



DIARIO DE SESIONES
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

XI Legislatura

Pamplona, 30 de abril de 2023

NÚM. 7

COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL

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

SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 30 DE ABRIL DE 2024

ORDEN DEL DÍA

— 11-24/DFP-00001. Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al año 2023.

SUMARIO

Comienza la sesión a las 9 horas y 33 minutos.

11-24/DFP-00001. Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al año 2023.

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

En el turno de intervenciones de los grupos parlamentarios y agrupación parlamentaria intervie-

nen los señores Jiménez Román (AP Vox Navarra), Guzmán Pérez (GP Contigo Navarra-Zurekin Nafarroa), García Jiménez (GP Partido Popular de Navarra), Azcona Molinet (GP Geroa Bai) y Araiz Flamarique (GP EH Bildu Nafarroa), la señora Jurío Macaya (GP Partido Socialista de Navarra) y el señor Sánchez de Muniáin Lacasia (GP Unión del Pueblo Navarro). (Pág. 7).

Toma la palabra el Defensor del Pueblo para responder a los portavoces. (Pág. 19).

Se levanta la sesión a las 11 horas y 34 minutos.

(COMIENZA LA SESIÓN A LAS 9 HORAS Y 33 MINUTOS).

11-24/DFP-00001. Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al año 2023.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Señorías, muy buenos días, egun on. Bienvenidos, bienvenidas. Damos comienzo a esta nueva Comisión de Régimen Foral. Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el informe anual de esa institución correspondiente al año 2023. Como siempre, lo primero que vamos a hacer es dar la bienvenida al señor Vera, Defensor del Pueblo de Navarra, así como al equipo que le acompaña esta mañana, los señores Sarasibar, Monreal y Balduz. Directamente damos inicio a la comparecencia. Señor Defensor, señor Vera, para explicar el informe anual dispone usted de treinta minutos. Damos comienzo.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Vera Donazar): Lehendakari andrea, parlamentari jaun-andreok, egun on. Señora Presidenta, señorías, buen día. Por tercera vez comparezco como Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra-Nafarroako Arartekoa ante esta Comisión de Régimen Foral, en esta ocasión para dar cuenta del informe anual de la institución correspondiente a 2023. Me acompañan en esta comparecencia el señor Sarasibar, asesor y secretario general de la institución, y los coordinadores de los informes anuales, la señora Monreal, asesora, y el señor Balduz, responsable de la gestión administrativa y económica.

Durante el año 2023 la actividad de la institución ha alcanzado un total de 3.583 actuaciones, cifra que vuelve a superar la del año anterior. El desglose de esta cifra la tienen ustedes en la documentación que se les ha entregado, pero destacaré las 1.436 quejas gestionadas, 1.869 consultas atendidas, 28 actuaciones de oficio, de las cuales 22 abiertas en el año, 8 propuestas de mejora, 19 expedientes de mediación tramitados. Pero, más allá de todas estas cifras, lo importante son las personas, las 5.038 mujeres, hombres y menores que viven en Navarra y que han podido contar con la ayuda directa o indirecta de la institución. De ellas, 1.942 a través de las quejas, 3.071 para formular consultas, 8 para realizar propuestas y 17 por los expedientes de mediación.

En su distribución por género, casi un 53 % son mujeres y un 47 % hombres. Mi intención hoy es traer no mi voz, sino la voz de esas personas que no se sienten bien tratadas por las Administraciones, que no ven reconocidos sus derechos o que piden una mayor igualdad ante una brecha de desigualdad social que se hace más grande tras la pandemia.

Tenemos clasificadas las 1.192 quejas recibidas en 2023 en un total de 26 materias que pueden ver ahí con su tamaño proporcional. 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 crea una nueva categoría para el covid-19, y hoy prácticamente ha desaparecido.

El pasado año las 10 materias con mayor número de quejas en orden descendente, de mayor a menor, fueron bienestar social, sanidad, edu-

cación, acceso a un empleo público, vivienda, tráfico, medio ambiente, función pública, seguridad ciudadana y Hacienda. Bienestar social, con un total de 155 quejas, presenta un incremento de casi un 65 %, y luego probablemente veremos por qué. Hay que reseñar el bloque que reúne las quejas relativas al retraso en la valoración de la discapacidad, que es desproporcionado respecto a los plazos establecidos por la normativa y que, además, como consecuencia, conlleva otros retrasos en poder acceder a determinados servicios o derechos, complicando aún más la problemática de las personas afectadas. Otras cuestiones relevantes han sido el ingreso mínimo vital, la valoración de la dependencia, la renta garantizada o el bono social término, entre otros.

En segundo lugar están las quejas relacionadas con la materia de sanidad, con 117 quejas y también un incremento de casi un 54 %. Las reclamaciones por los retrasos en las listas de espera se mantienen constantes un año más, si bien el Departamento de Salud está dando respuesta a las reclamaciones que le hacemos llegar. Por el contrario, no se ha encontrado esa receptividad en resoluciones relativas a las ampliaciones de vacunación para el herpes zóster, el virus sincitial respiratorio o el meningococo B.

La tercera posición la ocupó la materia de educación, con 98 quejas, un número similar al año anterior. El Defensor del Pueblo ha puesto especial atención en los expedientes relacionados con el *bullying*, al considerar que los casos que llegan a la institución pueden ser solo la punta del iceberg de lo que pueda estar ocurriendo en las aulas y en su entorno, considerando también que debe llevarse a cabo un trabajo más integral, que agrupe no solo a familias y docentes, sino también a otros ámbitos que tienen contacto y relación con los menores. Sigue resultando difícil de aceptar que en la mayoría de los casos quien tenga que cambiar de centro sea precisamente la víctima y no los agresores.

En este sentido, la institución considera que debe mejorarse e intensificarse la actuación en las tres fases de trabajo: la prevención y detección, el cese de la situación y la reparación y recuperación.

Otra cuestión más numerosa en quejas ha sido la relacionada con la reivindicación del transporte y comedor, que guarda a su vez una importante relación con el mantenimiento de la población en el medio rural y la conciliación familiar.

El cuarto lugar correspondió a la materia de acceso al empleo público, con 68 quejas, entre las que destacan, lógicamente, las referentes a los procesos de estabilización que había.

En quinto puesto aparecen las quejas referentes a vivienda. Esta materia a veces transmite desolación, ya que resulta muy duro atender, por

ejemplo, casos de familias monomarentales con varios menores hacinados en una sola habitación o incluso sin ella. Asimismo, han llegado a la institución casos de personas en situación de calle, que al no tener empadronamiento, no tienen derecho a tramitar solicitudes de vivienda. Es muy destacable la falta de vivienda protegida de alquiler, que es la más demandada, así como la carencia de vivienda de emergencia, y todo ello coincidente con un censo de miles de viviendas desocupadas.

Evidentemente, la institución no puede brindar acceso a una vivienda a las familias que acuden, pero sí analiza cada caso con el Departamento de Vivienda para comprobar que figuren como solicitantes en la base de datos, que su puntuación en el baremo esté correcta y que puedan conocer su expectativa en próximas adjudicaciones de acuerdo con su puesto en la lista de espera.

En sexto término se sitúan las quejas referentes al tráfico, siendo la retirada de vehículos de la grúa en Pamplona Iruña la mayor fuente de conflicto entre la ciudadanía y el Ayuntamiento, considerando la institución que el actual criterio debería revisarse en el corto plazo. También han llegado muchas quejas por la imposibilidad de lograr una cita y realizar trámites en la DGT.

En séptima posición figuran las quejas relacionadas con medio ambiente, con un incremento de las protestas ciudadanas a causa del ruido que deben soportar en sus domicilios, especialmente en horario de madrugada, ya sea por el ocio o por actividades de limpieza o recogida de basuras.

El octavo lugar lo ocupa función pública, con un total de 63 quejas. En noveno, seguridad ciudadana, con mayoría de quejas relacionadas con el trato dispensado por los agentes o por considerar que los informes policiales, atestados o denuncias no reflejan los hechos tal y como ocurrieron.

Y el décimo puesto correspondió a Hacienda, con 46 quejas. Entre ellas se encuentran las relacionadas con la atención a la ciudadanía. Por ejemplo, la exigencia de la vía telemática en forma exclusiva para la tramitación de las ayudas de doscientos euros para las personas de bajo nivel de ingresos y patrimonio generó un trabajo formidable para las entidades sociales que acompañan a los colectivos en situación vulnerable, sin que la Hacienda Foral aceptase abrir también el canal presencial y en papel para estas ayudas, lo cual no fue entendido por la ciudadanía ni tampoco por el Defensor del Pueblo.

En general, en este ámbito de la atención a la ciudadanía, no solo en Hacienda sino en otros departamentos, entidades, sociedades públicas o también en Administraciones Locales, encontramos a veces la insensibilidad de determinadas áreas administrativas, que no llegan a ser empáti-

cas con la dificultad que algunos colectivos encuentran en la digitalización como única vía de comunicación. En la vida del día a día, lo cierto es que personas mayores o que no conocen bien el idioma o que no tienen conexión a Internet o que no disponen de un equipo informático en su casa, o incluso que no disponen de casa, se encuentran con una brecha digital añadida a sus problemas para interactuar con la Administración, de la cual dependen para desarrollar su vida.

También está la barrera de la obligatoriedad de la cita previa, un sistema que pudo ser útil durante la pandemia, pero que no tiene justificación hoy en día como sistema generalizado, porque lleva definitivamente a distanciar aún más a la Administración de los administrados. La solicitud de cita por teléfono se encuentra muchas veces cerrada en la práctica, porque ese teléfono no se atiende. Los espacios horarios que se establecen a veces resultan holgados y, a lo largo de la jornada, muchos minutos se encuentran huérfanos de personas que de otra manera podrían haber sido atendidas. El posicionamiento del Defensor del Pueblo en estas dos cuestiones ha sido y será mantenido con determinación en defensa del derecho de las personas a una buena Administración.

Otra preocupación ha sido la protección a las víctimas de violencia de género. Por ejemplo, para solicitar vivienda protegida se exige el reconocimiento como víctima de violencia de género para acceder a vivienda protegida expedido por el INAI, aunque se cuente con el reconocimiento de víctima de violencia de género expedido por la Oficina de Atención a las Víctimas de Delito. En nuestra opinión, debe unificarse esta atención y reconocimiento para evitar revictimizar a las personas.

Supervisión de las Administraciones Públicas. Es a partir de las quejas como se inicia mayoritariamente esa labor. De las 1.436 correspondientes a los expedientes gestionados, el 81,7 % fueron admitidas a trámite, el 7,9 % no fueron admitidas y el 10,4 % fueron remitidas a otros defensores, mayoritariamente al Defensor estatal, por tratarse de materias que afectaban a Administraciones del Estado.

De las admitidas, una vez realizada la investigación, se apreció la razón de manera total o parcial en un total de 763 quejas, mientras que en 243 casos se consideró que no correspondía hacer ninguna resolución. Pero la supervisión de las Administraciones también se llevó a cabo a través de las actuaciones de oficio y de las propuestas ciudadanas, por lo que el total de supervisiones alcanzó las 1.077 investigaciones, como pueden ver en la diapositiva con su correspondiente desglose.

Una vez realizadas y finalizadas las investigaciones es cuando la institución valora si no ha existido irregularidad por parte de la Administración o si, por el contrario, considera oportuno emitir una resolución. Las resoluciones pueden contener bien una recomendación, una sugerencia que puede ser o no normativa, o bien un recordatorio de deberes legales o una combinación de ellas. En 2023 se emitieron 467 resoluciones, que incluyeron un total de 686 decisiones, con el desglose que pueden ver también aquí.

El grado de aceptación y de solución de todas estas investigaciones. Evidentemente, no siempre las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo son aceptadas por las Administraciones, pero de las 510 resoluciones respondidas el pasado año se aceptaron 384, es decir, el 75 %. Así pues, en tres de cada cuatro casos de queja con resolución la ciudadanía vio total o parcialmente satisfecha su reclamación.

Existen también otros casos en los que solo con comunicar la apertura de la investigación, la Administración ya rectifica, sin necesidad de que lleguemos a formular una resolución. En el año pasado esto ocurrió con 244 expedientes. Así pues, si sumamos las 384 resoluciones aceptadas y estos 244 casos solucionados, tenemos que un total de 628 quejas finalizaron favorablemente para los ciudadanos. Esto significa que, tomando como referencia los 754 casos en que a juicio de la institución era viable una solución total o parcial al problema planteado en la queja, el grado de aceptación y solución se eleva hasta un 83,3 %.

¿Cuáles fueron las Administraciones que en mayor y en menor medida aceptaron las resoluciones del Defensor? Lo pueden ver unido a las propuestas y actuaciones de oficio en los apartados 4, 5 y 6 del capítulo 10, y en la documentación que les hemos entregado recogemos un breve resumen de las más destacadas por arriba y por abajo. ¿Cuáles fueron las Administraciones Públicas destinatarias de las quejas? Ya ven que mayoritariamente la Administración Foral, y en otra proporción diferente hacia abajo la local, foral más local, estatal, etcétera. ¿Qué medios utilizaron las personas para presentar sus quejas? El 69,7 % lo hicieron por *mail* o por los formularios de nuestra página web; el 28,6 % las presentaron en persona en la oficina del Defensor del Pueblo, con una tendencia al alza respecto al año anterior del 23 %; y el 1,7 % se enviaron por correo postal.

En este punto quiero insistir una vez más en la brecha digital, algo a tener muy en cuenta, especialmente en aquellos ámbitos y aquellos colectivos que más motivos tienen precisamente para dirigirse al Defensor del Pueblo. De ahí que hagamos siempre tanto hincapié en que nosotros no exigimos cita previa, sino que ofrecemos una aten-

ción presencial y personalizada. Incluso a veces las personas que llegan a nuestra oficina no tienen la facilidad para redactar un documento de queja. En estos casos la persona que le atiende escucha su relato, lo pone por escrito, consulta con la persona si le parece que lo ha recogido y es lo que quiere manifestar, si no es así, se corrige, y finalmente, una vez comprobado que está correcto, se registra y se tramita.

Desde la base de este compromiso nos sentimos con la fuerza moral necesaria para seguir insistiendo a las Administraciones en que eliminen la obligatoriedad o exclusividad tanto de la comunicación electrónica como de la cita previa, porque suponen barreras añadidas a las personas que más dificultades tienen para sus relaciones con la Administración.

Distribución de quejas por ODS. Como recordarán, ya en 2022 el Defensor del Pueblo de Navarra fue el primero en realizar un análisis de las quejas presentadas en función de los diecisiete ODS de la Agenda 2030, considerando las 169 metas. Hoy también lo han incluido ya el Ararteko y el Defensor del Pueblo Andaluz. En 2023 hemos incluido también las actuaciones de oficio y las propuestas ciudadanas. Creo firmemente en la bondad de la Agenda 2030 y en que a todas y a todos nos va a ir mejor si trabajamos para intentar avanzar en estos diecisiete objetivos.

En la diapositiva pueden ver el *ranking* de los ODS por número de quejas. Lo tienen también en la documentación, y lo mismo en las actuaciones de oficio que pueden ver en esta otra diapositiva. Pero durante el pasado año hemos incluido también otra novedad, que ha consistido en tener en cuenta el concepto de interseccionalidad, que es un paradigma que subraya que las categorías, como, por ejemplo, género, edadismo, discapacidad, dependencia o etnia, así como otras categorías biológicas, sociales y culturales, mantienen interrelaciones entre sí solapándose y creando múltiples niveles de injusticia social y, por lo tanto, una mayor discriminación.

Para ello, por primera vez se ha realizado un análisis de las quejas en función de cinco temas transversales: infancia y adolescencia, discapacidad y dependencia, mayores, género y racismo y xenofobia. El objetivo de este análisis es poder agrupar todas aquellas quejas que, clasificadas por otras materias y referentes a distintos ámbitos, afectaban 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, 241 quejas; discapacidad y dependencia, 126; mayores, 99; género, 33; y racismo y xenofobia, 12 quejas.

Actuaciones de oficio. Durante 2023 se gestionaron un total de veintiocho actuaciones de oficio, de las cuales veintidós fueron abiertas en el año. En primer lugar, quiero destacar la realizada sobre los obstáculos indebidos para acceder al empadronamiento, que fue puesta en valor por varios portavoces en esta Cámara con motivo de una comparecencia de la Consejera de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias. Otras cinco guardaron relación con materias de bienestar social, en concreto sobre el fallecimiento de una persona en situación de calle, la merma de enfermeras en centros de mayores, la falta de recursos en secciones de protección de menores, la falta de local para la asociación Apoyo Mutuo y la falta de plazas de albergue para personas sin hogar. Tres fueron sobre educación, con protocolos de prevención de acoso escolar, carencia de plazas en el Instituto Padre Moret Iruvibe y la falta de colegio en Ayegui. Tres versaron sobre sanidad, restricción de estancia en hospital posparto, criterios de edad para vacunas frente al virus respiratorio sincitial y el cierre del área de partos del Hospital García Orcuyo de Estella.

Las restantes fueron el retraso en las ayudas a entidades locales por los incendios de 2022, la falta de cierre nocturno de la Plaza Santa Ana de Pamplona, los problemas de convivencia y suciedad en el barrio de Buztintxuri, la exigencia de cita previa para la atención presencial en las oficinas de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, las carencias en el servicio de autobús Irurtzun-Pamplona, la negativa de un taxista a trasladar a una persona mayor en Berriozar, la tramitación telemática de las ayudas para personas con bajos ingresos, las trabas para instalar placas solares en comunidades de vecinos, el cierre de pasos transfronterizos con Francia y la situación de abandono de una parcela en Erripagaña, que generaba molestias vecinales. En total se formularon veintiséis resoluciones, con quince recomendaciones y once sugerencias, y un grado de aceptación del 68,8 %.

Como hemos visto al inicio, las actuaciones de la Oficina de Atención Ciudadana ascendieron a 1.869 consultas, una gran parte de ellas en atención presencial y con un incremento también respecto al año anterior. Quiero poner en valor esta otra parte de la actividad del Defensor del Pueblo porque es muy importante y con ella se presta un gran servicio a la ciudadanía, que muchas veces no sabe ni qué derechos tiene ni a qué Administración debe dirigirse para que la atiendan. El año pasado volvieron a predominar las consultas en materia de bienestar social y la relación de temáticas que tienen a continuación.

En cuanto al índice de colaboración de las Administraciones, como sus señorías recuerdan,

este Parlamento aprobó por unanimidad que el Defensor del Pueblo pueda imponer multas coercitivas de mil quinientos euros a las Administraciones que, pese a los reiterados requerimientos efectuados, no remitan la información requerida o no respondan a sus resoluciones, y tengo que decir que durante 2023 no fue necesario abrir procedimiento a ninguna Administración.

No obstante, en el capítulo 11 se detallan aquellas Administraciones que se retrasaron más que otras por haber sido necesario emitir estos dos recordatorios, y tengo que decir también que tampoco este año he apreciado en ningún caso mala fe ni actitud hostil ni rebeldía hacia la institución, sino más bien falta de medios o bien errores de gestión administrativa por parte de las Administraciones.

En cuanto a las relaciones del Defensor con el Parlamento de Navarra, recordarán que comparecí ante esta Comisión para la presentación del informe de 2022. Además, mantuve reuniones con el Presidente de la Cámara y los portavoces de los grupos parlamentarios, asistí a todos los actos y eventos a los que fue invitado en esta sede y, en concreto, participé en todas las concentraciones de un minuto de silencio en homenaje a las mujeres asesinadas por violencia de género y en denuncia de los asesinatos machistas.

En cuanto al desarrollo del área funcional del servicio de mediación, debo decir que se gestionaron diecinueve expedientes y mantenemos el convenio con Aname, bajo la responsabilidad de un asesor con capacitación universitaria en esta materia en la institución.

En cuanto al Consejo de Transparencia, el señor Sarasíbar acudió en ocho ocasiones celebradas y fui ponente de nueve acuerdos.

La situación de la infancia y adolescencia es algo que se recoge en la Ley Foral de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, y atribuye al Defensor del Pueblo la misión de velar por la defensa de los derechos de la infancia y la adolescencia, arbitrando las medidas oportunas, entre las que se encuentra la de valorar en su informe anual la situación de la infancia y la adolescencia en la Comunidad Foral, recogida en el capítulo 17 del informe.

Por otra parte, hemos mantenido quince encuentros con entidades cuyos objetivos prioritarios son la protección de la infancia y la adolescencia, recogiendo la problemática detectada y las propuestas planteadas para la prevención de situaciones de desprotección de niños, niñas y adolescentes en Navarra, insistiéndose en la necesidad de un mayor esfuerzo transversal para aumentar el acogimiento familiar. Además, las Jornadas de

Coordinación de Defensores del Pueblo celebradas el pasado año en Barcelona tuvieron precisamente como lema *Proteger a la infancia protegiendo sus derechos: un reto desde las defensorías*, y las propuestas y conclusiones podrán encontrarlas en el capítulo 19 del informe.

Coordinación con otras defensorías. Durante 2023 se ha incrementado esta coordinación. Se han llevado a cabo dos encuentros estatales de coordinación, además de otro bilateral con el Defensor del Pueblo Andaluz, y participé como ponente en unas jornadas del Ararteko en el Parlamento Vasco, exponiendo como ejemplo de buena práctica precisamente la regulación de las multas coercitivas aprobadas en Navarra.

Pero el trabajo más relevante y gratificante de los que llevo a cabo, y que también se ha incrementado en 2023, es la relación que el Defensor del Pueblo de Navarra ha mantenido y mantiene con las entidades sociales, una actitud proactiva de la que ya informé el pasado año y que nos ha llevado a celebrar otros treinta y cuatro encuentros con asociaciones, fundaciones y entidades que atienden al entramado social de los colectivos vulnerables de Navarra, que son las que pueden ver aquí.

Hemos seguido visitando sus sedes, oficinas y locales para conocer de primera mano la problemática con la que conviven para desarrollar su trabajo y las dificultades por las que pasan las personas a las que atienden, que se encuentran en situación de pobreza, de vulnerabilidad, de dependencia o discapacidad, en riesgo de exclusión social y, en definitiva, quienes están más cerca de que se vean vulnerados sus derechos. Así pues, no debe extrañar que en este año 2023 se hayan incrementado las actuaciones relacionadas con la materia de bienestar social, en la medida en que desde hace dos años esta institución viene realizando este trabajo proactivo con más de sesenta entidades sociales y del tercer sector.

He podido constatar una vez más el formidable entramado de red con que cuenta la Comunidad Foral, que da asistencia, apoyo y acompañamiento a quienes más lo necesitan. Hace ya unas semanas hemos conocido que Navarra vuelve a ser la Comunidad con mayor calidad de vida de todo el Estado y, al mismo tiempo, conocemos también que es la Comunidad en la que más se incrementa el riesgo de pobreza y exclusión. Ambas afirmaciones son ciertas, una no elimina la otra, pero desde luego sí que resultan como mínimo paradójicas.

La conclusión clara es que la brecha de desigualdad social va a más, está creciendo y se nos está quedando gente por el camino. No estamos avanzando lo suficiente en los ODS y las

metas de la Agenda 2030. Nos hemos comprometido a no dejar a nadie atrás, pero si queremos cumplir con ese compromiso debemos hacer más esfuerzos. Problemas como las dificultades para el empadronamiento, la escasez de vivienda, el solapamiento de las múltiples brechas de desigualdad, la desatención a los mayores, las barreras de comunicación con las Administraciones, la necesidad de una mejor coordinación entre ellas son cuestiones puestas en común que nos llegan a diario y sobre las que estamos actuando a través de resoluciones de quejas, actuaciones de oficio, requerimientos de información, etcétera.

En una respuesta del Departamento de Economía y Hacienda a nuestra actuación de oficio por las dificultades para solicitar las ayudas de doscientos euros se hacía constar, cito textualmente: «El agradecimiento de la Hacienda Foral de Navarra hacia aquellas entidades sociales que colaboraron desinteresadamente atendiendo el año anterior en el asesoramiento para la presentación de solicitudes de ayudas a personas de colectivos vulnerables». Para mí, aunque debo reconocer que un agradecimiento así no suele ser habitual, considero que no es suficiente, porque lo que necesitaban las entidades era que la Administración les ayudase a ayudar a las personas que necesitaban esas ayudas.

Por todo esto les decía que mi intención hoy no era traer 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. Señorías, quiero ayudar a quienes ayudan. Como muestra, les traigo esta fotografía, que corresponde al encuentro que celebramos a principios de diciembre conjuntamente con cincuenta y nueve entidades sociales para conmemorar el setenta y cinco aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos por la ONU, y que tuvo una excelente respuesta a pesar del frío y de la lluvia. Quisimos dar a conocer una declaración conjunta con la visión compartida de que todas las personas tienen todos los derechos, y pueden consultar el texto en el capítulo 14.

Finalmente, como el año pasado, les muestro algunas frases de agradecimiento de la ciudadanía por los servicios prestados por la institución, y podrán ver muchas más en las páginas 871 y siguientes del informe.

Termino ya diciendo que 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 ciudadanas y a los ciudadanos, de cara a 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 entidades sociales y a las personas que viven en Navarra, para que puedan comprobar en qué medida el Defensor del Pueblo les puede ayudar como un respaldo institucional para equilibrar esa —en muchas ocasiones— desigualdad balanza en defensa de sus derechos, en especial de los más vulnerables.

Si bien soy consciente de las limitaciones que imponen los medios y los recursos, apuesto por la colaboración y por la cooperación para trabajar entre todas y todos por el bien común. En fin, ya agotado mi tiempo, hasta aquí, señorías, el resumen de actividades de 2023 del Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa, y quedo ahora a su disposición para el correspondiente turno de intervenciones. Gracias por su paciencia, por su atención. Eskerrik asko.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchas gracias a usted, señor Vera, por su explicación sobre este informe. Les informo, señorías, de que, en cumplimiento del artículo 231.2 del Reglamento del Parlamento de Navarra, correspondiente a la presentación de los informes del Defensor o Defensora del Pueblo de Navarra, quien represente a los grupos parlamentarios o agrupación parlamentaria podrán intervenir de menor a mayor por un tiempo máximo de quince minutos. Además, les advierto que no habrá segundo turno de intervenciones. Por lo tanto, y cumpliendo este artículo, tiene la palabra, en primer lugar, el señor Jiménez, representante de la Agrupación Parlamentaria de Vox, por un tiempo máximo de quince minutos.

SR. JIMÉNEZ ROMÁN: Gracias, Presidenta. Buenos días. Gracias a nuestro Defensor del Pueblo y a su equipo por la información que nos ha dado. Nosotros poco podemos decir de este informe, pero lo que sí vemos es que recoge los problemas que tienen actualmente los navarros. Destaca en el campo del bienestar social el retraso de la discapacidad con los problemas que eso conlleva para muchas personas para acceder a los servicios. En la sanidad son preocupantes esas listas de espera, que ya creo que no hace falta decirlo, con ese incremento hasta el 54 %. En educación. El acceso al empleo público con el proceso de estabilización, que ya vemos lo que está ocurriendo, cada vez se están haciendo mejor las cosas. Lo digo con ironía, por si acaso alguien no lo entiende.

El tema de la vivienda es un problema ya generalizado: familias monoparentales, hacinamiento, alquileres a los que no se puede casi acceder debido a la precariedad de los empleos, etcétera. Vimos hace poco a las personas que no tienen hogar y, lógicamente, hay que mirar la causa por la

que no lo tienen. Hacemos un efecto llamada, venid aquí, la arcadia, Navarra es maravillosa, y después los tenemos en las calles. En algo creo que tenemos responsabilidad.

Como resumen, y voy a aprovechar, ya que está usted aquí como institución del Defensor del Pueblo, yo creo que se está resquebrajando y a marchas forzadas el estado de bienestar, se está rompiendo, cada vez hay pobres, solamente hay que ver los estudios de Cáritas, etcétera. Por otro lado, hay un estudio que dice que somos muy felices y estamos muy contentos y comemos perdices, pero aquí cada vez hay más pobres, cada vez más jóvenes, un porcentaje importantísimo, se tienen que ir de aquí y están en el paro, y es el presente y el futuro, y parece que nos da igual, unos empleos totalmente precarios, sueldos insuficientes que se los están comiendo los impuestos, etcétera.

Nos preocupan también las personas mayores. Parece que ya pasan a un segundo plano. Hoy tenemos a muchas personas que tienen que entrar, si pueden, a residencias, que no pueden casi pagar, tienen que vender su propiedad de toda su vida, que le ha costado mucho esfuerzo, que es su vivienda, o hipotecar a sus hijos. Eso sí se puede, hipotecar a sus hijos veinticuatro horas, porque no pueden ser atendidos por ninguna asistente social, y eso está pasando en nuestra querida Navarra.

Un tema que preocupa es la frialdad, repito, la frialdad de la Administración. Lo hemos visto en el estado de alarma, que se cerraron casi todas las instituciones, casi todos los centros, así de claro. No se sabía dónde acudir. Se llamaba a un teléfono que generalmente no atendía, se llamaba al médico y te atendía la recepcionista, y te llamaba a los tres días el enfermero, a ver qué le pasa a usted, y yo creo que eso hay que solucionarlo.

Se pagan impuestos para que se den servicios, y los ordenadores y los teléfonos, todo eso está muy bien, la tecnología está muy bien, pero el paciente, si es en sanidad, necesita ser visto y atendido por un médico, por un profesional. No podemos estar para todas las instituciones pidiendo cita previa, porque de entrada hay muchas personas que a lo mejor no saben manejar esto o no lo tienen, no tienen por qué tenerlo. Por tanto, vamos a humanizar más la Administración. Esto nos recuerda allá en el siglo XIX, creo que era, cuando decían: «vuelva usted mañana». Pues aquí no es que «vuelva usted mañana», llame usted veinticinco veces, y con mucha suerte puede que sea atendido. Eso hay que eliminarlo, eso es lo que nos preocupa.

Por lo demás, bueno, lo que ha dicho usted de los objetivos, que todo es muy plausible, la Agenda 2030, que parece que estamos obsesionados con

la Agenda 2030. Es todo muy bonito, pero va a quedar en papel, todo va a quedar igual que el pleno empleo, etcétera. Lo que tenemos que hacer es empezar poco a poco, día a día, ayudando en problemas pequeños, y dentro de diez, quince o veinte años a lo mejor somos un poco más felices. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchas gracias, señor Jiménez. Continuamos el turno de intervenciones con la intervención del señor Guzmán, portavoz del Grupo Parlamentario Contigo-Zurekin. Tiene usted quince minutos.

SR. GUZMÁN PÉREZ: Egun on, buenos días. Bienvenidos, señor Vera y el resto del equipo. Lo único que comparto de la intervención anterior es que es positivo humanizar las instituciones, la Administración, y creo que usted y su institución hacen una grandísima labor en ese sentido de humanizar las instituciones.

Su institución viene definida por el artículo 18 de nuestro Amejoramiento, de la Lorafna, y creo que por el conjunto de la ciudadanía navarra su institución, el Defensor del Pueblo, está concebida como una institución cercana, amable y de gran utilidad. Yo lo vivo en primera persona en este Parlamento, y creo que el conjunto de parlamentarios y parlamentarias, cuando aquí nos reunimos con distintos colectivos, asociaciones, sindicatos, muchos de ellos en las reuniones formales e informales que mantenemos con ellos nos trasladan que se han reunido con usted, que van a acudir a usted, a su institución, y nosotros tenemos esa percepción de que la ciudadanía a esta institución la considera como algo cercano, como algo útil y como algo al servicio de sus intereses colectivos, particulares y demás.

El informe que hoy nos presenta es un informe laborioso, cuantioso, nos ha costado analizarlo un poquito, y creemos que a lo largo de sus veinte capítulos recoge las principales preocupaciones, como ya ha señalado usted, del conjunto de la ciudadanía navarra. Nos parece especialmente interesante ese capítulo 8, en el cual se recogen las actuaciones de oficio y las propuestas clasificadas según los diecisiete objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030, esa Agenda 2030 que algunos critican, pero que para nosotros y para nosotras debe marcar una guía para cualquier sociedad avanzada, democrática y de futuro.

También nos parece interesante, como usted ha señalado, esa visión interseccional que se recoge en este informe, que creo que también es de gran utilidad para que a la hora de diseñar políticas públicas desde las instituciones conozcamos las preocupaciones de la ciudadanía con base en esas cuestiones interseccionales.

Lo ha señalado usted, pero sí que me gustaría destacar que a lo largo del pasado 2023 su institución ha desarrollado 3.583 actuaciones. No sé si habrá alguna institución en esta Comunidad que en proporción haya desarrollado tan cuantioso trabajo. 1.436 quejas gestionadas por su institución, 1.869 consultas atendidas, 28 actuaciones de oficio, 8 propuestas de mejora, 19 expedientes de mediación gestionados. Es evidente que el trabajo de su institución ha sido cuantioso.

Esas 1.436 quejas realizadas por la ciudadanía yo creo que denotan las principales preocupaciones del conjunto de nuestra ciudadanía, también de las Administraciones, de este Parlamento y también del Gobierno. En primer lugar, bienestar social, sanidad, educación, acceso al empleo público, vivienda, tráfico, medio ambiente, función pública, seguridad ciudadana o Hacienda. Son, *grosso modo*, las diez áreas que mayores quejas han recibido o en torno a las cuales se han estructurado esas quejas, y creo que también coinciden con las principales líneas de actuación de este Parlamento y también del Gobierno de Navarra. Creo que el Gobierno de Navarra y este Parlamento, a mi grupo parlamentario desde luego, sus informes y las noticias que ustedes van publicando en prensa nos sirven también para orientar nuestra acción política, porque entendemos que son fiel reflejo de las preocupaciones de la ciudadanía.

Compartimos con usted la relevancia que tiene en estos momentos la cuestión de la brecha digital o la necesidad de avanzar a esa disminución de la existencia de esa cita previa que quizás en estos momentos está ya un poco fuera de lugar.

Destacamos también que por Administraciones, como usted ha señalado, el 48,8 % de las actuaciones o quejas han ido destinadas a la Administración Foral de nuestra Comunidad, el 26,6 % a las Administraciones Locales. Es evidente que el conjunto de Administraciones tiene margen de mejora, y creo que con este tipo de informes ayudan a las Administraciones a saber poner la lupa sobre las necesidades existentes y sobre los posibles márgenes de mejora.

Voy a ir terminando, porque hoy lo importante para mi grupo parlamentario era escucharle a usted la exposición que ha realizado de su informe. Sí que quiero destacar que a mi grupo parlamentario y a mi coalición nos parece muy positiva, y creo que también al conjunto de la sociedad, porque así nos lo trasladan a nosotros, la visión y la pulsión social que tiene su institución en estos momentos. Ha señalado usted también ese trabajo en red que realiza su institución con distintas entidades del tercer sector de nuestra Comunidad, que nos parece fundamental.

Para terminar, quiero poner en valor una vez más el carácter útil de su institución, ese concepto o esa visión que ha señalado usted de la institución como una institución que permite procesos de mejora para la Administración, para nosotros eso es fundamental. Por destacar uno de esos ejemplos o una de esas cuestiones en las cuales se denota esa visión útil de su institución, nosotros y nosotras destacaríamos la actuación de oficio que realizó su institución en torno a los empadronamientos. Creemos que es una cuestión muy importante, sabemos que muchas veces el empadronamiento es la llave de entrada a los sistemas de Atención Primaria, a cualquier tipo de derecho social, y entendemos que actuaciones como esa que realiza usted denotan la utilidad y la necesidad de una institución como la suya. Nada más que agradecerle la información, animarle a que siga realizando el trabajo de esta manera y, por supuesto, para lo que pueda necesitar, tendrá a nuestro grupo parlamentario a su lado. Muchas gracias, mila esker.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchas gracias, señor Guzmán. Vamos ahora con el turno de intervención del Grupo Parlamentario Partido Popular de Navarra. Tiene la palabra el señor García por un tiempo máximo de quince minutos.

SR. GARCÍA JIMÉNEZ: Muchísimas gracias, Presidenta. Cómo no, quiero sumarme a los agradecimientos tanto a las explicaciones como a la labor que se viene realizando por parte del Defensor del Pueblo, su trabajo, así como el de todo el equipo que lo realiza dentro de la propia institución.

Creo que es fundamental, y hoy se ha visto plasmado, la labor que se viene realizando, la importancia también de su labor, la labor del propio Defensor, la protección también y la promoción de los diferentes derechos y las libertades fundamentales del conjunto de los ciudadanos navarros frente a las diferentes actuaciones que pueda haber por parte de la Administración Pública. Investigación, las quejas, reclamaciones por parte de los ciudadanos del mal funcionamiento o del entendimiento diferente que se hace por parte de la Administración Pública, realizar, como así se hacen, correcciones y recomendaciones para corregir esas irregularidades que se detectan por parte de los que sufren este tipo de cuestiones, promover la transparencia, rendir cuentas por parte del Gobierno de Navarra, defender los derechos humanos, como decía antes, las libertades individuales son *grosso modo* las funciones que tiene la propia institución que preside.

En el informe que se nos detalla, efectivamente, habla de las 1.436 quejas que se gestionan, y son 1.869 las quejas que se reciben. Hay una

parte muy pequeña, evidentemente, que se rechaza por los motivos que así se considere. Ese más del 76 % de quejas que se gestionan tiene una serie de recomendaciones. Observamos que este año se han bajado las quejas presentadas respecto a años anteriores, pero sí que es cierto que siguen una misma dinámica con respecto a años anteriores, y que se está haciendo, como digo, una gran labor en la resolución de las diferentes consultas, así como también a las dudas que se plantean por parte de la ciudadanía, que, como vemos, han sido muchas.

Yo veo con preocupación, más allá del interés que tienen algunos u otros portavoces, el hecho de que las quejas mayoritariamente son del ámbito de la salud, en el ámbito del bienestar social y también en la educación. Efectivamente, los tres pilares fundamentales que la sociedad navarra detecta como, quizás, en el que más errores por parte de la Administración existen en esta cuestión.

Dice mucho también de la gestión que se está haciendo en estas materias principales. Creíamos que iba a ser la patata caliente de esta legislatura la sanidad, pero vemos que hay otros departamentos que también destacan por las diferentes irregularidades a las que nos están, desgraciadamente, acostumbrando. No sé si le tacharán a usted de que esto es desinformación o qué, porque ya vemos también la actuación en todo aquello que representa una realidad que no es la que se asemeja o quieren ver reflejada los grupos de Gobierno, o no les gusta o igual le tachan a usted con cualquier otra definición.

166 quejas, el 26,8 % de las quejas presentadas dependen y son de salud, detalle importante. Creo que es una cuestión para hacérsela mirar. 106 en materia educativa, un 17,1 % por cierto, por cierto, muchas de estas quejas hacen referencia también a los procesos de inscripción, de la facilidad o la no facilidad de acceso en libertad a la educación que los padres queremos para nuestros hijos, cuestión que es importante también hacerla mirar. 120 solicitudes, si sumamos derechos sociales con derechos de economía social y empleo, que entendemos que se clasifican de forma diferente por el cambio de las consejerías, pero que engloban el 19,5 % de las quejas.

Tres pilares fundamentales, como decía, del estado de bienestar de la Comunidad Foral de Navarra y también de nuestro país. Por eso estos datos no nos parecen muy positivos. Un Gobierno autoproclamado progresista, que donde más quejas reciba sea efectivamente en lo esencial, en lo necesario y en lo vital, dista mucho de la visión del Ejecutivo foral con respecto a estos problemas, que son los que detalla e informa la propia ciudadanía a través de sus quejas, y que no es ningún medio de extrema derecha ni es la derecha ni son los medios de extrema derecha los que, como digo,

se quejan. No sé si escucharemos que los que se quejan también son de derechas o de extrema derecha.

El informe del Defensor del Pueblo, como digo, nos da una idea verdaderamente importante de lo que piensan los ciudadanos, o más bien de las consideraciones que hacen con respecto a la forma de funcionar de la propia Administración. Insisto, nos da una idea de lo que verdaderamente importa o les importa a los ciudadanos que se quejan. Bienestar social, sanidad, educación, el acceso a un empleo público, a una vivienda digna, encabezan, como digo, este *ranking* de quejas y preocupaciones. No sé si en ello se dedica o se ocupa el Gobierno.

Lamentablemente, comprobamos que las quejas en estas áreas han aumentado y de manera exponencial si hacemos una visión con respecto a años anteriores. Por lo tanto, sí, ha habido un incremento exponencial si analizamos y lo vemos desde el 2015, y es más, se ve incrementado si lo hacemos desde el 2011, señora Jurío.

Como digo, la renta garantizada, los problemas que padecen las personas con discapacidad, protección de las familias, listas de espera, la demora en ser atendido en Atención Primaria, cuestiones relacionadas con la atención pediátrica, el *bullying*, el 0-3, otra de las muchas cuestiones que también aparece en reiteradas ocasiones, el baremo de las preinscripciones en las escuelas infantiles, los baremos de admisión en colegios, transporte, comedor escolar, la falta de vivienda protegida tanto de compra como de alquiler, la situación de las residencias de mayores... Creemos que el Gobierno debe de escuchar a los ciudadanos que se quejan y, evidentemente, tomar nota de todo esto y no escudarse en la desinformación. Esto es información real, que gracias a la labor que viene desarrollando el Defensor del Pueblo hoy podemos comprobar que existe otra realidad en la que no se asoma el Gobierno, desgraciadamente. Y en cuanto a la Atención Primaria, como decía antes, se deben de tomar medidas eficaces para reducir estas quejas y dar solución a los principales problemas que tiene la ciudadanía en su conjunto.

Quiero volver a agradecer la labor que se viene realizando por parte del Defensor del Pueblo, y a ver si toman nota de las quejas de los ciudadanos para que se centren en trabajar, en mejorar nuestro estado de bienestar y que se trabaje de verdad en mejorar nuestros servicios públicos, y no atacar a quienes damos voz a estas quejas, a quienes somos altavoz de una parte que no se somete a la sumisión del dictador, como trata de visualizar una realidad que, vista la información que se hace, existe. Sin más, muchísimas gracias por su labor.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Gracias, señor García. Damos paso ahora a la intervención del señor Azcona, portavoz del Grupo Parlamentario Geroa Bai. Cuando quiera, tiene quince minutos.

SR. AZCONA MOLINET: Muchas gracias, Presidenta. Quiero agradecer tanto las explicaciones como la visita y la información de este informe al señor Vera y también a su equipo. La verdad es que los datos que nos ha dado tanto en la exposición como en el informe hablan de una importante actividad del Defensor del Pueblo, que se mantiene e incluso se incrementa en ocho actuaciones, en este caso, de un año a otro, pero se mantiene en esas 3.583 actuaciones en total. No voy a volver a repetir los datos.

Sí que me va a permitir que empiece, al hilo de algunas de las manifestaciones del portavoz del Partido Popular, diciendo que gracias al Defensor del Pueblo conocemos los datos de hacia dónde se dirige a la ciudadanía, la mala respuesta de la Administración en algunos casos. Y hay que decir que, gracias a que algunas de las propuestas del Partido Popular, como fue la eliminación de los propios defensores del pueblo que propusieron en 2013, no se llevaron adelante, pues disponemos de esta herramienta ciudadana y social tan importante. Gracias a que no hicimos ese recorte que propuso en este caso el Gobierno Estatal disponemos de este informe anual.

Es importante, además, más allá de repetir los datos, que ya los han dado en varias ocasiones, hablar de a quién se dirige la ciudadanía. Creo que es importante tener ese dato. Estamos hablando de que el 48,8 % de las diferentes quejas van dirigidas hacia la Administración Foral, hay una parte importante también de las entidades locales, el 26,6 %, un 6,2 % son actuaciones conjuntas entre estas dos Administraciones. Por tanto, la gran parte —y tiene que ver mucho con las competencias que en este sentido tenemos aquí, en Navarra, adquiridas en gran proporción— van dirigidas a estas dos Administraciones, y solo un 13 % van dirigidas a la Administración del Estado. Evidentemente, esto atiende no a que en esta comunidad autónoma haya más quejas que en otras, sino a las competencias adquiridas en las materias que en este caso tenemos en Navarra.

Pero no es tan importante, me parece a mí, poner el foco en qué materias se hacen las quejas, que evidentemente se dan en aquellas con las que la ciudadanía tiene más relación: sanidad, educación, los temas más sociales son en los que la ciudadanía tiene esa relación con la Administración y, por tanto, donde más se producen no solo las quejas, sino esa relación continua, también las respuestas, en ese sentido, se satisfacen en otras materias.

Es importante no solo poner el foco en el número de quejas, sino en la respuesta que se da desde la Administración. Yo creo que eso también hay que tenerlo en cuenta. En ese sentido, algunos datos son importantes, algunos evidentemente mejorables, y en esa respuesta que se da vamos a poner el foco, por ejemplo, en los departamentos del Gobierno de Navarra que han sido más receptivos, en aquellos que han aceptado la totalidad de las resoluciones formuladas por parte del Defensor del Pueblo, como son Desarrollo Rural y Medio Ambiente, como son Desarrollo Económico y Empresarial y, por el contrario, aquellos que han sido menos receptivos, también hay que tenerlo en cuenta, aquellos que con un porcentaje de aceptación igual o inferior al 60 % de las propuestas del Defensor del Pueblo, como ha sido en Cultura y Deporte, o Educación. Yo creo que ahí es donde tenemos que poner el foco, dónde y cómo se dan las respuestas por parte de la Administración.

También en la Administración Local es importante tener en cuenta aquellos ayuntamientos que responden a la... Sí, me parece importante ver dónde se dan las respuestas y cómo se dan las respuestas, y aquí hay también datos importantes, porque ponemos el foco normalmente en la Administración Foral, pero los ayuntamientos tienen una parte importante en este sentido. Y vemos cómo los que han aceptado todas las resoluciones formuladas han sido algunos ayuntamientos concretos, y los menos receptivos han sido otros, como Barañáin o Tudela, por ejemplo, con una aceptación inferior o igual al 60 % de las reclamaciones. Es decir, muchas veces ponemos solo el foco en la Administración Foral, pero también los ayuntamientos, en ese 27 %, más el 6 % de actuaciones conjuntas, tienen mucho que ver en la respuesta.

También tengo que reseñar que ha habido tres novedades en el análisis del Defensor del Pueblo. Una, la que tiene que ver con la función de los objetivos de desarrollo sostenible, que nos parece importante valorar si están cumpliendo esos objetivos que todos y todas como sociedad nos hemos propuesto. También la clasificación por temas transversales, divididos en esas cinco secciones y, desde luego, también creo que es importante lo que están haciendo el conjunto de las instituciones. La agenda institucional del Defensor del Pueblo es conocida e informada en este sentido para aportar mayor transparencia.

También se ha dicho, las diez materias que más quejas acumulan, como he dicho en la primera parte de mi intervención, evidentemente, con muchas cuestiones que reflexionar y mejorar en muchas de las materias, bienestar social, sanidad, educación son las tres primeras, como he dicho, evidentemente, son aquellas que tienen mayor

relación con la propia ciudadanía y, por tanto, donde más se ve esa posible relación con la ciudadanía que puede mejorarse.

Todas las materias, las diez que se han nombrado, evidentemente, si hiciéramos una lista, he dicho las tres primeras porque me parece que serían, junto al acceso al empleo público y la vivienda, las que pondríamos cualquiera de nosotros en el listado, más allá de mirar los datos en sí. Son evidentemente las que más preocupan a la ciudadanía, bienestar social, sanidad, educación, el acceso al empleo público, sobre todo con los procesos y procedimientos que ha habido en los últimos años de estabilización, etcétera, y la vivienda, las pondríamos todas y todas en ese ítem de cuestiones más preocupantes, seguramente, a la ciudadanía.

Sí me parece importante señalar los retrasos en algunos trámites en lo que tiene que ver con las ayudas y los derechos de la ciudadanía de acceso a ayudas de dependencia, por ejemplo, o ese foco que tenemos que ir poniendo —yo creo que ya está puesto en gran medida— en la atención a las personas mayores en residencias, que es un debate social también pendiente. Tenemos las reivindicaciones también del propio sector para que haya un convenio en Navarra que afronte la situación de los empleos de las personas, muchas de ellas mujeres, que atienden a las personas mayores en residencias. Pero, desde luego, nos viene ahí un frente importante, más teniendo en cuenta que el envejecimiento de la población es clarísimo en este sentido.

Suben también las quejas en sanidad, es algo evidente. Ya apenas hay referencias al covid, por tanto, esa etapa la podemos dar por finiquitada en este 2023. Muchas de ellas tienen que ver con las listas de espera, tienen que ver con el tema de pediatría, con la UCI pediátrica también, que ya se ha sacado a licitación y, desde luego, nada nuevo que no sepamos en ese sentido y no tengamos en la agenda parlamentaria, y en este caso que tenga el Gobierno en su agenda, como son las reformas estructurales que evidentemente, para intentar mejorar esta situación, deben hacerse y que desde luego debatiremos en este Parlamento sin ninguna duda.

Para terminar, quiero resaltar la confianza que viene demostrando la ciudadanía navarra en la propia institución como una herramienta para intentar resolver los problemas con la Administración. Es evidente que la ciudadanía la conoce. Es importante también que la propia institución atienda a esas personas que a lo mejor no pueden hacerlo de otra forma, de forma presencial, de una forma personalizada y presencial, a esas personas que quieren dirigirse a la Administración, y tam-

bién, desde luego, esa relación con los colectivos y agentes sociales.

Ha dicho usted una cuestión muy importante que yo creo que tenemos que poner el foco como algo transversal, que es cómo van aumentando las brechas de la desigualdad, las diferentes brechas que genera la desigualdad. Es evidente y es obvio que sigue creciendo la desigualdad social en su conjunto, es obvio que Navarra tiene instrumentos para afrontar mejor, muchos de ellos por el propio autogobierno, pero también por la situación de partida, esa desigualdad creciente que está habiendo, ese movimiento que trasciende de Navarra, del Estado y afecta al conjunto de Europa, que está afectando a las clases medias, por decirlo de alguna forma, está habiendo cada vez mayor brecha, una brecha que tiene que ver no solo con el género, que también, sino también con la territorial, por ejemplo, en el conjunto de Navarra. Yo creo que esa perspectiva de equidad que deberíamos tener o que se debe tener desde el punto de vista no solo de la Administración, el Legislativo, por parte del Parlamento, es fundamental. Es decir, la perspectiva de equidad va a ser la forma de intentar atajar esta brecha de desigualdad que está creciendo y que nos debería preocupar a todos y a todas.

Sin más, tengo que agradecer el trabajo y poner de manifiesto la utilidad de esta institución para el conjunto de la ciudadanía navarra. Eskerrik asko.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Eskerrik asko, señor Azcona. Vamos ahora con el turno de intervención del señor Araiz, portavoz del Grupo Parlamentario EH Bildu.

SR. ARAIZ FLAMARIQUE: Eskerrik asko, lehendakari andrea. Egun on guztioi. Eskerrik asko ere Vera jaunari emandako informazio guztiarengatik eta eskerrik asko bere taldeari egin duen txosten honengatik ere. Este agradecimiento está fundado en un trabajo que creo que es importante reconocer, un trabajo que se desarrolla no solo en esta comparecencia, no solo en la rendición de cuentas que hace ante este Parlamento, porque hay que tener en cuenta que el Defensor es una institución parlamentaria, es decir, surge del Parlamento, rinde cuentas ante el Parlamento, es el Parlamento quien financia su actividad y, por lo tanto, nuestro agradecimiento no solo por la comparecencia de hoy, sino por el trabajo que se ve a lo largo de todo el informe. Un informe que ocupa nada más y nada menos que quinientas doce páginas en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra, que es una letra, como todos y todas sabemos, bastante pequeña y hace falta tener una atención especial para su lectura.

Informe en su parte inicial ilustra los antecedentes, la misma fotografía con la cual usted

ha terminado su comparecencia aquí, que es la firma del compromiso de colaboración que se hizo con cincuenta y nueve entidades sociales en la conmemoración del setenta y cinco aniversario de la Declaración de los Derechos Humanos, 1948-2003, y luego me referiré a algunos de los puntos de esta cuestión, porque creo que es el núcleo central de toda la actividad. Usted se ha referido de forma amplia al final de su intervención, y creo que es importante el contenido, es importante lo que pueda suponer a futuro. En este sentido vi la nota que se sacó en su momento por parte del Defensor del Pueblo, del Ararteko, planteando que esta declaración tenía un doble objetivo, que en su declaración dice que no lo hemos cumplido, que era no dejar a nadie atrás. Evidentemente, no hemos conseguido llevar ese objetivo hasta el final. Y el otro objetivo era que todas las personas tengan en Navarra todos los derechos. Creo que es una declaración loable, los objetivos son loables. El propio contenido de esta declaración contenía un decálogo, que no voy a leer en su totalidad, pero creo que sí es importante destacar el compromiso que se establece en el segundo punto del decálogo, luchar contra las amenazas que por diversos motivos se ciernen contra las personas: el cambio climático, las guerras, las desigualdades, la trata de personas, etcétera. Yo creo que es un trabajo para desarrollar.

Quería preguntar sobre el apartado 3: «Colaborar por parte de las entidades sociales con el Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa para un mejor cumplimiento de su misión —la del Ararteko— de supervisar a las Administraciones y a sus organismos públicos para una mejora continua de la aptitud y la actitud de servicios a las personas como sujetos de derechos inalienables». Mi pregunta es: ¿esto en qué se ha plasmado? En el informe se ve que ha habido reuniones. ¿Esto apunta, digamos, a una línea de trabajo concreta permanente con estas entidades? Queríamos saber en qué se va a plasmar esto en un futuro.

En el apartado 8 se plantea actuar de manera proactiva para intentar evitar la vulneración de los derechos y, cuando no sea posible, defender actuaciones restaurativas. Evidentemente, si la aprobación no ha dado resultado y se ha producido este tipo de vulneraciones de derechos, ¿en qué medida este apartado 8 tiene reflejo a lo largo de...? Me gustaría saber pinceladas, por lo menos, para conocer cómo lo ha llevado adelante el Defensor del Pueblo, el Ararteko.

Y también, el apartado 10 habla de avanzar en la cooperación del Defensor del Pueblo-Nafarroako Arartekoa con las entidades sociales para lograr sinergias. Mi pregunta es: ¿se han conseguido esas sinergias? ¿En que se están materializando

esas sinergias? Porque, en definitiva, las sinergias, como decía al principio, son en la lucha por conseguir una mejor defensa y despliegue de los derechos humanos y en contribuir —nuevamente se subrayaba— a que se cumpla el no dejar a nadie atrás.

Creo que las entidades están en el informe, hay de todo tipo de entidades, y creo que es una pluralidad suficientemente representativa de lo que es ese colectivo, esa red de entidades sociales que hay en Navarra, que trabajan en defensa de personas, de intereses de distintos colectivos, de distintas problemáticas, todas ellas muy relacionadas con el ámbito del bienestar social, y en este sentido, como digo, nos parece importante e interesante. Todo esto lo podríamos resumir en una sola pregunta: ¿en qué se ha materializado o en qué se va a materializar en el futuro este trabajo conjunto, este trabajo que usted ha calificado, y lo dice también, creo que en la comparecencia lo ha dicho hoy, de hito de trabajo proactivo?

Dicho esto, nos parece también interesante hacer referencia a los datos cuantitativos. Usted ya los ha mencionado, pero quiero volver a reseñar que una institución como el Ararteko en Navarra, con los medios de que dispone, y luego me referiré a ello, pues el hecho de que haya llevado adelante nada más y nada menos que 3.583 actuaciones, creo que pone de manifiesto esa implicación en la propia misión que tiene el Ararteko. Y atender cuantitativamente este número de quejas, este número de consultas, realizar actuaciones de oficio, atender también propuestas de mejora de la ciudadanía o poner en marcha expedientes de mediación, que en su día se planteó una modificación de la ley por parte de este Parlamento precisamente para habilitar esa posibilidad de expedientes de mediación, creo que merece la pena reseñarse.

Sí que hay dos cuestiones que usted las ha puesto hoy de manifiesto en su comparecencia, y nosotros traíamos dos cuestiones para comentar sobre ello, y que las voy a hacer, pero creo que es importante la reflexión que usted hace en relación con dos cuestiones que afectan a la relación de cualquier ciudadano o ciudadana con sus Administraciones y, en especial, en lo que se refiere a la digitalización y a la cita previa. Yo creo que esas barreras que se han planteado, esos problemas, esa brecha digital que supone que determinados colectivos encuentren dificultades a la hora de relacionarse con la Administración, hay que superarlos. Yo creo que se han hecho esfuerzos por parte del Gobierno, se están haciendo esfuerzos por el conjunto de las Administraciones, de los departamentos, pero vemos que es insuficiente. Es decir, vemos que ahí sí se está dejando gente atrás. Yo creo que es un aspecto de mejora importantísimo.

El Defensor del Pueblo dice que hay una insensibilidad de determinadas áreas. Creo que esto es bastante eufemístico, que hay que entenderlo en términos un tanto eufemísticos, yo pondría otras calificaciones. Dice: «La insensibilidad de determinadas áreas administrativas que no llegan a ser empáticas con la dificultad que algunos colectivos encuentran con la digitalización como única vía de comunicación». Y esto está ligado —decía que traía dos apartados en relación con distintas quejas sobre la Administración electrónica— a una especie de obcecación o de empecinamiento, diría, por parte especialmente del Departamento de Hacienda. No quiero entender que sean los trabajadores y las trabajadoras, ni tampoco quiero entender que haya ningún tipo de directriz en este sentido, pero, si hay problemas a la hora de realizar determinadas declaraciones vía telemática y hay un derecho a realizarlas de forma presencial o por vías manuales, pues que se atienda, porque aquí hay quejas en relación con el IVA, en relación con asistencia presencial.

Y luego hay otra que es específica y es objeto incluso de una actuación de oficio, que me ha parecido digna de ser reseñada, porque precisamente hace referencia a lo que estábamos hablando al principio, a no dejar a nadie atrás, y hace referencia a esa relación especial que desde el Ararteko se quiere mantener con esas problemáticas que están relacionadas con esas entidades sociales con las que se ha firmado ese acuerdo, ese manifiesto, que es la tramitación telemática de las ayudas a personas con bajos ingresos. Cualquiera que lea estas cuatro páginas no termina de entender lo ocurrido con la ayuda de doscientos euros que se aprobó en un real decreto que en su día quería dar respuesta a las consecuencias económicas y sociales derivadas de la guerra de Ucrania y apoyo a la reconstrucción de la isla de Palma y otras situaciones de vulnerabilidad. Se planteó esta ayuda directa de doscientos euros para determinadas personas de bajo nivel de ingresos, que potencialmente en Navarra, según se ha informado, pudieran haber estado en 36.000 personas supuestamente potenciales y que al final el número de solicitantes fue de 8.000. Y gracias al trabajo de las entidades sociales, gracias a que la propia Administración se dio cuenta de que aquello no funcionaba, tuvo que ir ayudando a esas personas, pero era obligatorio realizarlo de forma telemática, y si no se realizaba de forma telemática, estos miles de personas no podían recibir esa ayuda. Yo creo que esto es una injusticia que hay que corregir. La Administración tiene que ser sensible. No se trata de decir «las cosas hay que hacerlas así porque se facilita la gestión». Bueno, pues hay que poner otros medios para que no solo se facilite la gestión en la Administración, sino se facilite tam-

bién a las personas destinatarias de estas ayudas el cobro de las mismas.

Yo creo que esto va unido a lo de la cita previa, que es el otro apartado que usted ha planteado, que en alguna medida se va a corrigiendo. Pero yo dije en una comparecencia del señor Taberna, creo que fue, que he tenido experiencias personales desagradables en este sentido, porque al final la realidad es que hay muchos minutos que se encuentran huérfanos de personas, y ha habido momentos en los que has podido acudir a la Administración y si no tienes cita previa, «no te atienden». «Pero es que no hay nadie». «Pero es que no tienes cita previa». Es un bucle que creo que hay que evitar. Desde luego, la cita previa puede ser necesaria para ordenar el trabajo de la Administración, pero si hay huecos, hay que abrir determinados horarios más amplios que los que se han abierto, de ocho a nueve y media creo que es en estos momentos la apertura de esos horarios, para que cualquier persona pueda acudir. Esta sigue siendo, desde luego, una importante barrera para comunicarse con la Administración.

Quería también poner en valor el planteamiento que se ha hecho de nueva conceptualización sobre la clasificación de las quejas en relación con la distribución por temas transversales, o ese concepto de interseccionalidad, creo que es importante que puede poner de manifiesto también otra visión, más allá de la visión tradicional que teníamos por departamentos, por materias, por ODS, hay otra visión también distinta a la hora de analizar el conjunto de las quejas y, por lo tanto, quiero también reseñarlo.

En definitiva, no sé ustedes si son el teléfono de la esperanza, porque ustedes atienden de forma presencial, no telefónicamente, lo ha recalado también en su comparecencia, pero yo creo que sí que son en estos momentos una de las últimas instancias. Una de las últimas no, porque la gente ya conoce bien la institución en Navarra, no es la última, en muchas ocasiones, después de problemas con la Administración, enseguida se dirigen al Ararteko. Pero yo creo que, en ese sentido, son una esperanza, porque el grado de aceptación de las quejas, el grado de aceptación inicial, el grado de aceptación una vez que ustedes empiezan a intervenir, pues está en un grado... Yo no conozco el grado de aceptación en otras instituciones similares, pero estamos hablando de un 83-85 %, creo que es un altísimo porcentaje de receptividad por parte de la Administración, en unas ocasiones, una vez que el ciudadano ha acudido y se queja, y en otras ocasiones, una vez que ha acudido se queja y empieza a funcionar la mecánica de la oficina del Defensor del Pueblo.

Yo creo que las materias, como se ha dicho, de pobreza y exclusión social siguen estando ahí, y

eso evidencia quiénes tienen problemas con la Administración, quiénes tienen deficiencias o a quién se plantean esas deficiencias.

Quería terminar, últimamente lo he hecho alguna vez, creo que en la anterior intervención no, pero sí en relación con el coste que supone la institución. Lo he planteado, como digo, en otras comparencias, creo que es un presupuesto austero. Estamos hablando de obligaciones no reconocidas por un importe de 951.273 euros, que, si lo dividimos por el número de quejas, supone un coste de 662 euros por queja, si lo dividimos por el número de actuaciones supone un coste de 265 euros por actuación y si lo dividimos por el número de personas que han sido atendidas por la institución, estamos hablando de 188 euros por la actuación. Por lo tanto, yo creo que en este sentido es un dinero bien gastado. Nuestro grupo parlamentario entiende que con un presupuesto ajustado se está haciendo un trabajo cuantitativamente amplio, ya no entro a valorar cualitativamente, creo que también, las respuestas de los usuarios.

Y la última pregunta con la que quería terminar mi intervención es si consideran que debería mejorarse esta dotación por parte del Parlamento, o bien de medios materiales, o bien de medios personales. Eskerrik asko.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Eskerrik asko, señor Araiz. Vamos ahora con el turno del Grupo Parlamentario Partido Socialista de Navarra. Tiene la palabra la señora Jurío.

SRA. JURÍO MACAYA: Gracias, señora Presidenta. Bienvenido, señor Vera, señor Defensor, como persona que representa a la institución del Defensor del Pueblo. Es muy difícil hablar después de todas las intervenciones que me han precedido, en las que se han ido diseccionando las partes que usted ofrece en el informe en cuanto al número de quejas por temas que se trata, cómo se dividen. Pero yo creo que, en general, todos coincidimos en que la institución sirve para poner de manifiesto aquellas cuestiones que verdaderamente preocupan a la ciudadanía, en las que yo creo que todos nos deberíamos fijar.

Es un informe extenso, denso. Cuesta muchas veces leerlo, porque además el trabajo que aquí realizamos es mucho de día a día y detenerse, y lo solemos leer. Yo suelo leerlo, además te fijas en las quejas, muchas veces coincidimos en detalles que ofrecen algunas quejas concretas, nos llaman la atención cuestiones que plantean los ciudadanos, sobre todo en materias como puede ser tráfico o reclamaciones que hacen a los ayuntamientos, pero que siempre son válidas.

En ese sentido, queremos destacar la importancia que tiene el Defensor, efectivamente, conforme a lo que se ha ido diciendo por todos los que

hemos intervenido. Realmente, yo también considero que la Administración Pública como institución es fría, muchas veces es muy rígida, es muy impersonal cuando comunica las resoluciones. Que a una persona que considera que tiene una serie de derechos y los plantea ante la Administración le llegue una carta con una resolución denegatoria, que la mayoría de las ocasiones no entiende lo que significa el contenido de lo que se le ha escrito, implica frialdad, y en ese sentido nos gustaría que se pudiera atender de otra manera. Esa función, en cierto modo, la desempeña el Defensor del Pueblo, porque la gente acude, como ha dicho el señor Araiz, como si fuera verdaderamente el teléfono de la esperanza. Es el último reducto al que acude el ciudadano cuando no ve atendidas sus peticiones o no entiende por qué se le ha denegado algo por la Administración.

Eso es lo que queremos destacar principalmente de la institución del Defensor, la cercanía que muestra con la ciudadanía. Lo vemos en la encuesta de satisfacción que ha realizado, donde se pone de manifiesto el mayor conocimiento que existe de la institución por parte de la ciudadanía, la labor que desempeña, la defensa de los derechos de que ejerce, y cómo la recomiendan a otras personas, la consideran una institución inútil. Eso, independientemente de que le den o no la razón, de que la Administración atienda o no la petición que ha realizado el Defensor. Porque lo que ponen en valor es la humanidad de la institución en explicarle por qué no se puede atender esa petición, por informarle de todos los procesos que, a pesar de que no se pueda tramitar como una queja dentro de la institución, le explican que puede seguir para esa defensa de sus derechos, o la explicación de por qué la Administración definitivamente no ha atendido esos derechos, y eso me parece importante. Seguimos siendo personas que necesitamos que nos oigan, que me parece que es fundamental que nos oigan y que nos expliquen, además, las razones del porqué. Porque finalmente pueden no darte la razón, pero es importante que te expliquen el porqué.

Ahí la humanización que se necesita de la Administración, y a la que me referiré más adelante, cuando se habla de esa presencialidad, de esa atención telemática, pues es un valor. Y, efectivamente, seguimos viendo que es tendencia, o sea, no es algo que se manifieste estos años. Aquellas materias que más quejas reciben por parte de la ciudadanía son precisamente aquellas que afectan a la mayoría de la ciudadanía, directamente o a través de familiares, sus padres, personas mayores, parientes mayores, sus hijos y, sobre todo, a uno mismo, que son aquellas que se refieren a bienestar social, situaciones de dependencia, situaciones de atención a personas mayores, declaración de discapacidad, la renta garantizada, el ingreso míni-

mo vital, muchas veces el acceso a una vivienda, pero también en educación, cuando se refiere a en qué manera o qué servicios se prestan a nuestros hijos dentro del sistema educativo, si nos cogen o no en un centro educativo, y en materia de salud, que se ha mostrado que el sistema tiene muchas costuras, que sobre todo se han puesto de manifiesto después del covid. Creo que el covid ha marcado un antes y un después en la forma de concebir la sociedad por parte de las personas.

Ha cambiado la sociedad, pero no es culpa de la sociedad, creo que nuestra sociedad, nuestra ciudadanía sabe que cada vez tienen más derechos, es consciente de que le corresponden derechos, y yo pienso que es importante la forma en que ejerce las políticas un Gobierno. Porque, miren, cuando un Gobierno le dice al ciudadano que tiene derecho a servicios en materias de bienestar social, de protección social, de educación de salud, como pilares básicos de un estado de bienestar, y el ciudadano reclama en torno a ellos, es porque es consciente que tiene derecho a los mismos y porque el Estado se los va a prestar. Puede no prestárselos a su satisfacción. El problema es cuando el ciudadano no se queja, porque entonces igual el Gobierno le está transmitiendo que no tiene derecho a esos servicios y que se tiene que buscar la vida. Ese es el problema de determinados Gobiernos o de determinadas formas de ejercer la política, que piensan que los ciudadanos se tienen que buscar la vida y no tienen que formular reclamaciones en torno a derechos que consideramos pilares del estado del bienestar y de no dejar a nadie atrás.

En ese sentido, creemos que es calidad democrática que la gente manifieste reclamaciones en torno a los mismos cuando se le prestan, aunque no se le prestan siempre como él considera que se le deben prestar. Entonces, yo creo que eso es importante y hay que ponerlo de manifiesto frente a declaraciones que se han hecho aquí por parte de la derecha, cuando vemos que hay partidos que niegan los derechos a personas especialmente vulnerables o que los consideran un problema para las sociedades, como pueden ser los migrantes o personas pobres, o personas que sufren problemas y que son un lastre para la sociedad; o partidos que nos indican, como en Madrid, donde igual hay menos quejas al Defensor del Pueblo, oiga, mire, yo no le presto esos servicios esenciales, búsquese usted la vida, págueselos, y entonces le transmito la idea de que no puede reclamar al sistema público el ejercicio de sus derechos.

Por eso pienso que en Navarra es calidad democrática que exista una queja importante en esos derechos. Lo que no quiere decir que la Administración no debe mejorar en la prestación de los mismos. Siempre se tiene que transmitir esa sensación de mejora.

Con respecto a sus actuaciones concretas, ya se ha dicho, yo creo que se han presentado menos quejas que las que se presentaron en el año pasado. Sin embargo, al final se han resuelto muchos más expedientes. Vemos que cada vez existe un mayor grado de aceptación por la Administración de las recomendaciones, de las sugerencias o de la mejora en el funcionamiento de los servicios públicos que realiza el Defensor del Pueblo, lo que quiere decir que cada vez existe mayor colaboración y se atienden más por la Administración esas resoluciones que la propia institución realiza.

También nos gustaría poner de manifiesto que va cambiando la tendencia en la brecha de género que se presentaba en la forma de presentar las reclamaciones. Cada vez hay más coincidencia entre el número de hombres y mujeres que presentan denuncias por los mismos temas, aunque sigue existiendo un porcentaje mayor de mujeres que presentan denuncias o quejas relativas a problemas sociales, que generalmente no les afectan a ellas, sino que afectan a sus familiares mayores o tal vez a sus hijos, mientras que los hombres presentan otro tipo de quejas, que igual no son tan personales o que atienden tanto a problemas familiares o a problemas que afectan al núcleo familiar, aunque vemos que se va reduciendo esa brecha de género que existía y se va dando más igualdad en cómo se presentan las quejas.

En cuanto a las consultas, también sigue existiendo esa brecha que se disminuye. Me gustaría también hacer referencia a esas modificaciones legislativas que se introdujeron en el 2021, que usted también ha manifestado, como fue la introducción de la mediación. Sabíamos que iba a ser un proceso lento porque la mediación con la Administración siempre es complicada, y además los problemas vienen dados siempre de la misma parte, que es la Administración. Creemos que se debe seguir trabajando, abrir esa cuña, porque todo problema que se solucione por medio de acuerdo entre las dos partes va a ser una mejor solución del problema, más aceptado por ambas partes.

También cuando se introdujeron las multas coercitivas, yo creo que fue un aviso a las diversas Administraciones Públicas de la obligación que tienen de colaborar con la institución del Defensor del Pueblo, creo que se va atendiendo. Creo que el Defensor se resiste a hacer uso de esas medidas coercitivas que se traducen en multas, pero a través de esa labor intensa se da un aviso: «oye, es que te voy a acabar poniendo una vuelta, y encima lo voy a reflejar, y esa multa la van a pagar todos los ciudadanos porque tú no estás cumpliendo un deber al que estás obligado». Creo que es importante y creo que se va dando esa colaboración.

Me choca siempre el aumento en el recordatorio de deberes legales que el Defensor del Pueblo

tiene que hacer a las Administraciones Públicas. Es cierto que la mayoría de ellas van referidas a que las Administraciones no responden en tiempo y forma las peticiones de los ciudadanos, y creo que desde aquí tenemos que hacer una advertencia tanto a los Gobiernos de los que formamos parte como a los diversos ayuntamientos que conforman nuestros partidos políticos. Oigan, hay que dar respuesta a los ciudadanos. La misma puede ser negativa, porque está establecido cuál es el resultado del silencio. Pero si un ciudadano nos formula una petición, creo que debemos advertir a la Administración de que debe responder al ciudadano, porque eso es consecuencia de la insatisfacción del ciudadano con la actuación de la Administración. Entonces hay que seguir insistiendo en el recordatorio que tiene la Administración de sus deberes legales.

También me gustaría hacer referencia a esos dos quejas concretas que usted ha manifestado y que suponen un número importante de quejas de los ciudadanos. En cuanto a la presencialidad, creo que es importante que se dé una atención presencial a los ciudadanos, que esta se puede combinar con las necesarias vías telemáticas. Mire, podemos ver que la mayor parte de las quejas que se presentan ante el Defensor del Pueblo son vía telemática, lo que dice que existe una implantación importante. Sin embargo, también vemos que ustedes atienden muchas consultas y que la mayoría son presenciales. Entonces, creemos que la Administración debe tomar ejemplo. La vía telemática existe, es importante, va a seguir funcionando, da solución rápida a muchos problemas, la puede utilizar mucha gente, pero la Administración tiene que ser consciente de que hay un sector de la población muy importante que no puede acceder a esas vías informáticas. Entonces, hay que combinar la necesaria presencialidad, y yo creo que es importante hacerlo ver.

En lo que no coincido es en esa relación entre la cita previa y las vías telemáticas. Yo creo que sí es necesaria, yo creo que la cita previa ordena bastante la atención al público, lo que no quiere decir que alguien se presente en una ventanilla y que, si no estás haciendo nada, le digas vuelva usted mañana, pues eso no. O «no está mi compañero porque se ha ido a tomar café, y yo no le puedo atender». Creo que los que vienen son ciudadanos, son personas, y los que trabajan en la Administración también son ciudadanos y personas que deben empatizar, y debe haber una empatía con unos y con otros. Esto debemos repetirlo constantemente, porque creemos que es importante.

Luego, en materia de educación, por ejemplo, también hubo una queja muy importante sobre los comedores escolares, que creo que no se va a dar el año que viene porque todavía no se ha aprobado

definitivamente, pero ya está en camino de aprobarse el decreto foral de comedores escolares 175 días al año con carácter educativo, que ha resuelto gran parte de esas quejas que se formulaban dentro del sistema educativo y que afectaban, sobre todo, a alumnos transportados y en buena parte también en materia del entorno rural.

Poco más puedo decir que hacer referencia a su participación en el Consejo de la Transparencia, donde es una pieza fundamental, y además la apertura de su agenda a ese proceso de transparencia al que estamos obligados todas las Administraciones y todas las instituciones públicas. Debo reiterar también lo que se ha dicho, la importancia de su labor de entendimiento con las entidades sociales, porque creemos que se desarrolla una labor de forma bilateral. Las entidades sociales son las que en mayor medida están en contacto con aquellas personas que presentan una vulnerabilidad social, se la transmiten al Defensor del Pueblo y el Defensor del Pueblo, a la vez, nos lo transmite a las instituciones.

Quiero agradecerle también ese informe que realiza sobre la necesidad de seguir mirando a la infancia y a la adolescencia y las medidas que se tienen que tomar en torno a la mismas. Todos podemos echar mano de este informe durante todo el año para ver los problemas que le importan a la gente. Muchas veces en este Parlamento sería más importante —que también se hace— dar respuesta a estas necesidades reales de la calle que afectan a los ciudadanos y alejarnos de esas cuestiones internas, que llamo yo, que son cositas nuestras y que solo sirven para otorgarnos réditos políticos o que parezca que hemos obtenido puntos frente al adversario político, pero que realmente alejan la política del ciudadano y de lo que de verdad importa. Gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Gracias, señora Jurío. Finalizamos las intervenciones de los grupos parlamentarios con el señor Sánchez de Muniáin, portavoz del Grupo Parlamentario Unión del Pueblo Navarro.

SR. SÁNCHEZ DE MUNIÁIN LACASIA: Buenos días. Muchas gracias al titular de la oficina del Defensor del Pueblo y a todo el resto de personas profesionales que le acompañan, tanto por la elaboración del trabajo como por su trabajo diario y su explicación en este Parlamento, que ha sido extensa y bien sintetizada.

Tenemos de nuevo aquí un informe lleno de bulos y mentiras y quejas de la extrema derecha, de las personas de extrema derecha que acuden todos los días a la oficina del Defensor del Pueblo con ánimo de doblegar a un Gobierno legítimo. Esta digresión, si se me permite, no va en relación con ustedes, sino con todas esas personas hiperex-

citadas que estos días andan identificando cualquier atisbo de crítica o de malestar con todas estas exageraciones fuera de sitio, principalmente también alentadas por el propio Presidente del Gobierno, que ha protagonizado estos hechos últimamente.

Centrándonos en el informe, le podría hacer una sugerencia. Está bien clasificado, se clasifica por materias, se clasifica incluso por los objetivos de desarrollo sostenible, se clasifica por género. Aquí se ha propuesto también una clasificación, alguien ha sugerido clasificarlas también según qué departamento sean de uno de los partidos políticos que están en el Gobierno u otro. Por lo visto, hay unos que salen con mejor nota, a juicio precisamente de quien lo dice, pues es otra posible clasificación.

Ya entrando directamente en el contenido, si hay un común denominador en todas las posibles quejas o consultas, incluso las tramitaciones de la oficina del Defensor del Pueblo que reflejan cómo se encuentra la gestión de la Administración, son los retrasos, las demoras y la falta de atención. Y este es un común denominador tanto en materias como servicios sociales o bienestar social, lo es en vivienda, lo es en salud y lo es en atención telemática, deterioro en la gestión o en el servicio que presta la Administración, y en muchos casos esto afecta a servicios básicos.

Particularmente es llamativo desde la primera página el aumento de las quejas en bienestar social y, como bien explica el informe, este aumento de quejas, un 65 % nada menos, va referido al reconocimiento de la situación de desigualdad en la que se encuentran determinadas personas, el reconocimiento de la situación de discapacidad, el reconocimiento de la situación de dependencia, el reconocimiento de la situación que da derecho a percibir el ingreso mínimo vital. Cuando digo «reconocimiento de la situación» es que es la puerta de entrada a que se reciban las prestaciones a las que tiene derecho, con lo cual se está perjudicando un derecho básico de estas personas, en muchos casos para su propia supervivencia, precisamente por un retraso injustificado en la mayoría de los casos de la Administración. Esto es lo referido a bienestar social.

En lo referido a salud, ¿qué vamos a decir? Pues son las listas de espera. Pero, claro, así dicho, tantas veces lo hemos dicho, el aumento de las listas de espera, que parece un simple dato. Para ver realmente este problema, merece la pena leer, aunque sea por encima —reconozco que no me he leído despacio todas las quinientas y pico páginas—, las quejas de las personas que están desatendidas por el Servicio Navarro de Salud, por los retrasos y las listas de espera, personas que no pueden ir a una consulta de otorrinolaringología,

personas mayores con meses y meses de un dolor intenso en los órganos que están afectados, en este caso en el oído. Una persona que creo que casi rondaba los noventa años, que lleva con unos dolores insufribles de rodilla durante meses y meses porque no le atienden en el Servicio Navarro de Salud. Es decir, merece la pena, además de ver esos datos, en número de quejas o en las materias en las que son, comprobar en algunos casos cuál es el alcance humano de esa desatención, de ese deterioro de los servicios que supone en estas personas.

¿Qué vamos a decir del asunto de la atención telemática y de la cita previa? Ya lo comentamos y lo resaltamos el año pasado por estas fechas. El sistema de cita previa está mal diseñado. Se ha dicho que la Administración tiende a veces a abusar de la capacidad que tiene frente al ciudadano. Bueno, pues yo creo que aquí se produce ese caso. El año pasado destacábamos, por ejemplo, en las oficinas de la Seguridad Social, pero también en oficinas del Gobierno de Navarra, cómo el principal problema lo tiene que solventar el personal de seguridad, que tienen a una serie de personas esperando en la calle, y tienen que estar con el guarda de seguridad discutiendo si pueden o no pueden entrar, si tienen cita previa, y es el que se encarga de despachar a las personas. Y luego, el que ha conseguido acceder, a veces, ve que en esas oficinas no hay tanta gente. En el interior de las oficinas no hay tanta gente, no se está acumulando la gente atendiendo, incluso hay personal que a simple vista podría atender a más gente de la que en ese momento puede estar atendiendo ese servicio. Esto yo creo que es inadmisibles. Eso ocurre, insisto, tanto en las oficinas de la Administración del Estado como en algunas oficinas del Gobierno de Navarra, principalmente las de Hacienda, y también en otras de entidades locales, como se ha comentado también en el caso de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

Yo creo que esto incide nuevamente en que se presta un mal servicio, se les retrasa la atención de esas necesidades a las personas que acuden y, por lo tanto, se les limitan los derechos, porque generalmente cuando acudimos a la Administración en la mayoría de los casos es para ejercer un derecho que nos tiene reconocido la legislación.

Otra de las quejas que aparecen repetidas, y que sí que son cierta novedad, son las referidas —y alguna vez hemos tratado esto, aunque no sea de una manera directa— a determinados expedientes de rehabilitación de vivienda, en concreto a los de mejora energética. Me gustaría que abundaran un poco en la problemática, que básicamente es que desde dos departamentos, Vivienda y Hacienda, a la hora de cobrar las ayudas o las subvenciones a las que tienen derecho, por exigir diferente docu-

mentación o por no tener unos requisitos homologados, se les está entrando en contradicción y, lógicamente, el perjuicio no es para la Administración, sino para la persona a la que ya después de hacer el esfuerzo, después de haber adelantado en muchos casos dinero para poder obtener una ayuda que ya la tenía prácticamente asegurada desde que se emprendió ese proyecto de rehabilitación, de repente, a la hora de cobrar o de recuperar ese dinero que entendía que le correspondía, por una discrepancia de los propios servicios del mismo Gobierno de Navarra se les retrasa o en algunos casos se les perjudica las cantidades. Me gustaría que, si se puede, se abundase un poco más en esta problemática porque merece la pena y nosotros vamos a poner nuestro empeño en que se aclare, porque sabemos que también hay situaciones de colapso y de demora en la recepción de estas ayudas, y es un tema que nos preocupa también especialmente.

¿Qué vamos a decir de la vivienda protegida? Es que esta institución del Defensor del Pueblo lleva años diciendo: hace falta un plan de choque, hacen falta más medidas. ¿Por qué? Pues porque tiene una queja repetida. También es recomendable ver el contenido de estas quejas. Personas que llevan años inscritos en el censo de demandantes de vivienda protegida, y no se les da ni una mínima y lejana expectativa. Y la respuesta del Defensor del Pueblo, la propuesta tanto en este informe como en los anteriores, denota una cierta desazón por la imposibilidad de poder ni siquiera dar una mínima esperanza satisfactoria. Y de nuevo vuelve a avisar y a advertir la oficina del Defensor del Pueblo que hay que hacer algo diferente a lo que están haciendo el Gobierno de Navarra o las Administraciones de algunos ayuntamientos, que son los que tienen más capacidad de generar vivienda, que hay que ahondar en las medidas para dar solución a esto. O sea, vuelve a advertir que lo que se está haciendo no es suficiente, porque se están continuamente desbordados año tras año por una queja que, además, tiene una incidencia importante en la vida de estas personas.

Así, como tema novedoso, que ya nos ha llegado varias veces, es un cambio en la legislación de IRPF del año 2020 que ha perjudicado a un importante número de personas, como son los mutualistas que no pueden aplicarse las reducciones en base que se podrían aplicar, y aquí en algunos casos se ha respondido. Por otro lado, hemos oído que el Gobierno quiere o pretende dar algún tipo de solución, y también nos gustaría ver exactamente cómo está esta cuestión, puesto que es una queja, no sé si es una queja firmada por... Nos lo explican siempre bien, pero nunca nos acordamos si es una queja firmada por ciento ocho personas o son ciento ocho quejas. En cualquier caso, dado el volumen de personas afectadas y la incidencia que

tienen, nos gustaría también algún tipo de aclaración al respecto.

Por lo demás, se repiten todas las quejas habituales, las de la grúa, un clásico, y mientras haya grúa seguirá habiendo quejas, porque es un servicio que no lo apreciamos en su justa medida la mayor parte de los ciudadanos. Entonces, yo creo que eso se seguirá repitiendo.

Dicho esto, subrayamos precisamente aquello más llamativo que tiene este informe, que es precisamente la síntesis o la fotografía de dónde está percibiendo la gente ahora los problemas.

Hay una cuestión, porque se hablaba mucho de las entidades sociales con las que se colabora, que también ayudan a tramitar y a dar salida a muchas de las quejas, pero también hay que poner en valor a las personas que acuden de modo particular, porque a veces parece que siempre tenemos que ir por un intermediario, pero aquí acuden muchas personas particulares que van a la oficina y presentan su queja. Nos ha llamado la atención la queja —supongo que será un hecho ya— de la persona que murió en la calle. Supongo que será una queja particular, o no sé si será traída por alguna asociación, no sé por qué había pensado que sería de un particular, pero, en cualquier caso, da idea de que hay gente que se preocupa por una persona concreta, un hecho desgraciado y además en unas condiciones muy injustas, y yo creo que ahí también es de resaltar que alguien se toma la molestia de presentar una queja por alguien que no conoce, que no ha conocido de nada, que no tiene ninguna relación, pero que ha sufrido esta situación injusta.

Esto es lo que teníamos que decir. Vuelvo a agradecer, esperemos que cada vez sea más intensa la colaboración de las Administraciones con el Defensor del Pueblo. Esperemos que esto del cambio de las multas coercitivas —parece que el adjetivo «coercitivo» tiene más efecto que el sustantivo, «multa»— ayude un poco a que esta colaboración sea más intensa y efectiva. Muchas gracias por su exposición.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchas gracias, señor Sánchez de Muniáin. Una vez finalizado el turno de intervención de los grupos parlamentarios y conforme al artículo 231.1 del Reglamento del Parlamento de Navarra, señor Defensor, dispone usted de un turno de réplica de quince minutos.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Vera Donazar): Bueno, no voy a tener tiempo en quince minutos de responder a todo y, además, no va a ser tan ordenado como en la exposición, sino en función de las notas que he ido tomando. Lo primero de todo, quiero agradecer sus intervenciones y agradecer los agradecimientos y, efectivamente, como se ha señalado, esta institu-

ción es un alto comisionado del Parlamento, y nuestro trabajo y nuestra labor es porque el Parlamento así quiere que sea.

Empezando por el final, señor Sánchez de Muniáin, dos cuestiones. Una, la de los mutualistas, la resolución que hemos hecho ha sido ya dentro del año 2024, por eso no está recogido en el año 2023. Sí que llegó la queja y, en este caso, sí que ha sido una con una serie de firmantes, y ya hemos emitido una resolución sugiriendo una modificación normativa al respecto, pero ha sido ya dentro del año 2024.

Respecto a la persona que murió en la calle, no se trata de igual la que tenemos más reciente, la de Monasterio de Azuelo, que tuvo páginas en el periódico y tal, sino es un caso anterior que tuvo lugar debajo de un puente, una persona que murió por causas naturales, pero a la que se le había negado el acceso al albergue porque había tenido un motivo de expulsión por cinco años. Ahí hemos hecho una revisión con el Ayuntamiento para que ese tipo de situaciones se puedan... No digo que falleció por no haber estado en el albergue, pero si se pueden mejorar cuestiones del albergue, creo que valía la pena, y en ese caso fue una actuación de oficio. Nadie vino a quejarse, porque esta persona no tenía familiares, no había salido en los medios, más que simplemente una noticia pequeña.

Al margen de esas apreciaciones, quiero hacer también otra, que quizás identificamos muy fácilmente bienestar social con el Departamento de Derechos Sociales, y no es automático, porque temas de bienestar social también tienen que ver con los servicios sociales de base, con las unidades de barrio, con ayuntamientos, etcétera. Entonces, de la misma manera que ahora está agrupado trabajo y las de trabajo van en otro. O sea, ahí habría que hacer un esfuerzo. Yo entiendo que ustedes puedan identificar departamentos y tener un diálogo político en ese sentido. Nuestra función no es esa, nuestra función es bajar un poco más a las materias y ver que en algunas materias intervienen una o más Administraciones.

Se ha comentado también, en los motivos de desestimación, a veces simplemente porque es un tema ya tratado en las fechas anteriores y ya hemos emitido una resolución, y entonces esa queja no se admite como nueva. Simplemente, se le informa al ciudadano o ciudadana cuál ha sido nuestra resolución, y entonces esa ya no contabiliza como una queja más de las investigadas. Por eso, se considera desestimada en ese sentido.

En otras ocasiones, por ejemplo, una que hemos desestimado ha sido una pretensión de que Navarra devuelva Petilla de Aragón a los aragoneses, que ya nos vale que, como pago de una deuda

entre reyes, ya está amortizada con todo lo que han estado pagando a Hacienda, en fin.

Se ha mencionado también el tema de la mediación. Efectivamente, es muy costoso convencer a la Administración, que es la que tiene la sartén por el mango, decir que la suelte y que vamos a repartir un poco, a ver cómo queda el guiso. Les puedo decir que después de muchas negativas, estamos en una nueva fase este año, que espero poder contárselo el año que viene con mejores resultados, que es el intentar otra vía. Incluso estamos inventando la mediación de oficio, a ver si así también podemos llegar a tener algún éxito. En alguna queja, si vemos posibilidad de solicitar el permiso al ciudadano, si está dispuesto a que la convirtamos en una solicitud de mediación y en paralelo hablar con la Administración, se le dice: «bueno, ¿prefieres tratar esto como mediación o como queja?, porque irte, va a ir, entonces, igual como mediación tienes más posibilidad de». Bueno, estamos intentándolo todo para la mediación, porque coincido en que lo mejor que se puede dar en una situación de estas es que la solución final sea por mutuo acuerdo de las de las partes, y porque en muchas ocasiones, ya se ha mencionado, el ciudadano no es solo que recibe el «no», sino cómo recibe el «no», y esa restaurativa de pedir disculpas, en ocasiones, puede resultar suficiente.

Quería comentarles también que cuando yo traigo todas estas quejas aquí, realmente son las que nos han llegado. Yo estoy seguro de que hay muchas más quejas, muchas más. A veces digo que lo que aquí nos llega es la punta del iceberg, es decir, a muchos ciudadanos no se les ocurre o no saben. Yo lo que me estoy encontrando con las entidades sociales es que muchas personas no saben que existe nuestro canal, que es gratuito y que les podemos ayudar.

Eso me conecta con algo que no quiero que se me olvide, porque no voy a dejar pasar la ocasión, que es cuando el señor Araiz ha mencionado si tenemos los medios suficientes. Ya le digo: no, no tenemos los medios suficientes, porque yo creo que hubo en su momento una reducción de medios en la casa, que respondió a una situación y yo creo que por todos conocida, y yo creo que ahora realmente el volumen de trabajo que tenemos no es como para... O sea, estamos dando respuesta porque hay que dar respuesta a los ciudadanos.

Ustedes me dicen: ¿con la calidad que quisieran? A mí me gustaría poner más calidad en ese trabajo. Pero también estamos intentando mantener una agilidad con los ciudadanos. No podemos decirle a la Administración que tiene que cumplir sus plazos, y que a nosotros se nos vayan también los plazos en la atención a los ciudadanos. No podemos hacer eso.

Estamos haciendo, todo el equipo está haciendo un esfuerzo como si cada año fuera el año especial en el que hay mucho trabajo, y luego ya podremos relajarnos un poco. Desde que yo he llegado he visto que está el equipo a tope, seguimos a tope y la previsión de las quejas que llevamos ya recibidas este año y las consultas es que este año va a ser otra vez también importante.

Entonces, ya les adelanto, como además coincide que el año que viene va a ser el veinticinco aniversario de la aprobación de la Ley Foral del Defensor del Pueblo y quiero que organicemos conjuntamente con el Parlamento unas jornadas y una celebración en ese sentido, ya les adelanto que pienso traer para el año que viene un aumento de presupuesto y el tema de la plantilla orgánica también es lo que estoy viendo qué necesidades podemos tener para hacer un trabajo en las condiciones que creo que se debe hacer.

Eso lo relaciono con lo que se ha mencionado aquí del descontento que puede haber. Efectivamente, yo creo que puede haber muchos más casos que pueden venir y que no vienen. Entonces, en la medida en que vayamos dando a conocer que a veces se consiguen cosas, que el año pasado seiscientas veintiocho personas vieron satisfecha en mayor o menor medida la pretensión que traían, eso tiene un efecto, creo que aquí ustedes le llaman «llamada», no sé si es la palabra más adecuada, pero tiene un efecto quizás de animar a otras personas a intentarlo también. Yo creo que antes de tirar la toalla hay que intentarlo todo.

Respecto al tema concreto de vivienda, de ayudas a la rehabilitación, señor Sánchez de Muniáin, a la hora de la justificación, sí que ha habido una diferente manera de mirar la documentación que se presentaba. Entonces, en un caso eran las subvenciones de un departamento, y en otro los beneficios fiscales. Todos sabemos que en Hacienda son mucho más escrupulosos, mucho más exigentes, y no es lo mismo un cauce que otro. ¿Que sería deseable? Sí, se lo hemos dicho. Les hemos dicho que en el caso de que la documentación no vaya a ser la misma, les hemos recomendado a las dos Administraciones que lo publiciten de manera muy clara para los ciudadanos a los que les pueda afectar.

Respecto al trabajo proactivo con las entidades sociales, señor Araiz, ¿en qué se ha concretado esa colaboración con entidades sociales? Primero, en un mayor conocimiento de lo que hacen, de las necesidades que tienen y de las necesidades que tiene la gente a la que están atendiendo. Estamos abriendo un nuevo canal de consulta, es decir, cuando son temas que tienen que ver con la discapacidad, les pongo algún ejemplo, por ejemplo, con casos de personas sordas que vienen con problemas con algún departamento, con alguna situación, yo me intento asesorar con ASORNA,

para que me den también su criterio, que yo creo que es muy válido, más de lo que yo pueda saber sobre sordera y sobre los derechos de los sordos y la lengua de signos, si es exigible siempre, si a veces cuando uno está aprendiendo en una formación con que haya subtítulos es suficiente, o si tiene que haber también un cuadrado donde haya una persona con la lengua de signos o no. Intento asesorarse con las entidades sociales, o lo mismo con la ONCE, con temas que afectan, por ejemplo, a señalización pododáctil en las aceras, en los cruces, etcétera, intento que haya esa mayor relación para tener un mayor conocimiento y que, cuando tomamos una decisión y emitimos una resolución, tenga más conocimiento de causa y, sobre todo, esté más apegada a lo que necesitan las personas que pueden tener problemas en esos derechos.

En cuanto al tema restaurativo, debo decirles que, en la línea en que las tres consejerías de Justicia de Navarra, del País Vasco y de Cataluña hicieron un acuerdo para trabajar conjuntamente en la justicia restaurativa, los tres defensores, el Ararteko, la Síndic de Cataluña y el Defensor de Navarra, hemos tenido ya una reunión en la que queremos ver en qué medida podemos colaborar, y si las Administraciones van a hacer un trabajo en justicia restaurativa, ver en qué manera nosotros podemos hacer una supervisión de ese trabajo que se haga y de qué manera también podemos ayudar, siempre que se ayude a los a los ciudadanos como idea restaurativa.

En cuanto a las sinergias con entidades sociales, yo creo que las está habiendo. El otro día Cocemfe venía a nuestra institución a presentarnos no 155 quejas, pero sí 155 casos concretos de personas que tenían problemas en sus revisiones, en sus seguimientos, etcétera, y querían visualizar eso. Entonces, tengo que decirlo, el Defensor del Pueblo se brindó a recibir a ese colectivo, a que hicieran una fotografía, a que hicieran una nota o una rueda de prensa, y transmitir a la sociedad que tenemos que apoyar a estas personas que tienen esos problemas. Y en esa medida yo creo que nosotros les ayudamos a ellos en aquello que podemos, y ellos también se apoyan en nosotros y nos ayudan a tener un mayor conocimiento de la realidad. Y yo quiero que esto sea algo del día a día, que sea algo dinámico.

Cuando se hablaba de empatizar por parte de la Administración, de verdad me sigo haciendo cruces, porque uno ve y dice: yo voy a una persona que está en la ventanilla y me ve como alguien que le molesta, que tal, puede ser esa situación, pero a esa persona que está detrás de la ventanilla, antes o después le va a tocar tener que hacer trámites en otra ventanilla con alguien como él o como ella. Entonces yo a veces me pregunto cómo no somos

más empáticos en ese sentido de decir: bueno, yo no puedo ser con esta persona de tal manera, porque, cuando me toque a mí y yo tenga que ir a la otra ventanilla, yo no quiero que me traten igual. Ahí yo no sé qué falta, pero algo falta. No sé si tiene que ver con la manera de la selección de los trabajadores públicos o si hace falta más formación, no solo en la Excel o en no sé qué programas, sino también en habilidades personales de las personas que están al público, en fin, no sé. Nosotros, por ejemplo, sí que hemos hecho formación para las personas que están directamente trabajando con el público, hemos hecho una formación de atención al público para que se nos ayude a saber cómo hacerlo mejor, y realmente no lleva ni tanto tiempo ni es tan costoso. Yo creo que son cosas que se pueden hacer.

No sé si me estaré dejando algo, seguro. Bueno, otro ejemplo del tema de sinergias con las entidades sociales es precisamente el tema de las ayudas de los doscientos euros. Nuestra actuación de oficio llegó cuando vimos el resultado de la primera convocatoria. Lo hablamos con las entidades sociales, nos lo explicaron, lo dijeron, lo vimos, y fue cuando abrimos la actuación de oficio diciéndole a la Administración que no podían hacerlo así, por segunda vez. No podía ser.

Entonces, yo creo que ahí está habiendo esa relación, y también con personas individuales. A veces llega un caso concreto que te hace ver que esa situación no se puede dar. Yo creo que ya lo comentamos aquí el año pasado, cuando alguien pierde su ayuda a la vivienda porque le calculan los

ingresos del año anterior, y en los ingresos del año anterior ha tenido una indemnización por despido improcedente, que eso le haga perder el derecho a la subvención de la vivienda yo creo que se hace muy duro, pero es que la normativa está así.

Entonces, lo único que podemos hacer es sugerir que se modifique eso. Luego ya decidirá quien tenga que decidir si se modifica o no, pero yo lo quiero poner encima de la mesa. Ha habido otros casos, también ayudas que se han recibido por un carrito de estos para personas mayores y tal, y esa cantidad es la que te saca del baremo de poder tener una ayuda al alquiler de una vivienda. A mí me parece que eso es por lo menos para verlo. Yo no lo voy a decidir, lo van a decidir ustedes o el Gobierno, pero a mí me parece que, por lo menos, darse cuenta cuando viene una persona de que ese caso se puede dar en más situaciones y valorar si nos parece bien o no, creo que vale la pena. Ya me he pasado. (RISAS). En resumen, muchas gracias, y como alto comisionado de este Parlamento, pues a su entera disposición.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchas gracias a usted, señor Vera, por la exposición tan amplia de este informe anual de la institución. Gracias igualmente al equipo que le ha acompañado esta mañana, el señor Sarasibar, la señora Monreal y el señor Balduz. Gracias también a los medios que nos han acompañado a lo largo de esta comparecencia. Y, sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión.

(SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 11 HORAS Y 34 MINUTOS).

