia de crédito presupuestario. Otra, porque el Ayuntamiento de Zizur



Mayor/Zizur Nagusia, al aplicar la bonificación en la contribución territorial para las familias numerosas, fija límites de renta contradictorios. La tercera, porque, en esa misma bonificación, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no tiene en cuenta el número de miembros de la unidad familiar, sino únicamente el montante del nivel de renta conjunto, lo cual perjudica a las familias numerosas compuestas por un mayor número de personas.

Otras 2 quejas de la materia de Bienestar social estaban relacionadas con problemas de accesibilidad. En la primera, una ciudadana hacía referencia a la obstrucción de la calle en la que reside por numerosas macetas de sus vecinas, lo que le obligaba a bajar a la calzada con el carro de bebé. En la segunda, se denunciaba que el Departamento de Educación no reconocía a un niño sordo el apoyo suficiente de un intérprete de lengua de signos y se solicitaba que se tomaran las medidas oportunas para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y asegurar la inclusión plena del menor en su entorno educativo.

Además, 2 quejas tuvieron por objeto la demora del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo en valorar la discapacidad o dependencia de menores.

Entre las quejas restantes en la materia de Bienestar social, se presentó una por la falta de activación del Punto de Encuentro Familiar para llevar a cabo el régimen de visitas establecido judicialmente para un menor; otra, por la atención dispensada por una trabajadora social, quien se negó a prestarle ayuda a la ciudadana para solicitar la pensión de orfandad para sus tres hijas menores y el reconocimiento como familia monoparental; y otra, presentada por una madre de cuatrillizos, tres de ellos con discapacidad y una con dependencia, por haber visto desestimadas tres solicitudes: la inscripción de sus hijos en un campamento de verano, una ayuda para el pago de unas terapias y unas becas de comedor.

Casi la totalidad de las quejas de la materia **Educación** que se especifican en el capítulo de quejas han sido atribuidas a la materia transversal Infancia y adolescencia, exceptuando las referidas a enseñanzas universitarias o de grado superior, por ser las personas afectadas mayores de edad.

Así, nos encontramos 22 quejas que versaron sobre los procesos de admisión en centros escolares y en escuelas infantiles. Se denunciaron resultados injustos ocasionados por la existencia de empadronamientos fraudulentos, la falta de inclusión del acoso escolar en el baremo, la exigencia de una edad mínima de dieciséis semanas



o la falta de una valoración real de la proximidad al domicilio o lugar de trabajo. Además, en el caso de las escuelas infantiles, entre otras, se han realizado 2 quejas -una de ellas respaldada por 5.322 personas firmantes- por la creación de plazas públicas en colegios como los de Ansoáin/Antsoain y Barañáin/Barañain que, según consideran, no reúnen las condiciones adecuadas para niños y niñas de 0-3 años.

Otras 17 quejas guardaron relación con los servicios de comedor y transporte escolar, como las presentadas por la gestión y condiciones de acceso al comedor de los colegios de Arbizu y Lakuntza y, en general, a los comedores ordinarios, o las formuladas por no prestarse el servicio de transporte escolar, en una ocasión adaptado, desde la localidad en que residen los/as menores -la mayor parte de las veces en entornos rurales- hasta el centro escolar al que acuden. Por ejemplo, la realizada por una familia porque el Departamento de Educación no reconocía el servicio de transporte escolar a su hija, quien obligatoriamente tenía que desplazarse a otra localidad para poder cursar un programa plurilingüe, al no ofrecer estos programas el centro educativo de la localidad donde reside. En este caso se le informó a la familia que, con ocasión de una queja precedente parcialmente análoga, se había sugerido al Departamento de Educación que contemplara en el orden de prelación en el derecho al uso de plaza vacante en el transporte escolar al alumnado que se escolariza en otro centro público al de su lugar de residencia, por no ofertarse en el mismo programas plurilingües, sugerencia que no fue aceptada.

La convivencia y acoso escolar también fue objeto de 12 quejas. Varias fueron presentadas por familias que consideraban que el Departamento de Educación y los centros no adoptaban las medidas oportunas ante las agresiones sufridas por sus hijos/as. Se recomendó al Departamento de Educación que continuase intensificando las medidas que fueran necesarias y eficaces para garantizar la protección del alumnado contra toda agresión física, emocional, moral o de cualquier otra índole, así como una adecuada convivencia en el centro escolar.

Además, 7 quejas se refirieron a la atención dispensada a alumnado con necesidades educativas especiales. En general, se aludía a la falta de adopción de medidas de apoyo adecuadas o adaptaciones ineficientes, lo cual perjudica a los/as menores en su desarrollo, a la falta de acceso a las evaluaciones realizadas, así como a desavenencias de las familias con el centro respecto a qué resulta más conveniente para sus hijos/as. Una queja se presentó porque el Departamento de Educación no había aclarado cómo se aplicaría la adaptación lingüística prevista en la Orden Foral 57/2024, de 24 mayo, del Consejero de Educación, al alumnado con necesidades educativas especiales,



manifestándose preocupación por la falta de recursos y por la posible contradicción con la normativa que garantiza una educación inclusiva.

En relación con la aprobación de dicha orden foral, que prevé la introducción en el currículo de determinadas asignaturas cursadas en inglés, se realizaron otras 3 quejas -respaldadas por 120 personas- que consideraban que se oponía al modelo D escogido.

Entre otras quejas de Educación, se puso de manifiesto la disconformidad con la existencia de goteras en un colegio público; con la denegación del desdoblamiento de aulas; con determinados métodos de evaluación y correcciones; con varios casos de absentismo escolar; con la denegación de una beca de estudios; con la no exención de cursar la asignatura de euskera en un instituto de Irún; con exámenes de la Escuela Oficial de Idiomas; con no permitir al alumnado que guarde sus bicicletas dentro de un centro escolar, a diferencia de lo que sucede con el profesorado; así como con la exclusión de un instituto de la campaña de vela.

Por otra parte, son varios los casos en los que se han planteado problemáticas en materia de **Vivienda** que han implicado a niños, niñas y adolescentes, tales como la demora en la adjudicación de viviendas protegidas, los desperfectos en viviendas protegidas adjudicadas, la denegación o minoración de las ayudas concedidas al alquiler, el ejercicio por el Gobierno de Navarra del derecho de tanteo o las molestias en la convivencia.

Sin embargo, el mayor número de quejas ha tenido como motivo la necesidad de una vivienda. En concreto, 23 quejas fueron presentadas por unidades familiares compuestas por menores que no tenían garantizado el acceso a una vivienda, entre otras causas, por haber recibido una comunicación de la rescisión del contrato de alquiler, por encontrarse en situación de desahucio o incluso en situación de calle, o por carecer de recursos económicos para acceder a una vivienda en el mercado. Ante esta problemática, si bien la institución no suele apreciar una irregularidad administrativa per se, pues, una vez inscrita la unidad familiar en el censo de solicitantes de vivienda protegida, tras la aplicación del correspondiente baremo, obtiene una puntuación según la cual hay otras personas que le anteceden en el acceso a dichas viviendas, ha comprobado que el número de viviendas de protección pública es absolutamente insuficiente para atender la demanda existente. Por este motivo, en los casos en que ha procedido, se ha estimado conveniente recomendar a los ayuntamientos y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, que ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de los menores y la ciudadanía



a acceder a una vivienda, así como que intensifiquen las actuaciones de acompañamiento social.

En otro orden de cosas, son varios los expedientes tramitados por esta institución en materia de **Sanidad** que tenían por objeto la atención de niños y niñas menores. En atención primaria, se recibió una queja por la insuficiente atención pediátrica en la zona básica de Altsasu/Alsasua, y otra por el trato dispensado por un enfermero pediátrico. En atención especializada, 13 quejas fueron presentadas por la demora en citaciones, concretamente, en las especialidades de Traumatología, Otorrinolaringología, Oftalmología y Digestivo Infantil. Cabe mencionar que todas ellas se solucionaron durante la tramitación, tras solicitar información al Departamento de Salud o tras la formulación de una resolución.

La falta de creación de un banco de leche materna en Navarra, a pesar de la moción parlamentaria aprobada sobre este asunto en 2024, fue objeto de 2 quejas presentadas por dos asociaciones. Esta institución, en una resolución conjunta de ambos expedientes, sugirió al Departamento de Salud que culminase con razonable celeridad la fase de estudio o análisis llevada a cabo con vistas a la implantación del citado servicio, sugerencia que fue aceptada por dicho departamento.

En relación con las prestaciones farmacéuticas y complementarias, una ciudadana formuló una queja porque no se atendía su solicitud de reintegro del coste de una vacuna, que fue administrada a su hijo con anterioridad a que se dispensara en el ámbito escolar; otra ciudadana se quejó por la denegación de la financiación de la leche elemental que precisaban sus hijos tras cumplir los dos años de edad; y un ciudadano, padre de un niño afectado por una enfermedad grave que está recibiendo asistencia fuera de Navarra, realizó la queja por la falta de actualización de los importes de las ayudas para gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención por asistencia sanitaria en centros fuera de la Comunidad Foral de Navarra.

Además, se presentaron quejas por la atención en Urgencias Pediátricas; por la pérdida de acceso a la carpeta de salud de un menor; por la imposibilidad de solicitar la tarjeta sanitaria de un familiar menor; por la falta de información sobre el estado clínico de una niña; por dejar de emitir informes favorables para mantener la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave (CUME); por la atención odontológica de un dentista perteneciente al Programa de Atención Dental Infantil de Navarra (PADI); por la falta de recursos públicos para atender a una menor, quien, desde edad temprana, consume drogas y presenta diversas afecciones de salud mental



que requieren de tratamiento especializado; por los daños ocasionados a una madre y a su recién nacido en una cesárea; así como por la imposibilidad de una ciudadana de acompañar a sus hijos menores de edad en una intervención quirúrgica, hasta que les hiciera efecto la sedación anestésica y en el momento de su despertar. En este último caso, pese a formular una sugerencia al Departamento de Salud en línea con lo solicitado por la interesada, este, a pesar del compromiso por ofrecer una atención humanizada, no estimó posible aceptar dicho acompañamiento por limitaciones en infraestructuras y recursos.

En materia de **Función pública** se han recibido fundamentalmente quejas relacionadas con determinados permisos y licencias cuya denegación o cuyas condiciones de reconocimiento han tenido incidencia en la conciliación de la vida familiar y laboral, especialmente en lo relativo al cuidado de menores. Por ejemplo, la denegación de una solicitud de reducción de jornada para su disfrute acumulado en jornadas completas por razones de cuidado y guarda legal de un menor de 12 años, la revocación de una reducción de jornada ya concedida para el cuidado de un hijo menor de 16 años, la duración de un permiso retribuido por la hospitalización de un hijo menor, la denegación de una mínima flexibilidad horaria que permitiera acompañar a menores al autobús escolar, o la obligación impuesta a una funcionaria, en su condición de familia monoparental, de disfrutar el permiso de lactancia acumulado tras la ampliación de la licencia retribuida por parto, y no inmediatamente después de las 17 semanas de licencia que le corresponderían.

Asimismo, en 2 quejas se venía a reclamar la implantación y aplicación en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra de diversos permisos dirigidos a favorecer la conciliación de la vida familiar y profesional, análogos a los previstos en la normativa de la Unión Europea y en la legislación estatal, como el permiso parental de ocho semanas retribuidas, entre otros.

Por último, 3 quejas se realizaron por funcionarias a quienes el Departamento de Educación había denegado el disfrute de una comisión de servicios por cuidado de hijo menor.

En **Seguridad ciudadana**, se recibieron quejas en las que se denunciaban diversas situaciones de orden público que afectaban a menores. Así, en 4 quejas se trasladó la preocupación por la inseguridad derivada de la ocupación irregular tanto del antiguo edificio de la Ikastola Jaso como de otros dos inmuebles, circunstancia que, según se exponía, estaba generando graves problemas de convivencia en el entorno. Además,



se denunció el uso indiscriminado de pirotecnia por menores durante las fiestas locales, lo que afecta a la salud pública, al descanso vecinal, a la seguridad ciudadana y al bienestar de personas especialmente vulnerables. También se puso de manifiesto el riesgo que puede suponer para los menores la presencia de perros sueltos en el parque Tomás Caballero de Pamplona/Iruña.

En 4 quejas se cuestionaban diversas intervenciones policiales relacionadas con menores, bien por haberse llevado a cabo directamente sobre ellos, bien por haberse producido en su presencia o por afectarles de algún modo.

En administración penitenciaria, un ciudadano mostró su desacuerdo con el trato recibido por parte de un funcionario del centro penitenciario de Pamplona/Iruña, al no permitirle visitar a la madre de un menor de quien es tutor legal.

En materia de **Extranjería** las 10 quejas recibidas tenían por objeto la demora en la tramitación de solicitudes de nacionalidad española, de autorización de residencia o de reconocimiento de la condición de apátrida. En algunos casos, los propios solicitantes eran menores de edad y, en otros, la falta de resolución de los expedientes afectaba a menores a cargo de las personas solicitantes.

Por otro lado, en materia de **Justicia** se presentaron, entre otras, 3 quejas relativas a la demora en la resolución de procedimientos judiciales en los que se encontraban implicados menores; 2 quejas por la práctica de embargos judiciales a personas en situación de vulnerabilidad económica con menores a su cargo; y 2 quejas por la actuación del Registro Civil debido al retraso o error en la inscripción de menores, lo que en uno de los casos impidió el acceso a la correspondiente prestación de paternidad.

Entre las quejas de **Seguridad Social**, 5 quejas se formularon por la desestimación de solicitudes de prestaciones por nacimiento y cuidado de menor (anteriormente paternidad y maternidad) o por la demora en el abono de las mismas. Otra, por la suspensión de la prestación familiar por hijo a su cargo, y otra por la duración de los permisos parentales en familias transfronterizas.

A través de las quejas también se ha reivindicado una mayor presencia del **Euskera** en el entorno de los y las menores. En el ámbito sanitario, se presentó una queja relativa a la atención médica y pediátrica en euskera en el centro de salud de la Rochapea. En el ámbito educativo, se hizo referencia a la implantación del modelo D en Falces, a la falta de monitor/a con perfil lingüístico en euskera en un comedor escolar y a la limitada prestación del servicio de orientación en esta lengua en un centro de formación



profesional. Asimismo, una asociación de defensa del euskera interponía 3 quejas porque el Departamento de Educación y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no contestaban a sus solicitudes de información sobre la oferta de plazas y prematriculación en castellano y euskera en las escuelas infantiles y en el segundo ciclo de Educación Infantil.

Los obstáculos para acceder al **empadronamiento** también afectan a unidades familiares formadas por algún miembro menor de edad, como la queja formulada por un ciudadano a quien se le denegó el empadronamiento y el de su hijo en una caravana; o la de otro ciudadano al que se le amplió en tres meses el plazo de resolución de su solicitud, así como la de su esposa y su hija de ocho años. En este último caso, esta institución, no apreciando una justificación específica respecto a la ampliación del plazo, recomendó al ayuntamiento que procediera a dar de alta al interesado y a su familia en el padrón, con efectos desde la fecha de la solicitud. No obstante, la recomendación no se consideró aceptada, ya que, si bien se practicó el empadronamiento, este no tuvo efectos retroactivos desde dicha fecha.

En el ámbito **deportivo**, se denunció la inseguridad del campo de fútbol municipal de Huarte/Uharte debido a la presencia de una valla de acero situada junto al terreno de juego, que ocasionó a un menor una fractura maxilofacial tras colisionar con la misma; así como el funcionamiento de dos instalaciones de piscinas municipales, en particular, respecto al cobro de la matrícula y a la imposición de una sanción de expulsión. Por otro lado, en una queja se denunciaban comportamientos malintencionados y abusivos por parte de árbitros de fútbol en competiciones de menores, al favorecer a un equipo en detrimento de otro; y en otra queja se cuestionó el elevado coste de inscripción de un menor de seis años en un equipo de fútbol, al exigirse el abono no solo de la ficha federativa, sino también de un abono a las piscinas municipales.

En **Medio ambiente**, la contaminación acústica se revela también como un problema que afecta a menores, bien en el domicilio, como se puso de manifiesto en 2 quejas por ruidos procedentes de establecimientos hosteleros, bien en la escuela infantil, a causa de las obras municipales. Asimismo, se recibió una queja sobre las aglomeraciones en la calle Estafeta ocasionadas por locales de hostelería que impiden el acceso de los vecinos y vecinas -incluidos menores- a sus domicilios. En otra queja, una ciudadana hizo referencia al grave riesgo para la salud de su hijo, diagnosticado con una enfermedad renal crónica, derivado de la existencia de colonias felinas en las inmediaciones de su vivienda.



Se ha reclamado también el acceso adecuado a **servicios públicos**. Así, se solicitó el restablecimiento del suministro de agua en una vivienda en la que habitaba un menor, la mejora del alumbrado público en zonas del barrio de la Rochapea frecuentadas por menores, así como la instalación de cubiertas en las zonas de columpios en Mendebaldea cuya ausencia impide su utilización en caso de lluvia.

En materia **tributaria**, se presentó una queja relativa a la falta de reconocimiento, en la normativa fiscal, de beneficios para aquellas familias que acogen en su domicilio a hijos separados con descendencia a su cargo, pese a la carga económica real que dicha situación conlleva. Además, una queja tuvo por objeto una sanción tributaria y, otra, un embargo de nómina, teniendo en ambos casos incidencia en familias con menores.

En lo que se refiere a **Tráfico y seguridad vial**, las quejas se centraron en el riesgo que conllevaba para los y las menores el tránsito diario de vehículos de gran tonelaje por las calles de Cascante, así como el incremento del tráfico en calles estrechas de Tudela como consecuencia de la ampliación de la licencia inicialmente concedida para la ejecución de un aparcamiento. Asimismo, se denunció la retirada de dos bicicletas infantiles correctamente estacionadas en un aparcabicis. En este caso, esta institución no consideró justificada dicha actuación y recomendó que la devolución se hiciera sin penalización o coste alguno para la persona afectada.

Entre las quejas de **Urbanismo**, se formuló una por la incoación de un expediente de protección de la legalidad urbanística y de un expediente sancionador, tras la ejecución de obras de ampliación de una vivienda sin la preceptiva licencia, en la que estaba previsto alojar al hijo y al nieto de la ciudadana. En otra queja, se solicitaron medidas ante el elevado riesgo de caída de una pared colindante al jardín de una vivienda, espacio frecuentado por las nietas del interesado.

Entre las restantes quejas de la materia transversal de menores, nos encontramos aquella en la que se denunciaba que el derecho a la huelga no se encuentra garantizado para quienes prestan servicio de transporte escolar. Asimismo, se recibió una queja relativa a la actuación de una entidad bancaria, que impidió a la abuela de una menor recién nacida abrir una cuenta por carecer de permiso de residencia, obstaculizando así el cobro de la renta garantizada. Otra, por la falta de arreglo de un camino de la localidad de Purchena (Almería) que cruza el río y que es utilizado especialmente por menores. Otra queja, formulada por un ciudadano a quien no se le facilitaba la información solicitada acerca de la escolarización de menores en un edificio del Concejo de Arguiñano, y una queja motivada por la escasez de taxis en Pamplona/Iruña, que obligó



a una ciudadana a esperar más de 40 minutos en una parada junto a su madre de 83 años y sus hijos.

4.2. DISCAPACIDAD Y DEPENDENCIA.

En 2025, han sido 229 quejas las presentadas por personas con discapacidad o dependencia, por sus familias o por asociaciones que defienden sus derechos, en las que se han puesto de manifiesto los problemas que aún aquejan a este colectivo, quienes, en su día a día, se enfrentan a obstáculos tanto sociales como estructurales que limitan su autonomía, participación e inclusión plena en la sociedad.

La población afectada por discapacidad o dependencia sigue siendo una de las más vulnerable de nuestra sociedad, ya que las situaciones de dependencia y discapacidad, en cualquiera de sus formas, generan condiciones de desigualdad que afectan no solo a la calidad de vida de las personas, sino también a su dignidad. La discriminación, las dificultades para acceder a recursos, servicios y apoyos adecuados, así como la falta de accesibilidad en diversos entornos, son algunas de las principales barreras que impiden su plena integración social y que continúan siendo objeto de queja ante la institución.

El Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoa se ha comprometido a velar por la igualdad y la no discriminación de las personas con discapacidad o dependencia, interviniendo para corregir situaciones de desprotección y promoviendo una sociedad más inclusiva y accesible. El análisis y resolución de estas quejas reflejan el interés y la prioridad de esta institución por erradicar las barreras que aún afectan a este colectivo, velando por el impulso de medidas que favorezcan la igualdad de oportunidades y su autonomía.

Los datos reflejan que aún queda camino por recorrer para lograr una integración plena y efectiva de este colectivo en todos los ámbitos de la vida.

En la siguiente tabla se realiza una clasificación de las 229 quejas, distribuidas entre las diferentes materias por orden de mayor a menor número.

Materias	Número de quejas	%
Bienestar social	132	57,6%
Sanidad	21	9,2%
Tráfico y seguridad vial	11	4,8%
Vivienda	11	4,8%
Seguridad Social	9	3,9%



Materias	Número de quejas	%
Acceso a un empleo público	8	3,5%
Seguridad ciudadana	8	3,5%
Educación	4	1,7%
Hacienda	3	1,3%
Funcionamiento de entidades locales	3	1,3%
Obras públicas	3	1,3%
Transporte público	3	1,3%
Extranjería	2	0,9%
Trabajo	2	0,9%
Administración electrónica	1	0,4%
Consumo y comercio	1	0,4%
Contratos públicos	1	0,4%
Euskera	1	0,4%
Función pública	1	0,4%
Medio ambiente	1	0,4%
Protección de datos personales	1	0,4%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	1	0,4%
Servicios públicos	1	0,4%
Total	229	100,0%

Como puede observarse, 132 quejas de discapacidad y dependencia pertenecen a la materia de **Bienestar social**. De estas, merecen una mención especial las 32 quejas que se han realizado por la demora del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo en la resolución del reconocimiento del grado de discapacidad o situación de dependencia, o la revisión del mismo. Si bien la cartera de servicios sociales de ámbito general establece el servicio de valoración de la discapacidad como una prestación garantizada cuyo plazo de concesión es de 3 meses, en la mayor parte de las ocasiones se está alcanzando una tardanza de más de un año desde que se presentaron las solicitudes. Este retraso está afectando a la obtención de tarjetas de aparcamiento, a la aplicación de beneficios fiscales, ayudas, etc.

15 quejas hacían referencia a problemas de accesibilidad. Por ejemplo, se ha denunciado la falta de baño adaptado en una habitación del pabellón E del Hospital Universitario de Navarra que, entre otras especialidades, acoge el Servicio de Geriátrica, así como la inhabilitación del baño adaptado en un centro comercial.

En otra queja se solicitaba la eliminación de las barreras arquitectónicas de la acera que da acceso al Centro San Francisco Javier de Pamplona/Iruña, en cuyo recinto está



situada la Asociación de Vecinos Ezkaba. En otra, un ciudadano denunciaba que en el Centro de Salud del Segundo Ensanche de Pamplona/Iruña y en el Centro de Especialidades Príncipe de Viana todas las puertas se abren hacia el exterior, lo que impide que las personas que utilizan sillas de ruedas o dispositivos electrónicos de desplazamiento puedan abrirlas sin ayuda.

En 3 quejas se hizo referencia al trato dispensado a las personas con movilidad reducida en eventos celebrados en el pabellón Navarra Arena y en el Espacio Cultural los Llanos de Estella-Lizarra. En ellas se criticaba la falta de visibilidad desde el espacio reservado, las condiciones económicas impuestas y las limitaciones en la experiencia compartida con las personas acompañantes. En los tres expedientes, aunque esta institución entendió que el recinto cumplía con la normativa mínima exigida para la obtención de su licencia de actividad, consideró oportuno sugerir que, en los pliegos y condiciones de los contratos de arrendamiento del recinto, se establecieran cláusulas específicas que garantizaran la igualdad de trato y la accesibilidad universal real y efectiva, evitando situaciones de discriminación directa o indirecta.

En otra queja, una ciudadana hacía referencia a la falta de contenedores de residuos adaptados para personas usuarias de sillas de ruedas. En relación con esta cuestión, que no era novedosa para esta institución, se vio pertinente insistir en el sentido de pronunciamientos anteriores, sugiriendo a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona que continuara analizando e implementando las medidas precisas para que las personas con discapacidad pudieran utilizar los contenedores para el depósito de residuos domésticos de forma autónoma.

Además, una comunidad de propietarios formuló una queja por la inexistencia de subvenciones para la instalación de salvaescaleras en edificios residenciales, siendo que sí está subvencionada cuando se trata de viviendas unifamiliares.

Por su parte, 3 quejas versaron sobre las dificultades de las personas sordas en el colegio, en un curso de Formación Profesional o en el Hospital Universitario de Navarra, debido a la falta de intérprete de lenguaje de signos. Cabe mencionar que en estos casos las controversias se solucionaron durante la tramitación de los expedientes.

En las resoluciones emitidas en materia de accesibilidad, se hace referencia a la Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre, de atención a las personas con discapacidad en Navarra y garantía de sus derechos, también aplicable al ámbito educativo, que tiene por objeto garantizar los derechos de las personas con discapacidad en Navarra y establecer las actuaciones para atenderlas, fijar las condiciones de accesibilidad



universal necesarias para garantizar la igualdad de oportunidades, la promoción de la autonomía personal, la inclusión en la comunidad, la participación y la vida independiente de las personas con discapacidad y sus familias.

Por otra parte, en relación con las ayudas concedidas, destacan las 42 quejas presentadas por familias a quienes se les había suspendido la reducción de cuotas de la que venían disfrutando en los servicios que prestaba ANFAS a sus hijos e hijas. Dado que subyacía en dichas quejas una posible insuficiencia de los medios destinados a atender adecuadamente a las necesidades de estas personas y del sistema de financiación de los agentes que actúan en este terreno, incluidos los de iniciativa privada, se sugirió al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que analizase los recursos habilitados y, de ser necesario, que se potenciase el apoyo prestado a ANFAS y a otras entidades que actúan en el mismo ámbito, con vistas a garantizar la mejor atención a las personas con discapacidad destinatarias de sus servicios.

En relación con otras ayudas vinculadas a la discapacidad y la dependencia, 2 se referían a la concesión del bonotaxi. Otro caso, planteado por una ciudadana, versaba sobre la denegación de diversas ayudas solicitadas para el cuidado de sus cuatrillizos, tres de ellos con discapacidad reconocida y uno en situación de dependencia. Asimismo, se tramitaron otras 2 quejas por la denegación de ayudas: en un caso, a una ciudadana que había solicitado una prestación económica por excedencia para el cuidado de su madre con alzhéimer; y, en otro, a un ciudadano al que se le denegó una ayuda para productos de apoyo (audífonos), ambas por insuficiencia de crédito presupuestario. En estos dos casos, aun cuando las denegaciones se acomodaban a las convocatorias y a la Ley Foral 11/2005, de 9 de noviembre, de Subvenciones, la realidad es que no se fundamentaban en la falta de concurrencia de las circunstancias que daban derecho a las ayudas, sino que obedecían al hecho de que, al momento de presentación de las solicitudes, ya no existían fondos disponibles en las correspondientes partidas presupuestarias. Por ello, en estas quejas, se sugirió al Departamento que incrementase el crédito presupuestario, de forma que todas las personas que cumplieran con los requisitos establecidos pudieran acceder a estas ayudas, así como que se contemplase la posibilidad de establecer mecanismos compensatorios, como permitir el acceso a las ayudas del siguiente ejercicio presupuestario a las personas que, cumpliendo los requisitos, hubieran visto denegada su solicitud exclusivamente por insuficiencia de crédito.



9 quejas tuvieron por objeto distintas problemáticas a las que se enfrentan personas mayores en situación de dependencia (motivo por el que también son incluidas en la materia transversal de mayores). Por ejemplo, en varias se mostró disconformidad con el cuidado y la atención prestada a familiares en centros residenciales. En otra, se hacía referencia al servicio de atención a domicilio y, otra, se formuló respecto al servicio de “jubiloteca”.

También se incluyen en Bienestar social varias quejas por el trato dispensado a usuarios y usuarias de centros para personas con discapacidad, por la cuantía de libre disposición que se les asigna o por los menús que se les ofrecen.

Por último, nos encontramos las quejas relacionadas con la actuación de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) en su labor como defensora judicial, así como varias quejas presentadas por personas con discapacidad y perceptoras de la renta garantizada.

Entre las quejas de **Sanidad**, 6 tuvieron por objeto demoras en la asignación de citas a personas con discapacidad o dependencia en distintas especialidades (Digestivo, Neurocirugía, Neurología, Medicina Interna o Raquis), así como el retraso en la programación de intervenciones quirúrgicas. También se plantearon quejas por deficiencias en Atención Primaria (incluida la atención domiciliaria a una persona dependiente); por el funcionamiento de determinados centros de salud; por la falta de un seguimiento adecuado en Otorrinolaringología de una persona con audífonos; o por la atención dispensada durante una mamografía a una usuaria de silla de ruedas.

Igualmente, se recibieron 2 quejas relativas al acceso al transporte sanitario para acudir a tratamientos de rehabilitación o al hospital de día, y 3 quejas en relación con prestaciones complementarias o farmacéuticas (silla de ruedas, báscula accesible que permita el pesaje junto a la silla de ruedas y financiación de un medicamento).

Finalmente, se abordaron otras cuestiones como la insuficiencia de ayudas para personas con cáncer, el desacuerdo con el alta hospitalaria de una persona en situación de enfermedad terminal, la pérdida de acceso a la información sanitaria de un menor con discapacidad o el brote de escabiosis en una residencia para personas con discapacidad intelectual.

Respecto a **Tráfico y seguridad vial**, 7 quejas guardaron relación con las plazas de estacionamiento para personas con discapacidad, en particular, con la falta de respuesta a denuncias por uso indebido de estas plazas, la supresión de plazas ya existentes, la



negativa a habilitar nuevas plazas próximas al domicilio o la insuficiencia de las mismas en determinados entornos, como un centro educativo.

Asimismo, dos ciudadanos, titulares de tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad, formularon quejas por la imposición de sendas sanciones por aparcar en zonas de estacionamiento regulado o de carga y descarga. También hubo una queja por las limitaciones para recoger o dejar a una persona mayor dependiente en la calle en que reside; otra por las molestias derivadas del estacionamiento de una autocaravana; y, otra, porque la prohibición de circular con patinete eléctrico por las aceras obligaba a una ciudadana con movilidad reducida a compartir la calzada con vehículos a motor.

Las quejas incluidas en la materia **Vivienda** son las presentadas por personas con discapacidad o por personas en cuyas unidades familiares hay algún miembro con discapacidad o dependencia reconocida, que solicitaban el acceso a una vivienda, que cuestionaban los criterios para la adjudicación de viviendas protegidas o que denunciaban el aumento del precio del alquiler o problemas de convivencia.

En materia de **Seguridad Social**, la mayor parte de las quejas se presentó en relación con la incapacidad permanente, por su denegación, embargo de las pagas extraordinarias o disconformidad con las cuantías. Encontramos otras quejas en esta materia, como la de una ciudadana a quien no se le daba respuesta a una instancia en la que solicitaba la no eliminación del complemento por mínimos a personas con discapacidad del Régimen de Trabajadores Autónomos de la Seguridad Social; o la de otra ciudadana por la exclusión del daño cerebral adquirido por ictus como enfermedad determinante a efectos del derecho a la jubilación anticipada por discapacidad igual o superior al 45%.

En **Acceso al empleo público**, tres personas presentaron quejas por la imposibilidad de concurrir por el turno de discapacidad en determinadas convocatorias por retrasos en la valoración del grado de discapacidad; y otras dos personas presentaron sendas quejas por la falta de adaptación de tiempos en las pruebas de los procesos selectivos en que habían participado. Asimismo, se señaló la imposibilidad de las personas con discapacidad intelectual de participar en una oposición debido al extenso temario y la exclusión de las personas con discapacidad en llamamientos para cubrir ofertas de trabajo que, con carácter urgente, surgen en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Por último, se denunció la falta de reconocimiento de la lengua de signos como mérito en el acceso a la función pública. En este último caso, esta institución, considerando que el conocimiento de las lenguas de signos puede tener relevancia y cualificación para



la provisión de recursos humanos de la Administración, en la medida en que esta ha de prestar servicio y atender al conjunto de la ciudadanía conforme al principio de accesibilidad universal, sugirió al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que promoviera o adoptara medidas para que, en los procesos de ingreso en la función pública, cuando sean valorados méritos de los aspirantes (concursos-oposiciones, esencialmente), se ponderara el conocimiento de las lenguas de signos, en la forma y alcance que se determinase.

Entre las quejas de **Seguridad ciudadana**, se plantearon situaciones, como el uso de petardos por menores de edad o la ocupación irregular de una vivienda, que afectan a terceros, incluidas personas con discapacidad y/o dependencia. Además, varias quejas aludían al trato considerado inadecuado por parte de distintos cuerpos policiales a personas con discapacidad y, en el ámbito penitenciario, se recibieron 2 quejas formuladas por dos personas internas con discapacidad.

En **Educación**, se recibieron 2 quejas por no conceder a un niño y a una niña el servicio de transporte escolar desde sus domicilios hasta el centro escolar y de educación especial a los que acudían. Además, una ciudadana, cuya hija de 9 años tiene síndrome de Down, presentó una queja por la decisión de incluirla en la modalidad de escolarización de estructura específica, no habiendo agotado todas las posibilidades de inclusión en un aula ordinaria con los apoyos y recursos necesarios (pedagogía terapéutica, logopedia y especialista de apoyo educativo). En otra queja se solicitó la escolarización de un menor en el mismo centro que su hermano mayor con discapacidad para facilitar la conciliación, asegurar la continuidad educativa y mantener una rutina estable.

En materia de **Hacienda**, un ciudadano presentó una queja por el embargo municipal de su pensión de incapacidad. Asimismo, otro manifestó la imposibilidad de hacer frente a una deuda reclamada, dado que sus únicos ingresos procedían de una pensión por incapacidad permanente total. Además, una tercera persona solicitó la aplicación de la tarifa reducida en las piscinas de verano para su hija, quien se encuentra legalmente incapacitada.

Las 3 quejas asignadas a la materia **Funcionamiento de entidades locales** guardaban relación con el empadronamiento. En dos de ellas los ciudadanos exponían que la falta de baja de oficio en el padrón municipal de personas que ya no residían en sus domicilios les estaba impidiendo el acceso a prestaciones, viéndose afectadas personas



con discapacidad. En la otra, el interesado, una persona con discapacidad en situación de calle, solicitaba la resolución urgente de su empadronamiento.

Las 3 quejas relativas a **Obras públicas** estaban relacionadas con la falta de mantenimiento de la vía pública por parte de distintos ayuntamientos. En una de ellas, el deficiente estado de la acera afectaba singularmente a los padres de la interesada quienes presentaban movilidad reducida. En otra, las balsas de agua que se generaban frente al portal del ciudadano cada vez que había una tormenta perjudicaban a su vecino, usuario de silla de ruedas. En la tercera, los baches ocasionados por el continuo tránsito de vehículos agrícolas de gran tonelaje suponían una barrera para las personas con dificultades de movilidad, en particular, para la madre de la ciudadana, de 96 años y usuaria silla de ruedas.

En el ámbito del **Transporte público**, 3 quejas reflejaron las barreras al libre desenvolvimiento de las personas con discapacidad. Se hacía referencia en todas ellas a la falta de autobuses adaptados en diversos trayectos.

Asimismo, se formularon 2 quejas por la demora en resolverse expedientes de **Extranjería** (en concreto, solicitudes de nacionalidad y de residencia temporal de familiar de ciudadano español), viéndose afectadas en ambos casos personas con discapacidad.

Las restantes quejas se presentaron, entre otros motivos, por las dificultades de una persona con discapacidad intelectual para acceder al Sistema de Garantía Juvenil debido a la falta de un documento físico de NIE en vigor; por las dificultades de una ciudadana, tutora legal de su hija con discapacidad severa, para realizar gestiones administrativas en su nombre, ante la imposibilidad de esta de obtener el sistema de identificación Cl@ve, al no poder firmar, leer ni usar teléfono móvil o correo electrónico; o por el servicio prestado en tiendas de ortopedia, que, según se denunciaba, no atienden adecuadamente a la salud y necesidades de la clientela, sino a criterios de conveniencia.

Asimismo, se formularon quejas por la denegación a un trabajador de una residencia de personas dependientes de permisos para realizar cursos de formación de euskera, pese a la necesidad de utilizar esta lengua en su labor diaria; por la imposibilidad de una funcionaria con discapacidad de concurrir simultáneamente, en un proceso selectivo, por el turno restringido y por el reservado a personas con discapacidad; por la falta de adopción de medidas ante las aglomeraciones en la calle Estafeta, generadas por los locales de hostelería, que afectan a personas con discapacidad; por la falta de



resolución de una reclamación por daños y perjuicios tras un accidente sufrido con una arqueta; así como por el trato dispensado a una persona con discapacidad en la oficina de Correos.

4.3. MAYORES.

A lo largo de 2025, el Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoa ha continuado su labor en defensa de otro colectivo vulnerable, las personas mayores. Este colectivo es especialmente relevante en el contexto actual, dado que, en muchos casos, se enfrenta a situaciones de vulnerabilidad que afectan a su bienestar y a su calidad de vida. La sociedad, en su conjunto, ha experimentado cambios demográficos que han provocado un aumento significativo en el número de personas mayores, lo que subraya la necesidad de abordar sus derechos y necesidades de manera integral y transversal.

En el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Agenda 2030 dedica especial atención a las personas mayores, reconociendo su relevancia en la construcción de una sociedad más inclusiva y equitativa. En este sentido, el ODS 1, que persigue la erradicación de la pobreza, incluye a las personas mayores en su enfoque para reducir la pobreza en todas sus dimensiones. Asimismo, el propio enunciado del ODS 3 contiene una referencia específica: *“Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades”*. Las referencias específicas a este colectivo en el ODS 10, que promueve la inclusión social, económica y política, y en el ODS 11, que aborda el acceso a un transporte seguro y a espacios públicos inclusivos, destacan la necesidad urgente de eliminar las barreras físicas y sociales que limitan la participación plena de las personas mayores en la vida de la comunidad.

Las 132 quejas recibidas en 2025 reflejan la multiplicidad de problemas a los que se enfrenta este amplio colectivo.

En la siguiente tabla se realiza una clasificación de dichas quejas, distribuidas entre las diferentes materias por orden de mayor a menor número.

Materias	Número de quejas	%
Bienestar social	34	25,8%
Sanidad	25	18,9%
Hacienda	20	15,2%
Función pública	9	6,8%
Seguridad Social	9	6,8%
Medio ambiente	5	3,8%
Tráfico y seguridad vial	5	3,8%



Materias	Número de quejas	%
Seguridad ciudadana	4	3,0%
Servicios públicos	3	2,3%
Transporte público	3	2,3%
Vivienda	3	2,3%
Consumo y comercio	2	1,5%
Obras públicas	2	1,5%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	2	1,5%
Administración electrónica	1	0,8%
Euskera	1	0,8%
Extranjería	1	0,8%
Funcionamiento de entidades locales	1	0,8%
Trabajo	1	0,8%
Urbanismo	1	0,8%
Total	132	100,0%

El cambio en las necesidades de atención relacionadas con el envejecimiento de la población ha originado peticiones por parte de la sociedad para implementar acciones que fomenten una mejor calidad de vida para las personas mayores. Así, en **Bienestar social**, y en relación con el ingreso y condiciones de estancia en centros y residencias de la tercera edad, se denunciaba en 11 quejas el inadecuado cuidado y atención que se presta en centros residenciales, las tarifas cobradas o las deudas generadas.

También se han puesto de manifiesto problemas con las valoraciones de la discapacidad de personas mayores, apuntando a la excesiva tardanza en realizarlas.

Además, hubo 3 quejas respecto al ingreso mínimo vital y la renta garantizada; 3 quejas guardaron relación con actividades de ocio (cierre de un centro para mayores, exclusión de una jubiloteca y gestión de las plazas ofertadas para viajes del IMSERSO); 2 quejas en relación con la pensión no contributiva de jubilación; 1 queja por la intensidad del servicio de ayuda a domicilio; 1 queja por la demora en resolverse una solicitud de ayuda de bonotaxi; 1 queja se refirió a la denegación de una ayuda para la adquisición de producto de apoyo (audífonos) y 1 queja a la denegación de una ayuda económica a la ciudadana por la excedencia que solicitó para el cuidado de su madre con alzhéimer. En estos dos últimos casos las denegaciones se debieron a la falta de crédito presupuestario.

También se incluyen en esta materia 2 quejas relativas a problemas de accesibilidad. Una, por la falta de baño adaptado en una habitación del pabellón E del Hospital



Universitario de Navarra que, entre otras especialidades, acoge el Servicio de Geriátrica y, la otra, por los continuos problemas de funcionamiento del ascensor de una residencia de personas mayores.

Por último, se incluyen 2 quejas en relación con actuaciones de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA).

Por otra parte, son varios los expedientes tramitados por esta institución en materia de **Sanidad** que tienen por objeto la atención de mayores (25).

13 quejas se realizaron por la tardanza en citar a personas mayores en las especialidades de Traumatología, Reumatología, Cardiología, Raquis, Radiología, Urología, Obstetricia y Ginecología, y Oftalmología. Cabe destacar que 10 de estos casos se solucionaron tras solicitar información al Departamento de Salud o tras la formulación de una resolución.

Se pusieron de manifiesto también diversas cuestiones sobre la atención médica en general: el funcionamiento de los centros de Atención Primaria, el servicio de atención primaria a domicilio, atención a las personas desplazadas y la falta de asignación de un/a médico/a de cabecera.

2 quejas versaron sobre el transporte sanitario. En una, porque el servicio de transporte solo podía prestarse desde el domicilio y hasta el mismo, por lo que no podría dejarse a la paciente tras recibir el tratamiento en el centro de día al que acudía por la mañana, y, la otra, por la denegación de dicho transporte para acudir diariamente al Hospital de Día, alegando que no precisaba de asistencia sanitaria durante el trayecto.

Además, se plantearon discrepancias con la atención prestada en Salud Mental (en un caso, respecto al diagnóstico clínico y, en otro, por la asignación tardía de una cita), con la atención oncológica (por la denegación de acceso a una cirugía robótica para el tratamiento del cáncer de próstata y por el alta hospitalaria de un enfermo terminal), así como con la atención prestada por el 112.

En **Hacienda**, 14 quejas guardaron relación con las aportaciones a mutualidades laborales. La mayor parte de ellas se formuló por la denegación, en la declaración de la renta del año 2024, en ocasiones en condición de herederos, de las cantidades que correspondieran por la realización de dichas aportaciones.

Asimismo, personas mayores presentaron quejas por la falta de atención presencial para realizar la declaración del IRPF, por el embargo o traba de la pensión de jubilación



por parte de la Hacienda Foral o por la reclamación de una elevada cantidad por un error en la declaración del IRPF de 2022, la cual había sido confeccionada por el propio personal de la entidad.

En materia de **Función pública**, se formularon 4 quejas por la imposibilidad de acceder a la condición de funcionario/a, ni de acceder a nuevas contrataciones temporales, por causa de haber cumplido sesenta y cinco años, a pesar de no poder jubilarse todavía a esa edad.

3 quejas se presentaron por jubilados y jubiladas pertenecientes al sistema de derechos pasivos del personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra, por la falta de reconocimiento y abono del complemento de pensión por maternidad y de brecha de género, al haber accedido a la jubilación de forma voluntaria.

Además, 1 queja se realizó por personal funcionario y contratado en régimen administrativo de un ayuntamiento en la que reclamaba que se implantaran y aplicaran análogos permisos de conciliación laboral y familiar a los previstos para el personal laboral.

En **Seguridad Social**, 9 quejas versaron sobre las pensiones de jubilación y de viudedad, haciendo referencia especialmente a la disconformidad con sus cuantías, a la demora en resolver las solicitudes y al reconocimiento de complementos sobre las mismas.

En relación con **Medio ambiente**, la contaminación acústica también afecta a las personas mayores, y así se reflejó en 2 quejas. En ellas se denunció, por un lado, el excesivo ruido soportado con motivo de la instalación de una carpa en las inmediaciones del domicilio durante las fiestas patronales y, por otro, las molestias derivadas de ruidos, vibraciones y olores procedentes de un establecimiento de hostelería.

Asimismo, en materia de residuos, una persona mostró su desacuerdo con la retirada de un contenedor de restos, considerando que perjudica especialmente a personas mayores que se ven obligadas a recorrer mayores distancias para depositar la basura, y otra persona con la colocación de cinco contenedores de basura a solo 1,45 metros de las ventanas de su vivienda, generando olores intensos y suciedad que impiden abrir las ventanas, afectando a su madre de 97 años y su tía, también de edad avanzada, que residen con ella. En este último caso se sugirió a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona que, por sí misma o junto al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, estudiase



la posibilidad de establecer una cierta rotación en cuanto a la ubicación de los contendores.

En **Tráfico y seguridad vial**, una queja se formuló por la denegación de la renovación del permiso de conducir; otra por la ocupación reiterada del acceso a un caserío por parte de un vecino que estaciona sus vehículos en la entrada; otra por la demora en la devolución de una fianza depositada por los posibles daños que pudiera ocasionar en la carretera la realización de un retejado en una vivienda; y otra por las dificultades de un ciudadano para recoger en su vehículo a su madre de 95 años que reside en la calle Tudela de Pamplona/Iruña.

Entre las quejas de **Seguridad ciudadana**, se plantearon diversas situaciones que afectan a terceros, incluidas personas mayores, como el uso de petardos por menores de edad o la ocupación irregular de una vivienda. Además, una queja hacía referencia al trato considerado inadecuado por parte de un cuerpo policial hacia una persona mayor y, en el ámbito penitenciario, se recibió 1 queja relativa a la demora en la instalación del dispositivo de control telemático a un hombre de 85 años, tras haberse acordado la sustitución de la prisión preventiva por arresto domiciliario.

En cuanto a los **Servicios públicos** prestados a personas mayores, se hizo referencia a un corte de suministro de agua, a la escasa iluminación en el barrio de la Rochapea y a problemas en la entrega de una carta certificada de Correos.

En relación con el **Transporte público**, en 2 quejas se exponían situaciones a las que se habían enfrentado personas mayores debido al insuficiente número de vehículos que prestan el servicio de taxi en la Comarca de Pamplona. En una de ellas, se sugirió a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona que evaluase la idoneidad de aumentar el número de licencias de taxi para cumplir con lo establecido en el índice general de referencia previsto en la Ley Foral 9/2005, de 6 de julio, del taxi.

La tercera queja se formuló por el impacto que tiene en las personas mayores la exigencia de transportar a los animales de compañía en jaulas para poder acceder al transporte urbano comarcal, al tratarse de una medida que puede contribuir a agravar su aislamiento.

Se presentaron dos quejas en materia de **Vivienda** debido a situaciones de extrema emergencia habitacional que afectaban a dos personas mayores: una residía en un local habilitado que no reunía las condiciones mínimas de habitabilidad y la otra vivía en un huerto del que iba a ser desalojado. En una tercera queja, una ciudadana manifestaba



su desacuerdo con el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias por el incremento del alquiler de la vivienda protegida en la que residía, un aumento que no podía asumir con su reducida pensión de jubilación.

Entre otras quejas realizadas en la materia transversal de mayores, se denunció la actuación y el trato dispensado por entidades bancarias; la falta de reparación de vías públicas, que dificulta el tránsito de personas mayores con movilidad reducida; la falta de resolución de una reclamación de responsabilidad patrimonial realizada con motivo de la caída que sufrió la madre de un ciudadano en la vía pública; la falta de contestación a una solicitud de indemnización por haber tenido que acudir a la vía judicial para el reconocimiento del complemento de maternidad en una pensión de jubilación; las dificultades para obtener un bono de transporte por vía telemática; la denegación a un trabajador de una residencia de personas mayores de permisos para realizar cursos de formación de euskera, pese a la necesidad de utilizar esta lengua en su labor diaria; la demora en resolver una solicitud de residencia temporal de la madre de una ciudadana; y la falta de respuesta a una instancia en la que otra ciudadana expresaba su disconformidad con la construcción de varias viviendas unifamiliares en una parcela próxima a la suya.

4.4. GÉNERO.

Es un compromiso asumido por el Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoa que el enfoque o perspectiva de género impregne también transversalmente los diversos ámbitos competenciales y materias de trabajo de esta institución, adhiriéndonos así a la definición del concepto de la *“transversalización de la perspectiva de género”* que efectuó el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC) en 1997: *“Transversalizar la perspectiva de género es el proceso de valorar las implicaciones que tiene para los hombres y para las mujeres cualquier acción que se planifique, ya se trate de legislación, políticas o programas, en todas las áreas y en todos los niveles”*.

En este sentido, el trabajo de esta institución se guía por el principio constitucional de igualdad de hombres y mujeres, consagrado en el artículo 14 de la Constitución, y por el artículo 9.2 de la Constitución, que impone el deber de promover las condiciones para que la igualdad de las personas y de los grupos sean reales y efectivas. La igualdad material implica necesariamente recurrir a medidas de una singular importancia, como las de acción positiva. El Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoa reafirma



su compromiso de velar por la promoción de medidas inclusivas que garanticen la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, y el respeto por las identidades diversas.

Mención especial merece la lucha contra la violencia de género. Esta institución mantiene una atención especial en salvaguardar la aplicación efectiva de la legislación contra la violencia de género y la promoción de acciones que erradiquen esta lacra.

En aplicación de lo anterior, en marzo de 2025 el Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa se unió a la red de “Puntos Violeta” de la Comunidad Foral tras la firma del correspondiente protocolo de adhesión por parte de la delegada del Gobierno y del propio Defensor.

A través de esta iniciativa, ambas instituciones colaboran en la difusión de campañas de sensibilización contra la violencia sobre las mujeres, contribuyendo así a reforzar la concienciación social sobre esta problemática.

La institución pone a disposición de las mujeres víctimas de violencia que lo requieran información básica sobre los diferentes recursos especializados existentes. Para llevar a cabo esta labor, el personal recibió formación en materia de prevención de la violencia contra la mujer, impartida por la directora de la Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer de la Delegación del Gobierno y por miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado competentes en este ámbito.

Además, el titular de la institución ha participado en los minutos de silencio convocados ante el Parlamento de Navarra y la Delegación del Gobierno en señal de condena por los asesinatos machistas.

Por otro lado, el colectivo LGTBIQ+ continúa enfrentándose a múltiples desafíos derivados de la discriminación por razón de identidad de género u orientación sexual. A pesar de los avances en materia legislativa, persisten situaciones de estigmatización, rechazo y vulneración de derechos en distintos ámbitos de la vida social.

Con el fin de reforzar la capacitación del personal y mejorar la atención prestada desde la institución, en marzo de 2025 se organizó una acción formativa impartida por Kattalingune, en la que participó la totalidad de la plantilla.

En la siguiente tabla se realiza una clasificación de las 24 quejas, distribuidas entre las diferentes materias por orden de mayor a menor número.



Materias	Número de quejas	%
Bienestar social	6	24,0%
Vivienda	6	24,0%
Acceso a un empleo público	3	12,0%
Justicia	2	8,0%
Educación	2	8,0%
Hacienda	2	8,0%
Función pública	1	4,0%
Sanidad	1	4,0%
Seguridad ciudadana	1	4,0%
Trabajo	1	4,0%
Total	25	100,0%

En la materia de **Bienestar social**, nos encontramos una queja realizada por una ciudadana por el trato dispensado por personal de los Servicios Sociales y por la falta de elaboración de un informe relativo al maltrato vicario ejercido por parte de su exmarido, y otra queja por la no activación del Punto de Encuentro Familiar tras un procedimiento judicial de divorcio en el que existían antecedentes de violencia de género.

Asimismo, se formularon 3 quejas por parte de mujeres víctimas de violencia de género en relación con el reconocimiento de distintas prestaciones, como la renta garantizada, el ingreso mínimo vital o una ayuda extraordinaria.

Por último, una ciudadana presentó una queja porque una residencia de mayores no había garantizado la seguridad de una usuaria, quien fue víctima de una presunta agresión sexual por parte de otro residente. En este caso, se apreciaron indicios relevantes de que la residencia había omitido o no había ejercido adecuadamente su deber de vigilancia y de adopción de medidas tendentes a garantizar los derechos de la residente, por lo que se recomendó al Departamento de Derechos Sociales que ejerciera sus potestades de inspección y, en su caso, sanción, frente a la entidad titular de la residencia de mayores.

En relación con **Vivienda** se han tramitado 3 quejas presentadas por mujeres víctimas de violencia de género, en dos de los casos con hijos a su cargo, que necesitaban acceder a una vivienda.

Otra queja fue presentada por la imposibilidad de una víctima de violencia de género de acceder a una vivienda que le había sido adjudicada, al considerar Nasuvinsa que, con



carácter previo, debían regularizarse determinadas deudas derivadas del arrendamiento de la vivienda en la que residía junto a sus progenitores.

En otra queja, una ciudadana denunció las dificultades para obtener cita en Nasuvinsa con el fin de actualizar sus datos en el censo de vivienda, dado que necesitaba cancelar la inscripción conjunta que mantenía con su agresor.

Por último, se presentó una queja en relación con un requerimiento del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias para la solicitud de la ayuda Emanzipa. La interesada consideraba desproporcionada la exigencia de aportar la sentencia íntegra en la que se le atribuye la guarda y custodia de su hija, al incluir información especialmente sensible sobre su situación de violencia de género que no resultaba necesaria para la tramitación de la ayuda.

Las 3 quejas de **Acceso a un empleo público** se formularon por el carácter discriminatorio de las bases de dos procesos selectivos para la provisión de plazas de agente de la Policía Municipal. Consideraban las interesadas que los umbrales exigidos eran tan elevados que dificultaban objetivamente su superación por parte de una mujer. En estos casos, esta institución estimó oportuno recomendar que se examinara el impacto de ambos procesos selectivos en lo relativo a la superación de las pruebas físicas por parte de las aspirantes mujeres, a fin de valorar si los umbrales establecidos habían producido efectos excluyentes y, en su caso, se adoptaran las medidas que fueran necesarias para garantizar el derecho de las mujeres de acceder a estos puestos de trabajo.

En materia de **Justicia**, una mujer víctima de violencia de género mostró su desacuerdo con una resolución judicial y, otra ciudadana denunció la demora de un Juzgado de Instrucción de Pamplona/Iruña en resolver el recurso interpuesto frente al archivo de un supuesto caso de agresión sexual a su hija.

En el ámbito de **Educación**, y en relación con la reserva de plazas para el acceso a estudios de Grado Superior, en una queja se criticó la reserva de plazas establecida para el sexo infrarrepresentado, al considerar que genera resultados injustos.

Por otra parte, una ciudadana realizó una queja por la denegación a su hijo del servicio de transporte escolar. Refería que, tras su separación con orden de alejamiento por agresiones, ella no podía asumir el riesgo de llevarle al colegio, por lo que solicitaba plaza por seguridad y estabilidad escolar durante su último curso académico.



En **Hacienda**, una ciudadana presentó una queja porque la Hacienda Foral de Navarra compensó una deuda que mantenía con el reintegro de gastos médicos abonados previamente para cirugía de feminización facial y otros gastos asociados a personas trans. También se denunció la aprobación del Plan Estratégico de Subvenciones 2025-2027 sin haber realizado el informe de impacto por razón de género exigido legalmente.

Asimismo, se presentaron quejas por el perjuicio ocasionado a una mujer en su salario y actividad laboral por la adscripción a otro puesto de trabajo por motivo de embarazo; por la falta de respuesta expresa a una reclamación dirigida al Departamento de Salud en relación con un caso de violencia obstétrica; y por la notificación de un embargo por parte de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) relativo a una deuda que una ciudadana atribuía a su futuro exmarido, con quien se encontraba en proceso de divorcio y respecto del cual existía un procedimiento judicial abierto por violencia de género.

Otra queja relevante fue por el retraso de la Policía Foral en remitir una denuncia por quebrantamiento de orden de alejamiento al Juzgado y la disconformidad de la autora de la queja con la forma de valoración de riesgo de violencia de género practicada y la no comunicación de su resultado, lo que conllevó una resolución de la institución para evitar esos errores en el futuro.

4.5. RACISMO Y XENOFOBIA.

En el año 2025, se han recibido un total de 12 quejas que evidencian diversas situaciones de discriminación y trato desigual hacia personas debido a su origen racial o étnico. Son episodios que afectan principalmente a personas inmigrantes, refugiadas, miembros de la comunidad gitana y otros colectivos vulnerables, quienes continúan enfrentándose a barreras y obstáculos significativos en su vida cotidiana. La discriminación por motivos raciales o étnicos, a menudo, no solo se manifiesta en acciones directas, sino también en actitudes sociales profundamente arraigadas, que generan situaciones de exclusión, estigmatización y vulnerabilidad.

Es en este contexto donde la labor del Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoa adquiere una relevancia crucial. La atención a las quejas relacionadas con la discriminación racial o étnica refleja su firme compromiso con la erradicación de las injusticias y la lucha por una sociedad más justa e igualitaria. Por ello, se considera esencial seguir visibilizando y abordando de manera transversal los problemas derivados del racismo y la xenofobia, con el fin de promover una convivencia en la que todos los derechos sean respetados, sin distinción alguna.



En la siguiente tabla se realiza una clasificación de estas quejas, distribuidas entre las diferentes materias por orden de mayor a menor número.

Materias	Número de quejas	%
Seguridad ciudadana	6	50,0%
Extranjería	4	33,3%
Función pública	1	8,3%
Sanidad	1	8,3%
Total	12	100,0%

Todas las quejas en materia de **Seguridad ciudadana** tuvieron por objeto la disconformidad con actuaciones policiales. Una de ellas, presentada por una asociación, denunciaba que, al intentar una persona comunicar la pérdida de su cartera en la comisaría de Policía Nacional de Pamplona/Iruña, se le negó la atención debido a su situación administrativa, recibiendo un trato discriminatorio y racista. Otra queja se refirió a una intervención policial desproporcionada en la vía pública que evidenció un patrón discriminatorio hacia ciertos colectivos. Una tercera queja exponía una actuación racista y violenta acontecida en el complejo deportivo municipal Aranzadi después de que una usuaria acusara a un hombre negro de saltarse la valla y no pagar entrada. Tras solicitar información al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, esta institución le recordó el deber legal de velar por que no existan actuaciones discriminatorias por motivo racial en las instalaciones de su titularidad.

En otra queja, una asociación denunciaba la incorrecta aplicación del protocolo de coordinación operativa vigente en Navarra para la acogida de menores migrantes no acompañados. A su juicio, se dispensó un trato degradante, humillante y discriminatorio tanto a una menor como al profesional que la acompañaba, integrante de una entidad de iniciativa social.

En otra más, relativa a una intervención de la Policía Foral y el trato dispensado por sus agentes, se estimó oportuno recordar el deber legal de actuar sin discriminación por razón de raza, religión, opinión, sexo, orientación sexual, lengua, lugar de vecindad, lugar de nacimiento o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, así como el deber de observar, en todo momento un trato correcto y esmerado en las relaciones con la ciudadanía.

Por último, un ciudadano presentó una queja porque, tras sufrir insultos racistas y requerir la presencia de la Policía Nacional, la patrulla interviniente le agredió sin explicación, procedió a su detención y, posteriormente, en comisaría, volvió a sufrir



agresiones, negándosele además la posibilidad de presentar denuncia por trato discriminatorio y un uso desproporcionado de la fuerza por motivos raciales.

En **Extranjería**, 3 quejas se formularon por la realización por parte de distintos cuerpos policiales de identificaciones y entrega de citaciones para comparecer ante la Brigada de Extranjería a personas en situación administrativa irregular, basadas en criterios étnicos, sin la debida identificación de los agentes ni la justificación del motivo de la intervención, y bajo amenaza de detención.

Asimismo, un ciudadano presentó una queja porque el personal que le atendió en la Comisaría de la Policía Nacional de Tudela se negó a tramitar su solicitud de asignación de NIE, dispensándole un trato discriminatorio y advirtiéndole, además, de una posible expulsión del país.

En materia de **Función pública**, un funcionario formuló una queja porque la Comisión Investigadora del Protocolo de Acoso Laboral del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea transformó su denuncia de posibles indicios de discriminación racial en una acusación contra su propia persona por denuncia falsa.

Por último, en **Sanidad**, un ciudadano puso de manifiesto la negativa a prestar atención odontológica a sus hijos por parte de un profesional adscrito al Programa de Atención Dental Infantil de Navarra (PADI). Consideraba que dicha actuación constituyó un trato discriminatorio por razón de origen racial, al haberseles exigido, además, el pago por adelantado, algo excepcional en el programa.

CAPITULO 5. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR RAZÓN DE GÉNERO.

En el siguiente cuadro se detalla la distribución de las quejas por materias, distinguiendo si quienes promueven las quejas son hombres o mujeres.

Materias	Hombres		Mujeres		Total	
Educación	1.762	31,3%	3.862	68,7%	5.624	66,7%
Bienestar social	169	34,9%	315	65,1%	484	5,7%
Sanidad	118	41,4%	167	58,6%	285	3,4%
Tráfico	174	63,7%	99	36,3%	273	3,2%
Transporte público	110	46,0%	129	54,0%	239	2,8%
Función pública	59	36,6%	102	63,4%	161	1,9%
Funcionamiento de las entidades locales	100	71,4%	40	28,6%	140	1,7%
Hacienda	82	58,6%	58	41,4%	140	1,7%
Euskera	95	74,8%	32	25,2%	127	1,5%
Vivienda	39	34,8%	73	65,2%	112	1,3%
Medio ambiente	55	50,0%	55	50,0%	110	1,3%
Seguridad ciudadana	44	48,4%	47	51,6%	91	1,1%
Acceso a un empleo público	34	45,9%	40	54,1%	74	0,9%
Extranjería	41	55,4%	33	44,6%	74	0,9%
Transparencia y participación ciudadana	39	52,7%	35	47,3%	74	0,9%
Bienes de las Administraciones públicas	31	45,6%	37	54,4%	68	0,8%
Urbanismo	26	50,0%	26	50,0%	52	0,6%
Justicia	25	54,3%	21	45,7%	46	0,5%
Seguridad social	25	54,3%	21	45,7%	46	0,5%
Trabajo	16	47,1%	18	52,9%	34	0,4%
Servicios públicos	17	60,7%	11	39,3%	28	0,3%
Consumo	14	51,9%	13	48,1%	27	0,3%
Obras públicas	11	45,8%	13	54,2%	24	0,3%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	7	38,9%	11	61,1%	18	0,2%
Contratos públicos	14	87,5%	2	12,5%	16	0,2%
Energía	10	76,9%	3	23,1%	13	0,2%
Deporte	7	70,0%	3	30,0%	10	0,1%
Protección de datos personales	4	40,0%	6	60,0%	10	0,1%



Materias	Hombres		Mujeres		Total	
Agricultura	8	100,0%	0	0,0%	8	0,1%
Memoria histórica	6	100,0%	0	0,0%	6	0,1%
Cultura	1	20,0%	4	80,0%	5	0,1%
Administración electrónica	2	50,0%	2	50,0%	4	0,0%
Covid-19	2	66,7%	1	33,3%	3	0,0%
Turismo	0	0,0%	1	100,0%	1	0,0%
Total	3.147	37,3%	5.280	62,7%	8.427	100,0%

En términos generales, se observa en 2025 un incremento de la participación femenina en la presentación de quejas, ya que las mujeres representan el 62,7% frente al 37,3% de los hombres (en 2024 fue del 58,1% mujeres y 41,9% hombres).

Un elemento clave que condiciona fuertemente este dato es que la materia de educación concentra por sí sola el 66,74% del total de las personas que se han dirigido a la institución (5.624 personas), con una participación claramente mayoritaria de mujeres (68,7% frente a 31,3% de hombres). Este dato explica en gran medida el predominio global femenino, reforzando la idea de que las mujeres asumen con mayor frecuencia la gestión de cuestiones relacionadas con el ámbito educativo, muchas veces en representación de menores.

En esta misma línea, y a pesar de que estos datos no son por sí mismos concluyentes, permiten comprobar que, desde que se analiza por la institución la presentación de quejas por razón de género, las materias “sociales” presentan una mayor presencia de quejas promovidas por mujeres de una forma continua o estructural. Es el caso, como se ha dicho anteriormente, de educación (68,7%), pero también de las materias de vivienda (65,2%), bienestar social (64,9%) o sanidad (58,6%). En muchas ocasiones, es una mujer la que promueve una queja referida a un tercero, hijo o hija menor de edad o un familiar.

Otras materias promovidas mayoritariamente por mujeres son: turismo (100%), cultura (80,0%), función pública (63,4%), responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas (61,1%) o protección de datos personales (60%).

Por otro lado, se identifica un grupo de materias con predominio masculino, algunas de ellas de forma muy marcada: agricultura (100%), memoria histórica (100%), contratos públicos (87,5%), energía (76,9%), euskera (74,8%), funcionamiento de las entidades



locales (71,4%), deporte (70%), Covid-19 (66,7%), tráfico y seguridad vial (63,7%) o servicios públicos (60,7%).

En un tercer grupo se sitúan las materias con distribución equilibrada o cercana a la paridad, como medio ambiente (50%-50%), urbanismo (50%-50%), administración electrónica (50%-50%) o consumo (51,9% hombres y 48,1% mujeres), entre otras.

Hay que señalar que, en aquellos casos en los que ha sido un colectivo el promotor de la queja, se han contabilizado los hombres y mujeres que firmaban la solicitud.

Si bien hasta la fecha no ha sido solicitado por ninguna de las personas que ha interpuesto una queja, la institución está abierta a plasmar cualquier solicitud que refleje otras opciones no binarias en el apartado de género.

Asimismo, en el cuestionario de evaluación de quejas, se incluye una casilla “Otros” junto a las de “Hombre” y “Mujer”.



CAPÍTULO 6. ACTUACIONES DE OFICIO.

6.1. DATOS GENERALES.

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, atribuye al Defensor del Pueblo de Navarra la facultad de realizar actuaciones de oficio (artículo 18.1), dirigidas tanto a garantizar los derechos que a los ciudadanos y ciudadanas les reconoce el ordenamiento jurídico (artículo 1.1), como a mejorar la eficacia de los servicios públicos (artículo 16). Estas actuaciones de oficio pueden concluir, si así se considera oportuno, en la formulación de sugerencias, recordatorios de deberes legales o recomendaciones, dirigidos a las administraciones públicas de Navarra, o en sugerencias o peticiones a otras instituciones públicas, como el Parlamento de Navarra (artículos 33 y 34) o el Defensor del Pueblo de España (artículos 14.2 y 39).

Durante el año 2025, se iniciaron 14 actuaciones de oficio y se gestionaron un total de 18 de estas actuaciones, puesto que cuatro iniciadas en 2024 se encontraban pendientes de finalización a 31 de diciembre de 2024.

En 8 de las actuaciones de oficio gestionadas se formularon 24 resoluciones, (19 recomendaciones y 5 sugerencias). Además, en otra actuación de oficio se formularon 2 recomendaciones en el año 2026 y a 31 de diciembre de 2024 se encontraba pendiente de respuesta una actuación de oficio en la que se había formulado resolución.

De estas 10 actuaciones de oficio con resolución gestionadas, las administraciones públicas destinatarias aceptaron 6, no aceptaron 3 y otra se encuentra pendiente de respuesta a la fecha de cierre de este informe. En consecuencia, el grado de aceptación de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra con motivo de las actuaciones de oficio es del 66,7% (resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas).

Las restantes 8 actuaciones de oficio han sido gestionadas de la siguiente manera:

- En 4 casos, tras valorar la información recibida de la Administración, no se consideró necesario formular resolución o adoptar nuevas medidas.
- En 3 actuaciones, con la respuesta recibida de la Administración tras la comunicación de la investigación, se consideró el asunto en vías de solución.
- 1 actuación de oficio se encuentra en tramitación y, por tanto, no ha concluido la investigación a la fecha de cierre de este informe.



Las actuaciones de oficio presentadas en 2025 tuvieron por objeto las siguientes **materias**, que se relacionan de mayor a menor número:

- **Bienestar social: 6** (demora en reconocimiento de las situaciones de dependencia y acceso a las prestaciones; realojo de ocupantes de edificios abandonados como la antigua Ikastola Jaso y antiguo convento en Aranzadi; inspección de las condiciones de la estancia de personas mayores en centros residenciales; gestión del centro de atención integral a la discapacidad CAIDIS Las Hayas; familias con menores en situación de calle en Pamplona/Iruña; y sobreocupación de centro de menores de Etxegaray).
- **Vivienda: 2** (disponibilidad y grado de ocupación de viviendas del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y falta de entrega de viviendas protegidas de alquiler en Barañáin/Barañain).
- **Covid-19: 1** (atención sanitaria a personas con Covid persistente).
- **Cultura: 1** (cierre de varias bibliotecas públicas).
- **Educación: 1** (menores no escolarizados en Arguiñano).
- **Funcionamiento de las entidades locales: 1** (empadronamiento de personas en situaciones especiales o de vulnerabilidad en los Ayuntamientos de Pamplona/Iruña y su Comarca).
- **Medio ambiente: 1** (suciedad tras celebración del Día del Ángel en un espacio protegido de Tudela).
- **Sanidad: 1** (casos de sarna en antiguo edificio de la Ikastola Jaso).

En el siguiente cuadro, se identifican las actuaciones de oficio gestionadas y su resultado, en orden cronológico:

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Actuaciones de oficio pendientes a 31 de diciembre de 2024			
Bienestar social	Falta de atención y acogida a una familia con menores recién llegada a Pamplona/Iruña.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y Departamento de Interior, Función Pública y Justicia.	Recomendaciones aceptadas.



Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Tráfico y seguridad vial	Falta de paso de peatones en Lekaroz.	Departamento de Cohesión Territorial.	Sugerencia aceptada.
Bienestar social	Cambio de sistema en ayuda alimentaria.	Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.	Sugerencias no aceptadas.
Obras públicas	Paralización de obras de centro de día para personas mayores.	Ayuntamiento de Barañáin/Barañain.	Considerada en vías de solución.

Actuaciones de oficio 2025

Bienestar social	Demora en reconocimiento de las situaciones de dependencia y acceso a las prestaciones.	Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.	Considerada en vías de solución.
Medio ambiente	Suciedad tras celebración del Día del Ángel en un espacio protegido de Tudela.	Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y Ayuntamiento de Tudela.	Recomendación aceptada por el Departamento y no aceptada por el Ayuntamiento.
Bienestar social	Realojo de ocupantes de edificios abandonados como la antigua Ikastola Jaso y antiguo convento en Aranzadi.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.	Considerada en vías de solución.
Funcionamiento de las entidades locales	Empadronamiento de personas en situaciones especiales o de vulnerabilidad en los Ayuntamientos de Pamplona/Iruña y su Comarca.	Ayuntamientos de Ansoáin/Antsoain, Aranguren, Barañáin/Barañain, Berrioplano-Berriobeiti, Berriozar, Burlada/Burlata, Cendea de Cizur, Cendea de Galar, Cendea de Olza/Oltza Zendea, Huarte/Uharte, Orkoien, Pamplona/Iruña, Valle de Egüés/Eguesibar, Villava/Atarrabia y Zizur Mayor/Zizur Nagusia	Recomendaciones aceptadas.
Covid-19	Atención sanitaria a personas con Covid persistente.	Departamento de Salud.	Sugerencia aceptada.



Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Vivienda	Disponibilidad y grado de ocupación de viviendas del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.	Sugerencia aceptada.
Bienestar social	Inspección de las condiciones de la estancia de personas mayores en centros residenciales.	Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.	No se apreció necesidad de una resolución.
Bienestar social	Gestión del centro de atención integral a la discapacidad CAIDIS Las Hayas.	Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.	Recomendación aceptada.
Bienestar social	Familias con menores en situación de calle.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.	No se apreció necesidad de una resolución.
Bienestar social	Sobreocupación de centro de menores.	Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.	No se apreció necesidad de una resolución.
Cultura	Cierre de varias bibliotecas públicas.	Departamento de Cultura, Deporte y Turismo.	Recomendación no aceptada.
Vivienda	Falta de entrega de viviendas protegidas de alquiler en Barañáin/Barañain.	Ayuntamiento de Barañáin/Barañain y Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.	Recomendaciones emitidas en 2026 pendientes de respuesta.
Sanidad	Casos de sarna en antiguo edificio de la Ikastola Jaso.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y Departamento de Salud.	No se apreció necesidad de una resolución.
Educación	Menores no escolarizados en Arguiñano.	Departamento de Educación.	En tramitación.

6.2. ACTUACIONES DE OFICIO EN 2025.

Las actuaciones llevadas a cabo en 2025 fueron las siguientes, descritas según su orden de iniciación en el tiempo:

6.2.1. Demora en reconocimiento de las situaciones de dependencia y acceso a las prestaciones.

Materia: Bienestar Social.



Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.

A principios de año, los medios de comunicación publicaron noticias acerca de un estudio elaborado por el sindicato CCOO sobre el impacto de la dependencia en Navarra, en el que se viene a alertar de que la espera media para la obtención de prestaciones de dependencia excede lo legalmente establecido, situándose en unos siete meses.

Además, se señalaba que el tiempo medio para el reconocimiento del grado de dependencia (antecedente del acceso a las prestaciones) superaba los 135 días.

De acuerdo con lo publicado, los medios denunciaban el efecto perjudicial que para las personas afectadas por dependencia suponen estos tiempos de tramitación de los reconocimientos y de los subsiguientes expedientes de acceso a las prestaciones.

El Defensor del Pueblo de Navarra vio oportuno dirigirse al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, solicitando la siguiente información:

- a) Los tiempos medios de duración de los reconocimientos de las situaciones de dependencia, en los años 2022, 2023, 2024 y lo transcurrido de 2025.
- b) Los tiempos medios de duración de los procedimientos de acceso a las prestaciones de dependencia, en los años 2022, 2023, 2024 y lo transcurrido de 2025.
- c) Las medidas adoptadas o que esté previsto adoptar para reducir los tiempos de tramitación referidos.

El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo remitió la siguiente información:

“La Ley Foral 1/2011, de 15 de febrero, por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y se regula la organización, las funciones y el régimen del personal que configura los equipos y el órgano de valoración de la situación de dependencia en Navarra, regula los plazos para el reconocimiento de la persona en situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

En su artículo 14. 7 establece que “El plazo máximo entre la fecha de entrada de la solicitud y la de resolución de reconocimiento de la dependencia será de tres meses.



Tiempos medios de duración de los reconocimientos de las situaciones de dependencia, en los años 2022, 2023, 2024 y lo transcurrido de 2025:

2022	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
T.E	2,3	2,3	1,9	2,04	1,8	1,9	2	2,3	2,5	2,5	2,6	2,1

Media Anual 2022: 2,27

2023	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
T.E	3,2	3,3	3,2	3,05	3,2	3,2	3,2	3,4	3,5	3,4	3,5	3,7

Media Anual 2023: 3,3

2024	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
T.E	3,8	4	4,1	4,05	3,9	3,7	3,7	4,1	4,2	4,2	4,1	3,9

Media Anual 2024: 4,01

2025	Ene	Feb	Mar	Abr
T.E	4,07	3,78	3,79	3,75

La evolución de las personas con valoración de dependencia desde el año 2016 ha sido la siguiente:

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
18.158	19.578	20.349	20.774	20.410	22.071	22.494	23.570	24.669

Número de solicitudes desde el año 2019:

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
5.783	6.115	6.710	7.119	5.872	7.947	8.378	8.255	8.246

Número de valoraciones realizadas de dependencia desde el año 2016:

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
6.047	6.855	6.564	6.429	6.079	8.003	7.719	7.430	7.943

El número de personas en situación de dependencia y las solicitudes de valoración están incrementando y se prevé que este incremento va a continuar teniendo en cuenta la evolución de la población en Navarra.

El equipo de valoración se incrementó en el año 2023 con una valoradora y en el año 2025 se ha incrementado una plaza de valoradora y una figura administrativa de forma estructural para poder hacer frente al aumento de las solicitudes y reducir el tiempo de espera.



Se va a solicitar a la Dirección General de Función Pública la consolidación de estas plazas estructurales en plantilla.

En el artículo 18. 2. de la citada ley 1/2011 establece que “La resolución administrativa que otorgue la prestación o servicio se dictará y notificará en el plazo máximo de seis meses, que se computarán a partir de la fecha de presentación de la solicitud”.

2022	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
T.E	7,1	7,4	6,9	2,04	6,3	6,4	6,5	7	6,8	6,5	6,2	6,6

Media Año 2022: 6,6

2023	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
T.E	5,8	6,2	6,2	6,2	6,4	6,3	6,4	7	6,7	6,6	6,6	6,7

Media año 2023: 6,4

2024	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
T.E	7,2	7,5	7,1	7	7,6	7,7	7,4	7,2	7,7	7,8	7,5	7,2

Media año 2024: 7,4

2025	Ene	Feb	Mar	Abr
T.E	8	7,9	8	7,8

El objetivo que tiene este Departamento es resolver en menos de seis meses y se está haciendo un esfuerzo en simplificar procedimientos para poder agilizar todo lo posible los tramites. El procedimiento desde la solicitud de la valoración de dependencia conlleva los siguientes pasos:

- 1- Valoración funcional.
- 2- Valoración económica.
- 3- Elaboración del Plan Individual de Atención que realiza la persona con el servicio social de base o Centro de Salud.
- 4- Aprobación del PIA y derivación a la sección que tiene la competencia de resolver la prestación y /o servicio solicitado.

En estos años se han llevado a cabo distintas acciones para poder mejorar y simplificar los trámites para el acceso a las prestaciones del sistema:

1. En el año 2018 se pone en marcha el PIA ABREVIADO o la forma de poder tramitar el Plan Individual de Atención desde cualquier momento del proceso del expediente. Esto agiliza los plazos y ayuda a tener menos citas en el Servicio social referente.



2. Se ha realizado un estudio contratando una empresa externa (Beesy) para identificar la situación del proceso que va entre la entrada de la solicitud de dependencia y la resolución de la concesión de la prestación y/o el servicio más adecuado a las personas. Este análisis nos ha ayudado a identificar y coordinar la implementación de acciones para la simplificación de los procesos y los trámites.

3. Se ha simplificado la instrucción para la valoración económica de las personas usuarias. Se trabaja en contacto con el Departamento de Economía y Hacienda para que los datos se puedan importar automáticamente. Esto da seguridad y rapidez al proceso.

4. Se ha realizado formación periódica a los profesionales tanto de salud como de servicios sociales para minimizar errores en las solicitudes y evitar subsanaciones que retrasan las tramitaciones.

5. En estos momentos se está trabajando en la modificación y actualización de los programas informáticos que dan soporte a la valoración de dependencia y al acceso a las prestaciones, teniendo en cuenta los datos obtenidos en el estudio de Beesy. Se está trabajando la forma de crear un único expediente de Programa Individual de Atención en el que incluyan todas las prestaciones y servicios. Esto simplifica la forma de solicitar y tramitar las modificaciones y revisiones que se hacen en las prestaciones a lo largo de la vida de las personas dependientes

Los tramites de valoración económica, elaboración de Pia y resolución de prestación se están realizando casi en los tres meses que el Pia tiene asignado en la normativa. Para la realización del Plan Individual de atención es preciso que las personas acudan a su servicio de referencia y estos servicios también pueden tener retrasos en proporcionar las citas.

Esperamos poder realizar todo el proceso en los seis meses que marca la normativa en cuanto reduzcamos el plazo de valoración de la dependencia.”

Apreciando que el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, reconoció el problema y que estaba adoptando medidas para procurar minorar la duración de los procedimientos aludidos, y considerando esta institución que las mismas, en principio, pueden ser adecuadas al fin pretendido, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a las actuaciones en este asunto.

6.2.2. Suciedad tras celebración del Día del Ángel en un espacio protegido de Tudela.

Materia: Medio Ambiente.

Administraciones destinatarias: Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y Ayuntamiento de Tudela.



Se publicaron diversas noticias acerca del mal estado en que quedó el paraje de Las Norias, espacio protegido ubicado en Tudela, tras la celebración del Día del Ángel.

Se vino a denunciar, en síntesis, que el lugar sufrió una elevada acumulación de restos de basura y que se estaría ante la reiteración de una situación y de unos comportamientos incívicos ya vividos en años anteriores.

Este mismo asunto fue planteado ante esta institución por una entidad ecologista (expediente Q25/113). Con motivo de dicha queja el Defensor del Pueblo de Navarra dirigió al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente del Gobierno de Navarra como al Ayuntamiento de Tudela la siguiente recomendación:

“Recomendar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y al Ayuntamiento de Tudela la adopción de medidas preventivas concretas y eficaces que eviten daños o efectos medioambientales como los expuestos en la queja, referente a la celebración de un botellón en Tudela durante el Día del Ángel”.

A la vista de las medidas que entonces se anunciaron y relataron en las respuestas dadas a la recomendación, la institución puso fin a las actuaciones derivadas de la queja.

A tenor de que, según se concluye, las medidas no fueron suficientes para evitar que se reprodujera la situación denunciada, en orden a conocer en mayor grado la problemática a la que se aludía y, en su caso, de determinar las posibles actuaciones de esta institución, creyó conveniente abrir una actuación de oficio y solicitar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y al Ayuntamiento de Tudela, solicitando la siguiente información:

- a) Las medidas que fueron efectivamente implantadas durante las fechas previas y en el día de la celebración de la que trae causa la situación objeto de denuncia, sean preventivas, correctoras o de otra índole.
- b) La valoración que se había hecho de lo sucedido y, en su caso, las medidas previstas de cara a eventuales futuras celebraciones análogas en el espacio protegido al que se alude.
- c) Si se había valorado determinar o propiciar un cambio del lugar de celebración, o impedir dicha celebración en el entorno en que viene realizándose, y, en su caso, las conclusiones alcanzadas y las razones que las fundamenten.



El Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente remitió la siguiente información, en relación a cada uno de los aspectos planteados:

“La documentación enviada comprende un informe de la Dirección General de Medio Ambiente y una serie de archivos complementarios que recogen el detalle de las acciones llevadas a cabo.

En el informe mencionado se refiere lo siguiente:

“a) Respecto a las medidas efectivamente implantadas durante las fechas previas y en el día de la celebración:

Acciones previas al Día del Ángel:

- *En el último trimestre de 2024 el Departamento de Medio Ambiente y su empresa pública adscrita Gestión Ambiental de Navarra prepararon una propuesta de acción para la bajada del ángel 2025, en la que implicaban al proyecto Libera (Ecoembes + SeoBordLife) por sinergias con sus aulas Libera.*
- *El 14 de enero de 2025, el Departamento de Medio Ambiente y su empresa pública adscrita Gestión Ambiental de Navarra presentaron la propuesta al Ayuntamiento de Tudela, y se acordó empezar a trabajar de manera coordinada entre estos agentes, con objeto de implementar acciones a diferentes niveles, antes, durante y después del 20 de abril, día de la Bajada del Ángel.*
- *Desde el 14 de enero y hasta el 20 de abril, se han desarrollado reuniones semanales de coordinación y seguimiento entre los agentes implicados en esta iniciativa: Departamento de Medio Ambiente y su empresa adscrita Gestión Ambiental de Navarra, Ayuntamiento de Tudela, Mancomunidad de residuos de la Ribera, Proyecto Libera (Ecoembes+ SeoBirdlife), Asistencias externas: comunicación (Cuto), equipo facilitador (Aise), equipo de sensibilización (Varazdin)..., incluyendo además una visita de campo, el 21 de marzo.*
- *En el primer trimestre de 2025 se llevaron a cabo las siguientes acciones institucionales:*
 - *Reunión presencial el 13 de marzo en el ayuntamiento de Tudela con Ecologistas en Acción.*
 - *Asistentes: Gobierno de Navarra, Ayuntamiento de Tudela, Mancomunidad de la Ribera y Ecologistas en Acción. Objeto: Puesta en común de las acciones a desarrollar. Compromisos adquiridos: hacer una valoración tras la bajada del ángel, y no limitar las acciones a 2025, sino trabajar en continuo en esta acción. Incidiendo especialmente en la formación, orientada a dar a conocer los valores ambientales del entorno del Soto de las Norias.*
 - *Reunión presencial el 21 de marzo con la mesa de la juventud en la Casa de Juventud En Tudela, dirigida a los grupos juveniles de Tudela. Asisten, personal de la Dirección*



General de Medio Ambiente, personal del Ayuntamiento de Tudela y Asociación Juvenil Quetzal.

- *Reunión presencial en la Comisión de Desarrollo Urbano Sostenible del Ayuntamiento de Tudela, 25 de marzo. Asistentes: Grupos políticos del Ayuntamiento de Tudela y Gobierno de Navarra. Objeto: Puesta en común de las acciones a desarrollar. Valoración positiva de la implicación y la colaboración entre el Ayuntamiento y Gobierno de Navarra.*
- *En marzo y abril se realizaron las siguientes acciones de mediación y sensibilización:*
 - *Reuniones, charlas y foros en diferentes centros educativos. En enero se envió una carta explicativa a los centros educativos, con una propuesta de desarrollo de talleres informativos orientados a 3º y 4º de ESO, y 1º y 2º de Bachiller y/o cursos equivalentes de Formación Profesional, y se realizó además una reunión online informativa el 21 de febrero con centros de educación de Tudela (ETI de Tudela, IES Valle del Ebro, Jesuitas de Tudela, IES Benjamín de Tudela). Se coordinó con los centros educativos el número de grupos, horarios, ubicaciones, y se desarrollaron los talleres en el mes de abril.*
 - *Se concertó y se realizó una reunión presencial con las APYMAS el 25 de marzo.*
 - *El proyecto Libera ofreció recursos para la bajada del ángel, como materiales para formación, señalética, etc.*
 - *En el mes de marzo se desarrollaron acciones de sensibilización comunitaria con diferentes agentes, como entrevistas con agentes clave:*
(...)
- *Se realizaron acciones de comunicación como diseño de carteles y de campaña en redes sociales (Instagram).*

En el mes de abril, se hizo pública la campaña de comunicación. Se publicó el cartel de la campaña en soportes publicitarios instalados en elementos de mobiliario urbano (mupis), desde el 08 hasta el 20 de abril:

Además, se realizaron inserciones en revistas locales:

- *La voz de la Ribera, Nº 3.207, 01 a 14 abril;*
- *Plaza Nueva, Nº 1.308*
- *Tudeocio, Nº 169*

Del mismo modo se adaptó el tamaño de los carteles a A2 y se imprimieron unidades para su colocación en centros educativos y en los edificios principales de Tudela.

En relación a la campaña en redes sociales, también se desarrolló en el mes de abril, en fechas cercanas ya al 20 de abril. Se han conseguido más de 4.700 reproducciones de



calidad (15" o más), lo que es un muy buen resultado para una acción geográficamente tan localizada.

Entre las creatividades, Ghosting es la que mejor ha rendido, tanto en impresiones como en visualizaciones. Crush ha tenido un rendimiento estable y Prime, aunque con menos peso, ha mantenido ratios correctas:

- Con objeto de reducir la afluencia de población joven al Soto de las Norias el día de la fiesta, el Ayuntamiento de Tudela colaboró con la Federación de peñas de Tudela en la organización de una actividad lúdica alternativa desde las 17h hasta la 1h de la madrugada en otro emplazamiento distanciado de la zona del Soto de las Norias (instalaciones de la antigua Cooperativa de Labradores), bautizado como Ángelus Festival.

Acciones en el Día del Ángel (20 de abril):

- Ese día se estuvo en coordinación con agentes de interés como:
 - Policía municipal y SEPRONA, para evitar cualquier tipo de problema de seguridad.
 - Mancomunidad de la Ribera, encargada de la limpieza posterior del lugar.
- Además, se contó con la presencia de:
 - Un equipo facilitador o de mediación (AISE), con dos personas, que estuvieron en el lugar desde las 8h30' hasta las 13h00', coordinando al equipo de sensibilización y observando el comportamiento de los jóvenes.
 - Un equipo de sensibilización (VARAZDIN), con cinco personas, que estuvieron en el lugar desde las 8h30' hasta las 13h00', interactuando con los jóvenes, con actitud positiva y constructiva.
 - Guarderío coordinando el trabajo de los dos equipos mencionados en los puntos anteriores.
- Se contrató servicio fotográfico para realizar un reportaje antes y después del evento, para poder mostrar el impacto.
- Se realizó un vuelo con dron después del evento, para tener bien documentado como quedaba el lugar al día siguiente, así como una vez limpio el emplazamiento por parte de la Mancomunidad de la Ribera.
- Se desarrolló el Ángelus Festival en Actividad en las instalaciones de la antigua Cooperativa de Labradores desde las 17h, lo que favoreció que la presencia en el Soto se redujera significativamente a partir de esa hora.

b) Respecto a la valoración que se ha hecho de lo sucedido y, en su caso, las medidas previstas de cara a eventuales futuras celebraciones análogas en el espacio protegido al que se alude:



Si bien, los resultados obtenidos en 2025 recogen pequeñas mejoras respecto años anteriores, como el hecho de que este año no se hayan encendido fuegos en el soto, y no haya habido presencia de barbacoas, los resultados obtenidos siguen estando muy alejados de un comportamiento mínimamente asumible, con independencia del espacio en que se produzca. Los resultados obtenidos son reprochables en un espacio protegido, pero son igualmente reprochables en cualquier otra posible ubicación.

En este sentido siendo decepcionante el resultado, también es cierto, que se trataba de una posibilidad contemplada y tenida en consideración, desde el comienzo de este proceso de colaboración iniciado entre todas las administraciones implicadas (Gobierno de Navarra, Ayuntamiento de Tudela y la Mancomunidad de la Ribera). Siendo consciente, de que, en el caso de producirse un mal resultado, como se ha producido, no iba a reducir el compromiso cierto de la Dirección General Medio Ambiente, en seguir trabajando, en colaboración con el resto de administraciones implicadas, en la búsqueda de una solución, a un problema no sólo medio ambiental, sino multidisciplinar que afecta a muchas realidades, y que exige una respuesta integral.

Lo que sucede en el Soto de las Norias el Día del Ángel, es un tema complejo que trasciende a las competencias específicas de la Dirección General de Medio Ambiente, o de cualquier otra administración de forma aislada, y que se encuentra enormemente polarizado.

Los principales objetivos identificados, y sobre los que entendemos se debe continuar trabajando son:

- Acompañamiento y formación para la toma de concienciación real de la gravedad de la situación. Incivismo, falta de respeto por el medio ambiental, por el entorno y por el trabajo de los equipos de limpieza de la mancomunidad, actitudes consumistas reflejadas en el uso irresponsable de los recursos materiales que llevan a desear irresponsablemente bienes que no han alcanzado el fin de su vida útil (bebidas, carpas...), excesiva normalización del consumo de alcohol y otras sustancias entre la población más joven...*
- Luchar contra la pérdida de la responsabilidad individual, en un contexto de acción colectividad. Tanto por parte de los jóvenes, como de los propios padres. La dificultad de movilizar la conciencia individual diluida en los grandes grupos, y más en momentos de aparente excepcionalidad.*
- Necesidad de minimizar las afecciones medioambientales, como objetivo específico de la Dirección General de Medio Ambiente.*
- Garantizar la integridad de todos los participantes. Es determinante e imprescindible que las acciones a implementar no reduzcan la seguridad, de los asistentes, pero por supuesto tampoco de los efectivos de la administración que vayan a participar. Siendo conscientes de que se trata de un contexto de masificación de población joven, en el que lamentablemente se produce un excesivo consumo de alcohol y sustancias, y que da comienzo en horario de madrugada, el día anterior a la Bajada del Ángel.*



Tras evaluar los resultados del año 2025, se ha visto la necesidad de seguir incidiendo y reforzando cuatro líneas de trabajo:

- 1. Del trabajo desarrollado por el equipo facilitador AISE, y de otros talleres llevados a cabo, se desprende la enorme polarización existente en torno a la celebración del Día del Ángel. Ahora bien, debemos reconocer que el muestreo realizado a lo largo de 2025 ha sido relativamente reducido. Es por ello que se va a llevar a cabo una encuesta más amplia entre la población de Tudela, con el objetivo de que el muestreo y las conclusiones, orientadas a identificar las posibles medidas a implementar y su viabilidad, sea realmente representativo.*
 - 2. De forma más específica conseguir implicar de forma activa a la población más joven, en la búsqueda de soluciones y de alternativas, implicando a Educación, y a los centros formativos. También parece adecuado involucrar al Instituto de la Juventud.*
 - 3. Es fundamental no abandonar la vía de la divulgación y la concienciación, con temáticas que trasciendan al propio día de la Bajada del Ángel, ya que los comportamientos producidos no son tolerables en ningún tipo de espacio. Es por ello que se está trabajando para elaborar material divulgativo para ofrecer a los centros educativos para el curso escolar 2025-2026, en dos materias específicas:*
 - Espacios Protegidos. Valores medioambientales de Soto. Desde la DGMA se busca colaborar activamente con la Asociación de Ecologías en Acción.*
 - Gestión de residuos, punto de partida la prevención de la generación de residuos y adecuada gestión de los mismos, en caso de generarse.*
 - 4. Ahora bien, mientras estas líneas de mayor largo recorrido dan sus resultados, no podemos obviar que la que se plantea como solución más viable a corto plazo, pasa por un buscar un espacio alternativo, en colaboración con la población más joven. Pero también siendo conscientes de que no se trata únicamente de trasladar el problema a otra ubicación de Tudela.*
- c) Si se ha valorado determinar o propiciar un cambio del lugar de celebración, o impedir dicha celebración en el entorno en que viene realizándose, y, en su caso, las conclusiones alcanzadas y las razones que las fundamenten.*

La posible reubicación de esta concentración espontánea en otro espacio, ha estado sobre la mesa desde las primeras conversaciones con el ayuntamiento desde el último trimestre de 2024, ahora bien, éste ha sido un año en el que se han intentado tener puentes, en la búsqueda de una solución compartida. En este planteamiento, se acordó entre la Dirección General de Medio Ambiente y el ayuntamiento de Tudela, que en el año 2025 incidiríamos en la educación y la concienciación, ya que no podemos dejar de señalar que la prohibición de esta celebración espontánea, sin un debate sosegado, polarizaría aún más las posturas, alejando la posibilidad de alcanzar una solución. Y sin dejar de mencionar, que, en el fondo,



esta prohibición supone un fracaso, al tener que alejar a nuestros jóvenes del entorno natural, al no poder disfrutar del mismo de una forma responsable.

El espacio ocupado para esta actividad forma parte de los terrenos incluidos en los Sotos de Traslapuente, que forman parte del Enclave Natural 11, conforme a la Ley Foral 9/1996, de 17 de junio, de Espacios Naturales de Navarra, en su artículo 12 establece que, en los enclaves naturales, está prohibida la acampada, pero serían autorizable actividades respetuosas con los valores del espacio.

No hay nada reprochable en que los jóvenes de Tudela disfruten de una jornada con tanta tradición en la ribera del Ebro, sería lo deseable, y con ello continuar y consolidar una tradición local tan arraigada. Pero evidentemente, si es reprochable, la suciedad, el ruido excesivo, el desorden y el incivismo.

En el contexto en el que nos encontramos hoy en día, desde la Dirección General de Medio Ambiente, se apostaría por plantear a la población de Tudela una reubicación de esta concentración, pero para ello es imprescindible contar con el apoyo del ayuntamiento de Tudela, además de la implicación de otros departamentos de Gobierno de Navarra. La propuesta de una nueva ubicación en el término municipal de Tudela excede de las competencias y de los medios específicos de la Dirección General de Medio Ambiente, como para llevarla a la práctica de una forma independiente y segura.

Para alcanzar un mayor consenso y apoyo entre la población local, se ha consensuado con el ayuntamiento de Tudela hacer una amplia encuesta entre la población de la localidad, en que se valoren las consecuencias e impactos de esta celebración, y las posibles medidas a adoptar, haciendo especial incidencia en la valoración de una reubicación.

Se debe trabajar también de forma activa con los colectivos implicados, trasladando mensajes claros, para apelar a su responsabilidad directa en las medidas que se tengan que adoptar. Viendo los resultados obtenidos en 2025, en lo que se muestra casi imposible o muy difícil, reconducir la situación actual de incivismo, se debería plantear de forma decidida que un cambio de ubicación parece la solución más adecuada, y en estos términos debe ser trasladado a la sociedad, para que cada uno asuma su responsabilidad individual en los hechos que se vienen sucediendo año tras año. Resultados que vienen sucediéndose periódicamente, a pesar de los esfuerzos y campañas desarrolladas, en muchas ocasiones lideradas por el propio ayuntamiento de Tudela.

Pero no podemos dejar de recalcar, que, para encontrar una solución, es imprescindible mantener la unidad entre las distintas administraciones implicadas, y en la medida que más se mediatiza este caso, y más se polaricen las posturas, más se aleja el alcanzar una solución viable. No debe, ni puede haber fractura en las propuestas trasladadas a la población.

Ya que, como ya se ha trasladado, la reubicación es inviable de facto, sin la implicación de todas las administraciones públicas afectadas, así como de los propios ciudadanos de Tudela; para poder efectuarlo de forma que no se generen situaciones de peligro o inseguridad. Y que



tampoco sea una mera reubicación del actual problema, con el objetivo de ocultar estos comportamientos en otros espacios menos mediáticos.

En el caso de que se optara por la búsqueda de un espacio alternativo, al tratarse de una actividad espontánea no organizada, habría que:

- 1. En primer lugar, el punto de partida pasa por gestionar una nueva ubicación, una alternativa en la que los jóvenes puedan llevar a cabo esta celebración, recordando que la Dirección General de Medio Ambiente en sí, no dispone de ningún otro espacio alternativo que poder ofrecer a los jóvenes como opción. Estas nuevas ubicaciones deben ser proporcionadas por el ayuntamiento y trabajadas en colaboración con los jóvenes, escucha activa a los jóvenes en espacios controlados, siendo especialmente interesante para ello la participación con los jóvenes en los espacios educativos; en el que además de plantear medidas orientadas a garantizar el respeto por el medio ambiente, se traten otros temas como el civismo, los daños del consumo de alcohol y otras sustancias... Una vez acordada esta nueva ubicación, ésta debe ser comunicada adecuadamente a la población en su conjunto, con suficiente antelación, para reorientar hacia ese posible espacio alternativo a la juventud, y evitar problemas de seguridad en el Soto de las Norias el día en cuestión.*
- 2. En paralelo, habría que gestionar la prohibición de concentración en la ubicación actual, que presenta la peculiaridad de ser un espacio de titularidad privada. Ello exigiría el contar con un dispositivo desde la madrugada del día anterior y que se extendería al propio día del Ángel, dimensionado con efectivos suficientes, que evitara el acceso a los jóvenes, en el caso de que siguieran acudiendo al Soto, aun habiéndose comunicado el emplazamiento alternativo. Con el objetivo de garantizar la integridad de todos los implicados, en primera instancia de los propios jóvenes y padres, pero por supuesto también de los efectivos que las administraciones asignaran a dicho dispositivo.*

Lo que requeriría la participación de los Agentes de la Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (Policía Foral, SEPRONA), en coordinación con los medios de Protección Civil. Recordando que, en cualquier concentración masiva de personas, prima garantizar la seguridad de todas ellas, por lo el dispositivo debe ir orientado a evitar que la concentración se produzca. Ya que, una vez producida tal concentración, no es habitual que este tipo de fiestas sin autorización acaben con la intervención de las fuerzas de seguridad, y muchos menos que se entre a sancionar a los asistentes, las intervenciones efectivas de los cuerpos de seguridad en esos casos, se reservan únicamente a situaciones de actitud violenta entre los propios asistentes.

Teniendo en cuenta el grado de polarización existente a día de hoy, sería recomendable intentar reducir la confrontación que se genera cuando los temas se mediatizan. Ya que no es viable plantear una reubicación, sin la implicación de todas las administraciones con competencias específicas, como la propia entidad local, que debería suministrar el espacio



alternativa, pero igualmente las administraciones con competencias específicas en educación, juventud y en seguridad ciudadana; y por supuesto, con una implicación activa del colectivo implicado, los jóvenes, además de ir acompañado de un cierto grado de conocimiento, y consenso, de la población local en su conjunto”.

El Ayuntamiento de Tudela remitió la siguiente información, en relación a cada uno de los aspectos planteados:

“a) Las medidas que fueron efectivamente implantadas durante las fechas previas y en el día de la celebración de la que trae causa la situación objeto de denuncia, sean preventivas, correctoras o de otra índole

Ambas instituciones insistieron en la concienciación a la ciudadanía y, específicamente, a la juventud para el respeto al medio natural. Este año, tanto Ayuntamiento de Tudela, como Mancomunidad de la Ribera y Gobierno de Navarra adoptaron una serie de medidas preventivas para tratar de evitar una situación que se repite año tras año. En ese sentido, se celebraron reuniones, también con colectivos como Ecologistas En Acción, y se diseñaron acciones tanto previas, como en el mismo Día del Ángel y con posterioridad. En concreto, de forma previa se llevaron a cabo acciones de sensibilización (reuniones, charlas y foros en diferentes centros educativos y acciones de sensibilización comunitaria con diferentes agentes) y acciones de comunicación como carteles y campañas en RRSS dirigidas al público joven de esa zona. Durante el mismo Día del Ángel hubo presencia de un equipo de mediación en el paraje de Las Norias. Y con posterioridad a la celebración, además de la limpieza de los servicios de la Mancomunidad, que retiraron 1.600 kilos de residuos, está previsto un círculo de justicia restaurativa y talleres de evaluación de resultados.

En concreto, estas dos últimas actividades estarán dirigidas a los centros educativos a los que se ofrecerá adaptándolas a la edad del alumnado y con la temática de conocimiento del medio natural y gestión responsable de los residuos.

b) La valoración que se ha hecho de lo sucedido y, en su caso, las medidas previstas de cara a eventuales futuras celebraciones análogas en el espacio protegido al que se alude.

Representantes del Ayuntamiento de Tudela, de la Mancomunidad de la Ribera y de Medio Ambiente del Gobierno de Navarra han mantuvieron en fecha posterior una reunión en la capital ribera para analizar la situación en el paraje de Las Norias tras el Día del Ángel y el impacto de las medidas adoptadas este año con el objetivo de evitar las consecuencias de la fiesta celebrada por la juventud en ese entorno.

Aunque los servicios de la Mancomunidad de la Ribera acometieron una rápida y completa limpieza del paraje al día siguiente de la celebración, tanto los representantes del Ayuntamiento de Tudela como de la Dirección General del Medio Ambiente han coincidido, durante la reunión de hoy, en mostrar su preocupación por el incívico comportamiento que, cada año, muestran muchas de las personas jóvenes participantes en dicha fiesta y se han



comprometido a buscar soluciones dentro del ámbito de sus respectivas responsabilidades públicas.

Las tres partes reunidas han mostrado su preocupación por las consecuencias sobre el medio natural tras la fiesta celebrada anualmente de forma espontánea y han reconocido que es evidente que algo falla en la concienciación medioambiental, tanto en lo relativo al cuidado de espacios protegidos, como en la generación y gestión de los residuos. En base a su escrito, y con carácter complementario indicarle que se está pendiente de nuevas reuniones con el objetivo de definir claramente estas nuevas medidas, aunque en el ámbito de la conciencia medioambiental general se insiste en la necesidad de continuar con la sensibilización porque una sola campaña no es suficiente. Por ello, se va a trabajar en los niveles de educación primaria y también bachillerato para reforzar el conocimiento de los valores naturales, no solo del paraje de Las Norias, sino de cualquier espacio natural y que puedan disfrutar de los mismos desde el respeto.

Se trata de implicar de forma activa tanto a los jóvenes como a sus padres, en la toma de decisiones y medidas concretas para revertir la actual situación, focalizado en la necesidad de que todos los agentes asuman su responsabilidad medioambiental, conscientes de que, en actividades que congregan a número elevado de participantes, la responsabilidad personal tiende a diluirse, apoyada en la falsa justificación de la excepcionalidad.

c) Si se ha valorado determinar o propiciar un cambio del lugar de celebración, o impedir dicha celebración en el entorno en que viene realizándose, y, en su caso, las conclusiones alcanzadas y las razones que las fundamenten

En este caso, el Ayuntamiento de Tudela no es competente en la gestión de espacios naturales y tampoco organiza ni participa en ninguna celebración, por lo que en este apartado no puede indicar nada.”

A la vista de los antecedentes (expediente Q25/113) y de los informes emitidos por las administraciones competentes, esta institución valoró positivamente la disposición que trasladaron tales administraciones ante una problemática que, efectivamente, se venía a reconocer que podía ser compleja en cuanto a su resolución; y consideró que las líneas de actuación que se citaban podían ser adecuadas, pero, posiblemente, no suficientes para resolver aquella, pareciendo pertinente que fueran intensificadas.

En particular, sin perjuicio de otras medidas, más allá de que se trate de una celebración popular que no cuente con una organización o autorización “formales”, esta institución entendió que las administraciones, en el ejercicio de sus competencias, podían determinar o, al menos, propiciar, la localización de la celebración en un lugar alternativo que careciese de valor ambiental, pudiendo ser esta una actuación que, atendiendo a los precedentes, fuera adecuada.



Además, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró, que podía ser relevante una adecuada colaboración entre las dos administraciones, la local y la foral, dada la concurrencia de competencias en relación con un evento de estas características.

Por ello, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra estimó conveniente formular la siguiente recomendación:

Recomendar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y al Ayuntamiento de Tudela que, en relación con la celebración del Día del Ángel en el paraje de Las Norias, con la colaboración que sea precisa, intensifiquen la adopción de medidas eficaces que eviten situaciones, daños o efectos medioambientales como los habidos en años precedentes; y, asimismo, a la vista de tales precedentes, que valoren propiciar un cambio de emplazamiento del lugar de dicha celebración.

En contestación a dicha recomendación, el de Departamento Desarrollo Rural y Medio Ambiente indicó que aceptaba la misma.

Por otro lado, el Ayuntamiento de Tudela comunicó que no había valorado propiciar un cambio de emplazamiento. En consecuencia, esta institución no pudo estimar aceptada la recomendación por el Ayuntamiento de Tudela.

A la vista de ambas contestaciones, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones sobre el asunto.

6.2.3. Realojo de ocupantes de edificios abandonados como la antigua Ikastola Jaso y antiguo convento en Aranzadi.

Materia: Bienestar social.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

Durante el primer semestre de 2025, se publicaron varias noticias acerca de la ocupación del antiguo edificio de Jaso Ikastola y de determinadas situaciones de riesgo generadas por algunas personas allí alojadas.

Acerca de esta cuestión, esta institución recibió una queja vecinal (expediente Q25/417) y, tras la correspondiente información municipal, puso fin a su intervención, considerando que el asunto se encontraba en vías de solución, a la vista de la cuestión que se suscitaba en dicha queja.

Según lo informado y lo publicado, se estaría promoviendo el desalojo de las personas ocupantes del edificio por parte de sus propietarios, a través de los correspondientes procedimientos.

En paralelo, se publicaron también informaciones acerca de la rehabilitación del antiguo convento de Agustinas, ubicado en la zona de Aranzadi, y ocupado asimismo por personas en situación de exclusión o vulnerabilidad social.

A la vista de lo anterior, a fin de conocer en mayor grado la problemática a la que se aludía y, en su caso, de determinar las posibles actuaciones de esta institución, se creyó conveniente abrir esta actuación de oficio (centrada fundamentalmente en la dimensión de intervención e inclusión social) y solicitar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que emitiera informe al respecto.

En particular, interesaba que se informase acerca de las previsiones municipales de realojo de las personas que se encontraban en los citados edificios y, en su caso, los recursos habitacionales con que se contase a tal efecto y en general, la intervención orientada a la inclusión social que se preveía respecto a dichas personas.

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió la siguiente información, en relación a cada uno de los aspectos planteados:

“Sobre la primera cuestión es conveniente tener en cuenta la alta movilidad y variación de personas que han ido pernoctando y pernoctan en los espacios que alude el Defensor del Pueblo de Navarra en este expediente.

En la antigua Ikastola Jaso el verano de 2024 había 13 personas, de las cuales 9 salieron a diferentes recursos sociales, concretamente al programa Etxe Bat, el albergue Trinitarios, el albergue Jesús y María y un caso lo hizo a Comunidad Terapéutica. En febrero solo quedaban 4 de ellas que no habían podido tener alternativa por diferentes dificultades que se habían dado en la intervención. Sin embargo, la constante e incesante llegada de personas migrantes a la ciudad de Pamplona – Iruña que se está dando los últimos años hacía que en ese momento hubiera otras 36 personas más de reciente llegada. Se ha continuado trabajando desde los recursos específicos de sinhogarismo, así como diferentes Unidades de Barrio municipales con estas personas y en colaboración con entidades como Cáritas, Lantxotegi, Fundación Adsis, ... todas excepto 8 con buen pronóstico, las que no lo tienen es porque por comportamiento disruptivo habían sido expulsados de diferentes recursos habitacionales como hoteles y albergues.

En mayo había 53 personas (solo 7 de ellas residían en Pamplona en 2024), de las cuales coincidentes con las de febrero solo había 5. Y en los últimos meses a pesar del trabajo que



se continúa realizando el número ha aumentado hasta 60. Algunas de estas personas aluden venir a Pamplona desde otros municipios para poder acceder al empadronamiento social.

En Aranzadi se ha ido trabajando también con la población sin hogar que pernoctaba en el parque, han accedido personas allí ubicadas a viviendas del programa Etxe Bat, así como a plazas en el albergue de Trinitarios.

El trabajo con esta población es muy intenso sin embargo no podemos concentrar todos los esfuerzos de las Unidades de Barrio en ellos porque hay otras necesidades y personas tanto de Etxabakoitz como de la Rotxapea con diferentes dificultades que deben ser atendidas también.

También hay otras personas sinhogar en la ciudad tanto autóctonas como de otras nacionalidades que a pesar de pernoctar en lugares con menos foco mediático o no tener el soporte de algunas entidades sociales, tienen el mismo derecho al acceso a recursos y prestaciones que las personas ubicadas en los dos espacios que se mencionan.

El alto flujo de llegadas de personas sinhogar de personas migrantes a la ciudad y concretamente a esos dos puntos particulares de la ciudad, junto a la incertidumbre de cuando desaparecerán esas ubicaciones como lugares de pernocta, hacen imposible poder calcular una previsión exacta de las necesidades que se deberán atender llegado el momento.

El problema del sinhogarismo en movilidad es un problema estructural que se da en todo el territorio europeo. Por desgracias un consistorio como el de Pamplona – Iruña no puede acabar con él por mucho empeño e inversión que haga para ello, como tampoco lo puede hacer con otros problemas estructurales, pongamos por ejemplo la violencia de género, a pesar de que combatirlo pueda ser una de sus prioridades y principales compromisos.

Desde el área de Acción Social se continuará trabajando para dar respuesta a todas las personas sinhogar que se encuentren en la ciudad, tratando de aumentar plazas en recursos, así como buscar nuevos programas que puedan complementar y mejorar la eficacia de los ya existentes. Recientemente (julio) se ha aumentado el contrato para la atención a familias sinhogar, pasando de 10 plazas en vivienda municipal a 20 con seguimiento profesional. De la misma manera se publicó hace una semana la licitación de varios lotes con aumentos muy sustanciales, en programa Etxe bat “núcleos unipersonales”, ejecutando en ella un aumento pasando de 30 a 45 plazas. Para atender a todas estas personas y familias, se cuenta con un total de 12 profesionales del trabajo social y la educación social, donde antes no había ninguno. El equipo de atención en Calle pasará, a su vez, de 3 a 5 profesionales, el albergue de Trinitarios aumenta la atención de personas con arraigo en la ciudad y aumenta personal en todo el equipo interdisciplinar (1 trabajadora social, 50% figura de psicología, 25% enfermería, seguridad...). También se ha incluido en esta licitación un lote nuevo para la atención de la emergencia climática.

Finalmente, desde en el albergue de Trinitarios, se ha puesto en marcha un programa de media estancia, especialmente dirigido a la atención temprana de personas sin hogar que



muestran un mayor compromiso y actitudes para la formación e inclusión laboral. Se trata de un programa que tiene como objetivo evitar derivas disruptivas derivadas de la larga estancia en situación de calle, a la par que se potencia las buenas actitudes para la inclusión social, al que están siendo derivadas personas que se venían o vienen alojando en la antigua Ikastola Jaso.”

A la vista de lo informado sobre las actuaciones seguidas y de las medidas a las que se aludía, orientadas a procurar mejorar la atención social ante la problemática que suscita el expediente, el Defensor del Pueblo de Navarra puso por el momento a fin a su intervención.

6.2.4. Empadronamiento de personas en situaciones especiales o de vulnerabilidad en los Ayuntamientos de Pamplona/Iruña y su Comarca.

Materia: Funcionamiento de entidades locales.

Administraciones destinatarias: Ayuntamientos de Berrioplano/Berriobeiti, Pamplona/Iruña, Barañáin/Barañain, Ansoáin/Antsoain, Berriozar, Orkoien, Cendea de Olza/Oltza Zendea, Zizur Mayor/Zizur Nagusia, Cendea de Cizur, Cendea de la Cendea Galar, Aranguren, Burlada/Burlata, Villava/Atarrabia.

A finales de 2024, la Federación Navarra de Municipios y Concejos aprobó un protocolo de empadronamiento de personas en situación de vulnerabilidad. El documento se refería al marco normativo aplicable en la materia, en los siguientes términos:

“El artículo 15 de la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local establece de forma expresa la obligación de toda persona que viva en España de inscribirse en el padrón del municipio en el que reside habitualmente.

Atendiendo a dicha obligación legal, el artículo 59.2 del Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales dispone que los ayuntamientos, como gestores del padrón municipal, podrán comprobar la veracidad de los datos consignados por los vecinos en el momento de solicitar la inscripción, exigiendo a dicho efecto la presentación del documento nacional de identidad, el certificado de registro de ciudadano de la Unión Europea, la tarjeta de identidad de extranjero, el pasaporte, el libro de familia o certificado de nacimiento, el título que legitime la ocupación de la vivienda u otros documentos análogos.

A su vez la Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaria por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y



Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal, establece en su apartado 2.3, referido a la documentación acreditativa del domicilio de residencia, que el gestor municipal podrá comprobar por otros medios (informe policial, inspección del propio servicio, etc.) que realmente el vecino habita en ese domicilio, y en caso afirmativo inscribirlo en el Padrón.

En este sentido, debe tenerse en cuenta también como viene reiterando la Comisión Permanente del Consejo de Empadronamiento que el objetivo del Padrón es dejar constancia de un hecho por lo que no debe resultar distorsionado ni por los derechos que puedan o no corresponder al vecino para residir en ese domicilio, ni por los derechos que podrían derivarse de la expedición de una certificación acreditativa de ese hecho. Por ello, en el caso de que los ayuntamientos acrediten convenientemente la residencia habitual en un domicilio, no puede negarse la inscripción en el padrón, sin que con dicha actuación se esté dando normalidad ni legitimidad alguna a la permanencia en el inmueble sin título jurídico habilitante para ello, ni ningún otro derecho de uso.

Por su parte, el Apartado 3.3 de la citada Resolución, después de establecer que "(...) el Padrón debe reflejar el domicilio donde realmente vive cada vecino del municipio y de la misma manera que la inscripción padronal es completamente independiente de las controversias jurídico privadas sobre la titularidad de la vivienda, lo es también de las circunstancias físicas, higiénico sanitarias o de otra índole que afecten al domicilio. En consecuencia, las infraviviendas (chabolas, caravanas, cuevas, etc. e incluso ausencia total de techo) pueden y deben figurar como domicilios válidos en el Padrón", se refiere a situaciones extremas en las que debe recurrirse a un "domicilio ficticio", en los siguientes términos:

"Las situaciones más extremas pueden plantear la duda sobre la procedencia o no de su constancia en el Padrón Municipal. El criterio que debe presidir esta decisión viene determinado por la posibilidad o imposibilidad de dirigir al empadronado una comunicación al domicilio que figure en su inscripción. En el caso de que sea razonable esperar que esa comunicación llegue a conocimiento del destinatario, se le debe empadronar en esa dirección. La correcta aplicación de este criterio determina, por un lado, que se deba aceptar como domicilio cualquier dirección donde efectivamente vivan los vecinos y, por otro, que pueda y deba recurrirse a un "domicilio ficticio" en los supuestos en que una persona que carece de techo reside habitualmente en el municipio y sea conocida de los Servicios Sociales



correspondientes”.

En estos casos y dado que la normativa no precisa sobre qué se entiende por “residencia habitual” se están empleando por los ayuntamientos distintos criterios lo que hace aconsejable su homogeneización.

A la vista de lo expuesto, el presente documento trata abordar estos supuestos de personas con dificultades para empadronarse en el domicilio en el que residen y de personas sin techo o que carecen de domicilio, estableciendo unos criterios que puedan servir de orientación a los ayuntamientos a la hora de realizar estos empadronamientos, con el fin de homogeneizar y unificar los procedimientos y el acceso al empadronamiento ficticio o social.

Dicho documento se ha elaborado en el seno de un grupo de trabajo constituido por la Federación Navarra de Municipios y Concejos, el Ayuntamiento de Pamplona y otros Ayuntamientos de la Comunidad Foral de Navarra siendo validado por la Comisión Ejecutiva de la Federación en sesión de fecha 19 de noviembre de 2024”.

El protocolo se refiere, por un lado, a los casos de personas que tienen domicilio, pero que padecen dificultades o trabas para el empadronamiento:

“En ocasiones se dan situaciones de personas que, teniendo domicilio cierto, no pueden llevar a cabo el empadronamiento en dicho domicilio por no poder acreditar su residencia efectiva en el mismo. Sería el caso de personas que no disponen de autorización de la persona propietaria o arrendataria o de supuestos similares”.

El documento se refería, por otro lado, a los casos de personas sin domicilio (situación de calle, en vehículos, infraviviendas, chabolismo, etcétera), estableciéndose distintos criterios según haya existido o no empadronamiento previo en el municipio.

En relación con este segundo grupo de casos, la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal, en su apartado 3.3, se refiere al “empadronamiento en infraviviendas y de personas sin domicilio”, señalándose que:

“Como se ha indicado anteriormente, el Padrón debe reflejar el domicilio donde realmente vive cada vecino del municipio y de la misma manera que la inscripción padronal es completamente independiente de las controversias jurídico-privadas sobre la titularidad de la vivienda, lo es también de las circunstancias físicas,



higiénico-sanitarias o de otra índole que afecten al domicilio. En consecuencia, las infraviviendas (chabolas, caravanas, cuevas, etc. e incluso ausencia total de techo) pueden y deben figurar como domicilios válidos en el Padrón.

Las situaciones más extremas pueden plantear la duda sobre la procedencia o no de su constancia en el Padrón municipal. El criterio que debe presidir esta decisión viene determinado por la posibilidad o imposibilidad de dirigir al empadronado una comunicación al domicilio que figure en su inscripción. En el caso de que sea razonable esperar que esa comunicación llegue a conocimiento del destinatario, se le debe empadronar en esa dirección.

La correcta aplicación de este criterio determina, por un lado, que se deba aceptar como domicilio cualquier dirección donde efectivamente vivan los vecinos, y, por otro, que pueda y deba recurrirse a un «domicilio ficticio» en los supuestos en que una persona que carece de techo reside habitualmente en el municipio y sea conocida de los Servicios Sociales correspondientes.

Las condiciones que deberían cumplirse para este tipo de empadronamiento son las siguientes (...).

A fin de conocer en mayor grado la problemática a la que se aludía y, en su caso, de determinar las posibles actuaciones de esta institución, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno iniciar una actuación de oficio, referente al empadronamiento en este tipo de situaciones especiales y dirigida a los Ayuntamientos de Pamplona/Iruña y su Comarca.

En particular, interesaba que cada Ayuntamiento informara acerca de:

a) Las solicitudes de empadronamiento presentadas desde el 19 de noviembre de 2024 hasta el 19 de junio de 2025 por:

- Personas con domicilio, pero con dificultades para su acreditación (entendiendo por tales las situaciones contempladas en el documento al que se ha aludido).
- Personas sin domicilio (situación de calle, en vehículos, infraviviendas, chabolismo, etcétera).

b) De dichas solicitudes, cuántas habían sido resueltas y cuántas no habían sido resueltas.

En el caso de las no resueltas, interesaba conocer el plazo transcurrido desde la



presentación de la solicitud.

c) De las solicitudes resueltas, los casos en que habían sido estimadas las solicitudes de empadronamiento y los casos en que se habían desestimado o denegado la solicitud.

d) En relación con las solicitudes resueltas en sentido desfavorable, interesaba la remisión a esta institución de una copia de los expedientes tramitados, con la documentación que constase en los mismos.

e) En referencia al objeto de esta actuación, según había comprobado esta institución, en el Boletín Oficial de Navarra de 17 de junio de 2025, se había publicado que el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña había acordado dejar sin efecto la instrucción de empadronamiento de personas sin hogar. Interesaba a esta institución conocer los motivos y el alcance de esa decisión, así como que se indicase si, en ese momento, la entidad local contaba con una instrucción o herramienta análoga.

Las entidades locales destinatarias de la solicitud de información colaboraron con esta institución y facilitaron a la misma, mediante la remisión de los datos correspondientes a cada municipio y, en su caso, de los expedientes tramitados y resueltos en sentido desfavorable.

Constan incorporadas al expediente todas las informaciones facilitadas por las diversas entidades locales. El resultado de estas informaciones se resumió en la siguiente tabla:

AYUNTAMIENTO	Solicitudes del 19/11/24 al 19/06/25	Tramitadas	Sin domicilio	Estimadas	Desestimadas	Pendientes
Antsoain/Ansoain	20	20	20	2	18	0
Barañáin/Barañain	3	2	0	2	0	
Berrioplano/Berriobeiti	2	2	1	2	0	0
Berriozar	15	15	14	15	0	0
Burlada/Burlata	10	10	3	5	2	0
Cendea de Cizur/Zizur Zendeako	1	1	1	1	0	0
Cendea de Olza/Oltza Zendeako	1	1	1	1	0	0
Galar	0	0	0	0	0	0
Huarte/Uharte	0	0	0	0	0	0
Orkoien	3		2	2	0	1
Pamplona/Iruña (Acción Social)	481	148	?	120	28	333



AYUNTAMIENTO	Solicitudes del 19/11/24 al 19/06/25	Tramitadas	Sin domicilio	Estimadas	Desestimadas	Pendientes
Pamplona/Iruña (Unidades Barrio)	87	87	16	87	0	0
Valle de Aranguren/ Aranguren Ibarra	1	1	1	1	0	0
Valle de Egüés/ Eguesibar (*)	13	13	0	13	0	0
Villava/Atarrabia	4	4	3	4	0	0
Zizur Mayor/Zizur Nagusia	1	1	0	1	0	0

Con ocasión de otras actuaciones previas seguidas por esta institución, hemos venido a destacar la problemática que afrontan personas en situación de exclusión social o desfavorecidas para acceder al padrón municipal y su conexión con previsiones de la legislación de régimen local, así como la incidencia negativa que esa dificultad puede tener en el ejercicio de los derechos constitucionales de las personas afectadas. En concreto, manifestamos lo siguiente:

“6. La problemática suscitada -dificultades o trabas que encuentran personas en situación de exclusión o desfavorecidas para acceder al padrón municipal-, conecta con previsiones de la Ley de Bases de Régimen Local.

Esta norma regula el acceso al padrón municipal, disponiendo, en su artículo 15.1, que “toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el Padrón del municipio en el que resida habitualmente”.

El artículo 16.1 de la referida ley prevé que el Padrón es “el registro administrativo donde constan los vecinos de un municipio. Sus datos constituyen prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual en el mismo. Las certificaciones que de dichos datos se expidan tendrán carácter de documento público y fehaciente para todos los efectos administrativos”.

7. El empadronamiento, además de una obligación, en cuanto prueba ordinaria de la residencia efectiva en un municipio, se erige en la práctica en vía u obstáculo para el ejercicio de diferentes derechos esenciales por parte de los ciudadanos y ciudadanas (acceso a la prestación sanitaria, acceso a prestaciones sociales básicas, acceso a la escolarización, ejercicio del derecho a la vivienda, etcétera), derechos por los que esta institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha de velar ante las Administraciones públicas.



La falta de empadronamiento, por lo tanto, en la medida en que puede dificultar sobremanera la prueba de la residencia ante las Administraciones públicas, que tienden a exigir el documento oficial correspondiente, puede afectar de forma directa y negativa al disfrute de los derechos de los afectados”.

La problemática, al menos en parte, es abordada en la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la se dictaron instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal.

Dichas instrucciones contienen criterios de empadronamiento en situaciones especiales, con la voluntad de favorecer el acceso al padrón en estos casos en los que, existiendo situaciones de residencia habitual, no son las ordinarias, por concurrir circunstancias de exclusión o de falta de una vivienda.

En tal sentido, se recogen reglas para el empadronamiento en infraviviendas y de personas sin domicilio:

“Como se ha indicado anteriormente, el Padrón debe reflejar el domicilio donde realmente vive cada vecino del municipio y de la misma manera que la inscripción padronal es completamente independiente de las controversias jurídico-privadas sobre la titularidad de la vivienda, lo es también de las circunstancias físicas, higiénico-sanitarias o de otra índole que afecten al domicilio. En consecuencia, las infraviviendas (chabolas, caravanas, cuevas, etc. e incluso ausencia total de techo) pueden y deben figurar como domicilios válidos en el Padrón.

Las situaciones más extremas pueden plantear la duda sobre la procedencia o no de su constancia en el Padrón municipal. El criterio que debe presidir esta decisión viene determinado por la posibilidad o imposibilidad de dirigir al empadronado una comunicación al domicilio que figure en su inscripción. En el caso de que sea razonable esperar que esa comunicación llegue a conocimiento del destinatario, se le debe empadronar en esa dirección.

La correcta aplicación de este criterio determina, por un lado, que se deba aceptar como domicilio cualquier dirección donde efectivamente vivan los vecinos, y, por otro, que pueda y deba recurrirse a un «domicilio ficticio» en los supuestos en que una persona que carece de techo reside habitualmente en el municipio y sea conocida de los Servicios Sociales correspondientes.

Las condiciones que deberían cumplirse para este tipo de empadronamiento son las



siguientes:

- *Que los Servicios Sociales estén integrados en la estructura orgánica de alguna Administración Pública o bajo su coordinación y supervisión.*
- *Que los responsables de estos Servicios informen sobre la habitualidad de la residencia en el municipio del vecino que se pretende empadronar.*
- *Que los Servicios Sociales indiquen la dirección que debe figurar en la inscripción padronal con referencia en el callejero municipal y se comprometan a intentar la práctica de la notificación cuando se reciba en esa dirección una comunicación procedente de alguna Administración Pública.*

En estas condiciones, la dirección del empadronamiento será la que señalen los Servicios Sociales: la dirección del propio Servicio, la del Albergue municipal, la del punto geográfico concreto donde ese vecino suele pernoctar, etc.

Evidentemente, para practicar este tipo de inscripción no es necesario garantizar que la notificación llegará a su destinatario, sino simplemente que es razonable esperar que en un plazo prudencial se le podrá hacer llegar”.

Estos criterios son reflejo de la naturaleza del Padrón Municipal, registro administrativo destinado a recoger la realidad residencial de las personas, independientemente de otras circunstancias.

Por otro lado, y también en relación con esta misma problemática o dificultad, hace más de un año (en concreto, en sesión de 19 de noviembre de 2024), la Federación Navarra de Municipios y Concejos aprobó un protocolo de empadronamiento de personas en situación de vulnerabilidad.

El protocolo conecta con las previsiones de la Resolución del Instituto Nacional de Estadística a la que se ha aludido en el apartado anterior y se refiere al marco normativo aplicable en la materia, en los siguientes términos:

“El artículo 15 de la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local establece de forma expresa la obligación de toda persona que viva en España de inscribirse en el padrón del municipio en el que reside habitualmente.

Atendiendo a dicha obligación legal, el artículo 59.2 del Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales dispone que los ayuntamientos, como gestores del padrón municipal, podrán comprobar la veracidad de los datos



consignados por los vecinos en el momento de solicitar la inscripción, exigiendo a dicho efecto la presentación del documento nacional de identidad, el certificado de registro de ciudadano de la Unión Europea, la tarjeta de identidad de extranjero, el pasaporte, el libro de familia o certificado de nacimiento, el título que legitime la ocupación de la vivienda u otros documentos análogos.

A su vez la Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaria por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal, establece en su apartado 2.3, referido a la documentación acreditativa del domicilio de residencia, que el gestor municipal podrá comprobar por otros medios (informe policial, inspección del propio servicio, etc.) que realmente el vecino habita en ese domicilio, y en caso afirmativo inscribirlo en el Padrón.

En este sentido, debe tenerse en cuenta también como viene reiterando la Comisión Permanente del Consejo de Empadronamiento que el objetivo del Padrón es dejar constancia de un hecho por lo que no debe resultar distorsionado ni por los derechos que puedan o no corresponder al vecino para residir en ese domicilio, ni por los derechos que podrían derivarse de la expedición de una certificación acreditativa de ese hecho. Por ello, en el caso de que los ayuntamientos acrediten convenientemente la residencia habitual en un domicilio, no puede negarse la inscripción en el padrón, sin que con dicha actuación se esté dando normalidad ni legitimidad alguna a la permanencia en el inmueble sin título jurídico habilitante para ello, ni ningún otro derecho de uso.

Por su parte, el Apartado 3.3 de la citada Resolución, después de establecer que “(...) el Padrón debe reflejar el domicilio donde realmente vive cada vecino del municipio y de la misma manera que la inscripción padronal es completamente independiente de las controversias jurídico privadas sobre la titularidad de la vivienda, lo es también de las circunstancias físicas, higiénico sanitarias o de otra índole que afecten al domicilio. En consecuencia, las infraviviendas (chabolas, caravanas, cuevas, etc. e incluso ausencia total de techo) pueden y deben figurar como domicilios válidos en el Padrón”, se refiere a situaciones extremas en las que debe recurrirse a un “domicilio ficticio”, en los siguientes términos:

“Las situaciones más extremas pueden plantear la duda sobre la procedencia o no



de su constancia en el Padrón Municipal. El criterio que debe presidir esta decisión viene determinado por la posibilidad o imposibilidad de dirigir al empadronado una comunicación al domicilio que figure en su inscripción. En el caso de que sea razonable esperar que esa comunicación llegue a conocimiento del destinatario, se le debe empadronar en esa dirección. La correcta aplicación de este criterio determina, por un lado, que se deba aceptar como domicilio cualquier dirección donde efectivamente vivan los vecinos y, por otro, que pueda y deba recurrirse a un “domicilio ficticio” en los supuestos en que una persona que carece de techo reside habitualmente en el municipio y sea conocida de los Servicios Sociales correspondientes”.

En estos casos y dado que la normativa no precisa sobre qué se entiende por “residencia habitual” se están empleando por los ayuntamientos distintos criterios lo que hace aconsejable su homogeneización.

A la vista de lo expuesto, el presente documento trata abordar estos supuestos de personas con dificultades para empadronarse en el domicilio en el que residen y de personas sin techo o que carecen de domicilio, estableciendo unos criterios que puedan servir de orientación a los ayuntamientos a la hora de realizar estos empadronamientos, con el fin de homogeneizar y unificar los procedimientos y el acceso al empadronamiento ficticio o social.

Dicho documento se ha elaborado en el seno de un grupo de trabajo constituido por la Federación Navarra de Municipios y Concejos, el Ayuntamiento de Pamplona y otros Ayuntamientos de la Comunidad Foral de Navarra siendo validado por la Comisión Ejecutiva de la Federación en sesión de fecha 19 de noviembre de 2024”.

El protocolo se refiere, por un lado, a los casos de personas que tienen domicilio, pero que padecen dificultades o trabas para el empadronamiento:

“En ocasiones se dan situaciones de personas que, teniendo domicilio cierto, no pueden llevar a cabo el empadronamiento en dicho domicilio por no poder acreditar su residencia efectiva en el mismo. Sería el caso de personas que no disponen de autorización de la persona propietaria o arrendataria o de supuestos similares”.

El documento se refiere, por otro lado, a los casos de personas sin domicilio (situación de calle, en vehículos, infraviviendas, chabolismo, etcétera), estableciéndose distintos criterios según haya existido o no empadronamiento previo en el municipio.

A la vista de la información que remitieron las entidades locales, en una valoración



general y de conjunto, y sin perjuicio del análisis de quejas individuales, se apreció que aquellas habían procedido a realizar empadronamientos en situaciones especiales. Se observaba, en líneas generales, una disposición favorable al cumplimiento de las directrices a las que se ha hecho referencia, tendentes a asegurar el empadronamiento en situaciones especiales.

Hecha la anterior valoración general, esta institución consideró oportuno insistir en la relevancia de que las Administraciones no establezcan trabas excesivas para el acceso al empadronamiento en situaciones de vulnerabilidad o atípicas e, incluso, de que sean proactivas para favorecerlo en casos que así corresponda conforme a la realidad residencial, tomando en consideración, como se ha apuntado, la vinculación que ello tiene con el ejercicio de derechos sociales básicos de las personas.

Por ello, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra estimó conveniente formular a los Ayuntamientos de Berrioplano/Berriobeiti, Pamplona/Iruña, Barañáin/Barañain, Ansoáin/Antsoain, Berriozar, Orkoien, Cendea de Olza/Oltza Zendea, Zizur Mayor/Zizur Nagusia, Cendea de Cizur, Cendea de la Cendea Galar, Aranguren, Burlada/Burlata, Villava/Atarrabia, la siguiente recomendación:

Recomendar, en relación con los casos de empadronamientos de personas en situaciones especiales o de vulnerabilidad, que las entidades locales apliquen los criterios de empadronamiento previstos por la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, y en el protocolo de la Federación Navarra de Municipios y Concejos aprobado en referencia a estas situaciones, de forma que no se establezcan trabas indebidas o excesivas y se favorezca el ejercicio de los derechos de las personas.

Con la formulación de este pronunciamiento, que esta institución dio por aceptado, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a la intervención en este asunto.

6.2.5. Atención sanitaria a personas con Covid persistente.

Materia: COVID-19.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Con ocasión de la actividad de tramitación de quejas y consultas, se trasladaron a esta institución, la inquietud y preocupación de algunas personas con la atención a la afección conocida como “covid persistente”: desconocimiento del número de personas



afectadas, por falta de un diagnóstico; formación insuficiente del personal sanitario respecto de esta afección, que es relativamente nueva; inexistencia de una unidad específica para tratarla; o falta de atención multidisciplinar.

Acerca también de esta problemática, meses atrás, coincidiendo con el transcurso de cinco años desde que se decretó la pandemia de covid-19, se publicó un reportaje en el que se recogían testimonios de distintas personas afectadas y se destacaba la especial incidencia de la afección en mujeres (un 65% de las personas afectadas por covid persistente, se señalaba).

A fin de conocer en mayor grado la problemática a la que se aludía y, en su caso, de determinar las posibles actuaciones de esta institución, se consideró oportuno solicitar al Departamento de Salud la siguiente información:

a) El número personas diagnosticadas en Navarra de Covid persistente hasta la fecha y la evolución de los diagnósticos en función de años naturales.

b) Las medidas adoptadas o que tuvieran previsto adoptar para afrontar esta problemática (en cuanto al personal sanitario y su formación específica, organizativas y de creación de unidades especializadas, de formación de equipos multidisciplinarios, de coordinación con otras instancias, de educación sanitaria, etcétera).

c) Otras informaciones que se considerasen relevantes o que encuadrasen la actuación sanitaria sobre esta problemática.

El Departamento de Salud remitió la siguiente información, en relación a cada uno de los aspectos planteados:

“a) El número personas diagnosticadas en Navarra de COVID PERSISTENTE hasta la fecha y la evolución de los diagnósticos en función de años naturales.

HUN. Nº de Pacientes con Covid Persistente

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total pacientes distintos
<i>Femenino</i>	4	15	24	11	3	2	59
<i>Masculino</i>	12	9	15	2	2		40
<i>Total pacientes distintos</i>	16	24	39	13	5	2	99

Criterios de Consulta:



- Fuente “Diagnósticos” de la Tableau Server
- Medida: Pacientes Distintos
- Complejo: CHO o HUN
- Año de Fecha de Inicio Diagnóstico: Entre 2020 y 2025
- Códigos CIE10:
 - B94.8 (‘Secuelas de otras enfermedades infecciosas y parasitarias especificadas’) en el año 2020 y 2021
 - U09. 9 (‘Afección pos-Covid19, no especificada’) en el año 2022, 2023, 2024 y 2025

b) Las medidas adoptadas o que esté previsto adoptar para afrontar esta problemática (en cuanto al personal sanitario y su formación específica, organizativas y de creación de unidades especializadas, de formación de equipos multidisciplinares, de coordinación con otras instancias, de educación sanitaria, etcétera).

Establecimiento de un Protocolo Integrado con Atención Primaria para la atención de los pacientes en primer nivel y la coordinación de la atención en un segundo nivel.

Durante finales del año 2020 y en el año 2021 se establecieron consultas específicas tanto en el Servicio de Medicina Interna como en el Servicio de Neumología y posteriormente se suspendieron ante la evolución de las mismas, pasando a ser pacientes incorporados en la atención habitual de consultas de Medicina Interna; Neumología; Neurología, Rehabilitación y Digestivo, según la clínica del paciente y los criterios de derivación respectivos.

A los pacientes, en función de la sintomatología específica, se les ha ofertado la entrada en Ensayos Clínicos, si estaban vigentes en su momento.

c) Otras informaciones que se consideren relevantes o que encuadren la actuación sanitaria sobre esta problemática.

En cuanto al desarrollo e investigación le comentamos el Estudio Clínico, actualmente vigente en NavarraBiomed, liderado por profesionales del Hospital Universitario de Navarra del Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea.

c.1.-Ensayos clínicos previos

Nos seleccionaron para el Ensayo Clínico “Estudio de fase II, prospectivo, en doble ciego, aleatorizado, de grupos paralelos, controlado con placebo y multicéntrico, para investigar la eficacia, el efecto neutralizador de los autoanticuerpos frente a los receptores acoplados a la proteína G (GPCR), la seguridad y la tolerabilidad del BC 007 en participantes con COVID-19 Persistente” cuyo promotor era Berlin Cures.



Se tenía que hacer un cambio de Investigador Principal (IP) y los plazos para el trámite superaban el periodo estimado de reclutamiento por lo que se cerró el estudio sin reclutar ningún paciente.

c.2.-Actualmente el estudio activo en Covid Persistente es el siguiente:

Título: “Registro de COVID-19 persistente en Navarra (Registro PERSICOV-19)”

IP: Dra. Patricia Fanlo Mateo (Medicina Interna HUN)

Objetivo principal: Profundizar en el conocimiento de la enfermedad COVID Persistente determinando la prevalencia de las principales complicaciones y secuelas a medio-largo plazo de la COVID-19 en Navarra.

El registro fue aprobado por el CEIM de Navarra el 05/02/2021 y posteriormente el 25/03/2025 fue aprobada una modificación del Protocolo.

El número de pacientes incluidos hasta el momento es de 125, de los cuales 34% son hombres y el 66% mujeres.

c.3.-Por otro lado, y asociado a este registro se ha presentado un proyecto a la convocatoria del GN que está pendiente de resolución.

Título: “Estudio de valor de un nuevo biomarcador el anticuerpo anti-receptor endotelial de la proteína C (EPCR) en COVID persistente (PERSICOV-EPCR)”

El Defensor del Pueblo de Navarra, tras analizar la información recibida por el Departamento de Salud manifestó, que, de acuerdo con la información publicada por la Organización Mundial de la Salud, “*la afección posterior a la COVID-19, también conocida como «COVID de larga duración», hace referencia a una variedad de síntomas prolongados que algunas personas presentan después de haber padecido la enfermedad. Las personas que experimentan esta afección a veces se refieren a sí mismas como «enfermos de larga duración».*

Esos síntomas pueden persistir desde la enfermedad inicial o presentarse después de la recuperación. Pueden aparecer y desaparecer, o reaparecer con el tiempo.

Los síntomas más frecuentes asociados a la afección posterior a la COVID-19 son la fatiga, la disnea y la disfunción cognitiva (por ejemplo, confusión, pérdida de memoria o falta de concentración y claridad mental). La afección posterior a la COVID-19 puede menoscabar la capacidad para realizar actividades cotidianas, como trabajar o realizar labores domésticas”.

Asimismo, indicó que la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, en su artículo 19, recoge el deber de la administración sanitaria de procurar una especial protección a



personas integradas en determinados colectivos específicos vulnerables, entre ellos el de personas con enfermedades crónicas.

Prevé el precepto que dicha administración sanitaria promoverá programas sanitarios y socio-sanitarios específicos de actuación dirigidos a los referidos colectivos; y dispone que, en el ámbito de la atención primaria, se procurará la integración funcional de los recursos sanitarios y sociales existentes, posibilitando el trabajo interdisciplinario de los profesionales de salud y de servicios sociales.

En relación, a la atención a pacientes crónicos, el artículo 25 establece que:

“La administración sanitaria impulsará acciones y medidas específicas destinadas a los pacientes crónicos que procuren la necesaria coordinación entre los distintos niveles asistenciales y la debida continuidad en los cuidados que requieren las personas que padecen enfermedades crónicas. En especial, y a través de los sistemas de información sanitaria, se potenciarán aquellos mecanismos de gestión de procesos que promuevan la agilización de los trámites que deben realizar estos pacientes”.

A la vista de todo ello, esta institución, aunque valoraba positivamente las medidas que señalaba el Departamento, vio pertinente formular la siguiente sugerencia:

Sugerir al Departamento de Salud que intensifique las medidas adoptadas para la adecuada atención a personas con covid persistente, en aspectos tales como el estudio de la afección, la formación específica del personal sanitario, la conformación de equipos multidisciplinares, la educación sanitaria y la coordinación entre las diversas instancias sanitarias u otros afines.

El Departamento de Salud indicó que aceptaba la sugerencia e informó que trabajaría en los aspectos formativos que se propusiesen y en la conformación de equipos multidisciplinares e integración entre niveles.

A la vista de dicha contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró aceptada la sugerencia y dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.6. Disponibilidad y grado de ocupación de viviendas del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

Materia: Vivienda.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.



Uno de los problemas que recurrentemente plantean las personas que presentan quejas ante esta institución es el relativo al acceso a una vivienda. En tal sentido, son numerosos los ciudadanos, ciudadanas y familias que expresan padecer dificultades para poder disponer y sufragar una vivienda digna y adecuada.

En dicho contexto, en los últimos meses, se habían publicado en los medios de comunicación noticias que, de uno u otro modo, directa o indirectamente, incidían sobre esa problemática, aludiendo, en particular, al caso de Pamplona/Iruña (desahucio en pisos de propiedad municipal, número de viviendas de titularidad o propiedad del ayuntamiento, algunos casos de ocupación indebida de las mismas, estado deficiente de un edificio con viviendas municipales en la calle Tejería, etcétera).

A fin de conocer en mayor grado la problemática general a la que se había hecho referencia y, en su caso, de determinar las posibles actuaciones de esta institución, se creyó oportuno solicitar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña la siguiente información:

- a) El número de viviendas con que contaba (sean de su propiedad o tenga la entidad local la disponibilidad por otro título).
- b) Los usos, líneas o programas de actuación a que se adscribían tales inmuebles (viviendas de emergencia, otras viviendas destinadas al alquiler, viviendas destinadas a otros usos o finalidades, etcétera)
- c) El grado de ocupación de las viviendas con que se contaba, señalando cuántas estaban habitadas y cuántas estaban desocupadas.
- d) Las previsiones que, en su caso, tuviese la entidad local respecto a la disponibilidad y destino o uso de viviendas en lo sucesivo.

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió la siguiente información, en relación a cada uno de los aspectos planteados:

“[..].

Antes de aportar los datos solicitados resulta de interés reseñar los antecedentes de algunos de los trabajos que este Ayuntamiento está desarrollando en materia de vivienda social. Adjunto le incluyo el Plan Municipal de Vivienda Asequible (anexo 1), donde se incluyen todas las actuaciones previstas para mejorar las condiciones de acceso razonable a la vivienda, pensando sobre todo en las personas y familias con más dificultades. Un documento, dicho sea de paso, con un alto porcentaje de puesta en marcha y que se está viendo enriquecido con nuevas actuaciones que vamos encontrando en el camino. Nunca ha existido en este Ayuntamiento un plan de estas características.



Otra de las cuestiones de contexto que merece la pena tener en cuenta es la actual Ordenanza de Vivienda de Emergencia Habitacional, aprobada en 2016 y que ha servido para generar todo un proceso de rehabilitación de vivienda municipal para su arrendamiento a las familias en exclusión social o en riesgo grave de padecerlo. Hasta ese momento cerca de 300 viviendas se encontraban vacías y sin rehabilitar. Abandonadas. Es cierto, como veremos más adelante, que no todas eran susceptibles de rehabilitación de forma sencilla. Desde entonces se han invertido varios millones de euros en rehabilitación y se han puesto en servicio unas 230 de ellas. Para ello, además creamos la Oficina de Vivienda, que no existía y un sistema de rehabilitación con pequeñas empresas.

La función fundamental de esas viviendas es la de acoger a esas unidades familiares en exclusión social, evitar que estén en la calle y darles un tiempo para que puedan incorporarse al mercado de la vivienda. El problema fundamental es que transcurridos los tres años que permite de estancia la ordenanza, prácticamente ninguna de esas familias está en disposición de salir al mercado por dos razones fundamentales: porque no tienen renta suficiente para ello y la oferta de vivienda social en alquiler no existe en esta Ciudad; porque una mayoría son de origen migrante y tienen muchísimas dificultades para que les hagan un arrendamiento privado.

En este momento nos hemos encontrado con que, a partir de 2019, este servicio municipal de vivienda ha estado abandonado por el gobierno municipal anterior y tenemos la necesidad de reconstruirlo. Para ello llevamos meses trabajando sobre una nueva ordenanza municipal de vivienda que abarque al conjunto de las mismas, las clasifique y las gestione de forma más ordenada y eficiente. Nuestra intención es tenerla preparada y comenzar su tramitación para septiembre. La innovación más interesante es que dispondrá de varios tramos en función de situación social y renta con el fin de generar un itinerario para acompañar a estas familias hacia la normalización de su situación.

Como se puede ver en el Plan Municipal de Vivienda, donde también se incluye esta Ordenanza, se hace un especial hincapié en la construcción de vivienda social y de vivienda asequible. Además de unas 300 viviendas protegidas en marcha, de las que 95 lo serán en alquiler, hemos incorporado como innovación la construcción de viviendas accesibles y sociales en parcelas dotacionales ya urbanizadas que eliminan el coste del suelo y la urbanización y agilizan la puesta a disposición de viviendas de estas tipologías.

En este contexto, que tiene muchas más intervenciones como en el Plan Municipal de Vivienda, este Ayuntamiento dispone de un parque de 625 viviendas en propiedad desde hace muchos años y que se pueden distribuir en las siguiente magnitudes y situaciones.

1.- Viviendas en uso: 432. De estas 169 son de renta antigua, arrendamientos que existían con carácter previo a la Ordenanza de 2016 y que se destinaron en su día a personal funcionario municipal. Otras 184 son contratos con familias vulnerables en exclusión social



dentro del sistema creado a partir de 2016. Otras 43 están cedidas a asociaciones de carácter social, en su mayoría, para actividades relacionadas con esta materia.

2.- Viviendas ocupadas: 35. Se está en permanente dinámica de recuperación para ponerlas a disposición de las familias vulnerables en exclusión social.

3.- Viviendas actualmente en obras para rehabilitación: 47. Una vez rehabilitadas pasarán a la Oficina de Vivienda para su puesta a disposición de familias en exclusión social o en riesgo de estarlo.

4.- Viviendas pendientes de rehabilitar 111. De estas, 29 entrarán en el mismo proceso de rehabilitación que las 47 anteriores. El resto, 82, se sitúan en los edificios municipales del mercado del II Ensanche y en el de la antigua estación de autobuses. Dos edificios con necesidad de rehabilitación completa del que el del mercado está siendo objeto de un análisis para proceder a esa rehabilitación en el marco del PEAU del II Ensanche y el de la antigua estación de autobuses, una vez analizado y tomado decisiones sobre el del mercado, pasará por el mismo proceso, aunque este tiene mayor complejidad. Todas estas viviendas, las 111, no están en condiciones de habitarse en este momento, al igual que las 47 en proceso de rehabilitación.

En cuanto a las previsiones de actuación en materia de vivienda social y asequible por parte de este Ayuntamiento se encuentran recogidas en el Plan Municipal de Vivienda Asequible donde se recogen actuaciones en la ciudad consolidada poniendo en marcha solares dotacionales, algo que como decimos nunca se había hecho, solares de vivienda protegida, cambiando usos terciarios por residenciales de vivienda protegida o impulsando solares antiguos atascados para esta misma tipología de vivienda. Paralelamente, la nueva Ordenanza Municipal de Vivienda nos permitirá ordenar nuestro parque inmobiliario para mejorar su puesta a disposición.

Con estas previsiones, creemos que en un plazo de 4 a 6 años podemos tener todo un sistema de vivienda de emergencia, de itinerario con acompañamiento, de alquiler social y de alquiler asequible con impacto muy importante en la situación de la vivienda en la Ciudad. También de forma paralela estamos programando nuevo suelo tanto en la zona cercana a la UPNA, expediente atascado desde hace más de una década, en Beloso o en Donapea con un total de alrededor de 3.000 viviendas de las que la mitad, al menos la mitad serán protegidas y un buen número de ellas lo serán en alquiler asequible.

Los trabajos y las actuaciones en materia de vivienda son más complejos y costosos, en tiempo y en dinero, de lo que a veces se quiere trasladar. La simplificación no ayuda. Lo más importante es la planificación, la financiación y sostener en el tiempo políticas sociales de vivienda.

No hemos incluido en este breve repaso cuestiones también de nuestro trabajo o previstas para los próximos meses como el refuerzo y reestructuración de la Oficina de Vivienda o todo el trabajo de las nuevas Oficinas Verdes para la rehabilitación de vivienda y regeneración



urbana en barrios vulnerables o todo el Plan de Vivienda y Regeneración Urbana en el Casco Antiguo con promociones para unas 100 viviendas protegidas con la primera de ellas ya en marcha”.

La problemática del acceso a la vivienda es una de las fuentes de preocupación que expresa la ciudadanía ante esta institución de forma recurrente. El Defensor del Pueblo de Navarra, con ocasión de diversas quejas, ha venido manifestando que:

“4. El derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada aparece reconocido en el artículo 47 de la Constitución, que establece lo siguiente:

‘Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación. La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística de los entes públicos’.

Tal y como viene interpretando el Tribunal Constitucional desde la sentencia 152/1988, de 20 de julio, y en las más recientes 7/2010, de 27 de abril y 93/2015, de 14 de mayo, el artículo 47 de la Constitución actúa como un mandato a los poderes públicos en cuanto estos están obligados a definir y ejecutar las políticas necesarias para hacer efectivo este derecho, configurado como un principio rector o directriz constitucional que tiene que informar la actuación de aquellos poderes.

La Comunidad Foral de Navarra es titular de la competencia exclusiva en materia de vivienda, tal como establece el artículo 44.1 de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, y, en el ejercicio debido de esa competencia, ha de adoptar todas las medidas oportunas para garantizar el derecho constitucional de las personas a disfrutar de una vivienda digna.

5. La Ley Foral 28/2018, de 26 de diciembre, sobre el derecho subjetivo a la vivienda en Navarra, por la que se modificó la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra, declara, en su preámbulo, que:

‘La Constitución Española consagró un Estado social y democrático de derecho, pero al reconocer el derecho a la vivienda, y pese a proclamar en su artículo 47 la necesidad de contar con una vivienda digna y adecuada, solo estipuló un mandato para los poderes públicos. De este modo, el derecho a la vivienda no es justiciable ni



exigible por sí mismo, pues al no estar reconocido como derecho fundamental, no tiene las garantías procesales y sustantivas que merece.

Sin embargo, el derecho humano a una vivienda adecuada tiene una importancia fundamental para el disfrute de todos los demás derechos económicos, sociales y culturales del individuo. La vivienda es la sede del individuo, la sede de sus derechos sociales, sede necesaria, pero no suficiente, que permite a cualquier persona o individuo constituirse como ciudadano: la vivienda es lo que permite a los ciudadanos constituirse como tales, y por ende, como miembros de una sociedad. Sin vivienda no hay ciudadanía, y sin ciudadanía no hay sociedad ni, valga la redundancia, Estado social alguno.

En la vivienda, en su calidad de hogar, se une la dimensión de resguardo y refugio, y una dimensión más íntima y relacional donde se proyectan nuestras necesidades más básicas relativas a seguridad, afecto, aceptación, etc. Es indudable que sin un techo adecuado y seguro no se cuenta con la necesaria calidad de vida, lo que atenta directamente contra la salud física y mental.

Asimismo, la no disponibilidad de una vivienda, o bien la pérdida de ella, supone un deterioro tal de las condiciones de vida que no solo dificulta factores tan diversos como la formación de nuevos hogares y estructuras familiares, la emancipación juvenil o la movilidad geográfica, sino que, en último término, puede conducir a situaciones de exclusión social. La vivienda contribuye a que una persona o unidad familiar pueda desarrollar con autonomía y responsabilidad su aportación a la construcción social, de la que todos formamos parte.

Este Estado social en el que vivimos, y cuya construcción nos compete a todos y a todas, debe plantearse hoy si es necesario y pertinente constituir el derecho a la vivienda como otro pilar importante de nuestra sociedad, equiparable a otros derechos hoy incuestionables y en su momento discutidos: educación, sanidad, pensiones o dependencia. Esta ley foral realiza una apuesta valiente y decidida en sentido afirmativo, e intenta colocar el derecho a la vivienda en un lugar fundamental y principal del conjunto de las políticas públicas. Es ya la hora de cambiar la consideración de la vivienda como pilar débil (wobbly pillar, en la literatura anglosajona) de nuestro Estado del Bienestar. Por ello, esta ley foral abre un camino incierto, pero absolutamente necesario y atrevido, y reconoce, de forma explícita y con carácter de reclamable ante las Administraciones Públicas, el derecho subjetivo



a una vivienda digna y adecuada para cualquier persona con vecindad administrativa en la Comunidad Foral de Navarra’.

6. Asimismo, el artículo 3 de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, establece que la intervención de las Administraciones públicas de Navarra en materia de vivienda se regirá, entre otros, por los siguientes principios rectores de orden social:

- Facilitar una oferta de vivienda adecuada a las necesidades reales.*
- Consecución de una oferta de vivienda protegida, suficiente desde el punto de vista cuantitativo, territorial y tipológicamente equilibrada y que preste especial atención a los colectivos en situación o riesgo de exclusión social”.*

Por su parte, la reciente Ley Foral 9/2025, de 30 de junio, para el derecho a la vivienda asequible en Navarra, que modifica la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra, y el Decreto Foral Legislativo 1/2017, de 26 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Foral de ordenación del territorio y urbanismo, recoge en su exposición de motivos que:

“Es momento de dar un paso más en la dirección de perseguir la consecución del referido mandato constitucional, europeo e internacional mediante la adopción de medidas que favorezcan la existencia de un parque inmobiliario adecuado y a un precio asequible al que puedan acceder la ciudadanía en general y, en especial, los colectivos más vulnerables. En este sentido, los cambios estructurales, económicos, sociales y demográficos producidos en los últimos años, la evolución del mercado inmobiliario y la problemática de emergencia habitacional en la Comunidad Foral de Navarra hacen precisa la modificación del actual marco normativo, propiciando fórmulas de acceso a la vivienda que fomenten la disponibilidad de un mayor número de viviendas protegidas y el acceso a ellas para la ciudadanía de forma más igualitaria, reconociendo diferentes formas de acceso que garanticen una diversificación de tenencias suficiente para dar respuesta a las necesidades económicas y sociales de la población navarra, fomentando la promoción y rehabilitación de viviendas a través de los mecanismos más eficientes que permitan dar cumplimiento a los principios de necesidad y eficiencia, incentivando la colaboración interadministrativa, y favoreciendo la colaboración público-privada. De esta forma, las medidas y disposiciones adoptadas en esta ley foral están plenamente justificadas por la relevancia social y económica que tiene la protección de la vivienda y de los ciudadanos en riesgo de exclusión residencial en relación con la consecución de los objetivos y mandatos legales anteriormente mencionados”.



En el caso de la actuación que nos ocupa, esta institución agradeció la información facilitada por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y consideró adecuadas las líneas de trabajo que se apuntaban en el informe. Sin perjuicio de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró necesario formular la siguiente sugerencia:

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que intensifique y priorice las actuaciones tendentes a procurar un incremento de la disponibilidad de viviendas municipales, para favorecer el derecho de acceso a una vivienda asequible, particularmente en los casos de emergencia o de necesidad cualificada.

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña informó que aceptaba la sugerencia formulada y que para ello estaban realizando todos los esfuerzos posibles para alcanzar los objetivos que se señalaban.

A la vista de dicha contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró aceptada la sugerencia y dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.7. Inspección de las condiciones de la estancia de personas mayores en centros residenciales.

Materia: Bienestar Social.

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.

Con ocasión de su actividad, esta institución viene teniendo conocimiento de algunas quejas, no muy numerosas, relativas a las condiciones de las estancias de personas mayores en centros residenciales, formuladas mayoritariamente por sus familiares y referidas a diversos aspectos. Se está ante un colectivo, el conformado por las personas mayores ingresadas en centros residenciales, que precisa un especial amparo por parte de los servicios públicos.

A la vista de lo anterior, a fin de conocer en mayor grado la realidad y la problemática sobre la cuestión aludida y, en su caso, de determinar las posibles actuaciones de esta institución, se creyó conveniente abrir esta actuación de oficio y solicitar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que emitiera informe respecto las siguientes cuestiones:

a) El número de denuncias recibidas relativas a las condiciones de la estancia de personas mayores en centros residenciales durante los años 2023, 2024 y 2025.



b) Las inspecciones desarrolladas a raíz de tales denuncias, señalando los casos en que se había incoado un procedimiento sancionador, los casos en que se había producido el archivo de las actuaciones y, si los hubiera, los casos en que la finalización de la actuación inspectora finalizó por otra causa.

Asimismo, interesaba que se informase sobre las sanciones que finalmente hubieran sido impuestas.

c) Las inspecciones practicadas de oficio en el citado periodo (2023-2025) y, en su caso, los procedimientos sancionadores a que hubiesen dado lugar, con referencia a las principales cuestiones abordadas y al resultado de aquellos.

d) Descripción de la actividad de planificación de la inspección de centros residenciales de mayores que sigue el Departamento, con referencia a sus líneas generales.

El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo remitió la siguiente información, en relación a cada uno de los aspectos planteados:

“Los datos solicitados se encuentran recogidos en las Memorias anuales de actividad de Inspección. No obstante, en dichas memorias se encuentran recogidos los datos de las inspecciones realizadas en todas las áreas de atención (mayores, discapacidad, trastorno mental, inclusión social y menores) así como de todos los tipos de servicios (residencial, de día, ambulatorio...). Por todo ello, se procede a dar la información relativa al área de mayores y a los servicios residenciales.

En relación a los apartados a) y b) de la solicitud del Defensor del Pueblo, procede señalar que durante el año 2023 se recibieron 27 denuncias relativas a 11 residencias de mayores. 3 de ellas finalizaron con la apertura de expediente sancionar por infracción grave. La temática de estas 27 denuncias fue muy diversa:

- *4 de ellas fueron sobre falta de personal. 3 de ellas finalizaron en una advertencia de posible incumplimiento y 1 en archivo.*
- *6 de ellas fueron por falta de personal sanitario o por una inadecuada atención sanitaria en la Residencia. 1 de ellas finalizó con la incoación de expediente sancionador, 1 con una advertencia por incumplimiento, 3 en requerimientos y 1 en archivo.*
- *5 de ellas fueron por caídas sufridas por la persona usuaria. 1 de ellas finalizó con la incoación de expediente sancionador, 3 de ellas con advertencia por incumplimiento y 1 de ellas en requerimiento.*
- *7 de ellas fueron por falta de cuidados y/o atención general: 1 de ellas finalizó con la incoación de expediente sancionador, 4 de ellas finalizaron en requerimientos y 2 de ellas en recomendaciones de mejora.*



- 2 de ellas fueron por pérdidas de objetos: 1 de ellas finalizó en requerimiento y la otra en archivo.
- 1 de ellas fue por no entregar correspondencia, que finalizó en archivo.
- 1 de ellas por falta de accesibilidad de las instalaciones que finalizó en recomendación de mejora.
- 1 por cambio de habitación individual a doble por pasar a plaza concertada, que finalizó con advertencia por incumplimiento.

Durante el año 2024 se recibieron 31 denuncias relativas a 18 residencias de mayores. 4 de ellas finalizaron con la apertura de expediente sancionador por infracción grave. La temática de estas 31 denuncias fue muy diversa:

- 8 de ellas fueron sobre falta de personal. 1 de ellas finalizó en una incoación de expediente sancionador, 3 de ellas finalizaron en una advertencia por incumplimiento, 1 de ellas en requerimiento y 3 de ellas en archivo.
- 6 de ellas fueron por falta de personal sanitario o por una inadecuada atención sanitaria en la Residencia: 1 de ellas finalizó con una advertencia por incumplimiento, y 5 en requerimiento.
- 3 de ellas fueron por caídas sufridas por las personas usuarias. 1 de ellas finalizó con la incoación de expediente sancionador, y 2 de ellas en archivo.
- 9 de ellas fueron por falta de cuidados y/o atención general: 1 de ellas finalizó con la incoación de expediente sancionador, 1 de ellas finalizó en advertencia por incumplimiento, 4 finalizaron en requerimientos, 1 de ellas en recomendación de mejora y 2 en archivo.
- 1 de ellas fue por no entregar correspondencia, que finalizó en archivo.
- 1 por cambio de habitación individual a doble por pasar a plaza concertada, que finalizó con incoación de expediente sancionador.
- 3 por agresiones entre usuarios: 1 de ellas finalizó en advertencia por incumplimiento y 2 en archivo.

Hasta el 1 de julio de 2025, se han recibido 20 denuncias correspondientes a 11 residencias de mayores. 3 de ellas han finalizado con la incoación de expediente sancionador por infracción grave. Algunas de las 20 denuncias recibidas se encuentran en tramitación, y no han finalizado. La temática de estas 20 denuncias es muy diversa:

- 3 de ellas fueron por falta de personal sanitario o por una inadecuada atención sanitaria en la Residencia: 1 de ellas finalizó con una advertencia por incumplimiento, y 2 en requerimiento.



- 3 de ellas fueron por caídas sufridas por las personas usuarias. 1 de ellas finalizó en advertencia, otra en requerimiento y otra se encuentra en tramitación.
- 9 de ellas fueron por falta de cuidados y/o atención general: 1 de ellas finalizó con la incoación de expediente sancionador, 1 de ellas finalizó en advertencia por incumplimiento, 3 finalizaron en requerimientos, 2 de ellas en recomendación de mejora y 2 en archivo.
- 1 por agresiones entre usuarios que finalizó en incoación de expediente sancionador.
- 1 por pérdida de objetos, que finalizó en recomendación.
- 3 por falta de vigilancia que finalizó 1 en advertencia por incumplimiento, 1 en requerimiento y 1 en archivo.

En relación al apartado c) de la solicitud del Defensor del Pueblo procede indicar que, desde el mes de mayo de 2023, fecha en la que entró en vigor la modificación del Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, efectuada por el Decreto Foral 38/2023, de 5 abril, los informes de inspecciones ordinarias efectuados, se publican (trimestralmente) en la página de Transparencia de Gobierno Abierto, para que puedan ser consultados públicamente. No obstante, como resumen de los mismos, procede señalar que durante el año 2023 se hicieron 76 inspecciones ordinarias (de oficio) a Residencias de mayores, de las cuales 2 de ellas finalizaron en expediente sancionador, por vulneración del derecho a la intimidad en uno de los casos y en otro por no cumplir la figura de Dirección con la titulación exigida por la normativa vigente.

Por su parte, durante el año 2024 se realizaron 54 inspecciones ordinarias (de oficio), a Centros Residenciales de mayores, de las cuales 5 finalizaron en expedientes sancionadores, 3 de ellos por no cumplir la figura de Dirección con la titulación exigida por la normativa vigente, 1 por utilizar habitaciones que no habían sido autorizadas para su uso y 1 por no tener elaborado el documento PAI (Plan de Atención Individualizado) necesario para una atención adecuada a las personas usuarias.

Por último, durante el año 2025 se han realizado (y elaborado ya informe) 22 inspecciones ordinarias (de oficio) y ninguna ha finalizado con la incoación de expediente sancionador.

Finalmente, y en relación al apartado d) de la solicitud del Defensor del Pueblo, procede informar que anualmente, se elabora y se publica el Plan de Inspección en materia de Servicios Sociales en Navarra. En dichos Planes de Inspección (aprobados por Orden Foral de la Consejera y publicados en el BON a inicios de año) se describen con carácter general las líneas básicas de actuación. Con carácter general, no sólo se constata la adecuación de los centros y servicios a la normativa vigente en materia de requisitos materiales y funcionales, sino que también se controla el cumplimiento de los pliegos reguladores y cláusulas de los contratos suscritos por los prestadores de servicios. Así mismo, también se controla la vigilancia y respeto a los derechos de las personas destinatarias de los servicios



sociales.

Igualmente, debe velar por que las personas reciban una atención adecuada a sus necesidades, es decir, una atención integral, especializada y personalizada.

En concreto, durante los últimos años se ha comprobado el cumplimiento del Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios. Esta última normativa fue modificada por Decreto Foral 38/2023, que introduce una serie de exigencias que pasan a ser de obligado cumplimiento durante el periodo 2023-2029, por lo que se ha realizado una importante labor de asesoramiento a los Centros recordando el cumplimiento de las distintas exigencias por años. Así mismo, y puesto que la mayoría de los Centros Residenciales de personas mayores tienen suscrito contrato con la ANADP para la prestación de servicios, se comprueban también aspectos de cumplimiento de cláusulas contractuales (fundamentalmente de ratios de personal) trasladando su resultado al órgano gestor para que proceda como estime oportuno.

En este sentido, si bien desde el Departamento se está trabajando en el diseño de un programa (SIPROSNA) que agilice y facilite la relación de la Administración con las entidades prestadoras de servicios y con las personas usuarias de los mismos, actualmente, la comprobación de las ratios de personal es especialmente dificultosa. Ello es debido a la ausencia de sistemas uniformes de fichajes en los Centros y la inexistencia de herramientas adecuadas en el Departamento para poder realizar los cálculos de forma automática.

Por todo ello, al elaborar los criterios de inspección anuales, en los que se detallan los Centros Residenciales que van a ser visitados durante el año en curso y los criterios homogéneos que va a seguir el personal inspector, se ha limitado durante los años 2024 y 2025 el control de personal de los Centros con contrato suscrito con la ANADP. Por ello se controlan las cláusulas contractuales únicamente de aquellos que durante años anteriores han mostrado incumplimientos de personal, o bien se han recibido denuncias de falta de personal o aquellos en los que la ANADP pide expresamente que se inspeccionen.

Por Orden Foral 4/2025, de 17 de enero, de la Consejera de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, se aprobó el Plan de Inspección en materia de Servicios Sociales en Navarra, para el año 2025 (BON nº37 de 24 de febrero de 2025). De acuerdo al Punto Séptimo de la citada Orden Foral son tres las grandes líneas básicas de actuación de la Inspección para el año 2025 (y así también ha sido años anteriores), siendo las dos primeras líneas básicas las que se pueden ejecutar en los Centros Residenciales de mayores:

- I- Línea básica de actuación orientada a la garantía del respeto a los derechos de las personas destinatarias de servicios sociales de carácter residencial. En concreto, se vigilará que la atención sea la adecuada a las necesidades de las personas usuarias. Así mismo, se revisará el cumplimiento de aquellos requerimientos y/o advertencias efectuadas por la Sección de Inspección en la ejecución del Plan de Inspección 2024, o que hayan sido realizados como resultado de la investigación de denuncias que se*



hayan podido interponer frente a dichos Servicios. Igualmente se comprobará el cumplimiento de la normativa vigente en sujeciones y otras regulaciones aplicables y condiciones contractuales, tales como Planes de Atención Individualizada Centrada en la persona (P.A.I.C.P.), Protocolos y Registros, existencia de personal de referencia, la implantación de Historias de Vida y de modelos de atención centrada en la persona. Los P.A.I.C.P. deberán contar con una valoración integral de la persona usuaria donde figuren sus capacidades y preferencias.

- II- Línea básica de actuación orientada a la supervisión y control de los centros y servicios, con especial incidencia en el control de la organización y distribución del personal y funciones de los/as trabajadores/as, para velar por que la misma sea proporcional y adecuada en los distintos días de la semana y en las distintas franjas horarias del día y de la noche, para una correcta prestación del servicio a las personas usuarias de los mismos en función de sus necesidades, de su situación y de sus elecciones en diversos aspectos de atención, en la implantación de los modelos de Atención Centrada en la Persona. En especial, en los centros que hayan suscrito el sistema de contratación Open House, se comprobará que (...).la Ratio global del Centro se mantenga en todo momento, durante la ejecución del contrato, con lo suscrito con la ANADP.*

Por último, procede indicar que, debido a la gran cantidad de Centros a inspeccionar de todas las Áreas de atención (625 Servicios), al elevado número creciente de denuncias y de autorizaciones de nuevos Servicios, así como al número limitado de personal inspector (4-5 inspectores), anualmente se realiza una selección de aquellos Centros en los que se va a realizar inspección ordinaria. Se priorizan los servicios residenciales y de día sobre los ambulatorios y aquellos que han sido objeto de denuncia el año anterior o en los que se hayan detectado deficiencias que hayan dado lugar a advertencias o sancionadores.”

A la vista de dicha información, apreciando que se estaba ejerciendo la potestad administrativa inspectora, el Defensor del Pueblo de Navarra animó al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo a continuar con la actuación inspectora,, tanto a raíz de denuncias como de oficio, en cuanto mecanismo de garantía de los derechos fundamentales de las personas mayores residentes, con especial atención al cumplimiento real de las ratios de personal por la relación directa de las mismas con una verdadera atención centrada en la persona y procedió dar por finalizadas sus actuaciones.

6.2.8. Gestión del centro de atención integral a la discapacidad CAIDIS Las Hayas.

Materia: Bienestar social.



Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo

Se publicó en un medio de comunicación un escrito de la Presidenta de la Asociación de Familiares y Tutores de usuarios del CAIDIS Las Hayas y 46 asociados y asociadas más, a través del cual expresaban su disconformidad con la gestión del centro.

Se relataba que, desde que la gestión estaba en manos de la entidad Grupo 5, las personas usuarias padecían diferentes deficiencias, la última de ellas con ocasión de la ola de calor, durante la cual el aire acondicionado estuvo estropeado.

Se destacaba que las personas usuarias, por su vulnerabilidad, tienen incapacidad o dificultades incluso para quejarse y se reseñaban diversos episodios indicativos de la mala gestión del centro:

- a) Falta de calidad de la alimentación, detectada en febrero de 2024, problemática en la que no se daba participación a las familias y que no había sido debidamente resuelta.
- b) Falta de agua caliente durante semanas en invierno y primavera, habiendo las personas usuarias de asearse con agua calentada en microondas o en cazuelas.
- c) Fallos también en la calefacción, que hubieron de paliarse con radiadores eléctricos colocados en algunos puntos del centro.
- d) La referida falta de aire acondicionado durante la ola de calor.

Se denunciaba asimismo que, aunque el edificio del centro es “inteligente”, cuando fallaban los sistemas de control domóticos o se estropeaban, se convertía en una “ratonera” de personas. Y se expresaba que las familias padecían un déficit de información sobre este tipo de problemas que afectan a sus hijos e hijas.

El Defensor del Pueblo de Navarra vio oportuno dirigirse al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, a fin de conocer en mayor grado la realidad y la problemática sobre la cuestión aludida, y solicitó la siguiente información:

- a) Si el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo era conocedor de la problemática a la que se aludía y, en concreto, de los aspectos reseñados en el apartado anterior; y, en su caso, que se informase acerca de las actuaciones llevadas a cabo para procurar su subsanación.
- b) Las inspecciones que se hubieran llevado a cabo respecto de la gestión del citado centro desde que asumió aquella la entidad Grupo 5, aportando una



copia de los expedientes correspondientes. En caso de haberlas, las infracciones que se hubieran detectado y las sanciones impuestas.

- c) Los mecanismos de información y participación de las personas usuarias y sus familias.

En particular, si se habían constituido los órganos participativos correspondientes y las sesiones que se hubieran celebrado desde que se asumió la gestión por la referida entidad.

- d) Otras consideraciones que se vieran pertinentes sobre el objeto de la actuación y la previsión de medidas que, en su caso, exista para procurar mejorar el servicio y en garantía de los derechos de las personas usuarias.

El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo remitió la siguiente información, en relación a cada uno de los aspectos planteados:

En respuesta a la primera de las cuestiones, relativa a su conocimiento acerca de la problemática y las actuaciones realizadas, el Departamento informó que era conocedor de esta problemática, habiendo atendido las reclamaciones realizadas por la asociación de familiares y habiendo realizado las siguientes actuaciones:

- *Comisión de seguimiento del contrato del centro (se adjuntan las actas de 2024 y 2025).*
- *Creación de comisión de nutrición en el centro para la mejora de la alimentación (se adjuntan las actas). En la misma participan familiares, personas usuarias y personal trabajador del centro. A esta comisión acude la jefa de la Sección de Servicios para Personas con Discapacidad. Se ha realizado también visita, sin aviso previo, para comprobar la calidad de la comida por parte de la subdirectora y jefa de sección.*
- *Atención inmediata por parte de la sección de obras y suministros ante las incidencias surgidas a lo largo del año con temas de calefacción, aire acondicionado y cualquier tema de mantenimiento del edificio. (se adjunta informe de mantenimiento del centro)”.*

En cuanto a las inspecciones llevadas a cabo, el Departamento indicó que durante el periodo de gestión del centro por parte de Grupo 5 (desde enero de 2024) se habían llevado a cabo 3 inspecciones en el centro. Una inspección ordinaria, otra por queja de familiar de una persona usuaria y otra de oficio por parte del propio Departamento para la supervisión de la alimentación.

En lo relativo a los mecanismos de información y participación de las personas usuarias y sus familias, el Departamento expuso lo siguiente:



“Anualmente se realizan dos reuniones del Consejo de Participación (se adjuntan actas). Cuentan además con un sistema de gestión de quejas y sugerencias. La información a familiares se da a través de varios medios: WhatsApp, correo electrónico, telefónicamente o presencialmente.

En las Comisiones de seguimiento del Contrato y en las Comisiones de nutrición participan las familias y personas usuarias.

Se han mantenido varias reuniones con la asociación de familiares. En las distintas reuniones convocadas han participado diferentes miembros del departamento como la consejera, directora gerente, subdirectora y jefa de sección”.

Asimismo, se indicó que ante la situación de malestar continuado transmitida a este Departamento se había valorado realizar un proceso de mediación entre los diferentes agentes implicados en el centro.

También, se informaba que desde la Subdirección se consideraba que el CAIDIS Las Hayas es un centro con un alto nivel de calidad asistencial debido al alto nivel técnico de los y las profesionales y a unas ratios de atención que se encuentran en los más altos del estado. Por su parte, señalaba que, el edificio, propiedad de Gobierno de Navarra, está considerado un referente arquitectónico entre centros de similares características.

Finalmente, invitaba a la institución del Defensor del Pueblo a realizar una visita para conocer de primera mano las instalaciones del centro y al personal que presta los servicios en el mismo.

A criterio de esta institución, la cuestión suscitada conectaba con previsiones de la Ley Foral de Servicios Sociales, que tiene por objeto *“configurar un sistema de servicios sociales en la Comunidad Foral de Navarra que garantice que los servicios que se presten cuenten con las condiciones óptimas para asegurar la autonomía, dignidad y la calidad de vida de las personas”*.

En relación con lo anterior, procedía a señalar que la citada Ley Foral reconoce una serie de derechos de los usuarios de los servicios sociales, entre ellos el *“derecho a recibir servicios de calidad”* (artículo 6).

Asimismo, la norma, además de los derechos generales de los usuarios de los servicios sociales, reconoce un catálogo de derechos a los usuarios de servicios residenciales (artículo 8), entre el que se encuentra el *“derecho a recibir una atención personalizada, de acuerdo con sus necesidades específicas, que comprenda una atención social,*



sanitaria, farmacéutica, educativa, cultural y, en general, de todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo adecuado”.

De tal forma, concluía que los aspectos a los que se aludía por los familiares y usuarios del centro (deficiencias en la alimentación, falta de agua caliente, mala climatización, entre otros), con mayor o menor intensidad, indudablemente, pueden afectar a la calidad del servicio y a los derechos de los usuarios.

A la vista de ello, y considerando lo informado por el Departamento, se vio oportuno formular la siguiente recomendación:

“Recomendar a Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que vele por la adopción de medidas que garanticen un servicio adecuado y de calidad en el CAIDIS Las Hayas”.

El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo indicó que aceptaba la recomendación e informó que se seguía realizando un seguimiento continuado por parte de las distintas secciones del Departamento (Sección de Obras, Servicio de Inspección, Sección de Servicios para Personas con Discapacidad). Asimismo, reiteraba su compromiso de seguir velando por el derecho de las personas a recibir servicios de calidad.

A la vista de dicha contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró aceptada la recomendación y dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.9. Familias con menores en situación de calle en Pamplona/Iruña.

Materia: Bienestar social.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

En septiembre de 2025, se hizo pública la denuncia de varios colectivos sociales acerca de la situación de seis familias con menores a su cargo que se veían obligadas a dormir en las calles de Pamplona.

Según se recogía, no era la primera vez que se daba esta situación, ya que en febrero de 2025 fueron cuatro las familias afectadas y no se les dio una adecuada respuesta institucional, paliándose la problemática temporalmente por las redes de solidaridad popular y el compromiso de personas vecinas.

Se señalaba que las seis familias sin hogar habían recibido una ayuda de emergencia del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña fijada en tres días, pero que después habían dejado de ser atendidas.

Se apuntaba, como uno de los principales problemas, que el Área de Alta Exclusión del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se encontraba “cerrada de facto”, porque no ofrecía nuevas citas, y se reclamaba que la entidad local debería contar con un dispositivo permanente y estable que proteja la vida de familias y personas en situación de vulnerabilidad.

Se demandaba que se garantizara la atención desde el Área de Alta Exclusión, unidades de barrio y servicios sociales de base para todas las personas en situación de calle o vulnerabilidad y la apertura inmediata de un dispositivo de acogida digna para familias y personas sin hogar.

A la vista de la cuestión suscitada, esta institución solicitó al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que informara sobre la misma. En particular, y sin perjuicio de las demás consideraciones que se vieran pertinentes, solicitó información acerca de la situación de estas familias y las actuaciones seguidas o previstas por el Ayuntamiento para dispensarles ayuda. Asimismo, solicitó conocer las medidas adoptadas y previstas para paliar esta problemática a la que aludían los colectivos sociales.

El Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió el siguiente informe:

“Informar que al Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona – Iruña, no le consta que haya en la actualidad, ni tampoco en el pasado reciente, ninguna familia con menores pernoctando en situación de calle en la capital navarra. En permanente coordinación con el Área de Seguridad Ciudadana no consta que esta situación se esté dando en Pamplona – Iruña. El criterio interno establece que en los casos de familias que no pertenecen a la ciudad, una vez agotadas las tres noches de alojamiento en hotel que les puede corresponder, si no hay alternativa para ellas y permanecen en situación de calle, desde Policía Municipal se remita informe de la situación, para a su vez desde Acción Social derivar la información a Gobierno de Navarra, y de esta forma se pueda adoptar las medidas que se consideren oportunas.

En lo que va de año, se han atendido desde la Unidad de Acción Social de Zapatería 40 un total de 76 familias. Se pueden distinguir tres perfiles distintos, el primero lo forman 30 familias que solicitaban atención tras sufrir una situación de desahucio, en segundo lugar, se han atendido 37 familias recién llegadas a la ciudad, y por último 9 que eran solicitantes de Protección Internacional. Todas ellas fueron derivadas temporalmente a recursos



habitacionales de diferente índole en función de las necesidades y situación en la que se encontraran. No hay constancia de que ninguna de ellas haya quedado en situación de calle y hayan pernoctado menores en la ciudad. Desde el área de Acción Social desconocemos a que 6 familias se aluden en la noticia y hacen referencia esos colectivos sociales.

En cuanto a la demanda de que las familias sean atendidas por la figura técnica de Alta Exclusión, aclarar que todas las familias son atendidas por el técnico de Infancia y Familia, es suya la competencia dentro de la distribución de funciones del equipo profesional del área.

Consideramos que no sería adecuado permitir que menores se encuentren bajo la tutela de personas en situación de Alta Exclusión. Como es de sobra conocido por las figuras profesionales que trabajan en el ámbito de la Exclusión Social, las personas en esa situación se caracterizan por tener múltiples problemáticas físicas y mentales. La Alta exclusión lleva asociada policontingencias como son, la falta de control de impulsos, adicciones y consumo de sustancias tóxicas o problemas de salud mental graves, en ocasiones con situaciones de Patología Dual, es decir ambos factores combinados de manera simultánea. Las situaciones de Alta Exclusión se caracterizan por no ser puntuales, son situaciones cronificadas o persistentes en el tiempo y se caracterizan por la necesidad de ser abordadas con recursos de alta intensidad y baja exigencia. Consideramos peligroso atender a familias con menores en recursos para personas en situación de Alta Exclusión, no consideramos conveniente que compartan circuitos, primero porque se pueden dar situaciones de inseguridad, y en segundo lugar porque pueden generar relaciones tóxicas que deterioren aún más la situación de los menores. Es por ello que consideramos que lo más adecuado es que las familias con menores sigan siendo atendidas por la figura técnica de Infancia, Familia y Mujer y no por la de Alta Exclusión.

En cuanto a las medidas adoptadas y previstas para paliar la problemática a que aluden los colectivos sociales, desde el Ayuntamiento de Pamplona se ha puesto en marcha en 2024 un programa con alojamiento en vivienda municipal y acompañamiento social para familias en situación de Exclusión Residencial. En 2024 se puso en marcha este programa con plazas para 10 familias o 35 personas, y en 2025 se ha duplicado la capacidad del programa hasta las 20 familias o 70 personas. Además de esto se cuenta con un sistema de derivaciones a hoteles o pensiones para 3 noches para familias con menores que no son de la ciudad. No nos consta que ningún otro municipio de la Comunidad Foral cuente con recursos de este tipo para familias no empadronadas en la localidad”.

A la vista de la respuesta del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, y dando traslado de la misma a varias asociaciones, colectivos y entidades colectivos sociales interesadas en esta problemática, se puso fin a las actuaciones de la institución.

6.2.10. Sobreocupación del centro de menores COA Etxegaray.

Materia: Bienestar social.



Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.

El comité de empresa de la Fundación Gizain junto con educadores y personal de seguridad denunciaron, a través de los medios de comunicación, que el centro de menores de Etxegaray se encontraba “desbordado”.

Se denunciaban las condiciones que padecen tanto los profesionales como los menores, quienes, en determinados casos, pedían, incluso, cerrar sus habitaciones por miedo a los compañeros con los que conviven.

Se relataba que el centro de observación y acogida referido contaba con dificultades de habitabilidad debido a la limitación de espacio, circunstancia de la que ya se advirtió antes de la reforma del inmueble. Y se indicaba que el centro, estando diseñado para acoger a doce menores, en la práctica estaba totalmente desbordado, con más plazas de las disponibles y con perfiles no contemplados inicialmente.

En esta línea, se apuntaba a situaciones de hacinamiento en las habitaciones, a la utilización de una sala sin cédula de habitabilidad como espacio de reunión del centro educativo y a la ausencia de una zona de ocio adecuada para los menores.

Se señalaba la convivencia de perfiles incompatibles, tales como “víctimas y victimarios”, menores con medidas restrictivas junto a otros en situación de desprotección e, incluso, mayores de edad sin recursos residenciales alternativos.

Se denunciaba, en particular, la presencia de un mayor de edad que había llevado a cabo comportamientos sexualizados, que había sido detenido por exhibicionismo en la vía pública y que había realizado actos de vandalismo contra las instalaciones, sin haberse adoptado las debidas medidas.

Por otro lado, a través de la publicación de otra noticia, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que un menor de quince años había sido detenido por agredir a una educadora del centro donde reside, a quien, asimismo, habría amenazado de muerte.

A la vista de la cuestión suscitada, esta institución solicitó al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que informara sobre la cuestión. En particular, en relación con la problemática de sobreocupación en el centro de menores Etxegaray, solicitó que se informara sobre la dimensión de la misma (plazas autorizadas, perfiles



de los menores, plazas ocupadas, incidentes apreciados, etcétera) y, en su caso, de las medidas previstas para procurar resolver o paliar aquella.

Asimismo, en referencia a la agresión citada, solicitó que se informara sobre las circunstancias conocidas por el Departamento y, en su caso, acerca de las medidas adoptadas o que tenga previsto adoptar para procurar evitar situaciones como la denunciada.

En respuesta a la petición, se recibió el siguiente informe:

“[...]”

A petición del Defensor del Pueblo de Navarra, el presente informe recoge los datos relativos a la naturaleza de este recurso, los datos de ocupación, plazas autorizadas, perfiles de los menores, plazas ocupadas, descripción objetiva de la situación en relación con los distintos hechos denunciados y las medidas que se vienen implementando por parte de Fundación Gizain y del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, a través de la Subdirección de Infancia, Adolescencia y Familia.

Con carácter previo se describe la naturaleza de la Fundación Gizain y el marco formal que ampara la gestión del COA Ilundain/Etxegaray por parte de este ente instrumental del Gobierno de Navarra, así como las principales características de este centro, sus instalaciones y dotación de personal para su funcionamiento.

Sobre Fundación Gizain y el encargo de gestión de COA Ilundain/Etxegaray:

La Fundación Navarra para la Gestión de Servicios Sociales Públicos (Fundación Gizain/ Gizain Fundazioa) es un ente instrumental del Gobierno de Navarra, adscrito al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo. Forma parte del sector público institucional foral y gestiona los centros y servicios cuya gestión se le encarga mediante “encargos institucionales”. En el momento actual gestiona los siguientes centros de menores: (Centros de Observación y Acogida (COA) Beloso-Programa Familias de Urgencia, COA Orvina, COA Barañain, COA Echavacoiz/Concepción Benítez, COA Etxegaray y COA Argaray; el Centro de día de justicia juvenil). Asimismo, gestiona los Centros de Servicios Sociales de las Áreas de Estella, Tafalla, Tudela, Comarca, Noreste y Noroeste; las Unidades de Tramitación de Ingreso mínimo vital/renta garantizada; y el Centro Integral de atención a violencias sexuales (CAIVS).

Fundación Gizain asumió la gestión de COA Ilundain/Etxegaray desde el 1 de noviembre de 2022, fecha en la que fue subrogado el personal de este recurso (anteriormente trabajadores/as de Fundación Ilundain). La ubicación del mismo se mantuvo en el pueblo de Ilundain (mediante cesión temporal de las instalaciones por parte de Fundación Ilundain a Fundación Gizain). Desde el 7 de marzo el recurso se ha trasladado a unas instalaciones



reformadas y acondicionadas por parte del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, en la calle Vergel 4 en Pamplona.

El recurso se dota para 12 plazas, pero tiene capacidad máxima autorizada para 14 plazas. Así se recoge en el INFORME PROPUESTA DE AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO MENORES PARA EL SERVICIO DE Centro de Orientación y Acogida COA ETXEGARAY. Expediente 0001-AUSS-2025-000015, en el que se concluye que “el servicio para el que se solicita la autorización, reúne los requisitos legalmente exigidos para este tipo de recurso, y cumple las obligaciones y condiciones necesarias para obtener la citada autorización de funcionamiento”.

Descripción del recurso

COA ETXEGARAY es un Centro de Observación y Acogida de Menores. Es una prestación garantizada de la Cartera de Servicios Sociales. De acuerdo con lo que establece el DF 38/2023, en estos Centros se desarrolla “un servicio de atención inmediata, de carácter provisional, que ofrece a los niños, niñas o adolescentes usuarios un entorno seguro y protector desde donde se les procura la adecuada cobertura integral de sus necesidades físicas, sanitarias, psicoemocionales y educativas. Funciones de protección, valoración y diagnóstico. No deben superar las 16 plazas, salvo en situaciones urgentes sobrevenidas. Intensidad de los apoyos alta”. Constituye “un servicio residencial de urgencia y de corta estancia que tiene por objeto el estudio y valoración de la situación personal, familiar y social de los chicos y chicas atendidos, con el fin de definir la medida de protección que resulte más adecuada para las necesidades observadas. Con carácter de urgencia, ofrece acogida a los o las menores, durante las 24 horas del día, y la cobertura diaria e integral de todas sus necesidades básicas, sanitarias, psicoemocionales y educativas, por un tiempo limitado, que no debiera superar los 180 días. Tiene por objeto, desde un espacio de protección, el estudio y valoración de la situación personal, familiar y social de las personas menores de edad atendidas, con la finalidad de disponer de elementos suficientes para valorar la gravedad de la desprotección padecida, evaluar el riesgo existente, y establecer el pronóstico de recuperabilidad parental”.

Las actuales instalaciones donde se ubica este centro desde el 7 de marzo de 2025 cuentan con estos espacios:

- En la planta baja hay 3 habitaciones: 2 individuales y 1 doble; 1 espacio de trabajo para el equipo profesional; y una zona de cocina/comedor/salón; 2 baños. En esta planta también está el espacio de seguridad, que también cuenta con 1 baño y con 2 habitaciones (de uso polivalente como “sala de la calma” o como “espacio de medidas de seguridad y convivencia”, o medidas restrictivas como aislamiento en los términos de la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil). En la planta baja también se ubica



también la sala de visitas (visitas familiares u otras necesidades de intervención o reunión), y un espacio donde se sitúa la lavadora y secadora.

- En la planta primera hay 5 habitaciones: 1 individual y 4 dobles; 1 espacio de trabajo para el equipo profesional; y una zona de cocina/comedor/salón; 2 baños.
- Se dispone de 2 somieres que se habilitan provisionalmente cuando se produce ocupación de 13 o 14 menores (bien en habitaciones dobles con mayor dimensión o en sala de la calma en la planta baja, en función de la situación concreta en el recurso).
- Las instalaciones disponen de un jardín de unos 715 metros cuadrados al que se accede desde el vestíbulo del piso inferior.
- En la parte de arriba de la casa se sitúa espacio de almacenamiento y limpieza (sábanas, toallas, ropa, material de limpieza...).

La plantilla actual de este recurso es la siguiente (30,50 puestos de trabajo):

COA ETXEGARAY			
Puesto	Nº puestos	Categoría profesional	Complemento
COORDINADOR/A	1,00	Grupo 1	Guardia
PSICOLOGO/A	1,00	Grupo 2	
TRABAJADOR/A SOCIAL	1,00	Grupo 2	
TRABAJADOR/A SOCIAL + REF. MODELO ACP	1,00	Grupo 2	Rep. equipo
PROFESOR/A PT	0,70	Grupo 2	
EDUCADOR/A TURNICIDAD (PUESTOS)	13,00	Grupo 2	Turnicidad
EDUCADOR/A VOLANTE	2,00	Grupo 2	Turnicidad, expectativa y guardia
CORDINADOR/A SEGURIDAD	0,80	Grupo 3	Rep. equipo
PERSONAL SEGURIDAD TURNICIDAD (PUESTOS)	9,00	Grupo 3	Turnicidad
LIMPIEZA	1,00	Grupo 4	
TOTAL	30,50		

La ratio de atención de personal educativo y de seguridad (12 plazas) es la siguiente:

- 4 educadores/as en horarios de mañana y tarde (de lunes a domingo).
- 2 educadores/as en horario de noche (de lunes a domingo).
- Desde el traslado a COA Etxegaray se ha dotado un refuerzo educativo de lunes a domingo para reforzar ratio en horario de mañana y tarde (3 turnos adicionales con 3 personas contratadas para realizar este refuerzo).
- 2 personas de seguridad (de lunes a domingo 24 horas).



Asimismo, se dotan refuerzos educativos adicionales cuando se produce sobreocupación (por encima de 12 plazas) o se autorizan apoyos individualizados (por ej. para determinados menores con perfil de salud mental).

El equipo de seguridad se refuerza con una tercera persona de seguridad siempre que desde las figuras de coordinación se valora necesario por la situación de la casa.

Cuentan también con el soporte de un dispositivo de guardia conformado por las figuras de Dirección-Gerencia de F. Gizain, Dirección Técnica de F. Gizain, Coordinación de COA Etxegaray, Coordinación equipo seguridad COAs y Coordinación de COA Argaray que atiende cualquier urgencia o incidencia tardes, noches y fines de semana.

Asimismo, cuenta con el soporte de servicios generales de Fundación Gizain, tanto en relación con la gestión económica y contable, y la resolución de todo tipo de incidencias en recursos materiales; así como en la gestión de recursos humanos y relaciones laborales.

Se garantizan todos los derechos laborales, de seguridad social y prevención de riesgos. En materia de relaciones laborales se aplica el convenio colectivo de la Fundación Gizain, además de todos los derechos recogidos en el Estatuto de los Trabajadores.

El presupuesto de funcionamiento de COA Ilundain/Etxegaray para el periodo diciembre 2024 a noviembre 2025 es de 1.959.306,46 €.

El encargo de gestión se formaliza en la RESOLUCIÓN, 10567/2024, de 26 de diciembre, de la Directora Gerente de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las personas, por la que se ordena el encargo a la Fundación Navarra para la Gestión de Servicios Sociales Públicos- Gizain Fundazioa, de la gestión de los Centros de Observación y Acogida de menores, el Programa de Valoración Integral en Familia de Acogida de Urgencia y el Centro de Día de Justicia Juvenil.

Datos de ocupación y perfil de personas usuarias entre el 7 de marzo y el 10 de octubre de 2025 (218 días)

Tal y como se observa en la tabla 1, durante este periodo el recurso solo se ha situado por encima de 14 plazas 7 días (3 de ellos en el mes de abril, otros 3 en el mes de mayo y 1 en el mes de julio). Han sido situaciones excepcionales hasta resolver situación.

En ningún caso ha habido una situación de saturación continuada ni de desbordamiento en este recurso. Por otro lado, 51 días ha estado con una ocupación por debajo de plazas, con 10-11 menores usuarios/as.

El acceso de menores a este recurso lo determina directamente la Subdirección de Infancia, Adolescencia y Familia. Asimismo, también provienen de Fiscalía o de ingresos Policiales. De ahí que se distingan entradas programadas y/o entradas de urgencia:



- *Ingresos programados: estas entradas se realizan con tiempo previsto y son comunicadas por GN a la coordinación del centro, facilitando una mejor organización y preparación del proceso de entrada y acogida al menor.*
- *Ingresos de urgencia: estas entradas son imprevistas, por motivos de urgencia que son derivados por la Subdirección de Infancia, Adolescencia y Familia; Fiscalía; o por Policía Foral (esta última vía es la que se produce habitualmente en horarios de tarde, noches y fin de semana).*

Los Centros de Observación y acogida, son servicios de atención inmediata, de carácter provisional, que ofrecen a los niños, niñas o adolescentes usuarios un entorno seguro y protector desde donde se les procura la adecuada cobertura integral de sus necesidades físicas, sanitarias, psicoemocionales y educativas. Debido a su carácter de urgencia y de acceso durante las 24 horas, no se pueden prever los ingresos urgentes no programados que puedan producirse sin programación previa; por lo que, en algunos momentos pueden darse situaciones de sobreocupación. La Subdirección de Infancia, Adolescencia y Familia vela en todo momento por evitar esta situación, intentando mantener el recurso con 12 plazas (para tener disponibles 2 de urgencia ante incidencias que se puedan producir por la tarde, noche o fines de semana) y se realizan derivaciones internas de COA Etxegaray a COA Argaray (otro COA gestionado por Fundación Gizain con capacidad de hasta 10 menores usuarias) siempre que esto sea posible.

En cuanto al perfil de las y los menores usuarios, mayoritariamente son varones entre 14 y 17 años, siendo más cercanos a los 17 años. Con carácter general son menores que muestran abandono, desprotección y violencia en hogar con incidencia en actuaciones marcadas por autolesiones orientadas a la instrumentalización y gran dificultad de gestión emocional e impacto por el maltrato sufrido. En algunos casos también son menores que presentan conductas disruptivas. Son menores que han sufrido malos tratos de manera reiterada en el ámbito físico y psico-emocional lo que implica desajuste, falta de adaptación y dificultades de regulación emocional. También hay casos de violencia filioparental con dificultad para la gestión de la ira y el control de impulsos. Existen menores con diagnósticos de salud mental (principalmente TEA -Trastorno de Espectro Autista- y TDAH -Trastorno Déficit de Atención e Hiperactividad-), lo que se traduce en conductas disfuncionales de agresividad como medio de descarga emocional. Muestran desconfianza hacia los adultos y graves problemas de gestión emocional. Se suma a todo ello perfiles con consumos y reactividad agresiva. Las fugas explicitan los problemas de adaptación y la tendencia a la huida por falta de referentes de apoyo y elevado daño emocional. El autoconcepto es pobre, escasa autoestima, percepción de entorno hostil y explicitación emocional desde la ira, la huida o la introversión. Al recurso también pueden acceder menores no acompañados que, como otros/as menores, en algunos casos pueden presentar conductas disruptivas vinculadas a su historia de abandono, agresiones y supervivencia. Estos y estas menores también son niños/as y adolescentes del sistema de protección.



El carácter de urgencia y de “medida que requiera la atención inmediata” que debe ofrecer, por su naturaleza, este recurso, no solo se refiere a medidas de niños/as y adolescentes que provienen de sus casas en la CFN sino de cualquier medida que requiere de una atención inmediata por parte de la administración (independientemente del lugar de origen del o de la menor).

Una de las especificidades de COA Etxegaray es que es el único Centro COA del Sistema que cuenta con autorización para activación de medidas restrictivas autorizadas por la autoridad judicial (también cuentan con esta autorización los ARES). Por lo tanto, no se contempla que menores que están en una plaza ARE sean atendidos/as en COA pero sí se pueden dar situaciones de menores para quienes se decretan medidas restrictivas, y que procedan de otros recursos (ARBs u otros COAs). Esas situaciones siempre son validadas por la Subdirección de Infancia, Adolescencia y Familia (en un marco de situación extraordinaria y temporal/ hecho que se puede dar con ARBs).

En distintas reuniones con el equipo profesional se les ha trasladado la pauta de que el equipo profesional no tiene un “derecho de admisión” sobre las y los menores que se le derivan (sea por parte de la Subdirección de Infancia, Adolescencia y Familia, o porque los trae la Policía Foral). En una de las últimas reuniones celebradas de la Dirección-Gerencia con el equipo profesional (11 septiembre 2025) se les recordó que COA Etxegaray no es solo un recurso de valoración sino un recurso de urgencia y que no podemos denegar el acceso de ningún menor cuya entrada autoriza la Subdirección, o que en horario de tarde, noche o fin de semana trae Policía Foral (si Policía Foral insiste en que tiene que entrar, es Autoridad y no procede el enfrentamiento). La pauta de actuación que tienen es dejar por escrito la información sobre la situación e incidencia y que al día laboral siguiente se comunica la situación/incidencia a la Subdirección a través de la figura de Coordinación de COA Etxegaray y la Dirección Técnica para realizar los correspondientes movimientos. Lo que no podemos hacer en ningún caso, en base al principio básico de protección e interés superior del menor, es dejar al menor en la calle.

Las denuncias publicadas en prensa referidas a que “el centro está diseñado para perfiles no contemplados inicialmente”, de que “sigue siendo un centro de valoración, está siendo utilizado como recurso de urgencia y albergando ingresos repetidos, lo desvirtúa en su función”, o de “convivencia de perfiles incompatibles: víctimas y victimarios, menos con menores con medidas restrictivas junto a otros en situación de desprotección, jóvenes migrantes para quienes existen otros recursos específicos e incluso mayores de edad sin recursos residenciales alternativos” no se sostienen, en ningún momento se ha modificado su naturaleza a pesar del cambio de ubicación del mismo. Las instalaciones y dotación del recurso están adaptada a su naturaleza de Centro de Observación y Acogida de Menores (DF 38/2023) y con autorización para aplicar medidas restrictivas. Por otro lado, en ningún momento se ha producido en COA Etxegaray una situación de convivencia entre menores (víctima y agresor). En el caso de que se produzca cualquier situación de agresión en el



recurso, se activa el correspondiente protocolo con distintas medidas de separación y protección.

Sobre la denuncia relativa a “que algunos menores solicitan cerrar sus habitaciones por miedo a los compañeros con los que conviven” se ha contrastado esta información con la figura de coordinación y con el equipo profesional (reunión mantenida por la Dirección-Gerencia con el equipo profesional el 2 de octubre 2025 para contrastar los distintos aspectos denunciados en prensa). Indican que solo una menor, un día en que se produjo el ingreso de cuatro menores procedentes de COA Marcilla y COA Iruña, solicitó por escrito mantener la puerta de su habitación cerrada. Se aplicó tres días esta medida solicitada por la propia menor, hasta que ella misma dijo que no hacía falta.

Sobre la denuncia relativa a “la presencia de un mayor de edad que ha protagonizado comportamientos sexualizados hacia profesionales, detenciones por exhibicionismo en la vía pública y actos de vandalismo contra las instalaciones”. Se trata de un menor que estaba en COA Etxegaray desde marzo y cumplió los 18 años en el recurso, esperando unos 15 días a poder acceder a un piso de autonomía (la Subdirección estaba gestionando este traslado, que ya se produjo el 1 de octubre). En la reunión mantenida entre Dirección-Gerencia y el equipo profesional el 11 de septiembre el equipo planteó dudas sobre la atención a este usuario; se les explicó la situación y se aclaró que se le aplicaban las mismas medidas, horarios, etc. que a cualquier otro usuario. Tenían dudas sobre la responsabilidad que asumían con un usuario mayor de edad y se les aclaró que ellos no asumían responsabilidad alguna, que era la representación de la empresa quien les estaba indicando la pauta de actuación asumiendo toda la responsabilidad.

En cuanto a la acusación que hace el Comité de empresa sobre que “este usuario mayor edad ha protagonizado comportamientos sexualizados hacia profesionales y detenciones por exhibicionismo en la vía pública”, se ha contrastado esta información con la figura de coordinación y con el equipo profesional (reunión mantenida por la Dirección-Gerencia con el equipo profesional el 2 de octubre 2025 para contrastar los distintos aspectos denunciados en prensa). Refieren que este usuario no tiene comportamientos sexualizados. Lleva en el recurso desde el mes de marzo, y en esta última semana tiene un comportamiento desajustado (no sexual). En julio se le abrió protocolo de agresión sexual hacia una educadora (por tocarle un pecho). Se le ofreció a la educadora interponer denuncia y trabajar en otro recurso (hacer sus turnos en otro COA), o separarles en la casa. Fue la propia educadora quien planteó una intervención con el menor para clarificar la situación y abordarlo en clave educativa porque lo quería afrontar con el menor. Se resolvió de esta forma, sin posteriores incidencias. En cuanto al exhibicionismo, aclaran que esto ocurrió al inicio de su proceso – marzo-, en un momento que se fugó del recurso, salió en un momento de mucha ira contenida y al salir del recurso consumió sustancias y estando fuera del centro, se quitó la ropa, se hizo un parte de incidencias que se entregó a las personas pertinentes, de ello no se realizó denuncia. Posteriormente no se han dado incidencias en este sentido. El propio equipo



profesional en esta reunión cuestiona que desde el Comité de Empresa se haya aportado/publicado una información falsa que afecta al honor de esta persona, siendo un hecho denunciante por su parte.

Sobre “hacinamiento en las habitaciones” no se ha producido en ningún momento. De hecho, una de las cuestiones más valoradas por los y las propias menores con el paso de las instalaciones de Ilundain a Etxegaray fue, precisamente, sus habitaciones: por su amplitud, mobiliario acogedor y de calidad, espacio, vistas desde las ventanas...

En cuanto a la “utilización de una sala sin cédula de habitabilidad como espacio de reunión del centro educativo y la ausencia de una zona de ocio adecuada para menores”: una de las principales limitaciones de estas instalaciones de Etxegaray son los espacios comunes. Conscientes de esta realidad, desde el traslado de las instalaciones de Ilundain a Etxegaray se han realizado estas actuaciones:

1) Para las reuniones de equipo se les indicó la posibilidad de realizar estas reuniones en las instalaciones de Casa Gurbindo, donde Fundación Gizain también gestiona el Centro de día de justicia juvenil y las Aulas de COA Beloso, Orvina, Barañain y Echavacoiz. Lo tienen a unos 10 minutos andando. Asimismo, se les ofreció realizar las reuniones de equipo en las instalaciones de la sede de Fundación Gizain (C/Mutilva baja 17 bajo, igual que hacen otros equipos, como los de COA Beloso, COA Orvina y COA Barañain, que realizan aquí sus reuniones). El propio equipo indicó que le resultaba más cómodo utilizar la buhardilla de la casa que, aunque no contaba con cédula de habitabilidad para su uso como habitaciones, podía albergar estas reuniones. Asimismo, indicaron que les permitía la participación en las reuniones de las personas en turno. Desde principios de septiembre se instó desde la Dirección-Gerencia a dejar de utilizar este espacio para reuniones de equipo, pasando a realizarlas en Casa Gurbindo o en C/Mutilva, dejando su uso exclusivo para la persona de limpieza y como espacio de almacenamiento.

2) Para espacio de aula (menores que no pueden mantenerse escolarizados en sus centros escolares) y actividades socio-laborales de menores usuarios de COA Etxegaray, desde marzo de 2025 se utilizan instalaciones del Centro de día Urzainqui, gestionado por Xilema. También se habilitó este espacio para las tardes de los fines de semana como espacio de ocio, en coordinación con Xilema. Para actividades socio-laborales también se han ofrecido al equipo salas en la sede de Fundación Gizain.

3) Se han realizado varios arreglos en el jardín (mediante la contratación de una empresa de inserción social que se dedica a estas actividades), habiéndose identificado la necesidad de construir una estructura modular para acoger actividades de ocio – especialmente para menores con medidas restrictivas-. Durante el verano desde servicios generales se solicitaron distintos presupuestos, siendo necesario cimentar una parte del jardín para poder ubicar esta estructura. Se está gestionando con la Sección de Obras de la ANADP la ejecución de esta cimentación y estructura modular en el jardín.



4) Se ha coordinado el uso de espacios en Casa Gurbindo, en coordinación con otros recursos y servicios en estas instalaciones (tanto de Fundación Gizain como de Gure Sustriak): en concreto para usar estas instalaciones las tardes y fines de semana como espacio de ocio para las y los menores usuarios de COA Etxegaray.

En la reunión con el equipo profesional el 2 de octubre 2025 también se ha planteado buscar todo tipo de acuerdos y convenios con espacios culturales, deportivos, de ocio para ampliar todas las posibilidades de actividades para menores.

También denuncian “la precariedad de las condiciones laborales con las que prestan su trabajo” “las condiciones inadecuadas” y que “no nos sentimos cuidados por la empresa ni por la administración”. En relación con la primera cuestión, en la reunión mantenida el 2 de octubre 2025 dicen que la única situación de precariedad que habían observado era la de la persona de limpieza, ya que antes de habilitar la buhardilla como espacio de limpieza y almacenamiento, se veía obligada a agacharse con frecuencia para acceder a armarios y zonas donde se guardaba ropa, sábanas, toallas.

La denuncia sobre condiciones inadecuadas y falta de cuidado por parte de la empresa y la Administración, no se corresponde con los apoyos ni con las mejoras en ratios, recursos, instalaciones constantes que se han ido dotando por parte de la Subdirección de Infancia, Adolescencia y Familia, y por parte de Fundación Gizain. A los datos y actuaciones nos remitimos:

- 1) Desde el traslado a COA Etxegaray, a petición de Fundación Gizain, la Subdirección ha autorizado un apoyo educativo extra (supone la contratación de 3 personas, se recoge desde marzo en los informes mensuales de sobreocupación) que, además, por las rotaciones que realizan (en paralelo a las otras 10 rotaciones) están contribuyendo a dar más estabilidad y cohesión al equipo. Así lo reconoce el propio equipo profesional en las reuniones mantenidas con ellos durante 2025 y también en la reunión mantenida el pasado 2 de octubre.
- 2) Dirección-Gerencia siempre que se solicita, habilita el refuerzo de personal de seguridad (si desde la figura de Coordinación se considera que puede haber perfiles más conflictivos o se percibe una situación de mayor alteración).
- 3) Formación y apoyo de supervisión externa dirigido a todos los equipos de COA Etxegaray (como al resto de la organización). Con especial hincapié en formación sobre intervención en situaciones de crisis o conflicto, y técnicas de desescalada del conflicto.
- 4) Reuniones extra en calendario para abordar la cohesión del equipo COA (conjuntas: técnicos, educadores, seguridad, coordinación, limpieza).
- 5) Reuniones sistemáticas en calendario tanto del equipo educativo como del de seguridad (en este caso cada 15 días).



6) Desde que fueron subrogados COA Ilundain/Etxegaray y COA Argaray se ha reforzado, con la tasa de reposición generada en Fundación Gizain (priorizándoles sobre las necesidades de otros centros que también gestionamos y que también tienen necesidades):

- a. Figura de TS de apoyo a la coordinación de COA Etxegaray (adicional a la otra figura de TS).
- b. Las figuras de TS y PS están al 100% en COA Etxegaray (antes solo estaban al 70% teniendo que apoyar también Argaray: Argaray ya cuenta con sus respectivas figuras técnicas específicas).
- c. Disponer de un segundo educador por las noches – de lunes a domingo- (vinieron subrogados sólo con 1 educador por las noches)
- d. Los puestos de educadores volantes que se han dotado.

7) El dispositivo de guardia organizado desde noviembre 2022, atendiendo todo tipo de incidencias.

8) Tanto la Dirección-Gerencia como la Dirección Técnica participan periódicamente en reuniones del equipo profesional recogiendo y respondiendo, clarificando pautas de actuaciones, identificando necesidades y aportando soluciones.

Por último, sobre la denuncia de que “pese a las reiteradas comunicaciones de los equipos al respecto, no se han tomado medidas”, el Comité de Empresa en ningún momento se ha dirigido a la empresa, antes de publicar esta nota en el Diario de Navarra, para ver la situación y plantear medidas (o conocer las que se vienen implementando). En este sentido, en las actas de reuniones celebradas entre Comité de empresa y Gerencia se puede constatar que en ningún momento se ha preguntado a la empresa, y que desde Gerencia se les ha informado de todo tipo de medidas adoptadas para mejorar el funcionamiento de este recurso.

El propio equipo profesional en la reunión mantenida el 2 de octubre expresó su sorpresa y malestar con la noticia publicada, indicando que no se les había preguntado y que no estaban de acuerdo con sus contenidos ni con la forma en que se ha hecho. La única persona del Comité de empresa presente en esta reunión dijo que la prensa había manipulado lo que se le había trasladado”.

A la vista de las explicaciones, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones, agradeciendo al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo la información remitida.

6.2.11. Cierre de varias bibliotecas públicas.

Materia: Cultura.

Administración destinataria: Departamento de Cultura, Deporte y Turismo.



A través de la publicación de un artículo de opinión de la presidenta de la Asociación Navarra de Bibliotecarias y Bibliotecarios en prensa, esta institución tuvo conocimiento de que varias bibliotecas permanecían cerradas.

Se señalaba que era incierto cuándo se volverían a abrir y se apuntaba que la lista de contratación de personal bibliotecario se encontraba agotada y que la próxima oposición no se resolvería hasta dentro de unos meses. Se venía a considerar que era entendible que pueda existir un cierre puntual por motivos organizativos, pero que esta situación no debería prolongarse y que, para evitarlo, deberían adoptarse medidas inmediatas.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno dirigirse al Departamento de Cultura, Deporte y Turismo y, solicitar la siguiente información:

- a) El número de bibliotecas de la red de bibliotecas de Navarra que se encontraban cerradas en dicho momento, y fecha en que se produjo el cierre, con indicación de tales bibliotecas y la causa del cierre.
- b) Las medidas adoptadas o impulsadas por el Departamento de Cultura, Deporte y Turismo para procurar resolver o minimizar la problemática apuntada y, en su caso, las que tuviera previsto adoptar o impulsar para evitar tales situaciones de cierre en lo sucesivo.
- c) Otras consideraciones que se viera pertinente expresar en referencia al asunto suscitado.

El Departamento de Cultura, Deporte y Turismo, remitió el siguiente informe:

“El pasado miércoles 17 de septiembre de 2025 se mantuvo una reunión entre la Dirección General de Cultura-Institución Príncipe de Viana y la Asociación Navarra de Bibliotecarias y Bibliotecarios, en la que presentaron su hoja de ruta y se abordaron diversas cuestiones relativas al funcionamiento del servicio y a la cobertura de plazas vacantes. Tal y como se menciona en el artículo de prensa que motiva la actuación de oficio, en dicha reunión se informó en primera persona de buena parte de las cuestiones que posteriormente se han recogido en el texto publicado. Es por ello que ASNABI cita ‘sabemos que el Servicio de Bibliotecas y el Departamento de Cultura, Deporte y Turismo del Gobierno de Navarra están intentando cubrir las vacantes surgidas tras el reciente concurso de traslados’.

Como sin duda conoce esta institución, las competencias en materia de personal corresponden a la Dirección General de Función Pública, no a la Dirección General de Cultura. No obstante, desde el Servicio de Bibliotecas se ha mantenido una colaboración constante y directa con dicho órgano, trasladando la urgencia de las coberturas y participando



activamente en la búsqueda de soluciones que permitan garantizar la apertura continuada de las bibliotecas públicas.

La última reunión tuvo lugar el pasado martes 28 de octubre de 2025 en la que se acordaron los siguientes compromisos:

- Se ha incorporado en el Proyecto de Ley Foral de Presupuestos de Navarra para 2026 la posibilidad de que el Servicio Navarro de Empleo (SNE) gestione directamente, en circunstancias justificadas o excepcionales, la contratación de personal bibliotecario, siempre que cumpla los requisitos técnicos establecidos por el Servicio de Bibliotecas.*
- También se contempla la búsqueda de candidaturas en comunidades autónomas limítrofes, ampliando las posibilidades de cobertura.*
- Se ha realizado estos días un tercer llamamiento telemático, ya resuelto: (iniciado, abierto los días 4 y 5 de noviembre, con resolución prevista el día 6.)*

Las plazas ofertadas correspondían a las bibliotecas de Aoiz, Biblioteca de Navarra, Andosilla, Fustiñana, Mélida, Mendigorria, Falces, Puente la Reina, Irurtzun, Lodosa, Castejón, Berriozar y Carcastillo, habiéndose informado a todos los ayuntamientos afectados. De estas bibliotecas, las que se mantienen con alguna afectación en el cierre son: Aoiz (parcial); Andosilla (parcial); Fustiñana; Mélida; Mendigorria (parcial); Falces; Puente la Reina (parcial), Irurtzun; Lodosa y Carcastillo.

La próxima semana se va a realizar un cuarto llamamiento telemático, que ya se ha publicado. Toda la información actualizada puede consultarse en este enlace.

Se revisará además la experiencia positiva de las plazas itinerantes, que durante el segundo semestre de 2024 evitaron el cierre de numerosas bibliotecas, y se reactivará este programa.

Aun reconociendo el interés y el esfuerzo de la Administración de la Comunidad Foral en cubrir todos los puestos, debe recordarse que los procedimientos de contratación se basan en la voluntariedad de las personas aspirantes. Por tanto, si éstas no aplican o no aceptan los llamamientos realizados, la capacidad de la Administración para cubrir las plazas resulta limitada, pese a la diligencia con la que se gestionan los procesos.

En este sentido, las listas de contratación establecen que, tras tres llamamientos sin aceptación, la persona aspirante pierde prioridad o es considerada no disponible, lo que obliga a reiniciar procesos o recurrir a vías alternativas como las que se están articulando con el Servicio Navarro de Empleo.

La información a los ayuntamientos titulares de las bibliotecas es continua y permanente. Se les informa puntualmente de cada proceso de sustitución, de las vacantes y de las medidas adoptadas. Este seguimiento se documenta en los listados actualizados de incidencias y sustituciones que reflejan el estado real de la red en cada momento”.



Esta institución, con ocasión de otras actuaciones precedentes referidas al servicio público de bibliotecas, venía a poner de manifiesto el valor del mismo, manifestando lo siguiente:

“La Constitución, en su artículo 44, dispone que los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho, y promoverán la ciencia y la investigación científica y técnica en beneficio del interés general.

La Ley Foral 22/2002, de 19 de noviembre, por la que se regula el sistema bibliotecario de Navarra, en su exposición de motivos, señala que:

“La libertad, el desarrollo y el progreso de una sociedad democrática se consigue formando a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos democráticos, facilitándoles el acceso libre a la información, al conocimiento y a la cultura para que puedan tomar decisiones personales y desempeñar un papel activo en la vida social. La posesión y el dominio de la información constituyen un factor de integración económica, social y cultural. Por tanto, es conveniente organizar y garantizar el libre acceso de los ciudadanos a la información.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) cree en la biblioteca pública como fuerza viva para la educación, la cultura y la información y como agente esencial para conseguir la paz, el bienestar y el diálogo intercultural. El Manifiesto de la UNESCO de la Biblioteca Pública de 1994 establece que la biblioteca pública es un centro local de información que facilita todo tipo de conocimiento e información a sus usuarios.

Una de las tareas prioritarias de la biblioteca pública es ofrecer a la ciudadanía una información básica imprescindible al alcance de todos, independientemente del nivel de formación, situación social o lugar de residencia. De esta forma contribuye a construir una sociedad de la información, democrática, abierta y transparente”.

En lo que respecta a esta actuación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que era patente la existencia de la problemática denunciada, pues, con mayor o menor intensidad, tanto lo señalado por la Asociación Navarra de Bibliotecarias y Bibliotecarios, como el informe del órgano administrativo, eran coincidentes en cuanto al cierre de algunas bibliotecas motivado por carencias de personal técnico.

De tal forma, esta institución consideró que este factor del servicio, el de la provisión y organización de los recursos humanos, al ser propio de la gestión administrativa y de la facultad de autoorganización de la Administración, es exigible que se prevean, adopten



y materialicen medidas tendentes a la subsanación del déficit; y, en la medida que sea necesario, que aquellas se proyecten con razonable anticipación y se ejecuten con celeridad.

Según quedó reflejado en el informe, el Departamento de Cultura, Turismo y Deporte anunció el impulso de medidas en materia de personal, algunas de carácter normativo.

En consecuencia, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó conveniente formular la siguiente recomendación:

“Recomendar al Departamento de Cultura, Deporte y Turismo que agilice la adopción de medidas tendentes a revertir el cierre de una serie bibliotecas públicas por causa de inexistencia de personal, y, en tal sentido, en particular, que implemente con celeridad la referente a la itinerancia de plazas puesta en marcha en 2024”.

El Departamento de Cultura, Deporte y Turismo remitió un escrito indicando que compartía la necesidad de agilizar la adopción de medidas tendentes a revertir el cierre de determinadas bibliotecas públicas motivado por la inexistencia de personal. Asimismo, manifestaba que iba continuar impulsando e instando a los órganos competentes en materia de personal en la Administración foral, para llevar a cabo cuantas actuaciones resultasen posibles dentro del marco normativo y presupuestario vigente, con el objetivo de garantizar la continuidad del servicio público de bibliotecas y reducir al máximo las situaciones de cierre.

A la vista de dicha contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró no aceptada la recomendación formulada y dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.12. Falta de entrega de viviendas protegidas de alquiler en Barañáin/Barañain.

Materia: Vivienda.

Administraciones destinatarias: Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y Ayuntamiento de Barañáin/Barañain.

En noviembre de 2025, se publicó en prensa un escrito en el que se denunciaba que cincuenta y ocho viviendas protegidas (se refería que de alquiler social) construidas en Barañáin se encontraban vacías.

Se señalaba que la obra de las viviendas, aunque se prolongó mucho, culminó en el año 2024, según se anunció por las administraciones competentes. Sin embargo, restaba



por establecer el enganche de abastecimiento, lo que habría impedido obtener la correspondiente licencia. La falta del enganche, al parecer, se subsanó finalmente el mes de julio de 2025, pero las viviendas continuaban sin ser ocupadas.

Se denunciaba, en definitiva, que, a pesar de la carencia de viviendas que existe en la localidad, persistía la imposibilidad de ocupar las construidas, en perjuicio de las personas que precisan acceder a esos alquileres sociales y sin que las administraciones públicas (se refería al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain, al Gobierno de Navarra y a Nasuvinsa) hubiesen adoptado medidas efectivas.

A la vista de esta situación, el Defensor del Pueblo de Navarra creyó oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto y se dirigió al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias solicitando la emisión de un informe que describiera los motivos por los que se estaría retrasando la adjudicación u ocupación de las viviendas, y que indicaran, en su caso, las medidas adoptadas o previstas para resolver la situación.

El Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias remitió un informe en el que se recogía lo siguiente:

“Para dar respuesta a la solicitud planteada, se ha requerido a NASUVINSA que informe sobre la cronología y el detalle de los hechos relativos al estado de las 58 viviendas de protección oficial construidas por la sociedad pública en la parcela 227, del polígono 1, de Barañáin, cuyas obras finalizaron el 24 de octubre de 2024. NASUVINSA ha trasladado la siguiente información:

Las obras de construcción de las viviendas se iniciaron en julio de 2020 y permanecieron paralizadas entre el 4 de febrero de 2022 y el 17 de abril de 2023, por causas ajenas tanto a NASUVINSA como al Ayuntamiento de Barañáin.

Desde el inicio de las obras, NASUVINSA solicitó reiteradamente al Ayuntamiento la ejecución de las obras de urbanización necesarias para dotar al ámbito de los servicios necesarios para la puesta en servicio de las viviendas que estaba construyendo. Inicialmente, dichas solicitudes se efectuaron directamente por los técnicos responsables de la obra ante el arquitecto municipal, mediante correos electrónicos y a través de reuniones presenciales.

Durante el periodo de paralización de las obras, NASUVINSA remitió cuatro instancias al Ayuntamiento, celebró una reunión con la Alcaldesa y la Concejala de Urbanismo, y mantuvo varios intercambios de correos con el arquitecto municipal.

Ante la falta de avances, el 24 de agosto de 2021 NASUVINSA solicitó formalmente copia del proyecto de urbanización. El 28 de septiembre de 2021, sin haber recibido respuesta alguna,



se remitió nueva instancia reiterando la solicitud y aportando un plano del proyecto con las acometidas previstas en el edificio.

El 1 de diciembre de 2021, la Directora del Departamento de Vivienda de NASUVINSA, (...), mantuvo una conversación telefónica con el arquitecto municipal, (...), quien le indicó que el proyecto de urbanización estaba muy avanzado y que estaría finalizado antes de terminar el año 2021. Según trasladó, la previsión era licitar las obras en enero de 2022 y finalizarlas en junio del mismo año. Se le pidió que remitiera el proyecto para comprobar las acometidas, a lo que accedió. Ese mismo día NASUVINSA envió un correo ratificando la solicitud.

El 4 de febrero de 2022, por causas ajenas tanto a NASUVINSA como a la urbanización del ámbito, se produjo la paralización de las obras del edificio y la resolución del contrato con la constructora que las venía ejecutando.

El 25 de mayo de 2022, ante la falta de contestación municipal, NASUVINSA presentó una tercera instancia reiterando la petición de planificación de la licitación de la urbanización y los plazos de ejecución.

El 8 de junio de 2022, y tras una reunión mantenida en el Ayuntamiento de Barañáin entre el entonces Gerente de NASUVINSA, la Directora del Departamento de vivienda de NASUVINSA, la Alcaldesa del Ayuntamiento, la Comisión de Urbanismo y el arquitecto municipal, este último remitió un enlace para descargar el proyecto de urbanización, que resultó contener únicamente una carpeta vacía. Pese a comunicar esta situación por correo electrónico, NASUVINSA no recibió respuesta.

El 19 de septiembre de 2022, la Directora del Departamento de Vivienda de NASUVINSA informó por correo electrónico al arquitecto municipal de la nueva licitación de las obras del edificio y reiteró la solicitud del proyecto de urbanización. El 11 de octubre de 2022 se presentó nueva instancia reclamando contestación a las solicitudes previas y pidiendo nuevamente información sobre los plazos de licitación y ejecución de las obras de urbanización.

El 9 de noviembre de 2022, para poder optar a financiación mediante fondos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR), NASUVINSA volvió a solicitar respuesta a todas las instancias, habida cuenta la obligatoriedad de justificar los plazos de las obras de urbanización. Tampoco en esta ocasión se recibió contestación.

Con fecha 12 de abril de 2023 se comunicó mediante instancia al Ayuntamiento de Barañáin el reinicio de las obras de ejecución del edificio y se solicitó, de manera urgente, el proyecto de urbanización, la previsión de adjudicación de las obras y el plazo de finalización de las mismas. El 17 de abril de 2023 se reiniciaron las obras del edificio, con un plazo para la finalización de las mismas de 365 días.

El 26 de mayo de 2023, desde los servicios jurídicos de NASUVINSA, se remitió nueva instancia advirtiendo de que, ante la reiterada falta de atención del Ayuntamiento, se le reclamarían los perjuicios económicos derivados del retraso.



El 12 de septiembre de 2023 se celebró una reunión en NASUVINSA entre el Gerente de la empresa pública, (...), la Directora del Área de Vivienda, la Jefa de la Sección de Promoción y Postventa, la Técnico responsable del proyecto y el Ayuntamiento de Barañáin, a la cual asistieron la Alcaldesa y la Concejala de Urbanismo. En ella el Ayuntamiento manifestó su intención de redactar el proyecto de urbanización. Sin embargo, al día siguiente el arquitecto municipal comunicó telefónicamente que dicho proyecto no era necesario, bastando con solicitar autorizaciones a los suministradores.

En virtud de lo anterior, aunque ya se había hecho con anterioridad, se volvieron a solicitar las acometidas de agua y saneamiento a la Mancomunidad, y de electricidad a Iberdrola, ante las cuales se recibieron las siguientes respuestas:

- *Iberdrola 6/10/2023: “el motivo de cancelar provisionalmente el expediente es que la parcela donde habéis edificado no tiene infraestructura eléctrica. Es necesaria la apertura de un expediente urbanístico para desarrollar dicha infraestructura, algo que ya comunicamos al Ayuntamiento de Barañáin hace más de dos años. Con ese expediente urbanístico habrá que instalar un Centro de Transformación, de donde se alimentará en baja tensión a los tres edificios previstos, entre ellos el vuestro.”*
- *Mancomunidad de la Comarca de Pamplona 6/10/2023: “La dotación de redes y acometidas a las tres parcelas que existen y que se configuraron en del Plan Especial de Actuación Urbana de la UC-21 debe resolverse en un proyecto de urbanización. Estas infraestructuras deben ser diseñadas en su conjunto y, en cualquier caso, ver si es posible ejecutarlas por fases, teniendo en cuenta que ahora solo se va a poner en servicio las acometidas de una de las parcelas (...) Por tanto, lo primero es que el promotor proponga una definición de estas obras con un diseño que se ajuste a las determinaciones que establece nuestras ordenanzas de redes de abastecimiento y saneamiento. Con una definición suficiente de trazados, pendientes, secciones de conducciones, disposición de acometidas materiales, etc. en base a nuestras ordenanzas. Una vez que la propuesta esté aprobada por nosotros se llevaría a cabo las obras necesarias. Con respecto a la ejecución de la acometida de fecales y la de pluviales para este edificio, que se ha consultado con el inspector de la Mancomunidad (...), no se ejecutarán hasta que contemos con esa solución general y ver su compatibilidad.”*

El mismo 6 de octubre de 2023 se dio traslado de estas contestaciones al Ayuntamiento de Barañáin, mediante correo electrónico, al arquitecto municipal, a la Alcaldesa y al área de urbanismo, instándoles, nuevamente, a elaborar el correspondiente proyecto de urbanización.

El 9 de noviembre de 2023 NASUVINSA envió un burofax al Ayuntamiento de Barañáin reclamando la entrega del proyecto y advirtiendo de futuras reclamaciones por daños y perjuicios. Ante la ausencia de respuesta, el 21 de noviembre de 2023 la Directora del Área de Vivienda de NASUVINSA remitió nuevo correo a la Alcaldía, técnico municipal y área de



urbanismo pidiendo aclaraciones sobre la situación del proyecto de urbanización y una reunión. El 7 de diciembre, aún sin contestación, desde NASUVINSA se volvió a solicitar reunión, que finalmente tuvo lugar el 14 de diciembre. En ella el Ayuntamiento comunicó su intención de licitar el proyecto de urbanización con urgencia para ejecutar las obras antes de junio de 2024. El 27 de diciembre, y ante la falta de noticias, se reiteró por correo la solicitud de información sobre la licitación.

El 5 de febrero de 2024 el técnico municipal informó telefónicamente de que la licitación no se había publicado debido a la baja de la Secretaria, lo que podría prolongarse hasta el 22 de febrero. Sin embargo, el 28 de febrero de 2024 todavía no se había licitado la redacción del proyecto de urbanización, pese a que la edificación estaba próxima a finalizar, por lo que NASUVINSA volvió a advertir del incumplimiento del convenio.

Finalmente, el 13 de marzo de 2024 el Ayuntamiento publicó en el Portal de Contratación de Navarra la licitación para redactar el proyecto de urbanización. El 7 de mayo de 2024 NASUVINSA remitió nuevo burofax al Ayuntamiento solicitando un cronograma de las actuaciones pendientes hasta la puesta en servicio de la urbanización y reiterando los perjuicios derivados del retraso. Con fecha 20 de mayo de 2024 se recibió Burofax del Ayuntamiento con la planificación de la urbanización, desde la licitación del proyecto hasta la finalización y puesta en servicio de la misma, estableciendo como fecha de puesta en servicio el mes de marzo de 2025.

El 6 de junio de 2024, tras conversación telefónica mantenida con el Ayuntamiento, se facilitaron los datos de la persona adjudicataria del contrato para la redacción del proyecto de urbanización, quien indicó que aún no había firmado el contrato, si bien una vez firmado, se podría mantener una reunión de coordinación. Dicha reunión tuvo lugar el 31 de julio de 2024, fecha en la que aún no se había comenzado con la redacción del proyecto.

Las obras del edificio finalizaron el 24 de octubre de 2024.

El 17 de diciembre de 2024 NASUVINSA remitió un nuevo burofax informando de la finalización de las obras, de la imposibilidad de dotar al edificio de servicios y advirtiéndole de que los costes derivados de la imposibilidad de poner en servicio el edificio (estimados en 35.500€ mensuales) serían reclamados al Ayuntamiento.

El 10 de enero de 2025 el Ayuntamiento respondió negando su responsabilidad y afirmando que las obras de urbanización no condicionaban los accesos del edificio, que el refuerzo de las infraestructuras debía ser asumido por el promotor y que NASUVINSA no había aportado la documentación necesaria ni solicitado la licencia de primera utilización.

El 7 de febrero de 2025 NASUVINSA contestó mediante burofax, señalando:

- Que las obras cuya ejecución se llevaba más de dos años reclamando son las relativas a las acometidas eléctricas y de abastecimiento para toda la parcela 481, del polígono 1, de la UC 21 del PEAU de Barañáin que está conformada por tres subparcelas de



titularidad municipal, una de las cuales (la P1) es la cedida a NASUVINSA, y que dichas obras son competencia del Ayuntamiento de Barañáin.

- *Que el desarrollo del ámbito completo del PEAU es de competencia municipal.*
- *Que NASUVINSA no puede costear ningún refuerzo de las infraestructuras, pues sencillamente no hay infraestructuras que reforzar.*
- *Que no se ha solicitado la licencia de primera utilización porque el edificio carece de acometidas.*
- *Que ya se envió un cronograma con las fechas de licitación de proyecto, obras y previsión de finalización de las obras.*

El 13 de febrero de 2025 el Ayuntamiento publicó la licitación de las obras de urbanización, adjudicadas a Construcciones Excava, con fecha de finalización prevista para el 30 de junio de 2025.

Con fecha 23 de junio 2025, ante la inminente caducidad de la calificación provisional, NASUVINSA solicitó ante el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias la calificación definitiva.

Con fecha 4 de julio de 2025 se volvió a remitir instancia al Ayuntamiento solicitando información sobre el estado de la urbanización, ante la cual no se obtuvo respuesta.

El 16 de septiembre de 2025 se comprobó que durante las obras de urbanización se había manchado la urbanización interior ejecutada por NASUVINSA, por lo que, mediante instancia, se requirió al Ayuntamiento para su restitución al estado original. Con fecha 10 de octubre de 2025 se verificó que se había instalado el edificio que debe albergar el centro de transformación que dotará de electricidad al edificio, pero no se habían instalado los trafos interiores.

Con fecha 14 de octubre de 2025, ante la falta de información por parte del Ayuntamiento, se volvió a remitir burofax solicitando información. Dado que no se obtuvo respuesta, NASUVINSA solicitó, con fecha 20 de octubre de 2025, licencia de primera utilización y de apertura del garaje, no habiéndose recibido resolución a día de hoy.

El 12 de noviembre de 2025 se volvió a enviar instancia al Ayuntamiento de Barañáin solicitando información sobre el estado de las obras.

En paralelo, se abrió nuevo expediente en Iberdrola para dotar al edificio de electricidad, sin resolución a día de hoy. Asimismo, se ha solicitado a la Mancomunidad el abastecimiento de agua para servicios generales del edificio, a pesar de que no existe constancia de que se haya presentado el certificado final de las obras de urbanización, ni de que las obras hayan sido recibidas por parte del Ayuntamiento de Barañáin.

Respecto a la situación actual de la promoción, se debe informar que el ámbito en el que se ha construido el edificio carece de suministro eléctrico y abastecimiento de agua para poder



dotar al edificio de las acometidas necesarias. La luz de obra no tiene suficiente potencia para dar servicio al edificio, ni siquiera provisionalmente, y el agua se ha tomado durante toda la obra de la fuente del colegio público colindante.

A día de hoy, pese a los constantes requerimientos de NASUVINSA al Ayuntamiento de Barañáin, responsable de la ejecución de las obras de urbanización necesarias para dotar al ámbito de los servicios requeridos para poder poner en uso el edificio, no existe constancia de que se hayan finalizado las obras de urbanización del entorno, ni que se haya presentado la documentación final a las empresas suministradoras.

Los retrasos expuestos impiden la obtención de la licencia de primera utilización, requisito indispensable para la Calificación Definitiva de las viviendas y, por tanto, su ocupación”.

El Ayuntamiento de Barañáin/Barañain remitió el siguiente informe:

“En fecha 23 de octubre de 2019 tiene entrada en el Registro del Ayuntamiento de Barañáin (nº de registro de entrada 7808/2019) la solicitud de licencia de obras para la ejecución de la ejecución de 58 viviendas de protección oficial, garajes y trasteros en la parcela 227 del polígono 1 de Barañain (Ronda Cendea de Cizur s/n).

En fecha 31 de enero de 2020 se emite Informe favorable por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, si bien se recogen una serie de condiciones que deberán tenerse en cuenta en lo relativo al abastecimiento y saneamiento de agua.

El 24 de junio del mismo año se realiza la calificación provisional de VPO en régimen de alquiler por parte del Servicio de Vivienda del Gobierno de Navarra (expediente nº 31/1-0008/19) para 58 viviendas de protección oficial, 58 garajes y 58 trasteros. Otorgándose licencia de actividad clasificada otorgada para garajes y trasteros según resolución 495/2020, de 3 de julio. Y la licencia de obras es otorgada el 3 de julio de 2020 según resolución 496/2020.

El 27 de abril de 2021 se realiza la calificación provisional de VPO en régimen de alquiler por parte del Servicio de Vivienda del Gobierno de Navarra (expediente nº 31/1- 0008/19) para 58 viviendas de protección oficial, 58 garajes y 58 trasteros. Y el 20 de octubre de 2025 se realiza la solicitud licencia de primera utilización.

En fecha 10 de febrero de 2026 por parte del departamento de Urbanismo del ayuntamiento de Barañain se hace un requerimiento para la subsanación de la documentación final presentada. Siendo aportados el 12 del mismo mes y año

Según informe de dirección de obra de Urbanización de fecha 2 de marzo de 2026 la parcela cuenta con los servicios urbanísticos necesarios para la utilización de las viviendas, reuniendo la parcela la condición de Solar.

Una vez examinada la documentación presentada y comprobado el cumplimiento de la normativa urbanística vigente, se emite informe en fecha 10 de marzo de 2026 por el que se



estima que no existe inconveniente urbanístico para la concesión de la Licencia de Primera Utilización solicitada para 58 viviendas, garajes y trasteros, sobre la parcela 227 del Polígono 1 de Barañáin, que cuenta con los servicios urbanísticos necesarios para su utilización.

En fecha 13 de marzo de 2026 se emite Resolución de Alcaldía por la que se concede a Navarra de Suelo y Vivienda, S.A.U. Licencia de Primera Utilización para 58 viviendas VPO, garajes y trasteros en la parcela 227 del Polígono 1, correspondiente a Ronda Cendea de Cizur 48, escalera 1, escalera 2, escalera 3, escalera 4 y escalera 5 de Barañáin, con una serie de condiciones que en la misma aparecen reflejadas.

En atención a los hechos y acontecimientos expuestos en el apartado anterior, se constata que, aun habiéndose publicado la noticia que se adjunta a la presente comunicación en el mes de octubre de 2025, por parte del Ayuntamiento de Barañáin se ha continuado desarrollando actuaciones en relación con el asunto de referencia, constando que en la actualidad dicho Ayuntamiento ha emitido ya resolución de la concesión de la preceptiva licencia de primera utilización”.

El Defensor del Pueblo de Navarra, tras recordar los pronunciamientos que en materia de vivienda ha realizado esta institución, apreció que en lo que respecta a las viviendas protegidas a las que se refiere la actuación, a pesar de haber sido proyectadas y construidas años atrás (las obras finalizaron en octubre de 2024), la posibilidad de uso de las mismas, por las cuestiones urbanísticas y de dotación de servicios, se había dilatado excesivamente.

A criterio de la institución, corresponde a la Administración remover ese tipo de obstáculos y, máxime en un contexto como el actual, en el que sectores significativos de la población padecen dificultades para acceder a una vivienda, actuar con razonable diligencia y celeridad para posibilitar que, finalmente, las viviendas puedan ser utilizadas por quienes sean adjudicatarios de las mismas.

A la vista de todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló la siguiente recomendación:

“Recomendar al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, en su respectivo ámbito y con la coordinación que sea precisa, actúen con celeridad para posibilitar que las viviendas protegidas construidas por la Navusinsa en la parcela 227, del polígono 1, de Barañáin/Barañain, pueden ser ocupadas por quienes sean adjudicatarios de las mismas”.

A fecha de cierre del presente informe no se había recibido contestación del Ayuntamiento de Barañáin/Barañain ni del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.



6.2.13. Casos de sarna en antiguo edificio de la Ikastola Jaso.

Materia: Sanidad.

Administraciones destinatarias: Departamento de Salud y Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

Durante mes de octubre de 2025, se publicaron noticias sobre la existencia de varios casos de sarna que afectarían a personas que ocupaban el antiguo edificio de la ikastola Jaso.

También se publicó que técnicos del Área de Sanidad del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña acudieron al citado edificio para evaluar las condiciones de higiene y salubridad del local.

A la vista de lo anterior, esta institución creyó conveniente abrir una actuación de oficio y solicitar tanto al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña como al Departamento de Salud que emitieran un informe respecto a la gestión de los casos de sarna que habrían sido detectados. Asimismo, interesó que se describiera el alcance de la problemática a la que se alude, el número de casos detectados, la exposición de las medidas adoptadas (incluyendo las de atención sanitaria o tratamiento de las personas afectadas), así como la explicación de la intervención realizada por cada administración. También se solicitó información sobre la coordinación en el asunto entre las dos administraciones destinatarias de la petición de información.

El Departamento de Salud informó de que, tras consultar con la Sección de Enfermedades Transmisibles y Vacunaciones del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra, en el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra no se había recibido notificación de ningún brote ni de ningún caso relacionado con las personas que habitaban en dicho edificio. En este sentido, y aunque sí fueron conocedores del caso por la prensa, trasladaban que no fueron requeridos para estudiar el asunto y dado que no tenían una relación de personas relacionadas con el edificio, no les era posible realizar de oficio un estudio de un posible brote.

Por su parte, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió un primer informe del Área de Seguridad y Convivencia Ciudadana (*“Informe gestión de casos de sarna detectados en Policía Municipal de Pamplona”*), elaborado por la Policía Municipal, en el que se recogía lo siguiente:

“1. ANTECEDENTES



Se solicita información, de oficio, por parte del Defensor del Pueblo de Navarra, en relación con los casos de sarna detectados, describiendo el alcance de la problemática detectada, el número de casos detectados, medidas adoptadas, así como la coordinación entre las distintas administraciones en relación con el tema que nos ocupa.

2. CASOS DETECTADOS DE SARNA

Hasta la fecha, no se ha localizado ningún caso de sarna entre los agentes que componen la plantilla de Policía Municipal de Pamplona.

Puntualmente, se ha tenido conocimiento de casos de sarna entre personas que viven en espacios con poca salubridad (Ikastola Jaso, Antiguo convento de Aranzadi, ...). Concretamente se han conocido por esta policía los siguientes casos:

- 1. En fecha 13/08/2025 se procede a la identificación de un implicado en un hurto en un supermercado, con posible domicilio en la zona de Aranzadi, concretamente en la casa Arraiza, en una caseta anexa destinada a huéspedes. Durante la intervención, el implicado manifiesta que padece sarna.*
- 2. Con fecha 18/08/2025, se hacen gestiones al efecto de confirmar información referente a la posible existencia de brote de sarna en la antigua Ikastola Jaso.*

Se contacta el 19/08/2025 con Educadores de Calle para ver si disponen de información. Me indican que se derivaron de la Ikastola al Albergue a 5-6 personas a finales del mes de julio. Que no ha habido ninguna incidencia sanitaria, no tienen casos. Así mismo me indican que respecto de Jaso no tienen información, porque ellos no entran al interior del edificio hace meses, siguiendo instrucciones de sus responsables.

Por otro lado, ese mismo día se contacta con la Trabajadora Social de Unidad de Barrio (UUBB) de Echavacoiz (...). Esta trabajadora es la que tiene mayor contacto con grupos de estos chicos de Jaso, y está derivando varios de ellos a habitaciones/pensiones. Comentan que desconoce información al respecto, pero que va hacer alguna gestión y si hay algo nos informa.

El jueves 21/08/2025 informa la Trabajadora Social que ha recibido información desde [...] sobre la existencia de varios casos de sarna. No sabe concretarme si pudieran estar en Jaso o bien en otro lugar.

El viernes 22/08/2025 en compañía del Subinspector del Grupo de Policía Comunitaria, acudimos a la antigua Ikastola para preguntar a varios residentes en el lugar sobre estas dos personas. Se pregunta a varias personas sobre ellos, siendo que nadie los conoce.

Seguidamente acudimos a UUBB del barrio para ver si disponen de más información. Nos informan también de otro caso de posible sarna en un varón. No se puede concretar donde pudieran estar pernoctando todas estas personas.



Dado que toda esta información procede al parecer de Apoyo Mutuo, se contacta telefónicamente con su responsable. Nos indican que efectivamente tienen varios casos de sarna, si bien suelen ser esporádicos. Me habla de uno de los afectados, y nos comenta que está en tratamiento contra la sarna (se lo facilitan ellos a través de una farmacia), me dice que no sabe exactamente donde pernocta si bien cree que está en Aranzadi. Que hay algún otro caso de sarna, un chico marroquí que le está demandando tratamiento y que cree que también está durmiendo en la zona de Aranzadi.

Desde Apoyo Mutuo nos informan que en principio se trata de casos aislados, pero que si están pernoctando en grupo pudiera extenderse.

Se queda con la responsable, que periódicamente nos pasaremos por el local de Apoyo Mutuo en la Rochapea, por si hubiere alguna información al respecto y que fuera interesante de cara a prevenir esta situación.

3. 25/08/2025. *Se continúan haciendo gestiones al objeto de poder obtener una mayor información sobre posible brote de sarna entre magrebíes alojados en antigua Ikastola Jaso y/o Aranzadi, visitando Apoyo Mutuo en el edificio sito en Avda. Marcelo Celayeta cruce con C/Jus la Rocha, en donde se hace reparto de ropa y alimentos por parte de la Asociación. Nos indican que ha quedado hacia las 15:00 h con cinco jóvenes magrebíes para acompañarles al servicio de Urgencias extra hospitalarias de Buztintxuri. Indica que los cinco presentan síntomas de estar contagiados de sarna. Se le indica a (...) que nuestro interés es conocer el lugar en donde pudieran estar pernoctando y si hubiera más gente en el mismo. Tras realizar alguna gestión entre los numerosos jóvenes magrebíes que hay en el lugar, nos informa que estos chicos están durmiendo en el antiguo Instituto Pedagógico de Aranzadi.*

Se comenta con (...) que es un lugar en el que suele haber más gente pernoctando, y que está lleno de telas y mantas. Nos indican que la idea es acudir al centro para que a los chicos se les facilite tratamiento farmacológico, si bien dice que cambiarles de ropa es necesario y va resultar complicado dada la situación del inmueble en el que pernoctan.

Así mismo nos indican que hay otro joven marroquí, del que ya nos comentó la semana pasada. Que este joven está alojado en alguna bajera con algún otro compatriota, pero no sabe concretar lugar. Dice que este joven se le ha intentado facilitar tratamiento, pero que al parecer ha comprado algún aceite y se lo está aplicando él mismo.

4. 26/08/2025. *Realizando seguimiento sobre posible brote de sarna entre magrebíes alojados en antigua Ikastola Jaso y/o Aranzadi, SE INFORMA.*

Se comunica que se ha recibido información por parte de Responsable de la Asociación de Apoyo Mutuo. Indica que ayer lunes 25/08/2025 acudió a urgencias extra



hospitalarias con cinco jóvenes magrebíes y que se ha confirmado el diagnóstico de sarna en los cinco casos.

Me confirma que estos cinco jóvenes pernoctan en el edificio del Instituto Pedagógico sito en Aranzadi. Que en dicho lugar hay unos 20 jóvenes más durmiendo.

Me indican que está intentando ponerse en contacto con la Dirección de Servicios Sociales del Ayuntamiento para intentar coordinar alguna actuación con los cinco jóvenes y ver si se puede intervenir en el lugar en donde pernoctan.

5. *En intervención el día 03/11/2025, se realiza cacheo superficial a una persona, el cual trata distraer a los agentes al tiempo que tira una pastilla al suelo y la pisa. Dicha pastilla se la saca del bolsillo mientras saca el resto de sus pertenencias. Sobre esta medicación, dice no tener la receta consigo, pero que es medicación para tratar la "sarna" que sufre. Dicha medicación precisa de receta médica, y dudamos que esa medicación en concreto este destinada al tratamiento de la "sarna", por lo que se incauta.*

3. MEDIDAS ADOPTADAS PARA PREVENIR SARNA ENTRE POLICÍAS.

Por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Pamplona, se realiza un Informe de Medidas contra la Sarna por el contagio del Policía Foral el cual pudiera haber estado en servicio conjunto con Policía Municipal Pamplona.

Por otro lado, existe un Procedimiento de actuación en caso de exposición a SARNA en POLICÍA MUNICIPAL, así como a otras enfermedades.

Por otro lado, como se puede observar en el punto anterior, se realiza un seguimiento exhaustivo de los casos de sarna en la ciudad, por parte de policía comunitaria.

Cuando se tienen conocimiento de casos de sarna en alguna ubicación, por parte del Jefe de Turno, en la lectura de servicio, se transmite, y se recalca que se extremen las precauciones, se utilicen todos los Epis necesarios en dichas ubicaciones, y se siga el protocolo para actuaciones en zonas insalubres.

Envío de información por mail sobre información y prevención para actuaciones en zonas insalubres:

- 16/5/2025 información interna de coordinación PMP y SPRL.
- 21/5/2025- envío a sindicatos SPPME y SIPNA de esta información.
- 28/5/2025- email oficial a PMP (antes ya se había acordado dicha información y protocolo 16/5/2025).
- 03/9/2025 email de comisario a Logística para comprobación y para volver a informar a los trabajadores.



En cuanto se tuvo conocimiento del caso de Sarna en Policía Foral, se coordinó con dicho cuerpo para ver que agentes de Policía Municipal de Pamplona habían estado en contacto con el policía contagiado, informando a dichos agentes para que tomaran las medidas oportunas y siguieran los protocolos.

4. COORDINACIÓN ENTRE DISTINTAS ADMINISTRACIONES PARA PREVENCIÓN DE LA SARNA.

Desde Policía Municipal de Pamplona nos coordinamos e informamos al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Pamplona, que son quienes dan las pautas a seguir para actuaciones con personas infectadas con Sarna. Es este Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Pamplona, quienes posteriormente se coordinan con otras administraciones, para actuaciones e intercambio de información.

No obstante, a lo anterior, desde Policía Municipal de Pamplona, existe una coordinación continua con Policía Foral, ya que los mandos de ambos cuerpos se encuentran en contacto directo, teniendo una comunicación fluida debido a que se realizan operativos conjuntos todas las semanas”.

Adjuntaban al informe, como Anexo I “Medidas contra la Sarna” y Anexo II “Procedimiento de infestaciones y heridas” en el seno de la Policía Municipal. Dichos anexos incluían instrucciones para la Policía Municipal acerca del procedimiento de actuación en caso de exposición al SARNA (y otras enfermedades contagiosas) y medidas preventivas para accidente de riesgo biológico con sangre.

En atención a la respuesta del Ayuntamiento, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyó que el informe recibido no recogía el conjunto de actuaciones seguidas por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

En este sentido, por un lado, observó que no se informaba sobre la actuación o inspección sanitaria que se habría realizado en el edificio de la ikastola el 23 de octubre de 2025, de la que existían fotografías en las que se apreciaba a técnicos municipales de sanidad y a policías municipales en el lugar. Por otro lado, tampoco se había recibido un informe emitido por el Área competente en materia de sanidad donde se presumía que habría información acerca del asunto y de su gestión.

Por otro lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra, solicitó la remisión de información complementaria y, concretamente, la siguiente:

“- Que se emita un informe complementario del Área de Seguridad y Convivencia Ciudadana, que recoja lo actuado en relación con la intervención del día 23 de octubre y, en su caso, la gestión posterior realizada.



- Que se emita un informe del Área de Conservación Urbana y Sanidad, referente a las actuaciones y gestión de los casos de sarna que son objeto de este expediente, así como, de haberla, de la atención a los afectados.

- Como alternativa a lo solicitado en los dos apartados anteriores, si así se ve más adecuado, puede emitirse por parte del órgano del Ayuntamiento que corresponda un informe único que coordine y aglutine el conjunto de la información solicitada por esta institución, a la que se ha hecho referencia en el apartado primero de este escrito, y que conste en las diferentes áreas municipales”.

En respuesta a esta petición, el Área de Conservación urbana y Sanidad del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió el informe técnico de actuaciones realizadas el 23 de octubre de 2025 por parte del Servicio de Sanidad Ambiental, así como las fotografías realizadas en el seno de dicha intervención. En dicho informe se indicaba lo siguiente:

“En respuesta a la solicitud recibida y tras petición y gestiones realizadas por el Secretario Técnico del área al tratarse de un edificio okupado, con fecha 23/10/25 el Servicio de Sanidad Ambiental realizó visita de inspección al solar y edificio ubicado en Avenida Aróstegui, 12, antigua Ikastola Jaso, junto con miembros de Policía Municipal que, además de ocuparse de la seguridad, realizaban las explicaciones pertinentes del estado del edificio y solar. En dicha visita se accede al edificio, a todas las plantas excepto a la última que está inaccesible, y se comprueban las zonas comunes de cada una de ellas. En todas las plantas existen cuartos o salas que las personas que habitan allí las utilizan como habitaciones/dormitorios y la mayoría de ellas disponen de puertas con candados. No se accede a estas “habitaciones”, excepto a una de ellas que, estando la persona que habita en ella, da permiso para entrar. Se comprueba el estado de otra de las habitaciones desde el exterior, al carecer ésta de puerta. Durante la visita se comprueba que:

- *En el exterior del edificio existe mucha basura, objetos y desperdicios acumulados. Según nos informan los agentes de la Policía Municipal que nos acompañan, hay voluntarios que acuden al lugar periódicamente y retiran basura del interior del edificio y la depositan en el exterior.*
- *El interior del edificio se encuentra en inadecuadas condiciones de salubridad:*
 - *Hay ropas, plásticos, comidas, desperdicios y todo tipo de basura en las zonas comunes.*
 - *Al último piso del edificio no se puede acceder ya que se han colocado muchos objetos y basuras en las escaleras que lo impiden.*



- *Hay un fuerte olor a, sobre todo, orín. Existen muchos charcos de líquido que pudieran ser orines. Se observan botellas llenas de orín en diferentes estancias del edificio.*
- *Los aseos, que la mayoría no tienen inodoros, están atascados con heces y papeles y se observan heces también por el suelo. No hay suministro de agua.*
- *Existe un pozo de agua en el exterior del edificio que, según la información facilitada, utilizan las personas que habitan en el edificio.*
- *Según informan los agentes de Policía Municipal que nos acompañan, el garaje ha sido okupado recientemente, por lo que por el momento su estado es aceptable.*
- *Se han realizado fotografías de todas las estancias comprobadas.*

DICTAMEN:

El estado del edificio y exteriores de la antigua Ikastola Jaso es totalmente insalubre. Hay orines y heces en su interior, además de restos de comida, basura, objetos y desperdicios que hacen que el lugar represente un riesgo potencial para la salud pública. Se incumple el Capítulo I de la Ordenanza Básica de Higiene y Salubridad.

PROPUESTA:

- *Remitir oficio de Dirección al solicitante, indicando:*

“En respuesta a la solicitud recibida, con fecha 23/10/25 el Servicio de Sanidad Ambiental del Ayuntamiento de Pamplona acudió a la parcela sita en Avenida Aróstegui 12, donde se ubica el solar y edificio de la antigua Ikastola Jaso, junto con miembros de Policía Municipal, para comprobar el estado de salubridad del mismo. En la visita realizada se comprobó que el edificio y exteriores del mismo están en condiciones insalubres: hay orines y heces en su interior, además de restos de comida, basura, ropas, objetos y desperdicios que hacen que el lugar represente un riesgo potencial para la salud pública e incumple el Capítulo I de la Ordenanza Básica de Higiene y Salubridad.”

El Defensor del Pueblo de Navarra, en atención a esta documentación, agradeció la información remitida e informó al Ayuntamiento que quedaba a la espera de recibir el informe complementario del Área de Seguridad y Convivencia Ciudadana previamente solicitado.

Poco después, el Área de Seguridad y Convivencia Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña informó de que, desde esta área, se realizaron labores de seguridad y apoyo a los inspectores del Área de Sanidad para que se desarrollara su labor con total normalidad como así ocurrió. Asimismo, indicaba que no habían sido requeridos para

más apoyos en esa localización, aunque se mantenía un permanente patrullaje en la zona.

A la vista de la información recibida, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.14. Menores no escolarizados en Arguiñano.

Materia: Educación.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

Durante los últimos meses de 2025, se publicaron diversas noticias sobre la preocupación existente en Tierra Estella por la expansión de una entidad que, al parecer, habría adquirido o dispondría del antiguo colegio e internado de Andéraz, gestionado tiempo atrás por las Hermanas Escolapias.

Se señalaba que dicha entidad es la Fundación Maestro Ávila y que ésta, ya desde hace años, contaría con un inmueble en Arguiñano que se habría empleado como “un centro educativo al que acuden decenas de niños y niñas”.

Se venía a expresar que, respecto a la actividad de ese centro de Arguiñano, se emitió un informe por parte del Departamento de Educación en 2016, que concluyó que no cumplía con la normativa educativa y que no cabía considerar escolarizados a los menores asistentes.

A la vista de lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra creyó conveniente abrir una actuación de oficio y solicitar al Departamento de Educación que emitiera un informe acerca del asunto.

En particular, se solicitó:

- “a) La remisión del citado informe que habría sido emitido en 2016 acerca del centro y de la escolarización de los menores asistentes;
- b) Que se dé cuenta de las medidas que, en su caso, se adoptaron a raíz de dicho informe;
- c) Que se señale si ha habido actuaciones de inspección o de otra naturaleza seguidas en años sucesivos respecto al centro mencionado, con una descripción sucinta de las mismas;

d) Que se cuantifique, si se conoce, el número de niños y niñas que actualmente se encuentran en esa situación; y

e) Que se informe si está prevista la adopción de alguna medida en relación con el asunto suscitado”.

Al no recibirse la información por parte del Departamento de Educación se procedió a reiterar la solicitud.

El Departamento de Educación remitió la información solicitada, que a fecha de cierre del presente informe estaba siendo objeto de estudio por parte de la institución.



CAPÍTULO 7. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

7.1. DATOS GENERALES.

Como ha quedado reflejado en anteriores informes anuales, desde el año 2008 la institución promueve la participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos, animándoles a que presenten propuestas de mejora de tales servicios.

Así, desde el año 2008, los ciudadanos han presentado **372** propuestas de mejora. De ellas, **7** corresponden al año 2025.

La institución traslada esas propuestas de los ciudadanos a la Administración pública competente y, en la medida en que las considera razonables, las defiende.

En 2025 se han gestionado 10 propuestas de mejora: las 7 presentadas en 2025, 2 que se encontraban pendientes de finalización el 31 de diciembre de 2024 y una de 2024 que se reabrió en los primeros meses de 2025.

De las 10 propuestas gestionadas, una no se trasladó a ninguna administración y 9 se tramitaron con la Administración competente con el siguiente resultado: tres se aceptaron directamente y seis no fueron aceptadas).

Las propuestas versaron sobre las siguientes **materias**:

- **Vivienda: 3** (creación de un servicio de asesoramiento gratuito de vivienda, mejoras del sistema de protección del derecho a la vivienda y modificación de requisitos de edad para acceder a la ayuda Emanzipa).
- **Educación: 2** (implantación de una asignatura escolar sobre servicios públicos y reserva de plazas para las víctimas violencia género en el acceso la universidad).
- **Hacienda: 1** (tributación de la ganancia patrimonial en la venta de acciones).
- **Función pública: 1** (modificación del baremo de méritos para concursos de promoción del personal de los cuerpos de Policía de Navarra añadiendo otros idiomas).

En el siguiente cuadro, se identifican las propuestas y su resultado:



Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Propuestas pendientes a 31 de diciembre de 2024			
Hacienda	Reducción del IVA del 4% en la compra de vivienda protegida.	Departamento de Economía y Hacienda y Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.	Propuesta no aceptada.
Acceso a un empleo público	Modificación de las normas de gestión de las listas de contratación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.	Departamento de Salud.	Propuesta no aceptada.
Bienestar social	Atención de las personas con discapacidad en los centros de salud y hospitales.	Departamento de Salud.	Propuesta aceptada.
Propuestas 2025			
Vivienda	Creación de un servicio de asesoramiento gratuito de vivienda.	Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.	Propuesta aceptada.
Vivienda	Mejoras del sistema de protección de vivienda.	Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.	Sin pretensión.
Educación	La implantación escolar de una asignatura de servicios públicos.	Departamento de Educación.	Propuesta no aceptada.
Educación	Reserva de plazas para las víctimas de violencia de género en el acceso a la universidad.	Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital.	Propuesta aceptada.
Vivienda	Requisitos de edad para acceder a la ayuda Emanzipa.	Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.	Propuesta no aceptada.
Hacienda	Tributación de la ganancia patrimonial en la venta de acciones.	Departamento de Economía y Hacienda.	Propuesta no aceptada.
Función pública	Modificación del baremo de méritos para concursos de promoción del personal de los cuerpos de Policía de Navarra.	Departamento de Interior, Función Pública y Justicia.	Propuesta no aceptada.



7.2. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.

7.2.1. Propuesta para la creación de un servicio de asesoramiento gratuito de vivienda.

Materia: Vivienda.

Administración destinataria: Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.

Resumen: Una ciudadana propuso la creación de un servicio gratuito de asesoramiento en materia de vivienda, tanto para la compra y alquiler como para la prevención de malas prácticas.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias para su valoración.

El Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias emitió el siguiente informe:

“La Dirección General de Vivienda del Gobierno Foral de Navarra cuenta con un servicio de mediación focalizado en personas inquilinas del parque público y en mediación de personas vulnerables con grandes tenedores. Sin embargo, este servicio no cubre a toda la demanda potencial de arrendadores y arrendatarios del parque privado de vivienda en alquiler e intermediación en materia hipotecaria, siendo la capacidad del servicio actual insuficiente para abordar las necesidades de toda la población navarra.

Por tal motivo, la Ley Foral 19/2024, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de Navarra para el año 2025, prevé una partida presupuestaria específica destinada a la contratación externa de un servicio de estas características por este Departamento. En el momento de emisión del presente informe, la Dirección General de Vivienda está ultimando la documentación necesaria para la licitación de la contratación del Servicio de información, Asesoramiento y mediación en materia de alquiler de vivienda e intermediación hipotecaria del Gobierno de Navarra.

Este servicio será punto de referencia para la coordinación de consultas jurídicas y de mediación en materia de alquiler e intermediación hipotecaria, incluyendo la gestión de conflictos derivados de la actividad tanto del alquiler protegido como del mercado privado de alquiler e hipotecario. Este servicio facilitará el acceso de la ciudadanía a programas específicos y ofrecerá un acompañamiento personalizado para resolver incidencias y agilizar trámites en todas las áreas relacionadas con la vivienda.

Previsiblemente, el proceso de licitación se iniciará a principios de junio de este año.”



El Defensor del Pueblo de Navarra, a la vista de la postura del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y con el traslado de esta información a la autora de la propuesta, dio por finalizadas sus actuaciones.

7.2.2. Propuesta de mejoras del sistema de protección del derecho a la vivienda.

Materia: Vivienda.

Administración destinataria: Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.

Resumen: Una ciudadana trasladó una serie de reflexiones y consideraciones tendentes a procurar un mejor sistema de protección del derecho a la vivienda. Hacía referencia a diferentes medidas que podrían redundar en una mayor protección del derecho constitucional a una vivienda digna en diversas vertientes: acceso a una vivienda, mejora de las condiciones o características de las viviendas que benefician a las personas usuarias y a la sociedad en su conjunto, medidas que favorezcan a colectivos vulnerables o específicos en este ámbito (personas jóvenes, personas mayores, personas migrantes o en situaciones de emergencia, personas estudiantes...), etcétera.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra, le agradeció a la ciudadana la información remitida, comunicándole que se dejaría reflejo de su propuesta en el informe anual.

7.2.3. Propuesta para la implantación de una asignatura escolar sobre servicios públicos.

Materia: Educación.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

Resumen: Una ciudadana formuló una propuesta para la implantación de una asignatura sobre los servicios públicos, para que el alumnado pudiera conocer qué son, cómo deben utilizarse de forma responsable y de dónde proceden los recursos que los financian.

Según exponía, desde su experiencia profesional en la Administración pública, consideraba necesario fomentar desde edades tempranas una mayor concienciación



sobre el valor de los servicios públicos. La propuesta tenía como objetivo prevenir su uso indebido y promover una cultura de respeto y corresponsabilidad ciudadana.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Educación, para su valoración.

El Departamento de Educación emitió el siguiente informe:

“En cumplimiento de los reales decretos que establecen la ordenación de las enseñanzas mínimas de las etapas educativas de Educación Primaria y de Educación Secundaria Obligatoria, Real Decreto 157/2022 y Real Decreto 217/2022, el Gobierno de Navarra ha establecido los correspondientes currículos de aplicación en la Comunidad Foral de Navarra:

- *Decreto Foral 67/2022, de 22 de junio, por el que se establece el currículo de las enseñanzas de la etapa de Educación Primaria en la Comunidad Foral de Navarra.*
- *Decreto Foral 71/2022, de 29 de junio, por el que se establece el currículo de las enseñanzas de la etapa de Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Foral de Navarra.*

En dicha normativa se establece el Perfil de salida del alumnado al término de la enseñanza básica, herramienta en la que se concretan los principios y los fines del sistema educativo español referidos a dicho periodo. El Perfil identifica y define, en conexión con los retos del siglo XXI, las competencias clave que se espera que el alumnado haya desarrollado al completar esta fase de su itinerario formativo.

Dichas competencias clave son las siguientes:

- *Competencia en comunicación lingüística.*
- *Competencia plurilingüe.*
- *Competencia matemática y competencia en ciencia, tecnología e ingeniería. - Competencia digital.*
- *Competencia personal, social y de aprender a aprender.*
- *Competencia ciudadana.*
- *Competencia emprendedora.*
- *Competencia en conciencia y expresión culturales.*

Analizada la propuesta presentada por doña [...], es preciso hacer constar que, si bien no existe una asignatura específica sobre los servicios públicos, los contenidos a los que hace alusión la referida propuesta se abordan, de manera genérica, en el desarrollo y adquisición de la competencia ciudadana, la cual contribuye a que alumnas y alumnos puedan ejercer una ciudadanía responsable y participar plenamente en la vida social y cívica, basándose en la comprensión de los conceptos y las estructuras sociales, económicas, jurídicas y políticas,



así como en el conocimiento de los acontecimientos mundiales y el compromiso activo con la sostenibilidad y el logro de una ciudadanía mundial. Incluye la alfabetización cívica, la adopción consciente de los valores propios de una cultura democrática fundada en el respeto a los derechos humanos, la reflexión crítica acerca de los grandes problemas éticos de nuestro tiempo y el desarrollo de un estilo de vida sostenible acorde con los Objetivos de Desarrollo Sostenible planteados en la Agenda 2030.

Concretamente, con la adquisición de la competencia ciudadana, el alumnado, al completar la Educación Primaria y la Enseñanza Básica, habrá alcanzado un nivel suficiente en los siguientes aspectos:

<i>Al completar la Educación Primaria, la alumna o el alumno ...</i>	<i>Al completar la enseñanza básica, la alumna o el alumno ...</i>
<i>CC1. Entiende los procesos históricos y sociales más relevantes relativos a su propia identidad y cultura, reflexiona sobre las normas de convivencia, y las aplica de manera constructiva, dialogante e inclusiva en cualquier contexto.</i>	<i>CC1. Analiza y comprende ideas relativas a la dimensión social y ciudadana de su propia identidad, así como a los hechos culturales, históricos y normativos que la determinan, demostrando respeto por las normas, empatía, equidad y espíritu constructivo en la interacción con los demás en cualquier contexto.</i>
<i>CC2. Participa en actividades comunitarias, en la toma de decisiones y en la resolución de los conflictos de forma dialogada y respetuosa con los procedimientos democráticos, los principios y valores de la Unión Europea y la Constitución española, los derechos humanos y de la infancia, el valor de la diversidad, y el logro de la igualdad de género, la cohesión social y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</i>	<i>CC2. Analiza y asume fundadamente los principios y valores que emanan del proceso de integración europea, la Constitución española y los derechos humanos y de la infancia, participando en actividades comunitarias, como la toma de decisiones o la resolución de conflictos, con actitud democrática, respeto por la diversidad, y compromiso con la igualdad de género, la cohesión social, el desarrollo sostenible y el logro de la ciudadanía mundial.</i>
<i>CC3. Reflexiona y dialoga sobre valores y problemas éticos de actualidad, comprendiendo la necesidad de respetar diferentes culturas y creencias, de cuidar el entorno, de rechazar prejuicios y estereotipos, y de oponerse a cualquier forma de discriminación o violencia.</i>	<i>CC3. Comprende y analiza problemas éticos fundamentales y de actualidad, considerando críticamente los valores propios y ajenos, y desarrollando juicios propios para afrontar la controversia moral con actitud dialogante, argumentativa, respetuosa y opuesta a cualquier tipo de discriminación o violencia.</i>



<i>Al completar la Educación Primaria, la alumna o el alumno ...</i>	<i>Al completar la enseñanza básica, la alumna o el alumno ...</i>
<i>CC4. Comprende las relaciones sistémicas entre las acciones humanas y el entorno, y se inicia en la adopción de estilos de vida sostenibles, para contribuir a la conservación de la biodiversidad desde una perspectiva tanto local como global.</i>	<i>CC4. Comprende las relaciones sistémicas de interdependencia, ecoddependencia e interconexión entre actuaciones locales y globales, y adopta, de forma consciente y motivada, un estilo de vida sostenible y ecosocialmente responsable.</i>

La competencia ciudadana se trabaja transversalmente desde cualquiera de las áreas de Educación Primaria, siendo el área de “Educación en valores cívicos y éticos”, que se imparte en 5º y 6º de la etapa, desde donde se aborda con mayor profundidad.

Por lo que respecta a la ESO, además de la vinculación que tienen el resto de materias, la materia con mayor vinculación con la competencia ciudadana es “Educación en valores cívicos y éticos” que se imparte en 1º y 2º curso de la etapa.

Por todo lo anteriormente expuesto, el Departamento de Educación considera que no es necesario modificar los decretos forales de currículos de las distintas etapas educativas implementando una asignatura nueva sobre el correcto uso de los servicios públicos, habida cuenta que las enseñanzas establecidas en dichos decretos forales ya se ocupan de desarrollar y alcanzar un correcto comportamiento ético-ciudadano, donde podemos destacar el respeto por las normas, el entorno y los recursos sociales, así como la empatía, equidad y espíritu constructivo en la interacción con los demás en cualquier contexto.”

Una vez analizado el informe del Departamento de Educación, el Defensor del Pueblo de Navarra manifestó que, aunque se entendía el planteamiento realizado por la ciudadana, a la vista del posicionamiento del órgano administrativo no se consideraba factible que la propuesta pudiera prosperar por esta vía, al tratarse de una materia sujeta a un margen de discrecionalidad o libre apreciación, en la que cabían diversas soluciones.

Por ello, con el traslado de esta información a la ciudadana, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

7.2.4. Propuesta para la reserva de plazas para las víctimas de violencia género en el acceso la universidad.

Materia: Educación.



Administración destinataria: Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital.

Resumen: Un ciudadano propuso que, al igual que existe un cupo de admisiones para determinados colectivos como personas con diversidad funcional o deportistas de élite en la Universidad Pública de Navarra (UPNA), se prevea una reserva de plazas para las mujeres que hayan sido víctimas de violencia de género, por ser un colectivo vulnerable y sensible.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital, para su valoración.

El Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital emitió el siguiente informe:

“El Gobierno de Navarra comparte la importancia de valorar y estudiar esta sugerencia. Consideramos especialmente oportuno impulsar políticas con un enfoque integral y desde distintos ámbitos, que combinen la prevención, la atención y la reparación, así como la facilitación del acceso a servicios y recursos fundamentales, como es el caso de la educación, y en particular la universitaria, para las personas víctimas de violencia de género en nuestra Comunidad.

Por eso, el Gobierno de Navarra, en colaboración con la Universidad Pública de Navarra (UPNA), valorará y estudiará la propuesta de incorporar, a partir del curso 2026-2027, un cupo de reserva de plazas destinado a este colectivo.

Agradecemos enormemente la colaboración y participación ciudadana para mejorar la gestión pública”.

A la vista de la información recibida, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyó que, en la medida en que en el informe se anunciaba la valoración y estudio de esta propuesta, el asunto se encontraba en vías de solución, por lo que, con el traslado de esta información al interesado, dio por finalizadas sus actuaciones.

7.2.5. Propuesta relativa a los requisitos de edad para acceder a la ayuda Emanzipa.

Materia: Vivienda.

Administración destinataria: Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.



Resumen: Una ciudadana propuso modificar el requisito de la edad de acceso a la ayuda Emanzipa para que se pudiese acceder a partir de los 18 años. Exponía que ella trabajaba y vivía en régimen de alquiler desde los 19 años sin poder acceder a la ayuda, por establecerse el requisito de acceso en 23 años.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, para su valoración.

El Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias emitió el siguiente informe:

“Doña (...) presenta propuesta para que se amplíe el rango de edad necesario para poder acceder a la deducción fiscal por arrendamiento para la emancipación incluyendo a jóvenes entre los 18 y 22 años, actualmente excluidos del programa Emanzipa.

El artículo 68 quinquies del Decreto Foral Legislativo 4/2008, de 2 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas establece dos modalidades de deducciones fiscales para garantizar el derecho de acceso a vivienda. En lo que respecta a la deducción por arrendamiento para emancipación (letra A), establece que las personas beneficiarias han de ser titulares de un contrato de arrendamiento de vivienda que constituya su residencia habitual y permanente, y tener una edad comprendida entre los 23 y los 35 años inclusive.

La propuesta presentada plantea que la edad mínima para acceder a dicha deducción sea a partir de 18 años lo cual exige una modificación del mencionado Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. En este sentido, la propuesta, que requiere un análisis técnico económico y jurídico más preciso, será estudiada por parte de la Dirección General de Vivienda.

En caso de considerarse oportuna y viable, se llevarán a cabo las actuaciones oportunas, en coordinación, asimismo, con las unidades competentes en materia fiscal”.

A la vista del posicionamiento del órgano administrativo, no se consideraba factible que el planteamiento pudiera prosperar por esta vía por lo que, con el traslado de esta información a la ciudadana, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

7.2.6. Propuesta relativa a la tributación de la ganancia patrimonial en la venta de acciones.

Materia: Hacienda.

Administración destinataria: Departamento de Economía y Hacienda.



Resumen: Un ciudadano propuso la aplicación de un coeficiente corrector en la tributación de la ganancia patrimonial en la venta de acciones. En concreto señalaba que en Navarra la ganancia se calcula por la simple diferencia entre el total de la venta y la compra, sin tener en cuenta los años transcurridos. Afirmaba que, con el tiempo, aunque las acciones se revaloricen el IPC se acumula, mermando la valoración. Exponía que en el País Vasco sí existe un coeficiente corrector al efecto y consideraba que en Navarra podría plantearse algo similar.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Economía y Hacienda, para su valoración.

El Departamento de Economía y Hacienda emitió el siguiente informe:

“El autor de la propuesta (expediente J 25/6) expone en su escrito que piensa en vender unas acciones que posee desde hace veinte años, y, al consultar la ley, comprueba que la ganancia patrimonial se calcula por la simple diferencia entre el total de la venta y el de la compra, a pesar de los años transcurridos. Constata que, aunque la acciones se han revalorizado en ese tiempo, también lo ha hecho el IPC. A su juicio, la ganancia real habría de tener en cuenta una reducción en ese sentido, como se contempla en el País Vasco, donde existe un coeficiente reductor al efecto.

En la Comunidad Foral, el Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por Decreto Foral Legislativo 4/2008, de 2 de junio, no contempla la aplicación de coeficientes de actualización en la regulación de los incrementos y disminuciones patrimoniales, como bien ha advertido la persona proponente en relación con los valores mobiliarios de los que es titular y tiene intención de vender.

Y tampoco se aplican tales coeficientes en territorio común, donde fueron definitivamente suprimidos por la Ley 26/2014, de 27 de noviembre, siendo esgrimidos para justificar esa supresión muy diversos argumentos, como el de la simplificación y mejora de la gestión del tributo, neutralidad y equidad fiscal, impacto negativo en la recaudación o su inaplicación en la mayoría de los países de la Unión Europea.

Es cuanto cabe informar sobre la propuesta remitida, a los efectos oportunos”.

A la vista de la información recibida, el Defensor del Pueblo Navarra concluyó que se estaba ante una cuestión respecto de la que la legislación fiscal, en el marco de los principios constitucionales que disciplinan la potestad tributaria, puede ofrecer diferentes soluciones -como se concluye que ha sucedido a lo largo del tiempo o sucedería en una comparación entre diferentes territorios fiscales-, correspondiendo al órgano legislativo, en el margen de discrecionalidad propio de la política fiscal, optar por una u otra



alternativa, y reconoció que el Defensor del Pueblo de Navarra no puede sustituir esta valoración.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra, aunque entendió el planteamiento del ciudadano a la vista del posicionamiento del órgano administrativo, no vio factible que el mismo pudiera prosperar por esta vía de propuesta, viéndose obligado a poner fin a sus actuaciones.

7.2.7. Propuesta para la modificación del Baremo de méritos para concursos de promoción del personal de los cuerpos de Policía de Navarra.

Materia: Función pública.

Administración destinataria: Departamento de Interior, Función Pública y Justicia.

Resumen: Un ciudadano propuso modificar el Baremo de méritos para concursos de promoción del personal de los cuerpos de Policía de Navarra, establecidos en el anexo II del Decreto Foral 718/2003, de 29 de diciembre para que idiomas de interés policial, como el árabe, chino, italiano, portugués, rumano o ruso, tuviesen la misma puntuación que el euskera, inglés, francés y alemán.

Señalaba que la Orden INT/632/2024, de 20 de junio, por la que se establecen normas para la aplicación y desarrollo del Reglamento de procesos selectivos y formación de la Policía Nacional determina los idiomas extranjeros que son prioritarios para el ejercicio de sus funciones (inglés y francés), así como los de interés policial (alemán, árabe, chino, etc.) y establece que ambos tendrán la misma puntuación.

Por todo lo anterior, solicitaba esta modificación en virtud de modernizar el proceso de puntuación del conocimiento de idiomas para los concursos de promoción del Personal de los Cuerpos de Policía de Navarra.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia, para su valoración.

El Departamento de Interior, Función Pública y Justicia emitió el siguiente informe:

“En particular, el interesado insta a que se reconozca como mérito valorable en los concursos de promoción el conocimiento de los idiomas árabe, chino, italiano, portugués, rumano y ruso, en adición a los ya contemplados (euskera, inglés, francés y alemán). Dicha pretensión se fundamenta en el modelo establecido para la Policía Nacional mediante la Orden INT/632/2024, de 20 de junio, por la que se establecen normas para la aplicación y desarrollo



del Reglamento de procesos selectivos y formación de la Policía Nacional, aprobado por el Real Decreto 853/2022, de 11 de octubre.

En respuesta a la solicitud de evaluación realizada por el Defensor del Pueblo de Navarra - Nafarroako Arartekoa a este Departamento, se trasladan las siguientes consideraciones:

- En desarrollo de los artículos 46, 49.1 b) y 51 de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, y al amparo de la disposición adicional primera de la Constitución, se aprobó la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra, que tiene por objeto:*
 - a) La regulación del régimen de la Policía Foral de Navarra.*
 - b) La regulación del régimen de las Policías Locales de Navarra.*
 - c) La coordinación de las distintas Policías existentes en la Comunidad Foral de Navarra en aquellos aspectos no regulados por la Ley Foral de Seguridad Pública de Navarra.*
 - d) La regulación del régimen específico de los Servicios de Policía Local.*
 - e) La regulación del régimen específico de los Auxiliares de Policía Local.*
 - f) La regulación del Estatuto del personal de las Policías de Navarra.*
- Bajo este marco competencial, la Orden INT/632/2024 resulta inaplicable al ámbito de las Policías de Navarra ya que dicha disposición emana de la potestad autoorganizativa del Estado y responde a la realidad operativa de la Policía Nacional. Las Policías de Navarra se rigen por su propio marco normativo y competencial, estando orientadas específicamente a la resolución de los problemas de seguridad de su ámbito territorial, consolidando así una estructura organizativa e identitaria propia y diferenciada de la estatal.*
- De este modo, la regulación específica de la carrera profesional y el sistema de ascensos de las Policías de Navarra la encontramos en el Decreto Foral 718/2003, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Personal de los Cuerpos de Policía de Navarra. Es precisamente en su Anexo II donde se establece el "Baremo de méritos para concursos de promoción", en el que se recoge un catálogo lingüístico que se ha considerado adecuado en relación con las funciones y necesidades operativas de los respectivos Cuerpos policiales.*

Además, dicho Decreto Foral se ajusta al marco general de la función pública navarra, configurado tras el reciente Decreto Foral 97/2024, de 6 de noviembre, por el que se regula la valoración de méritos en el acceso y provisión de puestos de trabajo en las Administraciones Públicas de Navarra. Esta norma recoge asimismo que la valoración del conocimiento de lenguas extranjeras se circunscribe exclusivamente a las lenguas de trabajo de la Unión Europea (inglés, francés y alemán) y al euskera.



Por otro lado, en el marco de la competencia de coordinación de las policías locales de Navarra, las entidades locales de Navarra no han trasladado inquietud respecto a la valoración de otros idiomas ni han solicitado la modificación del baremo actual.

- *Por consiguiente, una vez realizada la correspondiente valoración, en el momento actual se descarta promover la modificación del Anexo II del Decreto Foral 718/2003, en los términos propuestos por el interesado, sin perjuicio de que, en su caso, puedan valorarse futuras adaptaciones atendiendo a la evolución de nuevas realidades o a las necesidades operativas de las Policías de Navarra”.*

Una vez analizado el informe del Departamento de Interior, Función Pública y Justicia, el Defensor del Pueblo de Navarra manifestó que, aunque se entendía el planteamiento realizado por el ciudadano, a la vista del posicionamiento del órgano administrativo no se consideraba factible que la propuesta pudiera prosperar por esta vía, al tratarse de una materia sujeta a un margen de discrecionalidad, en la que cabían diversas alternativas.

Por ello, con el traslado de esta información al ciudadano, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.



CAPITULO 8. EXPEDIENTES POR OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.

El 25 de septiembre de 2015 la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un plan de acción, un llamamiento universal para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todas las personas. También tiene por objeto fortalecer la paz universal dentro de un concepto más amplio de la libertad.

Su alcance y relevancia carecen de precedentes. Todos los países miembros la adoptaron como marco común de actuación, si bien su implementación debe realizarse teniendo en cuenta las distintas realidades, capacidades y niveles de desarrollo nacionales, y respetando las políticas y prioridades propias de cada país.

La Agenda 2030 se articula en 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (en adelante, ODS), desarrollados a través de 169 metas de carácter integrado e indivisible, que abarcan de manera equilibrada las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, social y ambiental. Con su adopción, 193 Estados asumieron el compromiso de movilizar los recursos necesarios para su cumplimiento, mediante alianzas orientadas especialmente a atender las necesidades de las personas en situación de mayor vulnerabilidad.

Los Objetivos y sus metas incorporan una visión de futuro definida en el propio texto de la Agenda como “sumamente ambiciosa y transformativa”, con la siguiente literalidad:

“Aspiramos a un mundo sin pobreza, hambre, enfermedades ni privaciones, donde todas las formas de vida puedan prosperar; un mundo sin temor ni violencia; un mundo en el que la alfabetización sea universal, con acceso equitativo y generalizado a una educación de calidad en todos los niveles, a la atención sanitaria y la protección social, y donde esté garantizado el bienestar físico, mental y social; un mundo en el que reafirmemos nuestros compromisos sobre el derecho humano al agua potable y al saneamiento, donde haya mejor higiene y los alimentos sean suficientes, inocuos, asequibles y nutritivos; un mundo cuyos hábitats humanos sean seguros, resilientes y sostenibles y donde haya acceso universal a un suministro de energía asequible, fiable y sostenible.

Aspiramos a un mundo en el que sea universal el respeto de los derechos humanos y la dignidad de las personas, el estado de derecho, la justicia, la igualdad y la no discriminación; donde se respeten las razas, el origen étnico y la diversidad cultural y en



el que exista igualdad de oportunidades para que pueda realizarse plenamente el potencial humano y para contribuir a una prosperidad compartida; un mundo que invierta en su infancia y donde todos los niños crezcan libres de la violencia y la explotación; un mundo en el que todas las mujeres y niñas gocen de la plena igualdad entre los géneros y donde se hayan eliminado todos los obstáculos jurídicos, sociales y económicos que impiden su empoderamiento; un mundo justo, equitativo, tolerante, abierto y socialmente inclusivo en el que se atiendan las necesidades de los más vulnerables.

Aspiramos a un mundo en el que cada país disfrute de un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible y de trabajo decente para todos; un mundo donde sean sostenibles las modalidades de consumo y producción y la utilización de todos los recursos naturales, desde el aire hasta las tierras, desde los ríos, los lagos y los acuíferos hasta los océanos y los mares; un mundo en que la democracia, la buena gobernanza y el estado de derecho, junto con un entorno nacional e internacional propicio, sean los elementos esenciales del desarrollo sostenible, incluidos el crecimiento económico sostenido e inclusivo, el desarrollo social, la protección del medio ambiente y la erradicación de la pobreza y el hambre; un mundo en que el desarrollo y la aplicación de las tecnologías respeten el clima y la biodiversidad y sean resilientes; un mundo donde la humanidad viva en armonía con la naturaleza y se protejan la flora y fauna silvestres y otras especies de seres vivos”.

Los nuevos Objetivos y metas entraron en vigor el 1 de enero de 2016 y tienen como fin guiar las decisiones a adoptar durante los quince años siguientes.

El Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa tiene la firme determinación de contribuir, desde el ámbito de su misión y competencias, a la consecución de la Agenda 2030, partiendo de la premisa, reconocida por las Naciones Unidas, de la estrecha interrelación entre los ODS y los derechos humanos.

En este contexto, el 14 de mayo de 2025 se suscribió en Pamplona/Iruña el “Acuerdo de Colaboración entre las Defensorías del Pueblo para impulsar los ODS y la Agenda 2030”, firmado por el Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa, el Ararteko, el Defensor del Pueblo de Andalucía, la Diputada del Común de Canarias y la Síndica de Greuges de Catalunya. El encuentro institucional, promovido por la institución navarra, tuvo lugar en el Parlamento de Navarra.

El acuerdo reconoce expresamente la conexión estructural entre los ODS y los derechos humanos, así como el papel esencial que desempeñan las Defensorías del Pueblo como garantes institucionales de su respeto y protección.



A lo largo del texto, se subraya la necesidad de que estas instituciones acompañen, supervisen y promuevan el cumplimiento de la Agenda 2030 en sus respectivos ámbitos de actuación. En concreto, el documento destaca que los ODS son indivisibles, universales y aplicables a todos los niveles de gobierno, lo que otorga a las Defensorías del Pueblo un rol clave para velar por su implementación a nivel autonómico y local.

Asimismo, el acuerdo estructura sus compromisos alrededor de las llamadas 5 P de la Agenda 2030: Personas, Planeta, Prosperidad, Paz y Partenariado. En ese marco, los firmantes afirman, entre otros aspectos, la necesidad de contribuir a erradicar la pobreza y garantizar una educación de calidad, la igualdad de género, la protección de la salud pública y el respeto a la diversidad.

También demanda supervisar que la actuación de las Administraciones públicas no sólo sea respetuosa con el medio ambiente, sino que contribuya significativamente a la lucha contra el cambio climático, así como a promover el acceso a la vivienda, la reducción de las desigualdades y la creación de ciudades más sostenibles e inclusivas.

Otro de los puntos del acuerdo es fomentar el uso de la mediación y otros métodos alternativos de resolución de conflictos en el marco del ODS 16. E, igualmente, solicita visibilizar y difundir la Agenda 2030 mediante la cooperación institucional, el diálogo con el tejido social y la creación de espacios compartidos de actuación.

El documento también recoge el respaldo de las instituciones firmantes a una rendición de cuentas coherente, transparente y fundamentada en los derechos humanos, en línea con el principio rector de la Agenda: “no dejar a nadie atrás”.

En definitiva, el acuerdo constituye una hoja de ruta compartida para fortalecer el papel activo de las Defensorías en el avance hacia un desarrollo más justo, equitativo y sostenible en el conjunto del Estado.

Por otra parte, y con el objetivo de profundizar en la integración de los ODS en la actividad ordinaria de la institución, en mayo de 2025 se organizaron, a instancias del Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa, unas jornadas formativas en modalidad online, en las que participó personal de esta y de otras defensorías.

La formación tuvo por finalidad conocer en profundidad los 17 ODS y sus metas, analizando su vinculación con los derechos humanos y el mandato institucional de la Defensoría, abordar dudas y retos prácticos derivados del trabajo diario, promoviendo el intercambio de experiencias y buenas prácticas, así como facilitar materiales de apoyo para su aplicación operativa.



Sobre la base de lo expuesto, el presente capítulo recoge la clasificación de las quejas, actuaciones de oficio y propuestas de mejora de 2025 de acuerdo con los 17 ODS de la Agenda 2030.

8.1. QUEJAS.

Tras el análisis del contenido de las 1.750 quejas recibidas y tramitadas durante el año 2025, la clasificación resultante es la siguiente:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de quejas
ODS 1	Fin de la pobreza	162
ODS 2	Hambre cero	14
ODS 3	Salud y bienestar	269
ODS 4	Educación de calidad	124
ODS 5	Igualdad de género	9
ODS 6	Agua limpia y saneamiento	21
ODS 7	Energía asequible y no contaminante	21
ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico	249
ODS 9	Industria, innovación e infraestructura	18
ODS 10	Reducción de las desigualdades	326
ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	357
ODS 12	Producción y consumo responsables	14
ODS 13	Acción por el clima	1
ODS 14	Vida submarina	0
ODS 15	Vida de ecosistemas terrestres	18
ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas	147
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos	0

Como puede observarse, por la especialidad de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 14 y 17, ninguna queja guarda relación con éstos. Por lo tanto, se han debido considerar 140 metas de las 169 que componen la Agenda 2030.

La clasificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible por orden de mayor a menor número de quejas sería la siguiente:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de quejas	%
ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	357	20,4%
ODS 10	Reducción de las desigualdades	326	18,6%



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de quejas	%
ODS 3	Salud y bienestar	269	15,4%
ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico	249	14,2%
ODS 1	Fin de la pobreza	162	9,3%
ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas	147	8,4%
ODS 4	Educación de calidad	124	7,1%
ODS 6	Agua limpia y saneamiento	21	1,2%
ODS 7	Energía asequible y no contaminante	21	1,2%
ODS 9	Industria, innovación e infraestructura	18	1,0%
ODS 15	Vida de ecosistemas terrestres	18	1,0%
ODS 2	Hambre cero	14	0,8%
ODS 12	Producción y consumo responsables	14	0,8%
ODS 5	Igualdad de género	9	0,5%
ODS 13	Acción por el clima	1	0,1%
ODS 14	Vida submarina	0	0,0%
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos	0	0,0%
Total		1.750	100,0%

Del cuadro se concluye que el **ODS 11**, que pretende conseguir ciudades y comunidades sostenibles, es el que más quejas incluye. Se encuentran en este ODS la mayor parte de las quejas de la materia “Vivienda” (87 quejas). Además de aquellas que versan sobre los procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial, defectos constructivos, problemas de convivencia, y ayudas al alquiler (Emanzipa, David) y subvenciones, entre otras, nos encontramos sobre todo las presentadas por unidades familiares, en muchas ocasiones compuestas por menores, que no tienen garantizado el acceso a una vivienda, al haber recibido una comunicación de la rescisión del contrato de alquiler, encontrarse en situación de desahucio o incluso en situación de calle, y carecer de recursos económicos para acceder a una vivienda en el mercado. En estos casos, si bien la institución no suele apreciar una irregularidad administrativa per se, pues, una vez inscrita la unidad familiar en el censo de solicitantes de vivienda protegida, tras la aplicación del correspondiente baremo, obtiene una puntuación según la cual hay otras personas que le anteceden en el acceso a dichas viviendas, ha comprobado que el número de viviendas de protección pública es absolutamente insuficiente para atender la demanda existente. Por este motivo, se ha estimado conveniente recomendar a los ayuntamientos y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, que



ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

En este mismo ODS también hay quejas que se encuadran en la meta relativa al fomento de un urbanismo sostenible (48), como aquellas que tienen por objeto licencias, autorizaciones administrativas y otros actos de intervención en la edificación y en el suelo, o en las que se denuncia el incumplimiento de la Administración del deber que tiene como propietaria de terrenos y construcciones de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y habitabilidad, y quejas que se engloban en la meta sobre la protección del patrimonio cultural.

Asimismo, están presentes en este ODS 11 las quejas sobre tráfico y seguridad vial (47). Destacan las realizadas por la interposición de multas o defectos en la notificación de estas, y por la retirada de los vehículos por el servicio de grúa municipal, apuntando las personas interesadas a la desproporción de tal medida. Asimismo, se ponen de manifiesto situaciones de peligro ocasionadas por la alta velocidad o la circulación de vehículos pesados.

También hay quejas por la contaminación acústica (32 quejas), en particular, por los ruidos que padecen las personas en sus domicilios debido a diversas actividades molestas (establecimientos de hostelería y otros negocios, trenes, fiestas, verbenas, animales, tráfico, autobuses urbanos...).

Además, se incluyen quejas relacionadas con la tributación y la gestión de impuestos y tasas (27). Estas se refieren, entre otras cuestiones, a desacuerdos con liquidaciones del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía), tanto en supuestos de inexistencia de ganancia como por discrepancias en informes de tasación o en la aplicación del tributo tras la venta de la vivienda habitual. Asimismo, quejas por la falta de aplicación de exenciones fiscales, como las relativas al impuesto de circulación de vehículos agrícolas o históricos, y por la inclusión indebida de incrementos patrimoniales derivados de subvenciones. También se recogen quejas por cobros considerados indebidos o desproporcionados, como tasas por informes municipales, utilización de instalaciones públicas, vados o servicios urbanísticos, así como por incrementos significativos en la contribución territorial. Varias quejas aluden a errores en la gestión catastral y a incidencias en la tramitación administrativa.

Asimismo, se incluyen 18 quejas de la materia de “Seguridad ciudadana” relacionadas con problemas de convivencia, orden público y percepción de inseguridad. Varias se refieren a molestias por conductas incívicas, como el consumo de alcohol en la vía



pública, el uso de petardos por menores, la presencia de perros sueltos, la suciedad tras fiestas o el incumplimiento del control de acceso en salones de juego. Asimismo, quejas por situaciones de inseguridad derivadas de la ocupación de inmuebles o por desacuerdos con actuaciones sancionadoras.

Por otra parte, 18 quejas, presentadas por la falta de acceso a medios de transporte adecuados, asequibles y seguros, especialmente en el servicio de autobús interurbano, que no garantiza los vínculos entre las zonas urbanas y rurales, están también incluidas en el ODS 11. Al igual que las que se refieren a la escasez y gestión del servicio de taxi, al transporte ferroviario o a la huelga de villavesas.

Por último, se incluyen las quejas por la falta de acceso a servicios básicos (iluminación, limpieza) o generales (zonas de columpios cubiertas, por ejemplo) y la totalidad de las quejas sobre turismo, licencias de actividad y molestias (además de las de ruido) generadas por negocios. También, la casi totalidad de las quejas sobre instalaciones deportivas municipales, obras públicas y la falta de arreglo de vías públicas, y las incluidas en las materias “Bienes de las Administraciones públicas” y “Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas”. Además, quejas sobre empadronamiento, consumo y comercio, transparencia y derecho de acceso a información municipal, y sobre la vulneración del derecho a la protección de datos que supone una cámara en la fachada de un edificio o el uso de la baliza V-16.

El **ODS 10** pretende reducir la desigualdad de ingresos y oportunidades entre países y dentro de ellos, promoviendo la inclusión social, económica y política de todas las personas. En este ODS se han incluido las quejas en las que se ha puesto de manifiesto alguna situación de desigualdad, especialmente entre los grupos más vulnerables, como las personas mayores, los menores, los migrantes, las personas con discapacidad, las familias numerosas, monoparentales o en situación de monoparentalidad y el colectivo LGTBI.

Respecto a las personas mayores, se han denunciado deficiencias en las condiciones y en la atención en residencias y apartamentos tutelados, también deficiencias en el servicio de atención domiciliaria, la gestión de un centro y de una jubiloteca, y la falta de ayudas para productos de apoyo.

En menores, las quejas expresan, principalmente, desacuerdos con expedientes de declaración de desprotección, con ingresos y condiciones de estancia de menores en Centros de Observación y Acogida (COA) y con la actuación de los puntos de encuentro familiar. Asimismo, se incluyen quejas sobre el acogimiento familiar.



La totalidad de las quejas de “Extranjería” relacionadas con la meta 10.7 “Facilitar la migración y políticas migratorias ordenadas” (57 quejas) se incluyen en el ODS 10, por tener como contenido disconformidades con los trámites a seguir para la obtención de la nacionalidad, permisos de residencia y asilo, con las denegaciones de los mismos, con la demora en la resolución de los expedientes de solicitud incoados, así como con la imposibilidad de conseguir cita en las Oficinas de Extranjería.

Respecto a las personas con discapacidad, están las 32 quejas presentadas por la demora del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo en resolver las solicitudes de valoración o revisión del grado de discapacidad y/o dependencia, en ocasiones de más de un año desde que estas se presentaron. Asimismo, están incluidas las 17 quejas en las que se denuncian las barreras arquitectónicas y problemas de accesibilidad a los que se enfrenta este colectivo en las vías públicas, en centros de salud y edificios públicos, en autobuses, en un centro comercial y en el Navarra Arena, así como las personas sordas en el colegio, en cursos de Formación Profesional o en el Hospital Universitario de Navarra, debido a la falta de intérprete de lenguaje de signos, y en el acceso a la función pública, al no valorarse como mérito el conocimiento de la lengua de signos. Además, relacionadas con las ayudas concedidas, se encuadran las 42 quejas presentadas por familias a quienes se les ha suspendido la reducción de cuotas de la que venían disfrutando en los servicios que presta ANFAS a sus hijos e hijas, y aquellas sobre el bonotaxi. Las quejas que tienen por objeto la atención prestada en centros para personas con discapacidad, la tarjeta de estacionamiento o el ejercicio de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) como defensora judicial también se clasifican en este ODS.

Asimismo, encontramos quejas en relación con las ayudas y bonificaciones previstas para familias numerosas, familias monoparentales y familias en situación de monoparentalidad, con la ayuda a personas trabajadoras en excedencia para el cuidado de familiares, y una queja sobre la protección de las personas LGTBI.

También se encuadran en este ODS la totalidad de las quejas de la materia “Euskera”, relacionadas con el uso desigual de dicha lengua en señalización, rotulación, comunicaciones y redes sociales, con los requisitos y valoración del euskera en convocatorias de empleo público y con el perfil lingüístico asignado a determinados puestos. Otras versan sobre la oferta educativa en euskera (denegación de implantación de modelo D en Falces, por ejemplo), sobre la falta de contestación a solicitudes de información o falta de resolución a recursos administrativos.



Por último, se incluyen en el ODS 10 quejas relacionadas, por ejemplo, con la Administración Penitenciaria, con las dificultades para realizar trámites de forma telemática, con el acceso a la función pública o en materia fiscal.

En el **ODS 3**, que persigue garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos y todas a todas las edades, se engloban 269 quejas, entre las que se incluyen casi la totalidad de las quejas de la materia “Sanidad” (258). Destacan las relacionadas con las listas de espera (141), sobre todo en las especialidades de Cirugía Ortopédica y Traumatología (incluyendo Traumatología Infantil), Raquis, Dermatología, Otorrinolaringología (incluyendo Otorrinolaringología Infantil), Oftalmología (incluyendo Oftalmología Infantil), Cardiología, Oncología y Urología, entre otras. Hay también quejas que se refieren a la atención primaria, a la atención pediátrica, a la atención en urgencias y por el Servicio de Emergencias, a la atención oncológica y en Salud Mental, y a la concreta atención sanitaria recibida. Asimismo, se han presentado quejas motivadas por la falta de personal médico en centros de salud, por la inexistencia de un banco de leche materna, por la falta de financiación de determinados medicamentos, por la atención prestada en centros y clínicas privadas, o por los accesos al historial médico, entre otras.

También tienen presencia en este ODS quejas sobre salud pública (plagas, presencia de socorrista en piscina comunitaria...), reclamaciones de responsabilidad patrimonial sanitaria, vulneración del derecho a la protección de datos sanitarios, sanciones por consumo de drogas en la vía pública, la salud en el deporte o sobre la sanidad en el centro penitenciario.

En el **ODS 8**, destinado a conseguir un trabajo decente y un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, se incluyen 249 quejas. Entre ellas, se encuentra la práctica totalidad de las quejas de las materias “Función pública” (98), “Acceso a un empleo público” (61), Seguridad Social (31) y “Trabajo” (28). En función pública, las quejas versaron principalmente sobre permisos, conciliación, reducciones de jornada, vacaciones y otros derechos, régimen retributivo, movilidad y carrera administrativa. En acceso a un empleo público se tramitaron quejas sobre las bases de las convocatorias, los llamamientos o los procesos de estabilización. En Seguridad Social, tenían por objeto la cuantía de las pensiones, la declaración, la calificación o el grado asignado en los procesos de incapacidad, y la falta de reconocimiento o la denegación del derecho a la prestación; y en trabajo se refirieron a la ayuda a la digitalización (programa Kit Digital), la prestación por desempleo y subsidios, los riesgos laborales, la actuación de



la Inspección Laboral, el derecho a la huelga, retribuciones y el acceso a certificados de profesionalidad.

Asimismo, en el ODS 8, y entre otras, encontramos aquellas quejas en las que se denuncia la falta de transparencia en procesos de acceso al empleo público, el incumplimiento de cláusulas de contratos públicos, los daños y perjuicios ocasionados por la Administración pública en la esfera laboral de las personas interesadas, la demora o la falta de alta en el IAE, así como la aplicación de recargos a deudas derivadas de las ayudas concedidas a autónomos/as afectados/as por la Covid-19. Destacan las 14 quejas referentes a la devolución en el IRPF de cantidades correspondientes a las aportaciones a mutualidades de previsión social.

El **ODS 1**, que constituye un compromiso para terminar con la pobreza en todas sus formas y dimensiones para 2030, acumula sobre todo las quejas realizadas sobre las ayudas destinadas a las personas en riesgo de exclusión social, especialmente en lo que se refiere a la denegación o extinción de la renta garantizada, ingreso mínimo vital o ayudas extraordinarias, a la disconformidad con las cuantías concedidas, al embargo de estas y a la demora en la resolución de las solicitudes. En relación con este último aspecto, destacan las 14 quejas realizadas por la ampliación del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo del plazo máximo para resolver y notificar las solicitudes de Renta Garantizada, pasando de tres a seis meses.

En relación con los embargos, se vienen a denunciar trabas de sumas e importes que, de conformidad con los límites previstos en el artículo 607 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, son inembargables.

Se incluyen 23 quejas en relación con el empadronamiento, particularmente las realizadas por personas que se encuentran en situación de calle y que lo necesitan para poder acceder a servicios y ayudas, denunciándose en varias de ellas la ampliación por parte del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña del plazo para resolver las solicitudes.

Asimismo, se han clasificado en este ODS las 6 quejas recibidas por la emergencia habitacional de varias personas y familias en situación de calle.

En el **ODS 16** se vienen a reflejar las quejas acordes con el objetivo de promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, proporcionar acceso a la justicia para todos/as y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles. Atendiendo a este propósito, se incluyen una gran variedad de quejas, pero, fundamentalmente, aquellas en las que se han puesto de manifiesto determinados



obstáculos de la Administración pública a la ciudadanía que se dirige a ella, como la falta de transparencia, la vulneración del derecho de acceso a la información pública, la imposibilidad de concertar citas presenciales, el trato recibido, o la falta de contestación a instancias o de resolución de recursos. Por ejemplo, la Administración no contesta a la solicitud, o se ha negado a facilitar determinada información, sobre datos económicos y presupuestarios o sobre fincas resultantes de una reparcelación. En relación con la cita previa, han quedado patentes las dificultades de la ciudadanía para obtener dicha cita en las oficinas de la Dirección General de Tráfico o en Nasuvinsa.

Asimismo, se incluyen en el ODS 16, entre otras, casi la totalidad de las quejas de la materia “Justicia” (31), y de las que versan sobre diversas actuaciones policiales (30 quejas), la totalidad de las de memoria histórica, así como otras sobre protección de datos, contratos públicos y en materia fiscal.

La práctica totalidad de las quejas de la materia “Educación” están incluidas en el **ODS 4**, cuyo objeto es garantizar una educación de calidad. La mayor parte de ellas se relacionaban con los servicios de transporte y comedor escolar, como las presentadas por la gestión y condiciones de acceso al comedor de los colegios de Arbizu y Lakuntza y, en general, a los comedores ordinarios, o la formulada por una ciudadana porque el Departamento de Educación no reconoce el servicio de transporte escolar a su hija, alumna en una unidad de currículo especial (UCE). Otras quejas versaron sobre los procesos de admisión en centros escolares o en escuelas infantiles. En relación con las escuelas infantiles se han realizado 2 quejas -una de ellas respaldada por 5.322 personas firmantes- por la creación de plazas públicas en colegios como los de Ansoáin/Antsoain y Barañáin/Barañain que, según consideran, no reúnen las condiciones adecuadas para niños y niñas de 0-3 años. Se incluyen también las quejas relacionadas con la convivencia y acoso escolar, con las becas y ayudas al estudio, con los estudios universitarios, con la educación secundaria, bachiller y formación profesional, con la atención dispensada a alumnos con necesidades educativas especiales, con la necesidad de desdoblamiento de aulas, con la evaluación y las 3 quejas relacionadas con la Orden Foral 57/2024, de 24 mayo, del Consejero de Educación, que prevé la introducción en el currículo de determinadas asignaturas cursadas en inglés, lo que se opondría al modelo D escogido.

Además de estas, encontramos una queja por el cierre de la biblioteca de Corella en Navidad, otra por la falta de contestación a una solicitud de información sobre la escolarización de menores y otra sobre el incumplimiento contractual de la ruta de taxi escolar, entre otras.



En el **ODS 6** se vienen a integrar las quejas acordes con la finalidad de garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos y todas. Así, encontramos quejas relacionadas con el abastecimiento de agua y las obras realizadas para ese fin, con la prestación y corte del suministro, con su facturación, así como con fugas de agua y los daños ocasionados por estas.

En el **ODS 7** “Energía asequible y no contaminante” se integran las quejas referentes a la facturación del suministro de gas, al bono social térmico, a la eliminación de la exención del pago de la zona azul para los vehículos eléctricos, así como a las ayudas económicas para actuaciones de rehabilitación y eficiencia energética, para la compra de vehículos híbridos o para el autoconsumo y almacenamiento con fuentes de energía renovable.

En el **ODS 9** “Industria, innovación e infraestructura” están presentes las quejas de la materia “Consumo” referidas a entidades de seguros o empresas de servicios, las quejas relacionadas con las telecomunicaciones, fundamentalmente por la falta de acceso a la fibra óptica, así como aquellas que tienen por objeto la actuación de Correos.

El grueso de las quejas asignadas al **ODS 15** “Vida y ecosistemas terrestres” pueden clasificarse en dos bloques. Por un lado, quejas mediante las que se persigue la conservación de espacios naturales (se hace referencia, por ejemplo, a daños a árboles durante labores de limpieza de carreteras, a la celebración de un macrobotellón en zona protegida o a la realización de parapente en las Bardenas) y, por otro, quejas en relación con la fauna (palomas, perros, colonias de gatos) y con actividades como un matadero o una protectora de animales.

Las quejas asignadas al **ODS 2** “Hambre cero” se refieren, fundamentalmente, a procesos de adjudicación de terrenos comunales destinados al cultivo, a la alimentación dispensada en un centro para personas con discapacidad, a los menús en el comedor escolar, así como a la gestión en el reparto de alimentos.

El **ODS 12**, que pretende cambiar el modelo actual de producción y consumo para conseguir una gestión eficiente de los recursos naturales, incluye todas las quejas relacionadas con el tratamiento de los residuos (contenedores y papeleras) y con las tasas cobradas, así como una queja sobre vertederos ilegales y otra sobre el acceso a información pública. La mayor parte de las quejas han tenido por objeto la disconformidad con la ubicación de los contenedores, debido a las molestias que ocasionan a las viviendas o comercios frente a los que se encuentran.



Al **ODS 5**, cuya finalidad es lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas, están asociadas aquellas quejas en las que se solicita un trato igualitario a mujeres y hombres. Por ejemplo, en 3 quejas se pone de manifiesto el carácter discriminatorio de las bases de varios procesos para la provisión de plazas de agente de Policía Municipal, al exigirse umbrales tan elevados que dificultan objetivamente su superación por parte de una mujer. También se ha denunciado la aprobación del Plan Estratégico de Subvenciones 2025-2027 sin haber realizado el informe de impacto por razón de género exigido legalmente, el priorizar el sexo infrarrepresentado en la admisión a los grados de Formación Profesional y un caso de violencia obstétrica. La queja sobre la actuación de un Punto de Encuentro Familiar ante un caso con antecedentes de violencia de género, también se incluye en este ODS.

Por último, la queja asignada al **ODS 13**, que exige adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos, está presentada por una fundación ecológica por la importancia de que las entidades locales navarras y el Gobierno de Navarra apliquen medidas para la promoción de la transformación de la movilidad y del espacio público a fin de mejorar la calidad del aire y mitigar el cambio climático.

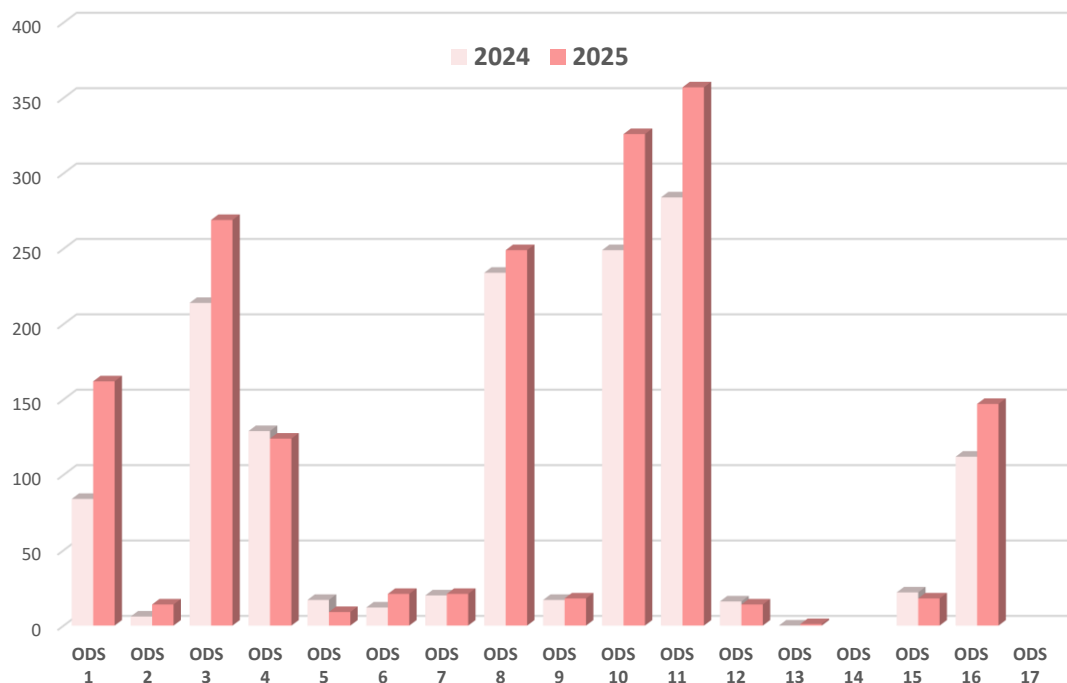
8.2. COMPARATIVA CON LOS RESULTADOS DE 2024.

La siguiente tabla y el siguiente gráfico reflejan el número de quejas atribuidas a cada Objetivo de Desarrollo Sostenible en 2025, en comparación con el año 2024:

	2025		2024	
ODS 1	162	9,3%	84	5,9%
ODS 2	14	0,8%	6	0,4%
ODS 3	269	15,4%	214	15,1%
ODS 4	124	7,1%	129	9,1%
ODS 5	9	0,5%	17	1,2%
ODS 6	21	1,2%	12	0,8%
ODS 7	21	1,2%	20	1,4%
ODS 8	249	14,2%	234	16,5%
ODS 9	18	1,0%	17	1,2%
ODS 10	326	18,6%	249	17,6%
ODS 11	357	20,4%	284	20,1%
ODS 12	14	0,8%	16	1,1%
ODS 13	1	0,1%	0	0,0%
ODS 14	0	0,0%	0	0,0%
ODS 15	18	1,0%	22	1,6%



	2025		2024	
ODS 16	147	8,4%	112	7,9%
ODS 17	0	0,0%	0	0,0%
Total	1.750	100,0%	1.416	100,0%



8.3. ACTUACIONES DE OFICIO.

Tras el análisis del contenido de las 14 actuaciones de oficio iniciadas durante el año 2025, la clasificación de estas en los 17 objetivos de desarrollo sostenible es la siguiente:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de actuaciones de oficio
ODS 1	Fin de la pobreza	3
ODS 2	Hambre cero	0
ODS 3	Salud y bienestar	2
ODS 4	Educación de calidad	2
ODS 5	Igualdad de género	0
ODS 6	Agua limpia y saneamiento	0
ODS 7	Energía asequible y no contaminante	0
ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico	0
ODS 9	Industria, innovación e infraestructura	0



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de actuaciones de oficio
ODS 10	Reducción de las desigualdades	4
ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	2
ODS 12	Producción y consumo responsables	0
ODS 13	Acción por el clima	0
ODS 14	Vida submarina	0
ODS 15	Vida de ecosistemas terrestres	1
ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas	0
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos	0

La clasificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible por orden de mayor a menor número de actuaciones de oficio sería la siguiente:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de actuaciones de oficio	%
ODS 10	Reducción de las desigualdades	4	28,6%
ODS 1	Fin de la pobreza	3	21,4%
ODS 3	Salud y bienestar	2	14,3%
ODS 4	Educación de calidad	2	14,3%
ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	2	14,3%
ODS 15	Vida de ecosistemas terrestres	1	7,1%
ODS 2	Hambre cero	0	0,0%
ODS 5	Igualdad de género	0	0,0%
ODS 6	Agua limpia y saneamiento	0	0,0%
ODS 7	Energía asequible y no contaminante	0	0,0%
ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico	0	0,0%
ODS 9	Industria, innovación e infraestructura	0	0,0%
ODS 12	Producción y consumo responsables	0	0,0%
ODS 13	Acción por el clima	0	0,0%
ODS 14	Vida submarina	0	0,0%
ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas	0	0,0%
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos	0	0,0%
Total		14	100,0%

En el **ODS 10** “Reducción de las desigualdades” nos encontramos con 4 actuaciones de oficio. Una, se inició tras publicarse noticias acerca de un estudio elaborado por el



sindicato CCOO sobre el impacto de la dependencia en Navarra, en el que se venía a alertar de que la espera media para la obtención de prestaciones de dependencia excede lo legalmente establecido, situándose en unos siete meses. Se señalaba, por otro lado, que el tiempo medio para el reconocimiento del grado de dependencia (antecedente del acceso a las prestaciones) superaba los 135 días.

Por otra parte, con ocasión de su actividad, esta institución venía teniendo conocimiento de algunas quejas, no muy numerosas, relativas a las condiciones de las estancias de personas mayores en centros residenciales, formuladas mayoritariamente por sus familiares y referidas a diversos aspectos. A la vista de que se estaba ante un colectivo conformado por las personas mayores ingresadas en centros residenciales, que precisa un especial amparo por parte de los servicios públicos, se creyó conveniente abrir una actuación de oficio y solicitar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que emitiera informe al respecto.

La publicación en un medio de comunicación de un escrito de la Presidenta de la Asociación de Familiares y Tutores de usuarios del Caidis Las Hayas y 46 asociados y asociadas más, expresando su disconformidad con la gestión del centro, dio inicio a otra actuación de oficio. Se destacaba que las personas usuarias, por su vulnerabilidad, tienen incapacidad o dificultades incluso para quejarse y se reseñaban diversos episodios indicativos de la mala gestión del centro: falta de calidad de la alimentación, falta de agua caliente durante semanas en invierno y primavera, fallos en la calefacción o falta de aire acondicionado durante la ola de calor. Se denunciaba asimismo que, aunque el edificio del centro es “inteligente”, cuando fallaban los sistemas de control domóticos o se estropeaban, se convertía en una “ratonera” de personas. Se expresaba que las familias padecían un déficit de información sobre este tipo de problemas que afectan a sus hijos e hijas.

Por último, tras una denuncia en los medios de comunicación, una actuación de oficio tuvo por objeto la problemática de sobreocupación en el centro de menores de Echagaray. Se denunciaban las condiciones que padecen tanto los profesionales como los menores, quienes, en determinados casos, pedían, incluso, cerrar sus habitaciones por miedo a los compañeros con los que conviven. Se relataba que el centro de observación y acogida referido contaba con dificultades de habitabilidad debido a la limitación de espacio, circunstancia de la que ya se advirtió antes de la reforma del inmueble. Y se indicaba que, el centro, estando diseñado para acoger a doce menores, en la práctica estaba totalmente desbordado, con más plazas de las disponibles y con perfiles no contemplados inicialmente. En esta línea, se apuntaba a situaciones de



hacinamiento en las habitaciones, a la utilización de una sala sin cédula de habitabilidad como espacio de reunión del centro educativo y a la ausencia de una zona de ocio adecuada para los menores. Se señalaba la convivencia de perfiles incompatibles, tales como “víctimas y victimarios”, menores con medidas restrictivas junto a otros en situación de desprotección e, incluso, mayores de edad sin recursos residenciales alternativos. Se denunciaba, en particular, la presencia de un mayor de edad que había llevado a cabo comportamientos sexualizados, que había sido detenido por exhibicionismo en la vía pública y que había realizado actos de vandalismo contra las instalaciones, sin haberse adoptado las debidas medidas.

En el marco de esta última actuación de oficio, y tras tener conocimiento de que un menor de quince años había sido detenido por agredir a una educadora del centro donde reside, a quien, además, habría amenazado de muerte, se solicitó información al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo también sobre esta agresión y sobre las medidas adoptadas o que tuviera previsto adoptar para procurar evitar situaciones similares.

El **ODS 1**, que constituye un compromiso para terminar con la pobreza en todas sus formas y dimensiones para 2030, incluye 3 actuaciones de oficio. En primer lugar, tras la publicación durante el primer semestre de 2025 de varias noticias acerca de la ocupación del antiguo edificio de Jaso Ikastola y de determinadas situaciones de riesgo generadas por algunas personas allí alojadas, tras la recepción de una queja vecinal, así como tras la publicación de informaciones acerca de la rehabilitación del antiguo convento de Agustinas, ubicado en la zona de Aranzadi y ocupado por personas en situación de exclusión o vulnerabilidad social, esta institución creyó conveniente abrir una actuación de oficio (centrada fundamentalmente en la dimensión de intervención e inclusión social) y solicitar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña información al respecto.

A raíz del protocolo de empadronamiento de personas en situación de vulnerabilidad, aprobado por la Federación Navarra de Municipios y Concejos con el fin de homogeneizar y unificar los procedimientos y el acceso al empadronamiento ficticio o social, se creyó conveniente abrir una actuación de oficio dirigida a los Ayuntamientos de Pamplona/Iruña y su Comarca. Se les solicitaron datos sobre el número de solicitudes de empadronamiento presentadas por personas con domicilio, pero con dificultades para su acreditación, y por personas sin domicilio (situación de calle, en vehículos, infraviviendas, chabolismo, etcétera), sobre cuántas habían sido resueltas y, de estas, cuántas estimadas y cuántas desestimadas (debiendo aportar una copia de los expedientes de las solicitudes resueltas en sentido desfavorable). Además, en el



caso del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, se le preguntaron los motivos y el alcance de haber acordado dejar sin efecto la instrucción de empadronamiento de personas sin hogar, indicando si, en ese momento, la entidad local contaba con una instrucción o herramienta análoga.

La tercera actuación de oficio se inició al hacerse pública la denuncia de varios colectivos sociales acerca de la situación de seis familias con menores a su cargo que se veían obligadas a dormir en las calles de Pamplona/Iruña. Según se recogía, no era la primera vez que se daba esta situación, habiéndose paliado la problemática temporalmente por las redes de solidaridad popular y el compromiso de personas vecinas. Se señalaba que las seis familias sin hogar habían recibido una ayuda de emergencia del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña fijada en tres días, pero que después habían dejado de ser atendidas. Se apuntaba, como uno de los principales problemas, que el Área de Alta Exclusión del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se encontraba “cerrada de facto”, porque no ofrecía nuevas citas, y se reclamaba que la entidad local debería contar con un dispositivo permanente y estable que proteja la vida de familias y personas en situación de vulnerabilidad. Se demandaba que se garantizara la atención desde el Área de Alta Exclusión, unidades de barrio y servicios sociales de base para todas las personas en situación de calle o vulnerabilidad y la apertura inmediata de un dispositivo de acogida digna para familias y personas sin hogar.

En el **ODS 3**, que persigue garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos y todas a todas las edades, se engloban 2 actuaciones. La primera de ellas versa sobre la afección conocida como “covid persistente”. Con ocasión de la actividad de tramitación de quejas y consultas, algunas personas trasladaron su inquietud y preocupación: desconocimiento del número de personas afectadas por falta de un diagnóstico; formación insuficiente del personal sanitario respecto de esta afección, que es relativamente nueva; inexistencia de una unidad específica para tratarla; o falta de atención multidisciplinar. Acerca también de esta problemática, meses atrás, coincidiendo con el transcurso de cinco años desde que se decretó la pandemia de covid-19, se publicó un reportaje en el que se recogían testimonios de distintas personas afectadas y se destacaba la especial incidencia de la afección en mujeres (un 65% de las personas afectadas por covid persistente, se señalaba).

La segunda actuación se refiere a la existencia de varios casos de sarna que afectaban a personas que ocupaban el antiguo edificio de la ikastola Jaso. A raíz de ello, esta institución creyó conveniente abrir una actuación de oficio y solicitar tanto al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña como al Departamento de Salud que emitieran un



informe respecto a la gestión de los casos de sarna que habían sido detectados. Asimismo, interesó que se describiera el alcance de la problemática a la que se aludía, el número de casos detectados, la exposición de las medidas adoptadas (incluyendo las de atención sanitaria o tratamiento de las personas afectadas), así como la explicación de la intervención realizada por cada administración. También se solicitó información sobre la coordinación en el asunto entre las dos administraciones destinatarias de la petición de información.

En el **ODS 4** “Educación de calidad” se encuadran 2 actuaciones de oficio. Una, se inició al tener conocimiento, a raíz de un artículo de opinión de la presidenta de la Asociación Navarra de Bibliotecarias y Bibliotecarios en prensa, de que varias bibliotecas permanecían cerradas. Se señalaba que era incierto cuándo se volverían a abrir y se apuntaba que la lista de contratación de personal bibliotecario se encontraba agotada y que la próxima oposición no se resolvería hasta dentro de unos meses. Se venía a considerar que era entendible que pudiera existir un cierre puntual por motivos organizativos, pero que esta situación no debería prolongarse y que, para evitarlo, deberían adoptarse medidas inmediatas.

La otra, se incoó tras la publicación de alguna noticia sobre la preocupación existente en Tierra Estella por la expansión de una entidad que, al parecer, habría adquirido o dispondría del antiguo colegio e internado de Andéraz, gestionado tiempo atrás por las Hermanas Escolapias. Se señalaba que dicha entidad es la Fundación Maestro Ávila y que esta, ya desde hace años, contaría con un inmueble en Arguiñano que se habría empleado como “un centro educativo al que acuden decenas de niños y niñas”. Se venía a expresar que, respecto a la actividad de ese centro de Arguiñano, se emitió un informe por parte del Departamento de Educación en 2016, que concluyó que no cumplía con la normativa educativa y que no cabía considerar escolarizados a los menores asistentes.

El **ODS 11**, que pretende conseguir ciudades y comunidades sostenibles, acumula 2 actuaciones de oficio que guardan relación con la vivienda protegida. La primera se refirió a la dificultad de acceso a viviendas de emergencia del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, al ser uno de los problemas que recurrentemente plantean las personas que presentan quejas ante esta institución. En tal sentido, eran numerosos los ciudadanos, ciudadanas y familias que expresaban padecer dificultades para poder disponer y sufragar una vivienda digna y adecuada. Además, se habían publicado en los medios de comunicación noticias aludiendo, en particular, al caso de Pamplona/Iruña (desahucio en pisos de propiedad municipal, número de viviendas de titularidad o



propiedad del ayuntamiento, algunos casos de ocupación indebida de las mismas, estado deficiente de un edificio con viviendas municipales en la calle Tejería, etcétera).

La otra actuación de oficio se promovió por la demora en la adjudicación de cincuenta y ocho viviendas protegidas construidas en Barañáin/Barañain. Se señalaba en una noticia de prensa que la obra de las viviendas, aunque se prolongó mucho, culminó en el año 2024, y que un problema con el enganche de abastecimiento ya se subsanó en el mes de julio de 2025. Se denunciaba, en definitiva, que, a pesar de la carencia de viviendas que existe en la localidad, persistía la imposibilidad de ocupar las construidas, en perjuicio de las personas que precisan acceder a esos alquileres sociales y sin que las administraciones públicas hubieran adoptado medidas efectivas.

La actuación de oficio del **ODS 15** “Vida de ecosistemas terrestres” derivó de diversas noticias publicadas acerca del mal estado en que quedó el paraje de Las Norias, espacio protegido ubicado en Tudela, tras la celebración del Día del Ángel. Se denunciaba, en síntesis, que el lugar sufrió una elevada acumulación de restos de basura y que se estaría ante la reiteración de una situación y de unos comportamientos incívicos ya vividos en años anteriores.

8.4. PROPUESTAS DE MEJORA.

Tras el análisis del contenido de las 7 propuestas de mejora tramitadas durante el año 2025, la clasificación de estas en los 17 objetivos de desarrollo sostenible es la siguiente:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de propuestas de mejora
ODS 1	Fin de la pobreza	0
ODS 2	Hambre cero	0
ODS 3	Salud y bienestar	0
ODS 4	Educación de calidad	1
ODS 5	Igualdad de género	1
ODS 6	Agua limpia y saneamiento	0
ODS 7	Energía asequible y no contaminante	0
ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico	1
ODS 9	Industria, innovación e infraestructura	0
ODS 10	Reducción de las desigualdades	1
ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	2
ODS 12	Producción y consumo responsables	0



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de propuestas de mejora
ODS 13	Acción por el clima	0
ODS 14	Vida submarina	0
ODS 15	Vida de ecosistemas terrestres	0
ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas	1
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos	0

La clasificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible por orden de mayor a menor número de propuestas de mejora sería la siguiente:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de propuestas de mejora	%
ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	2	28,6%
ODS 4	Educación de calidad	1	14,3%
ODS 5	Igualdad de género	1	14,3%
ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico	1	14,3%
ODS 10	Reducción de las desigualdades	1	14,3%
ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas	1	14,3%
ODS 1	Fin de la pobreza	0	0,0%
ODS 2	Hambre cero	0	0,0%
ODS 3	Salud y bienestar	0	0,0%
ODS 6	Agua limpia y saneamiento	0	0,0%
ODS 7	Energía asequible y no contaminante	0	0,0%
ODS 9	Industria, innovación e infraestructura	0	0,0%
ODS 12	Producción y consumo responsables	0	0,0%
ODS 13	Acción por el clima	0	0,0%
ODS 14	Vida submarina	0	0,0%
ODS 15	Vida de ecosistemas terrestres	0	0,0%
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos	0	0,0%
Total		7	100,0%

Respecto al **ODS 11** “Ciudades y comunidades sostenibles”, y con el propósito de fortalecer el sistema de protección del derecho a una vivienda digna, una ciudadana aludía a la necesidad de impulsar medidas orientadas a facilitar el acceso a la vivienda y a mejorar sus condiciones y características, en beneficio tanto de las personas usuarias como del conjunto de la sociedad. Asimismo, señalaba la importancia de



promover actuaciones específicas dirigidas a colectivos vulnerables o con necesidades particulares en este ámbito, tales como personas jóvenes, personas mayores, personas migrantes, personas en situaciones de emergencia o estudiantes.

Por otra parte, una ciudadana propuso modificar el requisito de la edad de acceso a la ayuda Emanzipa para que se pueda acceder a partir de los 18 años. Criticaba que ella trabaja y vive en alquiler desde los 19 años sin poder acceder a la ayuda, por establecerse el requisito de acceso en 23 años.

En relación con el **ODS 4** “Educación de calidad”, una ciudadana formuló una propuesta para la implantación de una asignatura sobre los servicios públicos, dirigida a que el alumnado conozca qué son, cómo deben utilizarse de forma responsable y de dónde proceden los recursos que los financian. Según exponía, desde su experiencia profesional en la Administración pública, consideraba necesario fomentar desde edades tempranas una mayor concienciación sobre el valor de los servicios públicos. La propuesta tenía como objetivo prevenir su uso indebido y promover una cultura de respeto y corresponsabilidad ciudadana.

En relación con el **ODS 5** “Igualdad de género”, un ciudadano propuso que, al igual que existe un cupo de admisiones para determinados colectivos como personas con diversidad funcional o deportistas de élite en la Universidad Pública de Navarra (UPNA), se prevea una reserva de plazas para las mujeres que hayan sido víctimas de violencia de género, por ser un colectivo vulnerable y sensible.

En el **ODS 8** “Trabajo decente y crecimiento económico” se incluye una propuesta, formulada por un ciudadano para la modificación del Baremo de méritos para concursos de promoción del personal de los cuerpos de Policía de Navarra, establecidos en el anexo II del Decreto Foral 718/2003, de 29 de diciembre, para que idiomas de interés policial, como el árabe, chino, italiano, portugués, rumano o ruso, tengan la misma puntuación que el euskera, inglés, francés y alemán. Señalaba que la Orden INT/632/2024, de 20 de junio, por la que se establecen normas para la aplicación y desarrollo del Reglamento de procesos selectivos y formación de la Policía Nacional determina los idiomas extranjeros que son prioritarios para el ejercicio de sus funciones (inglés y francés), así como los de interés policial (alemán, árabe, chino, etc.) y establece que ambos tendrán la misma puntuación. Solicitaba un baremo similar para el Personal de los Cuerpos de Policía de Navarra.

En la propuesta incluida en el **ODS 10** “Reducción de las desigualdades” se propuso la aplicación de un coeficiente corrector en la tributación de la ganancia patrimonial en la



venta de acciones. En concreto, el ciudadano señalaba que en Navarra la ganancia se calcula por la simple diferencia entre el total de la venta y la compra, sin tener en cuenta los años transcurridos. Afirmaba que, con el tiempo, aunque las acciones se revaloricen el IPC se acumula, mermando la valoración. Exponía que en el País Vasco sí existe un coeficiente corrector al efecto y consideraba que en Navarra podría plantearse algo similar.

Por último, en la propuesta incluida en el **ODS 16** “Paz, justicia e instituciones sólidas”, una ciudadana propuso la creación de un servicio de atención y/o asesoramiento gratuito a particulares respecto a los derechos y deberes inherentes en la relación entre arrendador y arrendatario.



CAPÍTULO 9. SERVICIO DE MEDIACIÓN.

Desde el año 2021, el Defensor del Pueblo de Navarra desempeña funciones de institución de mediación, facilitando el acceso y administración de la mediación, incluida la designación de mediadores.

Para el desempeño de estas funciones de mediación, mediante la Resolución 6/2021, de 3 de marzo, del Defensor del Pueblo de Navarra, se estableció un área funcional denominada “Servicio de Mediación”, cuya gestión se atribuye a un asesor.

9.1. ACTUACIONES GENERALES.

El 16 de abril de 2021 se firmó el primer convenio de colaboración con la Asociación Navarra de Mediación (ANAME) para el desarrollo de las funciones de mediación por el Servicio de Mediación del Defensor del Pueblo de Navarra. A fin de regular desde una perspectiva procedimental cómo debía desarrollarse esta colaboración, el convenio se acompañó de un protocolo relativo al funcionamiento del Servicio de Mediación.

Dicho convenio, que tenía una duración anual, se actualizó en el año 2022 y, desde entonces, se ha venido renovando anualmente, sin interrupción, en el mes de abril.

9.2. EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN.

A) EXPEDIENTES INICIADOS A SOLICITUD DE LOS CIUDADANOS.

Expediente M25/1

Una cooperativa agraria solicitó un proceso de mediación con el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia en relación con la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial, la cual tenía por objeto los daños y perjuicios que aquella había sufrido con ocasión de su participación en la extinción de unos incendios habidos el 18 de junio de 2022 en la zona de Valdizarbe.

Admitida a trámite la solicitud, se remitió la correspondiente invitación al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia, que la aceptó, dándose así lugar al desarrollo de la mediación, que finalizó sin acuerdo de las partes.

Expediente M25/2

Un ciudadano solicitó un proceso de mediación con una mercantil por la negativa de ésta a dejar sin efecto o suspender la vigencia de un acuerdo.



No guardando la cuestión planteada una conexión subjetiva con una Administración de la Comunidad Foral de Navarra, al amparo del artículo 1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, y del artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor de la Comunidad Foral de Navarra, se desestimó la solicitud de mediación.

Expediente M25/3

Una asociación solicitó un proceso de mediación con el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, el Ayuntamiento de Estella-Lizarra y un tercero en relación con la extinción del arrendamiento de un local que, en virtud de un acuerdo celebrado en marzo de 1990, debía ser por tiempo indefinido.

Habiendo aceptado todas las partes involucradas participar en la mediación solicitada, ésta habría quedado sin objeto, al haber adquirido la Ayuntamiento el local objeto de controversia, a fin de que pueda continuar siendo utilizado por la entidad promotora del expediente.

Expediente M25/4

Un ciudadano solicitó un proceso de mediación con una entidad bancaria por el bloqueo por parte de ésta de una cuenta.

No guardando la cuestión planteada una conexión subjetiva con una Administración de la Comunidad Foral de Navarra, al amparo del artículo 1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, y del artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor de la Comunidad Foral de Navarra, se desestimó la solicitud de mediación.

Expediente M25/5

Un celador del Hospital Universitario de Navarra solicitó un proceso de mediación con el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en relación con las reglas según las cuales el personal de éste puede disfrutar de sus vacaciones.

Teniendo en cuenta la naturaleza de la cuestión planteada, se desestimó la solicitud por entender que, de conformidad con la legislación vigente (entre otros, artículos 80 y siguientes del Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto del personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, y artículos 6 y 7 de la Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical), la legitimidad para tomar parte en el proceso promovido



correspondería a los representantes del personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, que son los únicos con capacidad para alcanzar un acuerdo en representación del personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea sobre una cuestión de índole laboral/estatutaria con el Departamento de Salud y/o el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Expediente M25/6

Un ciudadano solicitó un proceso de mediación con una asociación en relación con la forma en que ésta atiende sus reclamaciones.

No guardando la cuestión planteada una conexión subjetiva con una Administración de la Comunidad Foral de Navarra, al amparo del artículo 1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, y del artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor de la Comunidad Foral de Navarra, se desestimó la solicitud de mediación.

Expediente M25/7

Un ciudadano solicitó un proceso de mediación en relación con el embargo de la ayuda David.

En la medida en que, de acuerdo con los artículos 605 y siguientes de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, la inembargabilidad de la ayuda requeriría de una modificación legislativa, se desestimó la solicitud de mediación, pues la solución a la cuestión planteada no podría derivar de un acuerdo entre el promotor de la mediación y las Administraciones potencialmente vinculadas a dicha cuestión (el Departamento de Economía y Hacienda y el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias).

Expediente M25/8

Una ciudadana solicitó un proceso de mediación con una mercantil por la compraventa de un vehículo.

No guardando la cuestión planteada una conexión subjetiva con una Administración de la Comunidad Foral de Navarra, al amparo del artículo 1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, y del artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor de la Comunidad Foral de Navarra, se desestimó la solicitud de mediación.



Expediente M25/9

Un ciudadano solicitó un proceso de mediación con el Instituto Nacional de la Seguridad Social en relación con la imposibilidad de acogerse a un convenio especial.

Al no guardar la cuestión planteada una conexión subjetiva con una Administración de la Comunidad Foral de Navarra, al amparo del artículo 1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, y del artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor de la Comunidad Foral de Navarra, se desestimó la solicitud de mediación.

Expediente M25/10

Una ciudadana solicitó un proceso de mediación con una mutualidad en relación con la devolución de una prestación percibida en el año 2021.

Dado que la cuestión planteada no guardaba una conexión subjetiva con una Administración de la Comunidad Foral de Navarra, al amparo del artículo 1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, y del artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor de la Comunidad Foral de Navarra, se desestimó la solicitud de mediación.

Expediente M25/11

Una ciudadana solicitó un proceso de mediación con el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, en relación con una propuesta de inicio de un expediente de reclamación de una prestación indebidamente cobrada.

Entendiendo que la cuestión planteada no presentaba el interés general, social o comunitario requerido en el artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, se desestimó la solicitud de mediación y se indicó a la interesada que, sin perjuicio de ello, la cuestión podría ser supervisada en el marco de un expediente de queja, el cual no se llegó a promover por aquélla.

Expediente M25/12

Una ciudadana solicitó un proceso de mediación con el Departamento de Salud en relación con una serie de medidas de mejora para paliar la situación de los pacientes ante el Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea.



En la medida en que el objeto del proceso de mediación solicitado no era una controversia, sino de una serie de medidas destinadas a mejorar la atención de los usuarios del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, cuya implementación tampoco dependía del acuerdo entre la interesada y el Departamento de Salud, la solicitud de mediación se desestimó por no adaptarse a los parámetros exigibles.

Expediente M25/13

Una asociación solicitó un proceso de mediación con el Departamento de Educación en relación con la falta de acceso por parte de la familia de un alumno a unas adaptaciones individuales.

Admitida a trámite la solicitud, se remitió la correspondiente invitación al Departamento de Educación, que declinó tomar parte en la mediación promovida.

Expediente M25/15

Un ciudadano solicitó un proceso de mediación con dos ciudadanos.

No guardando la cuestión planteada una conexión subjetiva con una Administración de la Comunidad Foral de Navarra, al amparo del artículo 1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, y del artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor de la Comunidad Foral de Navarra, se desestimó la solicitud de mediación.

Expediente M25/16

La asociación de padres y madres de un centro docente solicitaba un proceso de mediación con el Departamento de Educación en relación con la falta de atención a una solicitud de información pública.

Admitida a trámite la solicitud, se remitió la correspondiente invitación al Departamento de Educación, que informó que ya había atendido la solicitud de información pública y, por tanto, declinó tomar parte en la mediación promovida.

Expediente M25/17

Un ciudadano solicitó un proceso de mediación con el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias en relación con la falta de atención a una solicitud de renovación de una cédula de habitabilidad.



Antes de adoptar una decisión respecto a la admisibilidad de dicha solicitud, el interesado desistió de la misma.

Expediente M25/18

Una ciudadana solicitó un proceso de mediación con la sección de lo social del Tribunal de Instancia de Pamplona/Iruña en relación con la demora en la citación para un juicio.

Guardando la cuestión planteada una conexión subjetiva con un órgano judicial, pero no con una Administración de la Comunidad Foral de Navarra, al amparo del artículo 1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, y del artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor de la Comunidad Foral de Navarra, se desestimó la solicitud de mediación.

Expediente M25/19

Un ciudadano solicitó un proceso de mediación con su antigua pareja en relación con las condiciones de una separación.

No guardando la cuestión planteada una conexión subjetiva con una Administración de la Comunidad Foral de Navarra, al amparo del artículo 1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, y del artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor de la Comunidad Foral de Navarra, se desestimó la solicitud de mediación.

Expediente M25/20

Un ciudadano solicitó un proceso de mediación con el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias en relación con la desestimación de una solicitud de una subvención para el alquiler de una vivienda.

Entendiendo que la cuestión planteada no presentaba el interés general, social o comunitario requerido en el artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, se desestimó la solicitud de mediación y se indicó al interesado que, sin perjuicio de ello, la cuestión podría ser supervisada en el marco de un expediente de queja, el cual no se llegó a promover por aquél.



Expediente M25/21

Un ciudadano solicitó un proceso de mediación con el Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza en relación con la falta de atención a unas solicitudes de información pública.

Entendiendo que la cuestión planteada no presentaba el interés general, social o comunitario requerido en el artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, se desestimó la solicitud de mediación y se indicó al interesado que, sin perjuicio de ello, la cuestión podría ser supervisada en el marco de un expediente de queja, el cual no se llegó a promover por aquél.

Expediente M25/22

Una ciudadana solicitaba un proceso de mediación con el Departamento de Educación en relación con la falta de implementación de unas adaptaciones curriculares para su hijo.

Admitida a trámite la solicitud, se remitió la correspondiente invitación al Departamento de Educación, que declinó tomar parte en la mediación promovida.

Expediente M25/23

Un conjunto de vecinos y vecinas solicitaba un proceso de mediación con el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar en relación con las molestias ocasionadas por una empresa ubicada en el polígono industrial del municipio.

Admitida a trámite la solicitud, se remitió la correspondiente invitación a la Entidad local, que aceptó tomar parte en la mediación promovida, cuyo proceso está actualmente desarrollándose.

Expediente M25/24

Una ciudadana solicitó un proceso de mediación con el Departamento de Economía y Hacienda en relación con la demora en la devolución del resultado negativo de una autoliquidación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, así como con la falta de atención a unas instancias en las que solicitaba dicha devolución.

Entendiendo que la cuestión planteada no presentaba el interés general, social o comunitario requerido en el artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, se



desestimó la solicitud de mediación, así como se le indicó que, por el momento, la Hacienda Foral de Navarra se encontraba dentro del plazo legalmente aplicable tanto para realizar la devolución como para atender las solicitudes de la misma.

Expediente M25/25

Un ciudadano solicitó un proceso de mediación con la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona en relación a una falta de suministro de agua tras la realización de unas obras en un local anexo.

Entendiendo que la cuestión planteada no presentaba el interés general, social o comunitario requerido en el artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, se desestimó la solicitud de mediación y se indicó al interesado que, sin perjuicio de ello, la cuestión podría ser supervisada en el marco de un expediente de queja, el cual no se llegó a promover por aquél.

B) EXPEDIENTES INICIALMENTE TRAMITADOS COMO QUEJAS.

Expediente M25/14

Una ciudadana solicitó un proceso de mediación con el Departamento de Salud en relación con la atención sanitaria dispensada a su hija.

Al entender que la cuestión planteada no presentaba el interés general, social o comunitario requerido en el artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, se desestimó la solicitud de mediación y se indicó a la interesada que, sin perjuicio de ello, la cuestión podría ser supervisada en el marco de un expediente de queja, el cual se promovió, dando lugar al Expediente Q25/611.

C) EXPEDIENTES INCOADOS OTROS AÑOS, PERO GESTIONADOS DURANTE EL AÑO 2025.

Expediente M24/6

Una Comunidad de Propietarios formuló una queja por las molestias que ocasionaban al vecindario los usuarios de un inmueble cedido por el Gobierno de Navarra a una asociación.



Admitida a trámite la queja, se formó el expediente Q23/1194, a raíz de lo cual se solicitó información al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, así como al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia.

A la vista de la información recabada durante la tramitación de la queja, por un lado, se consideró que no concurrían los requisitos necesarios para formular una recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales en relación con dos de las cuatro cuestiones previstas en el escrito de queja.

Asimismo, por otro lado, se estimó oportuno ofrecer a la Comunidad de Propietarios y al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia la posibilidad de someter las otras dos cuestiones planteadas en el escrito de queja a un proceso de mediación.

Remitidas las correspondientes invitaciones, ambas partes aceptaron la propuesta, por lo que se inició un proceso de mediación, el cual finalizó en enero de 2025 sin haber podido las partes alcanzar un acuerdo.

Expediente M24/7

A raíz de diversas piezas informativas publicadas en distintos medios de comunicación, se tuvo conocimiento de la decisión del Ayuntamiento de Beintza-Labaien de revocar la cesión de un local municipal a una empresa local, la cual aducía que dicha decisión abocaría al cese de actividad, lo que tendría unas consecuencias económicas y sociales importantes en la localidad y sus alrededores.

Teniendo esto en cuenta, se estimó oportuno promover un proceso de mediación sobre la cuestión, aunque, con carácter previo, se solicitó información sobre la misma al Ayuntamiento de Beintza-Labaien.

Remitida la información solicitada y habiendo el Ayuntamiento de Beintza-Labaien manifestado su disponibilidad a tomar parte en el proceso de mediación promovido, un vecino de Beintza-Labaien presentó a su vez una solicitud de mediación con el Ayuntamiento por su supuesta inactividad ante las molestias que la actividad de la empresa señalada en las piezas informativas le estaba ocasionando.

Dado que el proceso de mediación promovido de oficio por la institución y el solicitado por el vecino de Beintza-Labaien, que había dado lugar a la formación del expediente M24/9, presentaban una conexión objetiva y subjetiva, se estimó oportuno acumularlos en un único proceso, al que fue invitada a tomar parte la empresa señalada en las piezas informativas.



Una vez la empresa aceptó a tomar parte en el proceso de mediación, se dio comienzo al mismo, el cual finalizó en febrero de 2025 sin haber podido las partes alcanzar un acuerdo.

Expediente M24/11

Una ciudadana formuló una queja frente al Departamento de Educación, por falta de prestación a su hijo del servicio de transporte escolar, pese a tener éste derecho al mismo.

Admitida a trámite la queja, se formó el expediente Q24/197, a raíz de lo cual se solicitó información al Departamento de Educación.

A la vista de la información recabada durante la tramitación de la queja, se constató que no existía controversia en que el hijo de la interesada tenía derecho al servicio de transporte escolar; sin embargo, sí existía una discrepancia respecto a la forma en que debía satisfacerse dicho derecho: en un modo ordinario o en una forma sustitutiva, es decir, como una ayuda económica.

Teniendo esto en cuenta, se estimó oportuno ofrecer a la interesada y al Departamento de Educación la posibilidad de someter esta controversia a un proceso de mediación.

Remitidas las correspondientes invitaciones, ambas partes aceptaron la propuesta y se inició el proceso de mediación, durante el cual, a su vez, las partes han convenido abordar también una cuestión concerniente a unas medidas excepcionales que se habrían tomado en el centro docente en relación con el hijo de la interesada.

El proceso de mediación todavía se está llevando a cabo, habiéndose celebrado durante el año 2025 diversas sesiones de mediación.

Expediente M24/17

A raíz de diversas piezas informativas publicadas en distintos medios de comunicación, se tuvo conocimiento de que los problemas de accesibilidad en el Centro de Salud del Casco Antiguo de Pamplona/Iruña, que ya habían sido objeto de examen en el expediente de queja Q23/228, persistían.

Por ello, se estimó oportuno promover un proceso de mediación sobre la cuestión, remitiéndose las correspondientes invitaciones al Departamento de Salud y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.



Habiendo ambas Administraciones aceptado la propuesta, se inició el proceso de mediación, que finalizó el junio de 2025 sin acuerdo de las partes.

Expediente M24/18

El Concejo de Zilbeti solicitó un proceso de mediación con el Concejo de Erro en relación con el aprovechamiento cinegético de un coto de caza pertenecientes a ambas localidades.

Admitida a trámite la solicitud, se remitió la correspondiente invitación al Concejo de Erro, que aceptó tomar parte en el proceso de mediación solicitado por el Concejo de Zilbeti.

No obstante, una vez iniciado el proceso de mediación, en enero de 2025 se puso fin al mismo tras comunicar el Concejo de Erro su renuncia a seguir participando en él.

Expediente M24/19

De común acuerdo con dos vecinos de la localidad, el Ayuntamiento de Leitza solicitó un proceso de mediación en relación con una controversia concerniente a unos terrenos ubicados en una zona de caseríos y un camino público.

Existiendo así acuerdo de todas las partes a someter la cuestión a mediación, se estimó la solicitud y se inició el proceso de mediación, que se desarrolló a lo largo del año 2025 y finalizó en enero de 2026 sin acuerdo de las partes.



CAPÍTULO 10. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES.

10.1. INTRODUCCIÓN.

En este capítulo se recogen las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales efectuados por el Defensor del Pueblo de Navarra en el año 2025, tanto en expedientes de queja, como en actuaciones de oficio y propuestas de mejora.

Las recomendaciones, sugerencias y recordatorios formulados se relacionan por orden alfabético según la materia sobre la que versan, diferenciando la Administración pública a la que se dirigen u otro destinatario, y con expresión sintetizada de su contenido.

En el epígrafe siguiente se recogen las recomendaciones, sugerencias y recordatorios formulados que no plantean modificaciones normativas, mientras que en el 10.3 se relacionan las sugerencias que proponen modificaciones de leyes o de otras disposiciones generales.

Para su mejor entendimiento, la información se organiza del siguiente modo:

- Primero, la materia.
- Segundo, la institución o administración destinataria, especificando si es un departamento del Gobierno de Navarra, un ayuntamiento, un concejo, una mancomunidad, la Universidad Pública de Navarra, un colegio profesional u otra entidad.
- Tercero, el número del expediente, especificando si se trata, por este orden, de una queja (Q), una actuación de oficio (AO) o una propuesta ciudadana (P).
- Cuarto, una breve síntesis del asunto analizado.
- Quinto, el texto de la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales.
- Sexto, la indicación de si ha sido aceptada o no, o se encuentra pendiente de respuesta.



10.2. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES POR MATERIAS.

10.2.1. Acceso a un empleo público.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q25/189

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.

Aceptada.

Q25/390

En relación con la exclusión de las autoras de la queja de las listas de contratación temporal para el puesto de administrativo por no aceptar un contrato de la Campaña de la Renta:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para dejar sin efecto la exclusión de las interesadas de las listas de contratación temporal aprobadas por la Resolución 202/2021.

No aceptada.

Q25/722

En relación con la falta de adjudicación de una plaza en el concurso de méritos para el puesto de Especialista de Apoyo Educativo:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para retrotraer las actuaciones del proceso selectivo al momento previo a aquel en el que la interesada, en función de la puntuación de sus méritos, debería haber sido convocada al acto de elección de vacantes y acreditación de requisitos.

Aceptada.

Q25/1454

En relación con la discriminación que sufren la personas con discapacidad auditiva en el acceso al empleo público:



- Sugerir al Departamento que promueva o adopte medidas para que, en los procesos de ingreso en la función pública, cuando sean valorados méritos de los aspirantes (concursos-oposiciones, esencialmente), se pondere el conocimiento de las lenguas de signos, en la forma y alcance que se determine.

Aceptada.

Q25/1487

En relación con el retraso en la fecha de la primera prueba de la oposición para el puesto de conserje:

- Recomendar al Departamento que las convocatorias de ingreso que apruebe contengan un calendario preciso de realización de las pruebas, con concreción, al menos, del mes y año en que han de comenzar los ejercicios; y que vele por el cumplimiento del calendario que se establezca, procurando especialmente evitar retrasos o dilaciones significativas.

Aceptada.

Al Departamento de Educación

Q25/790

En relación con la exclusión del autor de la queja de las listas docentes:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para retrotraer las actuaciones en el proceso selectivo objeto de controversia y no considerar excluido del mismo al autor de la queja por el motivo esgrimido durante la sustanciación del mismo.

No aceptada.

Q25/946

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada interpuesto frente a unas listas definitivas de aspirantes a la contratación temporal:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.



- Recomendar al Departamento que, si no lo ha hecho ya, resuelva el recurso de alzada presentado por la interesada a la mayor brevedad posible.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Corella

Q25/73

En relación con los umbrales de exigencia en las pruebas físicas de mujeres establecidos en las bases de un proceso selectivo:

- Recomendar al Ayuntamiento que examine el impacto de las modificaciones introducidas en la convocatoria de 2023 para la provisión de tres plazas de agente de la Policía Municipal de Corella sobre el derecho de las mujeres al acceso a dichos puestos de trabajo y, a la vista de dicho examen, adopte las medidas precisas para garantizar ese derecho en términos análogos a lo que ocurre en las convocatorias a dichos puestos de trabajo por parte de otras Administraciones de la Comunidad Foral de Navarra.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Guesálaz/Gesalatz

Q25/458

En relación con la decisión municipal de proveer esas necesidades no en función del listado de aspirantes derivado de esa convocatoria, sino a través de contrataciones laborales a personas desempleadas

- Recomendar al Ayuntamiento que utilice la vía de contratación de personas desempleadas para la ejecución de obras y servicios de interés general conforme a los límites que resultan de la convocatoria que prevé aquella, a los que se ha hecho referencia en las consideraciones de esta resolución.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Marcilla

Q25/871

En relación con una contratación y posterior despido:



- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de observar las bases de los procesos selectivos al tiempo de realizar contrataciones derivadas de estos.
- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que, por los motivos señalados, abone a la interesada una indemnización por la rescisión unilateral del contrato laboral suscrito con ella.
- Recomendar al Ayuntamiento que atienda expresa y motivadamente los escritos de la interesada lo antes posible.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Obanos

Q25/171

En relación con el orden en que se desarrollaron las pruebas de un procedimiento de selección de personal:

- Recordar al Ayuntamiento que el desarrollo de los procesos selectivos debe ajustarse a los parámetros previstos en las bases que los regulan.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Peralta/Azkoien

Q25/396 y Q25/440

En relación con los elevados umbrales de exigencia física recogidos en las bases de un proceso selectivo:

- Recomendar al Ayuntamiento que examine el impacto de la convocatoria de 2025 para la provisión de una plaza de Agente de la Policía Municipal de Peralta sobre el derecho de las mujeres al acceso a dichos puestos de trabajo y, a la vista de dicho examen, adopte las medidas precisas para garantizar ese derecho en términos análogos a lo que ocurre en las convocatorias a dichos puestos de trabajo por parte de otras Administraciones de la Comunidad Foral de Navarra.

Aceptada.



A la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base y Deporte de Valdizarbe

Q24/1269

En relación con la falta de convocatoria al autor de la queja para el acto de elección de la vacante, a pesar de figurar en la primera posición en el orden de puntuación:

- Sugerir a la Mancomunidad que, en los casos en que se excluya del acto de elección de plazas a aspirantes participantes que, habiendo sido evaluados, no han acreditado los requisitos exigidos, se comunique la decisión de exclusión y su fundamento con celeridad, previa o simultáneamente a la convocatoria de dicho acto.

Aceptada.

10.2.2. Agricultura y ganadería.

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente,

Q25/764

En relación con la falta de respuesta a una solicitud de acceso al expediente referente a una concentración parcelaria:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública.
- Recomendar al Departamento que atienda expresa y motivadamente las solicitudes de acceso a información pública del interesado lo antes posible, exponiendo en su caso los motivos por los que no es posible atender aquellas en la forma en que se han formulado.

Aceptada.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q25/1045

En relación con la Orden Foral 58/2025, de 5 de agosto, de la Consejera de Interior, Función Pública y Justicia, por la que se prohíbe temporalmente en todo el territorio de la Comunidad Foral de Navarra la realización en suelo no urbanizable de determinadas actividades, como medida extraordinaria para la prevención de riegos forestales:



- Recomendar al que, cuando se adopten medidas de prohibición o restrictivas análogas a las que han determinado la queja (prohibición temporal en todo el territorio de la Comunidad Foral de Navarra de determinadas actividades en suelo no urbanizable, como medida extraordinaria para la prevención de riegos forestales) se proceda a su publicación en el Boletín Oficial de Navarra, sin perjuicio de su difusión también por otros medios.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Etxarri Aranatz

Q24/803

En relación con el incumplimiento de la normativa que regula el uso de los bienes comunales:

- Recomendar al Ayuntamiento que vele de forma efectiva por el cumplimiento de la obligación de aprovechamiento directo que prevé la normativa reguladora de los pastos comunales, adoptando, si fuera preciso, las medidas revisoras o correctoras correspondientes a tal fin.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ujué/Uxue

Q24/893

En relación con la falta de contestación a tres escritos relacionados con el alta de explotación porcina, el estado de un camino y la solicitud de una licencia de corral doméstico:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de tramitar con celeridad los procedimientos y de resolver expresamente las solicitudes que le presenten, y de actuar en tal sentido en relación con las instancias a las que alude el interesado en su queja.

No aceptada.

Al Concejo de Egüés

Q25/684

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información sobre el cultivo



de los terrenos comunales por parte de sus adjudicatarios, así como por la falta de cobro de un canon:

- Recomendar al Concejo que informe al interesado de sus conclusiones sobre la legalidad de los hechos denunciados en su escrito y, en su caso, sobre las actuaciones llevadas a cabo a raíz de dicha denuncia.

Aceptada.

Al Concejo de Zufía

Q25/758

En relación con gestión de los bienes comunales y de su aprovechamiento por parte de la Comisión Gestora del Concejo:

- Recomendar al Concejo que, de cara a las próximas adjudicaciones de aprovechamientos comunales verifique que las personas que solicitan ser beneficiarios de los mismos cumplen los requisitos de empadronamiento y residencia en el municipio establecidos para ello.
- Sugerir al Concejo que, a través de un bando o del medio que estime conveniente, requiera a sus vecinos la retirada de la vía pública de aquellos objetos de su propiedad que puedan constituir un obstáculo para la circulación de las personas o vehículos por las vías públicas de la localidad.

Aceptada.

10.2.3. Bienestar social.

Al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo

AO24/19

En relación con el cambio del sistema en el programa de ayuda alimentaria.

- Sugerir al Departamento, en relación con el cambio del sistema en el programa de ayuda alimentaria habido, que, contando con la participación y criterio del Banco de Alimentos y de otras entidades sociales que actúen en el ámbito que nos ocupa, realice un seguimiento y análisis de la implantación de dicho programa, con vistas a detectar sus deficiencias o aspectos de mejora, y que, si es oportuno, plantee al Ministerio competente las modificaciones o



modulaciones que se vean pertinentes.

- Sugerir al Departamento, en relación con la problemática específica a que alude el Banco de Alimentos respecto a la dificultad para la detección de duplicidades en el acceso a unas y otras prestaciones de alimentos, que, en lo posible, se trabaje de forma coordinada, procurando que la ayuda alimenticia pueda llegar al mayor número de personas y familias que la precisen.

No aceptada.

Q24/1100

En relación con el archivo de una solicitud de la renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la resolución de archivo de la solicitud de renta garantizada objeto de queja y que reconozca al interesado la prestación en la cantidad que corresponda, conforme a los datos consignados en su solicitud inicial.

No aceptada.

Q24/1186

En relación con la desestimación de una solicitud de ingreso mínimo vital:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para dejar sin efecto la desestimación de la solicitud del ingreso mínimo vital de la promotora de la queja y permitir la acreditación de su situación de exclusión social bien sea mediante el requerimiento de oficio de la expedición de un certificado a los servicios sociales de base, bien sea mediante el requerimiento a la interesada de su aportación al amparo del artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

No aceptada.

Q24/1231

En relación con la denegación de una solicitud de renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que revise la valoración del patrimonio del promotor de la queja realizada y, en caso de concluir que dicha valoración fue errónea, adopte las medidas necesarias para dejar sin efecto la Resolución



1965/2024, de 11 de noviembre, de la Directora del Servicio de Garantía de Ingresos y Cooperación al Desarrollo de la Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo.

No aceptada.

Q24/1249

En relación con el retraso en resolver su solicitud de valoración del grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recomendar al Departamento que, habiendo transcurrido el plazo máximo normativamente previsto para ello, atienda lo antes posible la solicitud de la interesada de valoración del grado de discapacidad.

No aceptada.

Q24/1256

En relación con la extinción del Ingreso Mínimo Vital:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para dejar sin efecto la Resolución 1741/2024, de 9 de octubre, de la Directora del Servicio de Garantía de Ingresos y Cooperación al Desarrollo, y retrotraer el expediente al momento previo a su adopción.

No aceptada.

Q24/1359

En relación con la demora en la atención de una solicitud de valoración del grado de discapacidad presentada en el año 2023:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Sugerir al Departamento que, dado que la interesada presentó su solicitud de valoración de su grado de discapacidad hace más de un año, se adopten las medidas necesarias para que sea atendida lo antes posible.



Aceptada.

Q24/1360

En relación con la demora en resolverse su solicitud de ayuda extraordinaria y por su posterior archivo:

- Recordar al Departamento el deber de resolver en plazo las solicitudes de ayuda extraordinaria que le presenten.
- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la resolución de archivo de la solicitud de ayuda extraordinaria objeto de queja, por considerarla no suficientemente motivada, y que bien decida sobre la procedencia de dicha ayuda, bien, si faltara algún documento necesario para la valoración, se indique a los interesados, de forma específica y concreta, cuál es el mismo, señalando un plazo para su presentación.

No aceptada.

Q24/1376

En relación con la denegación de una ayuda solicitada para la adquisición de productos de apoyo:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para posibilitar que la solicitud de la interesada sea considerada en el marco de la próxima convocatoria de ayudas para la adquisición de productos de apoyo.

No aceptada.

Q24/1386

En relación con la demora en la atención de una solicitud de valoración del grado de discapacidad, la cual presentada en el año 2023:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para que la solicitud de valoración del grado de discapacidad presentada por la interesada el 18 de julio de 2023 sea atendida lo antes posible.

Aceptada.



Q24/1398

En relación con la extinción de la prestación del Ingreso Mínimo Vital y la imposición de una sanción:

- Recomendar al Departamento que, no considerando suficientemente acreditados la conducta objeto del mismo, adopte las medidas precisas para dejar sin efecto el procedimiento sancionador abierto contra la interesada.

No aceptada.

Q24/1415

En relación con la denegación de una ayuda para la adquisición de productos de apoyo por falta de consignación presupuestaria:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para posibilitar que la solicitud de la interesada sea considerada en el marco de la próxima convocatoria de ayudas para la adquisición de productos de apoyo.

No aceptada.

AO25/8

En relación con la gestión del centro Caidis Las Hayas:

- Recomendar a Departamento de que vele por la adopción de medidas que garanticen un servicio adecuado y de calidad en el CAIDIS Las Hayas.

Aceptada.

Q25/47

En relación con la atención prestada en el centro Infanta Elena:

- Recomendar a Departamento, en relación con el servicio prestado a personas con discapacidad en el Centro Infanta Elena, que vele por que se adopten medidas para garantizar una adecuada calidad del servicio, particularmente en lo relativo a la atención sanitaria y alimenticia, así como a la adecuación de los vehículos con que se cuente.

Aceptada.

Q25/49



En relación con la denegación de la ayuda económica para favorecer la conciliación a familias monoparentales:

- Sugerir al Departamento que, si es preciso, incremente el crédito destinado a la ayuda prevista para facilitar la conciliación a familias monoparentales, de tal modo que todas las familias que cumplan los requisitos establecidos puedan optar a las mismas, incluidas las que no hayan podido acceder en 2024 por carencia del citado crédito, articulando tal posibilidad en la convocatoria de este 2025.

No aceptada.

Q25/51

En relación con la demora en el proceso de reconocimiento de grado de discapacidad y en la concesión de la tarjeta de aparcamiento:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recomendar al Departamento que, al haber transcurrido más de un año desde que se presentó, atienda la solicitud del autor de la queja lo antes posible.

Aceptada.

Q25/55

En relación con la demora en resolver una solicitud de valoración del grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para que la solicitud de la interesada de 21 de junio de 2023 sea atendida lo antes posible.

Aceptada.

Q25/137

En relación con la reclamación cursada a varios herederos de una persona que fue usuaria de un centro residencial para personas mayores:



- Sugerir al Departamento que, en relación con la reclamación de la deuda a que se alude en la queja, contraída durante la estancia en una residencia de mayores por la tía de la interesada, se acepte la solicitud de división de dicha deuda que esta fórmula en la medida en que ya obren en poder de la Administración los datos personales y el domicilio de los restantes herederos obligados, así como su participación; o, en caso de no obrar, que se requiera a la interesada que complete la información con vistas a poder girar las reclamaciones en el sentido que se deriva de la solicitud. Y, en consecuencia con ello, de procederse así, que se deje sin efecto la resolución ya emitida y dirigida a unos concretos herederos en particular.

Aceptada.

Q25/155

En relación con la demora en la resolver una solicitud de valoración del grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recomendar al Departamento que, dado en el caso objeto de queja ya ha transcurrido el plazo máximo, atienda lo antes posible la solicitud de valoración de la discapacidad del interesado.

No aceptada.

Q25/225

En relación con la denegación de una ayuda para la adquisición de productos de apoyo, por falta de consignación presupuestaria:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para posibilitar que la solicitud de la interesada sea considerada en el marco de la próxima convocatoria de ayudas para la adquisición de productos de apoyo.

No aceptada.

Q25/248

En relación con el ingreso de una menor en una residencia en lugar de buscar un acogimiento acorde a sus necesidades



- Recomendar al Departamento que, a fin de propiciar que la institucionalización de la menor objeto de la queja dure lo menos posible, siga promoviendo las medidas necesarias para que aquélla sea adoptada o acogida por una familia.

Aceptada.

Q25/282

En relación con la demora en la resolver una solicitud de valoración del grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recomendar al Departamento que atienda la solicitud de revisión de valoración del grado de discapacidad objeto de la queja lo antes posible.

No aceptada.

Q25/285

En relación con la disconformidad de la interesada con la decisión de pasar a un recurso residencial, ya que, como consecuencia de ello, va a tener que dejar de residir en Pamplona/Iruña, que es donde está cursando unos estudios:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para garantizar que la prestación a la interesada del servicio de atención residencial para personas con enfermedad mental grave al que tiene derecho se preste en Pamplona/Iruña.

No aceptada.

Q25/300

En relación con la falta de actualización del importe de libre disposición de las personas internas en el Centro Infanta Elena.

- Sugerir al Departamento que se intensifiquen las medidas anunciadas en el informe, a fin de que el alza de las cuantías de libre disposición de las personas residentes del Centro Infanta Elena y otros centros residenciales tenga lugar lo antes posible.

Aceptada.



Q25/318

En relación con la denegación del Ingreso Mínimo Vital tras solicitar el traslado del expediente desde Valencia:

- Recomendar al Departamento que, en situaciones análogas a la presente, antes de denegar el derecho a la prestación, se dé la oportunidad a la persona beneficiaria de alegar lo que estime oportuno.

Aceptada.

Q25/363

En relación con la demora en la resolver una solicitud de valoración del grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recomendar al Departamento que atienda la solicitud de valoración del grado de discapacidad del interesado lo antes posible.

No aceptada.

Q25/374

En relación con la demora en la resolver una solicitud de valoración del grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recomendar al Departamento que atienda la solicitud de valoración del grado de discapacidad del interesado lo antes posible.

No aceptada.

Q25/400

En relación con la demora en atender una solicitud de la Renta Garantiza:

- Recomendar al Departamento que, por extemporánea, deje sin efecto la Resolución de 7 de abril de 2025 mediante la que se desestimó la solicitud de la Renta Garantizada y que reconozca a la interesada la prestación en la



cantidad que corresponda, conforme a los datos consignados en dicha solicitud.

No aceptada.

Q25/406

En relación con la frecuencia de las visitas que el autor de la queja tiene con su hijo en el Punto de Encuentro Familiar:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas oportunas para dejar sin efecto o inaplicar la limitación según la cual en los Puntos de Encuentro Familiar en Navarra únicamente cabría prestarse el servicio con una duración máxima de una hora semanal, por estimar que puede llegar a ser perjudicial para los menores y sus familias.

No aceptada.

Q25/416

En relación con la denegación de una ayuda prevista para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, dirigida a personas trabajadoras que ejercen el derecho a excedencia para el cuidado de familiares, por falta de crédito presupuestario:

- Sugerir al Departamento que, si es preciso, se incremente el crédito presupuestario, de forma que todas las personas que cumplan con los requisitos establecidos puedan acceder a estas ayudas, así como se contemple la posibilidad de establecer mecanismos compensatorios, como permitir el acceso a las ayudas del siguiente ejercicio presupuestario a las personas que, cumpliendo los requisitos, hayan visto denegada su solicitud exclusivamente por insuficiencia de crédito.

No aceptada.

Q25/453

En relación con la denegación de abono de los intereses de demora correspondientes a una prestación que se extinguió erróneamente:

- Recomendar al Departamento que estime la solicitud de abono de intereses de demora del interesado, considerando que así corresponde a la restitución del derecho al complemento de ayuda para la infancia indebidamente extinguido.



Aceptada.

Q25/479

En relación con el retraso en el pago del bono social térmico:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para que el abono del bono social térmico se produzca en el plazo previsto en el artículo 10.3 del Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, sin perjuicio de la coordinación o colaboración que proceda con la Administración General del Estado.

No aceptada.

Q25/483

En relación con la extinción del Ingreso Mínimo Vital y la reclamación de reintegro de cantidades indebidamente percibidas:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para dejar sin efecto la reclamación de reintegro objeto de controversia y permitir a la interesada la aportación de los certificados de empadronamiento de sus hijos y/o de la acreditación de su situación de exclusión social.

No aceptada.

Q25/488

En relación con la suspensión de la Renta Garantizada:

- Recordar al Departamento su deber legal de motivar los actos limitativos de derechos subjetivos o intereses legítimos.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas dejar sin efecto la suspensión habida cuenta de la que misma no está debidamente justificada.

No aceptada.

Q25/497, Q25/517, Q25/532, Q25/550 y Q25/551

En relación con la suspensión de la reducción de cuotas para el acceso a determinados servicios de prestados por Anfas (Asociación navarra en favor de las personas con



discapacidad intelectual o trastornos del desarrollo y sus familias):

- Sugerir al Departamento que analice los recursos habilitados para procurar el acceso de personas con discapacidad a los servicios que se citan en las quejas o análogos, procurando que los mismos puedan ser recibidos; y, de ser necesario, que se potencie el apoyo que se presta tanto a la entidad a que se refieren específicamente las quejas como a otras que actúen en el mismo ámbito, con vistas a garantizar la mejor atención a las personas con discapacidad destinataria de tales servicios.

No aceptada.

Q25/498

En relación con el pago mensual que realizar el autor de la queja por la plaza residencial que ocupa:

- Sugerir al Departamento que revise si efectivamente se le está cobrando más de lo debido al interesado y, en todo caso, se le expliquen los conceptos por los que se le requiere el pago de una cantidad superior a la señalada en el informe remitido por el Departamento

Aceptada.

Q25/501

En relación con la falta de contestación a una instancia relacionada con la percepción indebida del Ingreso Mínimo Vital:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones previas a la vía jurisdiccional social.

Aceptada.

Q25/505

En relación con la demora en resolver una solicitud de valoración de discapacidad de la madre del autor de la queja y un recurso de alzada interpuesto frente a la Resolución por la que se ponía fin al procedimiento, tras haberse producido el fallecimiento:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad y los recursos de alzada.



- Recomendar al Departamento que, dado que en el caso objeto de queja ya ha transcurrido el plazo máximo, resuelva lo antes posible el recurso de alzada presentado por el autor de la queja.

Aceptada.

Q25/519

En relación con demora en atender una solicitud de valoración de su grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para que la solicitud de valoración del grado de discapacidad que la interesada presentó el 27 de diciembre de 2023 sea atendida lo antes posible.

No aceptada.

Q25/590

En relación con una denegación del Ingreso Mínimo Vital:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para dejar sin efecto la desestimación de la solicitud del ingreso mínimo vital de la cónyuge del autor de la queja y permitir la acreditación de su situación de exclusión social bien sea mediante el requerimiento de oficio de la expedición de un certificado a los servicios sociales de base, bien sea mediante el requerimiento a la interesada de su aportación al amparo del artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

No aceptada.

Q25/659

En relación con la demora en atender una solicitud de la valoración del grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.



- Recomendar al Departamento y Empleo que adopte las medidas necesarias para que la solicitud de valoración del grado de discapacidad que presentó la interesada sea atendida lo antes posible.

No aceptada.

Q25/664

En relación con la demora en atender un recurso de alzada interpuesto por la autora de la queja frente a una resolución mediante la que se extingue su derecho a la Renta Garantizada:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender los recursos de alzada en tiempo y forma.
- Recomendar al Departamento que atienda el recurso de alzada que interpuso la interesada lo antes posible.

Aceptada.

Q25/671

En relación con la demora en atender una solicitud de valoración de la discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender las solicitudes de valoración de la discapacidad en tiempo y forma.
- Recomendar al Departamento que atienda la solicitud de valoración de la discapacidad presentada por la interesada lo antes posible.

No aceptada.

Q25/709

En relación con la suspensión cautelar del pago de la renta garantizada al autor de la queja:

- Sugerir al Departamento que revise la información obrante en su expediente y, en caso de que no conste fehacientemente que el interesado fue convocado a la actividad de inserción sociolaboral, levante la suspensión del pago de la Renta Garantizada acordada en la Resolución 842/2025, de 7 de mayo, de la Directora del Servicio de Garantía de Ingresos y Cooperación al Desarrollo de la Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo.



No aceptada.

Q25/754

En relación con la demora en atender una solicitud de valoración de su grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para que la solicitud de valoración del grado de discapacidad que la interesada presentó sea atendida lo antes posible.

No aceptada.

Q25/776

En relación con la demora en la atender las solicitudes del autor de la queja de Renta Garantizada y de revisión de grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de la Renta Garantizada.
- Recomendar al Departamento que atienda la solicitud de valoración del grado discapacidad que el interesado presentó el 6 de junio de 2023 lo antes posible.
- Recomendar al Departamento que, ante la falta de atención expresa y motivada en el plazo legalmente previsto para ello, de acuerdo con los artículos 21 y 22 de la Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre, por la que se regulan los derechos a la inclusión social y a la Renta Garantizada, entienda estimada la solicitud de la Renta Garantizada presentada por el interesado el 24 de febrero de 2025 y, a raíz de ello, proceda al abono de la prestación con efectos desde el primer día del mes siguiente al del registro de dicha solicitud.

Aceptada.

Q25/802

En relación con la ampliación del plazo para resolver las solicitudes de la renta



garantizada.

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la ampliación de plazos de resolución de expedientes de renta garantizada objeto de queja, dispuesta por la Resolución 1031/2025, de 4 de junio, de la Directora General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, resolviendo los mismos conforme a lo que resulte del plazo ordinario y del régimen de silencio administrativo correspondiente.

No aceptada.

Q25/814

En relación con la demora en la resolución de un procedimiento de concesión de la renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la ampliación del plazo de resolución del expediente de renta garantizada objeto de queja, dispuesta por la Resolución 1031/2025, de 4 de junio, de la Directora General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, resolviendo el mismo conforme a lo que resulte del plazo ordinario y del régimen de silencio administrativo correspondiente.

No aceptada.

Q25/838

En relación con la atención dispensada a una persona residente de un centro de atención integral a la discapacidad:

- Recomendar al Departamento que vele por que se extremen las medidas tendentes a garantizar la seguridad, el bienestar y una atención adecuada de la persona a la que se alude en la queja, usuaria de un servicio residencial para personas con discapacidad.

Aceptada.

Q25/850

En relación con la reclamación a la autora de la queja de reintegro de las cantidades percibidas en concepto de Ingreso Mínimo Vital:



- Sugerir al Departamento que, a fin de comprobar si las notificaciones realizadas durante el procedimiento sancionador fueron válidas, verifique si la interesada, tal y como afirma en su escrito de queja, estaba empadronada en Pamplona/Iruña en el momento en que se intentaron notificar las actuaciones del procedimiento en el que acabó declarándose que había percibido indebidamente la prestación cuyo reintegro ahora se le reclama por vía ejecutiva y, en caso de comprobar que lo estaba, adopte las medidas necesarias para retrotraer el expediente al momento previo en que dichas notificaciones se intentaron practicar en un lugar en el que la interesada no residía.

No aceptada.

Q25/896

En relación con la ampliación del plazo máximo para resolver y notificar las solicitudes de renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la ampliación del plazo de resolución del expediente de renta garantizada objeto de queja, dispuesta por la Resolución 1031/2025, de 4 de junio, de la Directora General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, resolviendo el mismo conforme a lo que resulte del plazo ordinario y del régimen de silencio administrativo correspondiente.

No aceptada.

Q25/903

En relación con la demora en resolver las solicitudes del autor de la queja de renovación de la renta garantizada y de reconocimiento de discapacidad.

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la ampliación del plazo de resolución del expediente de renta garantizada objeto de queja, dispuesta por la Resolución 1031/2025, de 4 de junio, de la Directora General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, resolviendo el mismo conforme a lo que resulte del plazo ordinario y del régimen de silencio administrativo correspondiente.
- Recomendar al Departamento que valore y resuelva con la debida celeridad la solicitud de reconocimiento de la discapacidad del interesado.



No aceptada.

Q25/910

En relación con la demora en resolver la solicitud del autor de la queja de valoración de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para que la solicitud de valoración del grado de discapacidad que el interesado presentó sea atendida lo antes posible.

No aceptada.

Q25/927

En relación con el retraso en la concesión de la Renta Garantizada y la Ayuda de emergencia:

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la ampliación del plazo de resolución del expediente de renta garantizada objeto de queja, dispuesta por la Resolución 1031/2025, de 4 de junio, de la Directora General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, resolviendo el mismo conforme a lo que resulte del plazo ordinario y del régimen de silencio administrativo correspondiente.
- Recomendar al Departamento que valore y resuelva con la debida celeridad la solicitud de ayuda extraordinaria referida en la queja.

No aceptada.

Q25/939

En relación con la ampliación del plazo para resolver un procedimiento de concesión de la renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la ampliación del plazo de resolución del expediente de renta garantizada objeto de queja, dispuesta por la Resolución 1031/2025, de 4 de junio, de la Directora General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, resolviendo el mismo



conforme a lo que resulte del plazo ordinario y del régimen de silencio administrativo correspondiente.

No aceptada.

Q25/942

En relación con una presunta agresión sexual acontecida en una residencia de mayores:

- Recomendar al Departamento que ejerza sus potestades de inspección y, en su caso, sanción, frente a la entidad titular de la residencia de mayores a la que se alude en la queja, en relación con la presunta agresión sexual denunciada.

Aceptada.

Q25/950

En relación con la extinción del ingreso mínimo vital:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para dejar sin efecto la extinción del derecho de la interesada al Ingreso Mínimo Vital y permitirle la acreditación de su situación de exclusión social bien sea mediante el requerimiento de oficio de la expedición de un certificado a los servicios sociales de base, bien sea mediante el requerimiento a la interesada de su aportación al amparo del artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

No aceptada.

Q25/957

En relación con la ampliación del plazo para resolver la solicitud del autor de la queja de Renta Garantizada:

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la ampliación del plazo de resolución del expediente de renta garantizada objeto de queja, dispuesta por la Resolución 1031/2025, de 4 de junio, de la Directora General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, resolviendo el mismo conforme a lo que resulte del plazo ordinario y del régimen de silencio administrativo correspondiente.

No aceptada.



Q25/958

En relación con el acceso al expediente concerniente al requerimiento de reintegro de las cuantías percibidas en concepto de Ingreso Mínimo Vital:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender las solicitudes de acceso a información pública dentro de las coordenadas temporales legalmente previstas.

Aceptada.

Q25/963

En relación con la ampliación del plazo para resolver la solicitud de la autora de la queja de Renta Garantizada:

- Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que revoque y deje sin efecto la ampliación del plazo de resolución del expediente de renta garantizada objeto de queja, dispuesta por la Resolución 1031/2025, de 4 de junio, de la Directora General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, resolviendo el mismo conforme a lo que resulte del plazo ordinario y del régimen de silencio administrativo correspondiente.

No aceptada.

Q25/967

En relación con la falta de presentación por parte de la trabajadora social de su solicitud de renovación de la renta garantizada:

- Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que, por los motivos señalados, atienda la solicitud de renovación de la Renta Garantizada de la interesada lo antes posible.

Aceptada.

Q25/1021

En relación con la ampliación del plazo máximo para resolver y notificar las solicitudes de renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la ampliación del plazo de resolución del expediente de renta garantizada objeto de queja,



dispuesta por la Resolución 1031/2025, de 4 de junio, de la Directora General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, resolviendo el mismo conforme a lo que resulte del plazo ordinario y del régimen de silencio administrativo correspondiente

No aceptada.

Q25/1022

En relación con la ampliación del plazo para resolver un procedimiento de concesión de la renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la ampliación del plazo de resolución del expediente de renta garantizada objeto de queja, dispuesta por la Resolución 1031/2025, de 4 de junio, de la Directora General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, resolviendo el mismo conforme a lo que resulte del plazo ordinario y del régimen de silencio administrativo correspondiente.

No aceptada.

Q25/1084

En relación con la ampliación del plazo para atender la solicitud de Renta Garantizada del autor de la queja:

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la ampliación del plazo de resolución del expediente de renta garantizada objeto de queja, dispuesta por la Resolución 1031/2025, de 4 de junio, de la Directora General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, resolviendo el mismo conforme a lo que resulte del plazo ordinario y del régimen de silencio administrativo correspondiente.

Queja solucionada.

Q25/1127

En relación con la ampliación del plazo máximo para resolver y notificar las solicitudes de renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la ampliación del plazo de resolución del expediente de renta garantizada objeto de queja,



dispuesta por la Resolución 1031/2025, de 4 de junio, de la Directora General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, resolviendo el mismo conforme a lo que resulte del plazo ordinario y del régimen de silencio administrativo correspondiente.

Queja solucionada.

Q25/1139

En relación con la ampliación del plazo para resolver su solicitud de Renta Garantizada.

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la ampliación del plazo de resolución del expediente de renta garantizada objeto de queja, dispuesta por la Resolución 1031/2025, de 4 de junio, de la Directora General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, resolviendo el mismo conforme a lo que resulte del plazo ordinario y del régimen de silencio administrativo correspondiente.

No aceptada.

Q25/1152

En relación con la ampliación del plazo máximo para resolver y notificar las solicitudes de renta garantizada.

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la ampliación del plazo de resolución del expediente de renta garantizada objeto de queja, dispuesta por la Resolución 1031/2025, de 4 de junio, de la Directora General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, resolviendo el mismo conforme a lo que resulte del plazo ordinario y del régimen de silencio administrativo correspondiente.

Queja solucionada.

Q25/1157

En relación con la demora en atender una solicitud de valoración del grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.



- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para que la solicitud de valoración del grado de discapacidad que la interesada presentó el 29 de septiembre de 2024 sea atendida lo antes posible.

No aceptada.

Q25/1213

En relación con la reclamación de reintegro de una ayuda extraordinaria de inclusión social.

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para retrotraer el expediente de reclamación de reintegro al momento previo a su incoación, a fin de que, una vez notificada ésta a la interesada en la dirección en que conste actualmente empadronada, pueda alegar lo que estime oportuno en defensa de sus derechos e intereses.

No aceptada.

Q25/1218

En relación con las dificultades para poder pagar el alquiler de la vivienda municipal donde reside, ante la falta de abono de la pensión no contributiva:

- Recordar al Departamento su deber legal de tramitar el expediente de declaración y reintegro de las prestaciones indebidamente percibidas con carácter previo a la adopción de las medidas tendentes a hacer materialmente efectivo dicho reintegro.

Aceptada.

Q25/1230

En relación con la denegación al autor de la queja del ingreso mínimo vital, a pesar de su situación de necesidad:

- Recordar al Departamento el deber legal de motivar suficientemente las denegaciones del ingreso mínimo vital, dando cuenta de los elementos considerados para la desestimación.

Aceptada.

Q25/1296



En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada frente a la resolución por la que se extingue su derecho a la Renta Garantizada:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.

Aceptada.

Q25/1358

En relación con la falta de funcionamiento de la Junta Arbitral de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de Navarra:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para garantizar la operatividad real de la Junta Arbitral de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de Navarra a la mayor brevedad posible.

Aceptada.

Q25/1373

En relación con la falta de notificación del expediente reclamación de una ayuda extraordinaria y posterior inicio de la vía de apremio:

- Recomendar al Departamento que, al no haberse intentado practicar las notificaciones en el domicilio de la beneficiaria, adopte las medidas necesarias para retrotraer el expediente de reclamación de reintegro de la ayuda por aquella percibida al momento previo a la notificación de la propuesta de incoación del mismo.

Aceptada.

Q25/1391

En relación con la falta de resolución de una solicitud de Renta Garantizada:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de la Renta Garantizada.
- Recomendar al Departamento que atienda la solicitud de la Renta Garantizada presentada por la interesada lo antes posible.



Aceptada.

Q25/1392

En relación con la tramitación de la renovación de la Renta Garantizada, y la situación de extrema vulnerabilidad de la unidad familiar del autor de la queja:

- Sugerir al Departamento que, en atención a las circunstancias de extrema vulnerabilidad en las que se encuentra su familia, proceda a tramitar la solicitud del interesado con la máxima celeridad posible.

No aceptada.

Q25/1463

En relación con la demora en atender una solicitud de revisión de grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para que la solicitud de valoración del grado de discapacidad que la interesada presentó sea atendida lo antes posible.

Aceptada.

Q25/1468

En relación con la demora en atender una solicitud de valoración del grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para que la solicitud de valoración del grado de discapacidad que el padre de la interesada presentó sea atendida lo antes posible.

Aceptada.

Q25/1472

En relación con la demora en atender una solicitud de valoración del grado de



discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recomendar al Departamento que atienda la solicitud de valoración del grado de discapacidad que la interesada presentó lo antes posible.

Aceptada.

Q25/1513

En relación con la demora en resolver una solicitud de valoración de la discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recomendar al Departamento que atienda con celeridad la solicitud de valoración del grado de discapacidad del interesado, habida cuenta de la demora acumulada.

No aceptada.

Q25/1542

En relación con el retraso en resolver una solicitud de valoración de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para que la solicitud de valoración del grado de discapacidad que el interesado presentó sea atendida lo antes posible.

No aceptada.

Al Departamento de Salud

Q24/1337

En relación con determinadas deficiencias en el centro de salud de Viana, que dificultan la atención de personas con movilidad reducida.

- Recomendar al Departamento que analice en profundidad la problemática que



denuncia el colectivo autor de la queja respecto al centro de salud de Viana y que adopte todas las medidas precisas para asegurar que las personas con discapacidad y movilidad reducida puedan acceder a la atención sanitaria en aquel en igualdad de condiciones al resto de la ciudadanía.

Aceptada.

Q25/359

En relación con la existencia de barreras arquitectónicas en el pabellón E del Hospital Universitario de Navarra, que, entre otras especialidades, acoge el Servicio de Geriátrica:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad en el pabellón E del Hospital Universitario de Navarra.

No aceptada.

Q25/1359

En relación con los problemas de accesibilidad existentes en el Centro de Especialidades Príncipe de Viana:

- Sugerir al Departamento que examine la accesibilidad del Centro de Especialidades Príncipe de Viana y, en función del resultado de dicho examen, promueva las medidas necesarias para garantizar la accesibilidad en el mismo.

No aceptada.

Al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias

Q25/294

En relación con la inexistencia de subvenciones para la instalación de un salvaescaleras en edificios residenciales:

- Sugerir al Departamento que, sin perjuicio de sea preciso acreditar la discapacidad de algunos de sus vecinos, la instalación de salvaescaleras o soluciones análogas en edificios sometidos al régimen de propiedad horizontal en los que quede técnicamente acreditada la imposibilidad de instalar un ascensor sean amparables en el artículo 45.1.d) del Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, por el que se regulan las actuaciones protegibles en materia



de vivienda.

No aceptada.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q25/907

En relación con unos hechos ocurridos en el Centro de Observación y Acogida de Marcilla y en la citada localidad:

- Recomendar al Departamento que las actuaciones policiales con menores se acomoden a los principios de intervención mínima y proporcionalidad, estimando vulnerados los mismos en la actuación objeto de queja, desarrollada en el COA de Marcilla.

No aceptada.

Al Departamento de Cultura, Deporte y Turismo

Q25/1103 y Q25/1111

En relación con el trato discriminatorio hacia las personas con movilidad reducida en el pabellón Navarra Arena:

- Sugerir al Departamento que, en los pliegos y condiciones de los contratos de arrendamiento del recinto, establezca cláusulas específicas que garanticen la igualdad de trato y la accesibilidad universal real y efectiva, evitando situaciones de discriminación directa o indirecta.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua

Q25/96

En relación con el incremento de la tarifa mensual de la residencia en la que se encuentra la madre de la autora de la queja:

- Sugerir al Ayuntamiento que revise si el aumento de precios acordado en el pleno de 30 de noviembre de 2024 está suficientemente justificado y, en caso de no estarlo, adopte las medidas precisas para revertirlo.
- Sugerir al Ayuntamiento que, en lo sucesivo, ante acuerdos análogos al de 30



de noviembre de 2024, comunique a los afectados por el mismo y/o sus familiares su contenido antes de que los mismos entren en vigor.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q24/1240

En relación con la situación de calle en que se encuentran desde hace años y la falta de intervención adecuada por los servicios públicos:

- Sugerir al Ayuntamiento que continúe realizando actuaciones de acompañamiento con los autores de la queja, en orden a procurar el acceso ayudas, prestaciones sociales y servicios públicos que, teniendo en cuenta sus circunstancias, pudieran ser adecuados.

Aceptada.

Q25/9

En relación con la falta de atención de las personas en situación de calle por los Servicios Sociales:

- Sugerir al Ayuntamiento que proceda a publicitar el procedimiento de atención de las personas sin hogar, a fin de que pueda ser conocido por interesados, asociaciones y ciudadanía en general.
- Recomendar al Ayuntamiento que ahonde en la adopción de medidas para poder atender adecuadamente a todas las personas que se encuentren en una situación de urgencia personal e indigencia familiar o social.

Aceptada.

Q25/58

En relación con el cambio de proceder del Ayuntamiento respecto a la gestión de una ayuda alimenticia que otorga el Banco de Alimentos:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore retomar la intervención de valoración o acreditativa que venía llevando a cabo en relación con la ayuda alimenticia a la que se alude, otorgada por la entidad Banco de Alimentos, y, en particular, que considere eliminar a estos efectos la distinción basada en la circunstancia de



que los potenciales beneficiarios de esa actividad municipal se encuentren o no en situación de irregularidad administrativa.

Aceptada.

Q25/1064

En relación con la falta de atención a dos personas en situación de calle, tras salir albergue municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en los casos de personas sin hogar atendidas en el albergue municipal y que deban abandonar el mismo por agotar el periodo máximo de estancia, se ofrezca, en el momento de la salida de dicho recurso, una cita para una valoración de la situación de necesidad de la persona interesada o, al menos, se le oriente y canalice sobre su obtención.

Aceptada.

Q25/1142

En relación con la falta de empadronamiento y de asistencia a una persona en situación de calle:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en los casos de personas en situación de calle que acudan a una unidad de servicios sociales para ser atendidas y que se realice una valoración de su situación de necesidad, si no puede realizarse en ese momento o no corresponde al órgano al que se acude, bien se les ofrezca una cita, bien se les oriente y canalice para obtenerla.

Aceptada.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia y al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo

Q24/1211

En relación con la situación e inminente expulsión de un menor del Centro de Observación y Acogida de Menores (COA) de Marcilla, y a la actuación de la Policía Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que, en los casos en que se incaute determinada documentación a ciudadanos por



tratarse de investigaciones de posibles delitos, se facilite a los mismos un justificante de dicha retirada o incautación.

- Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que preste acompañamiento a los menores o jóvenes que deban salir de los centros residenciales para acudir a dependencias policiales.
- Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que garantice la participación normal de todos los menores y jóvenes que se encuentren en centros residenciales en las diferentes actividades que se desarrollen en los mismos.

Aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q24/1026

En relación con la valoración de la exclusión social realizada a una persona que ha sido víctima de violencia de trata:

- Recomendar al Departamento que publique el instrumento técnico de valoración de la exclusión social.
- Recomendar al Ayuntamiento que, cuando realice valoraciones de exclusión social en aplicación de dicho instrumento, haga entrega a las personas interesadas de una copia íntegra del documento que refleje la valoración realizada, incluidas sus puntuaciones y todos aquellos elementos que fundamenten la decisión adoptada.

No aceptada.

Q24/1094

En relación con la valoración de la exclusión social a una persona en situación de calle que determinó que el interesado no pudiera acceder a la renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que publique el instrumento técnico de valoración de la exclusión social.
- Recomendar al Ayuntamiento que, cuando realice valoraciones de exclusión



social en aplicación de dicho instrumento, haga entrega a las personas interesadas de una copia íntegra del documento que refleje la valoración realizada, incluidas sus puntuaciones y todos aquellos elementos que fundamenten la decisión adoptada.

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente sobre las solicitudes, recursos o reclamaciones que le presenten.

No aceptada.

Q24/1190

En relación con la insuficiencia de los programas de acogida de emergencia y de los recursos habilitados para quienes se encuentran en situación de calle:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que, en el ámbito de sus respectivas competencias, adopten medidas para hacer valer de forma real y efectiva el carácter garantizado del servicio para personas sin hogar, con una dotación de recursos y plazas suficiente en Navarra y en Pamplona/Iruña, de tal modo que el mismo se preste con continuidad y pueda ser recibido con independencia de la condición de residente o empadronado del interesado.
- Sugerir al Departamento y al Ayuntamiento que, en el ámbito de sus respectivas competencias, en referencia a las actuaciones precisas para mejorar la problemática a que se refiere la queja y, en particular, de las líneas de actuación a que se alude en el informe municipal, se observen los principios de colaboración y coordinación.
- Sugerir al Departamento que abra e impulse un proceso de interlocución y diálogo también con otras entidades locales próximas a Pamplona/Iruña, en la búsqueda de un abordaje integral y coordinado de las actuaciones precisas para resolver o paliar la problemática que suscita la debida atención a las personas sin hogar.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Estella/Lizarra

Q25/1382

En relación con el trato dispensado a las personas con movilidad reducida durante un



espectáculo celebrado en el Espacio Cultural los Llanos de Estella-Lizarra:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en los pliegos y condiciones de los contratos de arrendamiento del Espacio Cultural Los Llanos, se establezcan cláusulas específicas que garanticen la igualdad de trato y la accesibilidad universal real y efectiva, evitando situaciones de discriminación directa o indirecta.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

Q25/1298

En relación con la falta de contenedores de residuos adaptados para personas usuarias de sillas de ruedas y con la falta de contestación a un escrito presentado por la autora de la queja solicitando autorización para dejar la basura fuera del contenedor:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Sugerir a la Mancomunidad que continúe analizando e implementando las medidas precisas para que las personas con discapacidad puedan utilizar los contenedores para el depósito de residuos domésticos de forma autónoma.

Aceptada.

10.2.4. Bienes de las administraciones públicas.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q25/1414

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la concesión demanial del uso de unos garajes:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las peticiones de acceso a información pública.
- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que atienda expresa y motivadamente el escrito presentado por el interesado el lo antes posible.



Aceptada.

10.2.5. Comercio y consumo.

Al Departamento de Cohesión Territorial

Q24/1296

En relación con la decisión de la Junta Arbitral del Transporte de Navarra, a una reclamación, tras la pérdida de una documentación por una empresa de transportes:

- Recomendar al Departamento (Junta Arbitral de Transporte de Navarra) que, en la resolución de casos análogos al que ha motivado la queja, presentada por la pérdida de una documentación personal enviada a través de una empresa de transportes, se vele por que la entrega se haga al destinatario o, en su defecto, cuando menos, que consten específicamente datos que permitan razonablemente la identificación del receptor y el lugar concreto de la entrega; y, asimismo, que se vele por que el reconocimiento de indemnizaciones no se condicione al hecho de que la persona afectada haya ejecutado ya el gasto necesario para la restitución de lo extraviado.

No aceptada.

10.2.6. Contratos públicos.

Al Departamento de Educación

Q24/974

En relación con un procedimiento de resolución de un contrato de servicio de transporte escolar y con la incautación de la garantía depositada:

- Recomendar al Departamento que, ante la falta de un expediente previo de modificación del contrato, deje sin efecto el procedimiento de resolución contractual que es objeto de queja, no pudiendo entenderse incumplido aquel.

No aceptada.

10.2.7. Covid-19.

Al Departamento de Salud

AO25/5



En relación con la atención a la afección conocida como “covid persistente”:

- Sugerir al Departamento de Salud que intensifique las medidas adoptadas para la adecuada atención a personas con covid persistente, en aspectos tales como el estudio de la afección, la formación específica del personal sanitario, la conformación de equipos multidisciplinares, la educación sanitaria y la coordinación entre las diversas instancias sanitarias u otros afines.

Aceptada.

10.2.8. Cultura.

Al Departamento de Cultura, Turismo y Deporte

AO25/11

En relación con el cierre de bibliotecas públicas.

- Recomendar al Departamento que agilice la adopción de medidas tendentes a revertir el cierre de una serie bibliotecas públicas por causa de inexistencia de personal, y, en tal sentido, en particular, que implemente con celeridad la referente a la itinerancia de plazas puesta en marcha en 2024.

No aceptada.

Q25/770

En relación con la falta de contestación a una propuesta para realizar una exposición:

- Recomendar al Departamento que responda al autor de la queja respecto a la propuesta que realizó sobre la realización de una exposición sobre el carlismo y el franquismo, comunicándole lo que proceda sobre la valoración o tramitación de la misma.

Aceptada.

Al Departamento de Cultura, Deporte y Turismo y al Departamento de Industria, Transición Ecológica y Digital Empresarial

Q24/1212

En relación con la situación de deterioro y abandono del Monasterio de Yarte:

- Recomendar al Departamento que requiera a sus propietarios y, en defecto de



estos, promueva la adopción de las medidas necesarias para el mantenimiento, conservación y protección del Monasterio de Yarte.

- Recomendar al Departamento que examine si efectivamente se ha producido un cumplimiento de todas las medidas necesarias para restaurar el entorno afectado por la antigua cantera de orfita ubicada en Lete y, en caso de que no sea así, se requiera la adopción de las medidas al responsable de la misma.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Castejón

Q25/1234

En relación con el incumplimiento de las bases de la convocatoria para la concesión de subvenciones a colectivos y asociaciones que desarrollan actividades artísticas y culturales:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de acomodar la concesión de subvenciones a colectivos y asociaciones que desarrollan actividades artísticas y culturales a los criterios de valoración previstos por las bases reguladoras correspondientes.
- Recomendar al Ayuntamiento que notifique a la entidad autora de la queja tanto la resolución del procedimiento de concesión de subvenciones a la que alude, como la valoración de las solicitudes del comité que actuó en el procedimiento, de forma que pueda conocer lo decidido respecto a los diferentes interesados.

Aceptada.

10.2.9. Educación.

Al Departamento de Educación

Q24/1063

En relación con un posible delito contra la libertad sexual por parte de un profesor a varias alumnas:

- Recomendar al Departamento que agilice la aprobación de un protocolo de actuación en los centros educativos ante casos de presuntos delitos contra la libertad sexual sufridos por alumnas o alumnos y cometidos por docentes,



garantizando su difusión efectiva entre la comunidad educativa y la formación del profesorado y del resto del personal que haya de aplicarlo; asimismo, que, en el contexto de ese protocolo, sin perjuicio de otros extremos, se garantice la comunicación de las actuaciones a las familias desde fases tempranas y el desarrollo de actuaciones de protección y restauración a las víctimas con razonable celeridad.

Aceptada.

Q24/1287 y Q24/1321

En relación con la falta de un porche o cubierta en el patio del IES Basoko, lo que impide que el alumnado pueda salir a aquél en los días de lluvia:

- Sugerir al Departamento que se estudie la viabilidad de incluir en los próximos presupuestos las obras necesarias para dotar al IES Basoko de una zona cubierta en su patio escolar.

No aceptada.

Q25/30

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada interpuesto frente a la corrección y resultados de un examen de inglés de la Escuela Oficial de Idiomas a Distancia de Navarra (EOIDNA):

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.

Aceptada.

Q25/94

En relación con el requerimiento de pago del arreglo del equipo informático que utiliza su hijo:

- Sugerir al Departamento que estime el recurso de alzada interpuesto por el interesado y no le reclame el pago de los gastos de reparación del equipo informático prestado a su hijo.

Aceptada.

Q25/169



En relación con la modalidad de escolarización de la hija de la autora de la queja, que presenta una discapacidad asociada al síndrome de Down:

- Recomendar al Departamento que inspeccione y evalúe en profundidad lo actuado por el colegio al que se refiere la queja respecto a la propuesta de escolarización de la hija de la interesada en una estructura específica, en lugar de su permanencia en un aula ordinaria, y, en su caso, que adopte las medidas correctoras que correspondan, comunicando a la familia lo valorado y acordado.

Aceptada.

Q25/197

En relación con la denegación de ayuda de comedor escolar:

- Sugerir al Departamento que, al amparo del artículo 5.1.c) del Decreto Foral 58/2024, de 29 de mayo, por el que se regulan los comedores escolares de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Foral de Navarra, reconozca al hijo del interesado la condición de beneficiario de la ayuda de comedor escolar.

No aceptada.

Q25/316

En relación con la medida de restricción de las comunicaciones con el centro docente en el que estudia el hijo de la autora de la queja.

- Recordar al Departamento que, antes de adoptar medidas como la impuesta a la autora de la queja (restricción de comunicaciones con un centro escolar), es preciso instruir un proceso dentro del cual se le debe dar audiencia, así como atender expresa y motivadamente las alegaciones que pueda realizar en defensa de sus intereses o derechos.

No aceptada.

Q25/395

En relación con la introducción en el currículo de determinadas asignaturas en inglés a alumnos del modelo D:



- Recomendar al Departamento, en relación con la queja presentada por diversas familias de alumnos y alumnas de modelo D, que la introducción de asignaturas o materias adicionales en lengua extranjera (Ciencias, en el caso), derivada de la implantación de programas de aprendizaje de lenguas extranjeras, se realice sin perjuicio de que el alumnado pueda optar por cursar dichas materias bien en euskera bien en la citada lengua extranjera.

No aceptada.

Q25/404

En relación con la decisión adoptada por el Departamento que imposibilita que se pueda seguir impartiendo la asignatura de educación física en las lenguas en que venía haciéndose en el centro:

- Recomendar al Departamento, en relación con la queja presentada por la APYMA del IES de Zizur Mayor, que deje sin efecto la decisión objeto de la misma, que modifica el desarrollo de determinados programas lingüísticos impartidos en el centro (“bilingüe francés” y “A+”) y limita las posibilidades de elección de asignaturas optativas por parte del alumnado, estimando que aquella no ha quedado suficientemente justificada.

No aceptada.

Q25/421

En relación con la situación que sufren los hijos de la autora de la queja, como consecuencia del comportamiento disruptivo de otra alumna:

- Recomendar al Departamento que continúe intensificando las medidas que sean necesarias y eficaces para garantizar la protección de los alumnos contra toda agresión física, emocional, moral o de cualquier otra índole, así como una adecuada convivencia en el centro escolar al que se refiere la queja.

Aceptada.

Q25/575

En relación con la inacción del Departamento de Educación ante el absentismo escolar de la hija del autor de la queja:

- Recomendar al Departamento, en relación con la prevención y reacción ante el



absentismo escolar, que vele por que, en casos de ausencias prolongadas o muy reiteradas, los protocolos que se establezcan prevean la posibilidad o exijan una forma de justificación cualificada (documentos acreditativos de la situación impeditiva alegada), así como la obligación de justificar tales ausencias conforme se vayan produciendo, evitando acumulaciones significativas no justificadas.

Aceptada.

Q25/599

En relación con la falta de contestación a unas instancias mediante las que el autor de la queja solicitaba acceder a información relativa a las pruebas de acreditación del conocimiento de euskera:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública.
- Recomendar al Departamento que, de conformidad con lo previsto en el artículo 41 de la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, atienda la solicitud de acceso a información pública formulada por el interesado el 25 de junio de 2024 lo antes posible.

Aceptada.

Q25/633

En relación con la negativa del centro escolar a permitir que el hijo de la autora de la queja asista a una excursión de fin de curso:

- Recordar al Departamento el deber legal de observar las garantías previstas en el Decreto Foral 47/2010 al tiempo de imponer al alumnado medidas educativas ante conductas contrarias a la convivencia.

No aceptada.

Q25/636

En relación con la decisión del Departamento de Educación de establecer el primer ciclo de Educación Infantil en el CPEIP Hilarión Eslava:



- Sugerir al Departamento que, en aras al principio de participación previsto en el artículo 1 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, antes de adoptar una decisión como la señalada en la queja –implantación novedosa del primer ciclo de Educación Infantil–, se mantenga un contacto con el centro docente afectado por la misma, de cara a sondear su opinión y, en su caso, planificar preliminarmente las medidas necesarias para llevar a buen término dicha decisión.

Aceptada.

Q25/665

En relación con la falta de estructuras específicas para alumnado con necesidades educativas especiales en las escuelas rurales de la comarca y con la oferta del ciclo de cero a tres años en Sakana:

- Sugerir al Departamento que analice en profundidad las necesidades de atención educativa en Sakana, en los diferentes ciclos educativos, y, en particular, los casos de necesidades educativas especiales; y que, en función de ello, planifique e implemente de forma efectiva las medidas precisas para favorecer en el mayor grado posible la permanencia en la opción educativa escogida de quienes deseen recibir la escolarización en centros públicos en ámbitos rurales donde residan (escuelas rurales), con los ajustes razonables que sean adecuados.

Aceptada.

Q25/843

En relación con la denegación de una beca de residencia a los hijos del autor de la queja, mellizos, quienes, según se expone, siendo originarios del Valle de Salazar (alumnado del Pirineo), se han trasladado a Pamplona para poder continuar sus estudios:

- Recomendar al Departamento que conceda la beca de residencia solicitada para la hija del autor de la queja, no apreciando justificada su denegación.

No aceptada.

Q25/872

En relación con la falta de respuesta a una instancia sobre la evaluación de la



comprensión lectora en casos en que el alumnado sufre de dislexia y/o disortografía:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que atienda expresa y motivadamente el escrito presentado por la interesada lo antes posible.

Aceptada.

Q25/893

En relación con la falta de reconocimiento del servicio de transporte escolar a una alumna en una Unidad de Currículo Especial (UCE):

- Sugerir al Departamento que reconozca a la hija de la interesada el derecho al transporte escolar al IESO 'Iparralde' DBHI de Pamplona/Iruña, por ser éste el centro en el que debe continuar sus estudios el alumnado del centro en el que, a instancia del Departamento de Educación, cursó sus estudios de Educación Primaria.

No aceptada.

Q25/924

En relación con la denegación de la ayuda de comedor escolar al hijo de la autora de la queja:

- Recomendar al Departamento que, al amparo del artículo 5.1.c) del Decreto Foral 58/2024, de 29 de mayo, por el que se regulan los comedores escolares de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Foral de Navarra, reconozca al hijo de la autora de la queja la condición de beneficiario de la ayuda de comedor escolar.

No aceptada.

Q25/1001

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a determinadas irregularidades y a la calificación obtenida en un módulo de Formación Profesional:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.



Aceptada.

Q25/1162

En relación con la falta de servicio de transporte para los hijos del autor de la queja entre su domicilio y el punto de partida del autobús escolar, situado a tres kilómetros de distancia:

- Recomendar al Departamento que preste el servicio de transporte escolar entre el domicilio de los interesados, situado en un caserío de Luzaide/Varcarlos, y el centro escolar al que acuden, utilizando para ello, si fuera necesario, un vehículo alternativo al autobús escolar ordinario (“taxi escolar” o similar), que bien enlace con la ruta establecida, bien realice el trayecto hasta el centro agrupando a otros alumnos en análoga situación, si los hubiera.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q24/1351

En relación con el cobro de la “tarifa comedor” de las Escuelas Infantiles de Pamplona/Iruña, pese a que el hijo de la autora de la queja, por un motivo médico, no hace uso de dicho servicio:

- Sugerir que, por los motivos señalados, no exija a la interesada el pago del precio correspondiente al servicio de comedor de la Escuela Infantil en que se encuentra admitido y del cual no hace uso por padecer una enfermedad metabólica grave que hace que deba comer en casa.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

Q24/1354

En relación con la necesidad de una cubierta en el patio del CP Huertas Mayores que proteja a los alumnos de las inclemencias meteorológicas:

- Sugerir al Ayuntamiento que realice las obras necesarias para dotar de una cubierta al patio del CP Huertas Mayores.

No aceptada.



Al Departamento de Educación y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q25/579

En relación con el proceso de admisión de alumnos y alumnas en centros escolares (segundo ciclo de educación infantil) y con la aplicación del criterio prioritario de proximidad entre el colegio y el domicilio familiar:

- Recomendar al Ayuntamiento, en relación con el proceso de admisión escolar al que se refiere la queja, que resuelva sobre la validez del documento de empadronamiento al que se alude en la misma, aportado, según lo denunciado, sin correspondencia con la realidad residencial.
- Recomendar al Departamento que, recabando la colaboración del Ayuntamiento, en función de lo resuelto sobre dicho empadronamiento, modifique, si así procede, el resultado del proceso de admisión al centro al que se alude y el orden de prelación de los aspirantes, con las consecuencias que de ello se deriven en cuanto a la adjudicación de plazas.

No aceptada.

Al Departamento de Educación y al Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua

Q25/1178

En relación con el precio del comedor escolar que la autora de la queja ha de abonar por sus tres hijos:

- Sugerir al Ayuntamiento que contemple al colectivo de familias numerosas a efectos de la cuantificación de las cuotas a satisfacer por el servicio prestado en la escuela infantil de su titularidad, mediante una medida favorable análoga a la prevista para las familias monoparentales.
- Recordar al Departamento el deber legal de que las familias numerosas sean contempladas con baremos específicos para la concesión de ayudas para comedores escolares.

No aceptada.

10.2.10. Euskera.

Al Departamento de Educación.



Q25/423

En relación con la ausencia en el comedor escolar de CPEIP Marqués de la Real Defensa, de Tafalla, de personal cuidador suficiente para atender al alumnado que cursa en el modelo D:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para que el servicio de comedor escolar al alumnado del modelo D del centro CPEIP Marqués de la Real Defensa, de Tafalla, se preste con personal con conocimiento de euskera.

Aceptada.

Q25/617

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada interpuesto frente a un concurso de traslados:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.
- Recomendar al Departamento que resuelva el recurso de alzada presentado por el interesado a la mayor brevedad posible.

Aceptada.

Q25/818

En relación con la denegación de la implantación del modelo D en el colegio Doña Álvarez Álvarez:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para garantizar la enseñanza en euskera en el colegio público de Falces para el próximo curso.

Aceptada.

Q25/895

En relación con la configuración de las plazas de orientación con perfil lingüístico de euskera, a las que, en algunos casos, se les dotaría de horas de orientación educativa en castellano:

- Recomendar al Departamento que, con carácter generalizado y a salvo de



alguna excepción muy puntual y justificada, las horas de atención en castellano se oferten a integrantes de la lista de contratación con este perfil lingüísticos, adaptando a tal criterio la configuración de los contratos o lotes contractuales correspondientes.

Aceptada.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q25/919

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada relativo a la asignación del requisito de perfil lingüístico bilingüe en dos plazas de Técnico/a Superior de Deporte del Instituto Navarro del Deporte y de la Actividad Física:

- Recomendar al Departamento que, si no lo ha hecho ya, proceda a resolver con celeridad el recurso de alzada presentado por el autor de la queja frente a la asignación de perfil bilingüe a dos puestos de Técnico/a Superior de Deporte.

No aceptada.

Q25/1037

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada relativo a la asignación del requisito de perfil lingüístico bilingüe en dos plazas de Técnico/a Superior de Deporte del Instituto Navarro del Deporte y de la Actividad Física:

- Recomendar al Departamento que, si no lo ha hecho ya, proceda a resolver con celeridad los recursos presentados por el autor de la queja en relación con la asignación de perfil bilingüe a dos puestos de Técnico/a Superior de Deporte.

No aceptada.

Q25/1272

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada interpuesto por el número de plazas ofertadas en euskera, su ubicación y el nivel de euskera exigido en la convocatoria para la provisión de cincuenta y una plazas del puesto de trabajo de cuidador gerontológico:

- Recordar al Departamento su deber de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.



- Recomendar al Departamento que resuelva lo antes posible el recurso de alzada interpuesto por el promotor de la queja.

Aceptada.

Q25/1348

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada interpuesto convocatoria para la provisión de ciento cincuenta y ocho plazas del puesto de trabajo de servicios generales:

- Recordar al Departamento su deber de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que resuelva lo antes posible el recurso de alzada interpuesto por el promotor de la queja.

Aceptada.

Q25/1363

En relación con el archivo de una queja formulada ante la Policía Foral de Navarra, por estar redactada en euskera y no atenderse la petición de que se formulara también en castellano:

- Recordar al Departamento el derecho de la ciudadanía a usar el euskera para dirigirse a la Policía Foral de Navarra, lo que incluye la presentación de quejas ante la misma, que deben ser tramitadas sin trabas derivadas de esa circunstancia.

Aceptada.

Q25/1404

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada frente a la convocatoria para la provisión de plazas del empleo de agente primero/a de Policía Foral de Navarra:

- Recordar al Departamento su deber de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que resuelva lo antes posible el recurso de alzada interpuesto por el promotor de la queja.



Aceptada.

Q25/1449

En relación con la imposibilidad de realizar en euskera una prueba de la oposición de Técnico/a de Grado Medio (Igualdad):

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para, en los procedimientos de acceso a la función pública en los que se provean plazas para las que sea requisito de acceso el conocimiento de euskera, los aspirantes puedan realizar las pruebas en dicha lengua.

No aceptada.

Al Departamento de Economía y Hacienda

Q25/559

En relación con la encuesta de satisfacción únicamente en castellano enviada al autor de la queja tras realizar la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas:

- Sugerir al Departamento que, de cara a la próxima campaña, la encuesta de evaluación del servicio de asistencia telefónica en la confección de la autoliquidación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas se encuentre en castellano y en euskera.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

Q25/1153

En relación con la falta de contestación a una solicitud acerca de los puestos de trabajo con perfil bilingüe euskera/castellano:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de atender expresamente las solicitudes que le formulen.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Montejurra

Q25/1309



En relación con la falta de uso del euskera en avisos y comunicaciones de la Mancomunidad, y con la falta de contestación en forma bilingüe a los escritos presentados en euskera:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de atender en formato bilingüe los escritos que presente la ciudadanía en euskera.

Aceptada.

10.2.11. Función pública.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q24/1180SN

En relación con la discriminación en las condiciones de trabajo que padece el personal titulado en Cuidados Auxiliares de Enfermería adscrito a la Agencia Navarra para la Autonomía y Desarrollo de las Personas que ocupa el puesto de trabajo de cuidador o cuidador gerontológico, respecto al personal Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Sugerir al Departamento que impulse la medida normativa que corresponda para que el personal al que se alude en la queja (titulados en Cuidados Auxiliares en Enfermería que prestan servicio en puestos asistenciales de la Agencia Navarra para el Desarrollo de las Personas) pueda integrarse en el sistema de carrera profesional que se aplique al personal análogo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, sin que la adscripción orgánica de aquel sea un elemento impeditivo.

No aceptada.

Q25/32

En relación con la cuantía de la pensión de jubilación del interesado, funcionario de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra adscrito al sistema de montepíos:

- Recomendar al Departamento que, en relación con el procedimiento de determinación de la pensión de jubilación del interesado, retrotraiga las actuaciones y entre a considerar y resolver expresamente acerca de lo alegado y solicitado, esto es, sobre la procedencia del reconocimiento del complemento de brecha de género.



No aceptada.

Q25/350

En relación con la falta de contestación a su solicitud de complemento de especial riesgo:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.
- Recomendar al Departamento que, teniendo en cuenta que ha operado el silencio positivo previsto en el artículo 24.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconozca el derecho del interesado al complemento solicitado.

Aceptada.

Q25/260

En relación con la falta de respuesta a una solicitud de encuadramiento en el nivel B de las plazas de Oficial de Actividades Turísticas:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Q25/491

En relación con la falta de convocatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Navarra de Justicia- Nafarroako Justizia Kontseilua:

- Recomendar al Departamento que, dado que el pleno del Consejo de Navarra de Justicia- Nafarroako Justizia Kontseilua no fue convocado durante todo el año 2024, adopte las medidas precisas para, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9.2 del Decreto Foral 82/2020, de 11 de noviembre, por el que se crea el Consejo de Navarra de Justicia- Nafarroako Justizia Kontseilua, convocar una sesión ordinaria del mismo.

No aceptada.



Q25/766

En relación con el requisito de idioma en un proceso selectivo:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.
- Recomendar al Departamento que atienda el recurso de alzada presentado por la autora de la queja lo antes posible.

Aceptada.

Q25/1135

En relación con la remoción de dos agentes de la Policía Foral de Navarra del puesto de trabajo que tenían adjudicado, adscrito al Grupo de Intervenciones Especiales:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la remoción de los dos agentes a los que se refiere la queja, por estimar que no concurre la causa alegada.

No aceptada.

Q25/1189

En relación con la falta de contestación a una solicitud de jubilación parcial con contrato de relevo:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

No aceptada.

Q25/1256, Q25/1257 y Q25/1265

En relación con la falta de respuesta a las instancias presentadas por los autores de las quejas en las que solicitaban el cambio de denominación de cinco plazas de Titulado de Grado Medio en la plantilla orgánica:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.



Q25/1478

En relación con la imposibilidad de poder concurrir simultáneamente por el turno restringido y por el turno reservado a personas con discapacidad en un proceso selectivo:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para que, en casos como el de la interesada (persona funcionaria y con discapacidad), los aspirantes puedan concurrir a procesos selectivos tanto por el turno restringido o de promoción para funcionarios como por el de reserva para personas con discapacidad, sin verse abocados a optar por uno y otro a pesar de cumplir los respectivos requisitos.

No aceptada.

Q25/1529

En relación con la demora en la resolución de un recurso de alzada que la autora de la queja interpuso frente al acto de admisión de aspirantes del concurso de traslado de vacantes del puesto de Auxiliar Técnico de Laboratorio:

- Recomendar al Departamento que, si no lo ha hecho ya, proceda a resolver con celeridad el recurso de alzada presentado por la autora de la queja frente al acto de admisión de personas aspirantes del concurso de traslado del puesto de Auxiliar Técnico de Laboratorio.

Aceptada.

Q25/1556

En relación con la remoción de un agente de la Policía Foral de Navarra del puesto de trabajo que tenían adjudicado, adscrito al Grupo de Intervenciones Especiales:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el expediente de remoción del agente al que se refiere la queja, por estimar que no concurre la causa alegada que fundamentaría tal remoción.

No aceptada.

Al Departamento de Educación

Q24/1340



En relación con una solicitud de compensación por la estabilización del puesto de trabajo que ocupaba la autora de la queja en la Administración:

- Sugerir al Departamento que estime la solicitud de la interesada de la compensación prevista en el artículo 12 de la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio, de medidas para la realización de los procesos de estabilización derivados de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, en las Administraciones Públicas de Navarra, puesto que, en el momento de su convocatoria, el proceso selectivo en que ha sido estabilizado el puesto de trabajo que venía ocupando en la Administración no preveía la estabilización de dicho puesto.

No aceptada.

Q25/13

En relación con una sanción disciplinaria:

- Recomendar al Departamento que revoque o anule la sanción disciplinaria objeto de queja, al haber caducado el procedimiento correspondiente y haberse emitido la resolución sin evacuarse el preceptivo informe de la Comisión de Personal.

Aceptada.

Q25/443

En relación con la jornada o carga lectiva del personal docente con enfermedades crónicas graves:

- Sugerir al Departamento que apruebe o impulse una modificación normativa que permita a personal docente afectado por enfermedades crónicas graves o degenerativas acogerse a una reducción de la carga lectiva.

No aceptada.

Q25/470

En relación con la desestimación de una solicitud de postergación de vacaciones.

- Recordar al Departamento deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de vacaciones presentadas por su personal.



- Recomendar al Departamento que, teniendo en cuenta que ha operado el silencio positivo previsto en el artículo 24.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconozca al interesado las vacaciones solicitadas.

No aceptada.

Q25/1134

En relación con la extinción de un contrato suscrito entre el Departamento de Educación y el autor a la queja a fin de que este último prestara servicio como Especialista de Apoyo Educativo en un centro escolar:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la extinción del contrato objeto de queja, al no haberse garantizado debidamente la audiencia del interesado, y retrotraiga las actuaciones al momento de la presentación de las alegaciones que formuló.

Aceptada.

Q25/1167

En relación con la denegación de la consolidación del complemento retributivo de puesto directivo docente, tras haber ejercido la función durante veinte años:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la resolución denegatoria objeto de queja y reconozca a la interesada la consolidación parcial del complemento de puesto directivo docente solicitada por el desempeño del cargo de directora de centros educativos públicos.

No aceptada.

Q25/1245

En relación con la denegación de los días de vacaciones no disfrutados por haberse encontrado en situación de incapacidad temporal:

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho de la interesada a las vacaciones restantes, en los términos señalados en el apartado sexto de esta resolución.

No aceptada.



Al Departamento de Salud

Q25/704

En relación con relación con el criterio de reparto de guardias entre personal de enfermería del SUR (Servicio de Urgencias Rurales):

- Recomendar al Departamento que aplique la regla de distribución equitativa de realización de guardias a que se refiere la normativa que se cita tanto para las llevadas a cabo fuera del centro de salud como para las desempeñadas dentro del mismo, propiciando la igualdad de trato entre todo el personal de una misma categoría profesional.

No aceptada.

Q25/772

En relación con la asignación de las funciones de tallado a los Técnicos de Anatomía Patológica y Citodiagnóstico del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Sugerir al Departamento que, con carácter general, el ejercicio de las funciones de tallado por parte de los Técnicos de Anatomía Patológica y Citodiagnóstico se ejerza siguiendo un protocolo detallado y bajo la supervisión de los Médicos especialistas en Anatomía Patológica.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada/Burlata

Q25/817

En relación con la desestimación de una solicitud de compensación de las horas dedicadas a la realización de una formación, por necesidades del servicio:

- Sugerir al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para asegurar la continuidad de un servicio policial de calidad durante todos los días del año, revisando para ello, si fuese necesario, el tamaño de su plantilla, a fin de adecuar ésta a las ratios previstas en el artículo 21 de la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las policías de Navarra.

Aceptada.



Al Ayuntamiento de Estella/Lizarra

Q25/674

En relación con la falta de respuesta a unas instancias relativas al calendario de trabajo:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de resolver en tiempo y forma las solicitudes que le presenten.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Huarte/Uharte

Q25/167

En relación con la falta de contestación a unas solicitudes relacionadas con una contratación temporal de una plaza de Gestor Deportivo:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las peticiones de acceso a información pública.
- Recomendar al Ayuntamiento que atienda expresa y motivadamente las peticiones de acceso a información pública realizadas por la interesada en su instancia de 31 de octubre de 2024 lo antes posible.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q25/340

En relación con falta de respuesta a unas solicitudes de autorización para la realización de unos cursos:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía

Aceptada.

A la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base y Deportes de Valdizarbe

Q24/1312

En relación con la falta de contestación a una solicitud de actualización de retribuciones:



- Recomendar a la Mancomunidad que examine el escrito del interesado de 9 de septiembre de 2024 y, de conformidad con los artículos 21 y 35 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dé respuesta al mismo expresa y motivadamente.

Aceptada.

A la Universidad Pública de Navarra

Q25/447

En relación con la falta de atención a una solicitud de reconocimiento y abono de un complemento económico:

- Recordar a la Universidad su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

10.2.12. Funcionamiento de las entidades locales.

A los Ayuntamientos de Antsoain/Ansoain, Barañáin/Barañain, Berrioplano/Berriobeiti, Berriozar, Burlada/Burlata, Cendea de Cizur/ Zizur Zendeako, Cendea de Olza/ Oltza Zendeako, Galar, Huarte/Uharte, Orkoien, Pamplona/Iruña, Valle de Aranguren/ Aranguren Ibarra, Valle de Egüés/ Eguesibar, Villava/Atarrabia, Zizur Mayor/Zizur Nagusia

AO25/4

En relación con los casos de empadronamiento de personas en situaciones especiales o de vulnerabilidad:

- Recomendar, en relación con los casos de empadronamientos de personas en situaciones especiales o de vulnerabilidad, que las entidades locales apliquen los criterios de empadronamiento previstos por la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, y en el protocolo de la Federación Navarra de Municipios y Concejos aprobado en referencia a estas situaciones, de forma que no se establezcan trabas indebidas o excesivas y se favorezca el ejercicio de los derechos de las personas.

Aceptada.



Al Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain

Q25/515

En relación con la denegación de una solicitud de empadronamiento y a la falta de acceso al informe técnico en el que se basa la resolución denegatoria:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de motivar suficientemente las denegaciones de empadronamientos, considerando que no basta a tal efecto la mera cita de un informe sin dar razón de su concreto contenido.

Aceptada.

Q25/516

En relación con la denegación de una solicitud de empadronamiento y a la falta de acceso al informe técnico en el que se basa la resolución denegatoria:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de motivar suficientemente las denegaciones de empadronamientos, considerando que no basta a tal efecto la mera cita de un informe sin dar razón de su concreto contenido.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada/Burlata

Q25/267

En relación con la demora en atender una solicitud de baja del padrón municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que requiera a la Policía Municipal de Burlada/Burlata la emisión del informe pedido lo antes posible, a fin de poder tramitar el expediente derivado de la solicitud de la interesada con la máxima celeridad posible.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Monteagudo

Q24/1297

En relación con las dificultades para acceder al padrón municipal y al trato dispensado:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el requerimiento formulado a



las personas autoras de la queja para acceder a la solicitud de empadronamiento y, en consecuencia, que retrotraiga el procedimiento y no condicione la inscripción a más requisitos que los expresamente previstos en la normativa vigente.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q24/1401

En relación con la falta de resolución de 179 solicitudes de empadronamiento y la falta de expedición del correspondiente certificado de silencio administrativo positivo:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de empadronamiento, y, en el caso de que venza dicho plazo sin resolverse, de expedir de oficio el certificado acreditativo del silencio positivo.

Aceptada.

Q25/768

En relación con la ampliación de plazo para resolver la solicitud del autor de la queja de inscripción en el padrón municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque y deje sin efecto la ampliación de plazos de resolución de expedientes de empadronamiento objeto de queja, resolviendo los mismos conforme a lo que resulte del plazo ordinario y del régimen de silencio administrativo correspondiente.

No aceptada.

Q25/771

En relación con la ampliación de plazo para resolver varias solicitudes de inscripción en el padrón municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que revoque y deje sin efecto la ampliación de plazos de resolución de expedientes de empadronamiento objeto de queja, resolviendo los mismos conforme a lo que resulte del plazo ordinario y del régimen de silencio administrativo correspondiente

No aceptada.



Q25/926

En relación con la desestimación de la solicitud del autor de la queja de inscripción en el padrón municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda al empadronamiento del autor de la queja, con efectos desde la fecha de la solicitud y hasta la fecha en la que conste el empadronamiento en otro municipio.

Aceptada.

Q25/979

En relación con la falta de resolución de una solicitud de empadronamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a dar de alta al interesado en el padrón, con efectos desde la fecha de la solicitud.

Aceptada.

Q25/989

En relación con la falta de contestación de una solicitud de empadronamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a dar de alta al interesado en el padrón, con efectos desde la fecha de la solicitud.

Aceptada.

Q25/1009

En relación con la falta de resolución de una solicitud de empadronamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a dar de alta al interesado en el padrón, con efectos desde la fecha de la solicitud.

Aceptada.

Q25/1044

En relación con la falta de atención a una solicitud de empadronamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a dar de alta al interesado en el padrón, con efectos desde la fecha de la solicitud.



No aceptada.

Q25/1061

En relación con la falta de atención a una solicitud de empadronamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a dar de alta al interesado en el padrón, con efectos desde la fecha de la solicitud.

No aceptada.

Q25/1068

En relación con la ampliación del plazo para resolver una solicitud de empadronamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a dar de alta a la interesada en el padrón, con efectos desde la fecha de la solicitud.

No aceptada.

Q25/1085

En relación con la ampliación del plazo para atender la solicitud de empadronamiento del autor de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a dar de alta al interesado en el padrón, con efectos desde la fecha de la solicitud.

No aceptada.

Q25/1262

En relación con la demora en resolver una solicitud de empadronamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a dar de alta al interesado en el padrón, con efectos desde la fecha de la solicitud.

No aceptada.

Q25/1264

En relación con la ampliación del plazo para atender la solicitud de empadronamiento del autor de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a dar de alta al interesado en el



padrón, con efectos desde la fecha de la solicitud.

No aceptada.

Q25/1662

En relación con la falta de contestación a su solicitud de empadronamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a dar de alta al interesado en el padrón, con efectos desde la fecha de la solicitud.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y a la Federación Navarra de Municipios y Concejos

Q24/1402

En relación con el plazo de tres meses de residencia y la obligación de comparecer cada quince días en dependencias municipales que el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña exige a las personas sin hogar para poder acceder al empadronamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento y a la Federación que supriman la obligación de las personas sin hogar de comparecer cada quince días en oficinas municipales, por no estar prevista en una norma con rango de ley.

Aceptada.

Al Concejo de Aroztegi/Aróstegui

Q25/991

En relación con la falta de convocatoria de sesiones ordinarias de la Junta del Concejo:

- Recordar al Concejo su deber legal de reunirse con carácter ordinario al menos una vez al trimestre.

Aceptada.

10.2.13. Hacienda.

Al Departamento de Economía y Hacienda

Q24/1343SN y Q24/1347SN



En relación con la tributación de la compensación económica prevista en el artículo 12 de la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio, de medidas para la realización de los procesos de estabilización derivados de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, en las Administraciones Públicas de Navarra:

- Sugerir al Departamento que promueva las medidas necesarias para que, al igual que ocurre con las indemnizaciones por despido previstas en el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, la compensación económica por extinción de un contrato en régimen administrativo prevista en el artículo 12 de la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio, de medidas para la realización de los procesos de estabilización derivados de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, en las Administraciones Públicas de Navarra, y en el artículo 88.3 del Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto del personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, esté exenta de cara al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

No aceptada.

Q24/1412

En relación con una sanción impuesta por una declaración extemporánea del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para dejar sin efecto la apertura del expediente sancionador objeto de controversia.

No aceptada.

Q25/206

En relación con la falta de respuesta a una solicitud de rectificación de una autoliquidación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas correspondiente al año 2019:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.



Aceptada.

Q25/500

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada interpuesto:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía y, en concreto, los recursos que esta plantee.

Aceptada.

Q25/592

En relación con la imposibilidad de solicitar de forma presencial una cita para realizar la declaración de la renta:

- Sugerir al Departamento que, con vistas a la próxima campaña del IRPF, permita, con carácter generalizado, solicitar citas de manera presencial para poder realizar la declaración del impuesto sobre la renta de las personas físicas, de forma que el servicio sea accesible para todas las personas que lo soliciten, facilitándoles en mayor grado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

No aceptada.

Q25/860

En relación con la falta de un informe de impacto por razón de género en el Plan Estratégico de Subvenciones de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Recordar al Departamento el deber legal de incorporar un informe sobre impacto por razón de género a los planes que se sometan a la aprobación del Gobierno de Navarra, incluido el Plan Estratégico de Subvenciones que contempla el artículo 5 bis de la Ley Foral de Subvenciones.

Aceptada.

Q25/1376

En relación con la inadmisión de una solicitud de aplazamiento y fraccionamiento de una deuda:

- Sugerir al Departamento que se comunique a la interesada qué documentación



económico-jurídica habría de presentar para que pudiera valorarse la hipoteca sobre el bien inmueble indicado como garantía del fraccionamiento de pago propuesto.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Castejón

Q24/1201

En relación con una providencia de apremio girada a la autora de la queja en concepto de “ocupación de la vía”:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para dejar sin efecto las actuaciones de cobro de la deuda tributaria reclamada a la interesada y, en caso de que éstas ya hayan sido satisfechas por aquélla, se le reembolse el importe pagado por ella.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Echarri/Etxarri

Q24/1338

En relación con la falta de contestación a unas solicitudes de modificaciones del catastro:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para dar cumplimiento al acuerdo del pleno de 26 de mayo de 2017 lo antes posible.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q25/1408

En relación con una liquidación del Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana:

- Sugerir al Ayuntamiento que, por los motivos señalados, revise la liquidación del Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana



objeto de la queja.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Torres del Río

Q25/1252

En relación con la falta de resolución de su solicitud de rectificación catastral de una parcela de su propiedad:

- Recomendar al Ayuntamiento que atienda la solicitud de cambio de titularidad catastral del interesado.
- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para solucionar los problemas detectados en el catastro municipal.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Zúñiga

Q24/1258

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a incremento de la contribución territorial y

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

A la Mancomunidad de residuos sólidos urbanos de Bortziriak-Cinco Villas

Q25/69

En relación con una reclamación de pago de las tasas correspondientes al servicio de recogida y tratamiento de residuos sólidos urbanos de los últimos cuatro años:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de actuar de conformidad con el principio de coordinación con las Entidades locales integrantes de la misma.
- Sugerir a la Mancomunidad que, dado que el requerimiento objeto de controversia se debe a un error de la Administración, ofrezca a la interesada la posibilidad de fraccionar el pago de las cantidades reclamadas.



Aceptada.

10.2.14. Justicia.

Al Colegio de Administradores de Fincas

Q25/240

En relación con la falta de acceso a determinada documentación de la comunidad de propietarios de la que forma parte la autora de queja:

- Sugerir al Colegio que inste a las colegiadas objeto de la queja a facilitar a la interesada la documentación de la comunidad de propietarios de la que forma parte.

Aceptada.

10.2.15. Medio ambiente.

Al Departamento de Cohesión Territorial

Q25/46

En relación con los daños ocasionados a los árboles y arbustos de la zona con motivo de las labores de limpieza de los márgenes de una carretera:

- Sugerir al Departamento que, a fin de garantizar una adecuada protección del medio ambiente, en los futuros trabajos de limpieza de los márgenes de las carreteras asegure la utilización de técnicas y herramientas adecuadas para ello.

Aceptada.

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y al Ayuntamiento de Tafalla

Q25/1366

En relación con las molestias que sufren los autores de las quejas en sus domicilios ocasionadas por un silo ubicado en las cercanías:

- Sugerir al Departamento que, en cuanto titular del silo objeto de controversia, adopte por sí mismo, o inste a la concesionaria de aquél a que adopte, las medidas necesarias para solucionar las deficiencias detectadas.



- Sugerir al Ayuntamiento que, si ha transcurrido el plazo de un mes señalado en el requerimiento remitido a la concesionaria del silo, actúe conforme a lo señalado en aquél.

Aceptada.

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y al Ayuntamiento de Tudela

AO25/2

En relación con la celebración de un macrobotellón en el Enclave Natural del Soto de las Norias y en la Zona de Especial Conservación del río Ebro:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que, en relación con la celebración del Día del Ángel en el paraje de Las Norias, con la colaboración que sea precisa, intensifiquen la adopción de medidas eficaces que eviten situaciones, daños o efectos medioambientales como los habidos en años precedentes; y, asimismo, a la vista de tales precedentes, que valoren propiciar un cambio de emplazamiento del lugar de dicha celebración.

No aceptada.

Q25/113

En relación con la celebración de un macrobotellón en el Enclave Natural del Soto de las Norias y en la Zona de Especial Conservación del río Ebro:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento la adopción de medidas preventivas concretas y eficaces que eviten daños o efectos medioambientales como los expuestos en la queja, referente a la celebración de un botellón en Tudela durante el Día del Ángel.

Aceptada.

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y al Ayuntamiento de Ziordia

Q25/329

En relación con la falta de eliminación de unas escombreras en Lazagurría y un depósito de residuos en Ziordia:



- Sugerir al Departamento que, bien sea por sí mismo o en colaboración con otros Departamentos del Gobierno de Navarra, articule medidas de apoyo al Ayuntamiento de Lazagurría para la eliminación de las “escombreras” objeto de controversia.
- Recomendar al Ayuntamiento y al Departamento que, de forma coordinada, adopten las medidas necesarias para eliminar el depósito de residuos objeto de la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ayegui/Aiegi

Q23/841

En relación con la inactividad del Ayuntamiento ante los ruidos y vibraciones ocasionados por los espectáculos de Dj de las de las fiestas patronales, así como por la falta de contestación a unos escritos presentadas:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos presentados por los ciudadanos y recomendar que, si no lo ha hecho ya, conteste el escrito presentado por el ciudadano.
- Sugerir al Ayuntamiento que valore limitar la potencia de emisión sonora de los equipos musicales que se instalen durante las fiestas, de forma que se garantice tanto el derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos, como que no se superan los niveles máximos previstos en la normativa vigente contra los ruidos.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Betelu

Q25/564

En relación con los perjuicios ocasionados a los vecinos, derivados del alquiler de un local situado bajo sus viviendas para uso permanente como local de ocio:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger los derechos constitucionales de sus vecinos y, en particular, el derecho a no soportar ruidos excesivos, así como su obligación de velar por la convivencia en el término municipal, adoptando cuantas medidas sean precisas a tal efecto.



Aceptada.

Al Ayuntamiento de Buñuel

Q25/1015

En relación con la instalación de una carpa festiva frente al domicilio de la autora de la queja, la cual genera excesivos perjuicios para los vecinos:

- Sugerir al Ayuntamiento que extreme las medidas para minimizar el efecto que puede generar la instalación de la carpa a la que se alude en la queja, destinada a albergar eventos festivos, procurando la conciliación de los derechos de todas las personas afectadas y velando, en particular, por el derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos y a que la afección al entorno no supere límites tolerables.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada

Q25/1062

En relación con las molestias por ruido, vibraciones y olores que sufre el autor de la queja en su domicilio, procedentes de un bar:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Sugerir al Ayuntamiento que, ante la controversia objeto de la queja, adopte medidas adicionales, así como estudie la posibilidad de realizar una sonometría con agentes vestidos de paisano, a fin de poder verificar que el establecimiento objeto de la queja cumple con los requisitos establecidos en la licencia y en la normativa vigente.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Cascante

Q25/208

En relación con la falta de contestación a una solicitud de revocación de una autorización de un establecimiento, así como una medición del ruido.



- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Castejón

Q24/1372

En relación con los problemas de salubridad que ocasiona una colonia felina:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en línea con lo señalado en el informe de la Policía Municipal de Castejón, estudie la posibilidad de reubicar la colonia felina objeto de la queja en otro lugar más apropiado.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Corella, al Ayuntamiento de Lodosa, y al Ayuntamiento de San Adrián

Q25/1271

En relación con la disconformidad del autor de la queja con las respuestas dadas por el Ayuntamiento de Lodosa y el Ayuntamiento de San Adrián, así como por la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento de Corella a una solicitud de información sobre las condiciones para realizar una acampada libre en sus términos municipales:

- Recordar a los Ayuntamientos su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Orkoien

Q24/950

En relación con la actividad que se desarrolla en un local:

- Recomendar al Ayuntamiento que actúe con arreglo a los principios de eficacia y celeridad para velar por que la actividad de local al que se refiere la queja se ajuste a lo autorizado y, si es preciso, que se valore la adopción de alguna medida provisional tendente a asegurar dicho objetivo.

Aceptada.



Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q24/1336

En relación con la falta de contestación a un escrito relativo a las molestias y perjuicios que unas plazas de estacionamiento de motocicletas estarían causando a residentes de unos apartamentos tutelados:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Sugerir al Ayuntamiento que estudie la posibilidad de eliminar las plazas de estacionamiento de motocicletas objeto de controversia y reubicar las mismas en una zona próxima, pero no aledaña a los pisos tutelados en los que reside el promotor de la queja.

No aceptada.

Q25/205

En relación con la falta de adopción de medidas ante las aglomeraciones ocasionadas por la actividad de varios locales de hostelería situados en las inmediaciones de las viviendas de los autores de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que continúe adoptando y, si es preciso, intensifique las medidas precisas para procurar resolver o minimizar la problemática de ocupación excesiva de la vía pública o aglomeración junto a sus viviendas que denuncian los vecinos representados por la autora de la queja, ocasionada por la actividad de varios locales de hostelería.

No aceptada.

Q25/1048

En relación con el ruido y otras molestias que padecen los vecinos de la calle Navarrería:

- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique las medidas necesarias para garantizar el derecho del vecindario de la calle y plaza de Navarrería a no soportar ruidos o molestias excesivas y al descanso en el ámbito domiciliario.

Aceptada.

Q25/1166



En relación con las molestias de ruido que sufre el autor de la queja en su domicilio ocasionadas por grupos de jóvenes que juegan al balón en horario nocturno en el Parque de los Enamorados:

- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique el control y vigilancia de la actividad a la que se alude en la queja (juegos de balón y chillos de jóvenes en horario nocturno en la Plaza de los Enamorados) y que, en su caso, actué para garantizar el derecho de los vecinos al descanso y a no soportar ruidos excesivos en el ámbito domiciliario.

Aceptada.

Q25/1196

En relación con las molestias que ocasionan a los vecinos las verbenas que se vienen celebrando en la Plaza Compañía de Pamplona/Iruña durante las dos últimas ediciones de las fiestas de San Fermín Txikito:

- Sugerir al Ayuntamiento que adopte medidas para que las verbenas, conciertos o eventos análogos que se celebren, en lo posible y razonable, roten en cuanto a su ubicación y, por ende, aplicando tal criterio, que, con vistas a próximas ediciones de las fiestas de San Fermín Txikito, se evite autorizarlas en la Plaza Compañía.

Aceptada.

A la Comunidad de Bardenas Reales de Navarra

Q25/1405

En relación con falta de contestación a dos escritos presentados por el autor de la queja relacionados con una autorización para la colocación de una rafia en el suelo para realizar despegues de parapentes:

- Recordar a su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar a que atienda el escrito presentado por el interesado lo antes posible.

Aceptada.



Al Ayuntamiento de Villava/Atarrabia

Q25/314

En relación con la falta de contestación a un escrito relativo al uso incívico de las piscinas municipales de Villava/Atarrabia:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que atienda expresa y motivadamente el escrito con número de registro 5425/2024 presentado por el interesado el 27 de noviembre de 2024.

Aceptada.

Q25/481

En relación con los problemas ocasionados por dos perros que se encuentran en un local próximo a la vivienda de la autora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que, bajo el apercibimiento de incoación de un expediente sancionador de acuerdo con el artículo 32.1 de la Ley Foral 19/2019, de 4 de abril, de protección de los animales de compañía en Navarra, requiera a los propietarios y a la poseedora de los perros objeto de controversia su retirada inmediata del establecimiento en el que se encuentran.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

Q25/762

En relación con la ubicación de unos contenedores:

- Sugerir a la Mancomunidad que, por sí misma o junto al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, estudie la posibilidad de establecer una cierta rotación en cuanto a la ubicación de los contenedores objeto de controversia.

Aceptada.

10.2.16. Memoria histórica.

Al Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera



Q24/1346

En relación con el reconocimiento del interesado como víctima de violencia por actos de motivación política provocados por grupos de extrema derecha o funcionarios públicos, y con la ausencia de un tratamiento psicológico.:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para que, con la mayor celeridad, el interesado, en su condición de víctima de acto de motivación política, pueda acceder al tratamiento psicológico especializado que precisa.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Fustiñana

Q25/1475

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento de Fustiñana a una solicitud de cambio de denominación de unas vías públicas:

- Recordar al Ayuntamiento de Fustiñana su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

10.2.17. Obras públicas.

Al Departamento de Cohesión Territorial

Q25/925

En relación con falta de resolución de una solicitud presentada por una comunidad de regantes, acerca de la validación del acta de comprobación de unas obras:

- Recomendar al Departamento que resuelva expresamente la solicitud de la Comunidad General de Regantes del Canal de Navarra, notificando a la interesada la respuesta que proceda.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Eulate

Q25/1125



En relación con la filtración de agua que desde hace años brota bajo un muro de cierre de una huerta:

- Sugerir al Ayuntamiento que, dado que el origen de la filtración de agua objeto de la queja sería el sistema de riego existente en la parcela colindante a aquella en la que reside la promotora de la queja, inste a su propietario a revisar dicho sistema y, en su caso, repararlo.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Mués

Q24/1325

En relación con la falta de contestación a un escrito relativo a unas irregularidades observadas en la ejecución de unas obras:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que atienda el escrito que presentó la interesada lo antes posible, dando una respuesta expresa y motivada a las cuestiones que plantea en el mismo.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Olite/Erriberri

Q25/603

En relación con la falta de contestación a un escrito relativo a los perjuicios ocasionados por la instalación de una carpa:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Orkoien

Q25/99

En relación con la falta de arreglo de las baldosas de una acera:



- Sugerir al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para reparar la acera objeto de controversia lo antes posible.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Peralta/Azkoien

Q25/333

En relación con el estado de unas calles:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas para mejorar el estado de las vías aledañas a la vivienda donde reside la autora de la queja, estimando que aquel no es adecuado.

No aceptada.

A la Mancomunidad de Montejurra

Q24/175

En relación con la tramitación del proyecto “Depuración de las Aguas Residuales de Arizaleta”:

- Recordar a la Mancomunidad el deber legal de notificar en forma, individualmente, a quienes aparezcan como interesados en el procedimiento expropiatorio, el acuerdo de necesidad de ocupación.
- Recomendar a la Mancomunidad que, en el caso objeto de queja, en lo que respecta al autor de la misma, retrotraiga el expediente al momento de la notificación del acuerdo de necesidad de ocupación, a fin de garantizar en forma y plenamente su derecho de oposición, y de resolver eventualmente, sobre todas las cuestiones que puedan suscitarse.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Juslapeña/Txulapain y al Concejo de Ollacarizqueta/Ollakarizketa:

Q25/853

En relación con la falta de arreglo de un camino:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los



escritos de la ciudadanía.

- Recomendar al Ayuntamiento y al Concejo que, ante el riesgo que representa para la circulación de las personas y los vehículos, reparen el camino objeto de la queja lo antes posible.

Aceptada.

10.2.18. Protección de datos.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q25/462

En relación con la falta de atención a una solicitud de cancelación de antecedentes policiales:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que, por los motivos expuestos anteriormente, adopte las medidas precisas para cancelar parte de los antecedentes policiales del interesado, por no responder su conservación a los fines previstos en el artículo 1 de la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q25/344

En relación con la expedición de un documento con datos personales que no habría solicitado por el autor de la queja y habría sido entregado en otro domicilio:

- Sugerir al Ayuntamiento que implemente medidas que permitan constatar fehacientemente la identidad de las personas que solicitan información fiscal a través del Servicio de Atención Ciudadana (Servicio 010), permitiendo así una trazabilidad de este tipo de información.

Aceptada.



Q25/1112

En relación con la instalación de cámaras de videovigilancia en la fachada del edificio de la autora de la queja que graban directamente el balcón e interior de su vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento que verifique el alcance de las imágenes captadas por la cámara de seguridad a la que alude la queja y que, en caso de que capte imágenes del interior de las viviendas, adopte las medidas que sean necesarias para minimizar la afección del derecho de protección de datos personales.

Aceptada.

10.2.19. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

Al Departamento de Cohesión Territorial

Q25/393

En relación con la falta de contestación a una solicitud de responsabilidad patrimonial por los daños causados durante la ejecución de unas obras de mantenimiento de una carretera:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.
- Recomendar al Departamento que atienda expresa y motivadamente la reclamación de responsabilidad patrimonial lo antes posible.
- Recomendar al Departamento que, de considerar precisa la legalización de la tubería, deje sin efecto el escrito de 5 de agosto de 2024 e incoe un procedimiento específico a tal efecto en el que se dé audiencia al interesado con anterioridad a que se le requiera la legalización de aquélla.

Aceptada.

Al Departamento de Salud

Q25/1217

En relación con la demora en tramitar y resolver una reclamación de responsabilidad patrimonial:



- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones de responsabilidad de la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que atienda expresa y motivadamente la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por el interesado lo antes posible.

Aceptada.

Q25/1476

En relación con la demora en resolver una reclamación de responsabilidad patrimonial:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.
- Recomendar al Departamento que, habiendo transcurrido más de dos años desde su presentación, atienda expresa y motivadamente la reclamación de responsabilidad patrimonial del interesado lo antes posible.

Aceptada.

Al Departamento de Cultura, Deporte y Turismo

Q25/1288

En relación con las humedades que padece la vivienda de la autora de la queja ocasionadas por falta de conservación y mantenimiento de un terreno perteneciente a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento que, en línea con lo señalado en el informe remitido con ocasión de la presente queja, lleve a cabo los trabajos de desbrozo y limpieza de la parcela objeto de controversia.
- Recomendar al Departamento que, de conformidad con lo previsto en el artículo 65 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, incoe de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial destinado a indemnizar a la interesada por los daños y perjuicios sufridos con ocasión de la falta de conservación y mantenimiento de la parcela objeto de controversia.

No aceptada.



Al Ayuntamiento de Allo

Q25/670

En relación con la falta de atención a una solicitud de información pública y con una reclamación de responsabilidad patrimonial:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública.
- Recomendar al Ayuntamiento que facilite a la interesada la información pública solicitada lo antes posible.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada/Burlata

Q25/339

En relación con la demora en atender una reclamación de responsabilidad patrimonial.

- Sugerir al Ayuntamiento de que requiera a su aseguradora que adopte sin dilación una postura sobre el siniestro objeto de la reclamación de responsabilidad patrimonial, a fin de poder atender ésta expresa y motivadamente lo antes posible.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Corella

Q24/1259

En relación con los desperfectos ocasionados en una vivienda a causa de las obras realizadas en el terreno colindante:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.
- Recomendar al Ayuntamiento que dé respuesta lo antes posible a la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada en el año 2023.

Aceptada.



Al Ayuntamiento de Monreal/Elo

Q25/596

En relación con la falta de resolución de un procedimiento de responsabilidad patrimonial:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que atienda expresa y motivadamente la reclamación de responsabilidad patrimonial objeto de controversia lo antes posible.

No aceptada.

10.2.20. Sanidad.

Al Departamento de Salud

Q24/1202

En relación con la atención sanitaria prestada a la madre de la autora de la queja:

- Recomendar al Departamento que se comunique a la paciente lo finalmente decidido respecto a la práctica de la prueba diagnóstica aconsejada en el informe de Oftalmología al que se alude (ECO de troncos supraaórticos) y que, si es preciso, se le cite para realizarla con razonable celeridad.

Acepada.

Q24/1279

En relación con la denegación a la autora de la queja del tercer ciclo del tratamiento de fecundación in vitro por haber alcanzado la edad de cuarenta años:

- Recomendar al Departamento que, por los motivos ya señalados, adopte las medidas precisas para que las mujeres mayores de cuarenta años puedan acceder a tratamientos de reproducción asistida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, elevando el límite de edad actualmente aplicado.
- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para que la autora de la queja pueda recibir el tercer ciclo del tratamiento de reproducción asistida



iniciado con anterioridad a cumplir los cuarenta años de edad.

No aceptada.

Q24/1306 y Q24/1333

En relación con los criterios establecidos para la vacunación frente al Virus Respiratorio Sincitial (VRS):

- Recomendar al Departamento que modifique el criterio acordado respecto a la vacunación a bebés frente al virus respiratorio sincitial, de tal modo que se acoja a todos los menores de seis meses al inicio o durante la campaña 2024/2025, y no solo a los nacidos a partir del 1 de septiembre de 2024.

No aceptada.

Q24/1330

En relación con la eliminación del amianto en Navarra:

- Sugerir al Departamento que, para garantizar un cumplimiento efectivo y realista de los objetivos establecidos para la eliminación del amianto, adopte medidas que agilicen la ejecución del plan y aseguren su cumplimiento dentro de los plazos fijados, dotándolo de recursos adecuados y estableciendo mecanismos que favorezcan su correcta implementación.

No aceptada.

Q24/1366

En relación con la situación de los servicios médicos del Centro Penitenciario de Pamplona:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas urgentes necesarias para que el Centro Penitenciario de Pamplona/Iruña cuente con un número suficiente de profesionales sanitarios, que alcance a completar las plazas previstas en la plantilla orgánica, con la finalidad de poder hacer efectiva la atención médica íntegra de la población penitenciaria.

Aceptada.

Q24/1387



En relación con la falta de contestación a unas reclamaciones presentadas por el autor de la queja acerca de la atención dispensada a su padre durante su ingreso en el Hospital Universitario de Navarra:

- Recordar al Departamento su deber legal de tramitar y de atender en tiempo y forma las reclamaciones por la atención recibida en los centros y servicios de la red sanitaria pública de la Comunidad Foral de Navarra y los centros concertados con ella.

Aceptada.

Q24/1399

En relación con la demora del Servicio de Digestivo en citar a la autora de la queja:

- Recordar al Departamento el derecho de los pacientes a la atención en los plazos contemplados la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada, y, en particular, a que se observe el plazo de 30 días desde la solicitud del facultativo en el caso de las consultas de atención especializada.

Aceptada.

Q25/19

En relación con la demora del Servicio de Rehabilitación en citar al autor de la queja:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para que el Servicio de Rehabilitación lleve a cabo la valoración solicitada el 4 de julio de 2024 por el Servicio de Cirugía Torácica lo antes posible y, en caso de que ésta ya se haya realizado, informe al interesado del resultado de la misma.

Aceptada.

Q25/57

En relación con la falta de los recursos y prestaciones públicas destinadas al tratamiento de la drogadicción de la hija de la autora de la queja:

- Sugerir al Departamento que examine si existen los recursos y prestaciones necesarias para el tratamiento adecuado de la drogadicción y, en caso de no ser así, los implemente de manera suficiente.



- Recomendar al Departamento que, en el caso de la hija de la interesada, se le ofrezca una alternativa de plaza concertada acorde con sus necesidades terapéuticas.

Aceptada.

Q25/182

En relación con la demora de los servicios de Cardiología y de Cirugía Ortopédica y Traumatología en citar a la autora de la queja:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para que la persona representada por la autora de la queja sea citada por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología lo antes posible.

Aceptada.

Q25/184

En relación con la falta de respuesta a una reclamación acerca de la demora en citar a la autora de la queja para realizar una infiltración facetaria lumbar:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones que formulen los usuarios de la red sanitaria pública de la Comunidad Foral de Navarra y los centros concertados con ella.
- Recomendar al Departamento que atienda lo antes posible las reclamaciones formuladas por la interesada los días 25 de noviembre de 2024, 10 de diciembre de 2024 y 15 de enero de 2025.
- Sugerir al Departamento que cite a la interesada con razonable celeridad para la práctica del bloqueo facetario lumbar que se le ha indicado.

Aceptada.

Q25/242

En relación con la atención sanitaria dispensada a la madre de la autora de la queja durante su último mes de vida y la falta de contestación a una reclamación presentada sobre dicha atención:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en tiempo y forma las reclamaciones que le presenten los pacientes, y recomendar que proceda en



tal sentido en el caso suscitado en la queja, analizando todas las cuestiones que se suscitan en la reclamación formulada.

- Recordar al Departamento el derecho de toda persona usuaria del sistema sanitario público de la Comunidad Foral de Navarra a una atención sanitaria integral y continuada, recibida en un tiempo adecuado, así como el derecho de las personas más vulnerables a una atención personalizada y adecuada a sus circunstancias personales.

Aceptada.

Q25/342

En relación con las dificultades encontradas para iniciar un tratamiento rehabilitador que precisa una persona dependiente, derivadas, en concreto, de la gestión del transporte sanitario:

- Sugerir al Departamento que adopte medidas para mejorar la coordinación interna entre los órganos y niveles sanitarios actuantes, de tal forma que las peticiones de servicio de transporte sanitario que sean precisas para realizar tratamientos de rehabilitación o análogos se gestionen y resuelvan con celeridad y, si es posible, de oficio y sin necesidad de intervención de las personas interesadas.
- Sugerir al Departamento que adopte medidas para que los centros de día a los que acuden personas dependientes, sean o no públicos o concertados, se equiparen a los domicilios a efectos del condicionado del servicio de transporte para recibir asistencia sanitaria, de tal modo que el mismo pueda realizarse desde dichos centros o hasta ellos.

No aceptada.

Q25/383

En relación con determinados retrasos en la realización de pruebas, en citación en atención especializada y en obtención de resultados durante el tratamiento oncológico que se ha dispensado al autor de la queja:

- Recordar al Departamento su deber legal de respetar los plazos máximos de espera previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.



Aceptada.

Q25/384

En relación con la la demora de más de un mes para ser atendido por el médico de cabecera en el centro de Salud de Mendillorri, al intentar solicitar la cita a través de la carpeta personal de salud:

- Recomendar al Departamento que intensifique la adopción de medidas destinadas a solucionar los problemas existentes para la obtención de citas en el centro de salud de Mendillorri, procurando incrementar la disponibilidad de las mismas, garantizando una prestación sanitaria de calidad.

Aceptada.

Q25/485

En relación con la demora en otorgar una cita a la autora de la queja para realizar una rizólisis:

- Recomendar al Departamento que cite a la interesada con celeridad para practicarle la técnica de radiofrecuencia facietaria que le fue pautaada.

Aceptada.

Q25/499

En relación con la falta de atención sanitaria en el centro de salud de Cintruénigo:

- Recomendar al Departamento que intensifique la adopción de medidas destinadas a solucionar los problemas existentes para la obtención de citas en el Centro de Salud de Cintruénigo, procurando incrementar la disponibilidad de las mismas, garantizando una prestación sanitaria de calidad.

No aceptada.

Q25/554

En relación con la imposibilidad de los progenitores de acompañar a sus hijos menores en el momento previo y posterior a una intervención quirúrgica:

- Sugerir al Departamento que se realicen las actuaciones necesarias para permitir el acompañamiento de los menores por sus padres, madres o quienes



ejerzan la tutela, en los momentos a los que se refiere la queja (hasta que les haga efecto la sedación anestésica y en el momento de su despertar).

No aceptada.

Q25/562

En relación con la falta de contestación a unas reclamaciones presentadas por la autora de la queja por una posible discontinuidad asistencial habida como consecuencia de un fallo administrativo:

- Recordar al Departamento el deber de atender en tiempo y forma las reclamaciones realizadas con base en el artículo 47 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra.
- Recordar al Departamento el deber de garantizar una atención sanitaria integral y continuada a los usuarios del sistema sanitario público de la Comunidad Foral de Navarra.

Aceptada.

Q25/569

En relación con las dificultades para obtener cita en el centro de salud de Noáin:

- Recomendar al Departamento que intensifique la adopción de medidas destinadas a solucionar los problemas existentes para la obtención de citas en el centro de salud de Noáin, procurando incrementar la disponibilidad de las mismas, garantizando una prestación sanitaria de calidad.

Aceptada.

Q25/608

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada frente a la desestimación de una solicitud de ayudas para facilitar la adherencia a los tratamientos médicos financiados:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.
- Recomendar al Departamento que atienda expresa y motivadamente el recurso



de alzada que el interesado presentó lo antes posible.

Aceptada.

Q25/653

En relación con la atención médica dispensada en el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Navarra y con la falta de contestación a una reclamación:

- Recordar al Departamento su deber de atender en tiempo y forma las reclamaciones de la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que proceda a contestar la reclamación presentada por la autora de la queja.

Aceptada.

Q25/655

En relación con la demora del Servicio de Reumatología del Hospital Universitario de Navarra en citar a la autora de la queja y, con la falta de respuesta a unas reclamaciones:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas adecuadas para citar a la persona representada por la autora de la queja en el Servicio de Reumatología a la mayor brevedad posible.
- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones que la ciudadanía formule al amparo del artículo 47 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra.

Aceptada.

Q25/705

En relación con la demora en ser atendido por el médico especialista:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para que el interesado sea citado por el Servicio de Traumatología del Centro de Salud de Tafalla lo antes posible.

Aceptada.

Q25/725



En relación con el trato dispensado por una enfermera en el Centro de Salud de Ansoáin:

- Recordar al Departamento el deber legal de dispensar, a través del personal a su servicio, un trato respetuoso a las personas usuarias del sistema sanitario, así como el deber legal de que la asistencia se preste sin discriminación basada en circunstancias personales

No aceptada.

Q25/733

En relación con la demora en otorgar una cita al autor de la queja para la colocación de una prótesis en la rodilla:

- Recordar al Departamento su deber legal de cumplir con los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.
- Recomendar al Departamento que, ante el incumplimiento del plazo máximo previsto en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada, adopte las medidas precisas para que el interesado sea intervenido quirúrgicamente en el plazo más breve posible.

Aceptada.

Q25/752

En relación con la falta de respuesta a una solicitud de acceso a un historial clínico:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública.
- Sugerir al Departamento que verifique si en la historia clínica de la interesada consta la información señalada en sus escritos y, en caso de no ser así, determine si es necesario que dicha información conste en la historia clínica de la interesada, a fin de garantizarle una atención sanitaria adecuada.

Aceptada.

Q25/836

En relación con la demora en otorgar una cita a la autora de la queja para una intervención y para una consulta en el Servicio de Traumatología:



- Recordar al Departamento el deber de que la atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente, en el ámbito del Sistema Sanitario Público de Navarra tenga lugar dentro de los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.
- Recomendar al Departamento que, dado que se ha superado ampliamente el plazo máximo de espera aplicable, adopte las medidas necesarias para que la interesada sea atendida lo antes posible por el Servicio de Traumatología.

Aceptada.

Q25/867

En relación con la demora en citar a la autora de la queja en el Servicio de Cardiología y con la falta de atención a una reclamación presentada al respecto:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones que formulen los usuarios de la red sanitaria pública al amparo del artículo 47 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para que el interesado reciba lo antes posible la atención especializada solicitada por su médico de atención primaria el 20 de agosto de 2024.

Aceptada.

Q25/905

En relación con la demora citar a la autora de la queja para una intervención quirúrgica:

- Recomendar al Departamento que cite a la interesada con celeridad para la práctica de la intervención quirúrgica que precisa, habiendo vencido ya el plazo legalmente establecido.

Aceptada.

Q25/937

En relación con la escasez de profesionales sanitarios en la zona de Cinco Villas y la centralización de la atención sanitaria en Lesaka durante el periodo estival:



- Recomendar al Departamento que ahonde en la adopción de medidas tendentes a garantizar una atención sanitaria adecuada en la zona básica de Bortziriak/Cinco Villas, procurando revertir los problemas de escasez de personal y de centralización de la atención médica a los que se alude en la queja.

Aceptada.

Q25/986

En relación con la falta de contestación a una reclamación por los hechos acaecidos en el parto de uno de los hijos de la autora de la queja:

- Recomendar al Departamento de Salud que tramite y resuelva en forma la reclamación que presentó la interesada acerca de lo acontecido durante el parto de su hijo.

Aceptada.

Q25/994

En relación con la demora en otorgar una cita al autor de la queja para una intervención quirúrgica:

- Recordar al Departamento el deber de que la atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente, en el ámbito del Sistema Sanitario Público de Navarra tenga lugar dentro de los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para garantizar que la intervención quirúrgica indicada al promotor de la queja se lleve a cabo lo antes posible.

Aceptada.

Q25/1004

En relación con la demora del Servicio de Otorrinolaringología en citar al hijo de la autora de la queja:

- Recomendar al Departamento de Salud que cite a la mayor brevedad posible al hijo de la autora de la queja para la revisión de Otorrinolaringología que



precisa.

Aceptada.

Q25/1034

En relación con la falta de contestación a una serie de solicitudes mediante las que la autora de la queja pedía el acceso a determinada información que debería formar parte de su historia clínica:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las peticiones de acceso a información pública.
- Recomendar al Departamento que atienda las solicitudes de acceso a información pública realizadas por la interesada lo antes posible.

Aceptada.

Q25/1052

En relación con el funcionamiento del Centro de Salud de Sarriguren y la demora en obtener una cita con el médico de atención primaria del autor de la queja:

- Sugerir al Departamento que profundice en la adopción de medidas efectivas que permitan garantizar una atención sanitaria de calidad y reducir los tiempos de espera en el Centro de Salud de Sarriguren.

Aceptada.

Q25/1076

En relación con las elevadas temperaturas en algunas estancias del Hospital Universitario de Navarra.

- Recomendar al Departamento que agilice la materialización de las medidas previstas para mejorar las condiciones de climatización de la infraestructura hospitalaria y que valore extenderlas a la totalidad de las estancias en las que se atiende a pacientes.

Aceptada.

Q25/1079

En relación con la demora en la realización de una serie de pruebas médicas al autor a



de la queja:

- Recordar al Departamento su deber legal de cumplir con los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.
- Recomendar al Departamento que, ante el incumplimiento del plazo máximo previsto en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada, las pruebas diagnósticas pendientes de realizar se practiquen al interesado lo antes posible.

Aceptada.

Q25/1170

En relación con la atención prestada por el Servicio de Prevención del Cáncer de Mama, y con la falta de contestación expresa a una reclamación presentada al respecto:

- Recomendar al Departamento que tramite y resuelva en forma la reclamación que presentó la interesada acerca de la atención que se le prestó por el Servicio de Prevención de Cáncer de Mama.

Aceptada.

Q25/1199

En relación con las dificultades padecidas por la autora de la queja para ser adecuadamente atendida en el centro de salud de Iturrama, al no tener de un médico de atención primaria asignado:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas tendentes a paliar la carencia de personal médico y la dificultad para obtener citas a que alude la queja, referente al centro de salud de Iturrama.

Aceptada.

Q25/1221

En relación con la disconformidad de la promotora de la queja con la intención de dar el alta hospitalaria a su representado, a fin de que éste reciba cuidados paliativos en su domicilio:

- Sugerir al Departamento que, con carácter previo a dar el alta hospitalaria al



autor de la queja, se ponderen los informes que, desde una perspectiva médica y sociosanitaria, cuestionan la idoneidad de esta decisión.

Aceptada.

Q25/1320

En relación con la falta de contestación a una solicitud de reintegro del coste de unas vacunas:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en plazo las solicitudes que se le presenten, considerando excesivo el tiempo transcurrido en el caso objeto de queja.

Aceptada.

Q25/1350

En relación con la denegación de la financiación de la leche elemental que precisan los hijos de la autora de la queja tras cumplir los dos años de edad:

- Recomendar al Departamento que admita excepciones al criterio de edad para la prescripción y financiación de leche elemental, en casos singulares en los que la necesidad de su ingesta sea apreciada por personal facultativo, como sucede en el que es objeto de queja.

Aceptada.

Q25/1335

En relación con la falta de seguimiento tras una fractura de tobillo intervenida quirúrgicamente:

- Recordar al Departamento el derecho de los pacientes a recibir asistencia sanitaria en un tiempo adecuado, estimando que, en el caso objeto de queja, las revisiones de Traumatología que precisaba la interesada se desarrollaron de forma tardía.
- Recomendar al Departamento que resuelva expresamente la solicitud de la interesada, de modificación de la fecha de entrada en la lista de espera quirúrgica.

No aceptada.



Q25/235

En relación con la gestión de un brote de escabiosis en la Residencia Javier, centro de titularidad privada para mujeres con discapacidad intelectual:

- Sugerir al Departamento que continúe realizando un seguimiento de la situación sanitaria de la Residencia Javier, adoptando las medidas que sean precisas para erradicar el brote de escabiosis, lo antes posible.

Aceptada.

Q25/243

En relación con la demora en otorgar una cita a la autora de la queja para la realización de una mamografía:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para atender las peticiones de mamografías que realice el personal facultativo con la prontitud deseable y en un tiempo adecuado.
- Sugerir al Departamento que, en el caso analizado, por las razones expresadas, solicite formalmente disculpas a la interesada, por el retraso en la atención de la mamografía que precisaba.

Aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo

Q25/368

En relación con la atención dispensada a la autora de la queja en una residencia asistida para personas con enfermedad mental:

- Recomendar al Departamento que inspeccione la actuación del centro residencial referente a la atención a la persona interesada, ingresada en dicho centro, adoptando las medidas correctoras oportunas, si así corresponde; y, en particular, en lo que respecta al tratamiento farmacológico que se le viene administrando, contando para ello con personal facultativo especialista en psiquiatría, y recabando, si fuera precisa, la colaboración del Departamento de Salud.

No aceptada.



Al Departamento de Salud y al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo

Q25/701

En relación con la denegación del servicio de transporte sanitario para acudir al Hospital de día del Centro San Francisco Javier:

- Sugerir a ambos departamentos que, bien sea individualmente o de forma conjunta, reconozcan el derecho de la madre de la interesada al servicio de transporte al Hospital de día del Centro San Francisco Javier solicitado por ésta.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Estella/Lizarra

Q25/157

En relación con los daños ocasionados por las palomas en la vivienda del autor de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Sugerir al Ayuntamiento que adopte lo antes posible las medidas necesarias para controlar la población de palomas existentes en el casco antiguo de la localidad.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Tafalla

Q25/1121

En relación con los problemas de salubridad en una calle de la localidad, por la existencia de roedores:

- Sugerir al Ayuntamiento que, de acuerdo con los artículos 85 y 198 del Decreto Foral Legislativo 1/2017, de 26 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Foral de ordenación del territorio y urbanismo, requiera a los propietarios de los inmuebles ubicados en la zona objeto de queja, a fin de que cumplan con su deber de mantenimiento de aquellos en condiciones de



seguridad, salubridad, ornato público y habitabilidad.

Queja solucionada.

10.2.21. Seguridad ciudadana.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia,

Q25/72

En relación con la actuación de un agente de la Policía Foral:

- Recomendar al Departamento que, en relación con la intervención policial que ha suscitado la disconformidad, que se retrotraigan las actuaciones, a fin de que, en el marco del procedimiento administrativo correspondiente, se lleve a cabo un análisis de lo sucedido y se adopte una resolución motivada sobre la cuestión de fondo planteada.

Aceptada.

Q25/940

En relación con una actuación de la Policía Foral:

- Recordar al Departamento el deber legal de los agentes de la Policía Foral de Navarra de identificarse como integrantes de la misma cuando realicen actuaciones limitativas de los derechos y libertades de la ciudadanía.

Aceptada.

Q25/1226

En relación con una intervención de la Policía Foral:

- Recordar al Departamento el deber del personal de la Policía Foral de actuar sin discriminación por razón de raza, religión, opinión, sexo, orientación sexual, lengua, lugar de vecindad, lugar de nacimiento o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, así como el deber de observar, en todo momento un trato correcto y esmerado en las relaciones con la ciudadanía.

Aceptada.



Al Ayuntamiento de Arbizu

Q25/900

En relación con la incorporación en el programa oficial de las fiestas patronales de un día específico con actos reivindicativos para pedir el regreso a casa de los “presos políticos” y “deportados”:

- Recomendar al Ayuntamiento que no incorpore a sus programas oficiales de fiestas patronales lemas o actos como los referidos en la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Corella

Q25/985

En relación con los problemas de convivencia y seguridad derivados de la ocupación de un inmueble:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas adicionales tendentes a garantizar la seguridad pública del vecindario afectado por la ocupación ilícita de un inmueble sito en la calle Bardenas Reales, así como a la identificación de los propietarios de dicho inmueble, a fin de que estos puedan instar su desahucio ante la autoridad judicial competente.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q24/930

En relación con el incumplimiento de la Ordenanza sobre promoción de conductas cívicas y protección de los espacios públicos en el barrio Buztintxuri:

- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique las medidas de vigilancia en relación a la problemática expuesta en la queja, especialmente en lo relativo a la acumulación de residuos fuera de los contenedores en el barrio de Buztintxuri.

No aceptada.

Q25/245



En relación con la falta de contestación a varios escritos relativos a las molestias que padecen los vecinos de la Plaza Compañía ocasionadas por el ocio nocturno y el fenómeno conocido como “botellón”:

- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique las medidas de vigilancia, control y, en su caso, correctoras, procedentes, con vistas a garantizar los derechos de las personas que residen en las viviendas del entorno de la Plaza Compañía, respecto a la problemática de incivismo y “botellón” que se viene a denunciar.
- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de atender y responder a las solicitudes y peticiones que le presenten, incluidas las referentes a la problemática que es objeto de queja.

No aceptada.

Q25/445

En relación con la falta de contestación a unas solicitudes de entrega de un objeto sin dueño conocido hallado por el autor de la queja,

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Sugerir al Ayuntamiento que, al amparo del artículo 65 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, inicie de oficio un expediente de responsabilidad patrimonial.

Aceptada.

Q25/750

En relación con el trato dispensado por un agente de la Policía Municipal durante una llamada telefónica; y, el acceso del autor de la queja a la grabación de dicha llamada.

- Sugerir al Ayuntamiento que, en caso de que lo solicite, se facilite al interesado una copia de la grabación de la llamada telefónica objeto de controversia.

No aceptada.

Q25/981

En relación con el posible trato discriminatorio dispensado a una persona en el complejo deportivo municipal Aranzadi:



- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de velar por que no existan actuaciones discriminatorias por motivo racial en las instalaciones de su titularidad.

Aceptada.

Q25/1136

En relación con la falta de contestación a varios escritos en los que se solicitaba la devolución de las cantidades abonadas por una sanción:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que atienda el escrito presentado por la interesada y/o su representada lo antes posible.

Aceptada.

Q25/1193

En relación con las molestias que sufren la autora de la queja y sus vecinos, ocasionadas por los ocupantes de un inmueble:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas adicionales tendentes a garantizar la seguridad pública del vecindario afectado por la ocupación ilícita de un inmueble sito en la travesía Espronceda, así como a la identificación de los propietarios de dicho inmueble, a fin de que estos puedan instar su desahucio ante la autoridad judicial competente.

Queja solucionada.

Al Ayuntamiento de Urdiain

Q25/941

En relación con la exhibición, durante las fiestas patronales, de carteles reclamando la excarcelación de los presos de ETA:

- Recomendar al Ayuntamiento que vele por que en instalaciones o elementos de su titularidad no se coloquen carteles como los aludidos en la queja o similares.



Aceptada.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q25/361

En relación con la falta de contestación a una instancia en la que denunciaba un robo en una taquilla del albergue Jesús y María:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que atienda expresa y motivadamente la instancia presentada por el interesado lo antes posible.
- Recordar al Departamento su deber legal de proporcionar periódicamente a la víctima de un delito información actualizada del procedimiento derivado de su denuncia.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Etxarri Aranzatz y al Ayuntamiento de Goizueta

Q25/788

En relación con determinadas pintadas que el autor de la queja considerar enaltecedoras del terrorismo y humillantes para las víctimas:

- Recomendar al Ayuntamiento de Etxarri Aranzatz que proceda a la eliminación de las pintadas a que se refiere la queja que se encuentren en edificios o elementos públicos de su titularidad.
- Recomendar al Ayuntamiento de Goizueta que compruebe la ubicación de las pintadas a que se refiere la queja y, en la medida en que se encuentren en un edificio público de su titularidad, proceda a su eliminación.

No aceptada.

10.2.22. Servicios públicos.

Al Ayuntamiento de Allo

Q25/1208



En relación con la instalación de un foco en la fachada de la vivienda del autor de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que, con carácter previo a la instalación de focos de luz en fachadas de propiedad particular, comunique la eventual actuación a los interesados y les otorgue un trámite de audiencia para ponderar las posibles afecciones.
- Sugerir al Ayuntamiento que, en el caso objeto de queja, vista la problemática que aduce el interesado, valore una posible alternativa en cuanto a la instalación del punto de luz, que pueda conciliar mejor el conjunto de derechos e intereses implicados.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Montejurra

Q25/992

En relación con la falta de comunicación previa de un corte de suministro de agua:

- Sugerir a la Mancomunidad que, en lo sucesivo, adopte medidas adicionales tendentes a garantizar que los usuarios y consumidores puedan tener conocimiento previo de las interrupciones programadas del suministro de agua.

Aceptada.

10.2.23. Tráfico y seguridad vial.

Al Departamento de Cohesión Territorial

AO24/18

En relación con la falta de un paso de peatones entre el centro urbano y el cementerio de Lekaroz.

- Sugerir al Departamento que, en colaboración con la representación del pueblo de Lekaroz, estudie y adopte alguna medida que permita a los vecinos y vecinas el paso en condiciones de seguridad por la carretera a la que aluden, que separa el núcleo de otras zonas de la localidad.

Aceptada.



Al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain

Q25/427

En relación con la sanción impuesta por estacionar en un lugar reservado para carga y descarga en horario restringido a una persona titulares de tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad:

- Recomendar al Ayuntamiento que revise el expediente sancionador, a fin de verificar si se cumplieron las condiciones exigidas por la normativa aplicable y, en su caso, se proceda a la anulación de la sanción impuesta y la devolución de las cantidades que hubieran sido abonadas.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Bera

Q25/25

En relación con la falta de contestación a unos escritos:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía, así como sus solicitudes de acceso a información pública.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Castejón

Q25/277

En relación con la falta de respuesta del Ayuntamiento a dos escritos presentados por el autor de la queja en los que solicita una evidencia de que existe una prohibición de circulación por una calle de la localidad:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de resolver en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Estella/Lizarra

Q25/355



En relación con la falta de respuesta a unos escritos relativos a una supuesta ocupación de un carril bici:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que atienda expresa y motivadamente los escritos presentados por el autor de la queja lo antes posible.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q25/84

En relación con la retirada de su vehículo por el servicio de grúa municipal pese a haber abonado la denuncia y un nuevo tique de estacionamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que, dado que la circulación vial y la rotación de los aparcamientos no estuvieron en ningún momento en peligro, así como que la denuncia fue anulada en el plazo establecido, deje sin efecto la multa impuesta a la interesada y el acto de retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal a los que se refiere la queja, y que devuelva a la interesada el importe correspondiente.

No aceptada.

Q25/280

En relación con la falta de resolución de un recurso de reposición relativo al cambio de las tarifas del estacionamiento regulado de la Zona Hospitalaria durante las fiestas de San Fermín de 2024:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en plazo los recursos que le presenten y, en este caso, vencido el plazo máximo, recordar que debe procederse con celeridad a la resolución del formulado por el autor de la queja.

Aceptada.

Q25/360

En relación con la retirada de un vehículo por el servicio de grúa municipal, tras haber cometido un error al abonar la tarifa a través de la aplicación "Telpark":



- Recomendar al Ayuntamiento que, siempre y cuando el interesado acredite fehacientemente el pago del estacionamiento, se le reembolse el importe correspondiente a la multa y a las tasas del servicio municipal de grúa.

No aceptada.

Q25/511

En relación con la supresión de una plaza de aparcamiento reservada para personas con discapacidad en la calle Iturrama:

- Sugerir al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para asegurar que el número de plazas reservadas para personas con discapacidad en la zona señalada en la queja sea el mismo que existía con anterioridad a la intervención urbanística que derivó en la supresión de una de ellas.

No aceptada.

Q25/730

En relación con las molestias y los riesgos para la seguridad vial ocasionados por la ejecución simultánea de varias obras en el barrio de la Milagrosa/Arrosadia:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en relación con las obras en el barrio de la Milagrosa/Arrosadia a las que alude la queja, supervise si las medidas en su día requeridas han sido efectivamente adoptadas y mantenidas en el tiempo.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Peralta/Azkoien

Q24/1230 y Q24/1245

En relación con la eliminación de unas plazas de estacionamiento frente al tanatorio.

- Sugerir al Ayuntamiento que estudie la posibilidad de que la eliminación de las plazas objeto de controversia se vea compensada con la creación de otras plazas en un lugar próximo al que aquéllas ocupaban y que no presente la peligrosidad que ha motivado su eliminación.

Aceptada.



Al Ayuntamiento de Tafalla

Q25/35

En relación con la excesiva formulación de denuncias de tráfico en el casco antiguo:

- Sugerir al Ayuntamiento que, al menos en lo referente a las dos situaciones o periodos que se citan en el informe municipal, en los que se incrementaron de forma significativa las denuncias por estacionamientos en el casco antiguo de la localidad, valore dejar sin efecto los correspondientes expedientes sancionadores, considerando que, por las razones expresadas en esta resolución, la función de denuncia policial pudo no ejercerse de forma adecuada.
- Sugerir al Ayuntamiento que, con razonable celeridad, adopte las medidas que se apuntan en el informe municipal sobre el régimen de estacionamientos, en particular las tendentes a mejorar o reforzar la señalización de los mismos en el casco antiguo de la localidad.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Santacara

Q25/91

En relación con la falta de contestación a una solicitud de colocación de bolardos en la calle de la Iglesia:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que, habiéndose superado el plazo máximo legalmente previsto para ello, atienda la instancia presentada por el interesado lo antes posible.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y al Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain

Q24/1197

En relación con el uso de patinetes eléctricos por las aceras y a las situaciones de peligrosidad para los peatones que ello genera:



- Sugerir a ambos Ayuntamientos que, en relación con la problemática que plantea el uso de las aceras por quienes circulan en bicicletas y patinetes eléctricos, continúen y, si es preciso, refuercen las tareas de vigilancia, control y si, es preciso, sanción, así como las medidas educativas y de concienciación social, con vistas a procurar el cumplimiento de la normativa en el mayor grado posible.

Aceptada.

10.2.24. Transparencia, derecho a la información pública y participación ciudadana.

A los Ayuntamientos de Ansoáin/Antsoain, Barañáin/Barañain, Berriozar, Valle de Aranguren y Zizur Mayor/Zizur Nagusia

Q25/100

En relación con la falta de respuesta a unas solicitudes de información pública:

- Recordar al Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de información pública que realice la ciudadanía.
- Recordar al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de información pública que realice la ciudadanía.
- Recordar al Ayuntamiento de Berriozar su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de información pública que realice la ciudadanía.
- Recordar al Ayuntamiento del Valle de Aranguren su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de información pública que realice la ciudadanía.
- Recordar al Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de información pública que realice la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Atez

Q25/1232

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a unas fincas resultantes de reparcelación:



- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain

Q25/736

En relación con la falta de transparencia en los llamamientos derivados de un proceso selectivo:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de publicar las listas de selección de personal temporal de forma que permitan a cada aspirante conocer el puesto que ocupa en cada momento.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Cortes

Q25/1380

En relación con la falta de contestación a su solicitud de información sobre el presupuesto ejecutado de las fiestas de San Juan 2025:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública.
- Recomendar al Ayuntamiento que facilite al ciudadano la información solicitada en un formato en que se permita su comprensión.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Esteribar

Q25/1140

En relación con falta de respuesta a una solicitud de información relativa a la empresa pública Zubilan:

- Recomendar al Ayuntamiento que resuelva expresamente la solicitud de información planteada por el autor de la queja, notificándole lo que proceda.

Aceptada.



Al Ayuntamiento del Valle de Elorz/Elortzibar

Q24/1393

En relación con un proceso de participación ciudadana:

- Recomendar al Ayuntamiento que remita a los interesados una copia íntegra del plan de participación, incluyendo en la misma la “Memoria de viabilidad y sostenibilidad económica” prevista en el artículo 7.4 del Decreto Foral Legislativo 1/2017, de 26 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Foral de ordenación del territorio y urbanismo, así como que, en caso de no existir ésta, adopte las medidas necesarias para que, una vez se elabore, se celebre de nuevo el proceso de participación objeto de controversia.

Aceptada.

10.2.25. Transporte público.

Al Departamento de Cohesión Territorial

Q25/191

En relación con la falta de autobuses adaptados en la línea de Pamplona/Iruña-Bera:

- Recomendar al Departamento que, a fin de dar cumplimiento a la Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre, de atención a las personas con discapacidad en Navarra y garantía de sus derechos, impulse y adopte alguna medida que permita al autor de la queja, que se desplaza en silla de ruedas, acceder al transporte que precisa (línea Pamplona/Iruña-Bera).

No aceptada.

Q25/613

En relación con la falta de contestación a un escrito mediante el que el autor de la queja denunciaba una serie de incidencias ocurridas en relación a la prestación de servicio de transporte ferroviario de pasajeros:

- Recordar al Departamento su deber de impulsar de oficio la tramitación de los expedientes con respeto al principio de celeridad.

Aceptada.



Q25/1285

En relación con el número de habitantes requeridos para disponer del servicio de transporte interurbano de Navarra (NBUS) en la modalidad bajo demanda:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para, con independencia del número de habitantes que tenga el municipio en que se resida, garantizar el acceso de la ciudadanía al transporte interurbano de Navarra (NBUS) en la modalidad bajo demanda.

No aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona:

Q25/158

En relación con el condicionamiento que actualmente existe en el servicio de transporte urbano comarcal para que puedan subir a los autobuses usuarios con animales de compañía.

- Sugerir a la Mancomunidad que rebaje y flexibilice las exigencias actualmente previstas para que los usuarios del transporte urbano comarcal puedan viajar con animales de compañía, favoreciendo en mayor grado el acceso de estos, en línea con lo previsto en otras normas afines a las que se ha hecho referencia y sin perjuicio de mantener determinadas limitaciones que concilien los derechos de todas las personas.

No aceptada.

Q25/737

En relación con la escasez de taxis en la Comarca de Pamplona:

- Sugerir a la Mancomunidad que evalúe la idoneidad de aumentar el número de licencias de taxi para cumplir con lo establecido en el índice general de referencia previsto en la Ley Foral 9/2005, de 6 de julio, del taxi.

Aceptada.

10.2.26. Urbanismo.

Al Ayuntamiento de Ayegui/Aiegi



Q25/922

En relación con la falta de resolución expresa de una solicitud presentada por la autora de la queja sobre un muro de cierre lindante con su parcela:

- Recomendar al Ayuntamiento que resuelva expresamente sobre la solicitud de inspección de la obra en construcción a la que se alude en la queja, notificando lo que corresponda a la solicitante.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Bakaiku

Q25/934

En relación con un embargo y con la falta de atención a una solicitud de acceso al expediente urbanístico del que trae causa el embargo:

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite al interesado la información pública solicitada por éste lo antes posible.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Bera

Q25/353

En relación con la falta de contestación a un escrito relativo a la posible ilegalidad de un muro:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que revise la legalidad del murete objeto de controversia y, en su caso, adopte las medidas necesarias para restaurar la legalidad vigente.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Carcastillo

Q25/103

En relación con la falta de adopción de medidas ante el estado de una parcela



colindante:

- Sugerir al Ayuntamiento que, de acuerdo con lo previsto en los artículos 85 y 198 del Decreto Foral Legislativo 1/2017, de 26 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo, se ordene a los propietarios de la parcela objeto de controversia la ejecución de las obras necesarias para el cumplimiento de los deberes de uso y conservación de la misma, así como que, en caso de que estas órdenes no sean atendidas, se ejecuten las obras requeridas subsidiariamente por la Entidad local con cargo a dichos propietarios.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Cintruénigo

Q25/605

En relación con el estado en que se encuentra un inmueble:

- Recomendar al Ayuntamiento que, de conformidad con lo previsto en el Decreto Foral Legislativo 1/2017, de 26 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo, promueva la adopción de las medidas necesarias para asegurar la integridad física del inmueble objeto de la queja por parte de sus actuales propietarios (sucesores de los titulares del mismo ya fallecidos o la herencia yacente de estos) y, en su defecto, ejecute de forma subsidiaria dichas medidas.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Lerín

Q25/1225

En relación con la falta de contestación a una instancia relacionada con un expediente de diligencias preliminares:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que, tal y como solicitó el autor de la queja, resuelva el expediente de diligencias preliminares incoado a partir de su denuncia.



Aceptada.

Al Ayuntamiento de Murchante

Q24/1308

En relación con la falta de contestación a unas instancias:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Orkoien

Q25/42

En relación con la demora en resolver una solicitud de licencia de primera ocupación de una vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en tanto no se vulnere la normativa vigente, se actúe con celeridad de cara a atender de forma expresa su solicitud de otorgamiento de una licencia urbanística.

Aceptada.

Q25/354

En relación con la falta de contestación a varios escritos y la tramitación de un procedimiento sancionador en materia urbanística:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

Q24/1154

En relación con los perjuicios que les están ocasionado a los interesados unas obras realizadas en las inmediaciones de su vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de proteger con eficacia la legalidad urbanística, reaccionando ante posibles incumplimientos que puedan



detectarse, bien de oficio bien por denuncia, en la ejecución de las obras a las que se refiere la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Viana

Q25/1195

En relación con la falta de contestación a una solicitud de declaración de ruina de un inmueble colindante:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en caso de que la orden de ejecución no sea cumplida por los propietarios del inmueble objeto de la queja en el plazo establecido, actúe sin dilación conforme a lo previsto en el artículo 198.3 del Decreto Foral Legislativo 1/2017, de 26 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo

Aceptada.

10.2.27. Vivienda.

Al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias

Q24/1162

En relación con la necesidad de la autora de la queja de acceder a una vivienda al tener que abandonar el inmueble donde reside actualmente:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q24/1241

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda protegida de una unidad familiar, por las condiciones que presenta y el estado de deterioro en que se encuentra el inmueble el que actualmente residen:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a



acceder a una vivienda.

Cerrada por otras causas.

Q24/1370

En relación con la reparación de las incidencias detectadas en una vivienda de protección oficial:

- Sugerir al Departamento que se gire una visita a la vivienda de protección oficial de la interesada de cara a verificar la existencia y naturaleza de las anomalías señaladas en la queja y, en caso de tratarse de vicios en las condiciones técnicas y constructivas previstas en la legislación en materia de vivienda protegida, adopte las medidas precisas para que sean corregidas.

Aceptada.

Q25/34

En relación con la desestimación de una solicitud de la compensación económica prevista en la disposición adicional segunda del Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para dejar sin efecto la Resolución 745/2024, de 27 de noviembre, de la Directora General de Vivienda, y que estime la solicitud del interesado de la compensación prevista en la disposición adicional segunda del Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes.

No aceptada.

Q25/38

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.



Aceptada.

Q25/87

En relación con la negativa a tramitar una solicitud de la ayuda “David” y con la atención prestada en las oficinas de Nasuvinsa:

- Recomendar al Departamento que tramite con celeridad la solicitud de inscripción en el censo de la interesada, resolviendo lo que proceda respecto de la misma.

Aceptada.

Q25/187

En relación con la denegación del abono de una mensualidad de la ayuda Emanzipa por el hecho de que el justificante de pago del arrendamiento objeto de dicha ayuda no contemplaba el mes al que se refería:

- Sugerir al Departamento que abone la mensualidad de la ayuda Emanzipa cuya justificación, dentro del plazo que se le señaló, fue subsanada por la interesada.

No aceptada.

Q25/214

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q25/446

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.



Q25/449

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q25/468

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q25/476

En relación con la desestimación de una solicitud de compensación de rentas, formulada al amparo del Real Decreto-Ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes:

- Recomendar al Departamento que reconozca al interesado la compensación de rentas solicitada por causa de la suspensión del desahucio de la vivienda de la que es propietario, dejando sin efecto la desestimación objeto de queja.

No aceptada.

Q25/507

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q25/513



En relación con la denegación de una ayuda fiscal para el arrendamiento de vivienda (programa Emanzipa):

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la denegación de la deducción del programa Emanzipa objeto de queja, y que reconozca al interesado la ayuda correspondiente.

Aceptada.

Q25/576

En relación con la exigencia de pago de una deuda para poder acceder a la vivienda protegida que se le había adjudicado:

- Recomendar al Departamento (Nasuvinsa) que se proceda a la firma del contrato de arrendamiento de vivienda protegida al que se alude en la queja.

Aceptada.

Q25/716

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q25/779

En relación con la demora en la adjudicación de una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q25/793

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde



en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q25/799

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda que se ajuste a las necesidades de la familia del autor de la queja:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q25/837

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q25/868

En relación con la falta de contestación a unas instancias presentadas por la autora de la queja acerca del procedimiento de adjudicación de vivienda protegida:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que atienda expresa y motivadamente las instancias presentadas por la interesada el 24 de marzo y el 5 de mayo de 2025 lo antes posible.

Aceptada.

Q25/1149

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda, al encontrarse el autor de la queja en situación de calle.



- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q25/1169

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda, al tener que abandonar el recurso donde reside:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q25/1507

En relación con la necesidad del autor de la queja de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Al Departamento de Economía y Hacienda

Q25/108

En relación con los perjuicios que ocasiona a una Comunidad de Propietarios la demora en la ejecución hipotecaria de una vivienda cuya heredera es la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir que, en aras al interés general, adopte las medidas necesarias para que la ejecución del inmueble objeto de controversia se realice lo antes posible.

Aceptada.

Al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q23/938



En relación con la necesidad de la autora de la queja de acceder a una vivienda al tener que abandonar el inmueble donde reside junto a su familia:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q25/1254

En relación con la necesidad del autor de la queja de acceder a una vivienda:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain

Q25/1038

En relación con la atención recibida en los Servicios Sociales de Base de Barañáin/Barañain y la necesidad de la autora de la queja de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.
- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas tendentes a atender las necesidades de vivienda de la población, especialmente en casos de emergencia social.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

AO25/6

En relación con la disponibilidad y grado de ocupación de viviendas del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña:



- Sugerir al Ayuntamiento que intensifique y priorice las actuaciones tendentes a procurar un incremento de la disponibilidad de viviendas municipales, para favorecer el derecho de acceso a una vivienda asequible, particularmente en los casos de emergencia o de necesidad cualificada.

Aceptada.

Q25/741

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda adecuada a las necesidades de su familia y la falta de acompañamiento y seguimiento por parte de los servicios sociales:

- Sugerir al Ayuntamiento que continúe realizando actuaciones de acompañamiento con la familia de la interesada, en orden a procurar el acceso a una vivienda y, en su caso, a activar alguna prestación del sistema de servicios sociales que pueda corresponder y que ayude a sufragarla.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Servicios Sociales de Huarte y Esteribar

Q25/472

En relación con la negativa de la Mancomunidad a buscar una alternativa habitacional en un procedimiento de desahucio:

- Recomendar a la Mancomunidad, con carácter general, que asuma como propia la función de búsqueda de alternativas habitacionales para personas en situación de necesidad o de carencia de vivienda, estimando que es inherente al ámbito funcional de los servicios sociales de base.

Aceptada.

10.3. SUGERENCIAS NORMATIVAS

10.3.1. Bienestar social.

Al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo

Q24/1319SN

En relación con la atención dispensada en el centro para personas con discapacidad Infanta Elena:



- Recomendar a Departamento en relación con el servicio prestado a personas con discapacidad en el Centro Infanta Elena, que vele por que se adopten medidas para garantizar una adecuada calidad del servicio, particularmente en las áreas sanitaria y alimenticia a las que se alude en la queja, procurando que el personal médico y de enfermería sea suficiente y la existencia de alternativas en los menús que se ofrecen a las personas usuarias.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para la implementación sin más demora del doble menú comprometido en marzo de 2025.
- Sugerir al Departamento que verifique de forma directa e inmediata la calidad y el cocinado de los menús que se ofrecen a los residentes del Centro Infanta Elena.
- Sugerir al Departamento que revise y, cuando menos, actualice, la cantidad de libre disposición que, conforme a la normativa reguladora de los precios públicos percibidos por este tipo de servicios, corresponde a las personas usuarias del centro al que se refiere la queja o de otros centros y servicios análogos.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q25/295SN

En relación con la forma de aplicar una bonificación en la contribución territorial para las familias numerosas:

- Sugerir al Ayuntamiento que modifique la ordenanza fiscal que regula la contribución territorial, en lo que respecta a la bonificación que se prevé para familias numerosas, de tal forma que la renta considerada se vea modulada por el número de miembros de la unidad familiar.

No aceptada.

10.3.2. Deporte.

Al Departamento de Cultura, Deporte y Turismo y al Departamento de Presidencia e Igualdad



Q24/1278SN

En relación con la no concesión no igualitaria de distinciones deportivas a hombres y mujeres en este 2024:

- Sugerir a ambos Departamentos que impulsen una modificación del Decreto Foral que regula las distinciones deportivas de la Comunidad Foral Navarra, al objeto de incorporar el principio de igualdad entre hombres y mujeres que recoge el artículo 29.6 de la Ley Foral 17/2019 y de establecer alguna determinación en tal sentido, como pudiera ser, entre otras, la exigencia de presentación de propuestas plurales y paritarias en el procedimiento de concesión.

Aceptada.

10.3.3. Educación.

Al Departamento de Educación

Q25/1086SN

En relación con la desestimación de una solicitud de adaptación o aplazamiento de una prueba acreditativa del nivel de conocimiento de un idioma ante una circunstancia imprevisible acaecida una vez finalizado el plazo de matrícula:

- Sugerir al Departamento que la normativa aplicable prevea la posibilidad de que, cuando se produzcan circunstancias imprevistas e imprevisibles una vez realizada la matrícula en unas pruebas acreditativas del nivel de conocimientos de un idioma, los aspirantes puedan solicitar adaptaciones que les permitan tomar parte en dichas pruebas.

No aceptada.

10.3.4. Función pública.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q24/1180SN

En relación con la discriminación en las condiciones de trabajo que padece el personal titulado en Cuidados Auxiliares de Enfermería adscrito a la Agencia Navarra para la Autonomía y Desarrollo de las Personas que ocupa el puesto de trabajo de cuidador o



cuidador gerontológico, respecto al personal Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Sugerir al Departamento que impulse la medida normativa que corresponda para que el personal al que se alude en la queja (titulados en Cuidados Auxiliares en Enfermería que prestan servicio en puestos asistenciales de la Agencia Navarra para el Desarrollo de las Personas) pueda integrarse en el sistema de carrera profesional que se aplique al personal análogo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, sin que la adscripción orgánica de aquel sea un elemento impeditivo.

No aceptada.

Q25/126SN

En relación con la falta de reconocimiento del recargo de prestaciones en el régimen de derechos pasivos del personal funcionario de las Administraciones Públicas de Navarra:

- Sugerir al Departamento que impulse una modificación legislativa tendente a que, en lo referente a los montepíos de las Administraciones públicas de Navarra, se prevea el recargo de prestaciones en análogos términos a los contemplados en la legislación de seguridad social.

No aceptada.

10.3.5. Hacienda.

Al Departamento de Economía y Hacienda

Q24/1343SN y Q24/1347SN

En relación con la tributación de la compensación económica prevista en el artículo 12 de la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio, de medidas para la realización de los procesos de estabilización derivados de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, en las Administraciones Públicas de Navarra:

- Sugerir al Departamento que promueva las medidas necesarias para que, al igual que ocurre con las indemnizaciones por despido previstas en el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, la compensación



económica por extinción de un contrato en régimen administrativo prevista en el artículo 12 de la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio, de medidas para la realización de los procesos de estabilización derivados de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, en las Administraciones Públicas de Navarra, y en el artículo 88.3 del Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto del personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, esté exenta de cara al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Lezáun

Q25/1SN

En relación con el cobro de unas tasas a raíz de la realización de una consulta urbanística:

- Sugerir al Ayuntamiento que, a fin de evitar situaciones como la planteada en la queja, adopte las medidas necesarias para adaptar la Ordenanza reguladora de las tasas por tramitaciones urbanísticas a lo dispuesto en el artículo 105.3 de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de las Haciendas locales de Navarra.

Aceptada.

10.3.6. Sanidad.

Al Departamento de Salud

Q25/221SN

En relación con la falta de actualización de las ayudas para gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención por asistencia sanitaria en centros fuera de la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento que actualice las cuantías correspondientes a las ayudas por gastos en que han de incurrir los pacientes cuando son derivados fuera de Navarra para recibir asistencia sanitaria, habida cuenta del incremento de los precios apreciado en los últimos años, modificando la normativa reguladora si fuera preciso.



No aceptada.

10.3.7. Tráfico.

Al Ayuntamiento de Esteribar

Q24/1294SN

En relación con la anchura del vado que tiene concedido el autor de la queja:

- Sugerir al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para dar una redacción más clara y precisa a la Ordenanza Fiscal número 3 reguladora de las tasas por entrada de vehículos a través de las aceras y reservas de vía pública para aparcamiento exclusivo, parada de vehículos, carga y descarga de mercancías de cualquier clase.

Aceptada.

10.4. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

10.4.1. Resoluciones aceptadas y no aceptadas por administraciones.

En el cuadro siguiente se informa del porcentaje de aceptación de cada administración pública destinataria de las resoluciones dictadas por el Defensor del Pueblo de Navarra en los distintos tipos de expedientes que se tramitan en la institución: quejas, actuaciones de oficio y propuestas de mejora.

Para el cálculo de este grado de aceptación se tienen en cuenta tanto las resoluciones dictadas en el año 2025 como aquellas de años anteriores que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2024 y aquellas que han sido reabiertas en 2025 y contenían resolución.

El porcentaje de aceptación es el resultado de dividir el número de resoluciones aceptadas por el número total de resoluciones aceptadas y no aceptadas. Por tanto, las resoluciones que se encuentran pendientes de respuesta en el momento de cierre del informe y las que se han cerrado por otras causas no se tienen en cuenta en el cálculo del grado de aceptación.

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento de Castejón	6	6	0	100,00%



Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento de Orkoien	5	5	0	100,00%
Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain	4	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Corella	4	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Estella/Lizarra	4	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Tafalla	3	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Allo	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Bera	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Berriozar	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Esteribar	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Villava/Atarrabia	2	2	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base y Deportes Valdizarbe	2	2	0	100,00%
Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Adiós	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Aranguren	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Arbizu	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Atetz/Atez	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Bakaiku	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Betelu	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Buñuel	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Carcastillo	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cascante	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cintruénigo	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cortes	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Echarri/Etxarri	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Eulate	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Fustiñana	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Guesálaz/Gesalatz	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Juslapeña/Txulapain	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Larraun	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lerín	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lezaun	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Monteagudo	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Mués	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Murchante	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Obanos	1	1	0	100,00%



Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento de Olite/Erriberri	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Romanzado/Erromantzatua	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Santacara	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Urdiain	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Valle de Elorz/Elortzibar	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Viana	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Villafranca	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Zúñiga	1	1	0	100,00%
Concejo de Aroztegi-Aróstegui	1	1	0	100,00%
Concejo de Egüés	1	1	0	100,00%
Concejo de Zufía	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Bortziriak-Cinco Villas para la gestión de R.S.U.	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de la Ribera	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios de Huarte y Valle de Esteribar	1	1	0	100,00%
Universidad Pública de Navarra	1	1	0	100,00%
Bardenas Reales de Navarra	1	1	0	100,00%
Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Navarra	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Peralta/Azkoien	6	5	1	83,33%
Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias	28	23	5	82,14%
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	5	4	1	80,00%
Ayuntamiento de Tudela	5	4	1	80,00%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	5	4	1	80,00%
Ayuntamiento de Burlada/Burlata	4	3	1	75,00%
Departamento de Salud	72	53	19	73,61%
Ayuntamiento de Barañáin/Barañain	3	2	1	66,67%
Mancomunidad de Montejurra	3	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	58	35	23	60,34%
Departamento de Cultura, Deporte y Turismo	7	4	3	57,14%
Departamento de Interior, Función Pública y Justicia	36	20	16	55,56%
Departamento de Cohesión Territorial	11	6	5	54,55%
Departamento de Economía y Hacienda	10	5	5	50,00%
Ayuntamiento de Ayegui-Aiegi	2	1	1	50,00%



Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento de Etxarri Aranatz	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Huarte/Uharte	2	1	1	50,00%
Departamento de Educación	48	20	28	41,67%
Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo	97	37	60	38,14%
Ayuntamiento de Marcilla	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Monreal-Elo	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Torres del Río	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Ujué/Uxue	1	0	1	0,00%
Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua	2	0	2	0,00%
Total	490	309	181	63,06%

El grado de aceptación por tipo de Administración pública destinataria de las resoluciones es el siguiente:

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Concejos	3	3	0	100,00%
Otros	2	2	0	100,00%
Universidad Pública de Navarra	1	1	0	100,00%
Mancomunidades	13	11	2	84,62%
Ayuntamientos	155	119	36	76,77%
Gobierno de Navarra	316	173	143	54,75%
Total	490	309	181	63,06%

10.4.2. Resoluciones aceptadas y no aceptadas por materias.

En el cuadro siguiente se refleja el porcentaje de aceptación de las resoluciones efectuadas por el Defensor del Pueblo de Navarra, desglosado por materias, ordenadas de mayor a menor porcentaje de aceptación por parte de las administraciones.

Para el cálculo se tienen en cuenta, de la misma manera que en el apartado anterior, las resoluciones respondidas por las administraciones públicas en 2025 y hasta la fecha de cierre de la redacción del informe, en expedientes de queja, en actuaciones de oficio y en propuestas de mejora, con independencia de si la resolución ha sido formulada en 2025 o en años anteriores:



Materia	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Urbanismo	14	14	0	100,00%
Transparencia y participación ciudadana	7	7	0	100,00%
Bienes de las Administraciones públicas	2	2	0	100,00%
Memoria histórica	2	2	0	100,00%
Servicios públicos	2	2	0	100,00%
Covid-19	1	1	0	100,00%
Deporte	1	1	0	100,00%
Justicia	1	1	0	100,00%
Vivienda	35	30	5	85,71%
Agricultura	6	5	1	83,33%
Tráfico	17	14	3	82,35%
Medio ambiente	32	26	6	81,25%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	9	7	2	77,78%
Protección de datos personales	4	3	1	75,00%
Sanidad	68	50	18	73,53%
Seguridad ciudadana	15	11	4	73,33%
Acceso a un empleo público	17	12	5	70,59%
Euskera	16	11	5	68,75%
Obras públicas	9	6	3	66,67%
Funcionamiento de las entidades locales	22	13	9	59,09%
Hacienda	17	9	8	52,94%
Función pública	32	16	16	50,00%
Cultura	4	2	2	50,00%
Bienestar social	115	50	65	43,48%
Transporte público	5	2	3	40,00%
Educación	34	12	22	35,29%
Administración electrónica	1	0	1	0,00%
Consumo	1	0	1	0,00%
Contratos públicos	1	0	1	0,00%
Total	490	309	181	63,06%



10.5. EXPEDIENTES SOLUCIONADOS SIN NECESIDAD DE EMITIR RESOLUCIÓN.

10.5.1. Expedientes solucionados sin necesidad de emitir resolución, por administraciones.

Tal y como se ha puesto de manifiesto en otros apartados del informe, existen expedientes en los que la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra dio lugar a que, sin necesidad de emitir resolución alguna, los asuntos planteados entraran en vías de solución o a que la Administración aceptara la pretensión planteada en el expediente. En el siguiente cuadro se ponen de manifiesto el número de quejas, propuestas de mejoras y actuaciones de oficio que han sido solucionados por cada Administración pública:

Administración	Quejas solucionadas
Departamento de Salud	132
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	47
Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo	29
Departamento de Educación	29
Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias	16
Departamento de Interior, Función Pública y Justicia	11
Departamento de Economía y Hacienda	10
Departamento de Cohesión Territorial	6
Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial	6
Ayuntamiento de Estella/Lizarra	5
Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar	5
Ayuntamiento de Beriáin	4
Ayuntamiento de Tudela	4
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	4
Departamento de Cultura, Deporte y Turismo	3
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	3
Ayuntamiento de Aranguren	3
Ayuntamiento de Burlada/Burlata	3
Ayuntamiento de Cabanillas	3
Ayuntamiento de Castejón	3
Ayuntamiento de Tafalla	3
Ayuntamiento de Ujué/Uxue	3
Ayuntamiento de Ablitas	2



Administración	Quejas solucionadas
Ayuntamiento de Barañáin/Barañain	2
Ayuntamiento de Berriozar	2
Ayuntamiento de Irurtzun	2
Ayuntamiento de Lesaka	2
Ayuntamiento de Villava/Atarrabia	2
Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia	2
Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera	1
Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital	1
Tribunal Administrativo de Navarra	1
Ayuntamiento de Abárzuza/Abartzuza	1
Ayuntamiento de Allo	1
Ayuntamiento de Andosilla	1
Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain	1
Ayuntamiento de Anue	1
Ayuntamiento de Añorbe	1
Ayuntamiento de Artazu	1
Ayuntamiento de Azagra	1
Ayuntamiento de Cascante	1
Ayuntamiento de Cáseda	1
Ayuntamiento de Cintruénigo	1
Ayuntamiento de Corella	1
Ayuntamiento de Enériz/Eneritz	1
Ayuntamiento de Esteribar	1
Ayuntamiento de Eulate	1
Ayuntamiento de Ezcabarte	1
Ayuntamiento de Gallipienzo	1
Ayuntamiento de Igantzi	1
Ayuntamiento de Irañeta	1
Ayuntamiento de Lapoblación	1
Ayuntamiento de la Cendea de Galar	1
Ayuntamiento de Larraun	1
Ayuntamiento de Lumbier	1
Ayuntamiento de Milagro	1
Ayuntamiento de Monteagudo	1
Ayuntamiento de Orkoien	1
Ayuntamiento de Peralta/Azkoien	1



Administración	Quejas solucionadas
Ayuntamiento de Pitillas	1
Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares	1
Ayuntamiento de Urdazubi/Urdax	1
Ayuntamiento de Urzainqui/Urzainki	1
Ayuntamiento de Valle de Elorz/Elortzibar	1
Ayuntamiento de Viana	1
Concejo de Imarcoain	1
Mancomunidad de la Ribera	1
Colegio de Abogados de Tudela	1
Consejo de Navarra	1
Total	386

El número de expedientes solucionados por cada tipo de Administración pública destinataria es el siguiente:

Administración	Quejas solucionadas
Gobierno de Navarra	248
Ayuntamientos	130
Mancomunidades	5
Otros	2
Concejos	1

10.5.2. Expedientes solucionados sin necesidad de emitir resolución, por materias.

En el siguiente cuadro se desglosan por materias los expedientes que han sido solucionados por las administraciones públicas sin necesidad de formular resolución alguna:

Administración	Quejas solucionadas
Sanidad	124
Bienestar social	49
Educación	19
Medio ambiente	19
Vivienda	17
Funcionamiento de las entidades locales	16



Administración	Quejas solucionadas
Hacienda	16
Tráfico	15
Función pública	14
Urbanismo	13
Euskera	11
Acceso a un empleo público	9
Seguridad ciudadana	9
Transporte público	8
Energía	7
Servicios públicos	7
Bienes de las Administraciones públicas	5
Transparencia y participación ciudadana	5
Obras públicas	4
Agricultura	3
Deporte	3
Memoria histórica	3
Protección de datos personales	3
Cultura	2
Justicia	2
Contratos públicos	1
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	1
Trabajo	1
Total	386

10.6. NUMERO DE ASUNTOS CON RESOLUCIÓN ACEPTADA O SOLUCIONADOS DURANTE LA TRAMITACIÓN.

10.6.1. Por administraciones.

Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Ayuntamiento de Castejón	6	3	9	0	100,00%
Ayuntamiento de Estella/Lizarra	4	5	9	0	100,00%



Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial	0	6	6	0	100,00%
Ayuntamiento de Orkoien	5	1	6	0	100,00%
Ayuntamiento de Tafalla	3	3	6	0	100,00%
Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain	4	1	5	0	100,00%
Ayuntamiento de Corella	4	1	5	0	100,00%
Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar	0	5	5	0	100,00%
Ayuntamiento de Aranguren	1	3	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Beriáin	0	4	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Berriozar	2	2	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Villava/Atarrabia	2	2	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Allo	2	1	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Cabanillas	0	3	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Esteribar	2	1	3	0	100,00%
Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Ablitas	0	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Bera	2	0	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Cascante	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Cintruénigo	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Eulate	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Irurtzun	0	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Larraun	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Lesaka	0	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Monteagudo	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Valle de Elorz/Elortzibar	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Viana	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia	0	2	2	0	100,00%
Mancomunidad de la Ribera	1	1	2	0	100,00%



Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base y Deportes Valdizarbe	2	0	2	0	100,00%
Tribunal Administrativo de Navarra	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Abárzuza/Abartzuza	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Adiós	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Andosilla	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Anue	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Añorbe	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Arbizu	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Artazu	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Atetz/Atez	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Azagra	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Bakaiku	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Betelu	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Buñuel	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Carcastillo	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cáseda	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cortes	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Echarri/Etxarri	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Enériz/Eneritz	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ezcabarte	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Fustiñana	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Gallipienzo	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Guesálaz/Gesalatz	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Igantzi	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Irañeta	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Juslapeña/Txulapain	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de la Cendea de Galar	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lapoblación	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lerín	1	0	1	0	100,00%



Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Ayuntamiento de Lezaun	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lumbier	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Milagro	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Mués	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Murchante	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Obanos	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Olite/Erriberri	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Pitillas	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Romanzado/Erromantzatua	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Santacara	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Urdazubi/Urdax	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Urdiain	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Urzainqui/Urzainki	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Villafranca	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Zúñiga	1	0	1	0	100,00%
Concejo de Aroztegi-Aróstegui	1	0	1	0	100,00%
Concejo de Egüés	1	0	1	0	100,00%
Concejo de Imarcoain	0	1	1	0	100,00%
Concejo de Zufía	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Bortzirak-Cinco Villas para la gestión de R.S.U.	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios de Huarte y Valle de Esteribar	1	0	1	0	100,00%
Universidad Pública de Navarra	1	0	1	0	100,00%
Bardenas Reales de Navarra	1	0	1	0	100,00%
Colegio de Abogados de Tudela	0	1	1	0	100,00%
Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Navarra	1	0	1	0	100,00%



Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Consejo de Navarra	0	1	1	0	100,00%
Departamento de Salud	53	132	185	19	90,69%
Ayuntamiento de Tudela	4	4	8	1	88,89%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	4	4	8	1	88,89%
Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias	23	16	39	5	88,64%
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	4	3	7	1	87,50%
Ayuntamiento de Burlada/Burlata	3	3	6	1	85,71%
Ayuntamiento de Peralta/Azkoien	5	1	6	1	85,71%
Ayuntamiento de Barañáin/Barañain	2	2	4	1	80,00%
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	35	47	82	23	78,10%
Departamento de Economía y Hacienda	5	10	15	5	75,00%
Ayuntamiento de Ujué/Uxue	0	3	3	1	75,00%
Departamento de Cohesión Territorial	6	6	12	5	70,59%
Departamento de Cultura, Deporte y Turismo	4	3	7	3	70,00%
Mancomunidad de Montejurra	2	0	2	1	66,67%
Departamento de Interior, Función Pública y Justicia	20	11	31	16	65,96%
Departamento de Educación	20	29	49	28	63,64%
Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo	37	29	66	60	52,38%
Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital	0	1	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Ayegui- Aiegi	1	0	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Etxarri Aranatz	1	0	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Huarte/Uharte	1	0	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Marcilla	0	0	0	1	0,00%



Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Ayuntamiento de Monreal-Elo	0	0	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Torres del Río	0	0	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua	0	0	0	2	0,00%
Total	309	386	695	181	79,34%

El porcentaje de aceptación para cada tipo de Administración pública destinataria es, de mayor a menor, la siguiente:

Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Concejos	3	1	4	0	100,00%
Otros	2	2	4	0	100,00%
Universidad Pública de Navarra	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidades	11	5	16	2	88,89%
Ayuntamientos	119	130	249	36	87,37%
Gobierno de Navarra	173	248	421	143	74,65%
Total	309	386	695	181	79,34%

10.6.2. Por materias.

Materia	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Urbanismo	14	13	27	0	100,00%
Transparencia y participación ciudadana	7	5	12	0	100,00%
Servicios públicos	2	7	9	0	100,00%
Bienes de las Administraciones públicas	2	5	7	0	100,00%
Energía	0	7	7	0	100,00%



Materia	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Memoria histórica	2	3	5	0	100,00%
Deporte	1	3	4	0	100,00%
Justicia	1	2	3	0	100,00%
Covid-19	1	0	1	0	100,00%
Trabajo	0	1	1	0	100,00%
Sanidad	50	124	174	18	90,63%
Tráfico	14	15	29	3	90,63%
Vivienda	30	17	47	5	90,38%
Agricultura	5	3	8	1	88,89%
Medio ambiente	26	19	45	6	88,24%
Protección de datos personales	3	3	6	1	85,71%
Seguridad ciudadana	11	9	20	4	83,33%
Euskera	11	11	22	5	81,48%
Acceso a un empleo público	12	9	21	5	80,77%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	7	1	8	2	80,00%
Obras públicas	6	4	10	3	76,92%
Transporte público	2	8	10	3	76,92%
Funcionamiento de las entidades locales	13	16	29	9	76,32%
Hacienda	9	16	25	8	75,76%
Cultura	2	2	4	2	66,67%
Función pública	16	14	30	16	65,22%
Bienestar social	50	49	99	65	60,37%
Educación	12	19	31	22	58,49%
Contratos públicos	0	1	1	1	50,00%
Administración electrónica	0	0	0	1	0,00%
Consumo	0	0	0	1	0,00%
Total	309	386	695	181	79,34%



CAPÍTULO 11. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.

11.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN.

El artículo 26.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, establece que “todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Foral están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra en sus investigaciones e inspecciones”.

El artículo 24.2 de la misma Ley Foral dispone que “la actitud negativa o negligente del personal al servicio de las Administraciones Públicas, o de sus superiores o responsables, al envío de la información inicial o documentación solicitados o el acceso a éstos, podrá ser considerada por el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra como hostil o entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su Informe anual o especial, en su caso, al Parlamento de Navarra”.

El artículo 24.3 añade que “de igual modo se procederá con cualquier actitud que impida o dificulte la actividad del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra”.

En similares términos, el artículo 31.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, contempla que “la persistencia de una actitud hostil o entorpecedora de la labor investigadora del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra por parte de cualquier organismo, o persona que ostente la condición de personal al servicio de las Administraciones públicas, podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su Informe anual”.

El artículo 31.2 especifica que “el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá incluso identificar a quienes persistan en la negativa a cumplir sus resoluciones u obstaculicen el ejercicio de sus funciones previa puesta en conocimiento de todo ello a la máxima autoridad responsable”.

Por otro lado, el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, contempla lo siguiente:

“Si formuladas las advertencias, recomendaciones, recordatorios o sugerencias a las que se refiere el apartado anterior, dentro de un plazo que no excederá los dos



meses, no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada o ésta no informa al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra de las razones que estime para no adoptarlas, el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá poner en conocimiento de la máxima autoridad de la Administración afectada los antecedentes del caso y las recomendaciones, advertencias, recordatorios o sugerencias presentadas.

Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal caso en su Informe anual o especial mencionando expresamente los nombres de las autoridades o personal al servicio de las Administraciones Públicas que no hayan adoptado una actitud favorable en los asuntos en que, considerando el Defensor que era posible una solución positiva, ésta no se ha conseguido.”

La Ley Foral 15/2021, de 22 de septiembre, añadió un artículo 29 bis a la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, con el siguiente tenor literal:

“En el caso de que una Administración pública o entidad no remitiera, en todo o en parte, la información o documentación requerida o no respondiera a las resoluciones en el plazo establecido, el Defensor del Pueblo de Navarra, previo un último apercibimiento para que se remita la misma en el plazo de diez días, podrá adoptar cualesquiera de las medidas siguientes:

- a) Imponer multas coercitivas de 1.500 euros a las Administraciones o entidades responsables, pudiendo reiterar la multa cada veinte días hasta el cumplimiento íntegro de lo requerido.*
- b) Hacer pública la actitud incumplidora de las Administraciones o entidades que resulten responsables en su página web, en su informe anual o en un informe especial, en los medios de comunicación y dar traslado de la conducta al Parlamento de Navarra, para su conocimiento”.*

11.2. MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES QUE SE HAN RETRASADO EXCESIVAMENTE EN LA REMISIÓN DE INFORMACIÓN O RESPUESTA.

En el año 2025, las administraciones públicas de Navarra colaboraron de manera adecuada, con carácter general, con el Defensor del Pueblo de Navarra en sus investigaciones.



11.2.1. Administraciones a las que se inició procedimiento para la imposición de multa coercitiva.

Durante el año 2025, el Defensor del Pueblo de Navarra únicamente dictó una resolución de inicio del procedimiento para la imposición de una primera multa coercitiva. Concretamente, se dirigió al **Ayuntamiento de Corella**, en el expediente Q24/1259, y se le concedió un último plazo de diez días hábiles para la remisión del informe solicitado, tras haber emitido previamente tres escritos de petición de información sin obtener respuesta.

Finalmente, no fue necesaria la imposición de la multa porque el Ayuntamiento procedió al cumplimiento de sus deberes legales dentro del plazo concedido.

11.2.2. Administraciones que se retrasaron en la remisión de la información.

Se considera que se retrasaron excesivamente en la remisión de la información solicitada aquellas administraciones públicas con expedientes en los que fue necesario emitir hasta tres escritos de petición de información para obtener la debida respuesta (la petición inicial más dos reiteros).

En 40 expedientes fue necesario solicitar la información en tres ocasiones (en 2024 el número de expedientes en que resultó necesario fue de 25). Las 20 administraciones en las que sucedió esto fueron las siguientes:

- **Ayuntamiento de Cabanillas:** Q24/1253 y Q24/1254.
- **Ayuntamiento de Corella:** Q24/1246.
- **Ayuntamiento de Estella/Lizarra:** Q24/1066, Q25/238, Q25/355 y Q25/840.
- **Ayuntamiento de Esteribar:** Q24/1294.
- **Ayuntamiento de Ezcabarte:** Q24/972.
- **Ayuntamiento de Falces:** Q25/543 y Q25/818.
- **Ayuntamiento de Gallipienzo:** Q25/849.
- **Ayuntamiento de Huarte/Uharte:** Q24/1352 y Q25/167.
- **Ayuntamiento de Lumbier:** Q24/1368.
- **Ayuntamiento de Orkoien:** Q25/99.



- **Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza:** Q24/1416.
- **Ayuntamiento de Tudela:** Q24/966.
- **Ayuntamiento de Urzainqui/Urzainki:** Q25/213.
- **Ayuntamiento de Viana:** Q24/1157.
- **Ayuntamiento de Villava/Atarrabia:** Q25/481 y Q25/578.
- **Ayuntamiento de Ziordia:** Q25/329.
- **Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar:** Q25/794.
- **Concejo de Egüés:** Q25/684.
- **Departamento de Educación:** Q24/695, Q24/1063, Q24/1155, Q24/1164, Q25/281, Q25/545, Q25/818, Q25/872, Q25/1001, Q25/1065 y Q25/1183.
- **Departamento de Salud:** Q24/1202, Q25/562, Q25/681 y Q25/902.

11.2.3. Administraciones que se retrasaron en la respuesta a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.

De la misma manera que en el apartado anterior, se considera que las administraciones públicas se retrasaron excesivamente en dar respuesta a las resoluciones formuladas por la institución en aquellos expedientes en que fue necesario remitir, al menos, tres escritos de petición de respuesta (el inicial más dos reiteros).

En 2025 fue necesario solicitar la respuesta en tres ocasiones en los siguientes 11 expedientes pertenecientes a las 8 administraciones públicas que se detallan a continuación (en 2024 fueron 16 expedientes de 13 administraciones):

- **Ayuntamiento de Esteribar:** Q24/1294.
- **Ayuntamiento de Larraun:** Q24/563.
- **Ayuntamiento de Peralta/Azkoien:** Q25/396 y Q25/440.
- **Ayuntamiento de Tudela:** Q24/203 y Q24/980.
- **Ayuntamiento de Ujué/Uxue:** Q24/893.
- **Ayuntamiento de Villafranca:** Q24/1069.



- **Departamento de Educación:** Q25/169 y Q25/316.
- **Mancomunidad de Servicios Sociales de Base y Deporte Valdizarbe:** Q24/1269.

CAPÍTULO 12. LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA: CONSULTAS.

12.1. DATOS GENERALES.

Dentro de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, existe la denominada “Oficina de Atención Ciudadana”, concebida como un área funcional encargada de atender a los ciudadanos y ciudadanas en primera instancia y, en particular, de ofrecerles información, orientación y, en su caso, asesoramiento sobre el modo de ejercer sus derechos de una forma mejor y más eficaz.

La Oficina de Atención Ciudadana recibe consultas y visitas de la ciudadanía, en las que esta expone sus problemas de muy diversa índole. La información que suministra la oficina permite conocer a fondo cuáles son los problemas que acucian a los ciudadanos y ciudadanas. Por ello, y con el fin de prestar el mejor servicio, personal de esta institución recibió formación sobre calidad en la atención presencial.

En 2025, el número de consultas registradas por la Oficina de Atención Ciudadana ascendió a **3.299 consultas**, de las cuales, 233 calificamos como administrativas.

Del total de consultas, 3.207 fueron individuales. El resto, 92, se presentó por colectivos, esto es, por entidades representativas de intereses, entidades con personalidad jurídica o grupos organizados de personas. El número total de personas detrás de las consultas asciende a **4.844 personas**.

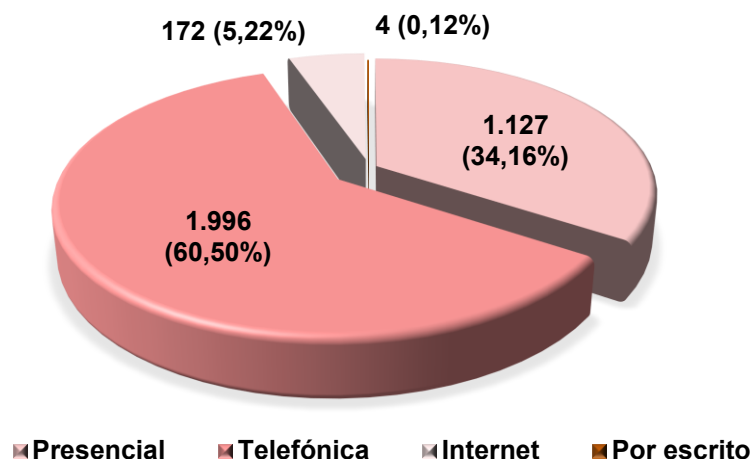
En un 60,50% de los casos, la consulta se efectuó de forma telefónica (1.996), modalidad de atención que predomina desde 2020.

En el 34,16% de las consultas, la formulación se realizó de manera personal y directa en la sede de la institución (1.127), lo que acredita el carácter presencial y de atención directa que un elevado porcentaje de ciudadanos y ciudadanas prefiere y la naturaleza de servicio público del Defensor del Pueblo de Navarra que se presta con inmediatez de modo especializado.

Un 5,22% de las consultas se hizo a través de internet (172).

El 0,12% de las consultas se realizó en formato papel y por correo ordinario (4).





12.2. CONSULTAS POR MATERIAS.

El número de consultas presentadas en 2025 se distribuye por materias de la manera que figura en el siguiente listado:

Materias	Número de consultas	%
Bienestar social	533	16,2%
Vivienda	284	8,6%
Sanidad	265	8,0%
Educación	230	7,0%
Hacienda	198	6,0%
Justicia	151	4,6%
Comercio y consumo	123	3,7%
Tráfico y seguridad vial	120	3,6%
Seguridad ciudadana	118	3,6%
Urbanismo	113	3,4%
Medio ambiente	107	3,2%
Funcionamiento de las entidades locales	99	3,0%
Extranjería	97	2,9%
Seguridad Social	95	2,9%
Acceso a un empleo público	83	2,5%
Función pública	68	2,1%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	61	1,8%
Trabajo	55	1,7%
Obras públicas	45	1,4%
Servicios públicos	37	1,1%



Materias	Número de consultas	%
Transporte público	26	0,8%
Agricultura y ganadería	23	0,7%
Protección de datos personales	23	0,7%
Bienes de las Administraciones públicas	19	0,6%
Energía	15	0,5%
Transparencia. Derecho de acceso a la información pública. Participación ciudadana	15	0,5%
Euskera	13	0,4%
Deporte	12	0,4%
Administración electrónica	11	0,3%
Régimen de asociaciones y fundaciones	6	0,2%
Contratos públicos	5	0,2%
Covid-19	5	0,2%
Derecho Civil Foral de Navarra	4	0,1%
Memoria histórica	3	0,1%
Cultura	2	0,1%
Elecciones	2	0,1%
Consultas administrativas	233	7,1%
Total	3.299	100,0%

12.3. DESGLOSE DE LAS CONSULTAS.

A continuación, se relacionan las principales consultas planteadas por la ciudadanía durante el año 2025, agrupadas por materias por orden alfabético:

1) Acceso a un empleo público (83 consultas).

En acceso a un empleo público, las consultas versaron fundamentalmente sobre:

- Las convocatorias para la provisión de puestos de empleo público.
- Los llamamientos realizados para el acceso a puestos de empleo público.
- Los procesos de estabilización para la reducción de la temporalidad.
- La imposibilidad de participar en el turno de discapacidad debido a la tardanza en la emisión del certificado de reconocimiento de la discapacidad.



- La adaptación de los exámenes a las personas con discapacidad.
- La coincidencia en la fecha de exámenes de los procesos selectivos.
- La disconformidad con los requisitos exigidos a las personas aspirantes para el acceso a los puestos de trabajo, generalmente por considerarlos restrictivos, como el no haber excedido la edad máxima de jubilación forzosa (65 años), o la planteada por una ciudadana por el incremento del nivel de exigencia física a las mujeres en las pruebas de Policía Municipal del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.
- La escasa valoración de determinados méritos, como la formación, los servicios prestados, titulaciones académicas o la experiencia.

2) Administración electrónica (11 consultas).

Las consultas atendidas en esta materia se refirieron a:

- Las dificultades para realizar de forma telemática diferentes trámites (solicitud de ayuda DAVID, solicitud de bono de transporte, acceso a informes médicos, reclamación al SEPE, entre otras).
- Las dificultades para obtener el sistema de identificación Cl@ve, especialmente por personas con discapacidad o en representación de un tercero.
- Las notificaciones electrónicas.

3) Agricultura y ganadería (23 consultas).

Se realizaron consultas sobre:

- La adjudicación de aprovechamientos comunales.
- Ganadería, como las planteadas para la obtención de licencias para corral.
- Las concentraciones parcelarias.
- Los regadíos.

4) Bienes de las Administraciones públicas (19 consultas).

Se realizaron consultas relacionadas con la gestión que las Administraciones públicas llevan a cabo de los bienes de su titularidad, como, por ejemplo, la ocupación particular de terrenos públicos o la utilización de espacios municipales.



5) Bienestar social (533 consultas).

La materia de bienestar social abarca una gran variedad de temas por lo que, con el fin de obtener un mayor detalle de las consultas atendidas en este ámbito, el siguiente listado muestra su desglose:

Submaterias	Nº	Temas	Nº
Pobreza y exclusión	254		254
Discapacidad	157	Apoyo en el ejercicio de capacidad jurídica	51
		Grado de discapacidad y dependencia	37
		Atención sociosanitaria salud mental	27
		Atención centros de discapacidad	17
		Accesibilidad	14
		Ayudas	7
		Transporte	2
		Otras	2
Menores	67	Protección	63
		Acogimiento	1
		Otras	3
Tercera Edad	35	Centros y residencias	24
		Pensiones asistenciales	5
		Ayudas	3
		Ocio y tiempo libre	2
		Otras	1
Asistencia social	12		12
Ayudas a la familia y conciliación	4		4
Violencia de género	2		2
Otras	2		2
TOTAL	533	TOTAL	533

En su conjunto, la pobreza y exclusión social (47,65% sobre el total de consultas de bienestar social), la discapacidad (29,46%) y menores (12,57%) son las cuestiones sobre las que más consultas se han recibido.

En exclusión social, las consultas versaron en su mayoría sobre las ayudas destinadas a las personas en riesgo de exclusión social, muchas de ellas en situación de calle, especialmente en lo que se refiere a la denegación o extinción de la renta garantizada,



ingreso mínimo vital o ayudas extraordinarias, a la disconformidad con las cuantías concedidas, al embargo de estas y a la demora en la resolución de las solicitudes. En relación con este último aspecto, se han realizado varias consultas por la ampliación del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo del plazo para resolver solicitudes de Renta Garantizada, pasando de tres a seis meses.

En discapacidad, han destacado en 2025 las consultas relacionadas con el ejercicio de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) como defensora judicial, así como con la excesiva demora en la valoración del grado de discapacidad y dependencia, apuntando a los perjuicios que ello genera, por ejemplo, en el acceso al empleo público, en el acceso a ayudas o a la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.

Además, se plantearon cuestiones en relación con la atención dispensada en centros de salud mental y en centros de atención a la discapacidad.

Respecto a la accesibilidad, se consultó sobre las dificultades para transitar por determinadas aceras, sobre la normativa de accesibilidad en portales, sobre las barreras arquitectónicas en edificios públicos y sobre las ayudas destinadas a la instalación de salvaescaleras.

Las ayudas concedidas a la discapacidad y dependencia también fueron objeto de consulta, por ejemplo, las realizadas por la suspensión de la reducción de cuotas en los servicios que presta ANFAS.

En menores de edad, la mayoría de las consultas se refirió a supuestos de desprotección (94,03% sobre el total de consultas de menores). Así, predominaron las consultas sobre cuestiones de régimen de visitas, sobre obstáculos de los menores para mantener relación con los dos progenitores y sus familias, así como sobre la actuación de los puntos de encuentro familiar. Destacaron las consultas sobre desatención de menores, tanto por parte de los progenitores, como por parte de los servicios sociales e instituciones. Por otro lado, se planteó, entre otras, una consulta acerca del acogimiento de un menor, y una consulta por la mala influencia de un anuncio de televisión.

En tercera edad, predominaron las consultas sobre el ingreso y las condiciones de estancia en centros y residencias para la tercera edad (68,57% sobre el total de consultas de tercera edad), la concesión de pensiones asistenciales, tales como la pensión no contributiva de jubilación, y las ayudas a la dependencia, por ejemplo, para la adquisición de unos audífonos.



La asistencia social también fue objeto de varias consultas, en las que se exponía la disconformidad con la atención prestada en servicios sociales de base y en unidades de barrio de Pamplona/Iruña, solicitando orientación sobre cómo reclamarla o cómo solicitar el cambio de profesional de referencia.

También se atendieron consultas sobre las ayudas destinadas a propiciar la conciliación familiar, apuntando a la insuficiencia de estas. En relación con ello, se consultó, por ejemplo, sobre la denegación de ayudas a familias monoparentales por falta de crédito presupuestario o sobre la incorporación de un indicador de renta para la acreditación de las familias en situación de monoparentalidad.

En violencia de género se recibieron dos consultas, una, en la que se preguntaba la validez del certificado de reconocimiento de víctima de violencia de género y, otra, en la que un ciudadano mostraba su disconformidad con el trato dispensado por los Servicios Sociales a una mujer víctima de violencia de género.

6) Comercio y consumo (123 consultas).

Las consultas que se plantearon en esta materia exponían problemas de los y las consumidoras, fundamentalmente frente a:

- Establecimientos y servicios profesionales (44).
- Entidades aseguradoras (37).
- Empresas suministradoras de electricidad y de gas (16).
- Entidades bancarias (12).
- Compañías de teléfono (10).
- Actuación del Servicio de Consumo de Gobierno de Navarra (4)

7) Contratos públicos (5 consultas).

En materia de contratación pública, entre otras, una ciudadana adjudicataria del servicio de transporte escolar realizó una consulta por un expediente sancionador incoado, y un ciudadano consultó la posibilidad de presentar una queja por la falta de abono del complemento de peligrosidad o especial riesgo que se prevé en el Acuerdo Marco de Vigilancia y Seguridad Privada 2024-2027 para el personal de seguridad privada que presta servicio en el Hospital Universitario de Navarra.



8) Covid-19 (5 consultas).

En materia de la Covid-19 varias personas consultaron sobre el requerimiento de reintegro de las ayudas a la solvencia empresarial percibidas en 2021 y dos consultas versaron sobre embargos practicados derivados de sanciones impuestas por infracciones cometidas durante la vigencia de los estados de alarma.

9) Cultura (2 consultas).

En cultura, por un lado, una ciudadana realizó una consulta en relación con las ayudas a personas físicas y entidades privadas sin ánimo de lucro para restauración de patrimonio inmueble durante 2025. Por otro lado, un ciudadano consultó cómo proceder ante la existencia de un cómic en la biblioteca pública con cuatro figuras en la portada que parecen preservativos.

10) Deporte (12 consultas).

Las consultas en deporte versaron sobre:

- La utilización de las instalaciones deportivas, respecto al acceso a las mismas, a la peligrosidad de las infraestructuras y a sanciones de expulsión.
- Otras (la actuación y normativa de clubes de fútbol, gestión de torneos de fútbol).

11) Derecho Civil Foral de Navarra (4 consultas).

Con respecto al Derecho Civil Foral de Navarra, se plantearon tres consultas en materia hereditaria, haciéndose referencia en una de ellas a cómo una reciente modificación de la Compilación del Derecho Civil Foral de Navarra afectaba al ciudadano como heredero de un testamento de hermandad. Además, una ciudadana planteó sus dudas respecto a una finca (derechos sobre ella, servidumbre, etc.).

12) Educación (230 consultas).

En cuanto a la educación, el mayor número de consultas se refirió a:

- La aplicación de los criterios establecidos por la Administración educativa para el acceso a centros escolares y escuelas infantiles (54).
- Situaciones de convivencia y acoso escolar (31).
- El acceso a la formación profesional y la realización de prácticas (24).



- La homologación y equivalencia de títulos universitarios (21).
- La adaptación curricular del alumnado con necesidades educativas especiales (21).
- El acceso a educación secundaria y bachiller, y homologación de títulos
- La falta de reconocimiento o supresión de los servicios de comedor y transporte escolar, y las condiciones de su prestación (13).
- La denegación de becas y ayudas, y las dificultades de su acceso.
- La evaluación del alumnado.
- Otras (por ejemplo, la obligatoriedad de utilizar chromebook, el desdoblamiento de aulas, la matriculación en escuelas de música, los accesos a la plataforma Educa, las instalaciones escolares, el programa Skolae).

13) Elecciones (2 consultas).

En elecciones, las dos consultas fueron realizadas por un ciudadano respecto al proceso de presentación de personas interesadas para la formación de una Comisión Gestora.

14) Energía (15 consultas).

En energía, se solicitó información sobre las ayudas previstas para la instalación de paneles solares de autoconsumo en las viviendas, sobre envolventes térmicas, el certificado de eficiencia energética, las ayudas para la compra de coches híbridos, la fase de información pública de un anteproyecto de parques eólicos y sobre la responsabilidad del apagón eléctrico ocurrido el 28 de abril de 2025.

15) Euskera (13 consultas).

En la materia de euskera, las consultas versaron acerca de la falta de utilización del euskera en rotulaciones, redes sociales de entidades públicas y comunicaciones realizadas. Además, se consultó sobre la denegación de un permiso para acudir a un curso de euskera, sobre la modificación del perfil lingüístico de varias plazas, sobre la legalidad del requerimiento de aportar un certificado de nacimiento traducido al castellano en la expedición del DNI y sobre las ayudas al aprendizaje del euskera.

16) Extranjería (97 consultas).

En esta materia, destacaron las consultas sobre los trámites a seguir para la obtención de la nacionalidad, permisos de residencia y visados, así como sobre la demora en la resolución de los expedientes de solicitud incoados.

17) Función pública (68 consultas).

Las consultas de esta materia versaron, principalmente, sobre:

- Cuestiones relacionadas con permisos, conciliación, reducciones de jornada, excedencias, vacaciones y otros derechos (34).
- El régimen retributivo del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (16).
- La movilidad y carrera administrativa. Concursos de traslados (10).
- Derechos pasivos, en su mayoría en relación con el reconocimiento del complemento por maternidad a jubilados/as pertenecientes al sistema de derechos pasivos del personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra.
- El régimen disciplinario.

18) Funcionamiento de las entidades locales (99 consultas).

En este epígrafe se recogen aquellas consultas que versan sobre cuestiones procedimentales y el régimen jurídico de las entidades locales.

La mayor parte de las consultas se refirió al empadronamiento (60,61%). Destacan las realizadas con motivo de la ampliación en tres meses, por parte del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, del plazo para resolver y notificar el empadronamiento. Asimismo, se consultó sobre la notificación de bandos municipales, sobre partidas presupuestarias, sobre declaraciones en sesiones plenarias y sobre la actuación de personal municipal, entre otros asuntos.

19) Hacienda (198 consultas).

En materia de hacienda, el mayor número de consultas versó sobre los tributos de la Comunidad Foral de Navarra y los tributos locales.



En relación con los tributos de la Comunidad Foral (82), el objeto fundamental de las consultas fue las diversas liquidaciones efectuadas del IRPF. De estas, 33 consultas se refirieron a la devolución de cantidades por las aportaciones realizadas a mutualidades. Además, se ha consultado sobre la deducción por donaciones, el tratamiento de la pensión de jubilación, la exención por reinversión en vivienda habitual, la tributación de la indemnización por despido recibida tras los procesos de estabilización, la exención por venta de segunda vivienda para mayores de 65 años o la exención de indemnizaciones otorgadas a víctimas de abusos por parte de la Iglesia. Asimismo, contactaron con la institución varias personas a quienes les resultaba imposible conseguir cita presencial para la realización de la declaración de la renta o se les había denegado la misma.

En lo que se refiere a los tributos locales (70), predominaron las consultas sobre facturaciones de agua y residuos, la liquidación del impuesto de actividades económicas (IAE) y del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía), la contribución territorial, el impuesto de circulación y sobre modificaciones catastrales.

También hay consultas acerca de:

- Las condiciones del aplazamiento o fraccionamiento de deudas.
- Los embargos practicados que no se acomodan a la normativa aplicable, por no respetarse el límite relativo al salario mínimo interprofesional.

20) Justicia (151 consultas).

Los principales asuntos objeto de consulta en justicia se centraron en:

- La disconformidad con la actuación de los abogados/as, procuradores/as y colegios profesionales (28).
- La ejecución de sentencias (23).
- La dilación de los procesos judiciales (17).
- Los obstáculos y denegaciones de la asistencia jurídica gratuita.
- La disconformidad con la actuación de los registros.
- El desacuerdo con el fallo judicial y las posibilidades de interposición de recurso.



- Los elementos procedimentales, tales como plazos de recursos, costas y días hábiles e inhábiles.
- Los embargos judiciales.
- El procedimiento de mediación.
- Otras (la justicia restaurativa, las notificaciones judiciales o el poder judicial, entre otras).

21) Medio ambiente (107 consultas).

En esta materia, la gran mayoría de consultas realizadas se centró en la contaminación acústica, en particular, por los ruidos que padecen los ciudadanos y ciudadanas en sus domicilios como consecuencia de diversas actividades molestas (56).

Asimismo, hay consultas acerca de:

- El tratamiento de residuos.
- La protección de la fauna, en especial, sobre las colonias de gatos.
- Actividades clasificadas.
- La protección de espacios naturales.
- Otras (actividades sometidas a autorizaciones especiales como un matadero o una planta de biometano, la utilización de vasos reutilizables, la inspección a una explotación ganadera, la poda de árboles, entre otras).

22) Memoria histórica (3 consultas).

Una consulta de memoria histórica fue realizada por una persona porque no se atendía su solicitud de retirada del nombre de su tío de una placa conmemorativa de reconocimiento a las personas asesinadas durante la Guerra Civil, otra consulta se formuló por un ciudadano que quería saber si era motivo de queja la falta de contestación a una instancia por parte del Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera, y la tercera, realizada por una asociación, versaba sobre el derribo del edificio del Monumento a los Caídos.



23) Obras públicas (45 consultas).

Destacaron las consultas sobre la conservación y mantenimiento de las infraestructuras (34), especialmente, la pavimentación de calles, caminos y carreteras. También se solicitó información acerca de procesos de expropiación forzosa, así como sobre la ejecución de infraestructuras, como, por ejemplo, una carpa, una sala multiusos, un tramo de vía ferroviaria o una balsa contra incendios.

24) Protección de datos personales (23 consultas).

Bajo este epígrafe se integran todas aquellas consultas que formulan los ciudadanos y ciudadanas y que tienen por objeto cuestiones que se refieren a su derecho a la protección de datos de carácter personal en el ámbito de actuación de las Administraciones públicas.

Algunas de las consultas tuvieron como objeto:

- El acceso no autorizado al historial médico.
- La solicitud de cancelación de antecedentes policiales.
- La obligatoriedad de contestar a encuestas del Instituto Nacional de Estadística.
- La publicación de fotografías y vídeos en redes sociales.
- La colocación de cámaras.
- La entrega errónea de cartas certificadas por Correos.
- El tratamiento de los datos personales por el Registro de la Propiedad.

25) Régimen de asociaciones y fundaciones (6 consultas).

Las consultas que se formularon se refirieron, entre otras, al Registro de Asociaciones, a una beca concedida por una fundación y al incumplimiento de un contrato por parte de una asociación.

26) Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas (61 consultas).

La mayoría de las consultas realizadas sobre responsabilidad patrimonial (48) derivó del funcionamiento de los servicios públicos. Por ejemplo, se solicitó conocer cómo reclamar los daños sufridos en accidentes en la vía pública, en intervenciones policiales, en el



transporte público o en la piscina, así como los desperfectos en viviendas, vehículos y terrenos.

Por otro lado, las restantes consultas versaron sobre reclamaciones de responsabilidad patrimonial como consecuencia de una negligente atención sanitaria.

27) Sanidad (265 consultas).

En esta materia, el mayor número de consultas se refirió a:

- Las demoras en la atención sanitaria y listas de espera (122).
- La asistencia médica en general (60).
- Las prestaciones complementarias y la financiación de prestaciones farmacéuticas (15).
- La atención oncológica (13).
- La atención en la unidad de salud mental (12).
- Salud pública.
- La atención pediátrica.
- La atención a colectivos con necesidades especiales.
- Los tratamientos de fertilidad.
- La atención en urgencias.
- La atención sanitaria en clínicas y centros privados.
- La atención médica en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña.
- Otras cuestiones, como el funcionamiento del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en acciones auxiliares (comunicaciones, acceso a historiales médicos, información facilitada, la tarjeta sanitaria, etc.).

28) Seguridad ciudadana (118 consultas).

En seguridad ciudadana, la mitad de las consultas se refirieron a algunas actuaciones policiales (58).

Otras consultas tuvieron como objeto:



- Cuestiones de orden público (29), especialmente como consecuencia de sanciones recibidas, por ejemplo, por llevar el perro suelto, por consumo de sustancias, por desobediencia o por la tenencia de armas blancas. Además, se consultó sobre el uso de petardos y debido a situaciones de inseguridad ante la ocupación de inmuebles.
- La administración penitenciaria (22).
- Juegos y espectáculos (eventos en la Ciudadela, salas de apuestas, salones de juego, corrales de vacas).
- La expedición del DNI.

29) Seguridad social (95 consultas).

En esta materia, las consultas más numerosas se refirieron a:

- La disconformidad con la cuantía de las pensiones percibidas y el carácter embargable de las mismas (30).
- La disconformidad con la declaración, la calificación o el grado asignado en los procesos de incapacidad (29).
- La falta de reconocimiento, la denegación o la supresión de derecho a la prestación (14).
- La exigencia de reintegro por la Seguridad Social de las prestaciones percibidas.
- La imposibilidad de contactar con la Seguridad Social o de concertar una cita en las oficinas.
- La actuación de las mutuas.
- El acceso a la vida laboral.

30) Servicios públicos (37 consultas).

En servicios públicos, las consultas versaron fundamentalmente sobre la deficiente prestación de servicios mínimos obligatorios (suministro de agua o saneamiento, alumbrado y limpieza) y otros de interés general, tales como la gestión de un cementerio, Correos, una actividad municipal, el servicio de recogida de un animal muerto o la instalación de fibra óptica.



31) Trabajo (55 consultas).

La mayoría de las consultas sobre trabajo se refirió fundamentalmente a:

- La concesión de las prestaciones por desempleo.
- Los cursos ocupacionales para personas desempleadas del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare.
- Las ayudas a autónomos/as.
- La seguridad laboral.
- Aspectos relacionados con la relación contractual (altas y bajas de personal de la Seguridad Social, retribuciones...) y con la finalización de los contratos laborales (despidos improcedentes, pago de finiquitos, etc.).
- El acoso laboral.
- La inspección laboral.
- Los certificados de profesionalidad.
- Los derechos laborales (descansos, vacaciones, huelga...).

32) Tráfico y seguridad vial (120 consultas).

La mayoría de las consultas en esta materia se planteó sobre:

- Los procedimientos sancionadores en materia de tráfico (sanciones, multas, embargos, etc.) (59).
- La seguridad vial.
- Las tarjetas y plazas de estacionamiento para personas con discapacidad.
- La imposibilidad de contactar con la Dirección Provincial de Tráfico en Navarra o de concertar una cita en las oficinas (6).
- La obtención, renovación y homologación del permiso de conducir.
- Los problemas de estacionamiento debido a la escasez o supresión de plazas.
- Otras (el aparcamiento en el pantano de Alloz, el carril-bici, las tarjetas para el estacionamiento de residentes, etc.).



33) Transparencia y derecho de acceso a la información pública. Participación ciudadana (15 consultas).

Bajo este epígrafe se integran todas aquellas consultas que formulan los ciudadanos y ciudadanas y que se amparan en la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, o en la legislación estatal, así como en el derecho que asiste a la ciudadanía a acceder a la información que obre en poder de las Administraciones públicas de Navarra y a participar en la toma de decisiones sobre asuntos que incidan directa o indirectamente en el interés público.

Por ejemplo, se han realizado consultas sobre la falta de contestación a solicitudes de información pública o la denegación de acceso a la misma, como la planteada por un ciudadano que quería conocer el número de inmigrantes empadronados en las unidades de barrio de Pamplona/Iruña y en otros ayuntamientos, o la de otro ciudadano interesado en acceder a la auditoría de cuentas de una federación deportiva. También se han recibido consultas respecto a listas de contratación temporal, a actas y presupuestos municipales, a cambios de titularidad, así como respecto a la posibilidad de obtener información y documentación relacionada con la limpieza de una acequia en Allo.

En participación ciudadana, la consulta se refirió al proceso de participación ciudadana dentro del Plan Especial de Actuación Urbana (PEAU) para redelimitar el espacio deportivo de Noáin.

34) Transporte público (26 consultas).

Las consultas se realizaron fundamentalmente sobre el servicio de autobús, destacando la falta de accesibilidad en muchos vehículos y la insuficiente prestación del servicio en determinadas líneas. También sobre el servicio de transporte urbano comarcal y la huelga convocada, sobre el transporte ferroviario y sobre el sector del taxi.

35) Urbanismo (113 consultas).

En urbanismo, los ciudadanos y ciudadanas solicitaron información sobre:

- Licencias, autorizaciones administrativas y otros actos de intervención en la edificación y en el suelo (74).
- El régimen urbanístico del suelo, en especial, las valoraciones de parcelas y el deber de conservación que tienen los propietarios de terrenos y construcciones de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y habitabilidad (26).



- La configuración urbanística.
- La ejecución del planeamiento.

36) Vivienda (284 consultas).

La mayor parte de las consultas en vivienda versó sobre:

- La dificultad existente en el acceso a la vivienda (81).
- Las ayudas al alquiler (Emanzipa, David) y subvenciones (48).
- Los procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial (43).
- Los defectos constructivos existentes en las viviendas de protección oficial (24).
- La existencia de problemas en la convivencia entre vecinos y vecinas.
- Los requerimientos de abandonar las viviendas y desahucios.
- La cédula de habitabilidad.
- El derecho de tanteo.
- Los derechos y deberes en la relación contractual arrendador-arrendatario.
- La imposibilidad de recuperar viviendas ocupadas.
- La realización de obras en comunidades de propietarios/as.
- La imposibilidad de conseguir cita presencial en Nasuvinsa.

Consultas de especial complejidad.

Dentro de las 3.299 consultas recibidas, hay 121 que han requerido un especial trabajo por parte del personal de la Oficina de Información, en la medida en que su resolución ha exigido una particular dedicación.

Se trata de consultas en las que se solicitaba asesoramiento jurídico en relación con las materias que se han detallado, incluyéndose, por tanto, en las respuestas facilitadas, legislación, jurisprudencia y la conclusión alcanzada por la institución.



Consultas administrativas.

Además de las consultas mencionadas, se atendieron 233 consultas relacionadas con el funcionamiento de la institución (horario de la oficina de atención ciudadana, funciones de la institución, petición de citas presenciales, etc.).

CAPÍTULO 13. DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS POR RAZÓN DE GÉNERO.

En el siguiente cuadro se recoge la distribución de las consultas por materias según quienes promuevan tales consultas sean una o varias mujeres o uno o varios hombres.

Materias	Hombres		Mujeres		Total	
Tráfico y seguridad vial	566	63,5%	326	36,5%	892	18,4%
Bienestar social	370	46,3%	430	53,8%	800	16,5%
Vivienda	89	30,4%	204	69,6%	293	6,0%
Sanidad	105	38,6%	167	61,4%	272	5,6%
Educación	65	27,7%	170	72,3%	235	4,9%
Hacienda	109	52,9%	97	47,1%	206	4,3%
Funcionamiento de las entidades locales	119	58,9%	83	41,1%	202	4,2%
Justicia	66	42,0%	91	58,0%	157	3,2%
Medio ambiente	68	44,2%	86	55,8%	154	3,2%
Comercio y consumo	55	43,3%	72	56,7%	127	2,6%
Seguridad ciudadana	62	51,2%	59	48,8%	121	2,5%
Urbanismo	53	45,3%	64	54,7%	117	2,4%
Extranjería	61	61,6%	38	38,4%	99	2,0%
Seguridad Social	40	41,2%	57	58,8%	97	2,0%
Acceso a un empleo público	34	41,0%	49	59,0%	83	1,7%
Función pública	33	47,1%	37	52,9%	70	1,4%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	28	45,2%	34	54,8%	62	1,3%
Trabajo	31	56,4%	24	43,6%	55	1,1%
Obras públicas	25	54,3%	21	45,7%	46	0,9%
Servicios públicos	20	51,3%	19	48,7%	39	0,8%
Transporte público	8	29,6%	19	70,4%	27	0,6%
Agricultura y ganadería	16	69,6%	7	30,4%	23	0,5%
Protección de datos personales	11	47,8%	12	52,2%	23	0,5%
Bienes de las Administraciones públicas	7	36,8%	12	63,2%	19	0,4%
Energía	8	53,3%	7	46,7%	15	0,3%
Transparencia. Derecho de acceso a la información pública. Participación ciudadana	9	60,0%	6	40,0%	15	0,3%
Euskera	8	61,5%	5	38,5%	13	0,3%
Deporte	6	50,0%	6	50,0%	12	0,2%



Materias	Hombres		Mujeres		Total	
Administración electrónica	5	45,5%	6	54,5%	11	0,2%
Régimen de asociaciones y fundaciones	2	28,6%	5	71,4%	7	0,1%
Contratos públicos	2	40,0%	3	60,0%	5	0,1%
Covid-19	3	60,0%	2	40,0%	5	0,1%
Derecho Civil Foral de Navarra	2	50,0%	2	50,0%	4	0,1%
Memoria histórica	4	100,0%	0	0,0%	4	0,1%
Cultura	1	50,0%	1	50,0%	2	0,0%
Elecciones	2	100,0%	0	0,0%	2	0,0%
Consultas administrativas	285	53,8%	245	46,2%	530	10,9%
Total	2.378	49,1%	2.466	50,9%	4.844	100,0%

El análisis global muestra una distribución prácticamente equilibrada en la formulación de consultas por género, con un ligero predominio de las mujeres (50,9%) frente a los hombres (49,1%).

Al profundizar por materias, se mantiene la existencia de tres patrones diferenciados: predominio femenino, predominio masculino y distribución equilibrada.

Por un lado, continúan destacando diversas materias con mayor participación femenina, especialmente en ámbitos sociales. Es el caso de educación (72,3%), vivienda (69,6%), sanidad (61,4%) y bienestar social (53,8%). Este patrón refuerza la idea de que las mujeres participan más activamente en cuestiones relacionadas con el cuidado, el entorno familiar y las necesidades sociales, haciendo consultas en representación o referidas a un tercero, hijo o hija menor de edad o un familiar.

Otras materias consultadas mayoritariamente por mujeres son: régimen de asociaciones y fundaciones (71,4%), transporte público (70,4%), bienes de las Administraciones públicas (63,2%) y contratos públicos (60,0%).

En cambio, en otras materias se comprueba que son hombres quienes formulan mayoritariamente las consultas. Destaca de forma muy significativa tráfico y seguridad vial (63,5%), que además es la materia sobre la que ha consultado casi una quinta parte (18,4%) de las personas que se han dirigido a la institución.

Asimismo, presentan mayoría masculina otras materias como agricultura y ganadería (69,6%), extranjería (61,6%), euskera (61,5%), transparencia y acceso a la información



pública (60,0%) y Covid-19 (60,0%). También se observa un predominio absoluto masculino en materias como memoria histórica y elecciones.

Por último, existe un conjunto relevante de materias con distribución equilibrada entre hombres y mujeres, con porcentajes próximos al 50%. Entre ellas se encuentran hacienda (52,9% hombres y 47,1% mujeres), seguridad ciudadana (51,2% y 48,8%), servicios públicos (51,3% y 48,7%), energía (53,3% y 46,7%), deporte (50% y 50%), cultura (50% y 50%) o Derecho Civil Foral de Navarra (50% y 50%).

Por otra parte, resulta relevante el peso específico de determinadas materias en el conjunto total. Tráfico y seguridad vial y bienestar social concentran más de un tercio de las personas que han formulado consultas, aunque con perfiles de género diferenciados.

Si bien hasta la fecha no ha sido solicitado por ninguna de las personas que ha formulado una consulta, la institución está abierta a plasmar cualquier solicitud que refleje otras opciones no binarias en el apartado de género.



CAPÍTULO 14. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

14.1. COLECTIVOS Y ENTIDADES DETRÁS DE QUEJAS Y CONSULTAS.

A lo largo del año 2025, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, a través de su titular y su equipo, mantuvo una estrecha relación con diversas entidades representativas de intereses sociales y profesionales, así como con distintos colectivos ciudadanos.

Este contacto se realizó tanto de manera directa, mediante reuniones y encuentros institucionales, como a través de la gestión de quejas y consultas presentadas por la ciudadanía. La colaboración con estas entidades ha sido clave para conocer de primera mano las preocupaciones y necesidades sociales, permitiendo así mejorar la capacidad de respuesta de la institución.

A continuación, se detallan todas las entidades y colectivos con los que se ha mantenido comunicación. Para aquellas que han presentado quejas o consultas, en el cuadro siguiente se indica el expediente correspondiente a cada caso.

Entidad / Colectivo	Expediente
Administrazioan Euskaraz Taldea	Q25/617 y otras
Agrupación de Asociaciones Memorialistas por el derribo de los Caídos	Q25/1305
Agrupación Fustiñana de Izquierdas - AFI	Q25/1475
Agrupación Huertas Molino Nuevo	Q25/1663 y otras
Asociación Apoyo Mutuo – Elkarri-Laguntza	Q25/9 y otras
Asociación Arrotxapeko Euskara Taldea -RTX Euskara Taldea-	Q25/323 y otras
Asociacion Babestu-Proteger Elkartea	
Asociación cultural y deportiva iberoamericana	Q25/1508
Asociación de Ayuda a jubilados y familiares - AJF	Q25/158
Asociación de Ayuda para Personas Tuteladas y Extuteladas - HAZIAK	
Asociación de baserritarras de Goizueta	C25/871
Asociación de Defensa y Ayuda Víctimas del Amianto en Navarra - ADAVAN	C25/501
Asociación de Familiares y Tutores de personas usuarias del CAIDIS Las Hayas de Sarriguren	O25/8
Asociación de padres y madres del CPEIP Arbizuko Herri Eskola HLHIP	Q25/104
Asociación de padres y madres del CPEIP de Lakuntza	Q25/110



Entidad / Colectivo	Expediente
Asociación de padres y madres del IES de Sarriguren	Q25/172
Asociación de padres y madres del IES de Zizur Mayor/Zizur Nagusia	Q25/404
Asociación de Personas Sordas de Navarra - ASORNA	C25/2189
Asociación de profesionales de los animales de compañía - ASELCRE	Q25/1576
Asociación de Víctimas de Pederastia en Instituciones Religiosas de Navarra - AVIPIREN	Q25/1342
Asociación Flor de África	
Asociación Gaz Kaló	Q25/652 y otras
Asociación grupo de apoyo a la lactancia y maternidad de Navarra - AMAGINTZA	Q25/1738
Asociación Grupo de Enfermedades Raras de Navarra - GERNA	Q25/431
Asociación Gurelur -Fondo Navarro para la Protección del Medio Natural	Q25/329
Asociación Kaioa Sin Fronteras	Q25/332
Asociación Landazuria - Ecologistas en Acción de la Ribera	Q25/113
Asociación Navarra Arte, Cultura y solidaridad - arteNA	
Asociación Navarra de Familias Numerosas	Q25/295 y otras
Asociación Navarra de Mediación - ANAME	
Asociación Otiñanoko Lagunak	Q25/283
Asociación por el Bienestar de la Tercera Edad - ABTE CANDELARIA	
Asociación Rumiñahui	
Asociación SACCA Navarra	C25/3090 y otras
Asociación Salhaketa Nafarroa	C25/1397
Asociación Semilla y Belarra -Asociación de Agricultores y Ganaderos de Navarra-	Q25/1045
Asociación Servicio Educativo Intercultural - SEI	
Asociación Socio Cultural Musical Sartaguda	Q25/1707
Asociación SOS Racismo Navarra/SOS Arrazakeria Nafarroa y Lantxotegi	Q25/341 y otras
Asociación Unificada de Guardias Civiles - AUGC	Q25/1220
Asociación Unzutziki Berri	Q25/58
Asociación vecinal de Tudela	Q25/7
Behatokia-Hizkuntz-Eskubideen. Observatorio de los derechos lingüísticos	Q25/1006 y otras
Centro educativo Claret Larraona	
Centro educativo CPEIP Altsasu Zelandi HLHIP	Q25/665
Centro educativo CPEIP Arbizuko Herri Eskola HLHIP	Q25/665
Centro educativo CPEIP Etxarri-Aranatz S. Donato HLHIP	Q25/665



Entidad / Colectivo	Expediente
Centro educativo CPEIP Hilarion Eslava HLHIP de Burlada/Burlata	Q25/636
Centro educativo CPEIP Irurtzun Atakondoa HLHIP	Q25/665
Centro educativo CPEIP Iturmendi Arrano B. HLHIP	Q25/665
Centro educativo CPEIP Juan de Palafox de Fitero	Q25/160 y otras
Centro educativo CPEIP Lakuntzako Herri Eskola HLHIP	Q25/665
Centro educativo CPEIP Olazti/Olazagutia	Q25/665
Centro educativo CPEIP Uharte-Arakil S. Miguel HLHIP	Q25/665
Centro educativo CPEIP Urdiain HLHIP	Q25/665
Centro educativo IES Biurdana BHI	Q25/759
Centro Padre Lasa	Q25/1649
Centro por la Defensa de los Derechos Humanos- IRIDIA	
Club Lizar Jai Pelota	Q25/238
Club Piragüismo Pamplona	Q25/1286
Colectivo Black Power	
Colectivo de profesorado contratado administrativo temporal de larga duración de las Enseñanzas Artísticas Profesionales y Superiores de la Comunidad Foral de Navarra	Q25/1623
Colectivo de Víctimas del Terrorismo - COVITE	Q25/900 y otras
Colectivo Ecologista LURRA	Q25/712
Colectivo Vianés para la Integración de Personas con Discapacidad	C25/2599
Comisión Ciudadana Antisida de Navarra	
Comisión Ciudadana de Derechos Humanos de España	
Comisión de impulso y aplicación de la Ley 8/2021	
Comisión de Personal de Policía Foral de Navarra/Nafarroako Foruzaingoa	C25/2149
Comité de Entidades Representantes de Personas con discapacidad en Navarra - CERMIN Navarra	
Compañía Bolt	
Comunidad de propietarios y propietarias de Beriáin	Q25/744
Comunidad de propietarios y propietarias de Berriozar	Q25/48
Comunidad de propietarios y propietarias de Betelu	Q25/564
Comunidad de propietarios y propietarias de Concejo de Badostáin	Q25/1410
Comunidad de propietarios y propietarias de Estella-Lizarra	Q25/1431
Comunidad de propietarios y propietarias de Garralda	Q25/1113 y otras
Comunidad de propietarios y propietarias de Olazti/Olazagutía	Q25/294
Comunidad de propietarios y propietarias de Tafalla	Q25/108 y otras
Comunidad General de Regantes del Canal de Navarra	Q25/925



Entidad / Colectivo	Expediente
Comunidad Musulmana de Navarra	
Comunidades de propietarios y propietarias de Pamplona/Iruña	Q25/291 y otras
Confederación Navarra de Personas Mayores -T3RCER TIEMPO	
Consejo Escolar de Navarra	
Cooperativa agraria de Obanos	C25/2457
Ecotaxi Iruñea	Q25/381
Espacio 30	
Federación de asociaciones de personas con discapacidad física y orgánica de Navarra - COCEMFE Navarra	C25/108
Federación Española de Asociaciones Pro-Lactancia Materna - FEDALMA	Q25/1669
Fundación Atena	
Fundación Ecología y Desarrollo - ECODES	Q25/20
Fundación Elkarte	
Fundación Navarra para la Promoción de la Autonomía y Apoyo a las Personas con Discapacidad Intelectual	
Fundación Secretariado Gitano	C25/3189
Fundación Tudela Comparte	
Grupo Anderaz taldea	Q25/1530
Grupo de alumnos y alumnas del CIP Donapea IIP	Q25/710
Grupo de Bailes de Burlada/Burlata	Q25/422
Grupo de familiares de usuarios/as de la Comisión de Nutrición de un centro para personas con discapacidad	Q25/1690
Grupo de familias de Altsasu/Alsasua, Olazti/Olazagutia y Ziordia	Q25/1471
Grupo de familias del centro educativo CIP Virgen del Camino.	Q25/1360
Grupo de familias del centro educativo CPEIP Marques de la Real Defensa de Tafalla	Q25/423
Grupo de familias del centro educativo CPEIP San Francisco HLHIP de Pamplona/Iruña	Q25/538
Grupo de personas disconformes con creación de aulas de 2 años en CPEIPs Alaitz y Ezkaba	Q25/260
Grupo de personas que solicitan información sobre escolarización de menores	Q25/1633
Grupo de pilotos de parapente	Q25/1405
Grupo de usuarios y usuarias de un centro de atención a personas con discapacidad	Q25/47
Grupo de usuarios y usuarias del centro Convive	Q25/819
Grupo de vecinos y vecinas de Abárzuza	Q25/1575
Grupo de vecinos y vecinas de Ituren	C25/73
Grupo de vecinos y vecinas de Monteagudo	Q25/935
Grupo de vecinos y vecinas de Pamplona/Iruña	Q25/265



Entidad / Colectivo	Expediente
Grupo de vecinos y vecinas de Pitillas	Q25/506
Grupo de vecinos y vecinas de Tafalla	Q25/35
Grupo de vecinos y vecinas del Casco Antiguo de Pamplona/Iruña	Q25/205 y otras
Grupo Social ONCE	
Institución Futuro Think Tank Independiente	
Intersindical del ciclo 0-3	Q25/703
Lacturale	
Laubide Kultur Taldea	Q25/1234
Movimiento Global a Gaza	C25/2218
ONG Intermon Oxfam	
Paris 365	
Partido Cannábico Luz Verde en Navarra	Q25/944
Personal con plaza de Oficial de Actividades Turísticas	Q25/260
Personal de enfermería del Servicio de Urgencias Rurales (SUR) de los centros rurales de Navarra	Q25/704
Personal de seguridad del HUN	Q25/1306
Personal del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	Q25/909
Personal del Ayuntamiento de Etxarri Aranatz	Q25/365
Personal docente del Conservatorio Superior de Música	
Personal Técnico de Anatomía Patológica y Citodiagnóstico	Q25/772
Plataforma en Defensa del Patrimonio Navarro	
Plataforma General de Marroquies de Navarra	
Plataforma papeles y derechos Denontzat	C25/2170
Punto de Información para personas Migradas/Migratuendako Informazio Gunea (PIM/MIG)	
Red Navarra de lucha contra la pobreza y la exclusión social	C25/2650
Sakanako Herri Eskolak	Q25/665
Servicio de Atención frente al Racismo y la Xenofobia - SARX del Gobierno de Navarra y Ayllu de Convivencia Intercultural y Lucha contra el Racismo y la Xenofobia	C25/2593 y otras
Sindicato AFAPNA	Q25/64 y otras
Sindicato CCOO	Q25/675
Sindicato CSIF-Navarra	Q25/1135
Sindicato de Trabajadores de Administración de Justicia – STAJ	Q25/491
Sindicato ELA	Q25/139
Sindicato LAB	Q25/888 y otras
Sindicato Médico de Navarra	Q25/1076
Teléfono de la Esperanza	



Entidad / Colectivo	Expediente
Un grupo de funcionarios docentes de la Comunidad Foral de Navarra	Q25/337 y otras
Unesco Etxea	
UNICEF - Comité Navarra	

14.2. CONTACTOS CON ENTIDADES SOCIALES POR INICIATIVA DE LA INSTITUCIÓN.

Una vez detallado el conjunto de entidades con las que se ha interactuado por diferentes motivos, a continuación, se destacan aquellas con las que se ha entablado relación por iniciativa proactiva de esta Institución, con el fin de profundizar en la defensa de los derechos ciudadanos sin esperar a la mediación de una reclamación previa.

Estos encuentros se realizan con dos objetivos fundamentales:

1. Conocer con profundidad la labor de las entidades

Continuamos apostando por una relación estrecha que nos permita conocer de primera mano la labor de cada organización. El contacto directo en sus propias instalaciones resulta clave para entender los desafíos diarios a los que se enfrentan, así como para escuchar sus perspectivas sobre el impacto social de su actividad y su evolución a largo plazo.

2. Reforzar la proximidad de la institución con los sectores más desprotegidos

Seguimos trabajando para que nuestra labor sea plenamente conocida por quienes más nos necesitan. Ponemos especial énfasis en explicar, de forma clara y sencilla, cómo utilizar nuestros servicios para tramitar quejas, consultas o propuestas. El objetivo prioritario es que toda persona, independientemente de su situación, sepa cómo ejercer y defender sus derechos ante esta institución.

Estos encuentros han permitido identificar problemáticas recurrentes en ámbitos como la discapacidad, la integración y convivencia, la sanidad, la educación, la tercera edad y la inserción sociolaboral. Se han desarrollado reuniones con entidades de diversas áreas, cada una con sus propias preocupaciones y propuestas de mejora. El Defensor ha recogido estas inquietudes y trabaja en la búsqueda de soluciones promoviendo la cooperación entre instituciones y entidades involucradas.

En 2025, las 27 entidades con las que se ha interactuado han sido las siguientes:



Fecha	Entidad / Colectivo
17/01/2025	Asociación Unzutxiki berri
24/01/2025	Fundación Navarra para la promoción de la autonomía y apoyo a las personas con discapacidad intelectual-FUTUNA
14/02/2025	Espacio 30
05/03/2025	Fundación Atena
12/03/2025	Asociación SOS Racismo Navarra/SOS Arrazakeria Nafarroa
12/03/2025	Servicio de Atención frente al Racismo y la Xenofobia (SARX)
19/03/2025	Asociación SOS Racismo Navarra/SOS Arrazakeria Nafarroa
19/03/2025	Asociación Apoyo Mutuo – Elkarri-Laguntza
19/03/2025	ONG Intermon Oxfam
27/03/2025	Flor de África
31/03/2025	Plataforma de Defensa del Patrimonio Navarro
25/04/2025	Asociación Apoyo Mutuo – Elkarri-Laguntza
07/05/2025	Black Power
08/05/2025	Escuela de Incidencia Política de la Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social
16/05/2025	Gaz Kaló
20/05/2025	Asociación SOS Racismo Navarra/SOS Arrazakeria Nafarroa
20/05/2025	Lantxotegi
13/06/2025	Grupo Social ONCE
22/08/2025	Plataforma General de Marroquíes de Navarra
22/08/2025	Fundación Tudela Comparte
25/08/2025	Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de Navarra - CERMEN
27/08/2025	Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social
15/09/2025	Movimiento global a Gaza
17/09/2025	Confederación Navarra de Personas Mayores -T3RCER TIEMPO
07/10/2025	Asociación Apoyo Mutuo – Elkarri-Laguntza
14/10/2025	París 365
15/10/2025	Asociación de Víctimas de Pederastia en las Instituciones Religiosas de Navarra - AVIPIREN
06/11/2025	Asociación Salhaketa Nafarroa
06/11/2025	Consejo Escolar
07/11/2025	Servicio de Atención frente al Racismo y la Xenofobia (SARX)
13/11/2025	Asociación Rumiñahui
18/11/2025	Asociación de Familiares y Tutores de personas usuarias del CAIDIS Las Hayas
18/11/2025	Asociación Apoyo Mutuo – Elkarri-Laguntza
27/11/2025	Teléfono de la Esperanza



14.2.1. El papel de las entidades sociales y su colaboración con el Defensor del Pueblo de Navarra.

Los colectivos de mayores plantean al Defensor del Pueblo la importancia de crear una Mesa del Mayor en Navarra en la que pudieran participar la Administración, los centros universitarios y representantes de personas mayores, entre otros protagonistas. Además, reclaman la necesidad de impulsar la formación en geriatría para el personal sanitario de los centros de salud con el fin de proporcionar una atención especial a más de un 20% de la población navarra que cuenta con más de 65 años. La transición a la longevidad, el envejecimiento demográfico, el compromiso social de los mayores, las dificultades que entraña la digitalización de los trámites administrativos, la soledad no deseada, la libertad de elegir dónde y cómo vivir y el actual modelo de los clubes de jubilados también son motivo de análisis para este colectivo que, por otro lado, agradece al Defensor el impulso de la reforma legislativa que permite armonizar la tributación de los mutualistas jubilados navarros con la del resto de España.

Respecto a las entidades que trabajan y prestan su apoyo a personas con discapacidad, uno de los temas más reiterados es la apuesta real por la integración de personas en el mercado laboral y en todos los ámbitos de la sociedad en general. Preocupan también los retrasos en las valoraciones de discapacidad, las barreras en el acceso al empleo público, la necesidad de avanzar hacia una educación inclusiva y de calidad, así como las dificultades de acceso a prestaciones ortoprotésicas. Merece especial atención el desconocimiento que existe de los derechos educativos por parte del alumnado con discapacidad y sus familias, tema desarrollado en el Informe “Informar para incluir”, elaborado por CERMIN en el que se detectan las carencias en la información que sufre este colectivo al tiempo que se plantea la necesidad de reforzar apoyos para avanzar hacia un sistema educativo verdaderamente inclusivo en la Comunidad foral. El Defensor, en este sentido, remarcó que hay que cambiar la mirada y apostar decididamente por la equidad y la inclusión como una cuestión de justicia social.

El buen entendimiento y el compromiso de la institución del Defensor del Pueblo en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad se reflejó en la decisión del Grupo Social ONCE de unirse a la celebración del 25 aniversario de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, que dio origen al Defensor del Pueblo de Navarra- Nafarroako Arartekoa, dedicando su cupón del martes 17 de junio a esta institución que, desde hace un cuarto de siglo, vela por los derechos de todas las personas en la Comunidad Foral.



Además, el Defensor del Pueblo recibió el Premio Solidario a la Administración Pública concedido por el Grupo Social ONCE en el marco del 25 aniversario de la institución y a través del que se puso en valor su labor esencial en la defensa y mejora de los derechos y libertades de los ciudadanos y las ciudadanas navarras, además de su compromiso social, reflejado especialmente en la resolución que facilitó el empadronamiento de personas en situación de vulnerabilidad en Navarra.

En este mismo ámbito, el Defensor mantuvo reuniones con la Fundación Navarra para la Promoción de la Autonomía y Apoyo a las Personas con Discapacidad Intelectual (FUTUNA), cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en la toma de decisiones de la vida diaria y entender las consecuencias que esto supone. Actualmente, dicha fundación atiende a 63 usuarios que se benefician de diversos servicios en los lugares donde residen tanto domicilios particulares como pisos tutelados y residencias, al tiempo que les acompañan en sus gestiones económicas, patrimonio o en la búsqueda de empleo. Una de sus principales preocupaciones es la falta de una estabilidad económica que garantice la sostenibilidad de su proyecto, así como la complejidad en la aplicación de la nueva Ley de Discapacidad (Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre).

La reivindicación del arte como forma de expresión y derecho universal que nos hace más humanos guía el camino de la Fundación Atena, que durante veinticinco años mantiene intacta su vocación de crear espacio y oportunidades para que las personas con discapacidad desarrollen su talento, se expresen y encuentren su lugar en el mundo a través de la danza, el teatro y otras disciplinas artísticas. En su reunión con el Defensor, Atena reivindicó su compromiso con la inclusión, un objetivo que solo es posible gracias al trabajo en equipo, la colaboración con otras entidades y su inclusión en redes y asociaciones como Plena Inclusión Navarra, la Asociación por la Danza de Navarra y el Comité Ético Sectorial de la Discapacidad de Navarra, entre otras.

Por otro lado, la interculturalidad, integración y convivencia han sido temas de análisis con diferentes instituciones y entidades sociales. En este sentido, El Defensor del Pueblo se reunió con la presidenta del Gobierno de Navarra para intercambiar puntos de vista sobre la situación de la integración de la población migrante en la Comunidad Foral y profundizar en la búsqueda de acciones para mejorar la convivencia intercultural. Ambos coincidieron en que el desafío de la integración exige una dedicación urgente y que se debe actuar de manera proactiva y a tiempo, con el fin de evitar situaciones conflictivas que puedan generar alarma social y facilitar discursos de odio. A través de su contacto con las entidades sociales, el Defensor constata que Navarra cuenta con casos de buenas prácticas y de éxito en materia de convivencia intercultural y subraya



la importancia de dar a conocer a toda la sociedad estos buenos ejemplos para que puedan ser replicados en otras iniciativas. La integración debe llevarse a cabo de manera transversal y en todos los ámbitos, tanto social como económico y cultural, poniendo el foco en los derechos humanos.

La integración ha sido también objeto de análisis con entidades sociales y el Consejo Escolar de Navarra. Su presidenta compartió con el Defensor su preocupación sobre la vulnerabilidad en las aulas, el acoso escolar y la formación del profesorado para poder prevenirlo, la protección de la víctima y la posible rehabilitación del acosador en favor de la convivencia. El Defensor trasladó a la presidenta del Consejo Escolar el compromiso de todos los defensores del pueblo con la educación y explicó el acuerdo alcanzado recientemente, en el marco de las Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo, para instar a las administraciones públicas a revisar, mejorar e intensificar las medidas preventivas contra el acoso escolar. Ambos representantes compartieron su interés por fomentar la convivencia e integración en las aulas y la necesidad de formar al profesorado para dar respuesta a los movimientos migratorios.

En su encuentro con entidades sociales que promueven la integración de la población migrante, como la Asociación de Mujeres Africanas de Navarra Flor de Africa, se pusieron de manifiesto los obstáculos que encuentran las mujeres procedentes de otros países para poder homologar los títulos universitarios que muchas de ellas poseen, su desempeño en trabajos precarizados, así como las dificultades para conseguir la nacionalidad, un proceso que en la mayoría de los casos prolongan en el tiempo sin conocer realmente los criterios objetivos que ralentizan la tramitación de los permisos.

Valores como la igualdad de oportunidades, la solidaridad y la labor comunitaria están en el fondo del trabajo del Comedor Social París 365 que, de igual a igual, garantiza una alimentación digna a quienes, por salud, razones económicas o sociales, no pueden acceder a una alimentación adecuada. El 48% de las personas usuarias no tiene vivienda y el 40% no tiene opción de ducharse o lavar la ropa por su cuenta. Se trata de una realidad que va a más. Este año, este servicio, formado principalmente por voluntarios y voluntarias, presentó el “Txoko”, un espacio lúdico que favorece el espíritu comunitario y la atención integral e individualizada de las personas usuarias además de profundizar en las diferentes líneas de actuación de la entidad. El Defensor del Pueblo y el equipo del Comedor Social París 365 compartieron su compromiso con la protección de las personas en situación de alta exclusión y sinhogarismo y coincidieron en el cambio de perfil del usuario del servicio con una alta prevalencia de población migrante.



Por su parte, la Fundación Tudela Comparte es una pieza fundamental en la inserción social en la Ribera. Atiende a las personas excluidas o en riesgo de padecer exclusión dando soluciones a los distintos niveles de problemas que tienen. A lo largo de este año ha puesto en marcha un nuevo programa social “La ventana”, un centro de día destinado a personas en exclusión que se suma a los servicios de centro social y comedor de Villa Javier. La “Ventana” se define como un espacio de bienestar comunitario que completa los actuales programas de acogida, alimentación y formación. Trata de avanzar hacia un tratamiento integral de las necesidades que tienen las personas y familias más vulnerables.

Los sueños de prosperidad de jóvenes migrantes estuvieron muy presentes en los encuentros con entidades como Apoyo Mutuo-Elkarri Laguntza, donde se atiende a personas sin hogar a las que se proporcionan recursos básicos como alimentos y ropa, asesoramiento en materia de salud, formación y acceso a la vivienda además de apoyo para la realización de trámites con el fin de regularizar su situación en favor de una vida digna. La necesidad de agilizar los procesos de empadronamiento de las personas que viven en la calle y el mantenimiento de los plazos para la concesión de la renta garantizada, así como la importancia de adecuar la oferta formativa a los jóvenes migrantes para poder acceder a puestos de trabajo centraron la colaboración entre entidades y el Defensor. Además, ambas entidades coincidieron en su preocupación por las personas en situación de exclusión y sinhogarismo en Pamplona. En ese sentido, inciden en la necesidad de impulsar el realojo, acogimiento y control sanitario de jóvenes que viven en edificios abandonados y que, por ello, se encuentran en un contexto más propicio para sufrir agresiones, peleas y otro tipo de incidentes violentos.

Por su parte, la Red de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión de Navarra destaca las dificultades que las personas en situación de vulnerabilidad encuentran a la hora de relacionarse con las administraciones públicas, el acceso al empleo y la implantación del modelo de acompañamiento social o el empadronamiento social, entre otras cuestiones. Pone el foco, asimismo, en la importancia de la participación pública por parte de las personas en situación de vulnerabilidad y por ello promueve la Escuela de Incidencia Política a través de la que estas personas puedan conocer mejor cómo funcionan las instituciones y qué herramientas existen para participar en la vida pública de Navarra. Es una forma de acercarse a lo público, entenderlo y, sobre todo, aprender cómo hacer que sus voces sean escuchadas. El objetivo es que quienes participan comprendan el papel de las distintas instituciones navarras, sepan cómo trasladar sus



necesidades y propuestas, y puedan conseguir que sus planteamientos sean tenidos en cuenta.

La sensibilización contra la violencia hacia las mujeres ha sido otro de los temas en los que ha participado el Defensor del Pueblo de Navarra, institución que se ha unido a la red de “Puntos Violeta” de la Comunidad Foral tras la firma del protocolo de adhesión con la delegada del Gobierno. En virtud de este acuerdo, el Defensor del Pueblo ofrecerá a las mujeres víctimas de violencia que lo requieran información básica sobre los diferentes recursos especializados puestos a su disposición y la Delegación del Gobierno aportará el material gráfico y se encargará de la formación básica del personal de la institución en materia de prevención de la violencia contra la mujer. Dicha formación fue impartida por la directora de la Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer de la Delegación del Gobierno y por miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado competentes en este ámbito.

EL VALOR DEL TERCER SECTOR EN LA SOCIEDAD

El Tercer Sector se consolida como un agente indispensable para la transformación y el progreso social. Su labor garantiza el derecho a una vida digna para colectivos en situación de vulnerabilidad, actuando allí donde la cobertura del sistema público resulta insuficiente.

Las entidades sociales fundamentan su eficacia en el trabajo en red y la colaboración con las Administraciones Públicas, centrando sus esfuerzos en:

- Equidad Social: Erradicación de la pobreza y reducción de las desigualdades.
- Sostenibilidad: Construcción de modelos sociales y medioambientales más justos.
- Agenda 2030: Sensibilización ciudadana e incidencia política para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Más allá de su función asistencial, el sector moviliza importantes recursos a nivel económico, genera empleo, fomenta la participación ciudadana a través del voluntariado y atiende un importante volumen de demandas sociales, generando un impacto positivo en la sociedad en su conjunto.

Es relevante, asimismo, su labor de sensibilización e incidencia política. Estas organizaciones acercan la Agenda 2030 a la ciudadanía y fomentan el compromiso de los poderes públicos con sus objetivos. A través de campañas y actividades, aumentan el conocimiento sobre los ODS y facilitan su implementación efectiva.



Es fundamental que exista un esfuerzo conjunto entre las diferentes Administraciones para consolidar su labor de manera estable y suficiente.

El fortalecimiento de estas entidades es la vía más directa para la construcción de una estructura social más justa, inclusiva y solidaria. Las entidades sociales favorecen la cohesión social y garantizan que nadie quede atrás en el camino hacia el progreso común.

CAPÍTULO 15. OPINIÓN Y VALORACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

A lo largo de 2025, al igual que en años anteriores, la institución solicitó a la ciudadanía su opinión y valoración sobre el funcionamiento de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa.

Esta valoración se realiza mediante la cumplimentación de un cuestionario anónimo enviado a las personas usuarias de la institución en el momento en que se les comunica el resultado finalmente obtenido tras la tramitación de su queja, es decir, en el momento de cierre del expediente. De este modo, cuando responden a las preguntas del cuestionario, disponen de información completa y suficiente sobre el efecto que ha tenido la intervención de la institución en la resolución de su expediente.

La encuesta consta de las siguientes preguntas:

- ¿Cómo ha conocido la institución del Defensor del Pueblo de Navarra?
- ¿Cómo valora la atención prestada desde la institución?
- ¿Cómo valora la información recibida desde la institución?
- ¿Cómo valora el tiempo transcurrido desde que se presentó la queja hasta la finalización del proceso?
- ¿Considera que los escritos que se le han enviado son claros y comprensibles?
- ¿Considera que la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra ha sido útil para resolver su problema?
- ¿Está de acuerdo con la decisión adoptada por el Defensor del Pueblo de Navarra respecto a su queja?
- Con independencia de la resolución adoptada ¿Cómo valoraría del cero al diez globalmente la intervención de la institución en relación a su problema?
- ¿Recomendaría a otras personas acudir al Defensor del Pueblo de Navarra?
- En la encuesta se solicita también información sobre el tipo de queja, el género y la edad. Así, se pregunta:
 - Si se trata de una queja a título individual o es una queja colectiva.



- Sobre el género, distinguiendo entre hombre, mujer y otros.
 - Sobre la edad, en los siguientes tramos: 0-18 años; 18-30 años; 30-50 años; 50-65 años; y más de 65 años.
- Por último, se invita a los ciudadanos a sugerir alguna mejora o expresar cualquier opinión, en el caso de que así lo deseen.

El número de encuestas recibidas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025 fue de 179 respuestas ciudadanas (en 2024 se recibieron 122 respuestas).

Es oportuno destacar que este aumento del número de respuestas (+46.7%) ha venido acompañado de una mejor valoración en la práctica totalidad de los ítems.

La gran mayoría de las encuestas recibidas cumplieron todos los ítems al completo, de manera que todos y cada uno de ellos recibieron respuesta en más de un 94,3% de los casos.

En el conjunto, puede destacarse que los ciudadanos valoran con una puntuación media de **8,16** (sobre un total de 10) la intervención de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra en sus problemas (la puntuación en 2024 fue de 8,04).

Así, al ser preguntados sobre qué nota global pondrían a la intervención de la institución en relación a la resolución de su problema concreto, el **75%** de los ciudadanos dan una puntuación situada entre 8 y 10, mientras que únicamente un 8% da una calificación de suspenso a la intervención de la institución. Concretamente, las puntuaciones asignadas han sido las siguientes:

Puntuación	Cantidad	%
0	6	3%
1	4	2%
2	4	2%
3	0	0%
4	2	1%
5	4	2%
6	6	3%
7	16	9%
8	23	13%
9	47	26%
10	65	36%
(en blanco)	2	1%
Total	179	100%



En cuanto a si consideran útil la institución del Defensor del Pueblo de Navarra en la resolución de los problemas, un 73% de los encuestados la considera bastante o muy útil, solo un 24% la valora como poco o muy poco útil, y ninguna persona la ha puntuado como totalmente inútil.

	Cantidad	%
Sí, la considero muy útil	73	41%
Sí, la considero bastante útil	58	32%
No, la considero poco útil.	26	15%
No, la considero muy poco útil	17	9%
Totalmente inútil	0	0%
(en blanco)	5	2,8%
Total	179	100%

A la pregunta de si recomendarían a otras personas acudir a la institución, un 89% de los ciudadanos contesta afirmativamente, mientras que un 10% ha respondido que no lo recomendaría (en 2024 el porcentaje de recomendación fue del 85%).

	Cantidad	%
Sí	159	89%
No	18	10%
En última instancia	0	0%
No por ahora	0	0%
(en blanco)	2	1%
Total	179	100%

Por otro lado, el 66% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo o completamente de acuerdo con la decisión adoptada por el Defensor del Pueblo de Navarra respecto a su queja, mientras que un 16% afirma que está de acuerdo parcialmente. Un 7% está en desacuerdo, y un 9% completamente en desacuerdo (en 2024 el porcentaje de acuerdo fue del 65 %).

	Cantidad	%
Completamente de acuerdo	69	39%
De acuerdo	48	27%
De acuerdo, en parte	29	16%
En desacuerdo	13	7%
Completamente en desacuerdo	16	9%
(en blanco)	4	2%
Total	179	100%



Ante la pregunta de cómo valora el tiempo transcurrido desde que se presentó la queja hasta la finalización del proceso, para el 81% de las personas que realizaron la encuesta el tiempo fue entre muy corto y razonable (en 2024 fue del 73%), para un 9% el tiempo transcurrido fue largo, y para un 8% fue muy largo.

	Cantidad	%
Muy largo	14	8%
Largo	17	9%
Razonable	105	59%
Corto	25	14%
Muy corto	14	8%
(en blanco)	4	2%
Total	179	100%

Sobre cómo han tenido conocimiento de la existencia de la institución, las encuestas ponen de manifiesto que, en el 32% de los casos, por los medios de comunicación (27% en 2024), en el 21% de los casos los ciudadanos ya tenían experiencia de otros contactos, mientras que el 22% la ha conocido a través de familiares y conocidos y un 5% por consejo de alguna Administración. Por otro lado, el 18 % señaló que por otras fuentes de conocimiento (por estudios, por indicación de abogados, de colegios de abogados, de asociaciones de consumidores, de entidades sociales, por su profesión, etcétera).

	Cantidad	%
A través de familiares o conocidos	39	22%
Ya tenía experiencia de otros contactos	37	21%
Por consejo de alguna Administración	9	5%
Por los medios de comunicación (prensa, radio, televisión...)	57	32%
Otros	33	18%
(en blanco)	4	2%
Total	179	100%

También se pregunta a los encuestados su valoración sobre la atención prestada desde la institución: el **91%** califica la atención como buena o muy buena (85% en 2024), mientras que el 4% la califica de mala o muy mala. Un 3% la califica como regular.

	Cantidad	%
Muy buena	122	68%
Buena	42	23%
Regular	6	3%
Mala	1	1%



	Cantidad	%
Muy mala	6	3%
(en blanco)	2	1%
Total	179	100%

La valoración de la información recibida desde la institución también está bien considerada por los ciudadanos: un **90%** la considera buena o muy buena (85% en 2024), mientras que el 5% la califica de mala o muy mala.

	Cantidad	%
Muy buena	103	58%
Buena	57	32%
Regular	8	4%
Mala	3	2%
Muy mala	5	3%
(en blanco)	3	2%
Total	179	100%

Los ciudadanos consideran que los escritos recibidos de la institución son claros o muy claros en el 78% de los casos (79% en 2024), comprensibles para el 16%, y poco claros o nada claros para el 5% de los encuestados.

	Cantidad	%
Muy claros	83	46%
Claros	57	32%
Comprensibles	28	16%
Poco claros	6	3%
Nada claros	3	2%
(en blanco)	2	1%
Total	179	100%

En el 93% de los casos las personas que respondieron a los cuestionarios manifestaron haber presentado la queja a título individual, mientras que en el 4% de los casos se trataba de una queja colectiva.

	Cantidad	%
Colectiva	8	4%
Individual	166	93%
(en blanco)	5	3%
Total	179	100%



El 50% de los cuestionarios fueron respondidos por hombres, mientras que las mujeres lo hicieron en el 40% de los casos, el 1% marcó “otro” y el resto lo dejó en blanco.

	Cantidad	%
Hombre	90	50%
Mujer	71	40%
Otro	1	1%
(en blanco)	17	9%
Total	179	100%

Por último, señalar que la franja de edad más habitual de las personas que responden a los cuestionarios es la comprendida entre 50 y 65 años, con el 42% de encuestas, seguida de los de edad comprendida Más de 65 años, con el 26%, y la comprendida entre 30 y 50 años, que constituyen el 23%. Por debajo de los 30 años, encontramos sólo el 3% de las respuestas.

	Cantidad	%
0-18 años	0	0%
18-30 años	5	3%
30-50 años	42	23%
50-65 años	76	42%
Más de 65 años	47	26%
(en blanco)	9	5%
Total	179	100%

En relación con la última pregunta del cuestionario, que deja abierta la posibilidad de que la ciudadanía pueda expresar abiertamente sus comentarios, se recogen a continuación algunas de las opiniones expresadas; así como algunas otras recibidas por mail.

“Lehenik eta behin eskerrak ematea emandako arretarengatik. Tamalez, mesfidati naiz Osasunbidearen jokabidea gauzatuko ote den. Erakunde horren erantzunean ez zait guztiz argi gelditzen (1) Epeak, noiz jarriko dituzte errotulazioa, kartelak, ... ele biz (2) Ea berritze hori aplikatuko zaien baita karteleria, errotulazio finkoari edota handia den horri (URGENCIAS kartel erraldoia adibidez). Tira, pazientzia izatea dagokit baina hamarkadetako arau-urratzeen ondoren, mesfidati ere banago.”

Traducción:

“Agradecer en primer lugar la atención prestada. Lamentablemente, desconfío de que la actitud de Osasunbidea se lleve a cabo. En la respuesta de este organismo no me queda del todo claro (1) Plazos, cuándo pondrán la rotulación, carteles, ...bilingüe (2)



A ver si se va a aplicar esa renovación a la cartelería, a la rotulación fija o a la grande (por ejemplo el cartel gigante URGENCIAS). Bueno, me toca tener paciencia, pero después de décadas de incumplimientos, también estoy desconfiado.”

“Si no es suficiente lo que se deriva de las puntuaciones que he emitido, quería agradecer la profesionalidad y la diligencia con la que habéis gestionado mi queja. Tengo que confesar que os he “sufrido” como miembro de la Administración y Gestor Municipal, entonces os consideraba necesarios, pero el apoyo que he sentido en este problema donde me he sentido engañado y vilipendiado, es sencillamente PERFECTO y desde ya os considero IMPRESCINDIBLES. Y por cierto, no me han dado la razón, pero al menos me lo han explicado, hasta ahora no había sido así. Muchas gracias y enhorabuena por vuestro trabajo.”

“Estoy muy agradecida y os doy las gracias. Aquí en el ambulatorio a mí me han tratado muy mal siempre, me borro de una médica porque se portan mal, porque ellas no están nunca y siempre me tocan los suplentes y no me llevan bien.”

“Hoy día 26 he estado en Ubarmin, me atendió el Doctor Méndez, me ha hecho 7 radiografías, de la columna, de los hombros, estoy cargada de la columna y de la pierna izquierda, que me dio un trombo hace años y no me han vuelto a mirar.”

“Estoy fatal pero es que en San Jorge no te atiende. Muy mal. Perdóneme si no me entiendo, no he ido nunca a la escuela. Gracias.”

“Considero las razones del Dpto. D.S. rígidamente ajustada a la normativa e injusta por las consecuencias que conlleva (denegación de 175 euros/mes los 6 meses posteriores - 1.050 euros). Los 158,78 euros hasta Julio podían haberlos compensado en agosto, reactivando la R.G. en septiembre. Los políticos están para ajustar, con sentido común, la legalidad a la Justicia.”

“El proceso en su conjunto, independientemente de la resolución, ha sido restaurador porque me he sentido escuchada y atendida. Enhorabuena por su trabajo.”

“Es una institución que percibo como cercana y accesible orientada a escuchar y resolver cuestiones que afectan e importan a lxs ciudadanxs. Reconozco y agradezco en ella a los muchos trabajadores y trabajadoras que hacen un gran esfuerzo por dar respuesta a nuestras consultas, quejas o sugerencias. Estoy muy satisfecha con esta institución.”



“Cuando la respuesta se dilata en el tiempo, informar en qué momento del proceso está o qué pasos se han dado, que no tenga el interesado / interesada que preguntar.”

“Os agradezco el tiempo y la ayuda que me habéis brindado. Estoy realmente muy satisfecha con vuestro trabajo y servicio.”

“Euskaraz komunikatzeko aukera egon bada ere, nabari izan da gaztelaniaz komunikatuz gero, prozedura arinago joanen zela. Bestetik lan bikaina egin duzue eta arreta oso txukuna.”

Traducción:

“Aunque ha habido la opción de comunicarse en euskera, se ha notado que, al comunicarse en castellano, el procedimiento iba a ir más deprisa. Por lo demás, habéis hecho un gran trabajo y una atención muy correcta. Muchas gracias por su trabajo realizado. Un saludo “

“Necesidad de realizar seguimiento. Comprobar si las acciones propuestas son realmente ejecutadas y si además estas logran abordar la causa raíz del problema o si solo representan acciones superficiales.”

“En el caso que les presenté de la queja las administraciones por la obligación de admitir solo la relación en caso de sociedades, asociaciones, cooperativas, etc., la documentación por vía telemática, sigo sin entenderlo, cuando la administración te llama por teléfono, te comunica por carta, te envía correos..., y tú lo tienes que admitir si o si, tú no tienes ese acceso, sinceramente no lo entiendo. Las administraciones nos están echando a los administrados, al igual que los bancos, seguros, etc. “

“En la respuesta que por fin he recibido del ayuntamiento de Adiós, está claro que Uds, me han ayudado mucho, pero el remate final satisfactorio, no ha sido solo por iniciativa propia del Ayuntamiento, lo hemos conseguido por nuestra persistencia y la de Uds., eso es lo triste, que hemos perdido mucho tiempo todos, en este caso por cerrazón del Ayuntamiento ante un tema nimio, y pasa tantas veces con la Administración, todo depende de la persona que te atienda.”

“Considero no ha sido bien interpretada mi denuncia. Denuncio el derecho a correcta notificación al ciudadano. La denuncia debe ser certificada o notificada (vecindad). Reclamo la defensa del ciudadano ante casos semejantes. En mi caso no tengo sugerencias ya que he sido bien atendida. Muy agradecido.”



“Aportar que por parte del Ayuntamiento nos están poniendo más dificultades.”

“Entiendo la resolución, pero creo que la figura del Defensor del Pueblo no siendo vinculante, debe ser más involucrada a perseguir más lo "justo" que lo "legal" pues en ocasiones las imperfecciones de la norma (por defecto de forma, antigüedad, o ambas) hace que se cometan errores que para poder entrar a modificar dentro de la agenda política es prácticamente imposible.”

“Hola, en relación a la atención por su parte, muy buena, nada que añadir, sí comentar que a los Ayuntamientos les sale relativamente "barato" saltarse las leyes, en este caso, ¿cuál es el castigo? Si en vez de ser un Ayuntamiento fuera una persona particular, seguro habría una multa, ¿cómo se solventa una espera que ha tenido un perjuicio para mi persona y mi familia, un estrés y un ejercicio para nada deseado como el que me ha ocupado con algo tan sensible como es la casa donde vive mi familia? He tenido que pagar unos sobrecostes de agua, por ejemplo, al no poder "legalizar" mi casa o no he podido arrancar la hipoteca, insisto, barato le sale a los Ayuntamientos, que por cierto pagamos los ciudadanos, que nos traten como nos han tratado en este caso. Saludos.”

“La atención ha sido en todo momento adecuada tanto por teléfono como por email, los tiempos se han alargado, tal vez por el retraso de las respuestas de la parte objeto de la queja. Entiendo que la demanda de vuestra institución será intensa. Agradezco a la institución del Defensor del Pueblo su dedicación y eficacia en todo el proceso. Espero que vuestras sugerencias tengan el objetivo deseado por nuestra parte y que la otra parte tome las medidas oportunas por ley en este asunto. Un saludo.”

“Creo que para que fuera de mayor ayuda para la ciudadanía la institución del Defensor del Pueblo, el Órgano legislativo tendría que otorgarle de mayor capacidad de actuación temporal y no reducirá al año en curso, pues ello ofrece a las administraciones la posibilidad de retrasar la causa a el último mes del año incluso al último día o al año siguiente... En algunos casos, como sucedió conmigo la primera vez que recurrí al Defensor del Pueblo. También creo que, si al Defensor del Pueblo le hubieran otorgado la facultad de obligación al cumplimiento de sus ejercicios ante las administraciones sería muy bueno para la mejora de la desigualdad administración-administrado y para la democracia española en general. “

“Gracias por otorgar este espacio de sugerencias. Un saludo”



“Sigan haciendo las cosas tan fáciles para los ciudadanos/as que no estamos acostumbrados/as a tener que pelear/luchar contra la Administración.”

“Muy agradecido por las gestiones realizadas. Prefería este enfoque para que quedara constancia del caso, mas allá de reclamaciones administrativas. No ha sido en balde, sin embargo, porque aparece en prensa que van a crear de oficio un censo de herederos para poder hacer gestiones. Si hubiera estado en vigor podríamos haber reclamado datos a la administración o a los bancos, haber realizado el IRPF de mi tío de su último año etc. sin la declaración de herederos ante notario, lo cual hubiera adelantado el proceso. Supongo que algo he contribuido a ello, aunque injustamente la administración no haya devuelto las multas.”

“Abrir nuevos canales de comunicación como llamadas de teléfono o incluso Whatsapp.”

“¿¿?? Quería que me solucionaría en Usun el baño de la iglesia y la ... hacerlo en Auzolan ...¿¿?? ...(no se entiende)”

“Me alegra que, en menos de una semana, desde esta institución me hayan contestado más veces que el Ayuntamiento”.

“Experiencia positiva. A pesar de que no se ha vulnerado ninguno de mis derechos fundamentales ni libertades públicas, la respuesta ha sido rápida y eficiente, además de especificar los motivos por los que la Administración objeto de la queja no respondió mi solicitud. Cuando saque tiempo, volveré a hacer la queja pertinente subsanando los errores mencionados. Aun así, he notado cierta mejoría del servicio del que me quejaba. Gracias.”

“No tengo inconveniente en indicar que el caso de mi queja era el expediente (...). “

“En mi caso el Defensor del Pueblo ha realizado una sugerencia, aceptada por la Administración. Recomendando hacer seguimiento de su cumplimiento, ya que hace año y medio planteé la misma queja, dijeron que iban a modificar la forma de atribuir los premios deportivos y no se hizo. A ver si esta vez sí que lo hacen. Gracias.”

“Quisiera agradecer el trato recibido”

“Gracias por contestar rápido y de manera atenta a mi queja”

“Les agradecemos mucho su implicación en el asunto con el que acudimos al Defensor del Pueblo. El hecho de contar con una institución que pueda elevar las



cuestiones que necesitamos mejorar (por el bien de toda la Comunidad Foral) y sentir que esa necesidad es escuchada nos resulta, al menos cuando no conseguimos ninguna otra respuesta, en cierta manera reparador. Gracias por hacerlo, además, de forma cuidada y comprometida.”

“Estoy muy agradecido por la rapidez con que se ha tenido en cuenta mi queja gracias a la actuación del Defensor del Pueblo.”

“Su intervención ha sido muy buena, el problema es que el ayuntamiento de Villafranca, más concretamente la alcaldesa, no hace lo que acuerdan en sus resoluciones y se saltan las leyes a la torera. Parece que lo que prevalece es lo que dice un arquitecto. A la institución del Defensor del Pueblo le doy las gracias. “

“Estimado Sr. Pueblo Navarra. Me dirijo a usted con el fin de expresar mi más sincera felicitación por la profesionalidad, amabilidad y la eficiencia demostrada por el personal de la oficina de información de esta institución. Agradezco y felicito a todo el equipo de la oficina de información.”

“En mi caso, el consejo desde otras administraciones fue negativo por estar el proceso judicializado. Su actuación fue positiva porque buscaron un recurso que solucionó en parte el problema. El juzgado está pendiente de proceder y los plazos son interminables. Muchas gracias.”

“La mejora que bajo mi punto de vista es: Presionar al Servicio Navarro de Salud para que los tiempos de espera entre citas fuese más corto pues estoy desde hace más de 4 años con esta patología.”

Traducción del euskera:

“Siempre que he recurrido al Defensor del Pueblo de Navarra he sentido que se me ha atendido correctamente y se ha tomado una decisión acertada. Sin embargo, no es el caso de mi última queja, las administraciones no suelen hacer nada para solucionar los problemas por lo que pediría a los políticos que decidieran que las resoluciones dictadas por este, fueran de obligado cumplimiento. En este último caso Expediente (...) quisiera dar las gracias al Defensor por haber conseguido que la resolución adoptada haya sido tomada en serio por la Administración, en este caso la Consejería de Derechos Sociales, y también quiero dar las gracias de mi parte y de la niña por la que presenté la queja a la Consejería de Derechos Sociales por aceptar la resolución del Defensor del Pueblo, y actuar para corregir lo que creo que fue un gran error de la Administración, aunque el final haya sido satisfactorio y como



dice la Consejera este caso haya servido para mejorar los servicios Públicos y aprender para casos posteriores que se puedan dar. Muchas gracias a los dos organismos.”

“Buenos días. No se me ocurre ninguna sugerencia o mejora porque la atención a mi caso por parte del Defensor del Pueblo ha sido mucho mejor de lo que me podría esperar. Gracias. Saludos cordiales.”

“Creemos que se debería haber exigido a la administración requerida, en este caso ayuntamiento de pamplona, explicaciones pertinentes de los motivos alegados para no atender la sugerencia del defensor del pueblo. No creemos que debamos aceptar la vaga contestación al expediente alegando la siguiente razón por la que no resuelven la queja: “

“Se han simplificado los trámites para ahorrar carga de gestión innecesaria...”

“Siendo su trabajo el de un funcionariado público al servicio de los ciudadanos, en este caso familias en riesgo de pobreza y exclusión social y en especial los casos de familias en situación irregular.”

“Mi queja era con respecto al Ayuntamiento de Orkoien y aunque si se ha presionado desde esta institución para que hicieran lo legalmente está estipulado, y estoy agradecida por ello, la realidad es que el problema de fondo sigue y su alcalde lo permite. Se sigue usando una bajera sin licencias para ejercer actividades varias y como son amigos, todo vale, a pesar de informes de policía foral. Con todo esto, creo que esta institución no termina de defender al ciudadano ante la administración, ya que sus resoluciones no son de obligado cumplimiento y dependiendo de la persona que haya en una alcaldía, como ha sido nuestro caso, solo ha servido para meter ruido. Muchas gracias”

“Espero que con vuestra intervención ayude a solucionar la situación. Muchísimas gracias”

“Creo que las resoluciones deberían tener más peso legal, ya que realmente no obligan a tomar medidas para solucionar la reclamación se queda en un simple aviso. Gracias por todo”

“En cuanto al proceso en sí, agradezco enormemente el interés mostrado, así como las continuas informaciones recibidas”



“Le doy las gracias por el interés que ha puesto en mi queja, la pena es que sus funciones no son ejecutoras, pero por lo menos la empresa tiene la obligación de contestarle y a partir de esa contestación podremos iniciar acciones judiciales.”

“La verdad que es muy accesible, lo único me gustaría que una vez finalizado el trámite se me comunicara el resultado final, a pesar de ya no estar en manos de esta institución.”

“Muchísimas gracias por sus trámites. Espero que sea una institución que sea tenida en cuenta a la hora de tomas de decisiones, redacciones de Leyes, Normas, etc, por organismo y entidades públicas. Creo que se debería dar a conocer más a la ciudadanía. Un saludo,”

“Agradezco mucho la labor del Defensor y su equipo. Creo que son grandes profesionales y cumplen una función importantísima para la ciudadanía. Únicamente he de lamentar la falta de interés, por parte del Ayuntamiento de Pamplona (pese a las resoluciones del Defensor), a la hora de solucionar los problemas que he expuesto en mis quejas.”

“Se debería vigilar por precaución que el empleador cumpla con su deber en todos los aspectos hacia los empleados. Gracias. Un saludo.”

“En primer lugar, quiero agradecer las atenciones que me ha prestado (...), siempre que he acudido presencialmente, incluso si tener cita previa concertada. es atenta y resolutive. 2. Se que esta institución no tiene poder ejecutivo, pero mi caso es claramente un abuso por parte del Ayuntamiento de Allo, el cual está infringiendo la legislación en vigor de la Ley de Aguas, ha cometido invasión de mi propiedad privada y me ha generado daños que se niega a pagar. Además de que miente y me falta al respeto en todos los aspectos. 3. Considero que en este caso el DEFENSOR DEL PUEBLO podría haber sido más contundente a la hora de llamar la atención a dicho ayuntamiento de Allo y de motivar de forma más intensa en reconocer y pagar las infracciones cometidas. Me parece que ha faltado implicación en mi caso, que es flagrante y que lo he detallado de forma bastante exhaustiva. Además, no han incidido adecuadamente en recordar al ayuntamiento de Allo que no debe actuar de forma ilegal, de que tiene obligaciones y que debe dar ejemplo a los ciudadanos. 4. No me parece bien: no poder saber quién ha sido el gestor de mi caso y que me hayan negado una entrevista personal con el. 5. El comportamiento del Ayuntamiento de Allo conmigo ha sido y es punible. Siento indefensión absoluta. Muchas gracias.”



“Envié esta ayuda hace más de seis meses y hasta ahora no he recibido ninguna cantidad de dinero. Estoy muy muy triste.”

“La política y su gestión no debe convertirse en un "oficio", sino en un "servicio" que se ejerce para atender y resolver las quejas y solicitudes que le pueda presentar la ciudadanía. Cualidades de un buen político: responsabilidad, confianza y credibilidad.”

“No estoy conforme con el resultado, pero la atención ha sido muy buena”

“Me fracturé la mano muñeca fuera de Navarra, me atendieron muy bien, me dijeron cuando llegues a tu área de salud ten tendrán que operar y en tres meses listo. Ha transcurrido año y medio y me han pinchado dedo pulgar y muñeca en todo ese tiempo. La mano no está bien y con dolor, no pudiendo practicar deporte. Las personas mayores estamos discriminadas, como no vamos a trabajar no nos hacen ni caso.”

“Aunque desde el Hospital Universitario de Navarra digan que fui citado en anestesia con consulta no presencial, eso no es cierto, ya que me acordaría y aparecería en mi carpeta de salud.”

“Es un buen servicio para el ciudadano. Sería interesante que se pudiera establecer un dialogo, aunque comprendo que tienen gran cantidad de trabajo.”

“Le agradezco la intervención de su institución. Gracias y saludos.”

“Darles las gracias por la atención que recibí.”

“Tener más puntos de encuentro dentro de Pamplona y periferia”

“He planteado dos quejas y las dos han sido resueltas por el Defensor del Pueblo. “

“En la primera sobre la beca de mi hija ha sido resuelta hasta el límite donde puede llegar la Institución del Defensor del Pueblo, según su comunicación, en la que reconoce el mal proceder de la administración. “

“En la segunda, sigo manteniendo mi discrepancia como ya le hice llegar en mi correo del 16 de octubre de 2025. “

“Agradecerle su decisión: “Conforme al artículo 34.2 de dicha Ley Foral, procedo a incluir el caso en el informe anual que dirigiré al Parlamento de Navarra. En cualquier caso, le transmito mi disgusto por que la Administración no haya adoptado una actitud



más favorable respecto a su queja y a la recomendación formulada, así como por no haberle podido ser de más ayuda en esta ocasión”.

“Le agradezco su interés y, también, por darnos la confirmación, en parte, procedido bien en las reclamaciones realizadas ante el Departamento de Educación.”

“La Institución del Defensor del Pueblo debería tener más poder de decisión en las resoluciones adaptadas y mecanismos legales para hacer cumplirlas.”

“Espero que la actuación del defensor del pueblo me ayude con mi problema de fechas. Gracias”

“Han creído al Ayuntamiento con lo cual han apoyado una mentira. El Ayuntamiento ha invadido nuestra propiedad privada, ni se ha revisado ni se ha reparado los daños causados habiendo humedad durante más de 10 años ART 33 C. Española. Ha sido vulnerado nuestro derecho lamentable ver cómo funciona un ayuntamiento con mentiras. “

“Sugeriría una mayor presión, si es posible, para que las administraciones no cayeran reiteradamente en las mismas negligencias y pudieran ser sancionadas por ello. Aprovecho agradecerles su enorme labor, rapidez y diligencia en la tramitación de quejas y/o reclamación que les llegan desde la ciudadanía. Atentamente y agradecido.”

“Mi queja era relacionada con la aplicación de la Ley Foral 17/2019, de 4 de abril, de igualdad entre mujeres y hombres, en su Disposición Adicional Quinta se expresa que “El Defensor o la Defensora del pueblo, en la forma y en las condiciones que estable su normativa reguladora, velará especialmente para que las administraciones públicas cumplan las previsiones que establece esta ley foral”, creo que esta institución debería tener un plan operativo para velar por este cumplimiento, en aplicación del mandado normativo, ya que son numerosos los incumplimientos u omisiones de esta Ley en las Administraciones Públicas de Navarra, especialmente en lo referido a Entidades Locales.”

“Gracias por atendernos son la única administración que da respuesta a las quejas. Sigán tomándose en serio”

“En mi caso solicité le entrega de un móvil que me encontré y entregué. Al año justo lo solicité verbalmente y me dijeron que tenía que pasar dos años. A los dos años justo lo volví a solicitar varias veces por registro y no me respondieron. Al actuar el



defensor del pueblo me respondieron que lo destruyeron al año justo, pero no aportaron ningún justificante. Sencillamente creo que no quisieron entregármelo. ¿Por qué tardaron tanto en responderme a pesar de tener una entrevista personal con ellos?”

“Tras hacer varias reclamaciones al departamento de salud, una espera de 2 años para una intervención de colocación de prótesis en rodilla, tras la reclamación a través del defensor del pueblo ha sido la mejor opción, en un mes operado. y la atención por el personal que te atiende, de diez!”



CAPÍTULO 16. INFORMES Y COMPARENCIAS PARLAMENTARIAS.

16.1. INFORMES.

Informe Especial sobre las principales recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales formulados por la institución al Departamento de Salud en los últimos años.

El informe se solicitó por acuerdo de la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, adoptado en sesión celebrada el 21 de octubre de 2024, a iniciativa del grupo parlamentario EH Bildu Nafarroa.

Una vez elaborado por la institución, el informe se remitió al Parlamento de Navarra el 15 de enero de 2025 y se publicó en el Boletín Oficial del Parlamento número 6, de 27 de enero de 2025.

El Defensor del Pueblo de Navarra expuso oralmente el contenido del mismo en la sesión de 11 de febrero de 2025 de la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra.

Puede consultarse el contenido del informe en el siguiente enlace de la página web de la institución:

<https://www.defensornavarra.es/es/informes-y-publicaciones/informes-especiales/informe-a-peticion-del-parlamento-de-navarra-sobre-las-principales-recomendaciones-sugerencias-y-recordatorios-de-deberes-legales-formulados-al-departamento-de-salud>

16.2. PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL ANTE LA COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL.

El artículo 37.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, dispone que el Defensor del Pueblo de Navarra debe dar cuenta anualmente al Parlamento de Navarra de la gestión realizada, en un informe que ha de presentar en el período ordinario de sesiones.

El apartado cuarto del mismo artículo señala que un resumen del informe será expuesto oralmente por el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra ante el Parlamento, pudiendo a continuación intervenir los grupos parlamentarios.



El 15 de abril de 2025 el Defensor del Pueblo de Navarra, acompañado de Carlos Sarasíbar, asesor y Secretario General de la institución, Susana Galilea, Jefa de Gabinete, Inés Monreal, asesora y coordinadora de los informes anuales, y Jorge Balduz, técnico de gestión administrativa e interventor, expuso oralmente un resumen del Informe anual correspondiente al año 2024 en la Comisión de Régimen Foral.

El texto del Informe puede consultarse en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra, número 49, de 14 de abril de 2025, y en el siguiente enlace de la página web del Defensor del Pueblo de Navarra:

<https://www.defensornavarra.es/es/informes-y-publicaciones/informes-anuales/informe-anual-2024>

La presentación utilizada en la comparecencia está disponible en el siguiente enlace:

<https://defensornavarra.es/files/25/67/70/presentacion-informe-anual-25.pdf>

Y, por último, en el siguiente enlace de la página web del Parlamento de Navarra puede consultarse el video completo de la comparecencia:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/watch?id=NTJiNjA2MTMtM2M4ZC00OGFiLWJiOTQtNzMzYjFmMjhiYjM5>



CAPÍTULO 17. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA.

La Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, encomienda a la institución del Defensor del Pueblo de Navarra la función de velar por la defensa de los derechos de la infancia y la adolescencia, arbitrando las medidas oportunas. Entre estas medidas se recoge la referente “a valorar la situación de la infancia y adolescencia en la Comunidad Foral en su informe anual”.

En cumplimiento de la citada previsión legal, se ofrecen en este apartado datos y valoraciones sobre los principales aspectos atinentes a este ámbito de la protección del menor en Navarra, tomando como referencia lo dispuesto en la citada ley foral, por ser la norma principal que disciplina la intervención administrativa en la materia.

Agradecemos al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo la información que nos ha facilitado y que ha permitido la redacción de este apartado.

17.1. DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS.

A) Actividad reglamentaria.

La disposición adicional quinta de la citada Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, dispone que el Gobierno de Navarra habrá de dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de dicha ley foral.

El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo expone que el Decreto Foral que regula los Puntos de Encuentro Familiar está pendiente de su publicación en el Boletín Oficial de Navarra.

Asimismo, indica que se ha iniciado la modificación del Decreto Foral 11/2014, de 26 de noviembre, que regula el procedimiento administrativo para la Adopción en la Comunidad Foral de Navarra.

A la vista de que con motivo de la elaboración del Informe Anual correspondiente al año 2023, el Departamento informó que se preveía aprobar en el segundo semestre del año 2024 la modificación del Decreto Foral 11/2014, de 26 de noviembre, que regula el procedimiento administrativo para la Adopción en la Comunidad Foral de Navarra, y el



Decreto Foral que regulaba los Puntos de Encuentro Familiar, dado el tiempo transcurrido sin que hasta la fecha se hayan dictado dichas disposiciones, se considera necesario sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía y Empleo que adopte las medidas precisas para desarrollar y completar los mandatos y previsiones incluidas en la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, sin demora, entre ellas la aprobación de los desarrollos reglamentarios que se citan.

B) Actividad de planificación y programación de actuaciones.

– Estrategia Integral de Apoyo a la Familia, Infancia y Adolescencia 2025-2030.

El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo informa que la Comisión de la Promoción del Bienestar Infantil, Atención Comunitaria y Trabajo en Red mantuvo una reunión en el mes de mayo con el fin de recoger aportaciones en el proceso de elaboración de la Estrategia Integral de Apoyo a la Familia, Infancia y Adolescencia 2025-2030.

Para la elaboración de la citada Estrategia, la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas contó con la entidad pública LURSAREA, que recogió las aportaciones de las unidades administrativas coordinando el proceso, manteniendo múltiples contactos con cada unidad.

El proceso de elaboración finalizó en el mes de diciembre de 2025.

– Plan Operativo 2025 de la Subdirección de Infancia, Adolescencia y Familia.

El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo adjunta el Plan Operativo 2025 de la Subdirección de Infancia, Adolescencia y Familia, que recoge el grado de ejecución a diciembre de 2025.

C) Actuaciones de promoción y divulgación de los derechos del menor (art. 10 de la Ley Foral 12/2022).

El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo informa que no se han llevado actuaciones específicas de promoción y de divulgación de los derechos del menor.

Esta institución considera necesario sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que, en cumplimiento del mandato legal, realice actuaciones de difusión y divulgación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.



D) Comunicaciones cursadas al Ministerio Fiscal sobre hechos que atenten contra la integridad física y psíquica del menor (art. 12 de la Ley Foral 12/2022).

El Departamento de Derechos Sociales, Economía y Empleo informa que, por parte del equipo de valoración de las situaciones de desprotección, dependiente de la subdirección de la Infancia, Adolescencia y Familia, se han cursado 6 notificaciones al Ministerio Fiscal sobre hechos que atenten contra la integridad física y psíquica del menor.

E) Actuaciones realizadas en el ejercicio para prevenir posibles situaciones de desprotección (arts. 63 y ss. de la Ley Foral 12/2022).

Según se indica en el informe recibido, la Subdirección de Infancia, Adolescencia y Familia ha realizado en el año 2025 las siguientes actuaciones en el ámbito de prevención:

En relación al Apoyo Familiar (artículo 64.4):

- Coordinación del Servicio de Mediación Familiar y del Servicio de Orientación Familiar.
- Diseño del Servicio de Apoyo Integral a la Familia (SAIF) que se llevará a cabo en 2026 en tres territorios navarros con el apoyo técnico de la Universidad de Sevilla. Mapeo de los recursos de promoción de la parentalidad positiva en los tres territorios.

En el ámbito de Atención Temprana (artículo 64.7):

La subdirección es responsable del servicio de atención temprana 0-3 años y de la coordinación de la Red de Atención Temprana, Red que incluye a los Departamentos de Salud y Educación en el seguimiento de 16 grupos de trabajo.

En cuanto al Ámbito Comunitario (artículo 64.8):

- Desarrollo de proyectos de prevención comunitaria puestos en marcha en el año 2024 en tres territorios, con el apoyo técnico de la UPNA.
- Constitución de la Mesa de Prevención Comunitaria en la que participa personal técnico de los Departamentos de Salud, Educación, Juventud, Vivienda y Políticas Migratorias, Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, personal de los Servicios Sociales y personal del Departamento de Sociología y Trabajo Social de la UPNA.



Señala el Departamento que esta Mesa tiene como objetivo la elaboración de un Manual de Prevención Comunitaria para toda la Comunidad Foral de Navarra (elaborado el borrador en 2025) en coherencia con los artículos 67 y 68 de la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad.

F) Concesión de ayudas económicas a familias (arts. 100 y 101 de la Ley Foral 12/2022), como modalidad específica de medida de protección.

El Departamento informa de que ha concedido las siguientes ayudas:

- Ayudas económicas a familias monoparentales para gastos extraordinarios: 417 familias.
- Ayudas económicas a familias numerosas para gastos extraordinarios: 1.710 familias.
- Ayudas económicas a personas trabajadoras en excedencia para cuidado de familiares: 105 familias.
- Ayudas a familias monoparentales para favorecer la conciliación: 813 familias.

G) Número de resoluciones dictadas de menores en situación de riesgo en la Comunidad Foral de Navarra. En defecto de resoluciones o declaraciones expresas, menores considerados en tal situación y beneficiados por alguna medida de protección (arts. 81 y ss. de la Ley Foral 12/2022).

El artículo 17 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, dispone que *“la situación de riesgo será declarada por la administración pública competente conforme a lo dispuesto en la legislación estatal y autonómica aplicable mediante una resolución administrativa motivada, previa audiencia a los progenitores, tutores, guardadores o acogedores y del menor si tiene suficiente madurez y, en todo caso, a partir de los doce años. La resolución administrativa incluirá las medidas tendentes a corregir la situación de riesgo del menor, incluidas las atinentes a los deberes al respecto de los progenitores, tutores, guardadores o acogedores. Frente a la resolución administrativa que declare la situación de riesgo del menor, se podrá interponer recurso conforme a la Ley de Enjuiciamiento Civil”*.

A efectos indicativos de esta variable y de su evolución, el Departamento de Derechos Sociales viene facilitando a esta institución la cifra total de menores atendidos por el sistema especializado de protección. Se incluyen los menores en guarda (acogimiento



residencial o familiar y guarda provisional en centros de observación y acogida o en familias de urgencia), los menores en centros de día, los menores en programas especializados de intervención familiar, los menores en el programa de educación de adolescentes, los menores atendidos por los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia, y los menores incluidos en programas de autonomía personal.

En cuanto al número de menores atendidos por el sistema especializado, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo aporta la cifra de **1.981**, que se corresponde no con los menores atendidos, sino con la suma del número de atenciones en cada programa.

En cualquier caso, aun considerando que un menor puede haber pasado por diferentes programas, la cifra desciende considerablemente respecto a la del año 2024 (2.552), y a la del año 2023 (2.314).

El peso relativo de los casos en que existe separación del núcleo familiar y, por tanto, asunción de la guarda por la Administración pública, se ha incrementado notablemente con respecto al último año (1.292 menores sobre un total de 1.981, lo que supone un porcentaje del 65,2% en 2025, frente a 1.153 menores sobre un total de 2.552, lo que supone un porcentaje del 45,1% en 2024). Esta cifra es muy superior a la de los últimos años: en 2023 el porcentaje era el 43,4%, en 2022 el porcentaje era cercano al 44%, en 2021 al 48%, en 2019 era próximo al 54% (cifra condicionada por la situación de la atención a menores extranjeros no acompañados de ese año) y en el año 2018 próximo al 45%.

Por ello, procede insistir en la necesidad de adoptar y reforzar medidas para que la intervención pública se produzca en las fases más tempranas de riesgo, a fin de evitar en lo posible la separación del núcleo familiar.

H) Menores declarados en situación de desamparo.

Son aquellas situaciones en que la desprotección se manifiesta con mayor intensidad y suponen la asunción de la tutela del menor.

En el año 2025, fueron declarados en situación de desamparo 304 menores, la cifra más alta de los últimos diez años: en 2024 fueron 158 menores, en 2023, 115 menores y en 2022, 115 menores.



Como ya se viene reiterando, es deseable que se intensifiquen las medidas tendentes a evitar, en lo posible, las situaciones de desamparo, que suponen un mayor grado de desprotección y, por ende, de intervención.

En cuanto a las declaraciones de remoción de desamparo por cese de las causas que los determinaron indican que han sido 21 declaraciones de remoción del desamparo.

En el año 2024 esta cifra fue de 14, 95 en 2022, 22 en 2021, 13 en 2020, 15 en 2019, 12 en 2018, 6 en 2017, 4 en 2016 y 2 en 2015.

Tal y como venimos insistiendo en los últimos años, la Administración pública debe continuar con los esfuerzos tendentes a procurar las condiciones que hagan viable el retorno de los menores a sus familias de origen, por cuanto este es el objetivo último del desamparo, llevando implícita la obligación de potenciar la intervención con las familias que, por diversas circunstancias, no atienden o no pueden atender a sus menores.

En definitiva, conviene continuar reforzando las funciones de prevención, de detección de situaciones de riesgo y de intervención social con las familias, en aras a evitar, en lo posible, que las circunstancias determinen la necesidad de declarar el desamparo de los menores y, llegado el caso, de ser declarada tal situación de desprotección, a hacer viable el retorno.

I) Actuaciones de apoyo a las familias.

En este punto se hace referencia a las familias que han recibido apoyos de la Administración pública, ya sean de carácter técnico o económico, con independencia de cuál haya sido la modalidad de actuación, y con el objetivo de tratar de evitar la separación o procurar el retorno, si la misma se hubiera producido.

El dato da una idea del número de familias que pueden precisar apoyo de la Administración y, por lo tanto, que encuentran dificultades, de mayor o menor intensidad, y de diversa índole, para atender adecuadamente a los menores de edad.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, en el año 2025, el número total de atenciones fue de 871 (explica el Departamento que las familias pueden pasar por diferentes recursos en un mismo año).

El dato era de 1.481 en 2024, 1.202 en 2023, de 1.332 en 2022, de 1.231 familias en 2021, de 1.053 familias en 2020, de 1.098 familias en 2019, de 1.296 familias en 2018, de 1.134 familias en 2017, y de 844 familias en 2016.



Se trata de familias atendidas por los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia, familias acogedoras y que reciben apoyo técnico, familias que reciben ayuda económica por acogimiento, familias con menores en programas que no suponen asunción de la guardia (centros de día, programa de intervención familiar, programa de educación para adolescentes), y familias con prestaciones económicas compensatorias.

Si bien la cifra correspondiente al año 2025 es de las más bajas de los últimos años, existe un importante número de núcleos familiares que precisan, en mayor o menor grado, de apoyo público por razón de la situación de sus menores, ya sea de desprotección o en riesgo de estarlo. Todo ello hace preciso que se evalúe si los recursos con que actualmente cuenta el sistema de protección de menores son adecuados y suficientes para las necesidades de dicho sistema.

J) Menores en situación de guarda.

La guarda es una de las medidas previstas para afrontar situaciones de desprotección y se ejerce a través de la figura del acogimiento, ya sea familiar (prioritario) o residencial (si no fuera posible el anterior).

En los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo sobre los menores en guarda, se deslindan las situaciones de guarda provisional (a través de los centros de observación y acogida, y de familias de urgencia), de las situaciones de acogimiento, residencial o familiar (en este caso, estaríamos ya ante una guarda “no provisional”, acordada tras la fase de valoración).

El total de menores atendidos bajo guarda (Guarda Provisional, Guarda Voluntaria y Desamparo) en 2025 fue de **992**.

El dato de 2025 es el más bajo de los últimos años 1153 en 2024, 1.007 menores en 2023, 1.108 menores en 2021, 1.081 menores en 2020 y 1.301 menores en 2019.

Destacar nuevamente, como aspecto positivo, que han crecido las situaciones de guarda provisional en familias de urgencia (de 11 en 2020, 10 en 2021, 23 en 2022, 16 en 2023, 28 en 2024 y 32 en 2025), y, como negativo el incremento de las cifras de guarda provisional en centros de observación y acogida (392 en 2021, 348 en 2022, 379 en 2023 y 473 en 2024 y 514 en 2025).

K) Menores tutelados.

Otra de las medidas de protección establecidas por la ley, es la tutela, administrativa u ordinaria, vinculada a la situación de desprotección más intensa, esto es, al desamparo.



La cifra proporcionada de menores tutelados en 2025 es de **732**, cifra muy superior a la de los últimos años 2024 (596), 2023 (538), 2022 (526), 2021 (549), 2020 (512), 2019 (574).

L) Acogimientos vigentes y formalizados.

La tutela de los menores desamparados y la guarda se formaliza a través del acogimiento.

En el año 2025 se formalizó el acogimiento de 308 menores. Es el dato más alto de los últimos años (225 menores en 2024, 184 en 2023, 199 menores en 2022, 216 en 2021, 264 en 2020 y 382 en 2019).

La cifra de menores acogidos (no se computan en este apartado los menores que se encuentran en centros de observación y acogida, o en familias de urgencia, con medida de guarda provisional) es de **746 menores** (674 menores en 2024, 611 en 2023, 606 menores en 2022, 695 menores en 2021, 680 menores en 2020, 675 menores en 2019, 520 menores en 2018 y 494 menores en 2017).

La Ley Foral 12/2022 sienta la prioridad del acogimiento familiar respecto al residencial, y enfatiza el carácter subsidiario de este último (artículos 104.3 y 120). Para garantizar la prioridad del acogimiento familiar sobre el residencial, se deberá dejar constancia expresa al constituirlo de la imposibilidad de que fuera familiar o las razones de que no conviniera que lo fuera y de las acciones o plazos establecidos para que el residencial sea por el menor tiempo posible

Asimismo, la citada Ley Foral 12/2022 prioriza el acogimiento en familia extensa respecto al acogimiento en familia ajena, con la pretensión, con el carácter de principio general, de que el menor se halle en su propio ambiente natural.

Por lo que se refiere a la primera relación (acogimientos familiares y residenciales) los datos recabados muestran que en 2025 el porcentaje de acogimientos residenciales es del 63% (475 en acogimiento residencial sobre un total de 746) cifra notablemente superior a la de los últimos años, 55% en 2024 (374 acogimientos residenciales sobre un total de 674), 53% en 2023 (327 acogimientos residenciales sobre un total de 611), 53% en 2022 (324 acogimientos residenciales, sobre un total de 606 acogimientos), y cercana a la del 2021 (porcentaje entorno al 60%, con 413 acogimientos residenciales, sobre un total de 695 acogimientos). En 2018, 2019 y 2020 el indicador era muy similar al de 2021. Si se consideran periodos más largos, se aprecia que el indicador se situaba en el 53% en 2017 y en el 54% en 2013.



Respecto a la fase de guarda provisional o de acogidas de urgencia, en 2025 han sido de 19, habiendo descendido respecto al año anterior (28 en 2024) pero siendo la cifra similar a la de 2023 (16 menores). Asimismo, ha aumentado los casos de atención a través de centros de observación y acogida (de 473 en 2024 a 514 en 2025).

De lo anterior se colige que las cifras de acogimientos en familias de urgencia continúan siendo bajas (19 casos, frente a 514 en centros de observación y acogida). Se ve necesario continuar avanzando en la consolidación del recurso de acogida familiar de urgencia, animando a desarrollar e intensificar las actuaciones emprendidas en tal sentido.

Por lo que atañe a la segunda relación (acogimientos en familia extensa y ajena, dentro de los acogimientos familiares), en 2025 el porcentaje es del 54% (147 casos sobre un total de 271 acogimientos familiares), cifra ligeramente superior a la de los últimos años (51% en 2024, 52,1% en 2023 y 53,5 en 2022). Sin embargo, este porcentaje era del 58,1% en 2021, 63,4 en 2020%, 65,1% en 2019, 66,5% en 2018, 58,9% en 2017 y del 64,4% en 2016. Por lo tanto, en esta relación, se aprecia una tendencia a la baja que, en principio, es desfavorable.

Por ello, se debe potenciar en todo lo posible la intervención y las actuaciones con el entorno familiar de los menores que precisen apoyo, para que, de ser necesario el acogimiento, pueda darse en el ámbito más próximo al natural. Estas actuaciones, por desarrollarse ordinariamente en este entorno próximo, pueden favorecer, asimismo, un mayor número de casos en que el retorno de los menores con sus padres y madres sea posible y una menor prolongación de las situaciones de separación de los niños y niñas de su ámbito social.

M) Adopciones nacionales e internacionales y declaraciones de idoneidad.

En 2025 se constituyeron 3 adopciones internacionales (1 en 2024, 6 en 2023, 2 en 2022, 2 en 2021, 4 en 2020, 22 en 2019, 29 en 2018, 22 en 2017 y 15 en 2016) y 3 adopciones nacionales (5 en 2024, 3 en 2023, 3 en 2022, 6 en 2021, 2 en 2020, 9 en 2019, 11 en 2018, 8 en 2017 y 7 en 2016). Se emitieron 7 resoluciones de idoneidad.

Como puede verse, las cifras de adopciones de 2025, al igual que en los cinco años precedentes, son muy bajas.



N) Menores destinatarios de atención especializada por problemas de conducta.

El artículo 155 de la Ley Foral 12/2022 dispone que “formarán parte del sistema de protección las actuaciones del órgano competente de la Administración de la Comunidad Foral ante problemas de personas menores que, por su situación de grave inadaptación, pudiesen encontrarse en riesgo de causar perjuicios a sí mismas o a otras personas, teniendo como finalidad principal su integración social a través de un tratamiento educativo o terapéutico individualizado y preferentemente en su entorno socio comunitario durante un período de tiempo determinado”.

En referencia a este apartado, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo señala que han sido 62, cifra superior a la de los últimos años (49 menores en 2024, 51 menores en 2023, 54 menores en 2022).

El dato no es comparable con el que se venía ofreciendo en informes anteriores en referencia a los menores en situación de conflicto, pues se incluían en el cómputo los datos referentes a menores de 14 años con diligencia penales preliminares, los datos de menores en conflicto en centros de observación y acogida y los de menores en conflicto en otros programas del sistema de protección.

O) Programas de autonomía personal.

El artículo 158 de la citada Ley Foral 12/2022, señala que, “se denomina programa de preparación para la vida independiente al seguimiento personalizado de quien es menor de edad bajo una medida de protección, particularmente en acogimiento residencial o en situación de especial vulnerabilidad, pero con edad superior a los dieciséis años, desde dos años antes de su mayoría de edad o una vez cumplida esta, o mayor de edad sobre quien se haya ejercido alguna medida administrativa o judicial, por profesionales y durante un período determinado de tiempo conforme se prevea reglamentariamente, mediante un compromiso o programa de formación destinado a dar cobertura a las necesidades formativas, con el objetivo de conseguir la progresiva inclusión social y laboral, su independencia y capacidades de autonomía personal y social necesarias para la vida independiente al finalizar el acogimiento residencial o familiar”.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales Economía Social y Empleo en 2025 fueron **23** los menores atendidos en programas de autonomía “o en medio abierto”, cifra muy inferior a la de los últimos años: la cifra era de 313 en 2024,



281 en 2023, de 257 en 2022, de 227 menores en 2021, de 194 menores en 2020, de 81 menores en 2019, de 48 menores en 2018 y de 36 en 2017.

El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo explica dicho descenso indicando que *“es posible que los datos anteriores fueran personas atendidas en programas de autonomía, siendo en su gran mayoría mayores de edad hasta los 21 años”*.

No obstante lo anterior, esta institución considera oportuno sugerir que se continúen reforzando las actuaciones en este ámbito, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, habiendo ya sido destacada por esta institución la conveniencia de potenciar los programas de emancipación o de tránsito a la vida adulta.

P) Menores extranjeros no acompañados.

Como ya se apuntaba en anteriores informes anuales, particularmente en 2019, la atención a menores extranjeros no acompañados tuvo una especial incidencia en el sistema de protección.

En 2020 y 2021 la incidencia había seguido siendo relevante, aunque no tan elevada como en el referido año 2019. En 2022 y 2023 descendieron el número de menores atendidos, incrementándose de nuevo en los años 2024 y 2025.

Se exponen en este apartado los datos proporcionados por el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo referentes a la atención a estos menores en el año 2025 (se incluyen también datos sobre mayores de edad migrantes atendidos por el sistema de protección):

a) Número de menores extranjeros no acompañados atendidos en 2025:

El número total de menores migrantes no acompañados atendidos en 2025: 394 menores.

El número total de migrantes no acompañados, menores y mayores de edad, en 2025: 536.

b) Número de menores extranjeros no acompañados acogidos en el sistema de protección en 2025.

El número de menores migrantes no acompañados acogidos en 2025: 405.

A fecha 31/12/2025 permanecían atendidos 405 menores migrantes no acompañados (228 en Acogimiento Residencial, 1 en Acogimiento Familiar y 74 en Centros de



Observación y Acogida) y 102 jóvenes migrantes no acompañados en Programa de Emancipación.

c) Número de medidas de protección adoptadas formalmente con los menores extranjeros no acompañados (guarda y desamparo) en 2025.

Durante el año 2025 fue asumida la guarda provisional de 231 menores migrantes no acompañados.

Durante el año 2025 fue declarada la situación de desamparo de 206 menores migrantes no acompañados.

A fecha 31/12/2025 permanecían 27 menores migrantes en situación de guarda provisional; por su parte, 170 menores migrantes no acompañados se encontraban en situación de desamparo.

d) Número de medidas de acogimiento adoptadas (residencial y familiar) en 2025.

Durante el año 2025, 156 menores migrantes no acompañados han sido acogidos en el programa de Acogimiento Residencial y 1 en el programa de Acogimiento Familiar.

e) Número total de plazas residenciales para menores extranjeros no acompañados.

Los recursos y plazas adaptadas para menores migrantes no acompañados/as en 2025 son los siguientes:

COAS	93 plazas
ARB	18 plazas
Preautonomía	44 plazas
Autonomía	5 plazas

No obstante, se indica en el informe recibido del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que la totalidad de las plazas existentes en el sistema están abiertas para todos los niños, niñas y adolescentes acogidos en el sistema de protección infantil.

f) Porcentaje de menores extranjeros no acompañados respecto del total de menores atendidos en el sistema de protección:

El porcentaje de menores extranjeros no acompañados atendidos en el sistema de protección durante el año 2025 respecto del total es un 20% (201 menores de 992).



	Migrantes	Total	% migrantes
Menores atendidos en 2025	201	992	20%
- En Acogimiento Residencial	228	276	83%
- En Acogimiento Familiar	1	240	0%
- En Centro de Observación y Acogida	74	124	60%
- Programa de emancipación	0	1	0%

En cuanto a jóvenes extutelados atendidos en los programas del sistema de protección durante el año 2025, el porcentaje de migrantes no acompañados ha sido del 67% (219 de 325 jóvenes).

Q) Actuaciones del sistema de justicia juvenil.

En referencia al sistema justicia juvenil los datos proporcionados muestran que en 2025 se dictaron 282 medidas para su cumplimiento en medio abierto, cifra superior a la de los años 2024 (246) y 2023 (200), pero inferior a la de otros años (343 medidas en 2022, 376 en 2019 o 335 en 2018).

Asimismo, los datos ponen de manifiesto que fueron 14 los menores afectados por medidas de internamiento, la misma cifra que en los años 2024 y 2023, y muy inferior a la de 2022 (39 menores), a la de 2021 (37 menores) y 2020 (25 menores).

Como se viene señalando, es preciso redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicadas (ámbitos familiar, social y educativo, principalmente).

17.2. CUADROS DE INFORMACIÓN DE LA EVOLUCIÓN DE LOS ÚLTIMOS AÑOS.

I. Menores atendidos por el sistema de protección.

		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Menores en guarda	Acogimiento residencial o familiar	485	461	499	494	520	675	669	695	606	611	652	746
	Guarda provisional (COAs)	174	179	225	235	264	611	401	392	348	379	473	514



		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
	Guarda provisional familias de urgencia	7	17	15	22	13	15	11	21	23	16	28	32
	Total	666	657	739	751	797	1301	1081	1108	977	1006	1153	1292
Menores en centros de día		46	25	26	27	24	27	23	28	31	24	32	15
MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)		181	212	176	270	343	332	307	252	364	427	460	454
MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)		30	24	25	41	45	40	40	37	38	52	33	57
MENORES con intervención de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia EAIA (Estella, Tafalla, Tudela, Comarca/Zona Norte)		450	468	461	580	487	630	598	694	563	524	561	349
MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA		40	27	19	36	48	81	194	227	257	281	313	231
Total		747	756	707	954	947	1110	1162	1238	1253	1308	1399	898
TOTAL MENORES		1413	1413	1446	1705	1744	2411	2243	2246	2230	2314	2552	1981 ²

II. Familias atendidas por los EAIAs.

			2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
EAIA	Estella	Familias	84	88	91	140	97	83	58	85	68	45	40	32
	Tafalla	Familias	75	65	69	96	57	70	70	80	74	56	57	30
	Tudela	Familias	97	110	106	162	81	91	84	87	77	143	67	36
	Comarca/Zona Norte	Familias					33	106	121	125	113	181	397	66
	Total		256	263	266	398	268	350	333	377	332	425	561	164

III. Familias acogedoras y que reciben apoyo técnico (dato a fecha 31/12/2025).

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Familias acogedoras	210	217	198	190	209	186	190	187	188	190	192	178

¹ Se incluye a los menores en piso de autonomía o en medio abierto.

² El número representa la suma del número de atenciones en cada programa, no el número de menores atendidos.



IV. Familias acogedoras que reciben ayuda económica.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Familias que reciben ayuda por acogimiento	181	194	150 (fam.)	186	191	246 (fam.)	259	269	276 (fam.)	293 (fam.)	299 (fam.)	178 (fam.)
			187 (men.)			296 (men.)	327 (men.)	362 (men.)	342 (men.)	371 (men.)	385 (men.)	240 (men.)

V. Familias con menores en otros programas que no suponen asunción de guarda.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
FAMILIAS CENTRO DÍA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).	40	17	23	25	24	27	18	23	23	19	20	15
FAMILIAS en programa Especializado de Intervención Familiar	77	92	97	195	215	152	148	183	196	213	235	245
FAMILIAS PEA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).	30	24	25	28	35	40	40	37	38	49	33	57

VI. Familias que reciben la ayuda por prestación económica compensatoria.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Prestaciones económicas compensatorias (son ayudas a familias)	48	71	85	92	102	97	138	155	103	150	148	204

VII. Menores en situación de desamparo.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Desamparados declarados en el año	19	35	40	90	144	222	197	227	115	115	158	304
TOTAL MENORES TUTELADOS	239	178	253*	347	427	574	512	549	526	538	596	732

* A 31/12/16 sólo se tenían registrados 195 desamparos vigentes, dadas las remociones de desamparos y la pérdida de la vigencia de la medida por mayoría de edad.



VIII. Menores en acogimiento residencial y familiar.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Acogimiento residencial	237	209	271	265	311	411	412	413	324	327	374	475
Acogimiento Familiar	248	252	228	229	209	264	268	282	282	284	300	271
Total	485	461	499	494	520	675	681	695	606	611	674	746

IX. Acogimientos en familia extensa y en familia ajena.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Familia ajena	86	82	81	94	70	92	98	118	137	136	147	124
Familia extensa	162	170	147	135	139	172	170	164	158	148	153	147
Total	248	252	228	229	209	264	268	282	295	284	300	271

X. Acogimientos familiares simples, permanentes y preadoptivos.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Acog. temporales	51	49	42	57	27	25	34	78	64	77	87	94
Acog. permanentes	197	203	186	172	182	239	223	184	208	191	193	177
Acog. urgencia							11	10	23	16	28	32
Acog. preadoptivos	7	0	0	No	No	-	-	-	-	9	67	6

XI. Menores en situación de guarda provisional.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Centro de Observación y Acogida Beloso Alto (dificultad)	55	64	67	90	47	73	60	64	88	74	109	113
Centro de Observación y Acogida Ilundain (conflicto)	119	115	158	145	217	247	121	152	192	145	132	115
Centro de Observación y Acogida MENAs						291	224	176	233	160	263	398
FAMILIAS URGENCIA	7	17	15	22	13	15	11	21	23	16	28	32
TOTAL	181	196	240	257	277	626	416	413	536	395	532	658

XII. Menores destinatarios de atención especializada por problemas de conducta (ARE).



	2022	2023	2024	2025
Menores en Acogimiento Residencial Especializado	54	51	49	62

XIII. Adopción nacional.

		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nº menores con propuesta de adopción *	Total	10	8	10	8	11	9	9	7	4	3	7	7
	De Navarra	8	8	5	5	5	8	1	1	2	1	4	3
	Lista 0-2 años	2	3	2				1	1	2	-	7	1
	De otras CCAA	2	0	5	3	6	1	6	6	2	2	3	4
Nº menores con propuesta de adopción del ANADP		8	8	5	5	7	8	2	7	4	9	4	3
Autos de adopción		15	3	8 (1 de ellas denegada)	8	11	9	2	6	3	3	5	3
Autos de adopción	Con propuesta de Navarra	7	3	5	5	5	8	2	1	1	1	3	2
	De otras CCAA	8	0	2	3	6	1	0	6	2	2	2	1
Familias solicitantes		34	15	11	16	21	21	9	8	10	12	18	10

*La Ley 28/2015, de 28 de julio, modifica la tipología de acogimiento familiar. La figura del acogimiento preadoptivo desaparece. A partir de la fecha de entrada en vigor de la ley se constituye por resolución administrativa una “delegación de guarda con fines de adopción”.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Certificados Idoneidad Nacional	23	16	11	37	22	1	10	9	10	10	14	6

XIV. Adopción internacional.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Familias solicitantes	29	19	23	21	18	18	11	6	3	4	3	2
Certificados idoneidad	56	22	40	37	29	10	15	12	5	3	3	1
Menores adoptados	27	30	15	22	29	22	4	2	2	6	1	3
Total menores adoptados en Navarra	1171	1201	1216	1238	1278	1309	1313	1315	1317	1323	1324	1327
Menores con seguimiento	174	175	132	160	190	191	350	154	101	80	45	43



XV. Menores en el sistema de reforma o justicia juvenil (se han incluido las diligencias preliminares que estaban en XII).

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Medio abierto*	321	242	251	325	335	376	179	256	343	200	246	282
Menores de 14 años infractores con diligencias preliminares					82	95	79	160	205	204	179	227
Internamiento	54	36	39	44	49	58	25	37	39	14	14	14

* Las cifras se refieren al número de medidas judiciales y cautelares dictadas para su cumplimiento en medio abierto por parte de menores. Las referencias al internamiento son al número de menores.

17.3. SUGERENCIAS.

En ejercicio de la función de mejora de la protección de los derechos de los niños y niñas y de los adolescentes y de mejora de los servicios públicos que corresponde al Defensor del Pueblo de Navarra, esta institución ve oportuno formular las siguientes sugerencias:

Primera. Adoptar las medidas precisas para desarrollar y completar los mandatos y previsiones incluidas en la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, así como para procurar su más eficaz aplicación, revisando, si fuera preciso, aquellos aspectos que se considere que pueden contribuir a una mejor garantía de los derechos de los menores.

Segunda. Continuar con la puesta en marcha de las medidas y líneas de actuación previstas en la Estrategia Integral de Apoyo a la Infancia, Adolescencia y Familia 2025-2030 y en el Plan Operativo 2025 de la Subdirección de Infancia y Adolescencia, y de las actuaciones de programación y coordinación relacionadas con las mismas. Como se viene reiterando, es conveniente que se cuente con indicadores que permitan evaluar eficaz y sucesivamente el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y, en su caso, la redefinición de las citadas prioridades.

Igualmente, es positivo que estas actuaciones de planificación y programación, en cuanto vinculadas a la labor de prevención, tengan también un enfoque compartido y



coordinado entre los distintos ámbitos y agentes que actúan en la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Tercera. Incidir en la difusión y divulgación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y continuar con las líneas de mejora de la coordinación entre los órganos administrativos que atiendan a aquellos, especialmente los del ámbito educativo, sanitario y social, procurando en todo lo posible, un sistema que funcione en red.

Cuarta. Priorizar e intensificar los esfuerzos para dotar adecuadamente las unidades competentes en las áreas de valoración de desprotección de menores y gestión de las situaciones de guarda, con vistas a proteger tanto el buen funcionamiento del servicio como, especialmente, los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y de sus familias, incluidas las de acogida, que pueden verse afectados. Asimismo, se ha de dotar adecuadamente a los Servicios Sociales de Base, EAIAs y entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras.

Al respecto, la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, ha recogido la necesidad de priorizar en los presupuestos de la Administración de la Comunidad Foral las necesidades del sistema de protección de menores.

Quinta. Seguir reforzando la intervención temprana en situaciones de riesgo, a través de los dispositivos y mecanismos existentes para la detección de las mismas, procurando, en lo posible, evitar que tales situaciones deriven en la separación del menor de su ámbito familiar y, en su caso, en declaraciones de desamparo.

Sexta. Incrementar el apoyo a las familias con menores en situación de riesgo, a fin de procurar el mantenimiento de tales menores en su ámbito natural. Asimismo, reforzar el contacto, la información, acompañamiento y, en su caso, el apoyo, a las familias cuyos menores hayan sido declarados en situación de desamparo o separados del núcleo familiar, procurando, en lo posible, crear las condiciones precisas para hacer viable el retorno, sin perjuicio de la primacía en todo caso del interés superior de los niños y niñas.

Séptima. Continuar reforzando las líneas de actuación orientadas a favorecer la desinstitucionalización de los menores, a fin de favorecer la permanencia en el medio familiar propio o, en su defecto, en familias de acogida, y que el acogimiento residencial tenga un carácter verdaderamente subsidiario y más residual, lo que no sucede.



Los datos apreciados vuelven a poner de manifiesto la dificultad para hacer valer la preferencia del acogimiento familiar respecto al residencial, que prevé la Ley Foral 12/2022, siendo necesario, como se ha apuntado, procurar reducir el grado de institucionalización.

Se valora muy positivamente el Plan de Acogimiento Familiar que se recoge en el informe remitido por el Departamento de Derechos Sociales, Economía y Empleo. No obstante, se ve preciso insistir en lo conveniente de la reducción de la institucionalización de menores y resulta pertinente continuar promoviendo la modalidad de acogimiento familiar, con medidas de concienciación, de formación a las familias acogedoras, de apoyo económico, etcétera, complementándolas con otras medidas de apoyo transversales que pueden implicar a otros Departamentos.

Se considera también oportuno mantener e intensificar la colaboración de la Administración con las entidades sociales que asocian a familias y a personas protagonistas en procesos de acogimiento.

Respecto a los acogimientos familiares de urgencia, el alcance es todavía muy limitado, por lo que se anima a continuar con su fomento.

Octava. Continuar con la atención a menores y jóvenes extranjeros no acompañados, mejorando en todo lo posible los programas correspondientes y la coordinación con otras Administraciones competentes, armonizándolos con el desarrollo de los restantes programas del sistema de protección y fomentando especialmente su proceso de integración social.

Es preciso que se garantice, especialmente en el caso de estos menores, la continuidad de programas de apoyo, acompañamiento y emancipación o tránsito a la vida adulta, de forma que la intervención prestada durante la minoría de edad no padezca rupturas derivadas del solo hecho de alcanzarse la mayoría de edad.

Novena. Reforzar en todo lo preciso la atención especializada prestada a menores por problemas de conducta, procurando su integración social a través de un tratamiento educativo o terapéutico individualizado y desarrollado preferentemente en su entorno comunitario.

Procurar minimizar la necesidad de intervención del sistema de justicia juvenil, para lo que es preciso intensificar las funciones de prevención y detección de necesidades y situaciones que pueden derivar en conductas punibles, con coordinación de las diversas



instancias que pueden interactuar con los menores y adolescentes afectados (ámbitos familiar, social, sanitario y educativo).

Décima. Potenciar los programas de autonomía personal, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, que permitan un adecuado tránsito a la vida adulta por parte de los adolescentes sobre los que haya recaído alguna medida judicial o administrativa. Y apoyar con medidas apropiadas a los jóvenes que han alcanzado la edad adulta cuando se aprecien situaciones de especial vulnerabilidad mientras sea necesario, lo que puede darse con particular intensidad en situaciones como las de los jóvenes migrantes, que pueden carecer de una red social de apoyo.

De estas sugerencias se dará traslado al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, a efectos de conocer si las acepta o no, de conformidad con el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.



17.4. INFORMACIÓN REFERENTE A LAS REUNIONES MANTENIDAS CON ENTIDADES SOCIALES QUE ACTUAN EN LA PROTECCIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA.

El compromiso del Defensor del Pueblo de Navarra con la infancia constituye uno de los pilares fundamentales de su labor institucional y de relación con entidades sociales. Como garante de los derechos fundamentales frente a posibles abusos o negligencias por parte de las administraciones públicas, el Defensor asume su responsabilidad especial en la protección de niños, niñas y adolescentes, quienes representan uno de los colectivos más vulnerables de la sociedad actual.

En la actualidad, la infancia y la adolescencia enfrentan una realidad social marcada por diversas desventajas que afectan a su desarrollo y bienestar. Algunos niños, niñas y adolescentes crecen sin acceso a derechos básicos que deberían estar garantizados para todos. La infancia es una etapa fundamental en la vida de toda persona, ya que en ella se forman los valores, la personalidad y las bases de futuro. Algunos niños, niñas y adolescentes viven esta etapa con fragilidad debido a dificultades económicas, falta de recursos educativos o entornos familiares complicados. En estas situaciones de vulnerabilidad el desempeño de entidades sociales, ONGs, asociaciones de infancia y juventud y redes de voluntariado es fundamental. La labor de estas entidades sirve para brindar apoyo directo a los niños y familias en situación vulnerable, ofreciéndoles acompañamiento y acceso a servicios. Buscan también generar cambios estructurales que aseguren el respeto permanente a los derechos infantiles. Trabajan en la prevención de situaciones de riesgo y actúan cuando los derechos de los menores están en peligro. Su papel es clave en la construcción de un entorno seguro, con estabilidad emocional, acceso a la educación, salud y relaciones basadas en el respeto.

La labor de estas entidades es esencial. Su compromiso y trabajo constante contribuyen a construir sociedades más justas, donde la infancia sea respetada y protegida como corresponde.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra impulsa recomendaciones dirigidas a mejorar las políticas públicas, promoviendo la igualdad de oportunidades y el interés superior del menor como criterio prioritario en cualquier decisión administrativa. También, quiere escuchar directamente la voz de los niños y adolescentes para que sus opiniones sean tenidas en cuenta en los asuntos que les afectan. Proteger a nuestros niños, niñas y adolescentes es una tarea colectiva. Nos interpela a todos y todas con el



fin de construir una sociedad más justa y equitativa, en la que los derechos de la infancia sean respetados, protegidos y promovidos de manera efectiva.

17.4.1. Encuentros realizados.

A lo largo de 2025, el Defensor del Pueblo de Navarra ha mantenido encuentros con diversas entidades del Tercer Sector, reforzando el diálogo y la colaboración con aquellas organizaciones que trabajan en la defensa de los derechos de la ciudadanía.

De ellas, 17 tienen como prioridad la protección de la infancia y la adolescencia, ya sea en el acceso a la educación, la salud, la inclusión social o cualquier otro derecho fundamental. Estas entidades desempeñan un papel esencial en la prevención, detección y actuación ante situaciones de vulnerabilidad, garantizando un entorno más seguro y equitativo para niños, niñas y adolescentes. A continuación, se presentan las organizaciones con las que se ha trabajado en este ámbito:

Nombre
Asociación Unzutziki berri
Fundación Navarra para la promoción de la autonomía y apoyo a las personas con discapacidad intelectual-FUTUNA
Fundación Atena
Asociación SOS Racismo Navarra/SOS Arrazakeria Nafarroa
Asociación Apoyo Mutuo – Elkarri-Laguntza
ONG Intermon Oxfam
Flor de África
Grupo Social ONCE
UNICEF
Fundación Tudela Comparte
Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de Navarra - CERMIN
Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social
Asociación Apoyo Mutuo – Elkarri-Laguntza
París 365
Consejo Escolar
Asociación de Ayuda para Personas Tuteladas y Extuteladas - HAZIAK
Teléfono de la Esperanza

17.4.2. Problemática detectada.

Tras las sesiones de trabajo mantenidas con estas organizaciones que trabajan en el área de infancia, hemos detectado que, a pesar de los avances en las políticas públicas, todavía existen numerosos problemas sin resolver que hacen que niños, niñas y adolescentes vivan en condiciones de vulnerabilidad que limitan su desarrollo y el ejercicio pleno de sus derechos. La complejidad de estos problemas radica en que no son simples ni aislados, suelen tener múltiples causas y afectar a varias áreas de su desarrollo al mismo tiempo. Por todo ello, mejorar la infancia es un reto que requiere compromiso, responsabilidad y acciones concretas. Solo si protegemos y apoyamos a los y las menores podremos construir una sociedad llena de oportunidades para todos.

Los temas tratados han sido los siguientes:

a) Vulnerabilidad en las aulas y fracaso escolar. La tasa de abandono escolar en Navarra es inferior al resto del país y afecta a un 7,8% de la población frente a un 12,8% estatal, según revela el informe “Nivel de formación, formación permanente y abandono: Explotación de las variables educativas de la Encuesta de Población Activa”, dado a conocer por el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes. A pesar de estas cifras el fracaso escolar es un problema relevante que no solo tiene implicaciones educativas, sino también sociales y emocionales, tanto para el alumnado como para sus familias. Entre las causas del fracaso escolar se encuentran la falta de motivación, dificultades de aprendizaje, problemas familiares, entornos educativos inadecuados y desigualdades sociales. Las consecuencias pueden ser desde las limitaciones de oportunidades académicas hasta las que, en el ámbito emocional, pueden generar sentimientos de abandono e inseguridad y socialmente, incrementar el riesgo de exclusión y problemas de comportamiento.

Las entidades sociales juegan un papel fundamental para prevenir y reducir este fenómeno. Son un aliado indispensable para combatirlo. Su acción en escuelas y familias ayuda a garantizar que todos los niños, niñas y jóvenes tengan la oportunidad de acceder a una educación de calidad y un futuro con mejores posibilidades.

Uno de los problemas detectados y recurrentes en esta área es el binomio fracaso escolar y adaptación del alumnado. Menores con retraso escolar o dificultades con el manejo del idioma no pueden seguir el mismo ritmo que sus compañeros/as y, en ocasiones, esta situación no se valora y acompaña adecuadamente. Esto los lleva a sentirse desmotivados y con baja autoestima, con un mayor riesgo de aislamiento y discriminación, con retraso académico y repetición de cursos y, a largo plazo, muchos



terminan abandonando la escuela porque no logran avanzar, lo que aumenta su situación de desigualdad y puede perpetuar ciclos de pobreza y exclusión.

Los datos del informe anual “Panorama de la Educación de la OCDE” del presente año revelan que, el problema de la educación en nuestro país no está solo en las escuelas, sino en el entorno inmediato del alumnado. Cada vez más niños llegan con hambre a las aulas y la proporción ha aumentado en un 50% en nuestro país en una década. Por tanto, el contexto socioeconómico juega un papel fundamental. El rendimiento escolar depende de un equilibrio entre el bienestar del estudiante, el apoyo familiar, la calidad educativa y las condiciones sociales y de salud.

Para hacer frente a este problema, es fundamental garantizar que todos los estudiantes cuenten con la atención y apoyo constantes para aprender y crecer en igualdad de condiciones; la colaboración entre familias, docentes y comunidades y la mejora de las condiciones de vida de las familias más vulnerables. Solo así se puede garantizar que la educación sea realmente una oportunidad para todos.

Además, resulta relevante también informar para incluir y, de este modo, hacer cumplir los derechos del alumnado con discapacidad y sus familias. De las 40.897 personas con discapacidad que hay en Navarra, 3.414 son estudiantes, de los que el 75,8% están matriculados en centros ordinarios. Es cuestión de justicia social dar respuestas que favorezcan la igualdad de oportunidades de estas personas, protegerlas y evitar situaciones de desventaja con el resto de la población.

La atención temprana a la salud en las niñas y niños con discapacidad es fundamental y constituye un derecho universal, público y gratuito de toda la infancia. Tiene como objetivo mejorar la calidad de vida e inclusión social de los niños y niñas, promover sus capacidades y potencialidades, favorecer su autonomía y garantizar el desarrollo de su personalidad para el disfrute pleno de sus derechos en igualdad de condiciones que el resto. Las entidades que luchan por la plena inclusión, entre las que se encuentran CERMIN, COCEMFE, Fundación Atena, ONCE Navarra, Plena Inclusión, Anfas o Aspace, entre otras, se lamentan de las largas lista de espera y de la falta de coordinación entre las distintas especialidades en las que son tratados estos menores. Estos tiempos de espera excesivos, en el caso de los más pequeños, complica y puede llegar a perjudicarle en su desarrollo.

Estos temas de gran relevancia para la infancia fueron abordados en las jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo celebradas en Zaragoza, a las que asistió una representación del CERMIN, y que estuvieron dedicadas a la vulnerabilidad en las aulas.



Los Defensores del Pueblo instaron a las administraciones públicas a revisar e intensificar las medidas preventivas contra el acoso escolar para "mejorar su eficacia" y solicitaron que se dote a la figura del coordinador de bienestar y protección del alumnado de todos los recursos necesarios.

El manifiesto firmado por todos los Defensores recordó que la educación es un bien público determinante para reducir la desigualdad entre las personas y favorecer el progreso social, económico y cultural. Por ello, reclamaron a los poderes públicos competentes que proporcionen a los centros educativos los recursos necesarios, tanto personales como materiales, y en particular, de profesorado y profesionales que tengan la formación especializada que requiere el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

En este contexto, los defensores pidieron también mejorar la detección y atención temprana a los niños y niñas con necesidades especiales; distribuir de manera equilibrada el alumnado en situación de vulnerabilidad en los procesos de admisión en los centros sostenidos con fondos públicos; garantizar el acceso a todas las etapas educativas a los menores extranjeros en situación administrativa irregular; atender la singularidad y las dificultades que presenta la educación en el ámbito rural; ofertar suficientes plazas de calidad para la población infantil de 0 a 3 años, y promover su gratuidad.

Asimismo, y ante el aumento cuantitativo del riesgo suicida y de su complejidad, los Defensores solicitaron a las administraciones públicas que promuevan las actuaciones necesarias para prevenir los problemas de salud mental que padecen adolescentes y jóvenes en los ámbitos educativos, sanitario y social, extremando al máximo este objetivo.

Respecto al uso de la tecnología en las aulas, señalaron que su implementación nunca puede vulnerar el principio de igualdad en el derecho a la educación. Llamaron a las administraciones educativas a garantizar que todo el alumnado tenga igualdad de oportunidades de aprendizaje y desarrollo sin importar su origen, género, situación económica o cualquier otra circunstancia que pueda perjudicar a sus intereses.

Sobre la progresiva implantación de la Inteligencia Artificial en las aulas consideraron que debe ser abordada con las debidas garantías y el respeto a los derechos humanos para que produzca utilidades y no genere impactos negativos sobre el bienestar de la infancia y la adolescencia a corto o a largo plazo.



Las jornadas de coordinación contaron con la participación de expertos en educación y de técnicos de las defensorías que abordaron diversos asuntos relacionados con la vulnerabilidad educativa, entre los que figuran el acoso y soledad en la infancia y la adolescencia, cómo educar en la empatía y las claves para una escuela más humana e inclusiva.

Los participantes también analizaron la equidad educativa en entornos socioeconómicos desfavorecidos o la respuesta de las administraciones a la vulnerabilidad en el entorno educativo.

Finalmente, los defensores subrayaron la importancia de coordinar esfuerzos entre las diferentes administraciones para abordar de manera integral los problemas que afectan a la comunidad educativa. Destacaron que solo mediante un trabajo conjunto será posible crear entornos educativos seguros y equitativos para todos los estudiantes.

b) La salud mental es otro de los asuntos abordados con entidades sociales ya que resulta clave en el desarrollo de la infancia y la adolescencia. **Uno de cada diez jóvenes navarros dice experimentar ansiedad de forma diaria, aunque la mayoría, el 56%, no suele padecerla nunca o casi nunca.** La **prevalencia** de la ansiedad diaria es mucho más habitual entre las **mujeres (14,5%) que entre los hombres (6,2%)**. Así se desprende del **informe “Juventud y Cuidados” que elaboró el Instituto Navarro de la Juventud este año** a través de 806 entrevistas a personas con edades entre los 16 y los 30 años. **Según la Organización Mundial de la Salud**, la mitad de todos los trastornos mentales se inician antes de los 14 años, pero la mayoría de los casos no se diagnostican ni se tratan. En respuesta a ello, la intervención temprana se ha convertido en un pilar fundamental de la estrategia mundial de salud mental en 2025. La atención no se centra únicamente en el tratamiento, sino en enfoques proactivos, inclusivos y personalizados del bienestar mental.

La ansiedad, la depresión y los trastornos del comportamiento son las afecciones más comunes que pueden afectar el rendimiento académico, la vida social y aumentar el riesgo de autolesiones o conductas de riesgo. Factores como el bullying, la violencia familiar, el estrés escolar y la falta de apoyo emocional pueden agravar estos problemas.

Preocupa el uso de las redes sociales en la infancia y la adolescencia. Un informe de Unicef indica que la tendencia es imparable: la infancia y la adolescencia viven hoy más conectadas que nunca entre redes sociales, pantallas y notificaciones, entre otros estímulos.



Con la voz de casi 100.000 niños, niñas y adolescentes de España, el estudio se convierte en la investigación de mayor alcance a nivel mundial sobre el impacto de la tecnología en la infancia y la adolescencia, y trae propuestas concretas para impulsar la seguridad y el bienestar digital. El estudio ofrece una fotografía nítida de una generación hiperconectada y que, aunque más consciente de los peligros de Internet, sigue enfrentándose a graves desafíos emocionales y de convivencia. Dicho informe revela que los y las adolescentes están registrados en redes sociales de forma masiva: el 92,5% participa en al menos una red social y el 75,8% en tres o más. Incluso en los últimos cursos de Primaria, el 78,3% ya tiene presencia en alguna red.

La gran mayoría accede a las redes y otros contenidos desde su propio dispositivo. La presencia del teléfono móvil se hace patente desde los últimos años de Primaria: a los 10 años, el 41% de los niños y niñas dispone de móvil propio, porcentaje que asciende al 76% a los 12 años de edad. En la ESO, prácticamente todos –el 92,8%– tiene su propio teléfono, siendo la edad media de acceso al móvil los 10,8 años

La digitalización representa una oportunidad extraordinaria para la infancia: facilita la inclusión, estimula la creatividad y fortalece vínculos sociales y familiares. Pero una exposición temprana y sin acompañamiento “conlleva riesgos que deben abordarse como un problema de salud pública” según advertía Gustavo Suárez-Pertierra, presidente de UNICEF España. “El mal uso de la tecnología provoca la pérdida de hábitos saludables, fatiga mental, presión por la imagen, además de exponer a riesgos como el ciberacoso o los contenidos inadecuados”.

Casi un 9% de los chicos y chicas de entre 10 y 20 años dedica más de cinco horas diarias a las redes sociales entre semana, una cifra que se eleva hasta casi el 20% durante el fin de semana. Además, el 5,7% podría haber desarrollado un uso problemático de las redes sociales, porcentaje que alcanza el 7,7% entre quienes cursan Bachillerato – la etapa más vulnerable – y que es significativamente mayor entre las chicas, lo que evidencia importantes diferencias de género en esta problemática. Este uso intensivo se asocia a mayor ansiedad, peor calidad de vida y mayor exposición a situaciones de acoso, ciberacoso o control en la pareja a través de medios digitales.

Durante el presente año diferentes instituciones han alzado la voz para poner límites al uso de las redes. El Parlamento Europeo propone limitar el acceso a las redes sociales a los menores de dieciséis años. El Congreso de los Diputados aprobó en septiembre la tramitación de un proyecto de ley orgánica para la **protección de los menores en el**



entorno digital con medidas como la de aumentar de los 14 a los 16 años su registro en redes.

c) Dificultades de acceso a la vivienda. La emergencia habitacional que suponen las dificultades de acceso a una vivienda digna, adecuada y accesible es una realidad que afecta a Navarra como al conjunto del país. La falta de una vivienda digna en la que las familias con niños puedan desarrollar su vida puede afectar directamente al bienestar emocional y mental de los menores, en su educación y seguridad. Además, los niños que sufren esta situación económica pueden presentar dificultades en la socialización y relaciones personales por el estigma de la pobreza y pueden tener menos oportunidades en educación y desarrollo lo que perpetua el ciclo de exclusión y pobreza en la edad adulta.

d) La integración de la infancia y la adolescencia es uno de los grandes retos de la sociedad actual. Crecer entre culturas supone una dificultad más en el desarrollo integral de los menores que son el presente y el futuro de nuestra comunidad. Nuevas generaciones que nos aportan diferentes lenguas, experiencias de vida y culturas distintas. Resulta importante generar **espacios de protección y formación** donde niños, niñas y adolescentes se conviertan en referentes positivos dentro de sus comunidades, buscando **prevenir situaciones de vulnerabilidad** mediante el fortalecimiento de sus capacidades, la promoción de sus derechos y la participación activa dentro de su comunidad.

17.4.3. Propuestas planteadas por las entidades. La importancia de invertir en la infancia y la adolescencia.

Las entidades sociales consideran que la protección de la infancia requiere de estrategias integrales que aseguren el bienestar de los menores en ámbitos clave para su desarrollo integral como la educación, la vivienda, la salud, los derechos sociales y las políticas migratorias.

a) La detección temprana de las problemáticas que afectan a la infancia es determinante. Los centros educativos deben contar fundamentalmente con recursos y personal docente y de apoyo con formación y herramientas para atender las diversas realidades del alumnado además de ofrecer actividades de apoyo para ayudar a cada estudiante con el fin de que ningún factor externo limite su aprendizaje y desarrollo personal. La formación del profesorado en este ámbito debería ser obligatoria y no de carácter voluntario.



La exclusión social, el bullying, los problemas de salud mental son alertas de que algo no está funcionando y requieren una respuesta inmediata. El papel del centro educativo y el profesorado es fundamental para dar respuestas a la vulnerabilidad del alumnado. El aula es un espacio de encuentro, de acuerdos, de escucha y convivencia. La protección de la infancia debe involucrar a toda la sociedad, desde la Administración hasta las familias y a la comunidad en general.

b) La inclusión educativa es otro de los grandes grandes objetivos de entidades sociales y del Consejo Escolar. Resulta fundamental acompañar a todos los menores migrados con sus especificidades y adaptarse a los nuevos tiempos. Un estudiante integrado en el sistema educativo, tanto desde el punto de vista académico como social, tiene más posibilidades de desarrollar todo su potencial. Sin embargo, la población de origen migrante se enfrenta a una serie de obstáculos que frenan este desarrollo: proceden de países con culturas distintas, normas, rutinas e idiomas diferentes. En este apartado, destaca la importancia del aprendizaje del idioma, algo clave para la integración e igualdad de oportunidades. En este sentido, la Administración debe colaborar con asociaciones y escuelas de padres y madres, fomentando su participación en la educación de los menores. Esto no solo ayuda en el aprendizaje del idioma, sino que también es una vía para prevenir la exclusión social. La Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, establece que la Administración Foral, las entidades locales y los colegios deben ofrecer actividades de ocio y deporte que fomenten la integración lingüística de manera natural e inclusiva.

c) Otro problema que preocupa a las entidades sociales es la escasez de viviendas sociales y sus consecuencias, entre ellas el impacto que causa en los menores.

Garantizar una vivienda adecuada no solo protege a la infancia, sino que también contribuye a una sociedad más justa e igualitaria. Las entidades sociales en Navarra insisten en la necesidad urgente de que todos los niños y niñas puedan acceder a una vivienda digna, ya que un hogar adecuado es fundamental para su bienestar, desarrollo y futuro. Cuando el precio de los alquileres o compra de viviendas es muy alto, muchas familias tienen dificultades para encontrar un lugar óptimo. En los últimos años, la escasez de vivienda social y el encarecimiento de los precios de la vivienda han dificultado enormemente que muchas familias, especialmente aquellas con menores a su cargo, puedan acceder a una vivienda segura y adecuada. Esta situación tiene un impacto directo en la infancia, ya que un hogar inestable o inadecuado puede influir negativamente en su salud emocional, su rendimiento escolar y sus oportunidades en la vida. Las entidades sociales reconocen los esfuerzos realizados por el Gobierno de



Navarra para favorecer el acceso a la vivienda, pero señalan que es necesario un impulso aún mayor para garantizar que los menores puedan crecer en un entorno estable que favorezca su desarrollo integral.

Las entidades proponen la ampliación de la bolsa de pisos de alquiler social, especialmente en aquellas áreas más demandadas como Pamplona y la comarca. Subrayan la importancia de flexibilizar algunas de las condiciones que deben cumplir los pisos disponibles en la bolsa de alquiler. Plantan el fomento de la rehabilitación de viviendas vacías para destinarlas al alquiler social lo cual contribuiría a la regeneración de algunas zonas y a la creación de comunidades más cohesionadas y solidarias, lo que repercutiría positivamente en el bienestar de los niños y niñas.

En definitiva, garantizar que todos los menores en Navarra tengan acceso a una vivienda digna es una prioridad que no debe postergarse.

d) El bienestar emocional y la salud mental de los niños, niñas y adolescentes depende en gran medida del apoyo familiar, las redes sociales y las relaciones de amistad. Uno de cada tres menores que acude a la red de salud mental de Navarra tiene un trastorno de conducta. Los centros de salud mental infanto-juvenil atendieron en 2023 a 5.161 niños y adolescentes, el 60% de ellos varones. Un 20% acude por un malestar emocional y no tiene diagnosticado ningún trastorno.

Los problemas emocionales y psicológicos no solo afectan el bienestar de los jóvenes en el presente, sino que pueden tener consecuencias a largo plazo en su vida adulta. Es responsabilidad de la sociedad en su conjunto –familias, escuelas, gobiernos y profesionales de la salud– trabajar en conjunto para proporcionar herramientas y apoyo a las nuevas generaciones, garantizando su bienestar mental y emocional.

e) Para los niños, niñas y adolescentes, el mejor entorno para crecer es una familia, preferiblemente la suya. Es su derecho. Sin embargo, vivir en un contexto familiar vulnerable puede limitar sus oportunidades y afectar su acceso a la educación, la cultura y la salud, además de aumentar el riesgo de conductas perjudiciales.

El objetivo principal del Sistema de Protección Infantil es ayudar a las familias a cuidar de sus hijos, reforzando sus habilidades para ofrecerles un hogar seguro. Sin embargo, cuando los padres no pueden o no saben proteger a los menores, o incluso si se convierten en la fuente del riesgo, la sociedad tiene el deber ético y legal de intervenir para garantizar la seguridad y los derechos de los niños y niñas.



Los Servicios de Protección Infantil deben priorizar el acompañamiento familiar, dotando a los padres de herramientas que aseguren un desarrollo saludable para sus hijos. El fin es consolidar entornos estables; pero cuando este modelo falla y el bienestar del menor se ve comprometido —incluso por su propio núcleo familiar—, la intervención institucional es necesaria como mecanismo de defensa de los derechos infantiles.

En cumplimiento de la Ley Foral 12/2022, la protección de la infancia y la adolescencia se define como un abordaje integral que abarca desde los servicios comunitarios y sociales hasta la atención primaria y la prevención especializada. Para que esta protección sea real y efectiva, resulta imprescindible fortalecer la red de colaboración entre los centros educativos, los servicios sanitarios, fuerzas de seguridad y el resto de instituciones competentes. Bajo esta premisa, el Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa reafirma su compromiso prioritario con los menores, trabajando de manera continua para garantizar el pleno ejercicio de sus derechos y su bienestar.

17.4.4. Menores en los Medios de Comunicación.

A lo largo de 2025, los medios de comunicación han publicado numerosos artículos sobre la vulnerabilidad en las aulas, las situaciones de riesgo a las que está expuesta la infancia, el acceso a internet y las redes sociales, el papel de las escuelas y las instituciones navarras y las dificultades existentes en los recursos para la atención de menores en situación de desprotección.

Así, en enero se publicó la aprobación del primer acuerdo estatal para mejorar la atención temprana y sus tiempos de espera. La ministra de Sanidad y el ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 se reunieron con los gobiernos autonómicos en una conferencia multisectorial en la que aprobaron esta medida. Se trata de un documento que establece un marco referencial de calidad común para asegurar que niños y niñas de 0 a 6 años tenga el derecho a una atención temprana de calidad, eficaz y gratuita, con una acceso rápido y gratuito.

En febrero, los medios publican los datos de las denuncias en Navarra por violencia de género en 2024. El número de mujeres menores víctimas de violencia tanto física como psicológica fueron 229 (el 10% del total 2.220). De estas 229 menores, fueron 150 víctimas de violencia sexual las que interpusieron denuncias. Un dato destacable es que 46 de estas denuncias fueron dirigidas contra agresores que no habían cumplido los 18 años.



En marzo se hacía pública la decisión de mantener un encuentro entre el Gobierno de Navarra y distintas entidades para abordar el dimensionamiento del sistema y recursos residenciales de atención a menores, ante el incremento del número de atenciones registrado en el último año, así como para impulsar la coordinación de los programas de inclusión y convivencia y programas formativos y sociolaborales que ya se están desarrollando.

Además, el Gobierno de España daba un nuevo paso en la protección de los menores en los entornos digitales. El Consejo de ministros aprobaba un proyecto de ley con una batería de medidas para **salvaguardar a los más jóvenes en el uso de dispositivos móviles y con acceso a internet**. Se plantea elevar a 16 años la edad para poder consentir el tratamiento de datos personales en el acceso a redes sociales. **Incluye órdenes de alejamiento virtual**, la implementación obligatoria y gratuita de controles parentales en todos los dispositivos y **pruebas para detectar usos inadecuados**.

En abril, el estudio denominado Juventud y relaciones afectivo sexuales llevado a cabo por el Instituto Navarro de la Juventud en colaboración con el Instituto Navarro de Igualdad, el departamento de Educación y el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra revelaba que siete de cada diez jóvenes navarras afirmaban haber sufrido violencia sexual. El 96% de la juventud considera vital el consentimiento para prevenir los abusos en las relaciones sexuales.

Garantizar una segunda oportunidad a jóvenes que se encuentran fuera del sistema educativo es el objetivo de las denominadas Escuelas de Segunda Oportunidad. Sus logros se publicaron en un reportaje en el que se indicaba el valor de la diversidad en estos centros en los que 237 jóvenes fueron atendidos el curso pasado y a lo largo de sus cuarenta años de historia han trabajado con éxito con más de 5.500 jóvenes en situación de vulnerabilidad en la Comunidad Foral.

Respecto al número de familias de acogida de menores en Navarra, la prensa destacó el aumento de este tipo de familias acogedoras y desde la Asociación de Familias de Acogida de Navarra MAGALE se pidió un mayor esfuerzo para reducir las cifras de acogimiento residencial.

En mayo, la prensa regional se hizo eco de los 373 pactos de familias para no comprar el móvil a sus hijos. Tres de cada cuatro familias mostraron su disposición a acordar con otras el retraso de la compra del móvil, según los datos aportados por la asociación Adolescencia Libre de Móviles que, por otro lado, revelaba que porno, ciberacoso o



problemas de salud mental son algunos de los efectos de uso libre del smartphone en los menores.

En materia de protección social, el Gobierno de Navarra anunciaba la apertura de hasta 100 nuevas plazas para menores migrantes y la puesta en marcha de un tercer COA con 25 plazas en Pamplona. Desde el Teléfono de la Esperanza se organizaron unas jornadas sobre educación como sistema preventivo del suicidio donde se destacó la importancia de que los profesores actúen para detectar que un alumno o alumna puede necesitar ayuda si muestra desinterés o no rinde a nivel académico.

También se dio a conocer que el 80% de los casos de violencia sexual hacia menores se produce en la familia. La mayoría de las víctimas, de ambos sexos, tiene entre 13 y 17 años. Se anunció además la puesta en marcha de un centro para proteger a menores víctimas (Barnahus), un lugar seguro en el que niños y adolescentes se entrevistarán con psicólogos, jueces o policías sin tener que desplazarse.

En la prensa nacional se destacaba el momento crítico en el que vivimos con cientos de millones de menores viviendo en zonas de conflicto o huyendo de ellas. La directora ejecutiva de Unicef comentaba que es un mal momento para ser niño o niña hoy, sobre todo en lugares en los que se han reavivado conflictos como en Gaza, Sudán, Myanmar, entre otros lugares.

En junio, la prensa se hacía eco de la puesta en marcha del centro para menores víctimas de abuso sexual y destacaba que Navarra es una de las tres comunidades que trabaja para desarrollar un proyecto piloto en esta materia.

Por otro lado, un estudio de Unicef España señalaba que el 60% de los adolescentes lleva el móvil a su habitación por la noche y que el 20% se conecta de madrugada. Datos que fueron analizados en medios de comunicación por el responsable de Educación y Derechos Digitales de Unicef.

En el mes de julio, se hizo pública la aprobación por parte del Consejo de ministros de la ampliación de los permisos de nacimientos y cuidados, que se amplían en siete días el permiso de nacimiento, hasta las 17 semanas, y remuneran en dos semanas más el permiso parental de cuidados hasta que el hijo cumpla ocho años.

En agosto, el Consejo de ministros aprobó un decreto que fija la capacidad ordinaria de acogida de las autonomías en una ratio de 32,6 menores migrantes no acompañados por cada 100.000 habitantes. Navarra anunciaba la acogida de 118 menores, en solidaridad con Canarias, tal y como le corresponden según el reparto del Gobierno de



España, pese a ser una comunidad con servicios de acogida muy tensionados según explicaba la consejera de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra.

Con motivo del Día Internacional de la Juventud, Cruz Roja reivindicaba el papel transformador de la juventud en la sociedad a través de su campaña nacional “Fuimos, seremos y SOMOS Juventud2.

En el mes de septiembre, medios regionales y nacionales publicaban la noticia relativa al planteamiento de Bruselas de limitar el acceso a redes sociales por parte de los menores siguiendo el ejemplo de Australia como modelo de restricción. También, se publicó un estudio de la ONG Plan Internacional que revela que el 75% de los chicos temen que les acusen sin motivo de violencia de género y el 84% de las adolescentes recela de que se use su imagen para hacer con la IA contenido sexual falso. Otro de los temas destacados estuvo relacionado con los delitos cometidos por jóvenes. Según datos de la Fiscalía, 256 menores de 14 años inimputables por edad fueron acusados de delitos en 2024. 184 eran varones y 72 mujeres. La mayoría de las diligencias se incoan por acoso escolar en grupo o delitos a través de las redes sociales. La Fiscalía mostraba su preocupación por que los delitos sexuales cometidos por menores se cancelan a los diez años. Además, se tuvo noticia del informe de Unicef en el que se alerta del consumo de alimentos ultra procesados lo que ha supuesto que el índice de obesidad en niños y adolescentes haya superado, por primera vez, al de bajo peso en todo el mundo.

En octubre, se dio a conocer la situación de menores que dormían a la intemperie de Pamplona y la comarca. Sus circunstancias les obligaron a buscar refugio bajo aleros, en portales o naves industriales. El cansancio acumulado de estos niños y niñas, cuando fueron escolarizados, se manifestó en las aulas al quedarse dormidos durante las clases. Esta realidad fue denunciada en febrero y en septiembre por varias entidades sociales que valoraron la situación como un problema estructural cuya solución estaba recayendo en la comunidad civil organizada mientras, según explicaban, las instituciones no actuaban de forma adecuada para paliar esta emergencia.

En noviembre, se presentó el primer estudio hecho en Navarra, elaborado por la Cátedra de Inteligencia Emocional UNED-Pamplona y Fundación Caja Navarra, sobre vulnerabilidad y fortaleza emocionales en la educación que reflejaba un aumento del 6% en casos de acoso escolar. Destacaba también que un 17% de estudiantes en Primaria y un 30% en Secundaria habían precisado de asistencia psicológica en el último año y



que un 54% del alumnado en estas etapas educativas manifestaba haber sufrido una o más conductas de bullying, de tipo físico, verbal, social o psicológico.

También, la prensa regional publicó datos sobre la tutela de menores por parte del Gobierno foral. Navarra atiende a 625 menores de los cuales, 163 (el 26%) son menores extranjeros no acompañados.

Durante el presente mes también se conoció el segundo Plan de Acción de Navarra para combatir la violencia machista que incluía como uno de sus principales desafíos la lucha contra la violencia digital hacia las niñas y adolescentes.

Desde la Fundación Hermes con la colaboración de Metroscopia y el Club Roma se ofrecieron datos relativos al Informe Jóvenes y derechos digitales en Navarra. Un estudio que revela que los jóvenes empiezan a cuestionar su relación con lo digital, quieren usar la tecnología, pero también entenderla y confiar en ella. El 87% de los navarros reclama mayor transparencia, el 67% se siente desprotegido y el 90% apoya una ley que etiquete el contenido creado por inteligencia artificial.

Otro de los asuntos destacados en este período fue el anuncio de puesta en marcha por parte del Gobierno de Navarra de un nuevo recurso asistencial para menores víctimas de violencia sexual. Un espacio que ofrece una atención integral en un entorno amable, desvinculado de las instalaciones judiciales. En 2024 se registraron 369 denuncias por violencia sexual. Entre enero y septiembre de 2025 se contabilizaron 223 delitos de este tipo.

Además, se publicó la Memoria de la Fiscalía en la que 236 menores de edad fueron denunciados por delitos de lesiones en 2024; 43 fueron denunciados por delitos sexuales y 48 denunciados por acoso.

La situación de la salud mental fue objeto de varios artículos en los que entre otras cuestiones se destacaban que 27.000 navarros recurrieron en 2024 a la red de salud mental y una de cada cinco personas era menor de 17 años.

En diciembre, se conoció el contenido del IV Plan de Prevención de Adicciones cuyo objetivo prioritario fue reducir la tolerancia social hacia el consumo de alcohol en menores ya que el 48% de los adolescentes navarros, de entre 14 y 18 años, se había emborrachado a lo largo del pasado año.



Se publicó, por otra parte, un reportaje sobre varias familias, muchas de ellas con menores de edad a su cargo, que denunciaron encontrarse sin ningún tipo de ingreso tras haber solicitado el Ingreso Mínimo Vital el pasado mes de agosto.

En este capítulo, se hizo pública la decisión de utilizar el albergue de la Trinidad de Arre como lugar de acogida para menores migrantes.

Como se puede apreciar la radiografía de la infancia en Navarra presenta luces y sombras. A pesar de los avances legales y los discursos institucionales queda claro que los derechos de los menores no están plenamente garantizados. No debemos olvidar que la infancia es un asunto de todos: de las familias y de la sociedad en su conjunto y sin ellos no hay futuro. El Defensor del Pueblo de Navarra recuerda que los niños, las niñas y los y las adolescentes deben ocupar el lugar que se merecen y destaca la función protectora de todos los poderes públicos con el fin de prevenir y evitar situaciones de abuso y exclusión social en las etapas de infancia y adolescencia.



CAPÍTULO 18. PARTICIPACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA EN CONSEJOS Y ORGANISMOS.

En este capítulo se recoge, de forma resumida, la participación y la asistencia del Defensor del Pueblo de Navarra en las sesiones de diferentes consejos y organismos.

18.1. CONSEJO DE TRANSPARENCIA DE NAVARRA.

La Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, define el Consejo de Transparencia de Navarra como un órgano independiente de control en materia de transparencia en la Comunidad Foral de Navarra, con la misión de velar por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa y de garantizar el derecho de acceso a la información pública.

El artículo 65 de esta ley foral establece la composición del Consejo, siendo uno de sus miembros un representante del Defensor del Pueblo de Navarra.

Tras el nombramiento de Patxi Vera Donazar como Defensor del Pueblo de Navarra, mediante Resolución 9/22, de 9 de abril, se designó a don Carlos Sarasíbar Marco, Secretario General de la institución, como representante del Defensor del Pueblo de Navarra en el Consejo de la Transparencia y, como suplente del representante, a doña Inés Monreal Azcárate, Asesora Técnica de la institución.

En 2025, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha participado en las siete sesiones del Consejo, celebradas en las siguientes fechas:

- Sesión ordinaria de 3 de febrero de 2025.
- Sesión ordinaria de 10 de marzo de 2025.
- Sesión ordinaria de 5 de mayo de 2025.
- Sesión ordinaria de 23 de junio de 2025.
- Sesión ordinaria de 1 de septiembre de 2025.
- Sesión ordinaria de 13 de octubre de 2025.
- Sesión ordinaria de 24 de noviembre de 2025.

Además, el representante del Defensor del Pueblo de Navarra ha sido ponente en los siguientes acuerdos adoptados por el Consejo de Transparencia de Navarra en 2025:



- ACUERDO AR 05/2025, de 3 de febrero, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Ayuntamiento de Piedramillera.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/AR%2005%202025%20sobre%20R%2066%202024%20Ayuntamiento%20Piedramillera.pdf>

- ACUERDO IE 01/2025, de 3 de febrero, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve el incidente de ejecución tramitado frente al Ayuntamiento de Piedramillera.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/Acuerdo%20IE%2001%202025%20sobre%20IE%2004%202024%20sobre%20AR%2022%202024%20Ayuntamiento%20de%20Piedramillera.pdf>

- ACUERDO AR 16/2025, de 9 de marzo, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Ayuntamiento de Lodosa.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/AR%2016%202025%20sobre%20R%2006%202025%20Ayuntamiento%20de%20Lodosa.pdf>

- ACUERDO AR 34/2025, de 5 de mayo, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Ayuntamiento de Pamplona.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/AR%2034%202025%20sobre%20R%2025%202025%20Ayuntamiento%20Pamplona.pdf>

- ACUERDO AR 46/2025, de 23 de junio, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Departamento de Economía y Hacienda.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/AR%2046%202025%20sobre%20R%2037%202025%20Departamento%20de%20Econom%C3%ADa%20y%20Hacienda.pdf>



- ACUERDO AR 62/2025, de 1 de septiembre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Ayuntamiento del Valle de Elorz.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/AR%2062%202025%20sobre%20R%2053%202025%20Ayuntamiento%20Valle%20de%20Elorz.pdf>

- ACUERDO AR 71/2025, de 1 de septiembre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante al Ayuntamiento de Pamplona.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/AR%2071%202025%20sobre%20R%2062%202025%20Ayuntamiento%20Pamplona.pdf>

- ACUERDO AR 104/2025, de 13 de octubre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación 94/2025 formulada ante el Ayuntamiento de Orkoien.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/AR%20104%202025%20sobre%20R%2094%202025%20Ayuntamiento%20Orkoien.pdf>

- ACUERDO AR 112/2025, de 13 de octubre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación 103/2025 formulada ante el Ayuntamiento de Pamplona.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/AR%20112%202025%20sobre%20R%20103%202025%20Ayuntamiento%20Pamplona.pdf>

- ACUERDO AR 132/2025, de 24 de noviembre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación 123/2025 formulada ante el Departamento de Economía y Hacienda.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/AR%20132%202025%20sobre%20R%20123%202025%20Dpto%20Economia%20y%20Hacienda.pdf>



- ACUERDO AR 142/2025, de 24 de noviembre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación 133/2025 formulada ante al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/AR%20142%202025%20sobre%20R%20133%202025%20Dpto%20Vivienda%2C%20Juventud%20y%20Pol%C3%ADticas%20Migratorias.pdf>

18.2. CONSEJO NAVARRO DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA.

La Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, regula en los artículos 47 y siguientes el Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia, constituyéndose como órgano colegiado con funciones de asesoramiento, participación y consulta en materia de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia.

El artículo 50 de la citada Ley Foral establece la composición del Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia señalando, que, entre otras personas, estar integrado por “i) *la persona titular de la Institución Defensor del Pueblo de Navarra, Defensor del Menor, o un o una representante de la Institución*”.

Y el apartado tercero del mismo artículo dispone que “*las personas integrantes del Consejo serán nombradas, para un periodo de cuatro años, por la consejera o consejero titular del Departamento competente en la de menores, atendiendo, en su caso, a las propuestas de los organismos representados y respetando en el resto de casos el principio de representación equilibrada de mujeres y hombres en su composición*”.

En el año 2024, mediante Resolución 33/2024, de 16 de octubre, el Defensor del Pueblo de Navarra, designó a doña Susana Galilea Barrio, Jefa de Gabinete, como representante del Defensor del Pueblo de Navarra en el Consejo de la Infancia y Adolescencia y, como suplente de la representante, a doña Inés Monreal Azcárate, Asesora Técnica de la Institución.

En el año 2025, mediante Resolución 36/2025, de 15 de octubre, el Defensor del Pueblo de Navarra, designó a doña Amaia Madinabeitia Beraza, Jefa de Gabinete, como representante del Defensor del Pueblo de Navarra en el Consejo de la Infancia y Adolescencia y, como suplente de la representante, a doña Inés Monreal Azcárate, Asesora Técnica de la Institución.



La institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha participado en las dos sesiones del Consejo celebradas en 2025, los días 20 de octubre y 25 de noviembre.

18.3. CONSEJO NAVARRO PARA LA LUCHA CONTRA EL RACISMO Y LA XENOFOBIA.

La Ley Foral 13/2023, de 5 de abril, de lucha contra el racismo y la xenofobia, en su artículo 13.1, dispone la creación del Consejo Navarro para la Lucha contra el Racismo y la Xenofobia, como órgano consultivo y de participación superior en la Administración Pública Foral en materia de discriminación por origen étnico o racial.

En cuanto a su composición, el artículo 13.4 de la Ley Foral remite a lo que se disponga reglamentariamente, previendo que, en todo caso, formará parte del órgano una representación del Defensor del Pueblo de Navarra.

Por Decreto Foral 30/2024, de 27 de marzo, se regula la composición, organización y funcionamiento del Consejo Navarro para la Lucha contra el Racismo y la Xenofobia.

El artículo 6.1, letra e), de este Decreto Foral prevé que una vocalía corresponderá a *“una persona en representación del Defensor del Pueblo de Navarra, propuesta por este”*.

Asimismo, el artículo 6.2 dispone que *“se designará un número de vocalías suplentes igual al de las titulares, a quienes podrán sustituir en caso de vacante, ausencia o enfermedad u otra causa justificada, y que la asignación de suplencias seguirá el criterio de presencia equilibrada entre mujeres y hombres”*.

En el año 2024, por Resolución 17/2024, de 23 de mayo, el Defensor del Pueblo de Navarra designó a doña Susana Galilea Barrio, Jefa de Gabinete, como representante del Defensor del Pueblo de Navarra en el Consejo Navarro para la Lucha contra el Racismo y la Xenofobia y, como suplente de la representante, a don Carlos Sarasíbar Marco, Secretario General Técnico de la institución.

En 2025, mediante Resolución 39/2025, de 17 de noviembre, el Defensor del Pueblo de Navarra designó a doña Amaia Madinabeitia Beraza Jefa de Gabinete, como representante del Defensor del Pueblo de Navarra en el Consejo Navarro para la Lucha contra el Racismo y la Xenofobia y, como suplente de la representante, a don Carlos Sarasíbar Marco, Secretario General Técnico de la institución.

La institución del Defensor del Pueblo de Navarra participó en las dos sesiones del Consejo celebradas en 2025, los días 4 de julio y 12 de diciembre.



18.4. COMISIÓN TÉCNICA DE SEGUIMIENTO DE LA NORMATIVA PARA EL APOYO EN EL EJERCICIO DE SU CAPACIDAD JURÍDICA POR LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN NAVARRA.

Tras la entrada en vigor de la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica, el Departamento de Derechos Sociales creó una Comisión *“para facilitar el impulso y aplicación de la citada Ley, compartir experiencias y dificultades que han ido surgiendo o puedan aparecer, así como colaborar a la coordinación de los esfuerzos de los distintos agentes implicados”*.

Dicha Comisión está compuesta por los siguientes organismos: Poder Judicial, Ministerio Fiscal, Notarías, Colegio de Abogados, Banca, CERMÍN, Consejo Asesor de Derecho Civil Foral de Navarra, Fundación Pública navarra para la provisión de apoyos a personas con discapacidad, FUNAPADI, Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, Secretaría General Técnica del Departamento de Derechos Sociales, Gerencia de Salud Mental, Dirección General de Justicia y Servicio Social de Justicia, Federación Navarra de Municipios y Concejos/Servicios Sociales de Base.

En el año 2025 la institución del Defensor del Pueblo ha participado en la sesión que se celebró el 21 de noviembre de 2025.

18.5. ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE COMISIONADOS LINGÜÍSTICOS.

Desde el año 2023 la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra es miembro de la Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos.

La misión de dicha asociación es *“fomentar y promover la igualdad, la diversidad y los derechos lingüísticos en todo mundo, y apoyar a los comisionados lingüísticos para que puedan alcanzar los máximos niveles profesionales”*.

Y sus objetivos son los siguientes:

- Promover, potenciar y fomentar la igualdad, la diversidad y los derechos lingüísticos.
- Compartir experiencias, buenas prácticas, conocimientos y contactos entre las diferentes oficinas de comisionados lingüísticos.



- Fomentar y facilitar el intercambio de información, la formación y los recursos de desarrollo profesional entre las oficinas de los comisionados lingüísticos (incluyendo las oportunidades de intercambio de trabajo).
- Compartir la investigación basada en hechos en aras de la promoción de los derechos lingüísticos.
- Incrementar el conocimiento y la concienciación sobre el papel y la importancia de los comisionados lingüísticos entre los gobiernos, las agencias estatales, los responsables políticos, los académicos, los medios de comunicación y la población en general.
- Ayudar a las regiones que quieran crear un comisionado lingüístico o promover los derechos lingüísticos.
- Cooperar con organizaciones afines que valoren la promoción y la protección de los derechos lingüísticos y la diversidad.
- Definir, publicar y revisar los criterios para el reconocimiento de las oficinas de los comisionados lingüísticos por parte de la asociación y conceder la condición de miembro a aquellos que cumplan los criterios definidos.

Durante el año 2025 un asesor técnico de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha participado en tres reuniones telemáticas celebradas los días 27 de febrero, 12 de junio y 6 de octubre de 2025.



CAPÍTULO 19. RELACIONES CON OTRAS DEFENSORÍAS.

19.1. XXXVIII JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO.

En el marco de las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, celebradas los días 29 y 30 de octubre en Vitoria-Gasteiz, los Defensores del Pueblo acordaron que la celebración de las siguientes jornadas de coordinación en 2025 sería en Zaragoza, organizadas por la Justicia de Aragón, teniendo por título “La vulnerabilidad en las aulas”.

Con este fin, el Procurador del Común de Castilla y León mostró su ofrecimiento para la celebración de un taller de preparación de dichas jornadas.

19.1.1. Taller preparatorio.

Tras una recogida de datos previa por parte de cada Defensoría, los días 11 y 12 de junio, se celebró en León un taller preparatorio de las jornadas, organizado por el Procurador del Común de Castilla y León y en el que participaron asesores de todas las Defensorías, entre ellas de Navarra.

En dicho taller se elaboró una propuesta de conclusiones técnicas sobre la materia, para que, si procedía, fueran aprobadas por los titulares de las Defensorías en las Jornadas de Coordinación, tras la correspondiente puesta en común, análisis y debate.

19.1.2. Jornadas de Coordinación.

Las XXXVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, sobre “La vulnerabilidad en las aulas”, tuvieron lugar los días 27 a 29 de octubre en Zaragoza y asistieron a las mismas la totalidad de los titulares de todas las instituciones defensoras.

Al igual que en años anteriores, con el fin de dotar de un espacio de participación para los niños, niñas y adolescentes sobre la cuestión a debate, recoger su voz y sus opiniones e integrarlas en el proceso general de reflexión y deliberación, en una de las ponencias participaron ocho menores por parte de las defensorías de Andalucía, Cataluña, País Vasco y Canarias.

Al término de las jornadas, los Defensores aprobaron las siguientes conclusiones:

1.- Las Administraciones públicas tienen que garantizar la equidad y la inclusión en todas las etapas del ámbito educativo.



2.- Las Administraciones deben adoptar medidas para prevenir e intervenir ante cualquier tipo de exclusión o marginación en el acceso a la educación, para la consecución de los resultados de aprendizaje y la finalización de cada etapa educativa. Para ello, han de dotar a los centros educativos de los recursos necesarios, tanto personales como materiales y, en particular, de profesorado y profesionales que tengan la formación especializada que requiere el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo. Además, es necesario contar con la participación de las familias en el proceso educativo.

3.- Un sistema educativo inclusivo exige promover con carácter general la escolarización en centros ordinarios, siendo excepcional y subsidiaria la escolarización en centros de educación especial.

Resulta esencial la orientación, información y participación de las familias, así como la motivación de las decisiones que se adoptan sobre la modalidad de escolarización.

4.- Los centros educativos deben contar con los profesionales especializados que sean precisos para dar una respuesta eficiente a las necesidades concretas del alumnado derivadas de las indicaciones de los equipos docentes y/o de los informes psicopedagógicos.

5.- Las Administraciones educativas y sanitarias, en colaboración y coordinación, han de concretar el modo de organización y prestación de los servicios sanitarios al alumnado que lo precise.

Las administraciones públicas deberán adoptar todas aquellas medidas necesarias para asegurar la atención temprana e integral de los niños y las niñas, así como dotar de los recursos necesarios para la detección precoz del alumnado con necesidades educativas especiales, temporales o permanentes, facilitando a este alumnado los apoyos precisos desde el momento de su escolarización o la detección de su necesidad.

6.- Las Administraciones educativas han de facilitar a los centros docentes las directrices necesarias para que los servicios especializados de orientación tomen en consideración los informes de otros profesionales especialistas no pertenecientes a la Administración educativa.

7.- Las actividades extraescolares y complementarias ofertadas por los centros educativos tienen que estar diseñadas de tal modo que sean accesibles a los alumnos y las alumnas con necesidades educativas especiales, para posibilitar su participación en igualdad de condiciones que el resto de escolares y bajo el principio de inclusión.



8.- Ante el aumento cuantitativo del riesgo suicida y de su complejidad, las administraciones públicas deberán promover las actuaciones que sean necesarias para prevenir los problemas de salud mental que padecen los adolescentes y jóvenes en los ámbitos educativos, sanitario y social, extremando al máximo este objetivo.

9.- En relación al acoso escolar, el mensaje a la comunidad educativa debe ser el de “rechazo absoluto” a toda clase de violencia en la sociedad en general y, en particular, en el ámbito escolar. En este sentido, deben revisarse e intensificarse las medidas preventivas para mejorar su eficacia, sin perjuicio de las medidas correctoras que pudieran corresponder.

La Administración educativa debe dotar a la figura del Coordinador o Coordinadora de bienestar y protección del alumnado de todos los recursos necesarios para el debido cumplimiento de sus funciones.

10.- La segregación escolar supone un déficit de inclusión que perjudica la formación y las expectativas de desarrollo personal de aquellos alumnos que la viven.

Se deben establecer medidas para mejorar la distribución equilibrada del alumnado en situación de vulnerabilidad en los procesos de admisión en los centros sostenidos con fondos públicos.

Las Administraciones públicas llevarán a cabo actuaciones que permitan la detección preventiva del alumnado con necesidades educativas específicas por razones socioeconómicas, con el objeto de favorecer su éxito escolar, así como todas aquellas dirigidas a impedir la concentración de alumnos con necesidades de compensación educativa en unos centros determinados, estableciendo criterios de distribución equitativa, que deben acompañarse de una mejora de la acogida y la inclusión de esta diversidad social y cultural en los diferentes centros escolares.

11.- La educación, como derecho universalmente reconocido, debe quedar garantizada para los menores extranjeros en situación administrativa irregular en España en todas las etapas educativas, asegurando su acceso a los recursos y servicios educativos que requiere su escolarización en condiciones de igualdad.

12.- La escolarización de la población infantil de 0 a 3 años ofrece una respuesta a las necesidades de las familias, especialmente en el caso de las más vulnerables, por lo que las Administraciones deben garantizar una oferta suficiente de plazas de calidad y promover su gratuidad.



13.- Las Administraciones competentes tienen que garantizar la existencia de infraestructuras adecuadas, seguras y accesibles, que respondan a criterios de funcionalidad, seguridad, accesibilidad universal, sostenibilidad y equilibrio territorial.

Es necesario clarificar, incluso mediante reformas normativas, qué intervenciones corresponden a cada Administración (mantenimiento ordinario vs. obras estructurales), evitando situaciones de bloqueo o deterioro de instalaciones por la indefinición administrativa.

14.- Las Administraciones educativas, basándose en evidencias científicas, deben definir criterios pedagógicos generales sobre el uso de dispositivos móviles y otras Tecnologías de la Relación, Información y Comunicación (TRIC), que protejan los derechos del alumnado y promuevan un entorno de aprendizaje saludable, inclusivo y respetuoso. Los centros docentes deberán diseñar sus proyectos educativos conforme a estos criterios.

La progresiva implantación de la Inteligencia Artificial (IA) en las aulas debe ser abordada con las debidas garantías y el respeto a los Derechos Humanos para que produzca utilidades y no genere impactos negativos sobre el bienestar de la infancia y la adolescencia a corto o a largo plazo.

Se deberá garantizar que todo el alumnado tenga igualdad de oportunidades de aprendizaje y desarrollo sin importar su origen, género, situación económica o cualquier otra circunstancia que pueda perjudicar a sus intereses.

15.- Las Administraciones educativas deben adoptar las medidas necesarias para atender la singularidad y las dificultades que presenta la educación en el ámbito rural.

Los centros educativos deben estar dotados de los medios personales y materiales que garanticen una educación de calidad y aseguren la igualdad de oportunidades para todo el alumnado, con especial atención al que tiene necesidades específicas de apoyo educativo.

Las Administraciones públicas deben hacer un esfuerzo para facilitar los servicios de comedor y transporte escolar al alumnado que reside en el ámbito rural o en núcleos diseminados, tanto en la enseñanza obligatoria como postobligatoria y, en particular, el acceso a la opción formativa elegida por el alumnado. En el mismo sentido, deben prestar especial atención a la oferta educativa para menores de 3 años.

En el ámbito rural se debe garantizar que la tecnología no sea un impedimento para



acceder a una educación en condiciones de igualdad.

19.2. OTRAS ACTIVIDADES CON DEFENSORES AUTÓNOMICOS.

19.2.1. Reuniones de coordinación.

El 19 de mayo de 2025 el Defensor del Pueblo de Navarra, junto con el resto Defensores autonómicos participaron en una reunión en Madrid, convocada por el Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, para continuar trabajando de forma coordinada en la defensa de los derechos ciudadanos y las libertades públicas.

Puede accederse a más información de dicha reunión en el siguiente enlace de la página web:

<https://defensornavarra.es/es/noticias/encuentro-institucional-en-madrid-para-que-las-defensorias-refuercen-su-colaboracion-y-coordinacion>

El 17 de octubre de 2025, el Defensor del Pueblo de Navarra y el Defensor del Pueblo estatal mantuvieron un encuentro institucional en la sede de Pamplona. El encuentro giró en torno a los temas en los que ambas defensorías tienen competencia e interés mutuo de colaboración, con el fin último de la defensa de los derechos fundamentales de las personas. Entre otras cuestiones tratadas destacó la defensa de las personas mayores, la protección de la infancia y la situación de las víctimas de abusos por parte de instituciones religiosas. Ambas instituciones coincidieron en su visión de que el Defensor del Pueblo debe tener un enfoque siempre orientado a la defensa de los derechos y libertades de las personas a las que se debe tratar con cercanía y especial sensibilidad social.

19.2.2. Alianza de las Defensorías del Pueblo para el desarrollo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

En el mes de julio de 2024 el Defensor del Pueblo de Navarra planteó al conjunto de Defensorías estatal y autonómicas una propuesta de colaboración para promover activamente los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, alineándose con el compromiso global de Naciones Unidas para erradicar la pobreza, proteger el planeta, garantizar la prosperidad y defender la paz y la justicia para todas las personas.

Para ello, remitió un borrador de documento con el fin de que las distintas Defensorías realizaran las aportaciones que considerasen oportunas. Tras recoger todas las aportaciones planteadas, el 14 de mayo de 2025, el Ararteko del País Vasco, el



Defensor del Pueblo de Andalucía, la Diputada del Común de Canarias, la Síndica de Greuges de Catalunya, y el Defensor del Pueblo de Navarra firmaron en Pamplona, el Acuerdo de Colaboración entre las Defensorías del Pueblo para impulsar los ODS y la Agenda 2030.

Puede accederse a más información acerca de este acto y al contenido íntegro del acuerdo firmado en el siguiente enlace de la página web:

<https://defensornavarra.es/es/noticias/cinco-defensorias-del-pueblo-firman-en-pamplona-un-acuerdo-para-impulsar-los-ods-de-la-agenda-2030>

19.2.3. Acuerdo de las Defensorías del Pueblo sobre la cultura de la Justicia Restaurativa, el Diálogo, la Conciliación, el Acuerdo y la Reparación.

En el mes de noviembre de 2024, a iniciativa de la Síndic de Greuges de Catalunya se iniciaron los trabajos para la firma de un acuerdo general entre diferentes defensorías con el objetivo de fomentar la justicia restaurativa en las mismas, impulsando medidas alternativas de resolución de conflictos en las quejas que llegan a estas instituciones de defensa de derechos.

Finalmente, el 5 de febrero de 2025, el Ararteko del País Vasco, el Defensor del Pueblo de Andalucía, la Diputada del Común de Canarias, la Síndica de Greuges de Catalunya, y el Defensor del Pueblo de Navarra firmaron dicho acuerdo en Barcelona.

Puede accederse a más información acerca de este acto y al contenido íntegro del acuerdo en el siguiente enlace de la página web:

<https://defensornavarra.es/es/noticias/apuesta-por-la-justicia-restaurativa-en-la-resolucion-de-conflictos-ciudadanos>

19.2.4. Reunión con el director del Secretariado de la Coalición Local 2030 de las Naciones Unidas.

El Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa y el Ararteko de la Comunidad Autónoma Vasca se reunieron el 24 de abril de 2025 en Bilbao con el director del Secretariado de la Coalición Local 2030 de las Naciones Unidas. El encuentro tuvo como objetivo explorar vías de colaboración entre las defensorías del pueblo y esta plataforma internacional impulsada por la ONU, con sede en Bilbao, que trabaja por el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) desde el ámbito local.



Durante la reunión, los arartekos trasladaron al representante de Naciones Unidas las principales funciones que desempeñan las defensorías del pueblo en el Estado, subrayando su papel en la supervisión de la actuación de las administraciones públicas y en la defensa de una cultura democrática basada en la paz, la transparencia y los derechos humanos. Recordaron que, además del Defensor del Pueblo estatal, existen actualmente nueve defensorías autonómicas que ejercen su labor con independencia y cercanía a la ciudadanía, cinco de las cuales han suscrito precisamente un Acuerdo para el desarrollo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

Ambos defensores destacaron también que estas instituciones son Altos Comisionados del Parlamento, independientes del Gobierno y de otros poderes públicos, y elegidos por mayorías cualificadas. En este sentido, recalcaron su compromiso con la ciudadanía a través de la atención accesible, el impulso de la participación y su implicación en redes de cooperación tanto nacionales como internacionales en materia de derechos fundamentales.

Con posterioridad, el 16 de junio de 2025 el Defensor del Pueblo de Navarra mantuvo otra reunión con el Director y el Director Adjunto del Secretariado de la Coalición Local 2030 de las Naciones Unidas, y el Vicepresidente primero y el Director general de Planificación, Coordinación, Innovación y Evaluación de Políticas Públicas del Gobierno de Navarra, en Pamplona/Iruña.



CAPÍTULO 20. AGENDA INSTITUCIONAL.

En orden a una mayor transparencia de la institución, en la web del Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa se publica la agenda institucional, recogiendo las reuniones, visitas, eventos y encuentros en los que participa tanto el titular como sus asesores. Dicha agenda se puede consultar en:

<https://www.defensornavarra.es/es/transparencia/transparencia-de-la-institucion/agenda-institucional>

Durante 2025, la agenda institucional del Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa ha sido la siguiente, ordenada cronológicamente:

ENERO

10 de enero. 11,00 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con profesorado del Conservatorio Superior de Música, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

13 de enero. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el último asesinato por violencia de género en Madrid.

15 de enero. 10,00 horas: entrega al Presidente del Parlamento de Navarra del Informe especial sobre las principales recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales formulados al Departamento de Salud, en la sede del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

17 de enero. 9,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de Unzutziki Berri, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

17 de enero. 11,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante los últimos asesinatos machistas.

20 de enero. 12,30 horas: reunión con el Secretario General de Comisiones Obreras de Navarra, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

24 de enero. 9,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de la Fundación Navarra para la Promoción de la Autonomía y Apoyo a las Personas con Discapacidad Intelectual (FUTUNA), en su sede, en Pamplona/Iruña.



24 de enero. 12,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al Foro de Discusión de Pamplona-Iruña-Kalí, organizado por Gaz Kaló, en el Centro Cultural Cívico, en Pamplona/Iruña.

27 de enero. 9,00 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con el Director General de Salud del Gobierno de Navarra, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

27 de enero. 12,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la presentación del I Estudio sobre violencia sexual contra las mujeres jóvenes en Navarra, organizada por el Instituto Navarro para la Igualdad, en la sede del Archivo General de Navarra, en Pamplona/Iruña.

27 de enero. 12,30 horas: asiste al acto de inauguración de la exposición "En memoria de las víctimas del holocausto", organizado por el Parlamento de Navarra, la Asociación de Familiares de Fusilados de Navarra en 1936 (AFFNA36) y la Delegación en Euskadi de la Amical Mauthausen, en el Atrio, en Pamplona/Iruña.

28 de enero. 9,00 horas: asiste a la toma de posesión del consejero del Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital del Gobierno de Navarra, en el Salón del Trono del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

28 de enero. 20,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la Gala de entrega de los IX Premios Ser Navarra Sariak, en la Sala de Cámara de Baluarte, en Pamplona/Iruña.

FEBRERO

3 de febrero. 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

4 de febrero. 11,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa del último asesinato machista en Asturias.

4 de febrero. 12,00 horas: asiste al acto conmemorativo del 201 aniversario de la creación de la Policía Nacional, en la Sala de Armas de la Ciudadela de Pamplona/Iruña.

5 de febrero. 11,00 horas: asiste al acto para la firma del Acuerdo de las Defensorías del Pueblo sobre la cultura de la Justicia Restaurativa, el Diálogo, la Conciliación, el



Acuerdo y la Reparación (Andalucía, Canarias, Catalunya, Euskadi y Navarra), en el Espai Francesca Bonnemaison, de la Diputación de Barcelona.

6 de febrero. 12,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al acto del Día Mundial por la Erradicación de la Mutilación Genital Femenina, organizado por Médicos del Mundo, en el centro Geltoki, de Pamplona.

10 de febrero. 11,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con el Ararteko, dos técnicas de su institución y la Directora de Unesco Etxea, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

11 de febrero. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el último asesinato por violencia de género confirmado en Málaga.

11 de febrero. 12,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa del último asesinato machista en Málaga.

11 de febrero. 15,15: comparece en la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra, acompañado del Secretario General y de la jefa de gabinete de la institución, para presentar el Informe Especial solicitado por la Cámara sobre las principales recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales formulados por la institución al Departamento de Salud en los últimos años, en la sede del Parlamento, en Pamplona/Iruña.

11 de febrero. 17,30 horas: entrevista al Defensor del Pueblo de Navarra para la emisora de radio Onda Cero Pamplona, en la sede de esta, en Pamplona/Iruña.

12 de febrero. 12,00 horas: asiste, junto a la jefa de gabinete de la institución, a la presentación del Plan de Acción para la Alianza para el Gobierno Abierto, organizado por el Gobierno de Navarra, en la sede la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, en Pamplona/Iruña.

13 de febrero. 9,00 horas: reunión, junto a la jefa de gabinete de la institución, con representantes de PARÍS 365, en su sede, en Pamplona/Iruña.

13 de febrero. 18,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la presentación del Anuario 2024 de Navarra Capital, en la Pasarela de Navarra Arena, en Pamplona/Iruña.



13 de febrero. 19,00 horas: asiste al Acto de Reconocimiento y Reparación de las víctimas por actos de motivación política provocados por grupos de extrema derecha o funcionarios públicos, organizado por el Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera del Gobierno de Navarra, en la Sala de Cámara de Baluarte, en Pamplona/Iruña.

14 de febrero. 13,00 horas: reunión con la Directora de Espacio 30, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

19 de febrero. 11,00 horas: le jefa de gabinete de la institución asiste a la jornada de presentación de Buenas Prácticas en Participación Ciudadana, organizada por el Gobierno de Navarra, en el Civican, en Pamplona/Iruña.

20 de febrero. 9,00 horas: reunión con el Presidente de la Cámara de Comptos, en su sede, en Pamplona/Iruña.

21 de febrero. 10,00 horas: imparte una sesión al alumnado del tercer curso del Grado de Derecho de la Universidad Pública de Navarra/Nafarroako Unibertsitate Publikoa, en el Aulario de la misma, en Pamplona/Iruña.

24 de febrero. 9,30 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la presentación de la campaña de sensibilización con motivo del 8M, Día Internacional de la Mujer, organizada por el Gobierno de Navarra, en la Avenida Carlos III de Pamplona/Iruña.

24 de febrero. 10,15 horas: la jefa de gabinete de la institución se reúne con representantes de PARÍS 365, en su sede, en Pamplona/Iruña.

25 de febrero. 11,30 horas: reunión con el Alcalde de Ayuntamiento del Valle de Goñi, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

26 de febrero. 9,00 horas: reunión con el portavoz del grupo parlamentario Contigo-Zurekin, en la sede la institución, en Pamplona/Iruña.

26 de febrero. 16,00 horas: entrevista para Navarra Televisión en el programa “Está pasando”, en su sede, en Berrioplano/Berriobeiti.

27 de febrero. 16,00 horas: un Asesor Técnico participa en la reunión telemática convocada por la International Association of Language Commissioners (IALC).



27 de febrero. 17,45 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al acto de presentación de la ONCE en Navarra, de la herramienta de sensibilización “Mucho Que Ver”, en su sede, en Pamplona/Iruña.

28 de febrero. 9,00 horas: asiste a la conferencia del “Foro SER Navarra”, con el ministro del Interior del Gobierno de España, Fernando Grande-Marlaska Gómez, en el Hotel Iruña Park, en Pamplona /Iruña.

MARZO

3 de marzo. 12,00 horas: asiste al acto de entrega del Premio Berdinna 2025, organizado por el Gobierno de Navarra, en el Salón del Trono del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

5 de marzo. 10,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de la Fundación Atena, en su sede, en Pamplona/Iruña.

6 de marzo. 18,00 horas: asiste, junto con una Asesora Técnica de la institución, al estreno de la obra de teatro didáctica sobre la Agenda 2030 y los ODS “193 acuerdan 17 y exigen Uno y 8.000 millones”, en la sede del Instituto Navarro de Administración Pública (INAP), en Pamplona/Iruña.

7 de marzo. 11,15 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al acto conmemoración del 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer, organizado por CERMI Navarra, en la Avenida Carlos III de Pamplona/Iruña.

8 de marzo. 11,00 horas: asiste a la concentración convocada por el Gobierno de Navarra con motivo de la celebración del Día Internacional de las Mujeres, en la puerta del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

10 de marzo. 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

11 de marzo. 10,00 horas: asiste acto conmemorativo organizado por el Gobierno de Navarra con ocasión del Día Europeo de las Víctimas del Terrorismo, en la Plaza de la Constitución, junto al Monumento a las Víctimas del Terrorismo, en Pamplona/Iruña.

12 de marzo. 9,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de SOS Racismo y el Servicio de Atención con el Racismo y la Xenofobia (SARX), en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.



12 de marzo. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante los últimos asesinatos por violencia de género confirmados en Jaén y Girona.

12 de marzo. 12,15 horas: participa, acompañado por la jefa de gabinete de la institución, en el acto de firma del Protocolo General de Actuación para la inclusión de la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la institución en la red de Puntos Violeta, en el Salón del trono de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña.

13 de marzo. 19,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la conferencia "La importancia geopolítica del Sahel para Europa y España", organizada por Co.Ciudadana, en el edificio de las Salesas, en Pamplona/Iruña.

19 de marzo. 9,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de SOS Racismo, Apoyo Mutuo-Elkarri Laguntza y Oxfam Intermón, en la sede la institución, en Pamplona/Iruña.

19 de marzo. 11,30 horas: reunión con la parlamentaria foral Cristina López Mañero, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

20 de marzo. 18,00 horas: asiste al evento anual del proyecto "Hay otra forma de conservar nuestros bosques", organizado por Laboral Kutxa y Navarra Capital, en el Molino de San Andrés, en Villava/Atarrabia.

21 de marzo. 9,30 horas: reunión de la jefa de gabinete de la institución con representantes de la Asociación SEI Elkarte (Servicio Educativo Intercultural), en su sede, en Pamplona/Iruña.

21 de marzo. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el último asesinato machista.

24 de marzo. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el último asesinato por violencia de género en las Islas Baleares.

26 de marzo. 12,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la jornada "Impacto de las Estrategias Gitanas en Navarra" del proyecto del Foro Estratégico Interautonómico Gitano (FEIG), organizado por la Federación Gaz Kaló de Asociaciones Gitanas de Navarra, en la Sala Polivalente del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.



26 de marzo. 19,00 horas: asiste a la entrega del Premio Klima 2025 Saria, de la Fundación Clima Fundazioa, en la sede de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, en Pamplona/Iruña.

27 de marzo. 12,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de Flor de África, en la sede de Médicos del Mundo en Navarra, en Pamplona/Iruña.

31 de marzo. 9,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de la Plataforma en Defensa del Patrimonio Navarro, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

ABRIL

1 de abril. 19,00 horas: asiste a la conferencia del Director del diario ABC, organizado por Co.Ciudadana, en la sede de la Cámara de Comercio, en Pamplona/Iruña.

2 de abril. 10,00 horas: entrega el Informe Anual de la institución correspondiente al año 2024 al Presidente del Parlamento de Navarra, en la sede del legislativo, en Pamplona/Iruña.

2 de abril. 12,30 horas: asiste al acto de entrega del II Premio José Javier Uranga, organizado por la Fundación Diario de Navarra, en el Refectorio de la Catedral de Pamplona/Iruña.

3 de abril. 10,00 horas: entrevista al Defensor del Pueblo de Navarra para la emisora de radio Cadena SER Navarra, en Pamplona/Iruña.

3 de abril. 17,30 horas: asiste a la inauguración de la exposición Artea Oinez, en el Palacio de Condestable, en Pamplona/Iruña.

3 de abril. 19,30 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la conferencia de la Ministra de juventud e infancia del Gobierno de España, en la Sala Pinaquy del antiguo convento de las Salesas, en Pamplona/Iruña.

4 de abril. 9,00 horas: asiste a la conferencia del “Foro Ser Navarra”, con el Consejero de Industria y de Transición ecológica y digital empresarial del Gobierno de Navarra, bajo el título “Industria navarra: retos y oportunidades”, en el Hotel Iruña Park, en Pamplona/Iruña.



7 de abril. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el último asesinato por violencia de género en Murcia.

8 de abril. 10,00 horas: asiste al acto de celebración del 60 aniversario del Tribunal Administrativo de Navarra (TAN) “60 años de justicia y cercanía”, en el Museo de Navarra, en Pamplona/Iruña.

8 de abril. 12,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la Conmemoración Día Internacional del Pueblo Gitano, en el que se celebra 600 aniversario de la entrada del Pueblo Gitano en la Península Ibérica 1425/2025, organizada por las Entidades Gitanas de Navarra (La Majari, Fundación Secretariado Gitano, Pastoral Gitana, La Casa de Sabicas, La Igualdad y la Federación de Asociaciones Gitanas de Navarra Gaz Kalo), en el Molino de Caparroso, en Pamplona/Iruña.

10 de abril. 18,00 horas: asiste a la Gala II Premios Pamplona Actual, en el Refectorio de la Catedral de Pamplona/Iruña.

11 de abril. 12,00 horas: asiste a la Asamblea General de UCAN, en el hotel Tres Reyes, en Pamplona/Iruña.

12 de abril. 12,00 horas: asiste al homenaje anual a los navarros y navarras víctimas del golpe de estado de 1936, en la Vuelta del Castillo de Pamplona/Iruña.

14 de abril. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el último asesinato por violencia de género en Las Palmas.

15 de abril. 9,30 horas: comparece en la Comisión de Régimen Foral, acompañado del Secretario General, una Asesora Técnica, el Técnico de gestión administrativa – Interventor y la jefa de gabinete de la institución, para presentar el Informe anual, correspondiente al año 2024, en el Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

15 de abril. 18,00 horas: entrevista al Defensor del Pueblo de Navarra para la emisora de radio Cadena SER Navarra, en Pamplona/Iruña.

22 de abril. 12,00 horas: entrevista al Defensor del Pueblo de Navarra para Diario de Navarra, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.



23 de abril. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el último asesinato machista en Tarragona.

24 de abril. 10,00 horas: reunión con el Ararteko y el Director de la Oficina de Coalición Local 2030 de Naciones Unidas, en la sede de este último, en Bilbao.

25 de abril. 17,00 horas: visita de la jefa de gabinete de la institución, junto con la asociación Apoyo Mutuo-Elkarri Laguntza, a la sede de la antigua Ikastola Jaso, en Pamplona/Iruña.

28 de abril. 11,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el último asesinato machista en Huelva y La Rioja.

28 de abril. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante los últimos asesinatos por violencia de género en Tarragona, Huelva y La Rioja.

29 de abril. 19,00 horas: asiste a la entrega de los premios “Somos Valientas 2025”, organizado por Diario de Navarra, en Baluarte, en Pamplona/Iruña.

30 de abril. 09,00 horas: entrevista al Defensor del Pueblo de Navarra para Diario de Noticias, en la sede la institución, en Pamplona/Iruña.

30 de abril. 12,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a las jornadas “Detrás del uniforme, prevención de las conductas suicidas”, organizadas por Policía Nacional, en la Sala Polivalente del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

MAYO

5 de mayo. 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

6 de mayo. 10,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la celebración del “Acto Conmemorativo del Día de Europa”, organizado por la Delegación del Gobierno en Navarra, en su sede, en Pamplona/Iruña.

7 de mayo. 17,30 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de Black Power, en la sede de Médicos del Mundo, en Pamplona/Iruña.



8 de mayo. 11,30 horas: recibe, junto con la jefa de gabinete de la institución, la visita de personas usuarias del proyecto "Escuela de incidencia política", elaborado por la Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

9 de mayo. 11,30 horas: asiste a la lectura de la declaración institucional del Gobierno de Navarra con motivo del Día de Europa, en la puerta del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

12 de mayo. 12,30 horas: asiste al acto de toma de posesión de la Presidenta del Consejo de Navarra, Sala Archivo General de Navarra, en Pamplona/Iruña.

13 de mayo. 10,30 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al acto de celebración del 181º Aniversario de la Fundación de la Guardia Civil, en la sede del acuartelamiento de la Guardia Civil, en Pamplona/Iruña.

13 de mayo. 12,00 horas: asiste a la inauguración de la exposición "Inmatriculaciones", organizada por la Plataforma de Defensa del Patrimonio Navarro, en el Atrio del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

14 de mayo. 10,30 horas: acto de la firma del Acuerdo de colaboración entre las Defensorías del Pueblo para impulsar los ODS y la Agenda 2030, promovido y organizado por el Defensor del Pueblo de Navarra, en la Sala Institucional del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

16 de mayo. 9,30 horas: asiste al desayuno informativo con Salvador Illa, President de la Generalitat de Catalunya, organizado por el Diario de Noticias, en el Salón Princesa del Hotel Tres Reyes, en Pamplona/Iruña.

16 de mayo. 10,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la jornada "Mi municipio protege a la infancia frente a la violencia", organizada por UNICEF, en la residencia Fuerte del Príncipe, en Pamplona/Iruña.

16 de mayo. 12,15 horas: la jefa de gabinete se reúne con representantes de Gaz Kaló, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

19 de mayo. 11,30 horas: reunión de coordinación de Defensores y Defensoras del Pueblo Estatal y autonómicos, en la sede del Defensor del Pueblo, en Madrid.



20 de mayo. 9,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de SOS Racismo y Lantxotegi, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

JUNIO

2 de junio. 11,30 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa del último asesinato por violencia vicaria en la provincia de Bizkaia.

3 de junio. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el asesinato por violencia vicaria en Bilbao.

3 de junio. 18,30 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste al Diálogo “Inteligencia artificial, desde una perspectiva ética y humanista”, organizada por la Fundación Sabino Arana y la asociación Irujo Etxea, en el Hotel Tres Reyes, en Pamplona/Iruña.

4 de junio. 18,30 horas: la jefa de gabinete asiste a la charla “Diálogos tras la violencia”, organizada por GOGOAN-Por una memoria digna, en la Sala Pinaquy del Edificio Salesas, en Pamplona/Iruña.

4 de junio. 19,00 horas: asiste a la presentación del libro “Crónica de la Transición Política en Navarra 1975-1994”, de Javier Enériz Olaechea, en la Sala de Conferencias del Civivox Iturrama, en Pamplona/Iruña.

6 de junio. 12,15 horas: asiste a la 43ª Asamblea General de ANEL (Asociación de Empresas de Economía Social de Navarra), en la sede del Colegio de Médicos, en Pamplona/Iruña.

9 de junio. 12,00 horas: asiste al acto de entrega de la Cruz de Carlos III el Noble de Navarra, concedida por el Gobierno de Navarra, en el Salón del Trono del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

10 de junio. 10,30 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la jornada “¿Es posible acabar con el Sinhogarismo? Presentación de la propuesta de ley para acabar el Sinhogarismo en Cataluña”, organizada por la Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y Exclusión Social, en el Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.



11 y 12 de junio. La jefa de gabinete de la institución participa en el Taller preparatorio de las XXXVIII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo, organizado por la institución del Procurador del Común de Castilla y León, en León.

11 de junio. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el último asesinato por violencia de género en Málaga.

12 de junio. 16,00 horas: un Asesor Técnico participa en la reunión telemática convocada por la International Association of Language Commissioners (IALC).

13 de junio. 10,30 horas: acto de entrega del cupón diario de la ONCE, con motivo de la celebración del 25 Aniversario de la aprobación de la Ley Foral del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

16 de junio. 10,30 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste al acto conmemorativo del "Día de las víctimas del terrorismo en la Policía Nacional", en la Jefatura Superior de Policía de Navarra, en Pamplona/Iruña.

16 de junio. 11,00 horas: reunión con el Director y el Director Adjunto del Secretariado de la Coalición Local 2030 de las Naciones Unidas, y el Vicepresidente primero y el Director general de Planificación, Coordinación, Innovación y Evaluación de Políticas Públicas del Gobierno de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

17 de junio. 9,00 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con la Directora General de Medio Ambiente del Gobierno de Navarra y otros Directores de Servicio, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

17 de junio. 11,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución a la presentación del Informe Anual de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), en la Sala Polivalente del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

17 de junio. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el último asesinato por violencia de género en A Coruña.

17 de junio. 18,00 horas: asiste a la entrega de los V Premios RSCapital, en la Fábrica de Gomas, en Pamplona/Iruña.



18 de junio. 12,00 horas: visita, junto con la jefa de gabinete de la institución, la carpa “El braille está en la calle”, acto conmemorativo dentro de la Semana del Grupo Social ONCE y coincidiendo con el 200 aniversario del Braille, en la Avda. Carlos III con Avda. Roncesvalles de Pamplona/Iruña.

18 y 19 de junio. La jefa de gabinete de la institución participa en la visita del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura del Defensor del Pueblo, en el Centro de Penitenciario de Pamplona/Iruña.

23 de junio. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el último asesinato por violencia de género en Málaga.

23 de junio. 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

24 de junio. 11,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste al “FORO HIRIA Presente y futuro del mercado de la vivienda de alquiler en Navarra”, organizado por el Diario de Noticias, en el Hotel Tres Reyes, en Pamplona/Iruña.

24 de junio. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa de los últimos asesinatos por violencia de género.

24 de junio. 19,00 horas: asiste y modera el encuentro sobre “Los deberes y las obligaciones en el corazón de los Derechos Humanos” con Ángel Gabilondo Pujol, Defensor del Pueblo, organizado por Co.Ciudadana, en la Sala Pinaquy del Edificio Salesas, en Pamplona/Iruña.

25 de junio. 12,30 horas: celebración del acto conmemorativo del 25 Aniversario de la aprobación de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, en el Atrio del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

28 de junio. 10,30 horas: asiste al acto de inauguración de la placa en memoria de los asesinados por la banda terrorista ETA en Navarra y los navarros asesinados en otras localidades, en el Atrio del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

28 de junio. 12,00 horas: asiste a la concentración convocada por Gobierno de Navarra con motivo de la celebración del Día Internacional del Orgullo LGTBI+, en la puerta del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.



30 de junio. 13,00 horas: entrevista, junto con el predecesor de la institución, al Defensor del Pueblo de Navarra para la emisora de radio Cadena SER Navarra, en Pamplona/Iruña.

JULIO

1 de julio. 11,30 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa de los últimos asesinatos por violencia de género.

1 de julio. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el último asesinato por violencia de género en Almería.

3 de julio. 11,30 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa del último asesinato por violencia de género.

3 de julio. 12,30 horas: asiste al acto de la toma de posesión de la Presidenta de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, en la Sala de Actos de Solemnes del Palacio de Justicia, en Pamplona/Iruña.

4 de julio. 9,30 horas: la jefa de gabinete asiste a la reunión del Consejo Navarro de Lucha contra la Racismo y la Xenofobia, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

17 de julio. 13,00 horas: asiste al acto de la toma de posesión del Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, en la Sala de Actos de Solemnes del Palacio de Justicia, en Pamplona/Iruña.

18 de julio. 12,00 horas: asiste al acto de entrega de los premios Jaime Brunet 2024, en el Salón Pinaquy de la sede la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona/Iruña.

18 de julio. 19,00 horas: asiste al acto de la colocación de tropezones en homenaje a cuatro guardias civiles fieles al gobierno de la República asesinados en 1936, organizado por la Asociación de Familiares de Fusilados de Navarra en 1936 - AFFNA36, en el antiguo emplazamiento del cuartel de la Guardia Civil en la Calle Ansoleaga de Pamplona/Iruña.



AGOSTO

1 de agosto. 11,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa del último asesinato por violencia de género.

8 de agosto. 12,00 horas: asiste, acompañado por la jefa de gabinete de la institución, a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa del último asesinato por violencia de género en Badajoz.

20 de agosto. 12,00 horas: reunión con el Vicepresidente primero y Consejero de Presidencia e Igualdad del Gobierno de Navarra, en su sede, en Pamplona/Iruña.

21 de agosto. 11,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al acto de entrega a su familia de los restos de Ignacio Francisco Caneda Deza, asesinado junto a una veintena de compañeros como represalia por un supuesto intento de fuga del penal del Fuerte de San Cristóbal el 1 de noviembre de 1936. El acto, organizado por el Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera del Gobierno de Navarra, se celebró en el pueblo viejo de Berriozar.

22 de agosto. 9,30 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con el Coordinador de la Plataforma General de Marroquíes de Navarra y presidente de la Comunidad Musulmana de Navarra, en Tudela.

22 de agosto. 10,30 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de la Fundación Tudela Comparte, en su sede, en Tudela.

22 de agosto. 18,00 horas: asiste al acto de homenaje a las personas asesinadas en 1936 en el Corral de Valcaldera, organizado por la Asociación de Familiares de Fusilados de Navarra-AFFNA36, en la puerta de la antigua cárcel de Pamplona/Iruña.

25 de agosto. 9,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete, con la Presidenta y la Directora del Comité de Representantes de Personas con Discapacidad de Navarra (CERMIN), en su sede, en Pamplona/Iruña.

27 de agosto. 9,30 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con la Presidenta y la Directora de la Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, en su sede, en Pamplona/Iruña.



28 de agosto. 9,00 horas: reunión con el Presidente del Parlamento de Navarra, en su sede, en Pamplona/Iruña.

SEPTIEMBRE

1 de septiembre. 13,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante los cuatro asesinatos por violencia de género de las últimas semanas en distintas ciudades.

1 de septiembre. 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

3 de septiembre. 11,30 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa del último asesinato por violencia de género en Granada.

12 de septiembre. 12,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste al acto de apertura del curso académico 2025-2026 de la Universidad de Navarra, en el Aula Magna del Edificio Central, en Pamplona/Iruña.

12 de septiembre. 19,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste al musical inclusivo 'Chicago. El espectáculo debe continuar' elaborado por TASUBINSA, en el Auditorio Baluarte, en Pamplona/Iruña.

15 de septiembre. 9,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes del Movimiento Global a Gaza, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

16 de septiembre. 9,00 horas: reunión con el Presidente del Parlamento de Navarra y el portavoz del grupo parlamentario Geroa Bai, en la sede del Parlamento, en Pamplona/Iruña.

16 de septiembre. 11,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste al acto de reconocimiento a Nadia Ghulam Fundadora de la ONGD "Ponts per la Pau", con motivo del Día Internacional de la Paz, organizado por el Gobierno de Navarra, en el patio de la Escuela de Música Castel Ruiz de Tudela.

16 de septiembre. 17,00 horas: reunión con la Vicepresidenta Primera y la portavoz del grupo parlamentario Partido Socialista de Navarra, en la sede del Parlamento, en Pamplona/Iruña.



17 de septiembre. 9,00 horas: reunión con el portavoz del grupo parlamentario Contigo Navarra-Zurekin Nafarroa, en la sede del Parlamento, en Pamplona/Iruña.

17 de septiembre. 10,30 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de la Confederación de Personas Mayores Tercer Tiempo, en su sede, en Burlada/Burlata.

18 de septiembre. 12,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa del último asesinato por violencia en la provincia de Murcia.

22 de septiembre. 12,30 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al acto de apertura del Año Judicial 2025-2026, en la Sala de Actos Solemnes del Palacio de Justicia, en Pamplona/Iruña.

23 de septiembre. 9,30 horas: reunión con el Secretario Segundo y la portavoz del grupo parlamentario EH Bildu-Nafarroa, en la sede del Parlamento, en Pamplona/Iruña.

25 y 26 de septiembre. La jefa de gabinete de la institución asiste las XXVII jornadas de la Asociación Española de Letrados de Parlamentos (AELPA): "Desafíos del Parlamento ante la desinformación", en la Sala Polivalente del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

27 de septiembre. 11,00 horas: asiste al encuentro Territorio Coop, organizado por UCAN, en Geltoki, en Pamplona/Iruña.

29 de septiembre. 12,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al acto organizado con motivo de la Festividad de San Miguel, Patrón de la Policía Municipal, organizado por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en la Sala de Cámara del Baluarte, en Pamplona/Iruña.

30 de septiembre. 12,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a los actos conmemorativos de los patronos de la Policía Nacional, los Santos Ángeles Custodios, en el Parque de Antoniutti, en Pamplona/Iruña.

30 de septiembre. 19,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al XI Panel de Tendencias Navarra "La situación de la vivienda en Navarra y España", organizado por Co.Ciudadana, en la Cámara de Comercio e Industria de Navarra, en Pamplona/Iruña.



OCTUBRE

1 de octubre. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el último asesinato por violencia de género en Sevilla.

1 de octubre. 12,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la inauguración de la exposición de ArteNA, en Plazara, en Pamplona/Iruña.

2 de octubre. 11,00 horas: reunión con el portavoz y los miembros de la Mesa del grupo parlamentario Unión del Pueblo Navarro, en la sede del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

2 de octubre. 12,00 horas: reunión con el portavoz del grupo parlamentario Mixto, en la sede del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

2 de octubre. 13,00 horas: reunión con el portavoz del grupo parlamentario del Partido Popular de Navarra, en la sede del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

3 de octubre. 12,00 horas: le jefa de gabinete de la institución asiste al Foro Hiria 'Participa Navarra: desafíos y oportunidades', organizado por el Diario de Noticias, en la sede de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, en Pamplona/Iruña.

6 de octubre. 11,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la jornada "Hablamos las protagonistas", organizada por Ehuleak y Acción contra la Trata, en el Civican, en Pamplona/Iruña.

6 de octubre. 16,00 horas: un Asesor Técnico participa en la reunión telemática convocada por la International Association of Language Commissioners (IALC).

7 de octubre. 10,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de Apoyo Mutuo-Elkarri Laguntza, en su sede, en Pamplona/Iruña.

10 de octubre. 12,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa del último asesinato por violencia en la provincia de Málaga.

10 de octubre. 13,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con el Presidente de Think Tank Institución Futuro, en su sede, en Cordovilla.



11 de octubre. 12,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la inauguración del Monumento en homenaje a los vecinos y vecinas de la Rotxapea víctimas de la represión franquista, organizado por la Asociación de familiares de fusilados de Navarra en 1936-Affna36, en el barrio pamplonés de la Rotxapea.

12 de octubre. 12,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste al acto con motivo de la Festividad de la Virgen del Pilar, patrona de la Guardia Civil, en la Avenida de Galicia, en Pamplona/Iruña.

13 de octubre. 10,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la jornada de presentación de Innova Social Lab, organizada por la Fundación Caja Navarra y la Fundación La Caixa, en Civican, en Pamplona/Iruña.

13 de octubre. 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

14 de octubre. 9,30 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con la coordinadora y el equipo del comedor social PARÍS 365, en su sede, en Pamplona/Iruña.

15 de octubre. 9,30 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete, con representantes de la Asociación de Víctimas de Pederastia en Instituciones Religiosas de Navarra (AVIPIREN), en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

15 de octubre. 12,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la apertura Institucional de las jornadas sobre Justicia con Perspectiva de Género, organizadas por el Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua, en el Palacio de Congresos de Baluarte, en Pamplona/Iruña.

16 de octubre. 13,30 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con La Justicia de Aragón, en su sede, en Zaragoza.

16 de octubre. 16,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con César Bona, en la sede de la Justicia de Aragón, en Zaragoza.

17 de octubre. 12,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al acto institucional con motivo del Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza en el que participa la Plataforma de Entidades Sociales de Navarra (PES), en el Atrio del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.



17 de octubre. 16,00 horas: reunión institucional con el Defensor del Pueblo, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

17 de octubre. 20,45 horas: asiste al acto de entrega de los Premios Teobaldo 2025, organizados por la Asociación Periodistas de Navarra, en el Colegio de Médicos, en Pamplona/Iruña.

19 de octubre. 9,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al Nafarroa Oinez'25, organizado por la Federación de Ikastolas de Navarra, celebrado en Villava/Atarrabia.

20 de octubre. 12,30 horas: reunión con la Presidenta del Gobierno de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

20 de octubre. 12,30 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la reunión del Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

21 de octubre. 9,15 horas: asiste a la sesión ciudadana sobre la adaptación de Navarra al cambio climático con motivo del cierre del proyecto europeo LIFE-IP NAdapta-CC, coordinado por el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente del Gobierno de Navarra, en la Sala de Plenos del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

21 de octubre. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante los últimos asesinatos por violencia de género en Badajoz y Gipuzkoa.

21 de octubre. 12,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa del último asesinato por violencia en la provincia de Badajoz.

22 de octubre. 10,30 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la jornada "Diagnóstico social y evaluación de políticas públicas: fundamentos para una acción transformadora", organizada por la Red de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, en Civican, en Pamplona/Iruña.

24 de octubre. 12,30 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa del último asesinato por violencia en la provincia de Madrid.



27 de octubre. Participa en la reunión de titulares de institución para la preparación de las XXXVIII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo, organizadas por la institución de la Justicia de Aragón, en su sede, en Zaragoza.

28 y 29 de octubre. Participa, acompañado por el Secretario General y la jefa de gabinete de la institución, en las XXXVIII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo bajo el título “La vulnerabilidad en las aulas”, organizadas por la institución de la Justicia de Aragón, en Zaragoza.

31 de octubre. 11,00 horas: entrevista al Defensor del Pueblo de Navarra para la emisora de radio Cope Navarra, en la sede de esta, en Pamplona/Iruña.

31 de octubre. 19,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste al acto del 50 Aniversario Grupo Industrial MTorres y Homenaje a Manuel Torres, en Baluarte, en Pamplona/Iruña.

NOVIEMBRE

3 de noviembre. 12,30 horas: reunión con el Consejero de Cohesión Territorial del Gobierno de Navarra, en su sede, en Pamplona/Iruña.

5 de noviembre. 10,30 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la Jornada anual de COVITE 'Desmontando los mitos. Verdad y memoria ante la legitimación del terrorismo', en el Civivox Condestable, en Pamplona/Iruña.

5 de noviembre. 18,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al acto conmemorativo celebrado con motivo del 30º aniversario del Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua (INAI/NABI), en la sala Zentral, en Pamplona/Iruña.

5 de noviembre. 20,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la Gala de Premios de Navarra Televisión, en Baluarte, en Pamplona/Iruña.

6 de noviembre. 9,30 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de Salhaketa Nafarroa, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

6 de noviembre. 12,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con la Presidenta del Consejo Escolar de Navarra, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

7 de noviembre. 11,00 horas: reunión de la jefa de gabinete de la institución con la coordinadora del Servicio de Atención frente al Racismo y la Xenofobia (SARX) y la



directora del Servicio Ayllu de Convivencia Intercultural y Lucha Contra el Racismo y la Xenofobia del Gobierno de Navarra, en su sede, en Pamplona/Iruña.

10 de noviembre. 9,30 horas: asiste a la presentación de la campaña de sensibilización con motivo del 25N, Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, organizada por el Gobierno de Navarra, en las puertas del Palacio de Gobierno de Navarra, en Pamplona/Iruña.

10 de noviembre. 16,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con un periodista de Diario de Navarra, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

11 de noviembre. 9,00 horas: asiste al Primer Foro Internacional sobre Comisiones de Verdad y Sociedades Postconflicto, organizado por el Gobierno de Navarra, en Baluarte, en Pamplona/Iruña.

12 de noviembre. 9,30 horas: asiste, con la jefa de gabinete de la institución, a la jornada “Ética y derechos de las personas con discapacidad en el periodo de la vida adulta y envejecimiento”, organizada por CERMIN, en Civican, en Pamplona/Iruña.

12 de noviembre. 12,00 horas: visita, junto con la jefa de gabinete de la institución, el Palacio Marqués de Rozalejo de Pamplona/Iruña.

13 de noviembre. 9,30 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de la Asociación Rumiñahui, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

13 de noviembre. 17,30 horas: asiste a la sesión previa a la conferencia de Manel del Castillo, presidente del comité CAIROS, organizada por Co.CiudadanaNa, en el Hotel Tres Reyes, en Pamplona/Iruña.

13 de noviembre. 19,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a los VI Premios Profesionales Solidarios, en el Hotel NH Iruña Park, en Pamplona/Iruña.

13 de noviembre. 19,00 horas: asiste al encuentro con Manel del Castillo, Director Gerente del Hospital Sant Joan de Deu de Barcelona, sobre “La necesidad de reformas en los servicios sanitarios públicos. La experiencia de CAIROS en Cataluña”, organizado por Co.CiudadanaNa, en el Hotel Tres Reyes, en Pamplona/Iruña.

15 de noviembre. 9,45 horas: asiste al III Encuentro de personas tuteladas y ex tuteladas de Navarra 'Guardianas del bosque', organizado por Haziak, en la Residencia Fuerte del Príncipe, en Pamplona/Iruña.



18 de noviembre. 9,30 horas: reunión con miembros de la Junta Directiva de la Asociación de Familiares y Tutores de personas usuarias del CAIDIS Las Hayas de Sarriguren, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

18 de noviembre. 9,30 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con la Presidenta de la asociación Apoyo Mutuo - Elkarri Laguntza, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

19 de noviembre. 12,00 horas: asiste al acto institucional conmemorativo del XXXVI Aniversario de la Convención de los Derechos de la Infancia, a iniciativa de Unicef Comité de Navarra, en el Salón de Plenos del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

19 de noviembre. 13,00 horas: asiste acto de entrega del XXII Premio internacional "Navarra" a la Solidaridad, concedido a la fundación Amref Salud África, organizado por Gobierno de Navarra y Laboral Kutxa, en el Salón del Trono del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

20 de noviembre. 18,30 horas: asiste al acto "España en Libertad. 50 años", organizado por la Delegación del Gobierno en Navarra, en Baluarte, en Pamplona/Iruña.

21 de noviembre. 9,00 horas: un Asesor Técnico de la institución asiste a la reunión de la Comisión de Seguimiento de la Ley 8/2021, convocada por el Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra, en el Palacio de Justicia de Navarra, en Pamplona/Iruña.

24 de noviembre. 10,00 horas: asiste, junto con el Secretario General de la institución, a la inauguración de la exposición "El Boletín Oficial de Navarra de hace 100 años", en la sede de la Biblioteca de Navarra, en Pamplona/Iruña.

24 de noviembre. 12,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete, al acto de entrega de las "Meninas", con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, organizado por la Delegación del Gobierno en Navarra, en Civican, en Pamplona/Iruña.

24 de noviembre. 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

25 de noviembre. 9,00 horas: asiste al XI Día de la Economía Social de Navarra, "Motor de inclusión y cohesión territorial", organizado por el Departamento de Derechos



Sociales, Economía Social y Empleo y CEPES Navarra, en la Escuela Navarra de Teatro, en Pamplona/Iruña.

25 de noviembre. 12,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la concentración convocada por el Gobierno de Navarra con motivo de la celebración de El Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, en la puerta del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

25 de noviembre. 16,00 horas: la jefa de gabinete asiste a la reunión del Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

25 de noviembre. 17,00 horas: asiste a la jornada “Fiscalidad y competitividad: propuestas para impulsar la economía navarra”, organizada por Institución Futuro, en la sede de la Cámara de Comercio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

26 de noviembre. 11,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al Foro Hiria “Vivienda asequible en Navarra”, organizado por Diario de Noticias, en la Fábrica de Gomas, en Pamplona/Iruña.

26 de noviembre. 17,00 horas: entrevista al Defensor del Pueblo de Navarra para Navarra Televisión en el programa “Está pasando”, en su sede, en Berrioplano/Berriobeiti.

26 de noviembre. 19,00 horas: recibe, en nombre de la institución, el Premio Solidario del Grupo Social Once Navarra 2025, en la categoría Estamento de la Administración Pública, en el Civivox Iturrama, en Pamplona/Iruña.

27 de noviembre. 10,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes del equipo del Teléfono de la Esperanza, en su sede, en Pamplona/Iruña.

27 de noviembre. 19,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al acto de entrega de los XI Premios Solidarios Onda Cero Navarra, en Civican, en Pamplona/Iruña.

DICIEMBRE

1 de diciembre. 9.00 horas: asiste al acto institucional conmemorativo del Día Mundial contra el SIDA 2025, organizado por el Parlamento de Navarra, en el Atrio del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.



1 de diciembre. 10,30 horas: asiste, junto a la jefa de gabinete de la institución, a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa los últimos asesinatos por violencia en las provincias de Barcelona, Madrid y Málaga.

1 de diciembre. 12,00 horas: asiste, junto a la jefa de gabinete de la institución, al acto institucional de entrega de la Medalla del Parlamento de Navarra al pueblo palestino y a colectivos, entidades y personas que destinan ayuda humanitaria a Palestina, con motivo de la celebración del Día de Navarra, organizado por el Parlamento de Navarra, en el Salón de Plenos de su sede, en Pamplona/Iruña.

2 de diciembre. 12,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la exposición "Más allá de un sueño", realizada por los artistas de Fundación ATENA, en el Atrio del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

3 de diciembre. 12,00 horas: asiste, junto a la jefa de gabinete de la institución, al acto de entrega de la Medalla de Oro de Navarra, a título póstumo, a D. Manuel Torres, en el Claustro Isabelino del Departamento de Cultura y Deporte del Gobierno de Navarra, en Pamplona/Iruña.

9 de diciembre. 10,30 horas: asiste a la jornada "Una respuesta al VIH que no deje a nadie Atrás", organizada por la Comisión Antisida de Navarra con motivo del Día Internacional de los Derechos Humanos, en el aula "Los Salmones" de la Universidad Pública de Navarra, en Pamplona/Iruña.

10 de diciembre. 12,00 horas: asiste al acto institucional con motivo de la conmemoración del Día Internacional de los Derechos Humanos, organizado por el Parlamento de Navarra, en el Salón de Plenos, en Pamplona/Iruña.

11 de diciembre. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante los tres últimos asesinatos por violencia de género en Alicante, Toledo y Sevilla.

11 de diciembre. 12,10 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con el Concejal Delegado de Acción Social y el Director del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en su sede, en Pamplona/Iruña.

12 de diciembre. 11,30 horas: asiste, junto con el Secretario General de la institución, al acto conmemorativo del vigésimo quinto aniversario de la creación del Consejo de Navarra, en el Atrio del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.



12 de diciembre. 12,30 horas: una Asesora de la institución asiste a la reunión del Consejo Navarro para la Lucha contra el Racismo y la Xenofobia, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

12 de diciembre. 18,00 asiste a la Fiesta de Las Poderosas, organizada por Acción contra la Trata, en Plazara, en Pamplona/Iruña.

15 de diciembre. 13,00 horas reunión, junto con el Secretario General de la institución, con el Presidente del Concejo de Albiasu, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña

16 de diciembre. 12,00 horas participa en la apertura de la jornada “Derechos, diversidad y participación. ¿es Navarra una sociedad inclusiva y accesible?”, organizado por CERMIN, en la Sala Pinaquy de la sede la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, en Pamplona/Iruña.

17 de diciembre. 10,00 horas asiste a la presentación del Pacto por el Recuerdo de la Confederación Española del Alzheimer y otras Demencias (CEAFA), organizado por el Parlamento de Navarra, en la Sala Polivalente, en Pamplona/Iruña.

17 de diciembre. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante los tres últimos asesinatos por violencia de género en Valencia y Tarragona.

18 de diciembre. 11,30 horas: reunión con el Public Policy Manager de Bolt, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

19 de diciembre. 11,00 horas: asiste a la cuarta edición del acto de entrega del premio Navarra de Colores, organizado por el Gobierno de Navarra, en el Salón del Trono del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.



CAPÍTULO 21. XXV ANIVERSARIO DE LA LEY FORAL 4/2000, DE 3 DE JULIO, DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA.

El 25 de junio de 2025, tuvo lugar en el Parlamento de Navarra un acto de celebración del XXV aniversario de la aprobación de la Ley 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra. El acto se celebró en el Atrio de la sede de la Cámara y acudieron más de 150 invitados, entre los que se encontraban los agentes sociales e institucionales más importantes y representativos de la Comunidad Foral. Asimismo, contó con un acompañamiento musical a cargo de un cuarteto de cuerda.

La celebración arrancó con unas palabras de bienvenida a cargo del presidente del Parlamento de Navarra, Unai Hualde, quien afirmó que *“el trabajo de María Jesús Aranda, Francisco Javier Enériz, Patxi Vera y de todas las personas que han formado y forman parte de la Oficina del Defensor del Pueblo han contribuido a labrar el merecido prestigio y el buen nombre que esta institución ha alcanzado en la Comunidad foral”*. Elogió el papel de la institución como un instrumento clave de supervisión de la Administración y de defensa de los derechos frente a posibles abusos o negligencias, considerando que *“sus recomendaciones, advertencias y respuestas a quejas ciudadanas permiten mejorar la atención institucional y reforzar la confianza de la ciudadanía”*. Y subrayó que, tanto el Defensor del Pueblo como la Cámara de Comptos, son ejemplo del buen hacer institucional derivado del autogobierno de Navarra. *“Nuestra calidad democrática se sostiene en órganos como estos, que actúan como brújula y oráculo para preservar el interés general y fortalecer nuestra comunidad”*, concluyó.

Posteriormente, María Jesús Aranda y Francisco Javier Enériz, predecesores del actual Defensor del Pueblo de Navarra recordaron los primeros hitos de la institución.

María Jesús Aranda rememoró que los inicios fueron *“duros pero también apasionantes”* y expresó su satisfacción por compartir el acto con su sucesor, Francisco Javier Enériz, con quien, junto al actual defensor, conforman la breve pero significativa lista de personas que han ostentado este cargo.

Aranda explicó cómo tuvo que elaborar “prácticamente a mano” el primer presupuesto de la institución, con el apoyo de su equipo y la colaboración del interventor, quien le ofreció la seguridad jurídica necesaria para empezar con buen pie. Y que, nada más constituirse, comenzaron a trabajar con 40 quejas sobre la mesa. *“Este es el mejor dato para constatar la necesidad del Defensor”*, dijo. Aranda quiso también agradecer



especialmente el compromiso de su equipo, *“porque, aunque se trata de una institución personalista, sin ellos habría sido muy difícil sacar el trabajo adelante”*, y reconoció el respaldo que recibió de otras defensorías en los primeros compases de su mandato.

Francisco Javier Enériz puso en valor haber recibido la institución en *“perfecto estado de revista”* en 2007, con una situación económica envidiable gracias al trabajo previo de María Jesús Aranda, a quien no dudó en elogiar por haber dejado *“todo en orden y bien asentado”*. En ese sentido, declaró que los primeros años de su mandato fueron relativamente tranquilos, hasta que en 2011 estalló la crisis económica y comenzó un periodo especialmente complicado para muchas instituciones. *“Se empezó a hablar de recortes, también en los presupuestos y en la propia existencia de entidades como la nuestra”*, explicó. De hecho, algunas defensorías como las de Castilla-La Mancha o Murcia llegaron a suprimirse. Fue entonces cuando le tocó *“salir a defender la utilidad y el valor esencial”* de la institución: *“Hacemos un trabajo fundamental, porque muchas personas no saben dónde acudir cuando se vulneran sus derechos”*.

Y mencionó especialmente la etapa final de su mandato, marcada por la pandemia, que calificó de *“horrorosa”* por lo que supuso en términos de recorte de derechos personales: *“Todo eran sanciones, restricciones, y los servicios esenciales desaparecieron”*. Un contexto especialmente duro, aseguró, que puso a prueba, más que nunca, el papel del Defensor del Pueblo como garante de los derechos fundamentales.

A continuación, tuvo lugar un diálogo abierto entre el actual Defensor del Pueblo de Navarra, Patxi Vera y Ángel Gabilondo, Defensor del Pueblo. Patxi Vera, situó la integración y la vivienda como *“los retos más urgentes para la sociedad navarra en el corto plazo”*. Afirmó que *“en la comunidad con mayor calidad de vida de todo el Estado no podemos permitir que haya gente durmiendo en la calle, sin alimento, sin educación o sin atención sanitaria”*. Añadió la integración *“por derechos humanos y por humanidad”*. *“Para quien considere que esto es solo buenismo, debería apoyarlo aunque solo fuera por interés porque la población navarra está enormemente envejecida. Nos necesitamos mutuamente”*. Y, con respecto a la vivienda, Patxi Vera, al igual que hizo su predecesor, solicitó *“un plan de choque”* porque *“no es un tema fácil”*.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra reclamó *“una buena administración, porque los ciudadanos tienen derecho a ella y porque eso genera confianza en el sistema democrático, algo que hoy hace mucha falta”*. También planteó la necesidad de *“aprender a proteger los derechos en los nuevos ámbitos digitales, en especial ante la*



Inteligencia Artificial". "Y divulgar los derechos y las libertades para que nadie se quede sin protección por desconocimiento", resaltó.

El Defensor del Pueblo, Ángel Gabilondo, compartió gran parte de estas propuestas y planteamientos. En concreto, apuntó que su labor no consiste en situarse "*ni contra ni frente a las administraciones, sino ante ellas*", en defensa de los derechos de la ciudadanía. Subrayó que la institución que representa camina "*al compás de los pasos de la ciudadanía*", no como una entidad visionaria, sino con los derechos humanos como guía y espejo constante: "*libertad, justicia y seguridad*".

Para Gabilondo, el verdadero sentido de su labor no se mide en el número de quejas tramitadas, sino en la capacidad de atender a quienes, sintiéndose lejos de la Administración, acuden al Defensor no como último recurso, sino en busca de una ayuda que no han encontrado por otras vías. En este contexto, otorgó un papel central a la palabra, entendida como instrumento de reconocimiento, reparación y respuesta. "*Escuchar no es solo poner el oído —afirmó—, sino tomar medidas a raíz de lo que han dicho de ti*". Por ello, reivindicó la necesidad de formular resoluciones motivadas, argumentadas y justificadas, no solo desde la oficina del Defensor del Pueblo, sino por parte de todas las personas e instituciones con capacidad de decisión pública.

Gabilondo, además, indicó que el compromiso con los derechos humanos debe traducirse en hechos concretos y en una mirada inclusiva hacia las realidades más complejas de la sociedad actual. En este sentido, matizó que la palabra "integración", aunque hermosa, le resulta insuficiente, y que prefiere hablar de "incorporación", una noción que implica una verdadera inclusión activa de todas las personas en la sociedad. "*Tenemos que incorporarlos plenamente*", insistió, refiriéndose especialmente a los ámbitos de la vivienda y la inmigración. Como ejemplo, invitó a reflexionar sobre la situación que se vive en el aeropuerto de Madrid, "*donde en una sala se encuentran quienes piden asilo y, en los pasillos, hay muchas personas durmiendo en el suelo*".

"*Mi obligación —dijo— es estar en los dos lugares*". También alertó sobre el creciente número de casos de enfermedad mental, que, a su juicio, constituye un síntoma profundo de lo que está ocurriendo en nuestra sociedad. En este contexto, recalcó que "*todas las personas tienen derechos*", sin jerarquías ni excepciones, y recordó que cada resolución, cada intervención del Defensor, tiene detrás vidas concretas. "*Esa convicción es la que nos mantiene vivos*", concluyó.

Y finalizó afirmando que el futuro no será fruto del azar, sino que dependerá directamente de lo que hagamos en el presente. A su juicio, muchas de las dificultades



actuales provienen, paradójicamente, de los logros alcanzados por la propia sociedad del bienestar. “A veces —advirtió—, *da la impresión de que la gestión de esas mejoras se convierte en un problema en sí mismo*”, especialmente cuando se tarda en dar respuesta a personas con discapacidad o en situación de dependencia.

Recordó que cada avance viene acompañado de nuevas exigencias, que deben ser atendidas con responsabilidad, y lamentó que algunas leyes aprobadas no se desarrollen plenamente, al carecer de presupuesto o de reglamentos que las hagan efectivas. “*Tenemos que ser conscientes de nuestras limitaciones, por muy maravillosa y en progreso que sea nuestra sociedad*”, concluyó, apelando a una ciudadanía activa, crítica y comprometida con los valores que sostienen los derechos humanos.

La clausura del acto corrió a cargo de la presidenta del Gobierno de Navarra, María Chivite, quien aseguró que el Defensor del Pueblo de Navarra es “*una institución esencial para mejorar la calidad democrática y garantizar los derechos y libertades de la ciudadanía*”.

Chivite subrayó, por otro lado, su independencia política y su papel como instrumento de control y equilibrio entre poderes, destacando que su labor refuerza la confianza de la sociedad en las instituciones. Y aunque, según comentó, “*ni es un juez ni dicta sentencias, su labor es necesaria porque coloca a la ciudadanía en el centro mismo de la acción política*”. “*Gracias a su trabajo, las personas se sienten más protegidas frente a la Administración y saben que tienen una vía para hacer valer sus derechos*”, concluyó.

Puede accederse a más información del acto cebrado, fotografías y vídeos del evento en los siguientes enlaces de la página web:

<https://defensornavarra.es/es/noticias/el-defensor-del-pueblo-de-navarra-nafarroako-arartekoa-situa-la-integracion-y-la-vivienda-como-los-retos-mas-urgentes-para-la-sociedad-navarra-en-el-corto-plazo>

<https://defensornavarra.es/es/noticias/resumen-visual-del-25-aniversario-de-la-ley-que-dio-origen-al-defensor-del-pueblo-de-navarra-nafarroako-arartekoa>



ANEXO. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2025.

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, en su artículo 37.3, al definir el contenido del informe anual a presentar al Parlamento de Navarra, dispone que *“El informe contendrá, igualmente, un anexo cuyo destinatario será el Parlamento, en el que se hará constar la liquidación del presupuesto de la Institución en el período que corresponda.”*

De la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra del ejercicio 2025 cabe destacar lo siguiente:

- Los créditos iniciales ascendieron a 1.137.440 euros que, en cifras totales, coinciden con el presupuesto definitivo, ya que no hubo incorporación de remanentes de crédito del ejercicio 2024 al ejercicio 2025.
- Las obligaciones reconocidas netas han sido 1.013.722,16 euros, lo que supone un grado de ejecución del 89,12% respecto del presupuesto consolidado.
- En este ejercicio existen remanentes de crédito, por importe de 26.257 euros, que se van a incorporar a los créditos del ejercicio 2026.
- El estado de liquidación del presupuesto de ingresos refleja que los derechos reconocidos netos han ascendido a 1.137.340 euros, lo que supone un grado de realización del 99,99%.
- De los derechos reconocidos netos y las obligaciones reconocidas netas se obtiene el resultado presupuestario del ejercicio, que asciende a 123.617,84 euros. Ajustando este resultado por el exceso de financiación afectada percibida en el ejercicio (es decir, por los remanentes de crédito a incorporar al ejercicio 2026 por importe de 26.257 euros), dado que no ha habido créditos gastados financiados con remanente de tesorería, se obtiene el resultado presupuestario ajustado, que asciende a 97.360,84 euros.
- Las obligaciones reconocidas netas durante el ejercicio 2025, clasificadas por operaciones corrientes (capítulos I a V) y por operaciones de capital (capítulos VI a IX), son las siguientes:



Tipo de operación	Créditos definitivos	Obligaciones reconocidas	% Ejecución
Operaciones corrientes	1.087.140,00	995.068,58	91,53%
Operaciones de capital	50.300,00	18.653,58	37,08%
Totales	1.137.440,00	1.013.722,16	89,12%

El grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes supone el 91,53%, mientras que el grado de ejecución de las operaciones de capital asciende al 37,08%.

A continuación, se presentan, detallados por capítulos, el estado de liquidación del presupuesto de gastos y el estado de liquidación del presupuesto de ingresos.

A) Estado de gastos:

Se presentan, relacionadas por capítulos económicos de gastos, las previsiones presupuestarias, las obligaciones reconocidas netas y el porcentaje de ejecución correspondientes al ejercicio 2025:

Capítulos	Previsiones	Obligaciones reconocidas netas	Ejecución (%)
1 Gastos de personal	829.014,72	829.014,72	100,00%
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	251.225,28	159.753,86	63,59%
4 Transferencias corrientes	6.900,00	6.300,00	91,30%
6 Inversiones reales	50.000,00	18.653,58	37,31%
8 Activos financieros	200,00	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
Total	1.137.440,00	1.013.722,16	89,12%

B) Estado de ingresos:

El estado de liquidación del presupuesto de ingresos pone de manifiesto que estos proceden de las transferencias recibidas de la Hacienda Foral de Navarra, ya que representan prácticamente el 100% del total de los ingresos del ejercicio.

Capítulos	Previsiones	Derechos reconocidos netos	Ejecución (%)
3 Tasas y otros ingresos	20,00	0,00	0,00%
4 Transferencias corrientes	1.087.100,00	1.087.100,00	100,00%



Capítulos	Previsiones	Derechos reconocidos netos	Ejecución (%)
5 Ingresos patrimoniales	20,00	0,00	0,00%
7 Transferencias de capital	50.240,00	50.240,00	100,00%
8 Activos financieros	40,00	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	20,00	0,00	0,00%
Total	1.137.440,00	1.137.340,00	99,99%

