DIARIO DE SESIONES

DEL

PARLAMENTO DE NAVARRA

X Legislatura | Pamplona, 22 de marzo de 2023 | NÚM. 33

COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL

PRESIDENCIA DE LA ILMA. SRA. D.ª AINHOA UNZU GARATE

SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 22 DE MARZO DE 2023

ORDEN DEL DÍA

— 10-23/DFP-00001. Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al año 2022.

SUMARIO

Comienza la sesión a las 9 horas y 20 minutos.

10-23/DFP-00001. Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al año 2022.

Para exponer el asunto objeto de la comparecencia toma la palabra el Defensor del Pueblo de Navarra, señor Vera Donazar. (Pág. 2).

En un turno de intervenciones de los grupos parlamentarios y la agrupación parlamentaria foral intervienen el señor Sánchez de Muniáin Lacasia (GP Navarra Suma), las señoras Jurío Macaya (GP Partido Socialista de Navarra) y Solana Arana (GP Geroa Bai) y los señores Araiz Flamarique (GP EH Bildu Nafarroa) y Buil García (APF de Podemos Ahal Dugu Navarra), a quienes responde, conjuntamente, el Defensor del Pueblo. (Pág. 7).

Se levanta la sesión a las 10 horas y 55 minutos.

(Comienza la sesión a las 9 horas y 20 minutos).

10-23/DFP-00001. Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el informe anual de esa institución correspondiente al año 2022.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muy buenos días, egun on. Bienvenidas todas las personas presentes en esta sala de Comisiones. Damos inicio a una nueva Comisión de Régimen Foral que consta de un único punto en el orden del día: Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el informe anual de esa institución correspondiente al año 2022. Cómo no, en primer lugar, damos la bienvenida al Defensor del Pueblo, don Patxi Vera, así como a todo el equipo que esta mañana le acompaña: el Secretario General, Carlos Sarasíbar; la Asesora Técnica, Inés Monreal, y también viene acompañado de la Jefa de Gabinete, Susana Galilea. Como siempre, señor Vera, dispone de treinta minutos para realizar su exposición, así que, cuando quiera.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Vera Donazar): Señora Presidenta, señorías, buen día. Lehendakari anderea, parlamentari jaun-andereok, egun on. Comparezco como Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra-Nafarroako Arartekoa ante esta Comisión de Régimen Foral para dar cuenta del informe anual de la institución correspondiente a 2022. Agradezco a sus señorías que me hayan permitido tener la ocasión de presentar este balance anual antes de que finalice la décima legislatura y, por lo tanto, pueda exponer esta primera memoria ante quienes me eligieron como candidato a Defensor del Pueblo.

Se da la circunstancia, además, de que mañana se cumplirá exactamente un año desde mi toma de posesión como titular de la institución. Me acompañan en esta comparecencia las personas que ya la Presidenta ha mencionado con el fin de que, llegado el caso, puedan completar cualquier información que sus señorías precisen. Mi intención en esta intervención es hacer una síntesis más concreta y selectiva del resumen que figura en el primer capítulo del informe anual que ha sido publicado hoy en el Boletín Oficial y del que sus señorías disponen desde hace ya unos días. Les hemos entregado también en la carpeta que tienen esta misma intervención, las diapositivas que proyectaremos y una serie de cuadros de unas tablas extraídos del resumen del informe.

Durante el año 2022 la actividad de la institución se ha elevado a un total de 3.575 actuaciones. El desglose de esa cifra es el siguiente: 1.648 quejas gestionadas, 1.426 fueron presentadas en el 2022 más los expedientes que se encontraban pendientes de cierre. No obstante, consideraremos que el número de expedientes de queja gestionados son 1.411, puesto que 238 de ellas se presentaron prácticamente en bloque por la huelga de Educación Infantil de 0-3 años. 1.829 consultas atendidas; 19 actuaciones de oficio, de ellas 17 abiertas en el 2022; 10 propuestas de mejora gestionadas; 17 expedientes de mediación tramitados; 2 comparecencias en el Parlamento de Navarra; 9 sesiones en el Consejo de Transparencia con 10 ponencias en dicho Consejo; 1 sesión del Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia; 1 de la Comisión Técnica de Seguimiento de la normativa para el apoyo a las personas con discapacidad, 1 de la Ponencia para analizar y estudiar la mediación y otras técnicas y mecanismos de resolución de conflictos celebrada aquí en el Parlamento, un encuentro de las XXXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo sobre la prestación del Servicio Público de Salud en el medio rural, y 27 visitas y reuniones con entidades sociales a iniciativa del Defensor del Pueblo de Navarra, a lo cual me referiré específicamente al final de mi intervención.

Pero lo importante detrás de toda esta actividad son las personas, las mujeres, los hombres y los y las menores que viven en Navarra y que han podi-

do contar con la ayuda directa o indirecta de la institución. Entre quejas, consultas, mediaciones y propuestas de mejora de los ciudadanos, durante el 2022 se han dirigido o acercado a la institución 9.601 personas, de ellas 4.317 a través de las quejas, 5.221 para formular consultas, 45 para las propuestas y 18 por mediación.

En su distribución por género tenemos 6.114 mujeres, el 63,7 por ciento, y 3.487 hombres, el 36,3. Esta mayoría femenina es similar tanto en quejas como en consultas, mientras que en propuestas de mejora se reduce y, por el contrario, en el caso de las mediaciones, pasan a ser mayoría los hombres.

En cuanto al contenido de las 1.426 quejas recibidas en el 2022, se ponen de manifiesto las preocupaciones o insatisfacciones de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Este número es ligeramente superior al registrado en el 2021, que fueron 1.408, o en el 2020, que fueron 1.416.

A la hora de clasificar las quejas, la manera que nos parece más relevante es por materias. De este modo, manteniendo esta clasificación constante, podemos hacer comparativas en la evolución de qué temas son los que más preocupan a los ciudadanos en cada momento. Así, por ejemplo, en 2020 se creó una nueva categoría para la covid-19 que en ese año y el siguiente pasó a ser la primera del *ranking* en cuanto a número de quejas, mientras que en 2022 ha bajado al séptimo lugar y previsiblemente desaparecerá del *top* diez en el presente año.

El primer lugar, por número de quejas, lo ha ocupado la materia de educación, con un total de 349 quejas a las que, tal como hemos mencionado antes, habría que restar 237 de las 238 que se presentaron por la huelga en las escuelas infantiles de 0-3, ya que en la práctica se contabilizaron como una sola. A pesar de ello, la materia de educación sigue siendo la que ha recibido un mayor número de quejas, con un total de 112.

Entre ellas, por los servicios mínimos de esa huelga, por las admisiones a centros con algunos niños sin escolarizar al inicio del curso, por desatención a alumnos con necesidades educativas especiales, por la elección de la jornada escolar, por falta de servicios de transporte y comedor escolar, por no devolución de matrícula, por las notas de bachiller en algunos centros, por la EVAU, por denegación de becas, acoso escolar y escuelas de música.

La segunda materia ha sido acceso a un empleo público, debido fundamentalmente a los procesos de estabilización, al retraso en resolver procesos selectivos o en los recursos a los mismos.

La tercera fue bienestar social por el retraso en la concesión de la renta garantizada, su embargo o reintegro, por falta de plazas en albergue o residencia, por casos de desatención o reconocimiento de discapacidad, por casos de desprotección infantil, por el COA de Marcilla, por falta de atención a un adolescente con ideas suicidas, por no incluir en el Libro de Familia a niñas ucranianas acogidas, por la actuación de la Fundapa, por desprotección a personas dependientes y a mayores o por el trato de los servicios sociales.

En Seguridad Social, la gran mayoría se centraron en la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas, seguidas de procesos de incapacidad, jubilación anticipada y embargos en pensiones.

Sanidad, en quinto lugar, concitó quejas por las listas de espera, por escasez de profesionales en varios centros de Atención Primaria y de Salud Mental, por ser atendidos por administrativos en el proceso de admisión, por el trato recibido o por las prestaciones farmacéuticas.

A continuación, medio ambiente vio incrementadas las quejas por ruidos, más de la mitad, además de por no inspeccionar actividades clasificadas, por la ubicación de contenedores, tala de árboles y protección de colonias felinas.

Las quejas relacionadas con la covid se centraron en el primer trimestre del año, por no poder tener certificados con test de antígenos y por las sanciones impuestas por no llevar mascarilla, y en la actualidad son ya residuales.

El octavo lugar es para vivienda, fundamentalmente por la escasez de vivienda protegida en alquiler, por el impago de ayudas Emanzipa y David a causa de errores que podrían haber sido subsanables o de un ingreso extra por un despido improcedente, por retraso o denegación de subvenciones a la rehabilitación, por las malas condiciones de viviendas adjudicadas, demoras, denegaciones de cédulas de habitabilidad o por no poder lograr cita en Nasuvinsa.

En Hacienda, la mayoría de las quejas se centraron en el IRPF, en especial por deducciones, por no tener atención presencial, por el cambio de criterio en las subvenciones al arrendamiento, por la compensación de deudas tributarias, por el impuesto del incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, así como por fijar distinto tipo de gravamen municipal según el empadronamiento.

Y el décimo lugar lo ocupa tráfico y seguridad vial, con la mitad de las quejas por sanciones de tráfico o actuaciones de la grúa municipal, otro tercio por riesgos de escasa visibilidad o exceso de velocidad en algunos puntos y otras por la imposibilidad de obtener cita para renovar el carné en la DGT, estacionamiento para personas con discapacidad o el riesgo de los patinetes eléctricos.

En la página 73 del informe disponen sus señorías de la lista completa de materias, comparándolas con 2021 y, seguidamente, la relación completa de quejas presentadas por cada una de las materias, por orden alfabético de las mismas.

Querría entrar ahora en la perspectiva de nuestra actividad más directamente relacionada con la labor de supervisión realizada por la institución sobre las Administraciones Públicas de Navarra. De las 1.411 quejas correspondientes a los expedientes gestionados, el 74 por ciento fueron admitidas a trámite, mientras el 14 por ciento no fueron admitidas y el 11,7 fueron remitidas a otros defensores, mayoritariamente al Defensor designado por las Cortes Generales, competente en materias que afecten a la Administración del Estado. De las 1.045 admitidas merecieron ser investigadas 889 y, a 31 de diciembre, otras 156 se encontraban todavía en tramitación. Tras la investigación se apreció la razón total o parcialmente en un total de 617 quejas, es decir, un 69,4 por ciento del total de las investigadas y, por el contrario, en 249 casos se consideró que no era necesaria ninguna resolución y en otros 23 hubo o bien desistimiento o bien la actuación judicial, entre otras causas.

Si a las quejas les añadimos también las actuaciones de oficio y las propuestas de mejora, la supervisión conllevó 912 investigaciones sobre las Administraciones Públicas. De ellas, 889 con motivo de las quejas, como hemos dicho, 16 con ocasión de las actuaciones de oficio y 7 con motivo de las propuestas ciudadanas.

Por materias, medio ambiente es la que sumó más recomendaciones, sugerencias y recordatorios y le siguieron, por este orden, educación, vivienda, función pública, bienestar social, sanidad, acceso al empleo público, hacienda, tráfico y urbanismo, por señalar las diez primeras.

Si a las quejas le sumamos también las actuaciones de oficio y las propuestas ciudadanas, tenemos un total de 349 resoluciones, que incluyen un total de 482 decisiones, ya que una resolución puede tener más de una decisión. En total, fueron 259 recomendaciones, 110 sugerencias, 16 sugerencias normativas y 97 recordatorios de deberes legales.

El grado de aceptación de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo a raíz de la resolución de las quejas fue del 66,3 por ciento. Las resoluciones respondidas el pasado año fueron 385, de las que se aceptaron 256, frente a 129 que no fueron aceptadas. A estas 256 resoluciones aceptadas hay que añadir los casos en los que la Administración rectificó su proceder con la mera apertura de la investigación de la queja, es decir, sin necesidad de que llegásemos a emitir una resolución. Esto ocurrió en 220 expedientes. Por lo tanto, hubo un total de 476 casos que finalizaron favorablemente para los ciudadanos, bien por aceptación de la resolución del Defensor, bien por aceptación de la pretensión durante la tramitación de la investigación. Esto eleva el grado de aceptación y solución hasta un 78,7 por ciento, tomando como referencia los 605 casos en los que, a juicio de la institución, era viable una solución total o parcial al problema planteado de la queja.

¿Cuáles fueron las Administraciones que más y menos aceptaron las resoluciones del Defensor? Las que más aceptaron las resoluciones, teniendo en cuenta solo aquellas que tuvieron tres o más expedientes de queja, fueron las siguientes. En la Administración foral y por este orden, los Departamentos de Desarrollo Económico y Empresarial; Desarrollo Rural y Medio Ambiente; Salud; Cohesión Territorial; Derechos Sociales, y Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior. Por el contrario, como menos receptivos, por orden de menos a más, los Departamentos de Cultura y Deporte; Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos; Economía y Hacienda, y Educación.

Por su parte las entidades locales más receptivas fueron los Ayuntamientos de Zizur Mayor/Zizur Nagusia, Altsasu/Alsasua, Puente La Reina/Gares, Tudela, Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y Valle de Egüés/Eguesibar. Por el contrario, las menos receptivas fueron los Ayuntamientos de Berrioplano/Berriobeiti, Barañáin y Pamplona/Iruña.

Los datos referentes a cada una de las Administraciones pueden comprobarse en los apartados 4, 5 y 6 del capítulo 9 del informe.

¿Cuáles fueron las Administraciones Públicas destinatarias de las quejas? El 37 por ciento del total se formularon en relación con la Administración foral, sus organismos y sociedades públicas. El 25,5 estuvieron dirigidas a las entidades locales y a sus entes dependientes. El 20 por ciento hicieron referencia a la actuación conjunta de la Administración foral y de alguna entidad local. El 12,8 corresponde a la Administración del Estado, y el 3,6 por ciento fueron quejas frente a otras entidades e instituciones que se pueden ver en el gráfico.

¿Qué medios utilizaron las personas para presentar sus quejas? Tres cuartas partes utilizaron medios telemáticos, siendo la principal vía bien por correo electrónico o bien a través de los formularios de nuestra página web. Casi una cuarta parte fueron presentadas presencialmente en la Oficina del Defensor del Pueblo con un leve repunte respecto al año anterior. El 2 por ciento se recibieron por correo ordinario y una llegó por fax, después de varios años sin recibir ninguna por esta vía. Como anécdota.

No hay que olvidar que sigue habiendo una brecha digital a tener muy en cuenta, especialmente en aquellos ámbitos y en aquellos colectivos que más motivos tienen para dirigirse al Defensor del Pueblo. Por esta razón, la Oficina de Atención a la Ciudadanía ofrece una dedicación presencial y personalizada y se da la circunstancia de que algunas de las 330 quejas presentadas en nuestra oficina tienen como motivo la falta de atención presencial en la Administración.

Durante 2022, por primera vez se ha realizado un análisis de las quejas presentadas ante el Defensor del Pueblo en función de las 169 metas de los 17 objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030. Tengo que decir que la de Navarra ha sido la primera de las diez defensorías en haber realizado este trabajo, porque creo firmemente en la bondad de la Agenda 2030 y en que a todos y a todas nos va a ir mejor si trabajamos para intentar avanzar en estos 17 objetivos.

Como puede observarse, el mayor número de quejas se corresponde con el ODS 11, Ciudades y comunidades sostenibles, con 280 quejas, principalmente por los casos relativos a vivienda, ruidos, urbanismo. A continuación le sigue el ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico, fundamentalmente por las quejas relacionadas con el acceso a un empleo público, las de función pública y las de Seguridad Social.

En tercer lugar se sitúa el ODS 10, Reducción de las desigualdades, incluyendo todas las que hacen referencia a la discapacidad y euskera, entre otras. El resto de los ODS tienen las cifras que se recogen en este gráfico, y no tienen ninguna queja el ODS 13, Acción por el clima, ni tampoco, lógicamente, el ODS 14, Vida submarina.

Tampoco hay ninguna queja para el ODS 17, Alianzas para lograr los objetivos. Sin embargo, quiero adelantar a sus señorías que es mi propósito proponer a los demás defensores conformar una alianza para ese fin entre las nueve instituciones autonómicas y la estatal para ayudar a avanzar en la Agenda 2030 desde nuestra posibilidad de supervisión de las Administraciones Públicas.

Llegamos a las actuaciones de oficio. Durante 2022 se gestionaron un total de 19: 2 iniciadas en el 2021 y otras 17 abiertas en este año. De estas 17, 2 trataron de Educación, sobre la educación *on-line* de niños ucranianos y sobre la lista de espera para acceder a grados de Medicina y Enfermería en la UPNA; otras 2 trataron de medio ambiente, sobre el ruido excesivo en el Casco Antiguo en Tudela, y el Plan antiincendios del monte San Cristóbal/Ezkaba; otras 2 se refirieron a seguridad ciudadana, sobre la falta de patrullas de Policía Municipal en el valle de Egüés/Eguesibar, y la carencia de un sistema de alarma en la presa Urdalur.

El resto de actuaciones abordaron los siguientes temas: los requisitos para acceder al certificado de recuperación covid, la dificultad para obtener cita previa en Nasuvinsa, la imposición de multas de tráfico sin identificación de conductor, la exclusión de menores del COA de Marcilla por razón de edad, la falta de atención presencial en las oficinas de la Seguridad Social, el deficiente estado de la estación de tren de Tafalla, la agilización de plazos para la implantación de iniciativas económicas, las obras de ampliación en el Hospital García Orcoyen, de Estella-Lizarra, la utilización exclusiva de la vía telemática para ayudas a personas con bajos ingresos, la escasa información que se facilita a pacientes en las listas de espera y el retraso en abonos de ayudas para familias de acogida de personas ucranianas. El grado de aceptación de las resoluciones emitidas en esta ocasión ha sido del 70 por ciento de las que hemos tenido respuesta hasta la fecha. ¿Cómo voy de tiempo? (Murmullos). Gracias.

En 2022 se gestionaron 10 propuestas de mejora de los servicios públicos presentadas por la ciudadanía, y las 7 que llegaron en el año 2022 proponían que se extendiera la ayuda de 100 euros a las madres de Navarra, se supriman las restricciones para el acompañamiento de pacientes tras la covid-19, se adopten medidas para facilitar la conciliación durante el cierre de las escuelas infantiles, se adopten medidas para que las viviendas con calderas comunitarias de gas pueden acceder a tarifas de último recurso, se haga descuentos en autopistas guipuzcoanas a los navarros que trabajan en esa provincia, se adopten medidas de seguridad sobre el tráfico de Pamplona/Iruña y se incluyan unos portales pertenecientes a Pamplona/Iruña en el término municipal de Barañáin.

Quiero poner ahora en valor otra parte muy importante de la actividad del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra-Nafarroako Arartekoa, que son las consultas y que en el 2022 ascendieron a 1.829 actuaciones de la Oficina de Atención Ciudadana, una gran parte de ellas en la atención presencial. En este caso, predominaron las consultas en materia de bienestar social, vivienda y hacienda. Las consultas, ordenadas por materias y en orden de mayor a menor, figuran en la página 583 y siguientes del informe.

Como sus señorías recordarán, el 1 de octubre del 2021 entró en vigor el artículo 29 bis de la Ley Foral de Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, que estableció la posibilidad de imponer multas coercitivas de 1.500 euros a las Administraciones que, pese a los reiterados requerimientos efectuados, no remitieran la información requerida o no respondieran a sus resoluciones.

Durante el año 2022 solo se dictó una resolución de inicio de procedimiento para la imposición de una primera multa coercitiva a un Ayuntamiento que procedió al cumplimiento de sus deberes legales dentro del plazo concedido. En el capítulo décimo del informe se detallan las Administraciones que se retrasaron más que otras por haber sido necesario emitir hasta dos recordatorios de petición de información o de respuesta, aunque tengo que decir que, en mi experiencia de este año, no he apreciado en ningún caso mala fe ni actitud hostil hacia la institución, sino más bien falta de medios para cumplir los plazos o errores de gestión administrativa.

En otro orden de cosas, durante el año 2022 el Defensor del Pueblo compareció ante el Parlamento de Navarra en dos ocasiones para la presentación del informe del 2021 ante esta Comisión y ante el Pleno. Para el desarrollo del área funcional del Servicio de Mediación se renovó el convenio de colaboración con la Asociación Navarra de Mediación, ANAME, bajo la responsabilidad de un asesor, con un protocolo de funcionamiento interno y el correspondiente formulario de solicitud en la web, gestionándose diecisiete expedientes de mediación. La representación del Defensor del Pueblo de Navarra participó en nueve sesiones del Consejo de Transparencia y fue ponente de diez acuerdos.

Y respecto a la situación de la infancia y de la adolescencia, en cumplimiento de la nueva «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», se incluye en el capítulo 14 del informe una valoración sobre la situación de los menores en Navarra, comprobando esa situación conforme a las exigencias que la ley impone a las Administraciones.

En el 2022 decrecen, respecto al año anterior, indicadores tales como el de menores atendidos, menores en situaciones de guarda y menores tutelados, y el acogimiento residencial o institucional ha bajado del 60 por ciento al 53 por ciento, pero continúa siendo mayoritario, lo que hace necesario adoptar medidas. En el informe se formulan sugerencias tendentes a que la intervención se oriente a las actividades de prevención y atención temprana en situaciones de riesgo, a coordinar y dotar adecuadamente a los agentes actuantes y a que se eviten, en lo posible, situaciones de desamparo y separación del núcleo familiar.

Como novedad, a raíz de la aprobación de esta ley, una representación de la institución participa en el Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia y en la Mesa de Acogimiento Familiar. Asimismo, hemos mantenido once encuentros con entidades de protección de la infancia y adolescencia recogiendo la problemática detectada, así como las propuestas planteadas por las entidades, junto a noticias que ponen en contexto el riesgo de abusos y los abusos reales a los que están expuestos los menores.

Otras novedades introducidas en el 2022. Se han dado los primeros pasos para un serio impulso de la digitalización de la institución. Se están reforzando los aspectos de seguridad y de protección de datos de carácter personal. Tal y como nos venía recomendando la Cámara de Comptos, se ha procedido a la estabilización de una plaza temporal. La institución ha participado en la Comisión Técnica de Seguimiento prevista en la Ley Foral 8/2021 para el apoyo jurídico a las personas con discapacidad. Personal asesor de la institución ha realizado un curso universitario habilitante para el ejercicio de la mediación y ha recibido formación sobre calidad en la atención presencial y sobre la Ley 8/2021, y en 2022 se han realizado visitas de trabajo al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, al Ararteko del País Vasco y al Justicia de Aragón, además de participar en las XXXV Jornadas de Coordinación de Defensores, que tuvieron lugar en León, para tratar la prestación del Servicio Público de Salud en el medio rural, tras un taller preparatorio celebrado en Pamplona.

En todo caso, señorías, la novedad que considero cualitativamente más importante es la iniciativa que he tomado como Defensor del Pueblo de mantener una actitud proactiva hacia el ámbito social de nuestra Comunidad. Y termino ya mi intervención con este apartado.

Con el fin de supervisar que sea cierto que no se deja a nadie atrás o al menos no demasiado atrás, he tomado la iniciativa de realizar visitas y mantener reuniones con las entidades sociales que se encuentran trabajando en primera línea y ayudando, muchas veces desde el voluntariado, a aquellas personas que viven en Navarra y que se encuentran en situación de pobreza, de vulnerabilidad, en riesgo de exclusión social, en definitiva, quienes están más en riesgo de que se vean vulnerados sus derechos. En esta línea, durante el 2022 hemos realizado visitas a las veintisiete entidades que aparecen en esta diapositiva, que son solo una pequeña parte de todo lo que existe.

Lo primero que tengo que decir es que podemos estar orgullosos de que en Navarra contemos con una extensa malla de entidades sociales que se complementan unas a otras. y este entramado conforma una verdadera red de protección a todos esos colectivos que logran evitar que muchas personas caigan hasta el fondo. Pero muchas veces este duro trabajo está supliendo servicios que, en realidad, deberían darse desde las Administraciones y no desde el voluntariado.

Hemos escuchado, de su propia voz, los problemas que están viviendo. Nos han transmitido sus necesidades y, paralelamente, nos hemos puesto a su disposición para ser el canal de queja que pueda ayudarles a solucionar casos y situaciones que están conociendo y sufriendo en su trabajo del día a día. De estas reuniones hemos obtenido un listado de problemas muy serios e importantes. El primero, sin ninguna duda, la imperiosa necesidad de vivienda de alquiler social y de emergencia. Señorías, tenemos personas viviendo debajo de un puente y en bajeras abandonadas, con todo lo que ello significa. Pero hay también otro problema previo, como es el acceso al empadronamiento, que se convierte en la llave para poder solicitar cualquier ayuda o hacer valer cualquier derecho, porque sin empadronamiento no hay tarjeta sanitaria, no hay renta garantizada, no hay colegios, no hay nada. Y las restricciones que actualmente se están dando para poder empadronarse en algunos municipios podrían estar facilitando casos de extorsión graves, según nos confirman estas entidades.

Casos como el cobro de cientos de euros por ir a empadronar a un inquilino o un pago mensual, por encima del precio de la habitación, por realizar ese mismo trámite, o, por el contrario, no querer empadronar a un inquilino por tener prohibido el subarriendo o por no querer entrar en el radar de Hacienda. Situaciones así se nos han repetido en la práctica totalidad de esas visitas.

Algo que nos ha llamado también poderosamente la atención es que haya ciudadanos que nos digan que no se atreven a quejarse por temor a posibles represalias, lo cual nos ha parecido especialmente grave y, por supuesto, hemos garantizado que nuestra defensa sería implacable si llegásemos a conocer hechos de esa naturaleza. Hemos detectado también una clara necesidad de una mayor coordinación entre las Administraciones e incluso entre las propias partes que componen una misma Administración.

Otra preocupación coincidente de estos colectivos ha sido la brecha digital, la dificultad de poder conectar con la Administración para cualquier trámite por otra vía que no sea la telemática, incluso para acceder a las ayudas que están destinadas precisamente a estas personas. Esto les ha conllevado un trabajo añadido al que ya tienen estas entidades, lo cual les está desbordando y en esta brecha digital, la desatención a los mayores es especialmente dolorosa.

Igualmente, ha sido una petición constante y no solo entre estas entidades sociales, sino también en innumerables colectivos, como, por ejemplo, algún colegio profesional, la abolición definitiva de la cita previa para ser recibidos por la Administración. Deben derribarse, en nuestra opinión, de una vez por todas las barreras levantadas con motivo de la pandemia. Ya no son necesarias y deben desaparecer. La Administración no puede levantar aún más muros de los que ya ha ido poniendo años atrás. Sobre todas estas cuestiones, estamos ya actuando con resoluciones de quejas, actuaciones de oficio, requerimientos de información, etcétera.

En fin, he agotado mi tiempo. Hasta aquí, señorías, el resumen de actividades de 2022 del Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa. Y les dejo con estas frases de agradecimiento que hemos recibido de algunos de los formularios sobre el grado de satisfacción de la ciudadanía por los servicios prestados por la institución, que son un amable reconocimiento a nuestro trabajo. Quedo ahora a su disposición para el correspondiente turno de intervenciones. Gracias por su paciencia y por su atención. Eskerrik asko.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchas gracias a usted por la exposición. Seguramente esta Comisión se une a estos agradecimientos también por parte de la ciudadanía. Y así comenzamos el turno de intervenciones de los diferentes grupos parlamentarios. Tiene la palabra, en primer lugar, el señor Sánchez de Muniáin, del Grupo Parlamentario Navarra Suma, por un espacio máximo de diez minutos. Cuando quiera.

SR. SÁNCHEZ DE MUNIÁIN LACASIA: Muy buenos días. Muchas gracias, Presidenta. Bienvenidos, Defensor del Pueblo y todas las personas y cargos de su equipo que le acompañan. Agradecemos también tanto la información resumida que nos ha suministrado hoy como la información más extensa y detallada que figura en el informe anual que da fe y detalle de su gestión durante este año pasado 2022, que no ha sido el primer año completo del nuevo titular, pero prácticamente sí. Vemos no solamente que se ha mantenido la actividad, el volumen de actividad: 1.648 quejas, que son 1.422 formuladas este año, a las que se suman la resolución o la gestión de las del año anterior; 349 resoluciones, de las cuales 259 son recomendaciones; 93 recordatorios de deberes legales y 16 sugerencias.

Aunque haya descendido ligeramente el número de expedientes de queja resueltos respecto al año anterior, 1.411 en 2022 frente a los 1.540 en 2021, los datos de actividad y de respuesta se mantienen en unos valores similares, lo cual puede obedecer a dos cosas, y cualquiera de ellas son positivas: o bien que el impulso y la actividad del nuevo titular está en el nivel del anterior, que era importante, o bien que el equipo que conforma la Oficina del Defensor del Pueblo ha continuado su labor con idéntica eficacia —como es natural— a como lo venía haciendo con el anterior titular. Ambas resoluciones yo creo que son positivas.

El Departamento de Educación vuelve a reunir el mayor número de quejas de los ciudadanos que acuden al Defensor. Este año, eso sí, muy condicionado por los escritos del personal de escuelas infantiles durante los meses de huelga y de protestas que conocimos todos con detalle aquí. Además de esta situación, se suman también quejas correspondientes a denegaciones o problemas con la escolarización, así como becas o transporte escolar.

Bienestar Social. Las quejas se vuelven a centrar sobre la renta garantizada, los menores y la discapacidad. Es necesario destacar por frecuentes y novedosas las quejas correspondientes a la falta de atención en las oficinas de la Seguridad Social. La situación aquí yo creo que es demencial. Es demencial que en un servicio público, en muchos casos de primera necesidad, exista una autentica barrera —prácticamente lo hemos comprobado incluso con los guardas jurados en la puerta de las oficinas— impidiendo a los contribuyentes, a los ciudadanos, el acceso, precisamente a esos ciudadanos a los que deben servir, más aún cuando la solución o la alternativa que dan pasa por trámites telemáticos cambiantes, que son una verdadera carrera de obstáculos que desespera a los ciudadanos. Nos sumamos a esta denuncia por esta demencial situación.

En Salud, qué les vamos a contar de este departamento. Se confirman las quejas ciudadanas, la desesperada situación por las listas de espera, la deficiente atención constatada en las quejas que acreditan nuevamente el deterioro de Salud que venimos denunciando durante toda la legislatura, falta de médicos muy reiterada y alarmante por lo que reflejan las quejas —por ejemplo, en Alsasua— en especial de pediatras, desatención en urgencias pediátricas. Conviene pasar y hacer un recorrido por las quejas recogidas en este informe referidas a Salud, para ver la gravedad o la profundidad de este deterioro en el servicio de salud prestado a los ciudadanos. Generalmente quejas por tardanza en la atención de tratamientos o de revisiones oncológicas, de deterioro por la falta de médicos, atenciones pediátricas que se han ido retrasando hasta una semana en unos casos realmente preocupantes para las familias. Digo que conviene repasarla no solo para ver la profundidad de estas quejas, sino porque muchas de ellas nos van a sonar familiares, porque las hemos oído en nuestro entorno, en nuestro alrededor en situaciones parecidas.

Las quejas de Vivienda vuelven a retratar el calvario y, a nuestro juicio, el fracaso de este Gobierno ante miles de personas. De nuevo, otro año se repiten las quejas de ciudadanos que llevan varios años, varios años, esperando una adjudicación de vivienda protegida que no llega, y cuya lista de espera crece cada vez a más velocidad, rozando ya los 16.000 demandantes. Y a ese plan de choque que reclamó el anterior titular ante esta crítica situación el Gobierno de Navarra hace oídos sordos. Cuando el Defensor del Pueblo reclamó este plan de choque, la lista de demandantes no superaba las 11 o 12.000 personas. Hoy los datos le dan la razón al anterior Defensor y se la quitan al Gobierno, pues la situación se ha agravado y en apenas dos años ha crecido en 4.000 personas más. Es mejor no hacer cálculos sobre cómo habrá empeorado esta situación si permaneciera el actual equipo. El Departamento de Vivienda, además, aparece en el informe como uno de los menos receptivos a las quejas de los ciudadanos a través del Defensor del Pueblo. Además de estas quejas sobre la inoperancia en vivienda protegida, se suman otras abundantes y variadas sobre la gestión de los programas David y Emanzipa.

Junto a esto, hay otro volumen de quejas y diversas intervenciones de toda índole, como todos los años, algunas particularmente llamativas por su gravedad y otras particularmente sorprendentes, como la de este ciudadano de Mendavia que interpone una queja porque se le notifica una sanción de tráfico por parte del agente de la autoridad de uniforme en el puesto de trabajo del denunciado. Un exceso de celo o quizás una falta de tacto que se hace patente también en esta situación, entre todas estas quejas que figuran ante el Defensor del Pueblo.

Particularmente, aunque solo es una y ya ha hecho referencia, nos parece destacable la queja del Colegio de Abogados de Pamplona por la que se exige que de una vez desaparezca la obligación de pedir cita previa en las oficinas de la Administración. Un trámite engorroso que dificulta y aleja de nuevo la relación entre los responsables de los servicios públicos y la ciudadanía a la que se debe atender y servir. Un trámite que se impuso por las imperiosidades de la pandemia y que hoy carece de sentido, una vez superadas las restricciones sanitarias.

Y qué les voy a decir del Consejo de Transparencia. De las nueve sesiones con resolución por parte del Consejo de Transparencia y con intervención del Defensor del Pueblo hay dos relativas al mismo asunto, precisamente, interpuestas por este Parlamentario y que tienen que ver con la misma Consejera, con la Consejera de Hacienda. Se refieren, precisamente, al incumplimiento del deber de poner a disposición de todos los ciudadanos todos esos informes que señalan irregularidades que se desconocían hasta su publicación. La primera de esas resoluciones le ordena publicar esos informes el 29 de agosto, pero más grave aún si cabe es la del 21 de noviembre, donde de nuevo este Parlamentario tuvo que reclamar la ejecución por el

incumplimiento reiterado de la Consejera ante esta obligación de publicar informes.

Las dos resoluciones fueron ampliamente en sentido favorable a la reclamación interpuesta por este Parlamentario y, finalmente, de aquellas maneras, tarde y no del todo adecuadamente a nuestro juicio, la Consejera por fin se ha visto obligada a cumplir lo que debía cumplir y no lo hacía ante estas dos resoluciones en las que intervino el Defensor del Pueblo.

Por lo demás, efectivamente, yo creo que este informe nos es de utilidad por su detalle y por el conocimiento que nos ofrece de cómo es la visión general y también particular de los ciudadanos respecto a su relación con las Administraciones Públicas, de las cuales nuestras formaciones políticas en muchos casos son responsables y en otros casos, como es en este Parlamento, somos también responsables de controlar su correcto funcionamiento. Por lo tanto, quedamos agradecidos por su exposición. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Gracias a usted, señor Sánchez de Muniáin. Continuamos con el turno de intervenciones. Tiene la palabra la señora Jurío, portavoz del Grupo Parlamentario Partido Socialista de Navarra. Cuando quiera, diez minutos.

SRA. JURÍO MACAYA: Gracias, señora Presidenta. Bienvenido, señor Defensor. Es el segundo año que lo tenemos en este Parlamento, dando cuenta de la obligación que tiene de presentar el informe anual que realiza la institución, pero realmente es el primer año en el que usted está al frente a la institución y, por lo tanto, lo que hace es que más que elaborar el informe sea directamente conocedor de los problemas que afectan a la ciudadanía navarra. Porque desde el Partido Socialista, siempre en estas comparecencias hemos reiterado la importancia que tiene una institución como la del Defensor del Pueblo en la defensa de los derechos y en el ejercicio de las libertades que corresponden a las personas y que acuden a usted y a la institución en sí como el último resquicio al que ir cuando consideran que las Administraciones Públicas no han dado respuesta a los derechos que, efectivamente, les corresponden.

Año tras año también vamos viendo que la institución es una institución que se ha consolidado, que goza de prestigio y reconocimiento, pero al mismo tiempo también va aumentando el grado de conocimiento entre los ciudadanos de los derechos que le corresponden y por los que acude a la institución y ejemplo de ello son las 9.600 personas que han acudido durante el último año a la institución y que es un número considerable.

Bueno, quiero relatar, entrar en números, en cifras concretas. Es un informe que puede resultar repetitivo porque al final usted ya lo ha relatado, además, nos ha hecho una presentación en diapositivas, nos ha dado un dosier que será relevante y que ha sido claro. Entonces, vamos a hacer una serie de consideraciones generales. En ese sentido, ya hemos dicho que, efectivamente, aumenta el número de quejas, aumenta también el número de consultas que formulan los ciudadanos.

Los ciudadanos acuden a la institución tanto para quejas como para formular consultas, pero también para formular esas propuestas de mejora del funcionamiento de los servicios públicos. Son los destinatarios directos y creo que debemos ser receptivos a las propuestas que presentan, pero más allá de esta forma de acudir de los ciudadanos a la institución, siempre hemos dicho que el Defensor del Pueblo realiza una actividad que es más proactiva, o sea, que es más de oficio en su actuación, y que muchas veces tampoco es demasiado conocida y que creemos que debemos mencionar siempre en las comparecencias que realiza.

El Defensor realiza sugerencias normativas a la Administración sobre el sentido en que se deben dictar las normas o se deben interpretar. Al mismo tiempo también se puso en marcha hace tres años o tres años y pico el servicio de mediación que consideramos que tiene su importancia y al que también nos referiremos. Hace valoraciones sobre la situación de la infancia y la adolescencia, que ya tiene obligación a ello en virtud, actualmente, de la ley que se aprobó en este Parlamento en el 2022. Participa, como ha relatado, en el Consejo de la Transparencia y elabora numerosos informes. Participa también en las jornadas anuales de los Defensores del Pueblo de España con una ponencia que además consideramos especialmente importante este último año, porque se refiere a la materia de atención primaria del medio rural, que es uno de los problemas que hemos visto que hay que abordar por este Gobierno. Pero en general es un problema que hemos visto que se da en todas las comunidades y en todo nuestro país.

Con eso lo que queremos decir es que la actuación del Defensor es muy prolífica en cuanto a las quejas, son 4.300 personas aproximadamente las que han acudido a la institución. Ahí tenemos que decir que, aunque las personas acudan y formulen quejas, el Defensor examina esas quejas que se presentan y sí que hace una especie de criba. Unas las admite y otras no las admite, pero no se trata de una no admisión como se da, por ejemplo, a nivel de un juzgado, sino que el Defensor siempre intenta informar a aquellos ciudadanos cuyas quejas no admite, porque considera que no es competente o en cuanto al fondo del asunto que se formula. Sin embargo, siempre tiene una actitud proactiva, informándoles de aquellos derechos que le pueden corresponder y que igual no se tramitan ante la ins-

titución, pero sí de los derechos que le pueden corresponder.

En el caso de que admita la queja, forma un expediente y muchas veces, la mayoría de ocasiones, concluye en una resolución que puede ser una recomendación, una sugerencia, un recordatorio de deberes legales. También hemos de decir que, sobre la base de que el Defensor del Pueblo actúa, muchas veces son las Administraciones, una vez iniciado ese expediente, las que sin necesidad de resolución, adoptan una resolución y hacen lo que, efectivamente, tenían que haber hecho antes. Entonces, se entiende que en la mayoría de los casos, en un 70 por ciento de los casos de las quejas que se tramitan por el Defensor, el ciudadano tiene razón en un sentido o en otro.

La principal destinataria de las quejas sigue siendo la Administración, el Gobierno foral de Navarra. En un segundo lugar, la Administración Local. Las quejas nos indican las preocupaciones de los ciudadanos o aquellos asuntos en los que la Administración no responde a sus reclamaciones. Se enumeran por orden de importancia y este año hemos visto que Educación presenta el primer lugar. Bien es cierto que se debe principalmente a las quejas presentadas por la huelga de las escuelas infantiles y los problemas que crearon en la ciudadanía, en el ciclo 0-3.

Son destinatarios, conjuntamente, el Gobierno junto con la Federación de Municipios y Concejos, porque son cuestiones compartidas entre la Administración foral y la Administración Local, pero parece que las cuestiones van resolviéndose. Veremos cómo van en el siguiente informe, en el informe del año que viene. Ya hemos visto una noticia en el periódico por la cual el Gobierno de Navarra y la Federación de Municipios y Concejos han sentado las bases de un acuerdo para dar respuesta a los problemas que tienen en este ciclo en cuanto a delimitación de competencias, la financiación y la planificación que se va a realizar de la oferta educativa, con lo que parece que este año esto se va resolviendo.

En segundo lugar y por materia, lo que afecta a los ciudadanos son materias de bienestar social, el acceso al empleo público, salud. Vamos que año tras año y yo que llevo ocho años en este Parlamento, que ya son años, vemos que los problemas, los motivos de las quejas son más o menos siempre los mismos: educación, bienestar social, el acceso al empleo público, que son los que preocupan a la ciudadanía.

En tercer lugar tenemos lo que ya ha dicho usted, además. Quiero relatar que los ciudadanos presentan las quejas en mayor número de forma telemática, que es lo que hemos visto que es la tendencia, además, de los últimos años. Vemos que ahí hay un problema. Hay una tendencia en la que los ciudadanos se dirigen cada vez más a la Administración en forma telemática, pero no podemos olvidar e instamos a la Administración a que no debe ser un ente impersonal, sino que tiene que tener en cuenta los problemas de la brecha digital que tienen muchos ciudadanos, como personas mayores y personas en exclusión, en esa posibilidad del acceso digital al ejercicio de sus derechos, y la Administración, entonces, tiene que ser receptiva y se tiene que combinar, en cierta manera, esa presencialidad con esos avances digitales en los que nos estamos metiendo, pero en general.

En cuanto a las consultas, también hemos visto que aumenta el número de las consultas. Y sin embargo, se ha dado en relación con esto una inversión en la forma en que los ciudadanos presentan las consultas ante el Defensor del Pueblo. Otros años habíamos dicho que así como las quejas se presentan telemáticamente en mayor número, las consultas sí que se hacían presencialmente, porque es la manera en la que el ciudadano acude a la institución para que la institución le informe de cómo ejercer los derechos o cuáles son los derechos que le corresponden. Sin embargo, se está observando un cambio en esa tendencia y en este informe hemos visto que se están pidiendo por teléfono, no es telemáticamente, pero sí es por teléfono.

Entonces queremos preguntarle qué valoración puede hacer de esto el Defensor del Pueblo, si puede ser influido por la covid, que la gente tiene más miedo a acudir directamente a la Administración, o es porque los ciudadanos ya se están relacionando de otra manera y a través de otros medios menos presenciales, también con una institución como es el Defensor.

En las consultas, sí que vemos también que las preocupaciones no son las mismas y que lo que principalmente preocupa es la exclusión social y la pobreza. Y aquí también nos queremos parar —veo que la Presidenta me está haciendo gestos, y es que el informe es superextenso—, porque lo que me preocupa también es el tipo de sociedad en el que vivimos, porque tanto en las quejas como en las consultas, usted ha hecho una disgregación por el sexo de las personas que las presentan y son mayormente mujeres las que las presentan. Pero el problema no es ese, el problema son las cuestiones sobre las que las mujeres presentan quejas frente a los hombres, y son todos aquellos asuntos más sociales que se refieren a la educación, a la exclusión, a temas de bienestar social, a problemas de la capacidad jurídica de las personas, que presentan las mujeres. Seguimos presentando quejas siempre, generalmente o en la mayoría de los asuntos referidas a terceros que están bajo nuestro cuidado. Y esto creo que es un reflejo de la sociedad, donde

no estamos llegando a esas cuotas que necesitamos de igualdad, de corresponsabilidad, de coeducación y de compartir los cuidados.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Señora Jurío, debe ir finalizando.

SRA. JURÍO MACAYA: Por eso creemos que sigue siendo necesario que incidamos en políticas de igualdad, de prevención y en educación, porque desde la infancia tenemos que educar a nuestros niños en que debemos ser conscientes de que el cuidado de nuestros hijos y nuestra sociedad es igualitario y se tiene que dar la corresponsabilidad y la igualdad en todos los ámbitos de la vida. Gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Gracias a usted, señora Jurío. A continuación tiene la palabra la señora Solana, portavoz del Grupo Parlamentario Geroa Bai. Cuando quiera, diez minutos.

SRA. SOLANA ARANA: Eskerrik asko, presidenta anderea, eta eskerrik asko Arartekoari eta bere lan-taldeari. Bienvenidos y bienvenidas, tanto el propio Defensor como su equipo, y gracias por venir a compartirnos, una vez más, su día a día, su ocupación y su preocupación, porque creo que lo hace de una manera hábil, porque sí consigue trasladar —creo— a esta Comisión no solo lo que le ocupa, sino también lo que le preocupa. En ese sentido, creo que le da un valor añadido al informe, y es lo que cabe esperar, en nuestra opinión, en opinión de Geroa Bai, porque es importante tener también esa lectura cualitativa.

A esa lectura cualitativa, que va más allá de los datos, hoy le ha añadido otra que habla de su proactividad o de la manera que usted tiene de entender e interpretar sus funciones, que tiene todo que ver con el ámbito social y con la relación que ha decidido usted mantener con ese ámbito que —tengo que decir— va mucho más allá de la que mantienen muchos de los Consejeros del propio Gobierno de Navarra hoy. Sin ir más lejos, uno de los más aludidos, que es el de Educación, todos sabemos que tiene bastante dificultad para tener esa relación fluida con el ámbito ya no social, de la propia comunidad que le ocupa, que es la educativa.

Aquí se ha hecho una lectura sobre el número de quejas en Educación que no comparto por algunos otros portavoces y que por querer eliminar de un plumazo —vamos a decirlo así— el bloque de quejas derivadas o devenidas del 0-3 no deja de evidenciarse que Educación sigue siendo un sector, un departamento y un ámbito, porque lo es, que genera por parte de mujeres, pero también de hombres, muchas quejas.

Yo sí me voy a detener porque varía según y qué lectura hagamos o a qué tabla o a qué parte de la tabla nos refiramos. Me parece que los expedientes de queja gestionados son los que tenemos que revisar, que al final son los que se han trabajado y sobre los que ustedes han invertido tiempo, esfuerzo y dinero, y vemos que han subido exponencialmente.

Vemos la tabla de los últimos veintidós años o veintiún años, y vemos un aumento exponencial de quejas gestionadas, solo equiparable al periodo anterior de crisis, la de 2008-2009, que era cuando empezaron seguramente a notarse ya los efectos, hasta el 2015, y volvemos a ver un periodo en esta legislatura en esos niveles y no solo, por encima de esos niveles. Creo que esto sí requiere en general que nos detengamos y que hagamos una reflexión de por qué está sucediendo esto o por qué ha sucedido en esta legislatura. Si tiene solo que ver con una circunstancia determinante como una pandemia, una circunstancia determinante como una situación económica agravada por la invasión de Rusia a Ucrania.

¿Qué pasa? Porque creo que no habla de eso y que las quejas no hablan de eso o no solo hablan de eso. Creo que eso son circunstancias que se han visto superadas, pero el número de quejas gestionadas sigue en aumento. Entonces creo que tenemos que detenernos y tenemos que ver qué pasa. Porque, como ha dicho algún otro portavoz también, entendemos que este es un barómetro fantástico para medir el pulso de la sociedad, determinar el latido y ver el estado en que se encuentra la sociedad navarra. Creemos que es así y siempre lo hemos valorado de esa manera.

«Nos es de utilidad», decía el portavoz de Navarra Suma. Sabemos y nos ha dado buena muestra de para qué lo quiere utilizar usted, para lo mismo que yo en determinados casos. Pero en general es verdad que da un una foto bastante real de cuáles son las cuestiones que preocupan más a la ciudadanía o cuál es la circunstancia de necesidad de mediación. Y aquí, en este Parlamento, después de un debate largo e intenso, ha habido una propuesta de una ley que se ha aprobado, que habla sobre mediación y que creemos en Geroa Bai que en buena medida convive, o a partir de ahora espero que así sea más, en varios planos con su labor. Con un efecto diferente, queremos pensar también, porque debería tenerlo de forma más ejecutiva y alcanzando más allá de donde usted puede alcanzar como Ararteko, pero que antes no estaba.

Me gustaría de alguna manera que nos valorara, desde su punto de vista, cómo cree que puede incidir en la relación ciudadanía con la Administración y en el desarrollo de las políticas públicas esta nueva ley de mediación desde su visión y por la similitud que puede tener en ciertos puntos con la labor que ustedes o que usted, concretamente, como responsable de la oficina y como Defensor del Pueblo desarrolla.

Nos parece, como decimos, un «navarrómetro» de primer orden en el que tenemos que poner toda nuestra atención y no solo el compromiso. Preocupa, una vez más, la respuesta que se da desde los distintos departamentos. Voy a poner otra vez el ejemplo de Educación, que es uno de los más interpelados no solo por las quejas de usted, también tiene muchas denuncias, demandas administrativas y sentencias también en contra, muchas también esta legislatura. Entonces, algo no funciona, pero es que además no responde.

Entonces, usted apelaba o citaba la falta de medios para poder cumplir plazos. Esto ya lo escuchamos también en otro momento y me parece que no justifica. Desde luego en el caso de Educación no se sostiene porque es uno de los departamentos que más ha aumentado su estructura en esta legislatura y que dispone de más recursos, seguramente, comparado con el resto para poder atender. Luego no sé. A mí, desde luego… Se ha dejado caer: «falta de medios para cumplir los plazos». No será en el caso de Educación. No será lo que alegan.

Aparte de esto, nos parece que la labor está bien valorada por parte de la ciudadanía. A mí me agrada ver el apartado de agradecimientos, porque creo que da con la clave del fundamento primero que para mí tiene el Defensor del Pueblo, y es que prevalece esa idea de que es alguien que está para ayudar y que es alguien a quien vas a recurrir y, cuando menos, te va a escuchar.

Y bueno aquí han recogido de manera bastante gráfica y ayudando a la lectura rápida unas cuantas valoraciones que ponen de manifiesto que sí se está cumpliendo con esto y que —miro también a su equipo, porque entiendo que no solo es usted— quien llega a esa oficina se encuentra de primeras con una atención como la que merece. Entonces, creo que todo el mundo merece, más allá de que luego su queja prospere o no o requiera ser tramitada o no o se inicie o no procedimiento a alguno, sí es importante también esa primera recepción, y creo que habla de una sociedad democráticamente bastante sana el hecho de que se atrevan, quieran y sepan dónde acudir, vayan, lo hagan sin ningún miedo y no solo, se encuentren también con la respuesta que esperan en esa acogida en un primer momento.

Creo que eso es a cuidar, a preservar y a aplaudir y a reconocer en este caso, como bien hace la ciudadanía que ha tenido a bien trasladarle su agradecimiento por esa escucha, por esa empatía y por esa capacidad de acogida que es muy importante y que creo que tiene que ser seña de identidad de la oficina del Defensor y, evidentemente, de quien representa esa oficina, que es en este caso usted, Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa.

Sin más por parte de Geroa Bai que volver a incidir en la importancia. Lo hemos hecho aquí y hemos aprobado mociones en ese sentido y hemos hecho siempre que hemos tenido ocasión esta solicitud al propio Consejero concernido, en este caso al señor Cigudosa, para que no se pierda de vista la brecha digital que sigue existiendo, más allá de que desde el departamento se están poniendo medios y se está formando y se está acompañando. Queda mucho trecho. Queda mucho trecho y no podemos dejar de atender en ventanilla. Tuvimos en este hemiciclo también un debate sobre la cuestión, sobre cómo explicar qué es una ventanilla. Hoy por hoy, una ventanilla es que yo pueda presentarme en la oficina del Defensor y me vaya a atender cualquiera de los que están allí. Eso es una ventanilla. Y eso es importante que mantengamos y conviva, no sé si de manera transitoria o definitiva, pero conviva con la atención digital, evidentemente, por poner un poco el énfasis ahí también. Y creo que por nuestra parte, más allá de lo que le he trasladado y quiera devolvernos, quiero darles las gracias. Eskerrik asko egiten duzuen lanagatik.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Gracias, señora Solana. A continuación tiene el turno de palabra el señor Araiz, portavoz del Grupo Parlamentario EH Bildu. Cuando quiera, diez minutos.

SR. ARAIZ FLAMARIQUE: Eskerrik asko, lehendakari andrea. Egun on guztioi eta ongi etorri Vera jaunari, Arartekoa eta berarekin etorri diren lankide guztiei. Yo iba a empezar por algo que ya lo ha citado la señora Solana, que creo que conviene porque es un poco el fundamento de la actuación del propio Defensor del Pueblo, el Ararteko, que es la diapositiva de agradecimientos que nos ha puesto, porque creo que es muy llamativo. Yo cuando la he visto y cuando he oído lo que se estaba diciendo, creo que estas frases que aquí se han recogido vienen a sintetizar, como se ha dicho, el fundamento y el ser de la propia institución.

Yo creo que primero es un servicio indispensable, se nos dice, frente a algunas tesis. En el año 2012 el señor Sánchez de Muniáin recordará aquellos intentos de supresión por parte del Gobierno de UPN en tiempos de crisis. Probablemente si aquello se hubiera llevado a efecto hoy usted no estaría sentado en esta sala, en Navarra no tendríamos Ararteko y estaríamos a expensas del Defensor del Pueblo estatal.

Como digo, es un servicio indispensable, y es indispensable no solo porque se ha mantenido, sino por los datos y todo lo que es la actividad que se pone de manifiesto en todos y cada uno de los informes que hemos ido viendo, por lo menos este portavoz, a lo largo de estos últimos ocho años. Creo que, efectivamente, ese mantenimiento del número de quejas, el número total de expedientes tramitados, las actuaciones de oficio, todo lo que

es la actividad propia del Defensor del Pueblo esa situación la dejan en evidencia.

Yo creo que hay otro elemento, que también es uno de los fundamentos de la propia esencia del Defensor del Pueblo, que es una actividad de mediación que se dice: «Sin su mediación no hubiera sido posible que, por lo menos, me hayan contestado». Esa actuación de mediación ante la Administración, ese dirigirse un poco como Robin Hood de la ciudadanía frente a la Administración y decir: «Este señor lleva no sé cuánto tiempo, o esta señora, tramitando y tal. No se le ha contestado. No se le atiende». Todo lo que es ya la larga panoplia de quejas y los diversos contenidos de las mismas, yo creo que también eso es importante.

Y luego el tema de la atención que se ha puesto también de manifiesto. Luego me referiré a las relaciones que han tenido ustedes con los colectivos sociales, porque se pone de manifiesto. Es decir, aquí se habla de la burocracia, las normas en algunos casos sin sentido de la Administración o la interpretación que de las normas y el hecho de que una interpretación literal de lo que es el procedimiento administrativo en muchas ocasiones lleva a extremos que vemos en las quejas, que son —como se dice aquí— intolerables.

«Nos tratan de tontos» decía esta o este ciudadano. Efectivamente, yo creo que hay que superar ese concepto de Administración absolutamente cerrada y, en ese sentido, yo creo que la labor del Defensor del Pueblo ha ido abriendo poco a poco, desde el año 2001, cuando se puso en marcha esta institución, ha ido rompiendo en algunos casos barreras, ha ido modificando la visión que tenían las Administraciones en su conjunto hacia lo que era la ciudadanía. Son, en definitiva, servidores de esa ciudadanía y no son ni guardadores de secretos, ni de celos, ni de cosas parecidas, sino que se ha roto en definitiva esa visión. Y luego la rapidez en la respuesta que creo que también es un elemento característico o, por lo menos, una de las características que viene poniendo de manifiesto esta institución y que es una de sus señas de identidad.

Dicho todo esto, no voy a entrar en el conjunto de quejas, pero sí me voy a referir a dos temas que se reiteran sucesivamente a lo largo de estos años, y creo que es una cuestión no sé si más que de recordatorio legal que ustedes lo han planteado, es de un proceder que no tiene sentido. Hay quejas que se refieren, por ejemplo, al embargo de la renta garantizada.

Cuando la ley dice expresamente que la renta garantizada es inembargable es incomprensible que todavía la Administración de Navarra haga embargos sobre la renta garantizada Garantizada. Estamos hablando de personas que probablemente no llegan a fin de mes porque solo viven de la renta garantizada, que no tienen ningún tipo de colchón financiero en su cuenta corriente que les permita hacer frente a embargos, a impagos de contribuciones urbanas, incluso a impagos de multas. Por lo tanto, yo creo que este tema debería ser objeto de algún tipo de actuación, no sé si más contundente o por lo menos una llamada de atención más afilada por parte de la institución.

Luego hay quejas. Se habla aquí también, en el Instituto Nacional de la Seguridad Social, sobre el límite de la embargabilidad, pero hay otra que todavía es más llamativa y que esta incluso es un llamamiento al propio Parlamento. Hay una resolución en una queja, la queja 22-318, en la que se recomienda a Hacienda, a efectos de su embargo por la Hacienda Foral de Navarra. Estamos hablando de la deducción por pensión no contributiva de jubilación prevista en el artículo 68 bis del Decreto Foral 4/2008. Para que nos entendamos, una persona que estaba cobrando la renta garantizada, que tenía un complemento de pensión porque no llegaba a la pensión mínima creo que eran 166 euros. Había unas deudas en otra Administración, en un determinado Ayuntamiento, y como es una deducción tributaria, es un impuesto negativo, se considera que eso no es renta a efectos de salario, que no es proveniente de ningún tipo de... No tiene una protección legal del 605 de la Ley de Enjuiciamiento Civil tampoco, aunque está íntimamente relacionado con la renta garantizada, y se embarga y no hay ningún problema. Y alguna viuda. No sé, estoy pensando. No es el caso concreto. Yo creo que hay que ir más allá de este caso concreto. Que en esta situación se produzcan estos embargos, creo que también es muy significativo.

Y, de hecho, hay dos recomendaciones. Como digo, una es a la Hacienda Foral, pero, bueno, la Hacienda Foral sigue entendiendo que esto no es salario, que no tiene la consideración de pensión y que, por lo tanto, es una deducción que supone un ingreso y que, como tal, es embargable. Yo creo que aquí habrá que plantear algo en su momento.

Y luego otra recomendación de que, en la medida en que no se supera el salario mínimo, que es lo que establece la Ley de Enjuiciamiento Civil, se dejen sin efecto los embargos practicados sobre la deducción por pensión no contributiva de jubilación de la que es beneficiaria, en este caso, la autora de la queja. Yo creo que este tema es un tema sobre el que habrá que actuar no sé si legislativamente o no, pero también la interpretación de la Administración deja mucho que desear.

Y luego quería referirme finalmente y agradecerle también la parte final de su intervención, en la que yo creo que ha puesto de manifiesto un enfoque concreto, determinado, que creemos que quiere ser su impronta personal en esta nueva etapa del Defensor del Pueblo, del Ararteko, que es

esa actitud proactiva hacia el ámbito social. Yo creo que es de agradecer porque, en definitiva, de lo que usted nos ha contado y de las reuniones y de las visitas que ha tenido con toda esta red de entidades, hay un elemento que nos ha llamado la atención y que creo que deberíamos valorarlo, y es que esta red de protección que ofrecen todos estos colectivos, en definitiva, esté supliendo tareas que serían propias de la Administración. Yo creo que ahí habría que analizar cuáles son esas tareas y cómo la Administración hace dejación. No sé si hace dejación creyendo que subvencionando la entidad esa entidad va a resolver esos problemas, pero si son competencias de la Administración deberían gestionarse directamente desde la Administración.

Luego, ese listado de problemas muy serios que se establecen aquí o importantes, de alguno los cuales algunos ha hablado, de la vivienda, de los problemas de empadronamiento, es un elemento también que muchos colectivos que están relacionados con inmigrantes vienen reiterando y poniendo de manifiesto y eso genera que si no hay empadronamiento, como se ha dicho aquí, no hay cartera sanitaria, no hay acceso a ningún tipo de vivienda, muchas de las ayudas no se dan y creo que habría que buscar algún tipo de solución.

Otro elemento que se nos plantea es el miedo por represalias, por eventuales represalias, a quejarse. Yo creo que a eso también, efectivamente, hay que dar todo el apoyo que se plantee porque cualquier persona, independientemente de que incluso esté empadronada o no, tendría que tener derecho por lo menos a expresarse, a quejarse y a dirigirse en este caso a una institución y que sea atendida para esa labor de mediación de la que estábamos hablando.

Y luego la brecha digital, que es un elemento, la brecha digital, no solo intergeneracional o no solo territorial, sino que es un grave obstáculo que se está planteando y que se ha planteado en muchas Administraciones como obstáculo para relacionarse con la ciudadanía. El fin de la cita previa que se plantea aquí, incluso, como se ha dicho, por el Colegio de Abogados, no sé si es el fin de la cita previa, pero sí debe ser el fin de que si no tienes cita previa la Administración no te atiende cuando vas allí. Y no se está atendiendo a nadie.

Quiero decir que yo no estoy en contra de la cita previa, que es un sistema de organización, pero, efectivamente, si alguien va a la Administración y no hay nadie... A mí me han sucedido personalmente. Yo he ido a una Administración y en un registro de entrada —no voy a decir de dónde— no había nadie: «¿Tiene usted cita previa? No. Pues no le podemos atender. ¡Pero si no hay nadie! Pero es que no tiene cita previa». Bueno pues con eso, más propio del teatro del absurdo que de la relación con la Administración, habría que terminar, y desde luego —como digo— la brecha digital está muy relacionada con esa cita previa y con la gente, sobre todo la gente que no tiene conocimientos informáticos, no tiene acceso a elementos informáticos. En definitiva, con eso habría que acabar.

Termino con dos consideraciones. Una, que sigue siendo llamativo que el departamento que más recordatorios legales siga teniendo todavía sea el Departamento de Medio Ambiente. Yo creo que algo pasa en Medio Ambiente cuando todos los años se reitera y se les recuerdan sus obligaciones legales. Y, finalmente, una pregunta. En el apartado de Mediación quisiéramos saber qué entidades se han negado a la mediación y, si en lo que se refiere al Gobierno, en todas ellas ha sido el Departamento de Educación. Eskerrik asko.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Gracias, señor Araiz. Finalizamos el turno de intervenciones con el portavoz la Agrupación Parlamentaria Foral de Podemos Ahal Dugu. Cuando quiera, señor Buil, tiene la palabra.

SR. BUIL GARCÍA: Eskerrik asko, Presidenta. Bienvenido, Ararteko, bienvenidos Defensor del Pueblo y equipo. Después de todas las intervenciones, pocas cosas quedan que vayan a ser novedosas de lo que yo les quiero transmitir. Voy a hacer un análisis un poco general y sí que luego acotaré alguna cuestión, por ejemplo, en materia de menores, que nos parece importante. Nosotros lo que vemos con los datos que nos plantea es que hemos llegado a una suerte de techo en quejas presentadas. Llevamos tres años rondando las 1.400 y en ese sentido es un techo alto, el techo más alto que tenemos.

Una reflexión que podemos hacer es si este techo es un techo que representa verdaderamente el malestar social o es un techo al que se llega también por la propia capacidad que pueda tener el Defensor del Pueblo en ese sentido y también el conocimiento que tenga la población del mismo.

Vemos que el 74,5 por ciento, como viene siendo habitual, de las quejas están presentadas de forma telemática. No recuerdo cuándo empezamos con la posibilidad de ofrecer a la ciudadanía la posibilidad de plantear quejas telemáticas. No sé a partir de qué año sería, pero lo que sí que entiendo es que eso, desde luego, también tuvo que suponer un importante crecimiento de las quejas, solo por la accesibilidad que supone el poder hacerlo tranquilamente desde tu casa.

Como contra tenemos la brecha digital, y nosotros sí que queremos poner en valor esa Oficina de Atención Ciudadana que ha tenido 1.800 consultas. En ese sentido, nos parece que esta oficina

ciudadana tiene que tener siempre una gran publicidad para que el servicio vaya creciendo, porque su función social es clave. Son 1.800 personas orientadas en su relación con la Administración. Eso, desde luego, vale su precio en oro. Y en ese sentido, desde luego, mejora el acceso de la ciudadanía a sus derechos.

Veíamos las quejas presentadas, también el número de recomendaciones. Aquí sí que hay que hacer también un inciso, como han hecho algunos portavoces que me han precedido, sobre esos recordatorios, sugerencias y recomendaciones que se hacen sobre el Departamento de Medio Ambiente. Usted nos ha explicado que puede tener que ver con la contaminación acústica y con otra serie de cuestiones. Pero lo cierto es que es recurrente y también el grado de aceptación es relativo. Y en ese sentido, viene destacando esa preocupación del propio Defensor del Pueblo en el ámbito del medio ambiente.

Bien, hay que hablar de aceptación y, en ese sentido, estamos en cifras parecidas a las del año pasado. Si no me equivoco, un 68 por ciento de aceptación, dos de cada tres, con una mejor aceptación, sin duda, de las entidades locales que del Gobierno de Navarra. Estamos hablando de un 73 por ciento de entidades locales y de un 60 por ciento por parte del Gobierno de Navarra en cuanto a la aceptación, con algunas excepciones dentro del ámbito local que yo tengo que nombrar, como el Ayuntamiento de Pamplona, que tan solo ha aceptado en este sentido un 53,8 por ciento de las recomendaciones que usted ha podido plantear.

Bien, nos plantea una cuestión diferenciada en este informe, y es un análisis de las quejas en función de los objetivos de desarrollo sostenible en función de la Agenda 2030, y nos parece muy útil porque, además, es una agenda que está vertebrando otras tareas en este Parlamento como, por ejemplo, el Pacto contra la pobreza, en el cual una representación de todos los grupos de esta Cámara nos reunimos, como usted hace con las entidades sociales y con la UPNA, en este momento, para diseñar acciones, objetivos, pero también mecanismos de observación sobre cada uno de estos objetivos de desarrollo sostenible. Probablemente podamos tener alguna sinergia con usted o, de alguna manera, incorporar ese análisis que usted realiza al trabajo que estamos desarrollando en el Pacto de lucha contra la pobreza.

Y luego hay un análisis de género que ya lo ha destacado la portavoz del Partido Socialista, pero que deja clara la socialización, la dificultad que tenemos para romper las funciones sociales que nos son asignadas, los roles que nos son asignados en función de nuestro sexo, de nuestro género.

Primero, las mujeres en este caso se quejan más, y esto es bueno, es decir, participan más y acuden más a usted para pedir ayuda, y lo hacen, como se ha dicho aquí, generalmente para solucionar cuestiones de terceros y de personas que tienen a cargo. Estamos hablando de que las principales protagonistas han sido ellas: en las quejas sobre educación, con un 73 por ciento; en las quejas sobre la Seguridad Social, con prácticamente un 70 por ciento; en función pública, con un 68; en Bienestar Social, con un 67. En este sentido, la participación es abrumadora de las mujeres en estos ámbitos.

Y también es abrumadora en el otro. En el ámbito masculino, vemos que las quejas sobre agricultura, por ejemplo, un 90 por ciento son de varones. Pues habrá que hablar de propiedad de la tierra. Habrá que hablar de muchas cuestiones que están detrás de cómo nos socializamos de una forma permanente. Bienes de las Administraciones Públicas: los hombres nos hemos quejado por eso un 87 por ciento. Creo que queda en evidencia que queda mucho trabajo por hacer y que aparte hay elementos estructurales —como decía— como la propiedad de la tierra, por ejemplo, que van a estar permanentes durante mucho tiempo.

Quería hacer una referencia especial al ámbito de menores, porque tenemos datos relativamente buenos y hay uno que me parece espectacular. En este sentido, la cifra se ha estabilizado en cuanto a los últimos tres años. Estamos en 2.200 menores atendidos al año. En una década ha tenido un incremento del 85 por ciento esta cifra por diferentes procesos. Los hemos conocido en el 2019, pero sí que es cierto que ahora se nos ha estabilizado en esos 2.200 con ese crecimiento del 85 en una década y en cinco años un crecimiento del 31 por ciento.

Este es un síntoma, en principio, de malestar infantil. También es un síntoma de mayor y mejor cobertura por parte de la Administración. Siempre nos quedará esa duda de hasta qué punto estamos desarrollando servicios adecuados para atender más y mejor, o hasta qué punto el grado de violencia contra la infancia o el grado de dejación, de maltrato hacia los niños verdaderamente está creciendo.

Decía que hay un dato espectacular. Nosotros hemos visto que, desde luego, el desamparo, es decir, la sustracción de la tutela, no sé, la tutela y la patria potestad, aquí me voy a liar con las dos cuestiones, pero de alguna manera, el momento en el que la Administración quita esa tutela a los padres y se hace cargo de los niños y de las niñas, que es una de las cuestiones que más dañan al final, separar de la familia a esos menores, ha pasado de 227 el año pasado a 115 en este. Y son cifras importantes. Estamos hablando más o menos

de más de 100 desamparos menos y eso siempre es positivo, pero es que, además, hemos tenido declaraciones de remoción de desamparo que han sido muy importantes.

Estamos hablando de que en el año 2022, 95 niños y niñas pudieran volver con sus familias. Y es un dato que contrasta con los años anteriores, porque en los años anteriores estábamos con 22 niños que podían volver a sus casas, 13, 15…; en 2022, 95. Yo creo que ahí hay que poner en valor la intervención social, que se haya hecho preventiva, terapéutica con esos padres, de capacitación parental para poder determinar que esos niños y niñas pueden volver a sus casas, que es lo mejor que les puede pasar siempre y cuando haya una supervisión adecuada durante un tiempo.

Y para terminar, ese trabajo que hace, esa impronta social que usted le da a su puesto en relación con todas las entidades sociales que trabajan, desde luego, nosotros como comprenderá, la vemos absolutamente adecuada. Le vamos a trasladar una consulta de todas las preocupaciones que usted nos ha traído, de esa lista de problemas, que es la cuestión del empadronamiento, una cuestión que persigue a la intervención social desde los inicios de la democracia —diría yo— pero que plantea una contradicción al legislador, porque estar empadronado, ¿es un derecho o no? Es un derecho estar empadronado. Las personas tienen derecho a empadronarse, pero es un derecho subsidiario de tener o no disponibilidad de una vivienda. Y en ese sentido, la entrada a todos los derechos de ciudadanía pasa por este empadronamiento. Con lo cual está resultando la mayor barrera para, precisamente, las personas que no tienen una vivienda. En ese sentido, lo que se está generando desde hace mucho tiempo —esto no es nuevo— son mafias, mafias que venden empadronamientos. Así de claro.

Entonces, la pregunta que le voy a hacer es cómo resolvemos esto. Ya sé que no es fácil, pero ¿tiene alguna propuesta? ¿Tiene alguna propuesta que pudiera mejorar el acceso de la ciudadanía más vulnerable a sus derechos? Porque es que los hacemos para ellos.

En definitiva, un informe muy útil, como siempre, una guía práctica para nuestra acción política. Muchas gracias por su exposición, por el informe. Bienvenido en este primer año y, en ese sentido, quiero agradecerle el trabajo que va a venir desarrollando también con las entidades sociales.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Finalizada la intervención de los diferentes grupos parlamentarios y atendiendo al turno de réplica, tiene —cómo no— la palabra el señor Vera para atender esas diferentes cuestiones planteadas y formuladas por los grupos parlamentarios. Cuando quiera, señor Vera, tiene diez minutos.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Vera Donazar): A ver si llego a todo. Respecto a lo que ha comentado el señor Sánchez de Muniáin, he de confirmar que, efectivamente, la oficina que me encontré cuando yo llegué es estupenda, y no me refiero a las instalaciones sino a las personas. De ahí mi decisión de mantener la totalidad del equipo que estuvo anteriormente y solamente incorporar a una persona más de apoyo con la que estoy haciendo todo ese trabajo añadido de la relación con las entidades sociales que hasta ahora no se realizaba.

En cuanto al tema de la Seguridad Social, efectivamente, han sido decenas los expedientes que han ido a la Defensoría del señor Gabilondo para tramitar esa problemática. Me permitirá que no entre en el debate político en el que, con toda legitimidad, en el Parlamento es lógico que se entre, pero que no me corresponde.

Señora Jurío, sí, efectivamente, proactividad y trabajo de oficio. Hemos mantenido este año el número de actuaciones de oficio que se venía realizando en el año anterior.

En cuanto al tema de mediación que se ha comentado, y adelanto ya parte de la respuesta al señor Araiz, se está intentando intensificar, pero. ya les digo, la Administración no está muy por la labor.

El Defensor del Pueblo andaluz, cuando estuvo aquí en unas jornadas este año, nos comentó que en su reglamentación se establece que en la primera sesión informativa es obligatorio para toda la Administración interpelada acudir a sentarse, por lo menos a escuchar, y que esto les está favoreciendo el que luego se quiten un poco los miedos y se pueda avanzar en el tema de mediación. Pero de entrada es que a la Administración le resulta muy fácil decir: «No, para qué me voy a meter en problemas. No es que esté en contra, es que como no sé. No voy a meterme en líos».

Ya les adelanto que hay una cuestión muy práctica y muy concreta, que es que cuando decimos la Administración se tiene que sentar a una persona con una cabeza, dos brazos y dos piernas, no la Administración. Entonces, en un Ayuntamiento, ¿quién se sienta? ¿El alcalde? ¿Un concejal? ¿El secretario? ¿El interventor? Porque la persona que se tiene que sentar tiene que tener conocimiento del tema, pero también capacidad de decisión. Porque ya se ha dado algún caso de alguien con el que se llega a un acuerdo, pero luego quien tiene que tener la decisión le desautoriza, con lo cual no se llega a buen fin o la persona que llega tiene la capacidad de decisión, pero en los recovecos técnicos se pierde.

Entonces, ante esa duda es que es muy fácil negarse. Yo creo que ahí habría que afinar si se va a sentar —si es la Administración foral— un jefe de negociado, un jefe de sección, director de servicio, quién se va a sentar, y por parte del Ayuntamiento también. Yo creo que esa es la mayor dificultad.

En infancia y adolescencia, que también se ha mencionado por el señor Buil, adelanto también parte de la respuesta. Este es un tema en el que en 2023 queremos centrar bastante el trabajo de la oficina, no solamente por la participación en el Consejo Asesor, donde participan las dos personas que me acompañan, Susana e Inés, sino también porque las jornadas de este año de Defensores del Pueblo van a tratar sobre el acogimiento y sobre la tutela de los menores. Con lo cual estamos haciendo todo un trabajo de recabar datos y de análisis para poner en común, probablemente en Barcelona en el otoño, y todo ese trabajo que vamos a llevar hasta entonces nos va a hacer aterrizar en el tema de menores con mayor poso y con mayor conocimiento de causa, y le queremos dedicar tiempo.

En cuanto al ciclo de 0-3, separar lo que se ha comentado de borrar de un plumazo 237, sí querría diferenciar entre las quejas que presentaron las personas que hacían la huelga, que fueron muy similares y algunas incluso prácticamente idénticas, que lo único que pedían era apoyo a la huelga y nada más, de aquellas otras que presentaron los padres por la problemática de los servicios mínimos con los Ayuntamientos, en cuyo caso estas sí que se trataron una por una y cada una de manera independiente, en cada Ayuntamiento, cada familia, etcétera.

Lo que solo tratamos como una fueron aquellas que solamente pedían solución para la huelga, solución para los trabajadoras, reducción de ratios, que eran todas, digamos, una misma. Para que luego no me dijeran ustedes que aquí traigo quejas de relleno. Voy a la realidad, que se trató solamente como una.

Incremento de consultas por teléfono, yo creo que por comodidad. Yo creo que las personas que vienen, muchas veces vienen a consultar cuestiones complejas, traen documentación, no tienen muy claro. Para consultas más sencillas el teléfono es bastante cómodo y, además, como atendemos en castellano y en euskera es toda la facilidad la que se da a esa consulta.

En cuanto al tema de igualdad, tengo que decir que en este año 2023, aparte de las clasificaciones por materias, estamos empezando a llevar también una clasificación transversal para saber quejas que tienen que ver, por ejemplo, con infancia y adolescencia, que puedan tener que ver con educación, con vivienda, con servicios sociales y que ya están en esas materias, pero queremos ver cuántas de esas materias tienen que ver con menores, pero también cuántas tienen que ver con igualdad o cuántas tienen que ver con discapacidad. Queremos abrir esas transversales para poder traer aquí a esta Comisión información también por esas áreas que nos parece que puedan ser también relevantes y que de otra manera se nos pierden.

Señora Solana, lo de eliminar las de 0-3 de un plumazo ya lo he respondido. El incremento de quejas gestionadas que es exponencial, pandemia, guerra. No lo sé. Yo creo que también el boca a boca está funcionando. Vemos en los formularios de respuesta que preguntamos cómo ha tenido usted conocimiento de la institución y suele ser bastante habitual que la gente responda que porque se lo han comentado. Es decir, probablemente un caso de éxito en su entorno llama a otros posibles casos de éxito.

Lo que sí les puedo decir, y adelanto ya también respuesta al señor Buil, es que la oficina que me he encontrado está atope. Nos crujen las costuras por todos los lados. Entonces, lo que me planteaba, que era una actividad de divulgación a la ciudadanía para que más gente conozca que tiene derecho a venir al Defensor del Pueblo, porque quien no lo conoce no viene, pues no me atrevo a hacerlo en estos momentos. O sea, yo quiero ver si este año hay una calma después de la pandemia, lo de la guerra ya nos estamos acostumbrando yo no sé a qué, qué es lo que estamos haciendo realmente, pero no me atrevo a lanzar una campaña de divulgación más allá de las reuniones con las entidades sociales porque como nos vengan cien quejas más no vamos a poder mantener esa agilidad, que es algo de lo que nos sentimos orgullosos.

Respecto al tema de mediación, creo que ya he comentado.

En cuanto a falta de medios, yo me estaba refiriendo de manera genérica. No digo que el Departamento de Educación, otro u otro Ayuntamiento nos haya respondido que no llegan a tal. Normalmente es algo que se suele hacer. Cuando la gente tarda, cuando finalmente te responden dicen: «Disculpe que no hayamos respondido, pero es que estamos atope también».

Y yo lo que me he encontrado, es decir, sinceramente les agradezco la aprobación de la sanción, de la posibilidad de la multa coercitiva, porque yo creo que alguien de la Administración eso de que le vas a llevar a los tribunales por lo penal, te mira así: «¿De verdad me vas a llevar porque no le he contestado a un ciudadano al recurso?, ¿me vas a llevar por lo penal? No creo». Sin embargo, tengo que reconocer que este año con algunos alcaldes o alcaldesas, y no diré de dónde, sí que le he comentado: «Llevas cierto retraso. Esto, ¿no que-

rrás que nos estrenemos con la primera con multa coercitiva?».

Y la verdad es que me he encontrado, realmente, no con situaciones de negativa, sino de no llegar a tiempo o que incluso la propia autoridad te dice: «Espera, que pregunte, quien sea de los míos no me había comentado», porque estaba dentro del tráfico diario de la documentación. En cuanto lo reclamas un poquito, lo que he observado es que es una reacción inmediata. En ese sentido, no creo que haya una hostilidad, desde luego, merecedora de los 1.500 euros, por lo menos de momento. Pero también les reconozco que a la hora de decir es mucho más creíble una multa de 1.500 que llevar por lo penal a alguien.

Atención a la Oficina de la Ciudadanía. Ya lo he comentado. Realmente, hay ocasiones en las que la persona no es capaz de expresarse por escrito. Entonces viene, nos cuenta el relato, la persona que le atiende, le recoge el relato, se lo da a revisar o incluso se lo lee si tiene dificultades de lectura y cuando ya está de acuerdo, que es eso lo que quiere expresar, lo firma, deja sus datos y se tramita esa queja. Con lo cual realmente la atención sí que es cercana y sí que se corresponde con esas respuestas que ya les confieso que son de las bonitas que hemos recibido. También ha habido algunas, cuando al ciudadano le hemos dicho que no le corresponde algo: «Pues no sé para qué están ustedes». «Son el parapeto de la Administración». «Otro organismo más para ponernos barreras». Pero esas cosas también tengo que reconocer que ocurren, pero también quiero decirles que son minoría.

Y en cuanto la brecha digital, pues les diré que seguimos con ADSL y que no consigo que nos traigan la fibra a la oficina del Defensor del Pueblo. Pues es que ya no sé a quién recurrir, de verdad, pero estamos en ello, así que lo de la brecha…

Bueno, los embargos… (No hay sonido). ¿Ahora? ¿Hablo muy alto? Quería decir que realmente, técnicamente, no son embargos. El departamento realiza el pago en la cuenta, pero en cuanto está en la cuenta, Hacienda lo retira. Entonces, no es un embargo, es una actuación posterior al embargo. Eso cuando llega. En otros casos, efectivamente, tampoco es técnicamente un embargo, es un neteo. Lo que me debes, lo que te debo, neteamos. No te estoy embargando. Es una deuda que tienes aquí. Como te tengo que reconocer esto, no te lo reconozco. Por eso estamos resolviendo lo que estamos resolviendo, que nosotros no estamos de acuerdo con eso.

Porque también ocurre que el ciudadano tiene derecho a recurrir y decir: «Oye, esto que me has quitado no alcanza el salario mínimo y no tengo otros ingresos». Pero lo tiene que demostrar. Entonces, tiene que coger todo el extracto bancario y demostrarle a la Administración que, efectivamente, ese ha sido el único ingreso, que ese ingreso proviene de esto y que, por lo tanto, me lo tienes que devolver, y la Administración lo devuelve. Pero como ya tenía emitido lo del mes siguiente, el ciudadano se ve obligado a reclamar cada una de las veces durante todos los meses, lo cual nos parece algo absolutamente impropio, si lo tiene demostrado.

Y estamos resolviendo, pero como no emitimos sentencias, pues estamos… Ahora, yo soy muy pesado, porque me hayan dicho una vez que no, no voy a dejar de decirlo todas las veces. Cada vez que nos venga, lo volveré a decir. Así me venga cien veces como venga mil, lo volveré a decir porque no voy a cambiar de criterio, así que lo diré todas esas veces.

¿Ya me he pasado? (Murmullos). Me he pasado tres minutos, mis disculpas. Y como creo que ya he respondido a todo... ¿Solución para el tema del empadronamiento? Tenemos ahora mismo abierta una de oficio en la que hemos recibido respuesta del Ayuntamiento de Pamplona y de la Federación Navarra de Municipios y Concejos. Queremos conocer más opiniones. Estamos en ello y no es fácil. Lo que dicen de las mafias, yo creo que no son tanto mafias organizadas como actuaciones individuales de propietarios que se aprovechan de la situación mientras el propietario tenga en su mano el poder inscribir o no inscribir. Claro, que si lo llevamos al otro extremo, el otro extremo es que el ciudadano vaya y se inscriba donde le parezca y que no haya una comprobación. Creo que tenemos que buscar una solución intermedia. Gracias y disculpen, porque después de la media hora, todo esto. Bueno, gracias a todos ustedes por la paciencia.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchísimas gracias a usted, Defensor. Creo que, además, procede que esta Comisión de Régimen Foral se despida de ustedes. No así ustedes de la Comisión porque volverán también con el anuario correspondiente a este año 2023, pero, eso sí, con caras renovadas. Por lo tanto, muchísimas gracias, como siempre, por sus intervenciones y por el trabajo que hacen al frente de una institución, como hemos visto, tan importante para la ciudadanía navarra. Sin más puntos que tratar en el orden del día, gracias y se levanta la sesión.

(Se levanta la sesión a las 10 horas y 55 minutos).

Depósito Legal: NA – 3132-2004 ISSN: 2254–1977