



La actividad
de la institución del Ararteko en cifras

2013

La actividad de la institución del Ararteko en cifras 2013

1.

Observaciones y datos generales

A lo largo de este capítulo dedicado a la estadística intentaremos ofrecer una visión global de lo que es la actividad de la institución del Ararteko en cifras. Así, desglosaremos los datos de las quejas presentadas a la institución por medio de las diversas vías, la actividad de las tres oficinas de atención directa y recogeremos los datos sobre las reclamaciones que afectan a cada una de las administraciones públicas vascas y señalaremos cuál es su distribución territorial y en qué fase del procedimiento se encuentran.

Asimismo, se incluye la información que permite conocer el nivel de colaboración de las administraciones públicas vascas con el Ararteko.

Otro apartado que se incorpora a este capítulo es el del perfil de las personas que se acercan al Ararteko, así como la opinión sobre nuestro trabajo que nos devuelven en las encuestas.

En suma, mediante esta información sistematizada, este capítulo engloba toda la información cuantitativa de la actividad del año 2013.

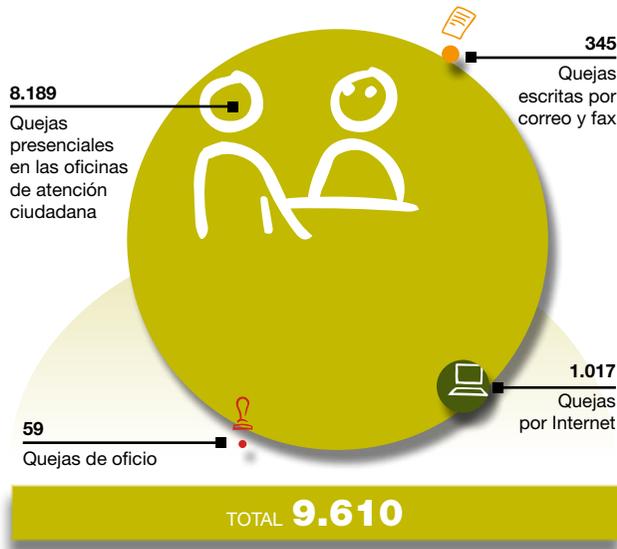
Como ya decíamos en el informe anterior, el Ararteko considera importante hacer visible dentro del concepto amplio de actuaciones, tanto el trabajo que se desarrolla en el ámbito de las reclamaciones ciudadanas: quejas y asesoramiento en sus diversas modalidades, como otras actuaciones orientadas a la evaluación de las políticas públicas que trascienden, por tanto, a los casos concretos que se plantean de ordinario ante el Ararteko.

En este ámbito se utilizan diversos instrumentos articulados en el plan de actuación anual de cada área de trabajo del Ararteko como son: reuniones con administraciones, reuniones con asociaciones y organizaciones de la sociedad civil, visitas de inspección y actuaciones de oficio.

Una aproximación numérica a la actividad de la institución del Ararteko durante 2013 puede consultarse a lo largo de este capítulo dedicado a la estadística.

En términos globales, las actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones cuantificadas durante 2013 son 12.507, de las cuales 9.610 corresponden a quejas.

(Gráfico 1)

Quejas planteadas al Ararteko en 2013

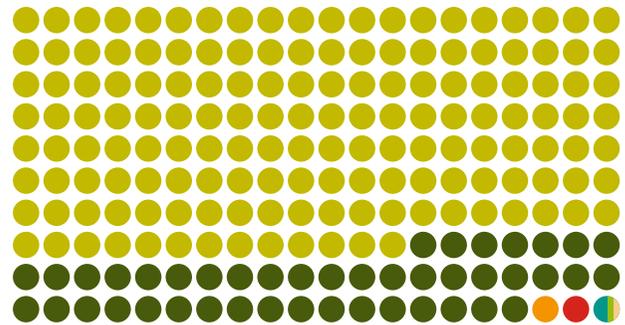
A lo largo de 2013, los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de 9.610 quejas ante el Ararteko (8.357 en 2012 y 4.400 en 2010), y se ha iniciado la tramitación de 59 expedientes de oficio. De esa información puede deducirse que, respecto del año 2012, se ha producido un incremento de quejas ciudadanas de un **15% con respecto a 2012 (8.357) y un 120% desde 2010 (4.400)**, debido a múltiples razones pero, principalmente, al gran peso de las quejas relativas a las prestaciones sociales de contenido económico.

Este pasado año, a diferencia de los anteriores, se han incrementado las quejas presenciales en nuestras oficinas de atención ciudadana, y disminuido las recibidas por otros medios: Internet o por correo o fax. La razón puede explicarse por el incremento de la complejidad de gran parte de las quejas relacionadas con la situación de crisis que normalmente afectan a varios aspectos, lo que dificulta su presentación a través de Internet, rompiéndose la tónica ascendente de los últimos años de Internet o el formulario web como medio preferente de presentación de quejas.

Asimismo, se han incoado 59 quejas de oficio.

La página web del Ararteko se ha constituido en un canal de información y relación con la ciudadanía vasca, como lo refleja el hecho de haber recibido 110.298 visitas, con 280.558 páginas vistas en este año.

(Gráfico 2)

Total de actuaciones del Ararteko en 2013

Quejas	9.610
Información y asesoramiento a través del servicio telefónico	2.746
Reuniones de trabajo con organizaciones sociales	70
Reuniones de trabajo con administraciones	65
Recomendaciones generales y estudios	10
Visitas de inspección	3
Jornadas abiertas al público	3

TOTAL 12.507

Durante el año 2013 se han realizado 2.746 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación, y hemos celebrado 70 reuniones con organizaciones sociales de muy diferente tipo (el detalle de las mismas puede consultarse en el [capítulo V relativo a las relaciones con la sociedad](#) del Informe anual), y se han mantenido 65 reuniones con diferentes administraciones: departamentos y direcciones del Gobierno Vasco, diputaciones, ayuntamientos, y otras entidades.

También se han realizado 3 visitas de inspección mediante las cuales se ha evaluado el funcionamiento, recursos, programa de gestión, seguimiento de las recomendaciones del Ararteko, etc. de 2 comisarias (1 de la Ertzaintza y una de la Policía Local) y 1 recurso residencial para infancia en desprotección de la Diputación Foral de Bizkaia.

Además se ha participado activamente en diferentes actos, jornadas y eventos de diferente tipo, relacionados básicamente con iniciativas promovidas por las organizaciones sociales; todo lo cual da una idea del importante número y variedad de actividades que se despliegan desde el Ararteko a iniciativa, fundamentalmente, de las y los responsables de las 29 áreas de trabajo en las que se organiza la institución. Un detalle mayor de estas intervenciones se consigna en los capítulos II y III al exponer el plan de actuación anual de dichas áreas.

(Gráfico 3)

Comparativa de actuaciones anuales



De estos datos se deduce que se ha producido un incremento del total de actuaciones de un 12% con respecto a 2012 (11.170) y un 93% desde 2010 (6.461).

Durante el año 2013, se han resuelto 1.930 expedientes de queja escrita.

Además, se han dictado 1.534 resoluciones. En el resto de los casos, se ha prestado asesoramiento e información a la ciudadanía.

El año pasado, tras evaluar la actuación de la administración objeto de la queja, se ha considerado que existía alguna actuación incorrecta en el 56,2% de las quejas escritas analizadas (con un ligero incremento respecto del 2012), y como **no incorrectas el 43,8%** de ellos.

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el **86,22%** de los supuestos. En la mayoría de los casos no se ha precisado la emisión de una recomendación formal para ser admitido por la Administración el planteamiento trasladado desde el Ararteko. Este dato, por sí solo, evidencia el alto nivel de eficacia de la intervención del Ararteko.

(Tabla 1)

Grado de eficacia de la intervención de la institución del Ararteko

	%	%
Actuación incorrecta resuelta		86,22
Sin recomendación	97,24	
Recomendación aceptada	2,76	
Recomendación no aceptada	8,09	
Actuación incorrecta no resuelta		13,78

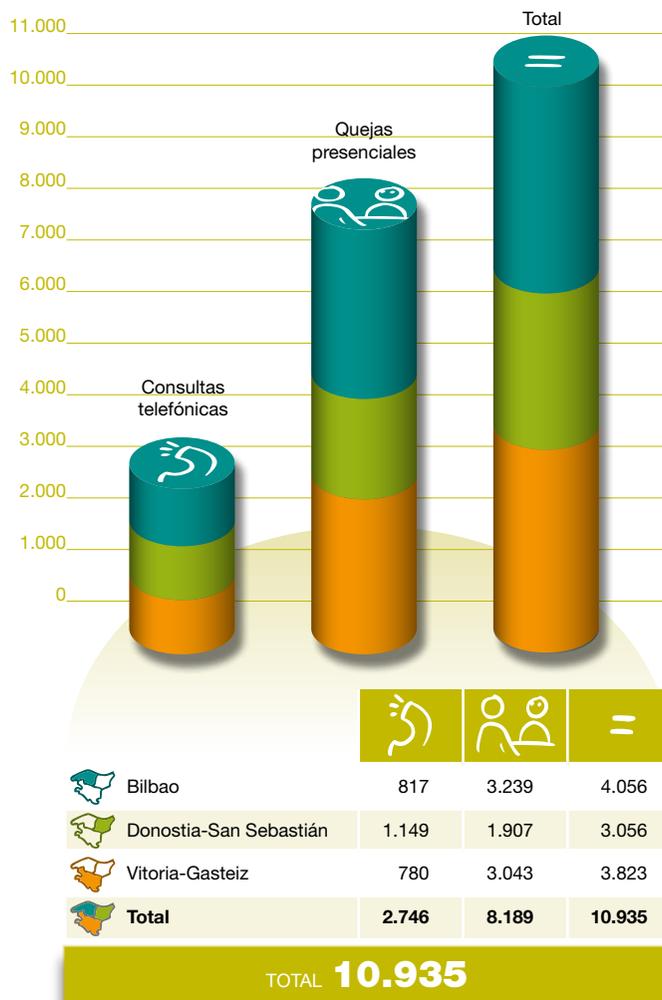
2.

Actividad de las oficinas de atención directa (quejas presenciales y asesoramiento a través del servicio telefónico)

La institución del Ararteko dispone de oficinas de atención directa en las tres capitales de la Comunidad Autónoma Vasca desde 1996. Esto permite ofrecer una mejor atención a las personas que tengan problemas con alguna de las administraciones públicas. La experiencia adquirida en estas oficinas demuestra que, además de las quejas presenciales que se reciben en ellas, también se realizan numerosas consultas telefónicas, que son atendidas por el personal de la institución.

(Gráfico 4)

Número de quejas presenciales y asesoramiento telefónico en las oficinas de atención directa



Por ello, además de las quejas que se nos presentan contabilizamos las consultas telefónicas, ya que estamos convencidos de que suponen una interesante tarea de información a las personas sobre los derechos que tienen en sus relaciones con las distintas administraciones. Así, a lo largo de 2013 se han realizado un total de **10.935** servicios en las oficinas de atención ciudadana. De ellos, 8.189 han sido las quejas presentadas presencialmente ante alguna de las tres oficinas, y 2.746 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico, lo que supone un 24,85% de incremento respecto a 2012 (8.758) y más de un 140% respecto a 2010 (4.528).

Si analizamos comparativamente los datos de actividad de las oficinas en 2013 con los de los años anteriores, se aprecia un cambio de tendencia al alza en las quejas presentadas en las oficinas de Bilbao (2.156 quejas presenciales en 2012) y Donostia-San Sebastián (969 quejas en 2012), y una disminución en el caso de Vitoria-Gasteiz (3.876 en 2012), que había sido la oficina más hegemónica en el número de atenciones presenciales, lo que probablemente no es sino un reflejo de la población real de cada territorio histórico y de las diferentes intensidades de los efectos de la crisis económica en los tres territorios.

– Quejas presenciales ante las oficinas de atención directa materializadas en expedientes de queja

Del total de quejas presenciales presentadas ante nuestras oficinas de atención ciudadana, 1.658 se han materializado en expediente de queja, es decir, un 20,24%, lo que da muestra de la importante función de asesoramiento que se realiza en dichas oficinas.

En cuanto al resto, en algunos casos se referían a asuntos que excedían el ámbito de actuación de esta institución, por lo que no era posible tramitarlos como quejas; en otros, requerían la aportación de más documentación o la realización de gestiones previas ante los órganos administrativos correspondientes; y, por último, en otros casos, los asuntos planteados, bien carecían de fundamento para materializarse en expediente de queja, bien la visita estaba relacionada con la tramitación de un expediente de queja anterior o bien la persona reclamante deseaba información sobre los trámites que debía seguir en su asunto concreto.

3.

Quejas escritas registradas

Durante el año 2013 se han registrado un total de 3.079 quejas escritas a instancia de la ciudadanía vasca. Además, se han iniciado 59 actuaciones de oficio. Como puede apreciarse en el gráfico que se acompaña, este número es el más alto desde la creación del Ararteko, y supone un aumento de más de un 60%, aproximadamente, en los últimos 3 años.

(Tabla 2.)

Evolución del número de quejas escritas recibidas (1989 - 2013)

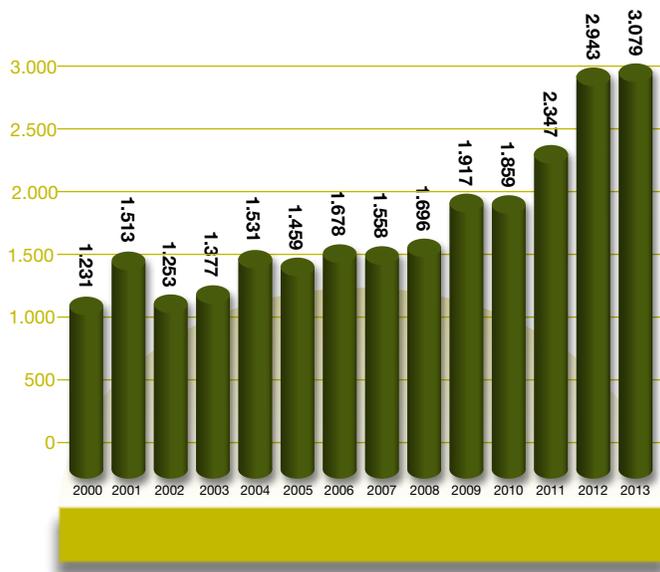
Año	Nº
1989	585
1990	1.159 ¹
1991	766
1992	781
1993	827
1994	747
1995	1.164
1996	1.674
1997	1.991
1998	2.660 ²
1999	1.283
2000	1.231
2001	1.513
2002	1.253
2003	1.377
2004	1.531
2005	1.459
2006	1.678
2007	1.558
2008	1.696
2009	1.917
2010	1.859
2011	2.347
2012	2.943
2013	3.079

¹ 545 conforman un grupo de quejas idénticas

² 1.143 conforman 2 grupos de quejas idénticas

(Gráfico 5)

Evolución del número de quejas escritas registradas (2000 - 2013)



De ellas 2.677 han sido admitidas a trámite para su estudio e investigación por parte del Ararteko. Posteriormente, se clasificarán las admitidas efectivamente a trámite, con base en las diferentes áreas de trabajo del Ararteko.

- Quejas escritas rechazadas

El artículo 21 de la Ley 3/1985, que crea y regula la institución del Ararteko, señala las circunstancias que concurren para no admitir las quejas de la ciudadanía. En este sentido, deben diferenciarse las quejas que se han rechazado por diferentes motivos: por tratarse de un conflicto entre particulares, por referirse a una cuestión que ya estaba planteada ante los tribunales, sobre la que ya se había dictado sentencia firme o estaba pendiente de resolución judicial, o por quedar fuera del ámbito competencial de esta institución.

En cualquier caso, se mantiene el criterio de ofrecer la mayor cobertura jurídica posible a las reclamaciones, de manera que se procura hacer una interpretación de las normas procedimentales siempre favorable a la admisión de la queja presentada por el ciudadano o ciudadana. Respecto a las quejas rechazadas, la institución procura en todo momento orientar a la persona reclamante sobre los cauces o vías que pueden resultar más oportunos para solucionar los problemas expuestos.

Gráfico 6)

Quejas escritas rechazadas y circunstancias



TOTAL 325

- Quejas remitidas al Defensor del Pueblo o a otros defensores

Las quejas contra la actuación de la Administración del Estado no las tramita directamente la institución del Ararteko, ya que esa administración no está sometida a su control. Esas reclamaciones se remiten al Defensor del Pueblo. Además, hay quejas que se envían a los comisionados parlamentarios de otras comunidades autónomas, porque se refieren a administraciones públicas sometidas a su ámbito competencial.

Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	70
Quejas remitidas a otros defensores	7

4.

Estadística por áreas

Si tenemos en cuenta las quejas en función del área temática con la que se relacionan, observamos que, con respecto al año anterior, se reduce ligeramente el conjunto de expedientes de queja tramitados que tienen que ver con el ámbito social, que si bien no aparecen englobadas en una única categoría, están presentes en diferentes áreas, no solo en el de inclusión social sino también en personas inmigrantes, personas con enfermedad mental, infancia y adolescencia, personas mayores, vivienda, personas en prisión, personas con discapacidad, etc.

En función del área temática con la que se relacionan las quejas tramitadas, observamos que en el año 2013 se han reducido las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: **883** (frente a las 1.010 quejas de 2012, y a las 329 quejas en 2011). Estas quejas casi se han **triplicado** en 2 años. De las 883 quejas, **860** (esto es, el 97%, en una cantidad análoga al 2012 que se cifraron en 875) se refieren a problemas diversos relacionados con el mal funcionamiento de **Lanbide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI), así como de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

Las áreas que, además de la de **inclusión social**, incrementan de forma significativa su actividad son las de **ordenación de la actividad económica, hacienda, vivienda, educación, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas**. También **seguridad, personal de las administraciones públicas, y medio ambiente** experimentan incrementos apreciables.

El **50% de los expedientes** de queja tramitados por el Ararteko tienen relación con **derechos sociales** (educación, sanidad, inclusión social, vivienda, etc.).

Cabe subrayar, asimismo, que el **40%** de dichos expedientes (incluyendo los del área de inclusión social) guardan relación con las **políticas públicas** dirigidas a garantizar la **igualdad real y efectiva** de todas las personas, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan el ejercicio de ese derecho a determinadas personas: mujeres, personas en situación o riesgo de exclusión social, personas mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas homosexuales (gays y lesbianas) o transexuales, personas inmigrantes, personas gitanas, etc.

(Tabla 3)

Distribución de los expedientes de queja abiertos diferenciados por áreas de actuación

ÁREA	TOTAL	%
Inclusión social	883	32,98
Ordenación de la actividad económica	226	8,44
Hacienda	206	7,70
Vivienda	155	5,79
Educación	149	5,57
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	148	5,53
Colectivos de atención pública: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes, personas en prisión, etc.	146	5,45
Personal al servicio de las administraciones públicas	118	4,41
Medio ambiente	109	4,07
Obras públicas, transportes e infraestructuras	89	3,32
Sanidad	84	3,14
Urbanismo y ordenación del territorio	73	2,73
Tráfico	70	2,61
Justicia	66	2,47
Seguridad	54	2,02
Infancia y adolescencia	44	1,64
Trabajo y Seguridad Social	25	0,93
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	18	0,67
Protección y tenencia de animales	9	0,34
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	5	0,19
Total	2.677	100

- Clasificación de las quejas por subáreas

Analizando por temas las quejas recibidas, podemos observar la influencia de cada subárea en las variaciones producidas en cada una de las áreas temáticas en las que sistematiza su trabajo la institución del Ararteko. Son muy significativas, como se ha expuesto anteriormente, las que se refieren a los dispositivos de lucha contra la exclusión social y políticas activas de empleo.

(Tabla 4)

Distribución de las quejas recibidas por subáreas de actuación

	TOTAL
Inclusión social	883
Prestaciones económicas derivadas de Ley para la garantía de ingresos (RGI, PCV, AES)	860
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	14
Prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social	8
Derechos ciudadanos	1
Ordenación de la actividad económica	226
Entidades financieras y aseguradoras	195
Servicios de suministro de energía (electricidad y gas)	10
Servicios de telefonía	7
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	6
Agricultura, ganadería, pesca e industria	5
Comercio, turismo y consumo	3
Hacienda	206
Tasas	73
Impuestos locales	68
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	27
Impuestos forales	27
Precios públicos	10
Otros aspectos	1
Vivienda	155
Alquiler vivienda protegida	73
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	36
Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación	28
Otros aspectos	14
Desperfectos por defectos de construcción en vivienda protegida	4
Educación	149
Admisión de alumnos	30
Becas y otras ayudas	27
Derechos y deberes	17
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	14
Necesidades educativas especiales	11
Enseñanza universitaria	9
Enseñanza de idiomas	7
Transporte escolar	6
Situaciones de maltrato o acoso escolar	5
Enseñanzas artísticas	5
Comedor escolar	5
Educación infantil	4
Formación profesional	3
Planificación/programación educativa	3
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
Centros educativos - instalaciones	1
Bachillerato	1

	TOTAL
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	148
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	47
Servicios públicos locales	36
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	30
Gestión del padrón municipal	26
Otros aspectos	3
Derechos ciudadanos	3
Información y participación ciudadana	3
Seguridad	124
Trafico	70
Derechos ciudadanos	30
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	17
Juegos y espectáculos	4
Seguridad ciudadana	2
Otros aspectos	1
Personal al servicio de las administraciones públicas	118
Sustituciones	27
Procedimientos de selección para el acceso a la función pública	24
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	15
Retribuciones	14
Otros aspectos	11
Provisión de puestos	11
Situaciones administrativas	5
Relación de puestos de trabajo	3
Derechos ciudadanos	2
Formación	2
Vacaciones, licencias y permisos	2
Incompatibilidades	1
Régimen disciplinario	1
Medio ambiente	109
Contaminación acústica	70
Contaminación electromagnética	9
Control ambiental	8
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	6
Otras contaminaciones medioambientales	5
Información y participación ambiental	4
Residuos y vertidos	3
Contaminación atmosférica	2
Espacios naturales protegidos. Protección flora-fauna	2
Obras públicas, transportes e infraestructuras	89
Transportes	52
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	13
Obras públicas e infraestructuras	11
Expropiación forzosa	6
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4
Ejecución de obras	3

	TOTAL
Sanidad	84
Derechos de las personas usuarias	44
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	11
Asistencia sanitaria	10
Listas de espera	9
Derechos ciudadanos	4
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	4
Otros aspectos	2
Urbanismo y ordenación del territorio	73
Disciplina urbanística	47
Acceso a la información urbanística	9
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	8
Gestión urbanística	4
Ordenación del territorio	3
Otros aspectos	1
Accesibilidad	1
Justicia	66
Registro Civil y registro de la propiedad	20
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	18
Asistencia jurídica gratuita	12
Otros aspectos	4
Colegios de abogados y procuradores	3
Puntos de encuentro	3
Otros colegios profesionales	2
Menores infractores	2
Colegios de notarios y de registradores	1
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
Personas mayores y personas en situación de dependencia	46
Aplicación de la ley de autonomía personal	26
Asistencia a las personas mayores	11
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	8
Discriminación de las personas mayores	1
Infancia y adolescencia	44
Infancia y adolescencia desprotegida	17
Derechos ciudadanos	13
Menores extranjeros no acompañados	9
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3
Puntos de encuentro	1
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
Trabajo y Seguridad Social	25
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	18
Medidas de fomento de empleo	3
Derechos ciudadanos	2
Otros aspectos	1
Formación profesional	1
Personas con discapacidad	22
Accesibilidad y movilidad urbanística	10
Accesibilidad y movilidad en el transporte	3
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2

	TOTAL
Discriminación de las personas con discapacidad	2
Asistencia a personas con discapacidad	2
Acciones positivas para la igualdad de las personas con discapacidad	2
Accesibilidad en la vivienda	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	18
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	5
Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico	5
Actividades deportivas	4
Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración de justicia	2
Otros aspectos	1
Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones vascas	1
Personas inmigrantes	17
Derechos ciudadanos	7
Empadronamiento de personas extranjeras	6
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4
Personas en prisión	16
Actuaciones en materia penitenciaria	14
Derechos ciudadanos	2
Familias	15
Políticas públicas sobre las familias	11
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2
Conciliación de la vida laboral, personal y familiar	1
Discriminación familiar	1
Igualdad e integridad de las mujeres	14
Violencia machista contra las mujeres	6
Discriminación de las mujeres	4
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3
Derechos ciudadanos	1
Protección y tenencia de animales	9
Tenencia de animales	4
Protección de animales	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2
Núcleos zoológicos	1
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	5
Protección de datos	5
Personas con enfermedades crónicas	3
Derechos ciudadanos	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
Personas con enfermedades o trastornos mentales	9
Derechos ciudadanos	6
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3
Lesbianas, gays, bisexuales y personas transgénero y transexuales	3
Discriminación de las personas lgtb	3
Personas víctimas de los grupos terroristas	1
Asistencia a las personas víctimas de los grupos terroristas	1

5.

Estadística por administraciones afectadas

Según los datos sobre la proporción de los expedientes tramitados que afectan a cada una de las administraciones, al igual que el pasado año, el Gobierno Vasco ha sido la administración contra la que más reclamaciones escritas se han dirigido en 2013 (el 62,73%), y se han incrementado ligeramente las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de la Comunidad (26,44%).

En cualquier caso, el hecho de que se analicen las administraciones implicadas en los expedientes no significa que hayan cometido actuación incorrecta alguna, sino simplemente que alguna de sus actuaciones ha sido objeto de reclamación.

– Cómo interpretar correctamente el número de expedientes de queja dirigidos a cada área y administración

Inicialmente podría parecer que la existencia de un elevado número de expedientes motivados por las actuaciones de una administración determinada o en un área concreta guarda relación con la percepción negativa que la ciudadanía tiene del funcionamiento de esa administración, en cuanto a la existencia o no de negligencias o abusos de poder, o de actuaciones no respetuosas con la legalidad.

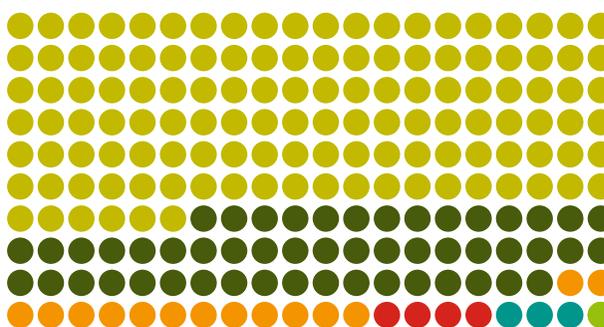
Sin embargo, es preciso realizar importantes matizaciones a esta primera percepción e interpretación del número de quejas, para evitar extraer conclusiones apresuradas que pueden ser equivocadas e injustas para con las administraciones afectadas.

De este modo, si bien es significativo *a priori* el número de reclamaciones dirigidas contra la actuación de una determinada administración, lo es más –y esto es lo realmente importante– el número de quejas en las que el reclamante

tenía razones fundadas para acudir a esta institución porque una administración había actuado incorrectamente. Asimismo, esta institución considera que la actitud de esa determinada administración, tanto ante la obligación de informar en el plazo establecido como ante las resoluciones dictadas al finalizar el estudio e investigación de la reclamación, es más importante que el propio dato del número de quejas. Es decir, resulta fundamental comprobar si las recomendaciones y sugerencias son, en definitiva, aceptadas o no por la administración cuando se aprecia que ésta ha actuado de manera irregular.

(Gráfico 7)

Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas



● Gobierno Vasco	62,73%
● Administración local	26,44%
● Administración foral	6,89%
● Organismos públicos	1,92%
● Justicia	1,55%
● Administración del Estado	0,42%
● Organismos privados	0,05%

A) Expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

– Distribución por áreas

Las áreas en las que Gobierno Vasco tiene amplias competencias (protección social y empleo, educación, vivienda, personal al servicio de las administraciones públicas, sanidad e interior), son las que acaparan el mayor número de expedientes de queja escrita.

(Tabla 5)

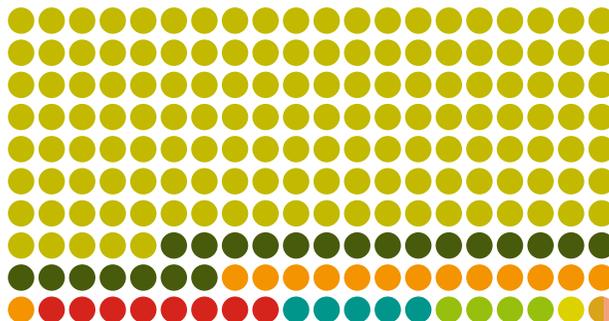
Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

ÁREA	Nº	%
Inclusión social	824	61,59
Educación	115	8,60
Vivienda	103	7,70
Sanidad	66	4,93
Personal al servicio de las administraciones públicas	55	4,11
Seguridad	51	3,81
Obras públicas, transportes e infraestructuras	18	1,35
Justicia	18	1,35
Trabajo y Seguridad Social	16	1,20
Familias	13	0,97
Medio ambiente	10	0,75
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	9	0,67
Ordenación de la actividad económica	8	0,60
Hacienda	4	0,30
Igualdad e integridad de las mujeres	4	0,30
Personas con discapacidad	4	0,30
Personas con enfermedades o trastornos mentales	4	0,30
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	4	0,30
Personas en prisión	3	0,22
Personas inmigrantes	3	0,22
Urbanismo y ordenación del territorio	2	0,15
Personas con enfermedades crónicas	1	0,07
Personas lesbianas, gays y transexuales	1	0,07
Personas víctimas de los grupos terroristas	1	0,07
Protección y tenencia de animales	1	0,07

– Distribución por departamentos

(Gráfico 8)

Distribución por departamentos de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)



DEPARTAMENTO	Nº	%
Empleo y Políticas Sociales	968	72,35%
Educación, Política Lingüística y Cultura	150	11,21%
Salud	91	6,80%
Seguridad	53	3,96%
Medio Ambiente y Política Territorial	34	2,54%
Administración Pública y Justicia	26	1,94%
Desarrollo Económico y Competitividad	9	0,67%
Hacienda y Finanzas	4	0,30%
Presidencia	3	0,23%

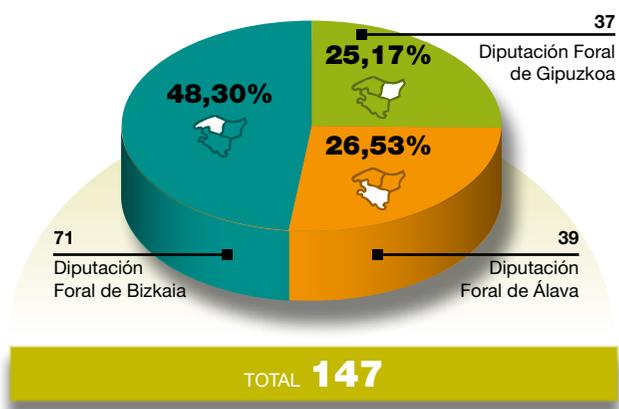
B) Expedientes tramitados contra las administraciones forales

- Distribución territorial

Entre las reclamaciones contra las diputaciones forales, destaca el incremento de las quejas tramitadas contra la Diputación Foral de Álava (26,53%) y de Gipuzkoa, con una ligera disminución de la Diputación Foral de Bizkaia (48,30% del total).

(Gráfico 9)

Distribución territorial de los expedientes tramitados contra las administraciones forales



- Distribución por áreas

Como viene siendo habitual, el ámbito de inclusión social es el que motiva el mayor número de las quejas contra las administraciones forales.

(Tabla 6)

Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra las diputaciones forales

ÁREA	Araba/ Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	Quejas %
Inclusión social	–	4	1	5	3,40
Hacienda	6	21	6	33	22,45
Personas mayores y personas en situación de dependencia	15	17	7	39	26,53
Infancia y adolescencia	6	5	8	19	12,93
Personas con discapacidad	1	3	–	4	2,72
Urbanismo y ordenación del territorio	1	–	–	1	0,68
Personal al servicio de las administraciones públicas	4	3	1	8	5,45
Personas con enfermedades o trastornos mentales	–	2	–	2	1,36
Obras públicas, transportes e infraestructuras	4	4	7	15	10,2
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	–	3	1	4	2,72
Medio ambiente	–	1	–	1	0,68
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	2	3	2	7	4,76
Ordenación de la actividad económica	–	2	2	4	2,72
Trabajo y Seguridad Social	–	1	1	2	1,36
Igualdad e integridad de las mujeres	–	1	1	2	1,36
Educación	–	1	–	1	0,68

C) Expedientes tramitados contra la Administración local

– Distribución territorial

Biizkaia continúa siendo el territorio contra cuyos ayuntamientos se han tramitado más expedientes, pero hay que tener en cuenta que también es el territorio más poblado.

(Tabla 7)

Distribución de los expedientes tramitados contra las administraciones locales

	Nº	%
 Ayuntamientos de Bizkaia	260	46,10
 Ayuntamientos de Gipuzkoa	174	30,85
 Ayuntamientos de Araba/Álava	89	15,78
 Juntas administrativas de Araba/Álava	10	1,77
 Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia	26	4,61
 Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa	4	0,71
 Mancomunidades, consorcios y parques de Álava	1	0,18

(Tabla 8)

Expedientes tramitados contra ayuntamientos y juntas administrativas de la Comunidad Autónoma

 Ayuntamientos de Araba/Álava	Nº
Vitoria-Gasteiz	62
Laudio/Llodio	5
Iruña Oka/Iruña de Oca	4
Laguardia	4
Aramaio	2
Armiñón	2
Arrazua-Ubarrundia	2
Alegria-Dulantzi	1
Amurrio	1
Bernedo	1
Campezo/Kanpezu	1
Erriberagoitia/Ribera Alta	1
Kuartango	1
Labastida	1
Legutiano	1
Total	89

 Juntas administrativas de Araba/Álava	Nº
Asteguieta	3
Caicedo-Yuso	1
Cárcamo	1
Murgia	1
Mendiola	1
Salinillas de Buradón	1
Ullibarri-Gamboa	1
Zurbano	1
Total	10

 Ayuntamientos de Bizkaia	Nº
Bilbao	79
Getxo	26
Erandio	14
Barakaldo	12
Santurtzi	11
Sestao	8
Sopelana	8
Durango	7
Leioa	7
Portugalete	6
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	4
Bermeo	4
Galdakao	4
Gorliz	4
Mungia	4
Sopuerta	4
Alonsotegi	3
Bakio	3
Basauri	3
Gernika-Lumo	3
Igorre	3
Ondarroa	3
Plentzia	3
Arrigorriaga	2
Elorrio	2
Galdames	2
Lekeitio	2

 Ayuntamientos de Bizkaia	Nº
Muskiz	2
Ugao-Miraballes	2
Urduña/Orduña	2
Zalla	2
Abadiño	1
Amorebieta-Etxano	1
Arrankudiaga	1
Artea	1
Balmaseda	1
Berango	1
Berriatua	1
Ermua	1
Etxebarri	1
Gamiz-Fika	1
Ispaster	1
Lemoiz	1
Loiu	1
Mallabia	1
Meñaka	1
Muxika	1
Trucios-Turtzioz	1
Urduliz	1
Valle de Tápaga-Trapagaran	1
Zeanuri	1
Zierbena	1
Total	260

 Ayuntamientos de Gipuzkoa	Nº
Donostia-San Sebastián	52
Zarautz	33
Errenteria	11
Irun	9
Hernani	5
Lezo	5
Mutriku	4
Oiartzun	4
Pasaia	4
Beasain	3

 Ayuntamientos de Gipuzkoa	Nº
Deba	3
Eskoriatza	3
Oñati	3
Tolosa	3
Ursurbil	3
Anoeta	2
Bergara	2
Lasarte-Oria	2
Urnieta	2
Urretxu	2
Villabona	2
Aia	1
Aretxabaleta	1
Arrasate/Mondragón	1
Astigarraga	1
Ataun	1
Azpeitia	1
Eibar	1
Elgoibar	1
Hondarribia	1
Idiazabal	1
Lazkao	1
Legazpi	1
Olaberria	1
Ordizia	1
Orio	1
Soraluze-Placencia de las Armas	1
Zizurkil	1
Total	174

– Distribución por áreas

Como ya viene siendo habitual, las reclamaciones motivadas por actuaciones de las administraciones locales se reparten de forma bastante homogénea entre las diferentes áreas en las que los ayuntamientos tienen competencias importantes, destacando las áreas de exclusión social, hacienda, personas mayores, infancia y adolescencia y personas con discapacidad.

(Tabla 9)

Distribución por áreas de las quejas presentadas contra los ayuntamientos y juntas administrativas

ÁREA	Araba/ Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	Quejas
					%
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	29	59	33	121	22,70
Hacienda	10	17	57	84	15,75
Medio ambiente	6	45	28	79	14,82
Seguridad	9	47	8	64	12,01
Urbanismo y ordenación del territorio	14	34	14	62	11,63
Personal al servicio de las administraciones públicas	7	12	7	26	4,88
Vivienda	6	13	3	22	4,13
Obras públicas, transportes e infraestructuras	5	7	5	17	3,19
Inclusión social	5	4	4	13	2,44
Personas con discapacidad	3	2	6	11	2,06
Personas inmigrantes	1	8	0	9	1,69
Protección y tenencia de animales	2	3	3	8	1,50
Infancia y adolescencia	1	2	1	4	0,75
Educación	1	2	1	4	0,75
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	0	0	2	2	0,37
Personas mayores y personas en situación de dependencia	0	0	1	1	0,19
Igualdad e integridad de las mujeres	0	1	0	1	0,19
Familias	0	1	0	1	0,19
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	0	1	0	1	0,19
Justicia	0	1	0	1	0,19
Personas lesbianas, gays y transexuales	0	0	1	1	0,19
Ordenación de la actividad económica	0	1	0	1	0,19
Total	99	260	174	533	100

(Tabla 10)

Quejas presentadas contra otros organismos de ámbito local

	Nº
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	18
Mebisa - Metro de Bilbao	4
Gipuzkoako urak SA	3
Mancomunidad de las Encartaciones	2
Mancomunidad de la merindad de Durango	1
Mancomunidad de servicios sociales de Busturialdea	1
Mancomunidad de municipios Loatzto	1
Consortio de aguas de Iruña de Oca	1
Total	31

D) Expedientes de queja tramitados contra la Universidad del País Vasco- Euskal Herriko Unibertsitatea

En el caso de las quejas presentadas contra la Universidad del País Vasco, se constata un incremento importante respecto del año pasado.

(Tabla 11)

Expedientes tramitados contra la Universidad del País Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea

	Total
Educación	10
Personal al servicio de las administraciones públicas	4
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	1
Total	15

6.

**Estadística territorial
(Distribución territorial de
las quejas escritas presentadas)**

(Tabla 12)

Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (1989-2013)

	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba/Álava
1989	288	188	97
1990	828 (284) ¹	195	125
1991	293	244	158
1992	332	241	201
1993	376	250	182
1994	349	234	160
1995	528	281	328
1996	746	448	446
1997	915	663	371
1998	1.471 (764) ²	905 (471) ³	244
1999	649	372	237
2000	645	295	256
2001	651	375	444
2002	643	294	268
2003	646	318	322
2004	730	457	271
2005	712	412	275
2006	834	398	367
2007	738	380	361
2008	868	394	341
2009	910	503	377
2010	837	431	375
2011	1.056	467	625
2012	1.399	580	900
2013	1.520	551	867

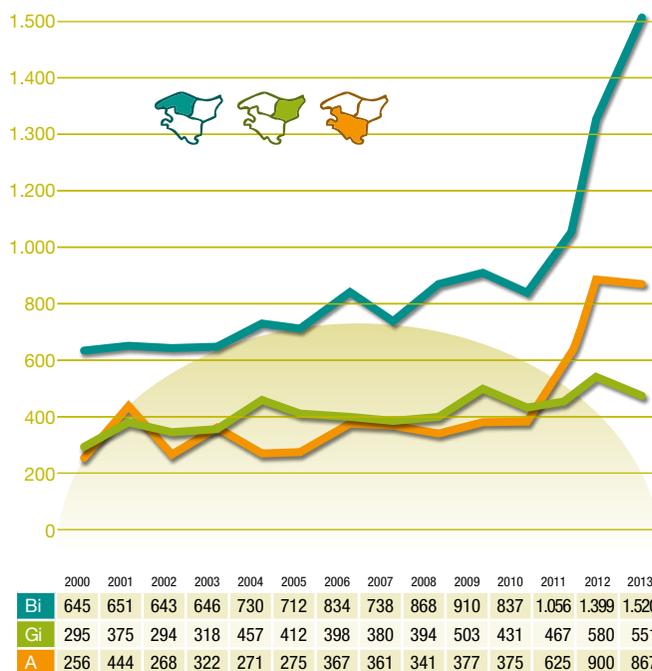
¹ Cifra resultante considerando como queja única 545 quejas que versaban sobre un único asunto.

² Cifra resultante considerando como queja única 708 quejas que versaban sobre un único asunto.

³ Cifra resultante considerando como queja única 435 quejas que versaban sobre un único asunto.

(Gráfico 10)

Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (2000-2013)



Como ya viene siendo una constante en los últimos años, si analizamos los expedientes escritos presentados por territorio, al igual que ocurría con las quejas presenciales en las oficinas de atención ciudadana, el territorio de Araba/Álava se encuentra hiperrepresentado en el total, situación probablemente originada por ser la sede central del Ararteko y el hecho de estar ubicadas en dicho territorio las instituciones comunes de la comunidad, entre ellas el Gobierno Vasco.

- Distribución territorial de las reclamaciones por cada 10.000 habitantes

Para efectuar un análisis comparativo de la procedencia de las reclamaciones escritas registradas en función del territorio histórico, relacionaremos el número absoluto de reclamaciones recibidas desde cada territorio con la población de cada uno de ellos. En el siguiente cuadro se ofrecen los datos referentes a las quejas recibidas de cada territorio por cada 10.000 habitantes.

Como en años anteriores, constatamos el mayor índice de presentación de reclamaciones escritas en el Territorio Histórico de Araba/Álava que casi cuadruplica a Gipuzkoa.

(Tabla 13)

Distribución territorial de las quejas por cada 10.000 habitantes (1989-2013)

	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
1989	4,3	3,3	3
1990	4,5	7,87 (2,7) ¹	2,9
1991	5,8	3,6	2,5
1992	7,4	3,5	2,8
1993	6,7	3,7	3,3
1994	5,9	3,5	3
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73) ²	13,30 (6,93) ³
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	4,42
2001	15,56	5,7	5,53
2002	9,37	5,73	4,37
2003	11,24	5,75	4,71
2004	9,46	6,50	6,77
2005	9,6	6,34	6,11
2006	12,81	7,42	5,9
2007	11,82	6,46	5,46
2008	11,15	7,64	5,74
2009	12,32	8	7,32
2010	12,25	7,36	6,27
2011	19,71	9,17	6,67
2012	28,38	12,15	9,60
2013	26,98	13,15	7,81

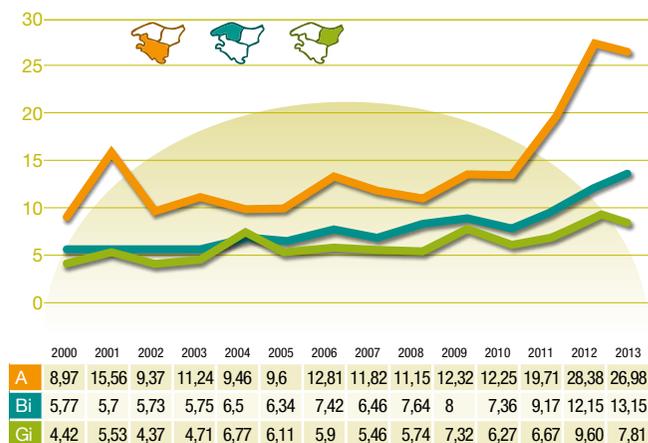
¹ Cifra resultante considerando como queja única 545 quejas que versaban sobre un único asunto.

² Cifra resultante considerando como queja única 708 quejas que versaban sobre un único asunto.

³ Cifra resultante considerando como queja única 435 quejas que versaban sobre un único asunto.

(Gráfico 11)

Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (2000-2013)



- Distribución en cada territorio

La distribución de los expedientes de queja, según provengan de residentes en la capital o de otros municipios del territorio histórico, muestra un comportamiento distinto de la ciudadanía. De hecho, en Bizkaia y Gipuzkoa es mayor el número de reclamantes que residen fuera de la capital, mientras que en Araba/Álava el 88,5% de las quejas las han planteado personas vecinas de Vitoria-Gasteiz.

(Tabla 14)

Distribución de las quejas según provengan de la capital o de otros municipios del territorio

Araba/Álava	Nº	%
Vitoria-Gasteiz	767	88,5
Otros municipios	100	11,5
Total	867	100

Bizkaia	Nº	%
Bilbao	618	40,7
Otros municipios	902	59,3
Total	1.520	100

Gipuzkoa	Nº	%
Donostia-San Sebastián	201	36,5
Otros municipios	350	63,5
Total	551	100

– Quejas procedentes de fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco

A lo largo del año también se han recibido algunas quejas escritas dirigidas contra las administraciones vascas procedentes de otras comunidades autónomas y de otros Estados, en un total de 82.

(Tabla 15)

Quejas procedentes de fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco

Quejas procedentes de otras comunidades autónomas		Nº
	C.A. de Madrid	17
	C.A. de Castilla y León	15
	C.A. de Aragón	13
	C. F. de Navarra	8
	C.A. de Cantabria	6
	C.A. de Andalucía	4
	C.A. de la Rioja	4
	Comunitat Valenciana	3
	C.A. de Catalunya	2
	C.A. de Galicia	2
	C.A. de Canarias	1
	Principado de Asturias	1
Total	76	
Procedentes de otros Estados		Nº
	Francia	6
	Total	6

7.

Estadística procedimental (Situación de los expedientes de queja)

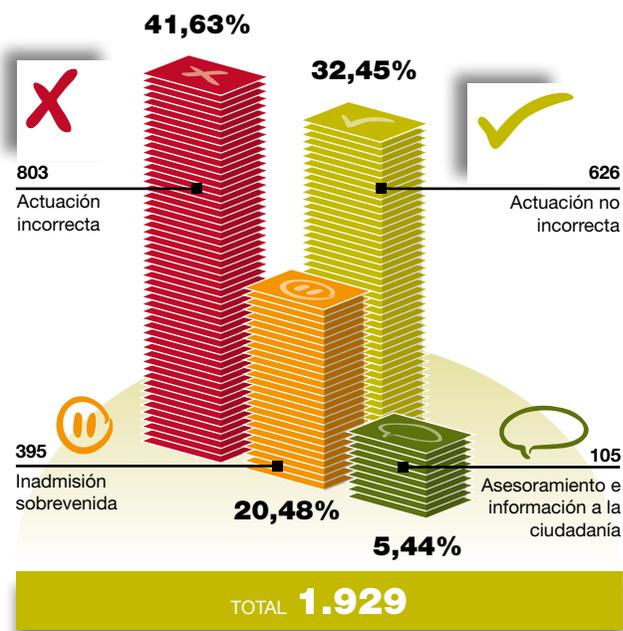
A continuación vamos a analizar en qué fase de la tramitación se encuentran los expedientes tramitados en 2013.

Durante el año 2013 se han emitido 1.534 resoluciones. Según las resoluciones adoptadas por el Ararteko en 2013, en 803 casos existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, en un 56,20% de ellos, porcentaje superior al del año pasado. Sin embargo, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en el 43,80% de los expedientes analizados.

En algunos expedientes en trámite, han aparecido una serie de circunstancias después de iniciarse el estudio de la queja, que impiden continuar con su investigación (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.). Esos expedientes figuran en los siguientes cuadros bajo la denominación de *inadmisión sobrevenida*.

(Gráfico 12)

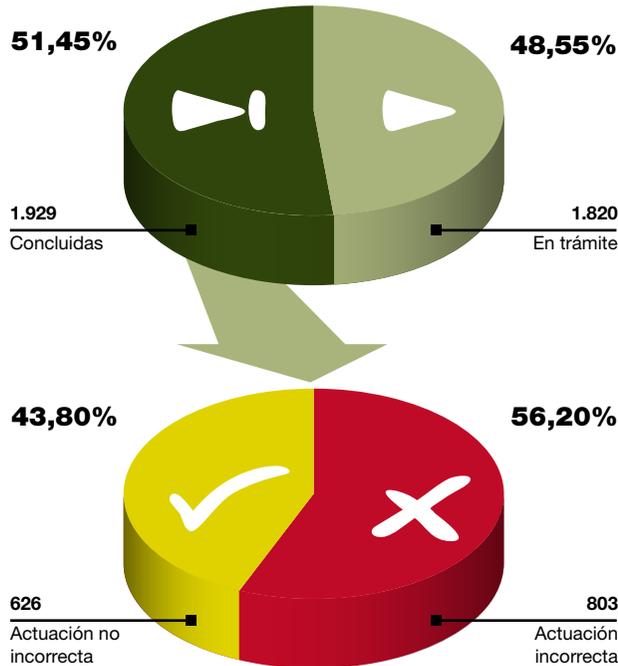
Quejas iniciadas y concluidas en 2013



- Situación de las quejas: actuaciones correctas e incorrectas de las administraciones públicas vascas

(Gráfico 13)

Situación de los expedientes de queja



De los anteriores datos se deriva que de todas las reclamaciones analizadas a fondo por el Ararteko durante el año 2013, se ha concluido que existía actuación incorrecta en 803 casos, esto es, en el 56,20% de ellas.

(Tabla 16)

Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (Quejas presentadas en 2013)

Área	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Inclusión social	504	258	135	112	11	80
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	70	59	25	23	11	9
Hacienda	88	34	5	24	5	16
Educación	35	44	15	55	1	27
Vivienda	49	64	24	29	11	13
Seguridad	86	26	21	4	1	3
Personal al servicio de las administraciones públicas	54	34	10	24	-	13
Medio ambiente	75	13	9	4	-	4
Sanidad	23	37	19	12	6	7
Urbanismo y ordenación del territorio	28	35	19	11	5	3
Obras públicas, transportes e infraestructura	26	26	9	16	1	7
Justicia	23	27	10	3	14	6
Personas mayores y personas en situación de dependencia	28	4	2	1	1	8
Infancia y adolescencia	6	13	4	7	2	4
Personas con discapacidad	11	7	2	4	1	2
Trabajo y Seguridad Social	6	9	3	4	2	3
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	7	8	5	3	-	1
Familias	10	3	-	3	-	1
Ordenación de la actividad económica	6	8	1	5	2	-
Personas en prisión	3	9	-	-	9	-
Personas inmigrantes	4	7	5	2	-	1
Protección y tenencia de animales	4	5	-	5	-	-
Igualdad e integridad de las mujeres	6	2	-	1	1	-
Personas con enfermedades o trastornos mentales	1	2	1	1	-	3
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	2	2	1	-	1	-
Personas lesbianas, gays y transexuales	2	-	-	-	-	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	1	-	-	-	-	-
Personas con enfermedades crónicas	1	-	-	-	-	-
Total	1.159	763	325	353	85	211

(Tabla 17)

Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (Quejas presentadas con anterioridad al 2013)

Área	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Personas en situación o riesgo de exclusión social	385	328	231	94	3	90
Medio ambiente	50	57	42	15	-	8
Interior	44	52	27	25	-	4
Personal al servicio de las administraciones públicas	33	62	32	30	-	8
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	6	47	32	13	3	9
Hacienda	36	12	3	6	3	16
Educación	8	35	12	23	-	10
Vivienda	10	29	16	10	3	4
Urbanismo y ordenación del territorio	12	25	17	6	2	2
Sanidad	-	30	17	12	1	4
Infancia y adolescencia	6	14	5	8	1	2
Personas con discapacidad	9	9	4	5	-	3
Personas mayores y personas en situación de dependencia	11	5	4	-	1	4
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	6	11	10	1	-	1
Obras públicas, transportes e infraestructura	4	12	8	3	1	2
Ordenación de la actividad económica	6	4	1	3	-	-
Personas con enfermedades crónicas	3	3	2	1	-	3
Personas con enfermedades o trastornos mentales	5	2	1	1	-	2
Personas inmigrantes	-	6	6	-	-	1
Familias	7	-	-	-	-	-
Igualdad e integridad de las mujeres	8	-	-	-	-	-
Agricultura, industria, comercio y turismo	-	-	-	-	-	5
Trabajo y Seguridad Social	-	4	2	2	-	-
Personas gitanas y otras minorías culturales	2	1	-	1	-	-
Justicia	1	1	-	-	1	1
Personas en prisión	2	-	-	-	-	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	1	-	-	-	-	1
Cultura y bilingüismo	2	-	-	-	-	-
Consulta	1	-	-	-	-	-
Acción social	1	-	-	-	-	-
Protección y tenencia de animales	-	1	-	1	-	-
Obras públicas y servicios	-	-	-	-	-	1
Total	659	750	472	259	19	181

En el estudio de las quejas por administraciones únicamente se analizan las resoluciones correspondientes a expedientes iniciados en 2013.

- Situación de las quejas contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

(Tabla 18)

Situación de las quejas contra el Gobierno Vasco atendiendo a las áreas de actuación

Área						
Inclusión social	493	253	135	108	10	78
Educación	28	63	14	48	1	24
Vivienda	40	54	23	23	8	9
Sanidad	23	36	19	11	6	7
Personal al servicio de las administraciones públicas	30	25	5	10	10	-
Seguridad	37	14	13	1	-	-
Obras públicas, transportes e infraestructuras	9	9	4	4	1	-
Justicia	5	13	8	1	4	-
Trabajo y Seguridad Social	5	8	3	3	2	3
Familias	9	3	-	3	-	1
Medio ambiente	7	1	1	-	-	2
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	4	4	2	2	-	1
Ordenación de la actividad económica	3	5	1	3	1	-
Igualdad e integridad de las mujeres	3	1	-	1	-	-
Hacienda	2	1	-	1	-	1
Personas con enfermedades o trastornos mentales	1	3	1	-	2	-
Personas con discapacidad	2	2	1	1	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	3	1	1	-	-	-
Personas en prisión	3	-	-	-	-	-
Personas inmigrantes	-	3	2	1	-	-
Urbanismo y ordenación del territorio	1	1	1	-	-	-
Protección y tenencia de animales	-	1	-	1	-	-
Personas lesbianas, gays y transexuales	1	-	-	-	-	-
Personas con enfermedades crónicas	1	-	-	-	-	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	1	-	-	-	-	-
Total	711	488	234	222	32	139

(Tabla 19)

Situación de las quejas contra el Gobierno Vasco atendiendo a los departamentos que lo integran

	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Departamento						
Empleo y Políticas Sociales	551	323	165	138	20	94
Educación, Política Lingüística y Cultura	43	77	18	58	1	30
Salud	39	43	22	14	7	9
Seguridad	39	14	13	1	-	-
Medio Ambiente y Política Territorial	18	11	6	5	-	5
Administración Pública y Justicia	13	13	8	1	4	-
Desarrollo Económico y Competitividad	4	4	1	3	-	1
Hacienda y Finanzas	2	2	1	1	-	-
Presidencia	2	1	-	1	-	-
Total	711	488	234	222	32	139

- Situación de las quejas contra las administraciones forales

(Tabla 20)

Situación de las quejas contra las diputaciones forales atendiendo a los territorios históricos

Diputación Foral de Bizkaia	30	27	10	12	5	14
Diputación Foral de Álava	24	12	2	10	-	3
Diputación Foral de Gipuzkoa	20	12	3	9	-	5
Total	74	51	15	31	5	22

(Tabla 21)

Situación de las quejas contra las diputaciones forales atendiendo a las áreas de actuación

Área						
Personas mayores y personas en situación de dependencia	28	4	2	1	1	7
Hacienda	16	10	2	7	1	7
Infancia y adolescencia	5	12	3	7	2	2
Obras públicas, transportes e infraestructuras	5	7	4	3	-	3
Personal al servicio de las administraciones públicas	3	4	-	4	-	1
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	5	2	1	1	-	-
Inclusión social	4	1	-	-	1	-
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	1	3	2	1	-	-
Ordenación de la actividad económica	2	2	-	2	-	-
Personas con discapacidad	1	3	1	2	-	-
Igualdad e integridad de las mujeres	2	-	-	-	-	-
Personas con enfermedades o trastornos mentales	-	1	-	1	-	1
Trabajo y Seguridad Social	1	1	-	1	-	-
Educación	-	-	-	-	-	1
Medio ambiente	1	-	-	-	-	-
Urbanismo y ordenación del territorio	-	1	-	1	-	-
Total	74	51	15	31	5	22

- Situación de las quejas contra las administraciones locales

(Tabla 22)

Situación de las quejas contra los ayuntamientos de Araba/Álava

Ayuntamiento	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Ayuntamiento						
Vitoria/Gasteiz	33	25	7	14	4	4
Laudio/Llodio	3	-	-	-	-	2
Iruña Oka/Iruña de Oca	-	3	3	-	-	1
Laguardia	2	2	2	-	-	-
Aramaio	1	1	1	-	-	-
Armiñón	-	1	-	-	1	1
Arrazua-Ubarrundia	-	2	-	2	-	-
Alegria-Dulantzi	1	-	-	-	-	-
Amurrio	1	-	-	-	-	-
Bernedo	1	-	-	-	-	-
Campezo/Kanpezu	-	-	-	-	-	1
Kuartango	1	-	-	-	-	-
Labastida	-	1	1	-	-	-
Legutiano	1	-	-	-	-	-
Erriberagoitia/Ribera Alta	-	1	1	-	-	-
Total	44	36	15	16	5	9

(Tabla 23)

Situación de las quejas contra las juntas administrativas de Araba/Álava

Junta Administrativa			
Astegieta	2	1	1
Caicedo-Yuso	1	-	-
Cárcamo	1	-	-
Murgia	1	-	-
Mendiola	-	1	1
Salinillas de Buradón	1	-	-
Ullibarri-Gamboa	1	-	-
Zurbano	1	-	-
Total	8	2	2

(Tabla 24)

Situación de las quejas contra los ayuntamientos de Gipuzkoa

Ayuntamiento						
Donostia-San Sebastián	33	16	8	5	3	3
Zarautz	32	1	-	1	-	-
Errenteria	8	2	-	2	-	1
Irun	6	2	1	1	-	1
Hernani	4	1	1	-	-	-
Lezo	3	2	-	1	1	-
Mutriku	3	1	-	-	1	-
Oiartzun	3	1	-	1	-	-
Pasaia	4	-	-	-	-	-
Beasain	1	2	-	2	-	-
Deba	3	-	-	-	-	-
Eskoriatza	2	1	-	-	1	-
Oñati	3	-	-	-	-	-
Tolosa	3	-	-	-	-	-
Usurbil	1	2	-	2	-	-
Anoeta	1	-	-	-	-	1
Bergara	1	-	-	-	-	1
Lasarte-Oria	2	-	-	-	-	-
Urnieta	1	1	-	-	1	-
Urretxu	2	-	-	-	-	-
Villabona	1	-	-	-	-	1
Aia	1	-	-	-	-	-
Aretxabaleta	1	-	-	-	-	-
Arrasate/Mondragón	1	-	-	-	-	-
Astigarraga	-	1	-	-	1	-
Ataun	1	-	-	-	-	-
Azpeitia	-	1	-	1	-	-
Eibar	1	-	-	-	-	-
Elgoibar	-	1	-	1	-	-
Hondarribia	1	-	-	-	-	-
Idiazabal	-	-	-	-	-	1
Lazkao	1	-	-	-	-	-
Legazpi	1	-	-	-	-	-
Olaberria	1	-	-	-	-	-
Ordizia	1	-	-	-	-	-
Orio	-	-	-	-	-	1
Soraluze-Placencia de las Armas	1	-	-	-	-	-
Zizurkil	1	-	-	-	-	-
Total	129	35	10	17	8	10

(Tabla 25)

Situación de las quejas contra los ayuntamientos de Bizkaia

Ayuntamiento						
Bilbao	40	30	11	15	4	9
Getxo	18	7	3	4	-	1
Erandio	10	4	2	1	1	-
Barakaldo	7	4	3	1	-	1
Santurtzi	8	2	1	1	-	1
Sestao	6	2	1	1	-	-
Sopelana	4	2	-	2	-	2
Durango	3	3	1	1	1	1
Leioa	5	2	1	-	1	-
Portugalete	1	4	-	4	-	1
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	1	2	1	1	-	1
Bermeo	3	1	-	1	-	-
Galdakao	1	1	1	-	-	2
Gorliz	1	3	2	-	1	-
Mungia	2	2	1	-	1	-
Sopuerta	3	1	-	1	-	-
Alonsotegi	1	2	1	1	-	-
Bakio	2	1	1	-	-	-
Basauri	2	1	1	-	-	-
Gernika-Lumo	2	1	1	-	-	-
Igorre	1	2	1	1	-	-
Ondarroa	3	-	-	-	-	-
Plentzia	3	-	-	-	-	-
Arrigorriaga	2	-	-	-	-	-
Elorrio	-	2	2	-	-	-
Galdames	-	2	1	1	-	-
Lekeitio	2	-	-	-	-	-
Muskiz	-	2	1	1	-	-
Ugao-Miraballes	2	-	-	-	-	-
Urduña/Orduña	2	-	-	-	-	-
Zalla	2	-	-	-	-	-
Abadiño	-	1	1	-	-	-
Amorebieta-Etxano	1	-	-	-	-	-
Arrankudiaga	1	-	-	-	-	-
Artea	-	1	-	1	-	-
Balmaseda	1	-	-	-	-	-
Berango	-	1	1	-	-	-
Berriatua	1	-	-	-	-	-
Ermua	1	-	-	-	-	-
Etxebarri	1	-	-	-	-	-
Gamiz-Fika	-	1	1	-	-	-
Ispaster	1	-	-	-	-	-
Lemoiz	-	1	-	1	-	-
Loiu	-	1	-	-	1	-
Mallabia	1	-	-	-	-	-
Meñaka	-	1	-	-	1	-
Muxika	-	1	1	-	-	-
Trucios-Turtzioz	-	1	-	-	-	1
Urduiz	-	1	-	1	-	-
Valle de Támpaga-Trapagaran	1	-	-	-	-	-
Zeanuri	1	-	-	-	-	-
Zierbena	1	-	-	-	-	-
Total	148	92	41	40	11	20

(Tabla 26)

Situación de las quejas contra las administraciones locales de la CAPV atendiendo a las áreas de actuación

Área						
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	61	51	22	19	10	9
Hacienda	61	18	2	12	3	6
Medio ambiente	67	11	8	3	-	1
Seguridad	49	12	8	3	1	3
Urbanismo y ordenación del territorio	27	32	17	10	5	3
Personal al servicio de las administraciones públicas	16	9	4	5	-	1
Vivienda	9	9	1	5	3	4
Obras públicas, transportes e infraestructuras	8	6	-	5	1	3
Inclusión social	7	4	-	4	-	2
Personas con discapacidad	7	2	-	1	1	2
Personas inmigrantes	4	4	3	1	-	1
Protección y tenencia de animales	4	4	-	4	-	-
Educación	2	1	-	1	-	1
Infancia y adolescencia	1	1	1	-	-	2
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	1	1	1	-	-	-
Familias	1	-	-	-	-	-
Igualdad e integridad de las mujeres	1	-	-	-	-	-
Justicia	-	1	1	-	-	-
Ordenación de la actividad económica	1	-	-	-	-	-
Personas lesbianas, gays y transexuales	1	-	-	-	-	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	-	-	-	-	-	1
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	1	-	-	-	-	-
Total	329	165	68	73	24	39

(Tabla 27)

Situación de las quejas contra otros organismos de ámbito local atendiendo al organismo público afectado

	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	6	9	2	5	2	3
Mebisa - Metro de Bilbao	2	2	-	2	-	-
Mancomunidad de las Encartaciones	2	-	-	-	-	-
Mancomunidad de la merindad de Durango	1	-	-	-	-	-
Mancomunidad de servicios sociales de Busturialdea	-	1	-	1	-	-
Gipuzkoako Urak SA	1	2	-	2	-	-
Mancomunidad de municipios Loatzo	1	-	-	-	-	-
Consortio de aguas de Iruña de Oca	-	1	-	1	-	-
Total	13	15	2	11	2	3

(Tabla 28)

Situación de las quejas contra otros organismos de ámbito local atendiendo a las áreas de actuación

Hacienda	8	6	1	4	1	2
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	5	1	3	1	-
Obras públicas, transportes e infraestructuras	2	1	-	1	-	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	2	-	2	-	-
Medio ambiente	-	-	-	-	-	1
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	1	-	-	-	-	-
Vivienda	-	1	-	1	-	-
Total	13	15	2	11	2	3

- Situación de las quejas presentadas contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco

(Tabla 29)

Situación de las quejas contra la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea

Educación	3	6	1	5	1
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	2	-	2	1
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	-	1	1	-	-
Total	4	9	2	7	2

8.

Expedientes de oficio

Además de estudiar e investigar las quejas que presentan los ciudadanos, la institución del Ararteko emprende, por iniciativa propia, la investigación de diversos asuntos: unos, en los que se considera que puede haber actuaciones irregulares de alguna administración pública vasca; otros, en los que se suscita la posibilidad de colaboración o prestación de nuevos servicios. El artículo 17.1 de la Ley 3/1985 de 27 de febrero, por el que se crea y regula la institución del Ararteko, prevé la posibilidad de actuar de oficio, lo que permite intervenir a esta institución sin tener que esperar a las reclamaciones de las personas afectadas por actos irregulares o negligencias de la Administración.

En 2013 se ha iniciado la tramitación de 59 expedientes de oficio (69 el año anterior), destacando por áreas los correspondientes a la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, así como a medio ambiente, seguridad y hacienda.

(Tabla 30)

Distribución por áreas de los expedientes de oficio



ÁREA	N.	%
Infancia y adolescencia	18	30,51
Medio ambiente	6	10,17
Hacienda	5	8,47
Seguridad	5	8,47
Sanidad	4	6,78
Personas mayores y personas en situación de dependencia	4	6,78
Personas con enfermedades o trastornos mentales	3	5,10
Inclusión social	3	5,10
Educación	2	3,39
Vivienda	2	3,39
Personas en prisión	2	3,39
Justicia	1	1,69
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	1,69
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	1,69
Obras públicas, transportes e infraestructuras	1	1,69
Personas con enfermedades crónicas	1	1,69
Total	59	100

Como puede apreciarse, es prevalente la actividad de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia en la apertura de actuaciones de oficio que en una buena parte responden al seguimiento de recomendaciones realizadas por la institución en años anteriores, como son las formuladas en torno al desarrollo del modelo de atención temprana, el funcionamiento de recursos residenciales para infancia en desprotección, las dificultades de inscripción en el padrón municipal de menores tutelados por las diputaciones forales en algunos municipios vascos o las actuaciones para la investigación de los casos de “sustracción de menores”. Otro grupo de actuaciones se han iniciado ante situaciones o problemáticas detectadas a lo largo del año, de entre las que podríamos destacar la destinada a analizar los indicadores de malnutrición infantil en la CAPV.

Resultan destacados en el área de medio ambiente 6 expedientes de oficio relacionados con molestias de lonjas de jóvenes en diversos municipios de la Comunidad Autónoma.

En el área de seguridad se han adoptado, igualmente, un significativo número de iniciativas de diferente signo: desde aquellas que han servido de soporte a las visitas de inspección a las comisarías de la Ertzaintza de Deusto y de la Policía Municipal de Vitoria-Gasteiz, así como la relacionada con el seguimiento de las copias de las grabaciones de videovigilancia de la división antiterrorista de la Ertzaintza, junto a otra intervención relacionada con el aforo superior al permitido en una discoteca.

Es obligado mencionar también la actividad de oficio desplegada desde el área de Hacienda en dos cuestiones: la referida a la tasa del Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián por recogida de basuras ligada al consumo de agua, y la cesión de datos fiscales por las 3 haciendas vascas a las comisiones de asistencia jurídica gratuita en orden a la concesión del beneficio de justicia gratuita.

El seguimiento de los informes extraordinarios de salud mental y dependencia ha permitido adoptar diferentes iniciativas en el ámbito de las personas mayores o con enfermedad mental o crónica. Igualmente en dicha área se ha abordado el seguimiento de la estrategia de cronicidad y atención sociosanitaria.

Destacamos, por su alcance y repercusión, la actuación abordada mediante el Estudio-Diagnóstico de situación de Lanbide realizado a principios de 2013, completado posteriormente con el análisis de las mejoras aceptadas por dicho organismo, así como el seguimiento, desde el área de vivienda, del funcionamiento y resultados obtenidos por el Servicio de ayuda al sobreendeudamiento familiar del Gobierno Vasco.

Estas y otras actuaciones de oficio, pueden consultarse de forma más completa en los capítulos II y III del presente informe, así como en el Informe anexo de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

9.

Estadística sociológica
Tipología
de las personas reclamantes
y formato de las reclamaciones

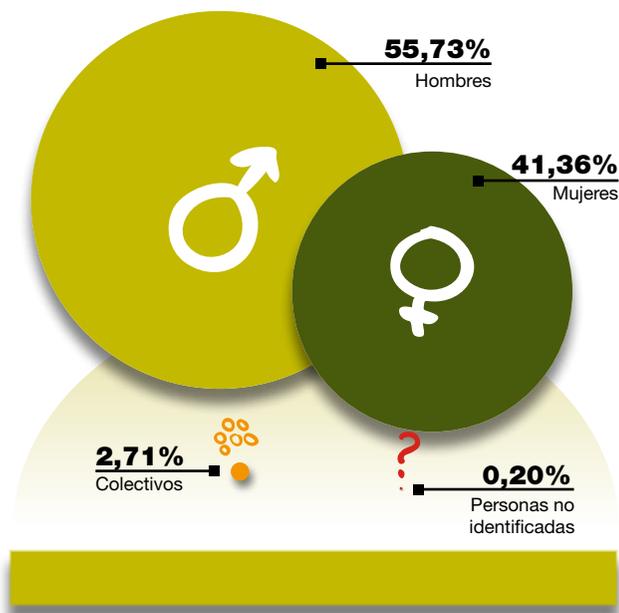
La forma natural de abordar la acogida de las personas que recurren a nuestros servicios, viene directamente relacionada con conocer las características y condiciones de las personas que solicitan la intervención del Ararteko.

– Características de las personas reclamantes

El análisis sociológico de las quejas presentadas en el año 2013 no presenta variaciones sustanciales respecto del año anterior, si bien, si descendemos a un detalle mayor, se aprecia que en el ámbito de personas en exclusión social (que aglutina una parte muy importante de las quejas presentadas el pasado año), es mayor el número de hombres que han presentado queja que el de mujeres.

(Gráfico 14)

Distribución de las quejas recibidas según las características de las personas reclamantes



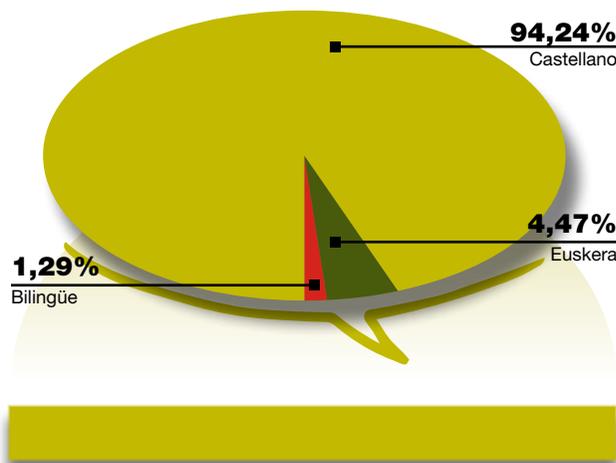
– Lengua utilizada en la redacción de la queja

El castellano continúa siendo la lengua mayoritariamente utilizada a la hora de redactar las quejas, con un pequeño repunte en las presentadas en euskera y en forma bilingüe, aun cuando se dispone en el Ararteko de personas cualificadas para atender a la ciudadanía en las dos lenguas cooficiales.

En las comunicaciones con las personas reclamantes, el criterio utilizado en la institución del Ararteko es el de tramitar la reclamación en el idioma elegido por el ciudadano o ciudadana al presentarla. En su relación con las administraciones afectadas, así como cuando el Ararteko inicia un expediente de oficio, la comunicación se realiza en las dos lenguas oficiales de la CAPV.

(Gráfico 15)

Distribución de las quejas según la lengua utilizada

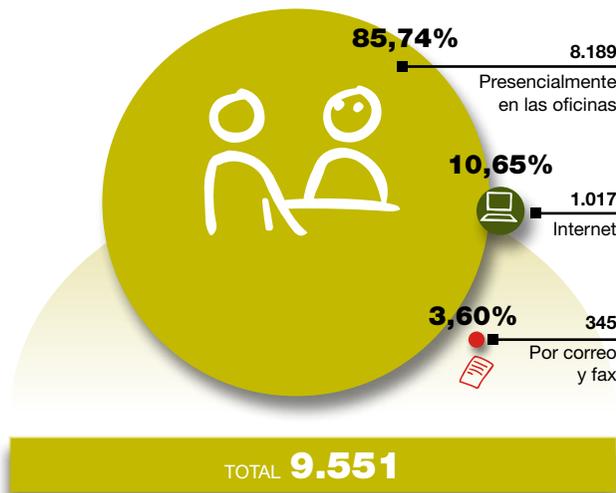


- Forma de presentación de las quejas

Los datos sobre la forma de presentación de las quejas muestran un cambio en la tendencia de los últimos años, ya que casi el 86% de las quejas se han presentado de modo presencial, a través de las tres oficinas de atención ciudadana del Ararteko, con un incremento porcentual importante respecto a años anteriores. Ello se debe al incremento de reclamaciones relacionadas con los efectos de la crisis y los derechos sociales.

(Gráfico 16)

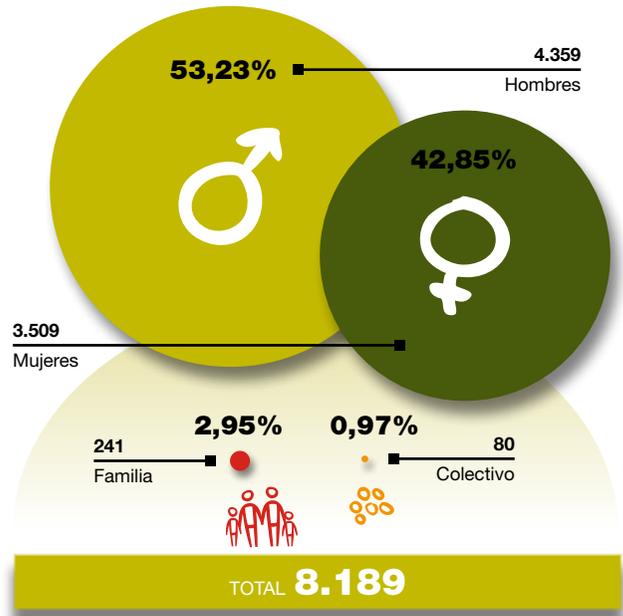
Distribución de las quejas según su forma de presentación por la ciudadanía



- Características de las personas que acuden a las oficinas de atención directa

(Gráfico 17)

Características de las personas que han presentado quejas en las oficinas de atención directa



Como se ve, las características de las personas que acuden a las oficinas de atención directa a presentar sus quejas presencialmente no distan apenas de las referidas al total de personas que han presentado quejas en la CAPV y modifican, ligeramente a la baja, el porcentaje de la presencia de hombres entre las personas reclamantes comparativamente con los años precedentes.

Casi el 46% de las personas que han acudido a nuestras oficinas en 2013 ya habían mantenido anteriormente contacto con la institución del Ararteko.

10.

Opinión de las personas usuarias

10.1. Resultado de la encuesta a personas usuarias

Desde hace ya algunos años, iniciamos una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido nuestra intervención. El objetivo es conocer los puntos débiles en el funcionamiento de la institución y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos.

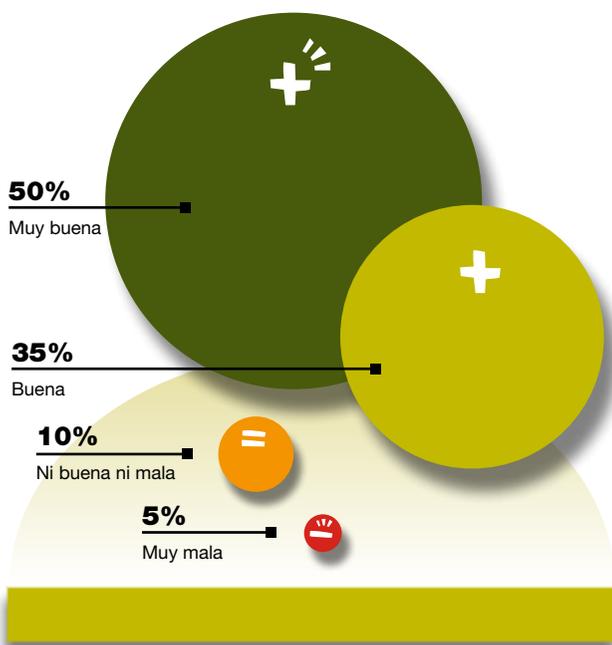
Por ello, al finalizar la tramitación de un expediente de queja, enviamos un cuestionario a la persona reclamante, pidiéndole que, de forma totalmente voluntaria y anónima, responda a una serie de preguntas que permitan conocer la valoración que realiza del servicio que se le ha prestado.

Al valorar los resultados es importante tener en cuenta que, del total de las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2013, en un 56,20% de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

La valoración ciudadana de la intervención del Ararteko durante el año 2013 no puede sino calificarse de excelente, como puede deducirse de las respuestas dadas por las personas usuarias del Ararteko que han cumplimentado la encuesta.

(Gráfico 18)

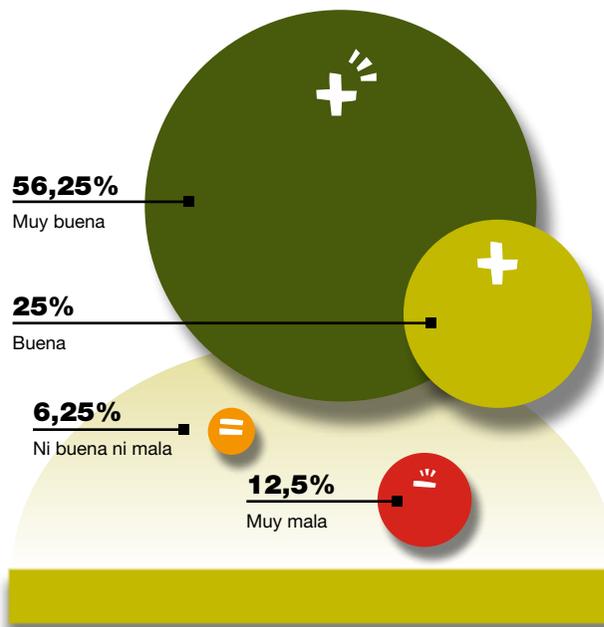
¿Cómo valoraría usted la información recibida desde el Ararteko?



De lo cual se concluye que un 85% de los ciudadanos y ciudadanas que han presentado alguna reclamación y cuya tramitación ha finalizado considera que "la información recibida ha sido buena o muy buena".

(Gráfico 19)

¿Cómo valoraría la atención dispensada por el personal del Ararteko (accesibilidad, trato, empatía)...?

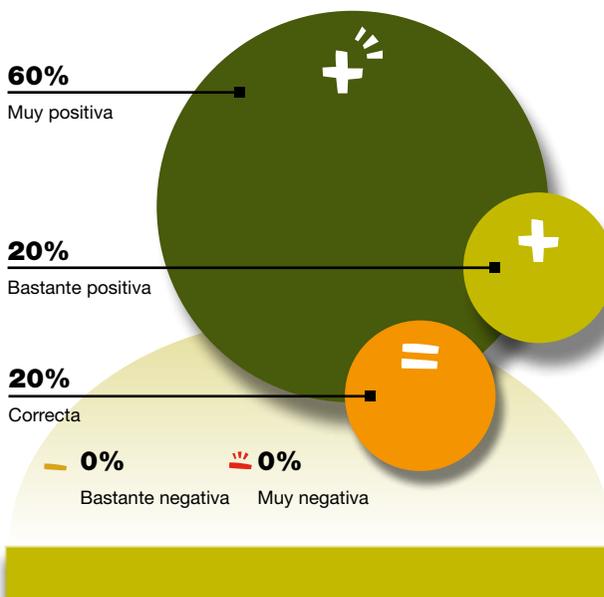


La muestra más palpable de la alta valoración del servicio que presta el Ararteko es que un 81,25% de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

Cuando preguntamos específicamente por el trato dispensado en las oficinas de atención ciudadana este porcentaje es aún ligeramente superior, alcanzando el 82,4%.

(Gráfico 20)

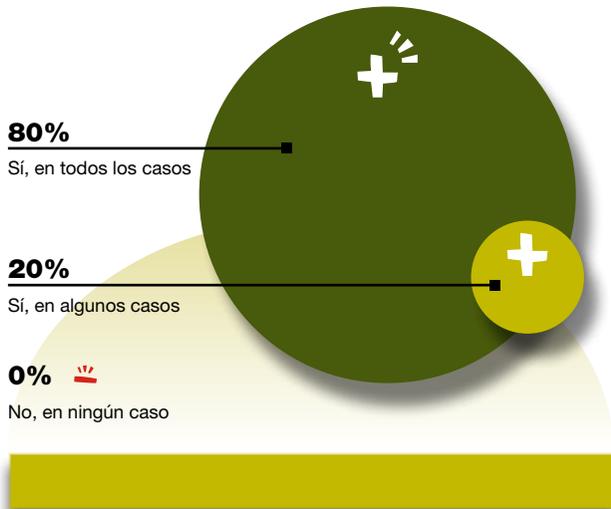
¿Cómo valoraría usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)



Es decir, que el 80% de las personas que han respondido la encuesta consideran muy positiva o positiva la intervención del Ararteko, y ninguna de ellas la considera negativa.

(Gráfico 21)

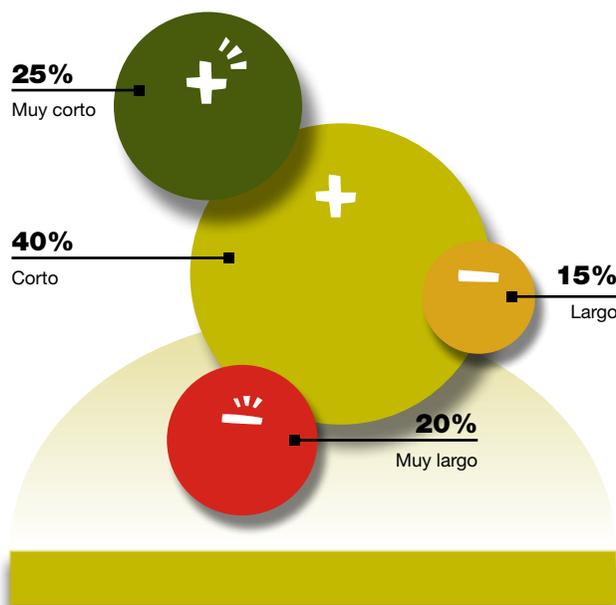
¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?



De donde se deduce que en el 100% de los casos se recomendaría acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración.

(Gráfico 22)

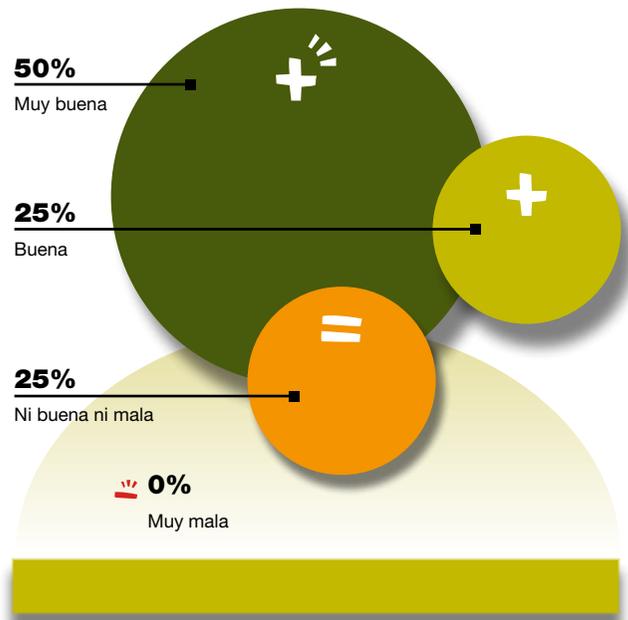
¿Cómo valoraría usted el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?



En lo que se refiere a los tiempos de respuesta, el 65% valora el tiempo transcurrido como corto o muy corto.

(Gráfico 23)

¿Cómo valoraría usted la imagen y credibilidad del Ararteko ante la sociedad y la administración pública?



Conscientes de la importancia de la presencia del valor credibilidad en la opinión de sus usuarios y usuarias en una institución defensora de derechos como el Ararteko, este año, por primera vez, hemos incluido esta pregunta, resultando que el 75% de quienes han respondido la encuesta consideran como buena o muy buena la imagen y credibilidad ante la sociedad y la administración, lo cual constituye un espaldarazo para la institución del Ararteko.

Asimismo, este año hemos preguntado por el conocimiento de dos instrumentos clave del Ararteko: la página web como elemento básico para la información de nuestros servicios y la interacción con la ciudadanía, que es conocida por un 70% de los y las usuarios; y la carta de servicios del Ararteko, que compendia todos los compromisos de calidad y los derechos de las personas usuarias respecto a la institución, así como la forma de ejercerlos, que aún es conocida únicamente por el 35% de las personas que han cumplimentado la encuesta.

En consecuencia, todos estos resultados, análogos a los años anteriores, permiten concluir que cuando se analizan las opiniones relacionadas con ámbitos de intervención directa del Ararteko –la que depende de su propia actividad y medios personales–, la valoración del trabajo desarrollado es muy positiva.

Diferente resultado se produce cuando se pregunta sobre aspectos que escapan a la decisión o actuación de la institución del Ararteko, que tienen que ver en gran medida con la actitud más o menos colaboradora de la Administración y que se traduce en la duración del proceso (el 35% consideran que el tiempo transcurrido ha sido largo o muy largo).

Además de los datos que se obtienen de las encuestas que se han explicitado, las personas reclamantes pueden hacer llegar al Ararteko sus opiniones y sugerencias mediante uno

de los apartados del cuestionario. A partir de las mismas nuevamente hemos de reseñar las propuestas de que las resoluciones del Ararteko sean vinculantes, y de obligado cumplimiento para las administraciones públicas, de forma análoga a las resoluciones judiciales.

Dentro de las opiniones y sugerencias de mejora sobre el funcionamiento de la institución, se incluyen varias relativas al buen trato recibido y a la profesionalidad del personal técnico; así como una propuesta para la incorporación de fórmulas de información periódica a las personas reclamantes sobre la situación del expediente y las novedades que se vayan produciendo en el mismo, cuestión que se ha abordado ya como mejora dentro del procedimiento de queja.

Asimismo, proponen hacer una mayor difusión de la institución y sus funciones, al entender que trasciende poco a la opinión pública su actividad de defensa de las personas más vulnerables.

Estos datos de opinión de la ciudadanía respecto al trabajo del Ararteko, constituyen una gran responsabilidad y un acicate mayor en el trabajo de cada día.

10.2. SUGERENCIAS recibidas a través del formulario web de la carta de servicios del Ararteko

Desde el año 2012, se ha favorecido la presentación de sugerencias u opiniones sobre los servicios que presta el Ararteko a la ciudadanía, y en la reforma de la [Carta de servicios del Ararteko](#) operada en octubre pasado, se ha incluido el

derecho de acceso a la información pública del Ararteko y el ejercicio de los [derechos ARCO](#), relacionados con los datos personales que obran en poder de la institución del Ararteko.

Si excluimos las quejas presentadas por error a través de esa vía (cuatro), que se han reconducido al trámite ordinario de quejas presentadas a través de Internet, han sido diez las sugerencias presentadas:

Siete guardan relación con cuestiones técnicas relacionadas con los certificados digitales utilizados por las personas que acceden a la Oficina Virtual, los navegadores utilizados o con el formulario web para la presentación de quejas "on line". Todas ellas han sido de gran utilidad tanto para el Ararteko como para las personas usuarias de la Oficina Virtual por cuanto han permitido, en unos casos mejorar nuestros servicios de la sede electrónica y, en otros, asesorar técnicamente a las personas que se dirijan al Ararteko, destacándose el interesante intercambio bilateral que ha existido en torno a dichas sugerencias.

Otras dos estaban directamente relacionadas con el desacuerdo con decisiones adoptadas en el curso de procedimientos de queja, y que han sido adecuadamente respondidas facilitando toda la información precisa.

Por último, una de ellas quería trasladar el agradecimiento por la profesionalidad, el interés y la ayuda prestada por parte del técnico interviniente.

Todas ellas han merecido la atención adecuada en los términos y plazos establecidos en la Carta de Servicios del Ararteko.