



# DATOS ESTADÍSTICOS DE ACTIVIDAD 2011





## 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 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.

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, consultas y visitas a las oficinas de atención ciudadana, 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: reuniones con administraciones, reuniones con asociaciones y organizaciones de la sociedad civil, visitas de inspección y actuaciones de oficio. Durante el año 2011 se han celebrado 128 reuniones con organizaciones sociales de muy diferente tipo (el detalle de las mismas puede consultarse en el capítulo VI relativo a las relaciones con la sociedad del [Informe anual](#), y se han mantenido 63 reuniones con diferentes administraciones: departamentos y direcciones del gobierno vasco, diputaciones, ayuntamientos, y otras entidades; y se han realizado 8 visitas de inspección a centros de acogida de mujeres, centros de menores, personas mayores y comisarías de la Ertzaintza y policía local, además de participar 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.

Este año se clasifican, por primera vez, las reclamaciones ciudadanas de intervención del Ararteko en quejas y consultas, entendiéndose, a estos efectos por consultas las peticiones de información u orientación que pudieran realizar los ciudadanos o ciudadanas;

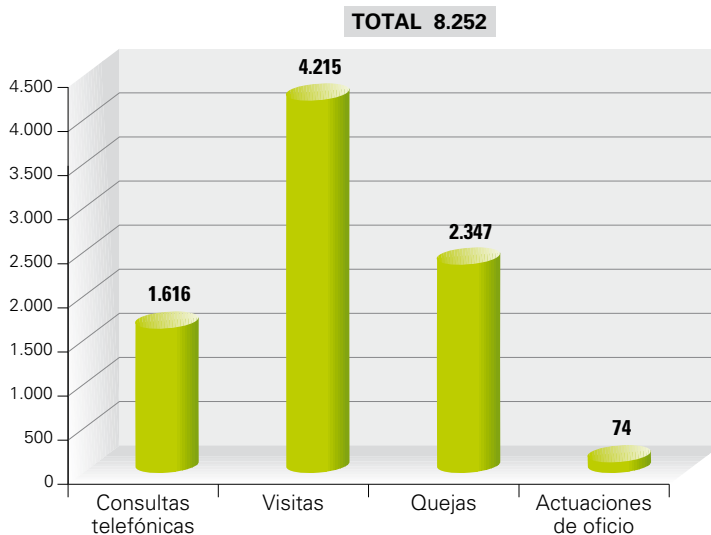
entendiéndose por queja la reclamación presentada contra la actuación de alguna de las administraciones públicas sometidas al ámbito de intervención del Ararteko.

La implantación en los próximos meses de la Carta de Servicios del Ararteko determinará en futuras explotaciones estadísticas la presentación de la información cuantitativa a modo de indicadores

Una aproximación numérica a la actividad de la institución del Ararteko durante 2011 puede consultarse a lo largo de este capítulo dedicado a la estadística.

En términos globales, las actuaciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía y el control de las administraciones cuantificadas durante 2011 (consultas telefónicas, visitas, quejas, consultas y actuaciones de oficio) son 8.252, frente a las 6.446 del año 2010, lo que determina un incremento, en estos términos, de un 28,02%.

**Gráfico 1. Actuaciones de la institución del Ararteko relacionadas con el servicio a la ciudadanía**



Además, la página web del Ararteko se consolida como una vía de información e interrelación con la ciudadanía, con 89.698 visitas, lo que constituye un incremento de un 38% respecto del año 2010. Debemos mencionar, asimismo, que se han producido 1.199 accesos a través de teléfono móvil

Durante el año 2011 se han atendido 1.616 consultas telefónicas que demandaban información y orientación, y hemos recibido a 4.215 personas que han acudido a alguna de nuestras tres oficinas de atención ciudadana, demandando información y asesoramiento a los problemas que se han planteado. Del total de visitas, 931 se han materializado en queja,

es decir, un 22,09%. Queda patente, por tanto, la importante labor previa que se realiza en las oficinas de atención directa, al no admitir reclamaciones que, por diversas razones, no van a poder ser investigadas por el Ararteko. Además, Internet se ha consolidado como vía más utilizada para presentar las reclamaciones.

A lo largo de 2011, los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de 2.347 reclamaciones ante el Ararteko, de ellas 2.206 son quejas y 141 consultas escritas y se ha iniciado la tramitación de 74 expedientes de oficio. Como se verá posteriormente, el incremento notable de las reclamaciones ciudadanas (un 26%) y de la actividad de servicio a la ciudadanía tiene su origen, sobre todo, en un **aumento** considerable de las demandas relativas a **cuestiones de naturaleza social**: sistema de protección social para atender a las personas en situación o riesgo de exclusión social, educación, vivienda, etc. En concreto, en las citadas tres áreas los incrementos de las quejas han sido del 320%, 38% y 54%, respectivamente.

Durante el año 2011, se han resuelto 1.791 expedientes de queja (con un destacado incremento respecto a los 1.413 del año 2010). De ellos 1.164 corresponden al presente año, y 627 a años pasados.

Sobre las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2011, se ha considerado que existía alguna actuación incorrecta en el 34,76% de las quejas analizadas (con un ligero incremento respecto del 2010). La administración afectada ha enmendado la actuación que originó la reclamación en el 83,19% de los casos que se ha apreciado que había alguna actuación incorrecta, sin precisarse, en la inmensa mayoría de los casos la emisión de una recomendación formal para ser admitido por la Administración el planteamiento trasladado desde el Ararteko.

**Tabla 1. Grado de eficacia de la intervención de la institución del Ararteko**

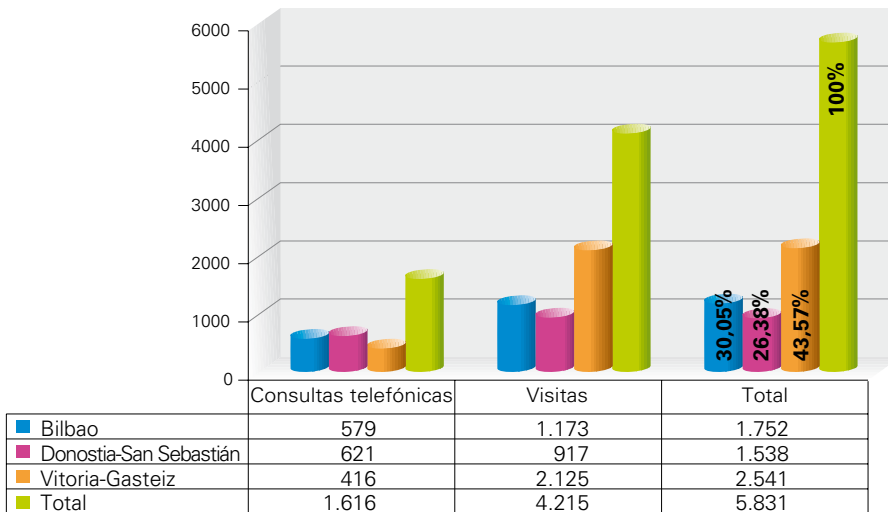
	%	%
<b>Actuación incorrecta resuelta</b>		83,19
Sin recomendación	89,29	
Recomendación aceptada	10,71	
<b>Actuación incorrecta no resuelta</b>		16,81

## 2. ACTIVIDAD DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN DIRECTA (VISITAS Y CONSULTAS TELEFÓNICAS)

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 visitas que se reciben en ellas, también se realizan numerosas consultas telefónicas, que son atendidas por el personal de la institución.

Por ello, además de las visitas 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 2011 se han atendido un total de 5.831 consultas. De ellas, 1.616 han sido consultas telefónicas y 4.215 las personas que han acudido a alguna de las tres oficinas.

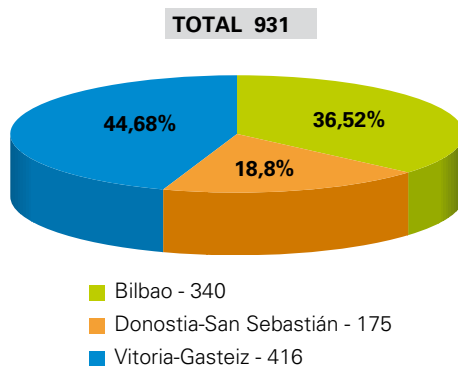
**Gráfico 2. Número de consultas telefónicas y visitas en las oficinas de atención directa**



– **Visitas a las oficinas de atención directa materializadas en quejas**

De las visitas recibidas en las oficinas de atención directa, 931 se materializaron en queja, un 22,09% del total.

**Gráfico 3. Visitas materializadas en quejas**



En cuanto al resto de las visitas, 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 queja, bien la visita estaba relacionada con la tramitación de un expediente de queja o bien la persona reclamante deseaba información sobre los trámites que debía seguir en su asunto concreto.

### 3. QUEJAS RECIBIDAS

Durante el año 2011 se han recibido un total de 2.347 reclamaciones.: 2.206 son quejas y 141 son consultas escritas. Como puede apreciarse en el gráfico que se acompaña, este número es el más alto de los últimos 12 años.

**Tabla 2. Evolución del número de quejas recibidas (1989 - 2011)**

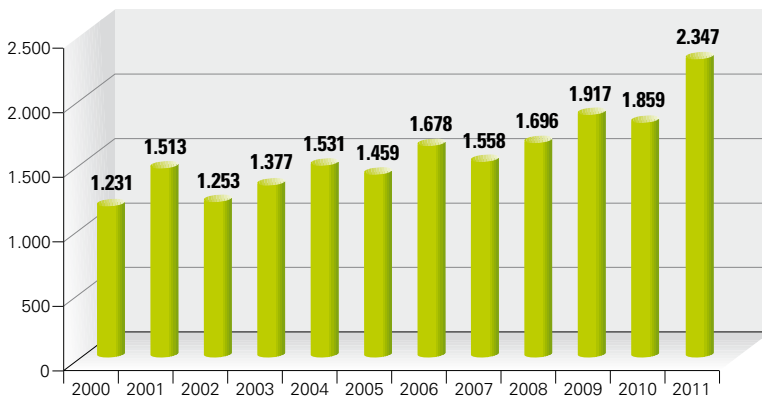
Año	Nº	
1989	585	
1990	1.159 <sup>1</sup>	
1991	766	
1992	781	
1993	827	
1994	747	
1995	1.164	
1996	1.674	
1997	1.991	
1998	2.660 <sup>2</sup>	
1999	1.283	
2000	1.231	
2001	1.513	
2002	1.253	
2003	1.377	
2004	1.531	
2005	1.459	
2006	1.678	
2007	1.558	
2008	1.696	
2009	1.917	
2010	1.859	
2011	2.347	
<b>2011</b>	141	<b>Consultas</b>
	2.206	<b>Quejas</b>

<sup>1</sup> 545 conforman un grupo de quejas idénticas

<sup>2</sup> 1.143 conforman 2 grupos de quejas idénticas



**Gráfico 4. Evolución del número de quejas recibidas (2000 - 2011)**

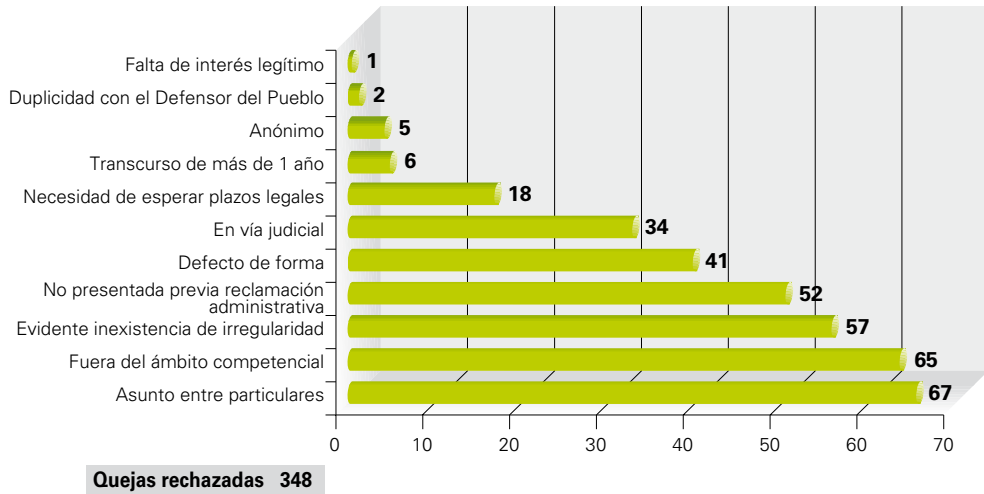


De ellas 1.999 han sido admitidas a trámite para su estudio e investigación por parte del Ararteko. Posteriormente, se clasificarán las admitidas efectivamente a trámite, con base en las diferentes áreas de trabajo del Ararteko.

#### – Quejas 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 5. Quejas rechazadas y circunstancias**

### – 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	133*
Quejas remitidas a otros defensores	6

\* El alto número de quejas remitidas al Defensor del Pueblo se debe a quejas recibidas por la extinción del subsidio por desempleo y reclamación de indebidos a personas que percibían prestaciones asistenciales propias de la CAPV.

### – Quejas remitidas al fiscal

Funcionamiento de la Admón. de justicia y de la oficina judicial	1
--	---

## – **Cómo interpretar correctamente el número de quejas dirigidas a cada área y administración**

Inicialmente podría parecer que la existencia de un elevado número de quejas motivadas 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 quejas 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.

#### 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, aumenta globalmente el conjunto de quejas 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 personas en situación o riesgo de exclusión social, sino también en personas inmigrantes, personas con enfermedad mental, infancia y adolescencia, personas mayores, vivienda, personas en prisión, personas con discapacidad, etc. Analizando área a área, también se ve con claridad que la referida a personas en situación de exclusión social (especialmente las cuestiones referidas a los dispositivos de lucha contra la exclusión social y las políticas activas de empleo), es la que aglutina el 17,70% de las quejas y consultas.

En el resto de áreas no se producen incrementos destacables; siendo nuevamente las reclamaciones de tráfico (dentro del área de interior) un ámbito que concreta una parte importantes de la actividad, junto con las quejas en materia de educación y vivienda.

**Tabla 3. Distribución de las quejas recibidas por áreas de actuación**

Área	Nº	%	Queja	%	Consulta	%
Personas en situación o riesgo de exclusión social	329	17,70	322	18,74	7	4,96
Colectivos de atención pública del Ararteko: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes, personas en prisión, etc.)	185	9,95	143	8,32	42	29,8
Educación	169	9,09	165	9,60	4	2,84
Vivienda	168	9,04	157	9,14	11	7,80
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	102	5,49	96	5,59	6	4,25
Personal al servicio de las administraciones públicas	97	5,22	91	5,30	6	4,25
Medio ambiente	96	5,17	88	5,12	8	5,67
Tráfico	96	5,16	92	5,35	4	2,84
Urbanismo y ordenación del territorio	95	5,11	90	5,24	5	3,55
Interior	92	4,95	90	5,24	2	1,42
Hacienda	83	4,46	78	4,54	5	3,55
Sanidad	82	4,41	72	4,19	10	7,09
Oficina de la Infancia y adolescencia	71	3,82	65	3,78	6	4,25
Justicia	51	2,74	41	2,39	10	7,09
Ordenación de la actividad económica	46	2,47	39	2,27	7	4,96
Obras públicas, transportes e infraestructuras	42	2,26	41	2,39	1	0,71
Trabajo y Seguridad Social	24	1,29	23	1,34	1	0,71
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	23	1,24	19	1,11	4	2,84
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	6	0,32	5	0,29	1	0,71
Protección y tenencia de animales	2	0,11	1	0,06	1	0,71
<b>Total</b>	<b>1.859</b>	<b>100</b>	<b>1.718</b>	<b>100</b>	<b>141</b>	<b>100</b>

## – 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.

**Tabla 4. Distribución de las quejas recibidas por subáreas de actuación**

	Nº	Queja	Consulta
<b>Personas en situación o riesgo de exclusión social</b>	<b>329</b>		
Discriminación de las personas en situación o riesgo de exclusión social	1	1	–
Dispositivos de lucha contra la exclusión social y políticas activas de empleo	296	290	6
Funcionamiento de la administración y procedimiento administrativo	28	28	–
Otras prestaciones sociales de contenido económico	3	2	1
Derechos ciudadanos	1	1	–
<b>Interior</b>	<b>188</b>		
Funcionamiento de la administración y procedimiento administrativo	21	20	1
Derechos ciudadanos	66	65	1
Trafico	96	92	4
Seguridad ciudadana	5	5	–
<b>Educación</b>	<b>169</b>		
Funcionamiento de la administración y procedimiento administrativo	14	13	1
Centros educativos - organización	2	2	–
Admisión de alumnos	37	37	–
Transporte escolar	9	9	–
Educación infantil	11	11	–
Derechos y deberes	15	14	1
Becas y otras ayudas	22	22	–
Otros aspectos	8	8	–
Comedor escolar	8	8	–
Formación profesional	5	5	–
Centros educativos - instalaciones	4	4	–
Planificación/programación educativa	2	2	–
Enseñanzas artísticas	2	2	–
Educación secundaria obligatoria	1	1	–
Enseñanza de idiomas	10	10	–
Necesidades educativas especiales	1	1	–
Educación primaria	1	1	–
Enseñanza universitaria	17	15	2

	Nº	Queja	Consulta
<b>Vivienda</b>	<b>168</b>		
Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación	30	25	5
Desperfectos por defectos de construcción en vivienda protegida	23	23	–
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	54	52	2
Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda	1	1	–
Otros aspectos	12	10	2
Alquiler vivienda protegida	48	46	2
<b>Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas</b>	<b>102</b>		
Servicios públicos locales	24	23	1
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	31	29	2
Gestión del padrón municipal	10	10	–
Información y participación ciudadana	1	–	1
Otros aspectos	3	2	1
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	33	32	1
<b>Personal al servicio de las administraciones públicas</b>	<b>97</b>		
Vacaciones, licencias y permisos	2	2	–
Sustituciones	17	16	1
Otros aspectos	11	10	1
Provisión de puestos	11	10	1
Normalización lingüística	4	4	–
Retribuciones	4	4	–
Situaciones administrativas	3	3	–
Régimen disciplinario	1	1	–
Acoso laboral	1	1	–
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	13	13	–
Procedimientos de selección para el acceso a la función pública	28	25	3
Derechos ciudadanos	1	1	–
Promoción interna	1	1	–
<b>Medio ambiente</b>	<b>96</b>		
Actividades clasificadas en suelo residencial	1	1	–
Contaminación electromagnética	2	2	–
Contaminación acústica	57	52	5

	Nº	Queja	Consulta
Control ambiental	9	9	–
Información y participación ambiental	9	8	1
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2	1	1
Otras afecciones medioambientales	4	3	1
Otras contaminaciones medioambientales	2	2	–
Residuos y vertidos	1	1	–
Contaminación del suelo e hídrica	3	3	–
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	6	6	–
<b>Urbanismo y ordenación del territorio</b>	<b>95</b>		
Acceso a la información urbanística	10	10	–
Disciplina urbanística	53	50	3
Gestión urbanística	5	4	1
Accesibilidad	3	2	1
Ordenación del territorio	2	2	–
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	20	20	–
Otros aspectos	2	2	–
<b>Hacienda</b>	<b>83</b>		
Otros aspectos	1	1	–
Impuestos forales	15	14	1
Precios públicos	10	10	–
Impuestos locales	16	14	2
Tasas	24	22	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	17	17	–
<b>Sanidad</b>	<b>82</b>		
Derechos ciudadanos	1	1	–
Asistencia sanitaria	20	19	1
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	19	18	1
Otros aspectos	4	2	2
Salud pública	3	1	2
Listas de espera	3	3	–
Derechos de las personas usuarias	30	26	4
Régimen contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	2	2	–

	Nº	Queja	Consulta
<b>Infancia y adolescencia</b>	<b>71</b>		
Alumnado con necesidades educativas especiales: discapacidad, origen, etnia, situación socioeconómica	20	20	–
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7	4	3
Menores extranjeros no acompañados	18	18	–
Situaciones de maltrato o acoso escolar	7	6	1
Puntos de encuentro	2	2	–
Menores infractores	1	1	–
Derechos ciudadanos	1	1	–
Infancia y adolescencia desprotegida	15	13	2
<b>Justicia</b>	<b>51</b>		
Medios personales y materiales de la Administración de justicia	1	1	–
Otros colegios profesionales	1	–	1
Otros aspectos	4	–	4
Colegios de abogados y procuradores	6	4	2
Asistencia jurídica gratuita	4	3	1
Funcionamiento de la Administración de justicia y de la oficina judicial	35	33	2
<b>Ordenación de la actividad económica</b>	<b>46</b>		
Comercio, turismo y consumo	6	6	–
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	5	5	–
Servicios de suministro de energía (electricidad y gas)	1	1	–
Agricultura, ganadería, pesca e industria	6	5	1
Entidades financieras y aseguradoras	27	22	5
Otros aspectos	1	–	1
<b>Personas con discapacidad</b>	<b>46</b>		
Accesibilidad y movilidad urbanística	15	15	–
Aplicación de la Ley de Autonomía Personal	9	9	–
Acciones positivas para la igualdad de las personas con discapacidad	6	5	1
Accesibilidad y movilidad en el transporte	6	6	–
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	6	5	1
Accesibilidad en la vivienda	3	3	–
Asistencia a personas con discapacidad	1	1	–
<b>Obras públicas, transportes e infraestructuras</b>	<b>42</b>		
Régimen contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	4	4	–
Obras públicas e infraestructuras	11	10	1



	Nº	Queja	Consulta
Transportes	10	10	–
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	5	5	–
Expropiación forzosa	4	4	–
Ejecución de obras	4	4	–
Otros aspectos	4	4	–
<b>Personas mayores</b>	<b>36</b>		
Asistencia a las personas mayores	19	18	1
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	8	8	–
Aplicación de la Ley de Autonomía Personal	8	8	–
Discriminación de las personas mayores	1	–	1
<b>Consulta</b>	<b>29</b>		
Consulta	17	–	17
Régimen electoral	12	–	12
<b>Trabajo y Seguridad Social</b>	<b>24</b>		
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	14	14	–
Salud laboral	4	4	–
Administración laboral	2	2	–
Otros aspectos	2	2	–
Seguridad social	1	–	1
Medidas de fomento de empleo	1	1	–
<b>Derechos lingüísticos, cultura y deporte</b>	<b>23</b>		
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7	6	1
Actividades deportivas	3	2	1
Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración de justicia	9	9	–
Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones vascas	3	2	1
Otros aspectos	1	–	1
<b>Personas inmigrantes</b>	<b>21</b>		
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	6	4	2
Derechos ciudadanos	6	6	–
Empadronamiento de personas extranjeras	5	5	–
Discriminación de las personas inmigrantes	4	2	2

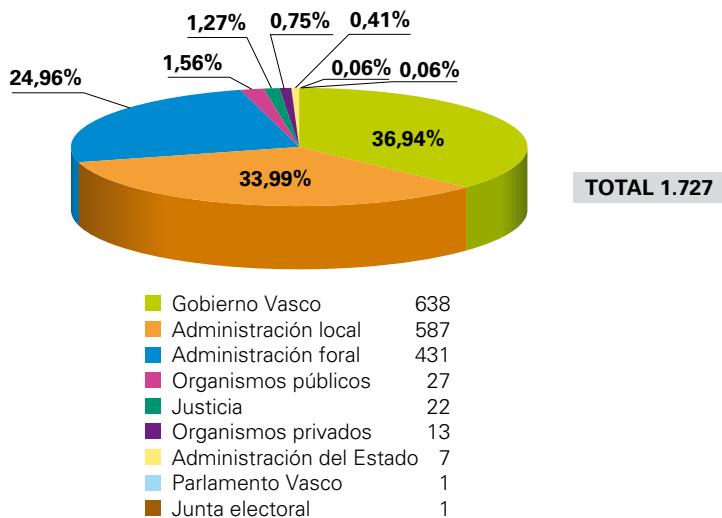
	Nº	Queja	Consulta
<b>Personas en prisión</b>	<b>17</b>		
Discriminación de las personas en prisión	1	1	–
Actuaciones en materia penitenciaria	15	14	1
Igualdad y acciones positivas para personas en prisión	1	1	–
<b>Familias</b>	<b>11</b>		
Conciliación de la vida laboral, personal y familiar	4	4	–
Políticas públicas sobre las familias	6	4	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1	1	–
<b>Igualdad e integridad de las mujeres</b>	<b>8</b>		
Discriminación de las mujeres	5	4	1
Acciones positivas para la igualdad de las mujeres	2	1	1
Violencia machista contra las mujeres	1	1	–
<b>Personas con enfermedades o trastornos mentales</b>	<b>7</b>		
Aplicación de la Ley de Autonomía Personal	1	1	–
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4	4	–
Derechos ciudadanos	2	2	–
<b>Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos</b>	<b>6</b>		
Otros aspectos	1	1	–
Tecnologías de información y conocimiento	1	1	–
Protección de datos	4	3	1
<b>Personas gitanas y otras minorías culturales</b>	<b>3</b>		
Igualdad y acciones positivas para personas gitanas	1	1	–
Derechos ciudadanos	1	1	–
Discriminación de las personas gitanas	1	1	–
<b>Personas lesbianas, gays y transexuales</b>	<b>3</b>		
Discriminación de las personas lgtb	3	3	–
<b>Personas con enfermedades crónicas</b>	<b>2</b>		
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1	1	–
Igualdad y acciones positivas para personas con enfermedades crónicas	1	1	–
<b>Personas víctimas de los grupos terroristas</b>	<b>2</b>		
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2	2	–
<b>Protección y tenencia de animales</b>	<b>2</b>		
Protección de animales	1	–	1
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1	1	–
<b>Totales</b>	<b>1.859</b>	<b>1.718</b>	<b>141</b>

## 5. ESTADÍSTICA POR ADMINISTRACIONES AFECTADAS

Según los datos sobre la proporción de quejas que afectan a cada una de las administraciones, a diferencia del pasado año, el Gobierno Vasco ha sido la administración contra la que más reclamaciones se han dirigido en 2011 (el 36,94%), mientras que han descendido las quejas sobre actuaciones de los ayuntamientos de la Comunidad (33,99%).

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 queja.

**Gráfico 6. Distribución de las quejas tramitadas directamente, por administraciones afectadas**



## A) Quejas presentadas contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

### – Distribución por áreas

Las áreas en las que Gobierno Vasco tiene amplias competencias (Vivienda, Educación, Interior y Sanidad), son las que acaparan el mayor número de quejas.

**Tabla 5. Distribución por áreas de las quejas presentadas contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)**

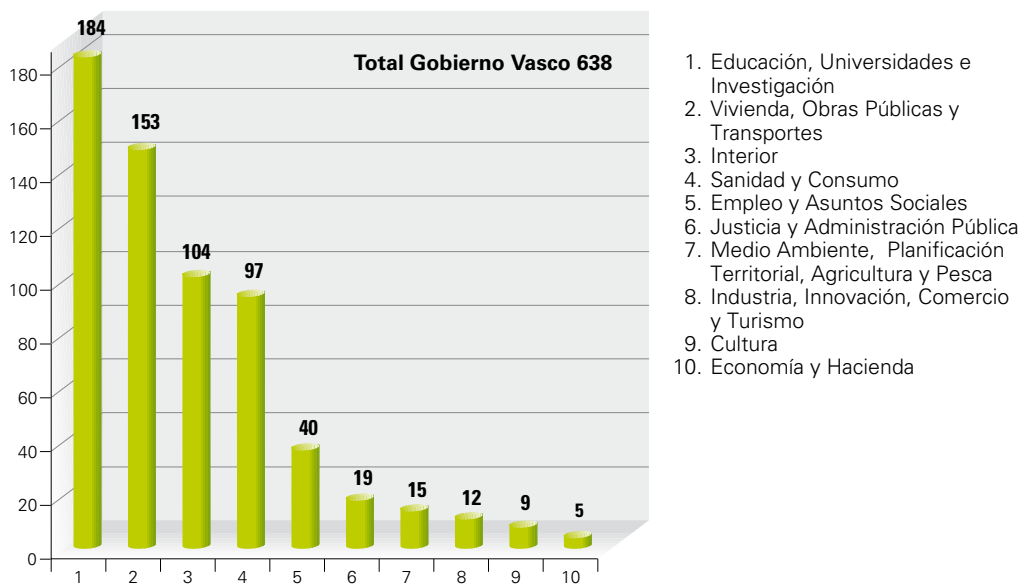
Área	Nº	%
Vivienda	135	21,16
Educación	124	19,43
Interior	95	14,89
Sanidad	70	10,97
Personal al servicio de las administraciones públicas	61	9,56
Infancia y adolescencia	29	4,55
Medio ambiente	19	2,98
Trabajo y Seguridad Social	18	2,82
Ordenación de la actividad económica	15	2,35
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	12	1,88
Obras públicas, transportes e infraestructuras	9	1,41
Personas con discapacidad	9	1,41
Hacienda	6	0,94
Personas en situación o riesgo de exclusión social	5	0,79
Familias	5	0,79
Personas inmigrantes	4	0,63
Personas con enfermedades o trastornos mentales	4	0,63
Justicia	3	0,47
Igualdad e integridad de las mujeres	3	0,47
Personas con enfermedades crónicas	2	0,31
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	2	0,31
Personas mayores	2	0,31
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	2	0,31
Urbanismo y ordenación del territorio	2	0,31
Personas víctimas de los grupos terroristas	1	0,16
Personas en prisión	1	0,16
<b>Total</b>	<b>638</b>	<b>100</b>

– Distribución por departamentos

**Tabla 6. Distribución por departamentos de las quejas presentadas contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)**

	Nº	%
Educación, Universidades e Investigación	184	28,84
Vivienda, Obras Públicas y Transportes	153	23,98
Interior	104	16,30
Sanidad y Consumo	97	15,20
Empleo y Asuntos Sociales	40	6,27
Justicia y Administración Pública	19	2,98
Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca	15	2,35
Industria, Innovación, Comercio y Turismo	12	1,88
Cultura	9	1,41
Economía y Hacienda	5	0,79
<b>Total</b>	<b>638</b>	<b>100</b>

**Gráfico 7. Distribución por departamentos de las quejas presentadas contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)**

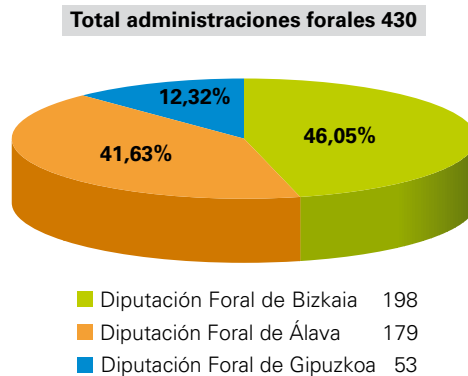


## B) Quejas presentadas contra las administraciones forales

### – Distribución territorial

Entre las reclamaciones presentadas contra las diputaciones forales, si tenemos en cuenta criterios poblacionales, destaca el incremento de las quejas contra la Diputación Foral de Álava-Araba, el 41,63% del total, y el decremento en el caso de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

**Gráfico 8. Distribución territorial de las quejas presentadas contra las administraciones forales**



### – Distribución por áreas

Como viene siendo habitual, el ámbito de la acción social es el que motiva el mayor número de las quejas que se reciben contra las administraciones forales, dado que son las instituciones competencialmente más directamente relacionadas con el mismo.

**Tabla 7. Distribución por áreas de las quejas presentadas contra las diputaciones forales**

	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	%
Personas en situación o riesgo de exclusión social	147	125	21	293	68,14
Infancia y adolescencia	6	11	9	26	6,05
Hacienda	3	12	9	24	5,58
Personas mayores	7	15	2	24	5,58
Personas con discapacidad	2	10	2	14	3,26
Obras públicas, transportes e infraestructuras	5	7	2	14	3,26
Medio ambiente	–	7	1	8	1,86
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	3	2	1	6	1,40
Urbanismo y ordenación del territorio	3	1	–	4	0,93
Personas con enfermedades o trastornos mentales	–	3	–	3	0,69
Personas inmigrantes	1	1	1	3	0,69
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	–	2	–	2	0,47
Personal al servicio de las administraciones públicas	–	1	1	2	0,47
Familias	1	1	–	2	0,47
Igualdad e integridad de las mujeres	–	–	1	1	0,23
Vivienda	–	–	1	1	0,23
Personas en prisión	–	–	1	1	0,23
Educación	1	–	–	1	0,23
Ordenación de la actividad económica	–	–	1	1	0,23
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>198</b>	<b>53</b>	<b>430</b>	<b>100</b>

**Otros organismos de la Administración foral. Juntas Generales de Bizkaia**

	Nº
Personas con discapacidad	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

## C) Quejas presentadas contra la Administración local

### – Distribución territorial

Bizkaia continúa siendo el territorio contra cuyos ayuntamientos se han presentado más quejas, pero hay que tener en cuenta que también es el territorio más poblado.

**Tabla 8. Distribución de las quejas presentadas contra las administraciones locales**

	Nº	%
Ayuntamientos de Bizkaia	286	48,72
Ayuntamientos de Gipuzkoa	142	24,19
Ayuntamientos de Álava	134	22,83
Juntas administrativas de Álava	11	1,87
Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia	12	2,05
Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa	2	0,34
<b>Total</b>	<b>587</b>	<b>100</b>

**Tabla 9. Quejas presentadas contra ayuntamientos y juntas administrativas de la Comunidad Autónoma**

Ayuntamientos de Álava	Nº
Vitoria-Gasteiz	110
Laudio/Llodio	4
Oyón-Oion	3
Armiñón	2
Iruña Oka/Iruña de Oca	2
Labastida/Bastida	2
Alegría-Dulantzi	1
Amurrio	1
Artziniega	1
Baños de Ebro/Mañueta	1
Lagrán	1
Navaridas	1
Peñacerrada-Urizaharra	1
Ribera Baja/Erribera Beitia	1
Salvatierra/Agurain	1
Valdegovía/Gaubea	1
Zambrana	1
<b>Total</b>	<b>134</b>



<b>Juntas administrativas de Álava</b>	<b>Nº</b>
Respaldiza	2
Armiñón	1
Corres	1
Legutiano	1
Menagarai	1
Nanclares de la Oca	1
Ocio	1
Ordoñana	1
Quintanilla	1
Trespuentes	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

<b>Ayuntamientos de Bizkaia</b>	<b>Nº</b>
Bilbao	103
Getxo	16
Barakaldo	15
Gernika-Lumo	11
Sestao	11
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	7
Erandio	7
Galdakao	7
Durango	6
Basauri	5
Gorliz	5
Karrantza Harana/Valle de Carranza	5
Portugalete	5
Santurtzi	5
Amorebieta-Etxano	4
Bakio	4
Bermeo	4
Sopelana	4
Arrigorriaga	3
Derio	3
Igorre	3
Leioa	3
Muskiz	3
Sopuerta	3
Alonsotegi	2
Arrieta	2

<b>Ayuntamientos de Bizkaia</b>	<b>Nº</b>
Berango	2
Galdames	2
Mungia	2
Ondarroa	2
Ortuella	2
Ugao-Miraballes	2
Zalla	2
Zamudio	2
Abadiño	1
Areatza	1
Balmaseda	1
Berriz	1
Busturia	1
Ea	1
Errigoiti	1
Etxebarri	1
Gatika	1
Gordexola	1
Iurreta	1
Lekeitio	1
Lemoa	1
Lemoiz	1
Lezama	1
Mallabia	1
Morga	1
Lekeitio	1
Lemoa	1
Lemoiz	1
Lezama	1
Mallabia	1
Morga	1
Mundaka	1
Orozko	1
Plentzia	1
Sondika	1
Sukarrieta	1
Urduliz	1
Zierbena	1
<b>Total</b>	<b>286</b>

<b>Ayuntamientos de Gipuzkoa</b>	<b>Nº</b>
Donostia-San Sebastián	35
Errenteria	10
Irun	10
Eibar	9
Lasarte-Oria	7
Azpeitia	4
Beasain	4
Deba	4
Pasaia	4
Andoain	3
Arrasate/Mondragón	3
Astigarraga	3
Getaria	3
Hernani	3
Hondarribia	3
Ordizia	3
Zarautz	3
Zumaia	3
Asteasu	2
Elgoibar	2
Mutriku	2
Oiartzun	2
Orio	2
Soraluze-Placencia de las Armas	2
Zaldibia	2
Anoeta	1
Arama	1
Ataun	1
Azkoitia	1
Bergara	1
Eskoriatza	1
Itsasondo	1
Lezo	1
Mendaro	1
Olaberría	1
Urnietá	1
Usurbil	1
Zegama	1
Zizurkil	1
<b>Total</b>	<b>142</b>

## – Distribución por áreas

Como ya viene siendo habitual, las quejas 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 el área de bienes y servicios, interior (fundamentalmente tráfico) y urbanismo.

**Tabla 10. Distribución por áreas de las quejas presentadas contra los ayuntamientos y juntas administrativas**

	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	%
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	26	46	16	88	15,36
Interior	19	48	17	84	14,66
Urbanismo y ordenación del territorio	13	49	21	83	14,49
Personas en situación o riesgo de exclusión social	37	31	6	74	12,91
Medio ambiente	5	34	31	70	12,22
Hacienda	11	19	13	43	7,51
Vivienda	5	10	7	22	3,84
Personas con discapacidad	2	12	7	21	3,66
Obras públicas, transportes e infraestructuras	6	8	6	20	3,49
Personal al servicio de las administraciones públicas	3	13	2	18	3,14
Personas inmigrantes	7	3	–	10	1,75
Personas mayores	4	–	3	7	1,22
Infancia y adolescencia	5	–	1	6	1,05
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	–	1	4	5	0,87
Ordenación de la actividad económica	–	3	2	5	0,87
Educación	2	1	1	4	0,70
Personas gitanas y otras minorías culturales	–	3	–	3	0,53
Trabajo y Seguridad Social	–	2	1	3	0,53
Personas lesbianas, gays y transexuales	–	2	–	2	0,35
Igualdad e integridad de las mujeres	–	–	1	1	0,17
Familias	–	–	1	1	0,17
Personas víctimas de los grupos terroristas	–	–	1	1	0,17
Protección y tenencia de animales	–	1	–	1	0,17
Justicia	–	–	1	1	0,17
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>286</b>	<b>142</b>	<b>573</b>	<b>100</b>

**Tabla 11. Quejas presentadas contra otros organismos de ámbito local**

	Total
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	6
Mebisa - Metro de Bilbao	5
Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta	1
Gipuzkoako Urak SA	1
Mancomunidad de San Marcos	1
<b>Total</b>	<b>14</b>

**D) Quejas presentadas contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco**

Además de las quejas ya mencionadas contra ayuntamientos, diputaciones o Gobierno Vasco, se han recibido algunas reclamaciones contra otras administraciones: entidades y organismos públicos, organizaciones colegiales, etc. En este apartado se recogen, también, las quejas contra la Administración del Estado, que, de manera informal, ha investigado el Ararteko, aunque no está sometida al ámbito de control de esta institución.

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

**Tabla 12. Quejas presentadas contra la Universidad del País Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea**

	Total
Educación	10
Personal al servicio de las administraciones públicas	4
Hacienda	1
<b>Total</b>	<b>15</b>

**E) Quejas presentadas contra los servicios administrativos de la Administración de justicia en la Comunidad Autónoma del País Vasco**

El artículo 9.2 de la Ley 3/1985, reguladora de la institución del Ararteko, prevé que las quejas que tengan por objeto el funcionamiento de la Administración de justicia serán trasladadas al órgano que en cada caso sea competente para investigar o resolver.

Como se ha explicado en anteriores informes presentados al Parlamento Vasco, en estos casos la institución da traslado de la queja al Ministerio Fiscal, al presidente del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, o, en su caso, al Consejo General del Poder Judicial, con el fin de que esas instancias lleven a cabo la labor investigadora e informen a esta institución de las gestiones que hayan realizado.

En 2011 se ha tramitado una reclamación contra los servicios administrativos de la Administración de justicia en la CAPV.

	Nº
<b>Justicia</b>	
Funcionamiento de la Administración de justicia y de la oficina judicial	1

## 6. ESTADÍSTICA TERRITORIAL (DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LAS QUEJAS)

**Tabla 13. Evolución de la distribución territorial de las quejas según su origen (1989-2011)**

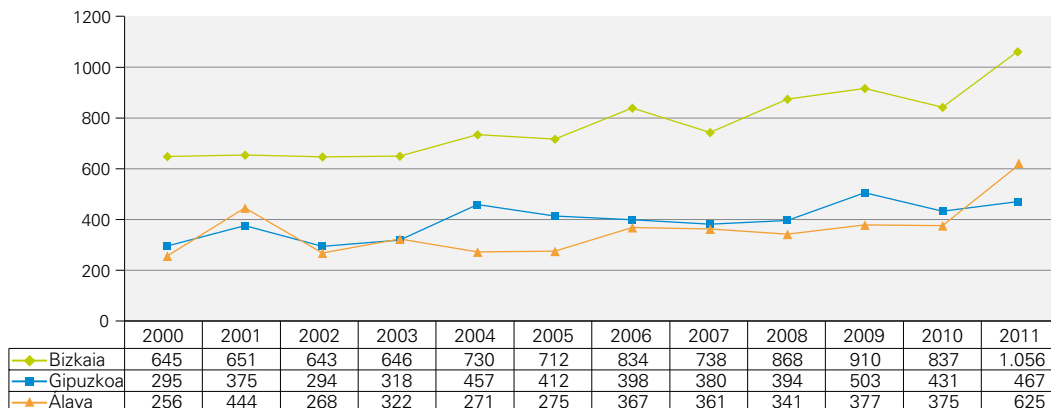
	Bizkaia	Gipuzkoa	Álava
1989	288	188	97
1990	828 (284) <sup>1</sup>	195	125
1991	293	244	158
1992	332	241	201
1993	376	250	182
1994	349	234	160
1995	528	281	328
1996	746	448	446
1997	915	663	371
1998	1.471 (764) <sup>2</sup>	905 (471) <sup>3</sup>	244
1999	649	372	237
2000	645	295	256
2001	651	375	444
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

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

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

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

**Gráfico 9. Evolución de la distribución territorial de las quejas según su origen (2000-2011)**



Como ya se ha ido apuntando a lo largo del capítulo, si analizamos las quejas presentadas por territorio, al igual que ocurría con las visitas a las oficinas de atención ciudadana, es el territorio de Araba/Álava el que experimenta una mayor progresión en el número de quejas, seguido por Bizkaia, y en menor medida, Gipuzkoa.

### – Distribución territorial de las quejas por cada 10.000 habitantes

Para efectuar un análisis comparativo de la procedencia de las quejas 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 quejas en el Territorio Histórico de Álava que casi triplica a Gipuzkoa.



**Tabla 14. Distribución territorial de las quejas por cada 10.000 habitantes (1989-2011)**

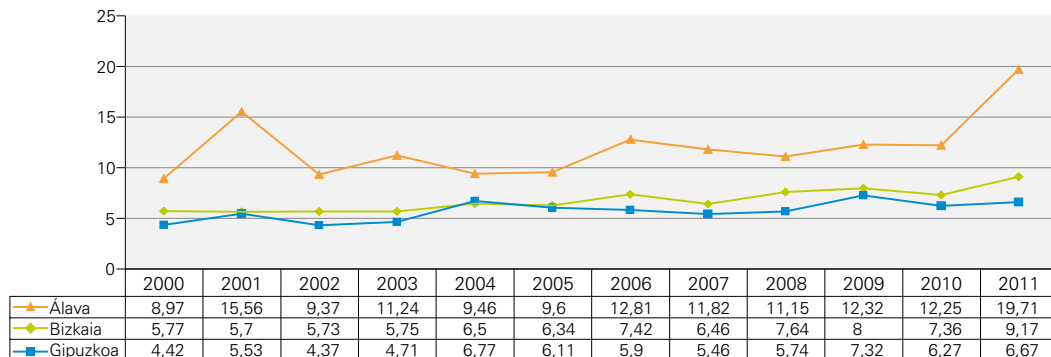
	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
1989	4,3	3,3	3
1990	4,5	7,87 (2,7) <sup>1</sup>	2,9
1991	5,8	3,6	2,5
1992	7,4	3,5	2,8
1993	6,7	3,7	3,3
1994	5,9	3,5	3
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73) <sup>2</sup>	13,30 (6,93) <sup>3</sup>
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	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

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

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

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

**Gráfico 10. Distribución territorial de las quejas por cada 10.000 habitantes (2000-2011)**



### – Distribución de las quejas en cada territorio

La distribución de las quejas, según provengan de residentes en la capital o en 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 Álava el 84,64% de las quejas las han planteado personas vecinas de Vitoria-Gasteiz.

**Tabla 15. Distribución de las quejas según provengan de la capital o de otros municipios del territorio**

<b>Álava</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Vitoria–Gasteiz	529	84,64
Otros municipios	96	15,36
<b>Total</b>	<b>625</b>	<b>100</b>

<b>Bizkaia</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Bilbao	391	37,03
Otros municipios	665	62,97
<b>Total</b>	<b>1.056</b>	<b>100</b>

<b>Gipuzkoa</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Donostia–San Sebastián	165	35,33
Otros municipios	302	64,67
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100</b>

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

A lo largo del año también se han recibido algunas quejas procedentes de otras comunidades autónomas, de otros Estados.

**Tabla 16. Quejas procedentes de fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco**

<b>Quejas procedentes de otras comunidades autónomas</b>	<b>Nº</b>
C. F. de Navarra	21
C. A. de Madrid	14
C. A. de Castilla y León	8
C. A. de Andalucía	6
C. A. de Cantabria	5
C. A. de Cataluña	5
C. A. de La Rioja	5
C. A. de Aragón	3
C. A. de Galicia	3
Comunitat Valenciana	2
C. A. de Canarias	1
C. A. de Castilla-La Mancha	1
C. A. de Extremadura	1
C. A. de las Islas Baleares	1
Región de Murcia	1
<b>Total</b>	<b>77</b>

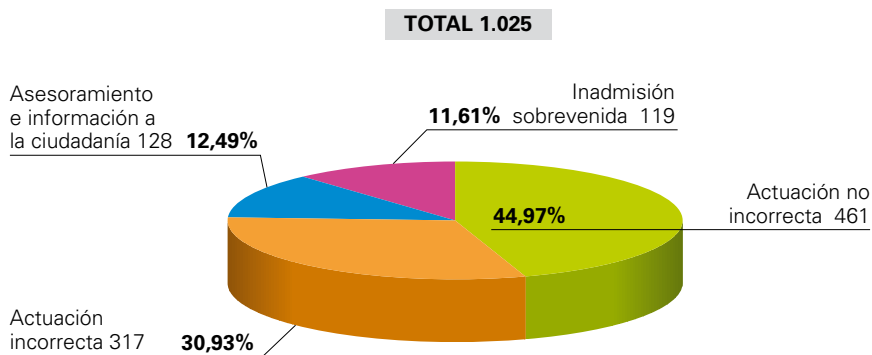
<b>Procedentes de otros Estados</b>	<b>Nº</b>
Francia	4
Alemania	1
Colombia	1
Marruecos	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

## 7. ESTADÍSTICA PROCEDIMENTAL (SITUACIÓN DE LAS QUEJAS)

A continuación vamos a analizar en qué fase de la tramitación se encuentran las reclamaciones presentadas ante el Ararteko. Durante el año 2011 se han emitido 1.640 resoluciones (incrementándose el número respecto a las 1.454 del 2010), de las cuales 1.025 corresponden a quejas presentadas a lo largo del año, y el resto, 615, a reclamaciones planteadas en años anteriores y cuya tramitación no fue posible concluir en el año de su presentación.

Según las resoluciones adoptadas por el Ararteko en 2011, en 570 casos existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, en un 34,76% de ellos, porcentaje superior al del año pasado. Sin embargo, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en el 42,8% de los expedientes analizados.

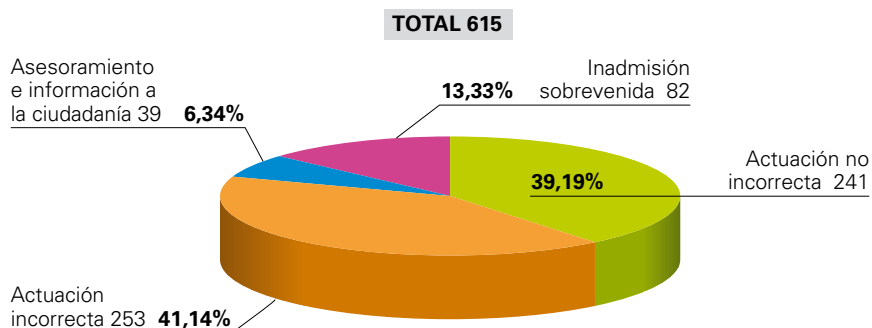
**Gráfico 11. Resoluciones de quejas iniciadas y concluidas en 2011**



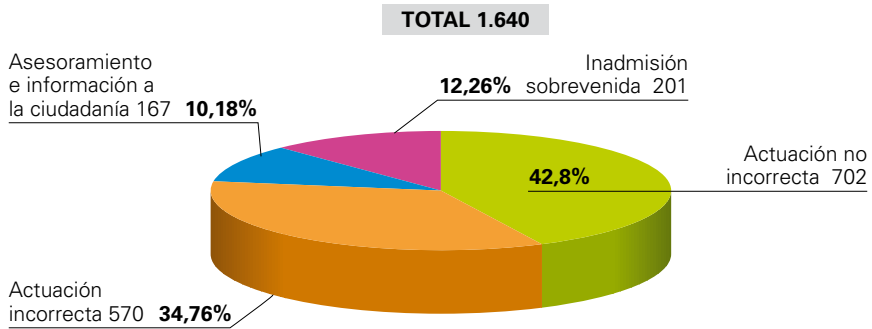
### – Quejas presentadas con anterioridad al 2011: concluidas y en trámite

Sobre las quejas presentadas en años anteriores y resueltas a lo largo de 2011, el Ararteko ha emitido 615 resoluciones y no ha detectado actuación incorrecta alguna en 241 casos.

**Gráfico 12. Resoluciones de quejas no iniciadas en 2011 y concluidas en 2011**

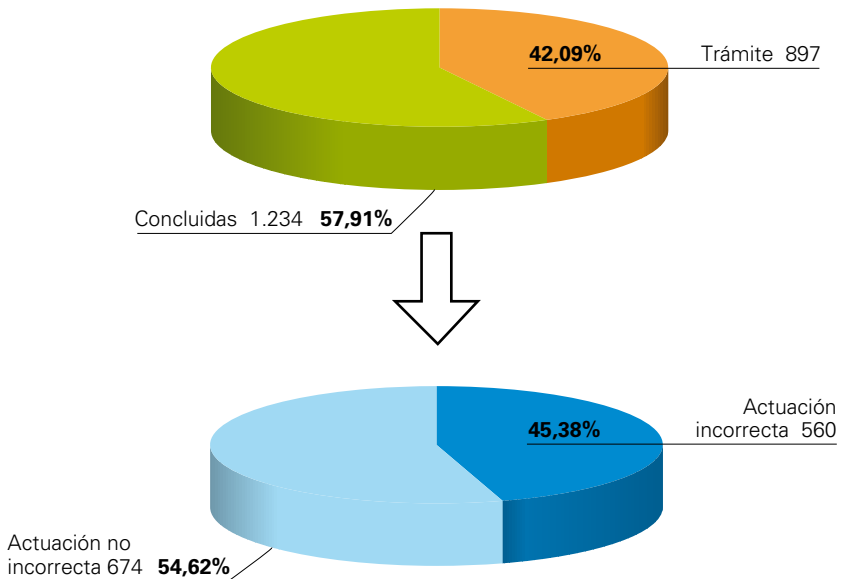


**Gráfico 13. Resoluciones de quejas concluidas en 2011**



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

**Gráfico 14. Situación de los expedientes de queja**



De los anteriores datos se concluye que de todas las reclamaciones analizadas en profundidad por el Ararteko durante el año 2011, se ha concluido que existía actuación incorrecta en 560 casos, esto es, en el 45,38% de ellas.

## – Quejas presentadas en el 2011 concluidas y en trámite

Sobre las quejas presentadas a lo largo de 2011, el Ararteko ha emitido 853 resoluciones y no ha detectado actuación incorrecta alguna en 450 casos.

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*.

**Tabla 17. Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (quejas presentadas en 2011)**

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Personas en situación o riesgo de exclusión social	199	157	66	90	1	17
Interior	75	74	31	36	7	30
Vivienda	29	114	36	51	27	15
Educación	31	86	19	66	1	12
Medio ambiente	78	21	8	6	7	2
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	32	64	27	25	12	2
Urbanismo y ordenación del territorio	37	49	25	10	14	3
Personal al servicio de las administraciones públicas	43	34	15	18	1	5
Hacienda	28	45	8	32	5	4
Sanidad	18	51	20	24	7	1
Infancia y adolescencia	18	39	13	24	2	4
Personas con discapacidad	15	28	13	15	–	3
Obras públicas, transportes e infraestructuras	12	30	12	18	–	1
Personas mayores	11	13	1	11	1	9
Trabajo y Seguridad Social	6	14	4	8	2	1
Ordenación de la actividad económica	12	9	1	7	1	–

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	12	7	7	–	–	–
Personas inmigrantes	12	3	1	2	–	2
Familias	4	4	2	2	–	–
Personas con enfermedades o trastornos mentales	5	2	–	2	–	–
Igualdad e integridad de las mujeres	4	2	–	1	1	–
Justicia	3	1	1	–	–	–
Personas gitanas y otras minorías culturales	2	1	–	1	–	–
Personas en prisión	–	2	2	–	–	–
Personas víctimas de los grupos terroristas	–	1	–	–	1	1
Personas lesbianas, gays y transexuales	2	–	–	–	–	–
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	–	2	1	1	–	–
Personas con enfermedades crónicas	2	–	–	–	–	–
Protección y tenencia de animales	1	–	–	–	–	–
<b>Total</b>	<b>691</b>	<b>853</b>	<b>313</b>	<b>450</b>	<b>90</b>	<b>112</b>

– **Quejas presentadas con anterioridad al 2011: concluidas y en trámite**

Sobre las quejas presentadas en años anteriores y resueltas a lo largo de 2011, el Ararteko ha emitido 497 resoluciones y no ha detectado actuación incorrecta alguna en 224 casos.

**Tabla 18. Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (Quejas presentadas con anterioridad al 2011)**

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Medio ambiente	41	70	51	19	–	6
Acción social	56	28	7	17	4	25
Interior	13	47	25	22	–	6
Hacienda	31	22	8	7	7	4
Personal al servicio de las administraciones públicas	3	48	18	30	–	4
Personas en situación o riesgo de exclusión social	12	29	12	17	–	4
Urbanismo y ordenación del territorio	3	34	26	7	1	2
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	34	20	14	–	2
Educación	2	30	12	18	–	3
Vivienda	1	26	11	12	3	4
Sanidad	3	26	15	7	4	–
Infancia y adolescencia	4	18	4	14	–	3
Obras públicas y servicios	6	8	5	3	–	4
Personas mayores	5	8	–	8	–	4
Función pública	–	11	5	6	–	4
Agricultura, industria, comercio y turismo	11	1	–	1	–	1
Obras públicas, transportes e infraestructuras	1	10	7	3	–	–
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	1	8	4	–	4	–
Ordenación de la actividad económica	–	9	2	6	1	–
Igualdad e integridad de las mujeres	1	7	6	–	1	1
Personas con discapacidad	3	6	2	4	–	–
Protección y tenencia de animales	–	4	1	3	–	2
Justicia	1	5	3	1	1	–



	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Cultura y bilingüismo	3	1	1	–	–	–
Familias	–	3	1	2	–	–
Personas víctimas de los grupos terroristas	1	2	–	2	–	–
Personas con enfermedades o trastornos mentales	2	–	–	–	–	–
Personas inmigrantes	–	1	–	1	–	1
Gestiones diversas	–	–	–	–	–	1
Personas con enfermedades crónicas	1	–	–	–	–	–
Trabajo y seguridad social	–	1	1	–	–	–
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>497</b>	<b>247</b>	<b>224</b>	<b>26</b>	<b>81</b>

En el estudio de las quejas por administraciones únicamente se analizan las resoluciones correspondientes a expedientes iniciados en 2011.

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

**Tabla 19. Situación de las quejas contra el Gobierno Vasco atendiendo a las áreas de actuación**

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Vivienda	25	97	32	42	23	13
Educación	28	85	19	65	1	11
Interior	49	25	10	14	1	21
Sanidad	18	51	20	24	7	1
Personal al servicio de las administraciones públicas	33	24	10	13	1	4
Infancia y adolescencia	8	18	9	9	–	3
Medio ambiente	15	4	2	1	1	–
Trabajo y seguridad social	6	11	3	6	2	1
Ordenación de la actividad económica	7	8	1	6	1	–

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	7	5	5	–	–	–
Obras públicas, transportes e infraestructuras	3	6	4	2	–	–
Personas con discapacidad	3	6	6	–	–	–
Hacienda	3	3	–	2	1	–
Personas en situación o riesgo de exclusión social	4	1	1	–	–	–
Familias	2	3	1	2	–	–
Personas inmigrantes	3	–	–	–	–	1
Personas con enfermedades o trastornos mentales	2	2	–	2	–	–
Justicia	2	1	1	–	–	–
Igualdad e integridad de las mujeres	1	2	–	1	1	–
Personas con enfermedades crónicas	2	–	–	–	–	–
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	–	2	1	1	–	–
Personas mayores	2	–	–	–	–	–
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	–	2	–	2	–	–
Urbanismo y ordenación del territorio	2	–	–	–	–	–
Personas víctimas de los grupos terroristas	–	1	–	–	1	–
Personas en prisión	–	1	1	–	–	–
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>358</b>	<b>126</b>	<b>192</b>	<b>40</b>	<b>55</b>

**Tabla 20. Situación de las quejas contra el Gobierno Vasco atendiendo a los departamentos que lo integran**

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Educación, Universidades e Investigación	51	117	32	83	2	16
Vivienda, Obras Públicas y Transportes	31	109	39	46	24	13
Interior	53	30	12	15	3	21
Sanidad y Consumo	37	59	26	26	7	1
Empleo y Asuntos Sociales	17	21	7	11	3	2
Justicia y Administración Pública	12	6	3	3	–	1
Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca	10	4	3	1	–	1
Industria, Innovación, Comercio y Turismo	6	6	1	5	–	–
Cultura	7	2	2	–	–	–
Economía y Hacienda	1	4	1	2	1	–
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>358</b>	<b>126</b>	<b>192</b>	<b>40</b>	<b>55</b>

– Situación de las quejas contra las administraciones forales

**Tabla 21. Situación de las quejas contra las diputaciones forales atendiendo a los territorios históricos**

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Diputación Foral de Álava	103	62	37	24	1	14
Diputación Foral de Bizkaia	80	107	36	67	4	11
Diputación Foral de Gipuzkoa	16	35	7	26	2	2
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>204</b>	<b>80</b>	<b>117</b>	<b>7</b>	<b>27</b>

**Tabla 22. Situación de las quejas contra las diputaciones forales atendiendo a las áreas de actuación**

Área	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Personas en situación o riesgo de exclusión social	151	128	54	73	1	14
Infancia y adolescencia	5	20	4	14	2	1
Personas mayores	4	11	1	9	1	9
Hacienda	9	14	3	8	3	1
Obras públicas, transportes e infraestructuras	3	11	4	7	–	–
Personas con discapacidad	4	8	3	5	–	2
Medio ambiente	7	1	1	–	–	–
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	3	3	3	–	–	–
Urbanismo y ordenación del territorio	–	4	4	–	–	–
Personas inmigrantes	3	–	–	–	–	–
Personas con enfermedades o trastornos mentales	3	–	–	–	–	–
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	1	1	–	–	–
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	–	–	–	–	–
Familias	1	1	1	–	–	–
Vivienda	–	1	–	1	–	–
Igualdad e integridad de las mujeres	1	–	–	–	–	–
Educación	1	–	–	–	–	–
Personas en prisión	–	1	1	–	–	–
Ordenación de la actividad económica	1	–	–	–	–	–
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>204</b>	<b>80</b>	<b>117</b>	<b>7</b>	<b>27</b>

## Otros organismos de la Administración foral

	Trámite
Juntas Generales de Bizkaia	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

	Trámite
Personas con discapacidad	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

## – Situación de las quejas contra las administraciones locales

Tabla 23. Situación de las quejas contra los ayuntamientos de Álava

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Vitoria-Gasteiz	54	49	16	30	3	7
Laudio/Llodio	3	1	–	1	–	–
Oyón/Oion	1	2	1	1	–	–
Armiñón	1	1	–	–	1	–
Iruña Oka/Iruña de Oca	2	–	–	–	–	–
Labastida	1	1	1	–	–	–
Alegria-Dulantzi	1	–	–	–	–	–
Amurrio	1	–	–	–	–	–
Artziniega	1	–	–	–	–	–
Baños de Ebro/Mañueta	1	–	–	–	–	–
Lagrán	1	–	–	–	–	–
Navaridas	–	1	1	–	–	–
Peñacerrada-Urizaharra	1	–	–	–	–	–
Ribera Baja/Erribera Beitia	–	1	1	–	–	–
Salvatierra/Agurain	1	–	–	–	–	–
Valdegovía/Gaubea	1	–	–	–	–	–
Zambrana	1	–	–	–	–	–
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>56</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>7</b>

Tabla 24. Situación de las quejas contra las juntas administrativas de Álava

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Respaldiza	–	2	2	–	–
Armiñón	–	1	1	–	–
Corres	–	1	–	1	–
Legutiano)	1	–	–	–	–
Menagarai-Beotegi	–	–	–	–	1
Iruña Oka/Iruña de Oca	1	–	–	–	–
Ocio	–	1	1	–	–
Ordoñana	–	1	–	1	–
Quintanilla	1	–	–	–	–
Trespuentes	1	–	–	–	–
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Tabla 25. Situación de las quejas contra los ayuntamientos de Gipuzkoa

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Donostia-San Sebastián	13	20	5	11	4	2
Errenteria	4	6	3	3	–	–
Irun	1	8	–	7	1	1
Eibar	4	5	1	2	2	–
Lasarte-Oria	4	3	–	3	–	–
Azpeitia	3	1	1	–	–	–
Beasain	3	1	1	–	–	–
Deba	1	3	3	–	–	–
Pasaia	1	3	2	1	–	–
Andoain	1	1	–	1	–	1
Arrasate/Mondragón	1	2	1	–	1	–
Astigarraga	1	2	–	2	–	–
Getaria	–	3	2	1	–	–

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Hernani	1	2	-	2	-	-
Hondarribia	-	3	2	-	1	-
Ordizia	2	1	1	-	-	-
Zarautz	1	2	-	1	1	-
Zumaia	3	-	-	-	-	-
Asteasu	-	2	1	-	1	-
Elgoibar	1	1	1	-	-	-
Mutriku	1	1	-	-	1	-
Oiartzun	2	-	-	-	-	-
Orio	1	1	1	-	-	-
Soraluze-Placencia de las Armas	2	-	-	-	-	-
Zaldibia	2	-	-	-	-	-
Anoeta	1	-	-	-	-	-
Arama	-	1	-	1	-	-
Ataun	1	-	-	-	-	-
Azkoitia	1	-	-	-	-	-
Bergara	-	1	-	-	1	-
Eskoriatza	-	1	-	1	-	-
Itsasondo	1	-	-	-	-	-
Lezo	1	-	-	-	-	-
Mendaro	1	-	-	-	-	-
Olaberria	-	-	-	-	-	1
Urnieta	-	1	1	-	-	-
Usurbil	1	-	-	-	-	-
Zegama	1	-	-	-	-	-
Zizurkil	-	1	-	1	-	-
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>76</b>	<b>26</b>	<b>37</b>	<b>13</b>	<b>5</b>

Tabla 26. Situación de las quejas contra los ayuntamientos de Bizkaia

Ayuntamiento	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Bilbao	36	59	25	22	12	8
Getxo	6	9	6	3	–	1
Barakaldo	5	9	2	5	2	1
Gernika-Lumo	5	6	1	4	1	–
Sestao	3	8	4	3	1	–
Abanto y Ciérvana- Abanto Zierbena	4	3	2	1	–	–
Erandio	5	2	1	1	–	–
Galdakao	2	5	–	4	1	–
Durango	5	1	–	1	–	–
Basauri	2	3	2	1	–	–
Gorliz	3	2	1	–	1	–
Karrantza Harana/ Valle de Carranza	3	2	–	1	1	–
Portugalete	1	3	2	1	–	1
Santurtzi	3	2	2	–	–	–
Amorebieta-Etxano	2	2	1	1	–	–
Bakio	1	2	2	–	–	1
Bermeo	2	2	2	–	–	–
Sopelana	2	2	1	1	–	–
Arrigorriaga	1	2	–	2	–	–
Derio	3	–	–	–	–	–
Igorre	2	1	1	–	–	–
Leioa	–	3	1	2	–	–
Muskiz	3	–	–	–	–	–
Sopuerta	2	1	–	1	–	–
Alonsotegi	2	–	–	–	–	–
Arrieta	1	1	–	1	–	–
Berango	1	1	1	–	–	–
Galdames	2	–	–	–	–	–
Mungia	1	1	–	–	1	–
Ondarroa	–	1	–	1	–	1



Ayuntamiento	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Ortuella	1	1	-	1	-	-
Ugao-Miraballes	2	-	-	-	-	-
Zalla	-	2	-	2	-	-
Zamudio	1	1	-	1	-	-
Abadiño	1	-	-	-	-	-
Areatza	1	-	-	-	-	-
Balmaseda	1	-	-	-	-	-
Berriz	1	-	-	-	-	-
Busturia	1	-	-	-	-	-
Ea	-	1	-	1	-	-
Errigoiti	-	1	-	-	1	-
Etxebarri	-	1	1	-	-	-
Gatika	-	1	-	-	1	-
Gordexola	-	1	-	1	-	-
Iurreta	-	1	-	1	-	-
Lekeitio	-	-	-	-	-	1
Lemoa	-	1	-	1	-	-
Lemoiz	-	1	1	-	-	-
Lezama	1	-	-	-	-	-
Mallabia	1	-	-	-	-	-
Morga	1	-	-	-	-	-
Mundaka	1	-	-	-	-	-
Orozko	-	-	-	-	-	1
Plentzia	1	-	-	-	-	-
Sondika	-	-	-	-	-	1
Sukarrieta	-	1	-	1	-	-
Urduliz	1	-	-	-	-	-
Zierbena	-	1	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>147</b>	<b>59</b>	<b>65</b>	<b>23</b>	<b>16</b>

**Tabla 27. Situación de las quejas contra las administraciones locales de la CAPV atendiendo a las áreas de actuación**

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	27	59	24	23	12	2
Interior	26	49	21	22	6	9
Urbanismo y ordenación del territorio	35	45	21	10	14	3
Personas en situación o riesgo de exclusión social	44	27	10	17	–	3
Medio ambiente	53	15	5	5	5	2
Hacienda	16	24	4	19	1	3
Vivienda	4	16	4	8	4	2
Personas con discapacidad	7	14	4	10	–	–
Obras públicas, transportes e infraestructuras	6	13	4	9	–	1
Personal al servicio de las administraciones públicas	8	9	4	5	–	1
Personas inmigrantes	6	3	1	2	–	1
Personas mayores	5	2	–	2	–	–
Infancia y adolescencia	5	1	–	1	–	–
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	3	2	2	–	–	–
Ordenación de la actividad económica	4	1	–	1	–	–
Educación	2	1	–	1	–	1
Personas gitanas y otras minorías culturales	2	1	–	1	–	–
Trabajo y seguridad social	–	3	1	2	–	–
Personas lesbianas, gays y transexuales	2	–	–	–	–	–
Justicia	1	–	–	–	–	–
Personas víctimas de los grupos terroristas	–	–	–	–	–	1
Familias	1	–	–	–	–	–
Igualdad e integridad de las mujeres	1	–	–	–	–	–
Protección y tenencia de animales	1	–	–	–	–	–
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>285</b>	<b>105</b>	<b>138</b>	<b>42</b>	<b>29</b>

**Tabla 28. Situación de las quejas contra otros organismos de ámbito local atendiendo al organismo público afectado**

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	2	4	–	3	1	–
Mebisa - Metro de Bilbao	4	–	–	–	–	1
Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta	–	1	1	–	–	–
Gipuzkoako Urak SA	–	1	1	–	–	–
Mancomunidad de San Marcos	1	–	–	–	–	–
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

**Tabla 29. Situación de las quejas contra otros organismos de ámbito local atendiendo a las áreas de actuación**

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Hacienda	–	4	1	3	–	–
Medio ambiente	3	1	–	–	1	–
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	2	–	–	–	–	–
Igualdad e integridad de las mujeres	1	–	–	–	–	–
Personas con discapacidad	–	–	–	–	–	1
Personas en situación o riesgo de exclusión social	–	1	1	–	–	–
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	–	–	–	–	–
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

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

**Tabla 30. Situación de las quejas contra la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea**

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Inadmisión sobrevenida
Educación	5	3	–	3	2
Personal al servicio de las administraciones públicas	4	–	–	–	–
Hacienda	–	1	–	1	–
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

## 8. ACTUACIONES 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 2011 se ha iniciado la tramitación de 74 expedientes de oficio (58 el año anterior).

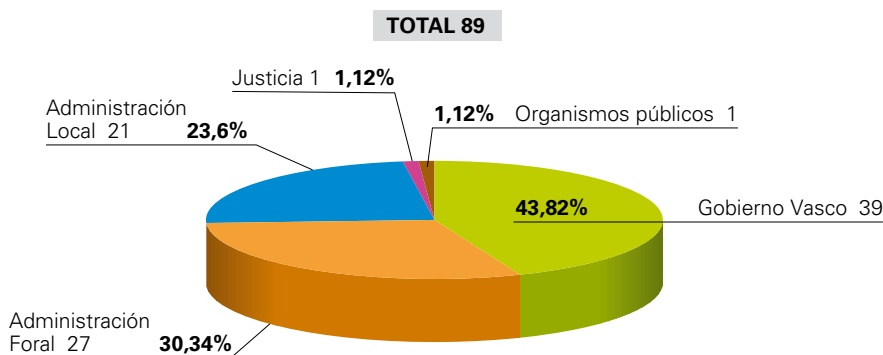
**Tabla 31. Distribución por áreas de las actuaciones de oficio**

	Expedientes realizados de oficio	%
Infancia y adolescencia	18	24,33
Personas en situación o riesgo de exclusión social	7	9,46
Interior	7	9,46
Personas mayores	5	6,76
Hacienda	5	6,76
Sanidad	4	5,41
Personas con discapacidad	4	5,41
Personas inmigrantes	4	5,41
Medio ambiente	3	4,05
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	2	2,70
Justicia	2	2,70
Personas con enfermedades crónicas	2	2,70
Vivienda	2	2,70
Personas en prisión	2	2,70
Educación	2	2,70
Obras públicas, transportes e infraestructuras	1	1,35
Igualdad e integridad de las mujeres	1	1,35
Personas con enfermedades o trastornos mentales	1	1,35
Personas víctimas de los grupos terroristas	1	1,35
Urbanismo y ordenación del territorio	1	1,35
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100</b>

Como puede apreciarse, es prevalente la actividad de la oficina de la infancia y la adolescencia en la apertura de actuaciones de oficio, siendo de muy distinta naturaleza las actuaciones abordadas bajo dicha denominación, pudiendo señalar de forma meramente representativa, que no exhaustiva: las actuaciones referidas a la Suspensión de Renta de Garantía de Ingresos y de Prestación Complementaria de Vivienda, la mediación realizada respecto a la Mezquita del Barrio de Zaramaga en Vitoria-Gasteiz, la visita de inspección al centro residencial para infancia en desprotección en Deba, la realización de investigaciones referidas al derecho de admisión de menores en locales de hostelería, el seguimiento de las recomendaciones de varios informes extraordinarios, las actuaciones referidas a la atención dispensada a las personas que padecen fibromialgia, Síndrome de Fatiga Crónica, Sensibilidad Química Múltiple y/o electrohipersensibilidad.

También destacamos el seguimiento de los puntos de encuentro familiar, los procedimientos de adjudicación directa de viviendas de protección oficial, las necesidades derivadas de la atención sanitaria por Comunidad Autónoma limítrofe, supuestos de discriminación en el ejercicio del derecho de admisión a establecimientos de hostelería, la necesidad de regulación de los centros de atención a personas con discapacidad, el cumplimiento de medidas de seguridad de internamiento psiquiátrico en centros hospitalarios de la CAPV, la actuación de la Ertzaintza en el gaztetxe Kukutza de Rekalde, la adecuación de medidas de prevención y protección en el caso de una mujer asesinada víctima de violencia de género, el seguimiento de la recomendación general sobre cementerios musulmanes o la propuesta realizada de modificación de normativa del IRPF.

**Gráfico 15. Distribución por administraciones afectadas de las actuaciones de oficio**



## 9. PETICIONES DE INFORMACIÓN Y REQUERIMIENTOS REALIZADOS A LAS ADMINISTRACIONES

### 9.1. ADMINISTRACIONES Y OTROS ORGANISMOS AFECTADOS POR QUEJAS A LOS QUE NO SE HA EFECTUADO REQUERIMIENTO EN 2011

En esta relación se recoge el total de expedientes tramitados ante las diferentes **administraciones** y otros **organismos, con detalle de departamentos en el** caso de la Administración general de la CAPV y de las distintas administraciones forales, cuya resolución ha exigido plantear al menos una petición de información en el año 2011 pero que, sin embargo, no han precisado de requerimientos. Se trata por tanto, como decimos, de las **administraciones y organismos que han colaborado de la manera más diligente.**

No obstante, hemos decidido destacar con un asterisco las administraciones que habiendo sido objeto de recomendación o sugerencia no han aceptado la resolución planteada (más información en el apartado IX.2 del informe).

En ella se incluye el detalle del número de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el año 2011.

#### A) Gobierno Vasco

Departamento	Nº Expedientes
Cultura*	7
EITB	2
HABE	1
Economía y Hacienda	5

#### B) Diputaciones forales\*

Diputación Foral de Álava	Nº Expedientes
Administración Local	3
Administración Local y Equilibrio Territorial	1
Hacienda, Finanzas y Presupuestos	6

\* La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental aprobada para la legislatura 2011-2015 por las respectivas Diputaciones Forales.

Diputación Foral de Bizkaia	Nº Expedientes
Obras Públicas y Transportes	2
Relaciones Municipales y Administración Pública	1
Transportes y Urbanismo	1

Diputación Foral de Gipuzkoa	Nº Expedientes
Hacienda y Finanzas	5
Innovación, Desarrollo Rural y Turismo	2
Movilidad y e Infraestructuras Viarias	4
Movilidad y Ordenación del Territorio	1

	Nº Expedientes
Juntas Generales de Bizkaia	1

### C) Ayuntamientos

#### - Territorio Histórico de Álava

Ayuntamientos de Álava	Nº Expedientes
Amurrio	1
Armiñón	1
Artziniega	1
Asparrena	1
Ayala/Aiara	2
Baños de Ebro/Mañueta	1
Lagrán	1
Laudio/Llodio	4
Salvatierra/Agurain	1
Urkabustaiz	1
Valdegovía/Gaubea	1
Zambrana	1



<b>Juntas Administrativas de Álava</b>	<b>Nº Expedientes</b>
Armiñón	1
Legutiano	1
Menagarai	1
Ocio	1
Quintanilla	1
Respaldiza	2

**– Territorio Histórico de Bizkaia**

<b>Ayuntamientos de Bizkaia</b>	<b>Nº Expedientes</b>
Abadiño	1
Areatza	1
Arrieta	1
Arrigorriaga	3
Artzentales	1
Bakio	3
Berriz	1
Bilbao	92
Busturia	1
Ea	1
Ermua	1
Etxebarri	1
Galdames	2
Gordexola	1
Leioa	3
Lemoiz	1
Morga	1
Mundaka	1
Mungia	1
Muxika	1
Ondarroa	1
Plentzia	1

Ayuntamientos de Bizkaia	Nº Expedientes
Sopuerta	1
Sukarrieta	1
Trucios-Turtzioz*	1
Ugao-Miraballes	1
Urduña/Orduña	1
Zalla	2
Zamudio	1

### – Territorio Histórico de Gipuzkoa

Ayuntamientos de Gipuzkoa	Nº Expedientes
Anoeta	1
Astigarraga	1
Eibar	2
Elgoibar	2
Getaria	2
Hernani	1
Hondarribia	3
Itsasondo	1
Lasarte-Oria	4
Leaburu	1
Lezo	2
Mendaro	1
Mutriku	1
Pasaia	3
Soraluze-Placencia de las Armas	2
Tolosa	1
Zaldibia	2
Zarautz	1
Zegama	1
Zumaia	1

D) **Otros organismos públicos**

	<b>Nº Expedientes</b>
Colegio de Abogados de Bizkaia	1
Colegio de Abogados de Gipuzkoa	1
Eudel	2
Gipuzkoako Urak SA	1
Haurreskolak	5
Izenpe	1
Junta electoral de Bizkaia	1
Mancomunidad de las Encartaciones	1
Mancomunidad le San Marcos	1
Mebisa - Metro de Bilbao	3
Parlamento Vasco	1

**9.2. ADMINISTRACIONES Y OTROS ORGANISMOS AFECTADOS POR QUEJAS A LOS QUE SE HA EFECTUADO REQUERIMIENTO EN 2011**

En esta relación se recoge el total de expedientes tramitados ante las diferentes **administraciones** y otros **organismos, según los diferentes departamentos en el** caso de la Administración general de la CAPV y de las distintas administraciones forales, cuya resolución ha exigido plantear al menos una petición de información así como un **necesario requerimiento**. Esta relación incorpora el siguiente detalle:

- (1) número de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el año 2011.
- (2) número de expedientes con petición de información en el año 2011 y en cuya tramitación se ha efectuado un requerimiento.
- (3) porcentaje de expedientes con requerimiento sobre el total de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el 2011.
- (4) número de expedientes con requerimientos en el año 2011, pero que corresponden a peticiones de información efectuadas en años anteriores.

A) **Gobierno Vasco**

	(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Departamento</b>	<b>Expedientes petición 2011</b>	<b>Expedientes con requerimientos</b>	<b>%</b>	<b>Req. a peticiones de años anteriores</b>
Educación, Universidades e Investigación	144	45	31,25	6
Empleo y Asuntos Sociales	41	4	9,75	1
Osalan	1	–	–	–
Industria, Innovación, Comercio y Turismo	13	2	15,38	–
SPRI	1	–	–	–
Interior	69	3	4,35	1
Justicia y Administración Pública	16	1		2
IVAP	1	–	–	–
Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca	16	4	25	–
Agencia Vasca del Agua	3	1	33,33	–
IHOBE	1	–	–	–
Presidencia	1	1	100	–
Sanidad y Consumo	20	2	10	2
SVS / Osakidetza	62	17	27,42	6
Vivienda, Obras Públicas y Transportes	85	44	51,76	4
Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos	1	1	100	–
Promotora privada de vivienda protegida	1	–	–	–
Euskal Trenbide Sarea/Red Ferroviaria Vasca	6	1	16,66	–

B) **Diputaciones forales\***

	(1)	(2)	(3)	(4)
	Expedientes petición 2011	Expedientes con requerimientos	%	Req. a peticiones de años anteriores
<b>Diputación Foral de Álava</b>				
Euskera, Cultura y Deportes	1	1	100	–
Medio Ambiente	–	–	–	1
Obras Públicas y Transportes	7	3	42,86	–
Política Social y Servicios Sociales	82	9	10,98	3
Servicios Sociales	59	1	3,38	–

	(1)	(2)	(3)	(4)
	Expedientes petición 2011	Expedientes con requerimientos	%	Req. a peticiones de años anteriores
<b>Diputación Foral de Bizkaia</b>				
Acción Social	119	1	0,84	–
Agricultura	2	–	–	1
Cultura	4	1	25	–
Hacienda y Finanzas	8	1	12,50	1
Medio Ambiente	2	1	50	–
Obras Públicas	6	3	50	1

\* La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental aprobada para la legislatura 2011-2015 por las respectivas Diputaciones Forales.

	(1)	(2)	(3)	(4)
	Expedientes petición 2011	Expedientes con requerimientos	%	Req. a peticiones de años anteriores
<b>Diputación Foral de Gipuzkoa</b>				
Desarrollo del Medio Rural	–	–	–	1
Infraestructuras viarias	2	–	–	1
Política Social	31	1	3,23	2
Presidencia y Administración Foral	3	1	33,33	–

### C) Ayuntamientos

#### – Territorio Histórico de Álava

	(1)	(2)	(3)	(4)
	Expedientes petición 2011	Expedientes con requerimientos	%	Req. a peticiones de años anteriores
<b>Ayuntamientos de Álava</b>				
Alegría-Dulantzi	1	1	100	–
Aramaio	–	–	–	1
Iruña Oka/Iruña de Oca	2	2	100	–
Labastida/Bastida	2	–	–	1
Navaridas	1	1	100	–
Oyón-Oion	3	1	33,33	–
Peñacerrada-Urizaharra	2	1	50	–
Ribera Baja/Erribera Beitia	1	1	100	–
Vitoria-Gasteiz	89	12	13,48	4

	(1)	(2)	(3)	(4)
	Expedientes petición 2011	Expedientes con requerimientos	%	Req. a peticiones de años anteriores
<b>Juntas Administrativas de Álava</b>				
Nanclares de la Oca	1	1	100	–
Portilla	–	–	–	1

– Territorio Histórico de Bizkaia

	(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Ayuntamientos de Bizkaia</b>	<b>Expedientes petición 2011</b>	<b>Expedientes con requerimientos</b>	<b>%</b>	<b>Req. a peticiones de años anteriores</b>
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	8	4	50	–
Alonsotegi	1	–	–	3
Amorebieta-Etxano	4	2	50	–
Balmaseda	2	2	100	–
Barakaldo	10	2	20	1
Basauri	5	3	60	–
Berango	2	1	50	–
Bermeo	4	1	25	–
Derio	3	–	–	1
Durango	6	2	33,33	1
Erandio	7	3	42,86	1
Galdakao	5	2	40	–
Gernika-Lumo	10	2	20	–
Getxo	14	5	35,71	2
Gorliz	3	1	33,33	1
Igorre	2	1	50	–
Karrantza Harana/Valle de Carranza	4	2	50	–
Mallabia	1	1	100	–
Muskiz	5	1	20	–
Ortuella	2	1	50	–
Portugalete	3	1	33,33	–
Santurtzi	7	2	28,57	–
Sestao	9	5	55,56	–
Sondika	1	–	–	1
Sopelana	5	2	40	–
Urduliz	1	1	100	–

## – Territorio Histórico de Gipuzkoa

	(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Ayuntamientos de Gipuzkoa</b>	<b>Expedientes petición 2011</b>	<b>Expedientes con requerimientos</b>	<b>%</b>	<b>Req. a peticiones de años anteriores</b>
Aia	1	1	100	–
Andoain	1	–	–	1
Aretxabaleta	–	–	–	1
Arrasate/Mondragón	2	1	50	–
Asteasu	1	1	100	–
Azkoitia	1	1	100	–
Azpeitia	4	3	75	–
Beasain	5	2	40	–
Deba	3	1	33,33	–
Donostia-San Sebastián	29	5	13,79	1
Errenteria	9	3	33,33	1
Ibarra	2	1	50	–
Irun	5	1	20	1
Irura	1	1	100	–
Oiartzun	2	1	50	–
Ordizia	3	–	–	1
Orendain	1	1	100	–
Orio	3	1	33,33	–
Urnieta	1	1	100	–
Zizurkil	1	1	100	–

## D) Otros organismos públicos

	(1)	(2)	(3)	(4)
	<b>Expedientes petición 2011</b>	<b>Expedientes con requerimientos</b>	<b>%</b>	<b>Req. a peticiones de años anteriores</b>
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	5	–	–	1
Bidegi	1	–	–	1
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	12	3	25	5



### 9.3. ADMINISTRACIONES CON REQUERIMIENTOS PENDIENTES

En esta relación se reflejan en detalle, uno a uno, todos los **expedientes** en cuya tramitación ha resultado obligado dirigir un requerimiento a los órganos o instituciones cuyos actos han sido sometidos a nuestra consideración.

Los expedientes a cuyo número se añade un asterisco se refieren a quejas cuya tramitación se ha iniciado en años anteriores y que han precisado requerimientos a lo largo de 2011, al continuarse su tramitación.

#### A) Gobierno Vasco

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Educación, Universidades e Investigación	1416/2010/25*	Denegación de beca	14/01/2011
	1551/2010/20*	Posible quiebra gratuidad escolarización de menores de 2 años	21/01/2011
	1561/2010/25*	Denegación de beca para estudios no universitarios	14/01/2011
	1709/2010/25*	Silencio administrativo ante petición de reclamación de gastos	01/02/2011
	1759/2010/20*	Concurso de traslados	21/01/2011
	1800/2010/20*	Falta de aula en castellano	27/01/2011
	930/2010/20	Reparaciones en un centro educativo	06/04/2011
	1239/2010/20	Retrasos en la construcción de un nuevo edificio para el centro docente	06/04/2011
	1842/2010/20	Cambio de centro escolar de menores de forma unilateral por uno de los progenitores	16/02/2011
	4/2011/200F	Funcionamiento de las aulas de 2 años en centros públicos	06/10/2011
	31/2011/20	Desacuerdo con zonificación para la matriculación escolar	16/02/2011
	103/2011/20	Condiciones de estudios de alumno sordo	01/03/2011
	103/2011/20	Condiciones de estudios de alumno sordo	05/07/2011
	109/2011/20	Admisión de alumnos	01/03/2011
	109/2011/20	Admisión de alumnos	04/05/2011
	156/2011/20	Falta de respuesta a las necesidades sanitarias de menor escolarizado	01/03/2011
	156/2011/20	Falta de respuesta a las necesidades sanitarias de menor escolarizado	06/04/2011
	158/2011/20	Jubilación de personal docente	15/06/2011

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Educación, Universidades e Investigación	217/2011/20	Oferta educativa insuficiente en la zona de Miribilla	04/05/2011
	217/2011/20	Oferta educativa insuficiente en la zona de Miribilla	06/10/2011
	222/2011/25	Ayudas para la formación del personal investigador	04/04/2011
	267/2011/20	Cambio de modelo	31/03/2011
	384/2011/20	Valoración de experiencia previa en procesos selectivos docentes	04/05/2011
	401/2011/20	Admisión de alumnos	04/05/2011
	417/2011/20	Traslado de niños por obras de reforma de centro educativo	06/10/2011
	436/2011/20	Admisión en Educación infantil de un solo hijo de entre dos mellizos	04/05/2011
	503/2011/20	Problemas de matriculación para ESO de estudiantes de los Conservatorios de Música y Danza	04/05/2011
	514/2011/20	Imposibilidad de acceder a ningún colegio privado religioso concertado	13/05/2011
	522/2011/20	Recurso de Alzada. Centro de estudios que rechaza la admisión	13/05/2011
	558/2011/20	Problemas de matriculación de dos niños con hiperactividad	13/05/2011
	548/2011/20	Admisión de alumnado: hermanas mellizas	18/05/2011
	560/2011/20	Aplicación incorrecta del sistema de baremación para asignación de plazas en centros escolares	18/05/2011
	580/2011/20	Admisión de alumnado: oferta insuficiente de plazas en Ondarroa	18/05/2011
	578/2011/20	Falta de plazas en educación infantil	18/05/2011
	587/2011/20	Admisión de alumnos: dificultades de escolarización	18/05/2011
	587/2011/20	Admisión de alumnos: dificultades de escolarización	06/10/2011
	676/2011/20	Retraso en la adecuación de instalaciones de un centro escolar	10/06/2011
	679/2011/25	Experiencia piloto en enseñanza multilingüe	05/07/2011
	798/2011/20	Disconformidad con el comportamiento del centro educativo en un caso de agresión a su hija	27/06/2011
	821/2011/42	Información sobre evaluación educativa de hijo de madre no custodia	11/07/2011
	920/2011/20	Necesidades sanitarias de alumnos con necesidades educativas especiales	05/07/2011
969/2011/25	Itinerario de transporte escolar	12/07/2011	

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Educación, Universidades e Investigación	1100/2011/23	Contaminación electromagnética de las redes wifi, programa eskola 2.0	11/10/2011
	1101/2011/25	Disminución de oferta de enseñanza en la Escuela Oficial de Idiomas	21/07/2011
	1107/2011/22	Denegación de beca de estudios	09/09/2011
	1118/2011/20	Plazas escolares	19/10/2011
	1178/2011/20	Problemas en centro escolar	08/11/2011
	1216/2011/20	Retirada de especialista de apoyo educativo	29/12/2011
	1249/2011/20	Imposibilidad de elegir el modelo educativo por cambio de domicilio	06/10/2011
	1350/2011/25	Acoso escolar	04/10/2011
	1467/2011/20	Falta de contestación al recurso sobre repetición de curso	06/10/2011
	1476/2011/20	Denegación de adaptación curricular	06/10/2011
	1574/2011/20	Transporte escolar	19/10/2011
	1754/2011/25	Problema de transporte de dos niñas de Vitoria a Villanueva de Valdegobia	16/11/2011
	1759/2010/20	Concurso de traslados	21/03/2011
	1771/2011/25	Falta de calidad en un comedor escolar	16/11/2011
	Empleo y Asuntos Sociales	28/2010/310F*	Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y pensionistas. Cómputo de ingresos de la unidad de convivencia
1831/2010/18		Silencio administrativo	13/04/2011
448/2011/18		Ayudas para reciclaje de autónomos	19/07/2011
656/2011/20		Cambio de ubicación del personal de Lanbide	10/06/2011
938/2011/31		Desatención jurídica a persona inmigrante	05/09/2011
Industria, Innovación, Comercio y Turismo	290/2011/17	Caída de tensión que provoca mal funcionamiento de los aparatos eléctricos de su vivienda	10/06/2011
	1076/2011/23	Silencio administrativo. Alegaciones formuladas en la tramitación administrativa del parque eólico	10/10/2011
Interior	1363/2010/20*	Reingreso en la Ertzaintza	31/01/2011
	22/2011/19	Actuación de la Ertzaintza para elegir personas para participar en ruedas de reconocimiento	16/05/2011
	660/2011/19	Trato de la Ertzaintza	07/07/2011
Justicia y Administración Pública	1117/2010/20*	Denuncia por acoso moral	24/01/2011
	1695/2010/31*	Situación de un menor	25/01/2011
	1213/2010/33	OPE de Osakidetza y PL1	13/05/2011

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca	28/2011/230F	Procedimientos a seguir en caso de incidente en Petronor	13/10/2011
	58/2010/230F	Seguimiento y evaluación del Plan de Suelos Contaminados del País Vasco	11/05/2011
	182/2011/23	Ordenación de las salidas de energía en la zona de Zierbena-Santurtzi	06/04/2011
	1179/2011/23	Silencio administrativo	13/10/2011
Agencia Vasca del Agua	123/2011/23	Posibles problemas por conservación de un vial	11/05/2011
Presidencia	1296/2010/20	Becas especialización profesionales	05/07/2011
Sanidad y Consumo	1716/2010/18*	Reintegro de gastos	07/02/2011
	1447/2010/18*	Atención inadecuada en la Clínica Álava	13/01/2011
	24/2011/290F	Seguimiento de la recomendación general sobre cementerios musulmanes	02/11/2011
	1781/2011/18	Tratamientos de fecundación in vitro	20/12/2011
Servicio Vasco de Salud - Osakidetza	24/2010/18*	Aviso a familiares de pacientes accidentados	13/01/2011
	202/2010/18*	Solicitud de historial clínico	13/01/2011
	1382/2010/18*	Posible negligencia médica	07/02/2011
	1389/2010/25*	Responsabilidad por accidente en la cabalgata de reyes	24/01/2011
	1776/2010/18*	Lista de espera en la unidad de reproducción humana del Hospital de Cruces	07/02/2011
	1801/2010/18*	Reclamación por atención sanitaria deficiente	07/02/2011
	14/2010/390F	Atención sanitaria a personas afectadas por Linfedema	23/11/2011
	1532/2010/18	Solicitud del resultado de una necropsia	17/05/2011
	1765/2010/33	Silencio administrativo a solicitud de organización de servicios hospitalarios en el Hospital Leza	10/05/2011
	52/2011/18	Diferencias con la asistencia sanitaria recibida	22/07/2011
	118/2011/20	Inadmisión para lista de sustituciones por no tener la nacionalidad española	10/03/2011
	312/2011/18	Horario asistencia sanitaria médica	18/05/2011
	338/2011/18	Solicitud autorización cambio de servicios atención sanitaria especializada	18/05/2011
	379/2011/18	Acceso al historial de maternidad	18/05/2011
	550/2011/18	Problema que para una certificación de asistencia en hospital	19/07/2011
	618/2011/18	Problemas con tramitación de una cita previa	19/07/2011
636/2011/18	Mal funcionamiento de la cita previa telefónica	19/07/2011	

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Servicio Vasco de Salud - Osakidetza	919/2011/17	Sobre el programa de detección precoz de la sordera infantil y de las sesiones de estimulación precoz (logopedia)	03/11/2011
	923/2011/20	Solicitud de apoyo a alumno con necesidades sanitarias	01/09/2011
	1159/2011/18	Retraso en concesión de servicio de rehabilitación	20/09/2011
	1257/2011/18	No le aplican un tratamiento para la patología en vitiligo	20/09/2011
	1352/2011/20	Acoso laboral	10/11/2011
	1371/2011/18	Tratamiento de fertilidad	03/11/2011
Vivienda, Obras Públicas y Transportes	57/2010/230F	Puesta en marcha de un sistema de inspección técnica de las edificaciones	11/05/2011
	1740/2010/34	Exclusión en lista de solicitantes de VPO	22/03/2011
	6/2011/290F	Información pública del documento de Estudio Informativo del Metro de Donostialdea. Tramo Lugaritz-Anoeta	12/05/2011
	25/2011/34	Devolución de fianza de un arrendatario de VPO fallecido	31/03/2011
	60/2011/34	Demora en entrega de VPO en alquiler	11/08/2011
	61/2011/34	Desperfectos en VPO	08/11/2011
	68/2011/34	No devolución de fianza puesta por alquiler de vivienda protegida de Bizigune	06/04/2011
	187/2011/34	Solicitud de permuta de VPO en alquiler	06/04/2011
	195/2011/34	Baja en Etxebide por renuncia a vivienda	11/05/2011
	204/2011/34	Desperfectos constructivo de VPO	06/04/2011
	218/2011/34	Defectos constructivos de VPO	11/05/2011
	273/2011/34	Excesivo aumento de la renta en vivienda de Alokabide	18/05/2011
	279/2011/23	Seguimiento de resolución sobre barrio de Santa Juliana	11/05/2011
	287/2011/34	Desperfectos en vivienda de VPO	18/05/2011
	287/2011/34	Desperfectos en vivienda de VPO	06/10/2011
	304/2011/34	Problemas con vivienda de Bizigune	18/05/2011
	311/2011/34	Desperfectos VPO	18/05/2011
	420/2011/34	Problemas con la arrendataria en vivienda de Bizigune	01/06/2011
	421/2011/34	Falta de devolución de fianza por un piso en alquiler de Bizigune	02/06/2011
	424/2011/34	Problemas con vivienda de alquiler protegido	01/06/2011
431/2011/34	Falta de devolución de la fianza en un piso de Bizigune	02/06/2011	
492/2011/34	Desperfectos sin arreglar en vivienda de VPO	14/06/2011	
496/2011/34	Humedades en garajes de VPO	14/06/2011	

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Vivienda, Obras Públicas y Transportes	533/2011/29	Problemas de amarre de una embarcación en el puerto de Arantzeta	08/06/2011
	553/2011/34	Desperfectos en viviendas programa Bizigune	14/06/2011
	597/2011/34	Falta de respuesta a solicitud de permuta de vivienda de Bizigune	05/07/2011
	664/2011/34	Deficiencia en VPO	11/08/2011
	721/2011/34	Problemas con el programa Bizigune	11/08/2011
	767/2011/34	Humedades en vivienda	11/08/2011
	771/2011/34	Falta de arreglo de desperfectos en vivienda cedida al programa Bizigune	01/09/2011
	811/2011/34	Consideración como ingreso de la ayuda de dependencia por Alokabide	11/08/2011
	851/2011/34	Desperfectos e irregularidades en vivienda cedida en alquiler	13/09/2011
	862/2011/22	Desacuerdo con la cuantía del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos	09/09/2011
	884/2011/34	Desperfectos en la vivienda de la que es titular que ha cedido al programa Bizigune	06/10/2011
	1038/2011/34	Funcionamiento deficiente de Bizilagun	14/09/2011
	1085/2011/34	Disconforme con renta por alquiler de vivienda de Bizigune	06/10/2011
	1126/2011/34	Disconformidad con adjudicación de vivienda	14/09/2011
	1232/2011/34	Desperfectos en VPO	03/11/2011
	1224/2011/34	Bizigune	03/11/2011
	1240/2011/34	Recibos de un piso de Bizigune del que ya no es inquilino	03/11/2011
	1399/2011/34	Deficiencias en VPO	03/11/2011
	1384/2011/34	Falta de reserva favorable a las medidas adoptadas para la accesibilidad de una VPO	03/11/2011
	1392/2011/34	Falta actuación Alokabide con vecinos conflictivos	03/11/2011
1455/2010/34	Problemas con la calefacción en una VPO	13/09/2011	
1562/2011/34	Defectos constructivos en VPO	30/11/2011	
Ferrocarriles Vascos, SA	757/2011/17	Línea del ferrocarril de Euskotren entre Bilbao y Bermeo	14/07/2011
Red ferroviaria vasca	399/2011/17	Problemas de accesibilidad en la estación de Euskotren en Usurbil	14/07/2011

B) **Diputaciones forales\***

– **Diputación Foral de Álava**

<b>Departamento</b>	<b>Referencia (nº expdte.)</b>	<b>Descripción (tema objeto de la queja)</b>	<b>Fecha del requerimiento</b>
Euskera, Cultura y Deportes Medio Ambiente	1621/2011/20	Acceso a Escuela de Artes y Oficios	10/11/2011
	1668/2010/29*	Silencio administrativo	10/02/2011
Obras Publicas y Transportes	5/2011/290	Instalación de reductores de velocidad	09/06/2011
	245/2011/29	Solicitud de reposición de altura de muro tras las obras de adecuación de carretera	26/04/2011
	246/2011/29	Solicitud de adecuación de altura de muro tras obras de adecuación de carretera	26/04/2011
Política Social y Servicios Sociales	1220/2010/43*	Problemas en la gestión de un cobro indebido de ayudas sociales	01/02/2011
	1384/2010/01*	Atención deficiente en residencia para personas mayores	24/11/2011
	1789/2010/43*	Suspensión de ayudas sociales	24/03/2011
	8/2011/420F	Necesidad de programas de seguimiento de jóvenes extutelados	07/07/2011
	1782/2010/43	Suspensión de ayudas sociales	06/04/2011
	3/2011/31	Renta de Garantía de Ingresos	21/03/2011
	30/2011/43	Suspensión de la renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda	20/04/2011
	43/2011/43	Suspensión de ayudas sociales	20/04/2011
	59/2011/43	Suspensión de ayudas sociales	20/04/2011
	82/2011/43	Suspensión de ayudas sociales	20/04/2011
	959/2011/31	Beca de educación cobrada indebidamente por una asociación	05/09/2011
	1781/2010/43	Suspensión de ayudas sociales	20/04/2011
Servicios Sociales	1490/2011/31	Suspensión de la renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda	21/10/2011

\* La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental aprobada para la legislatura 2011-2015 por las respectivas Diputaciones Forales.

## – Diputación Foral de Bizkaia

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Acción Social	1918/2011/31	Extinción de ayudas sociales	15/12/2011
Agricultura	1796/2010/29*	Reconocimiento de camino carretil	09/02/2011
Cultura	1075/2011/28	Desacuerdo con la expulsión de su hijo del club de fútbol Portugalete	28/10/2011
Hacienda y Finanzas	1276/2010/22*	Inspecciones tributarias a los transportistas	02/03/2011
	1855/2010/22	Reclamación de devolución de ingresos indebidos	20/06/2011
Medio Ambiente	1657/2011/23	Denegación de información medioambiental	15/11/2011
Obras Públicas	1483/2010/28*	Contaminación acústica	12/01/2011
	1342/2010/29	Solicita mantenimiento de cauces de ríos	27/04/2011
	1755/2010/25	Reclamación de responsabilidad patrimonial	12/05/2011
	372/2011/29	Denegación de ejecución de obras de canalización de aguas	12/05/2011

## – Diputación Foral de Gipuzkoa

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Desarrollo del Medio Rural	1675/2010/17*	Denegación de licencia de caza	03/02/2011
Infraestructuras Viarias	1191/2010/22*	Cobro del tramo correspondiente al 2º cinturón en la A-8	07/07/2011
Política Social	350/2010/39*	Suspensión de ayuda Ley de Dependencia	01/02/2011
	1632/2010/01*	Denegación de ayudas sociales	15/02/2011
	1173/2011/42	Modificación régimen visitas hijos menores acogidos y tutelados	23/09/2011
Presidencia y Administración Foral	191/2011/33	Complemento por dedicación especial	11/04/2011



C) **Ayuntamientos**

– **Territorio Histórico de Álava**

<b>Ayuntamiento</b>	<b>Referencia (nº expdte.)</b>	<b>Descripción (tema objeto de la queja)</b>	<b>Fecha del requerimiento</b>
Alegría-Dulantzi	265/2011/22	Precios públicos escuela municipal música a personas no residentes	30/06/2011
Aramaio	1424/2010/29*	Falta de información sobre renovación urbanística del barrio de Etxagüen	11/01/2011
Iruña Oka / Iruña de Oca	1367/2011/29	Baja de oficio de padrón municipal	04/11/2011
	1590/2011/23	Actividad de lavadero de cisternas sin licencia	15/11/2011
Labastida/Bastida	1663/2010/22*	Impuesto sobre Bienes Inmuebles	25/01/2011
Navaridas	340/2011/29	Propiedad municipal en estado de ruina	05/05/2011
Oyón-Oion	1176/2011/23	Condiciones de salubridad en parcela	10/10/2011
Peñacerrada- Urizarra	1523/2010/31	Solicita la baja en el padrón de personas inmigrantes que ya no residen en el domicilio	10/02/2011
Ribera Baja/ Erribera Beitia	413/2011/23	Falta de respuesta a consulta urbanística	11/05/2011
Vitoria-Gasteiz	274/2010/35*	Retirada de vehículos	18/02/2011
	435/2010/01*	Recursos para personas mayores autónomas	02/03/2011
	932/2010/17*	Petición de accesibilidad en Villa Suso	03/02/2011
	1712/2010/29*	Empadronamiento indebido	19/01/2011
	688/2010/19	Actuación abusiva de la policía municipal	03/03/2011
	24/2011/290F	Seguimiento de la recomendación general sobre cementerios musulmanes	02/11/2011
	1149/2011/34	Retraso en el inicio de las obras de VPO	14/09/2011
	1182/2011/31	Requisitos de informe de adecuación de la vivienda para informe social para reagrupación	21/10/2011
	1223/2011/29	Jardines en mal estado	07/10/2011
	1317/2011/29	Dificultad para circular por la calle General Álava	07/10/2011
	1367/2011/29	Baja de oficio de padrón municipal	04/11/2011
	1397/2011/23	Obras sin terminar que afectan a los vecinos	13/10/2011
	1451/2011/29	Falta de limpieza en la calle Aguirrelanda	07/10/2011
	1741/2011/31	Extinción de RGI	22/12/2011
	1776/2011/31	Denegación de AES	15/12/2011
1878/2011/31	Suspensión y renovación de RGI	15/12/2011	

## Juntas administrativas

Junta	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Nanclares de la Oca	1013/2011/22	Subida excesiva de tasa de agua	02/11/2011
Portilla	1411/2010/29*	Conflicto por camino compartido	05/01/2011

## – Territorio Histórico de Bizkaia

Ayuntamiento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Abanto y Ciérvana- Abanto Zierbena	1841/2010/29	Camino en malas condiciones	15/02/2011
	73/2011/29	Emisión de certificado de vinculación laboral con el ayuntamiento	10/03/2011
	122/2011/31	Falta de empadronamiento de una familia	31/03/2011
	122/2011/31	Falta de empadronamiento de una familia	05/09/2011
	780/2011/29	Incumplimiento municipal de sentencias judiciales y requerimiento de la Inspección de Trabajo	07/10/2011
Alonsotegi	1773/2010/29*	Obras del corredor del Cadagua. Daños en finca a consecuencia de las obras	09/02/2011
	1774/2010/29*	Desperfectos a consecuencia de desprendimientos de tierras	09/02/2011
	1775/2010/29*	Carencia de acera, red de saneamiento y alumbrado	09/02/2011
Amorebieta- Etxano	177/2010/28	Contaminación acústica	19/10/2011
	427/2011/22	Factura desproporcionada de consumo de agua por contador defectuoso	20/06/2011
Balmaseda	987/2009/17	Vertidos no autorizados	19/04/2011
	235/2011/28	Contaminación acústica	21/10/2011
Barakaldo	1628/2010/23*	Desperfectos tras obras de urbanización	04/02/2011
	574/2011/23	Petición de cantidades pendientes de cobro como consecuencia de realojo	19/05/2011
	872/2011/25	Ayudas escolarización	21/07/2011
Basauri	1821/2010/34	Necesidad de vivienda para familia con 4 hijos que viven en una caravana	06/07/2011
	19/2011/28	Contaminación acústica	31/03/2011
	955/2011/29	Ratas y suciedad entre las vías de Renfe y Feve	21/09/2011
Berango	1042/2011/29	Ocupación de vía pública	07/10/2011

Ayuntamiento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Bermeo	650/2011/28	Fuertes olores fecales	28/10/2011
Derio	792/2010/28*	Contaminación acústica	12/01/2011
Durango	533/2010/33*	Falta de actuación policial ante estacionamientos irregulares	31/01/2011
	987/2010/28	Contaminación acústica	07/11/2011
	18/2011/28	Contaminación acústica	31/03/2011
Erandio	1666/2010/28*	Contaminación acústica	06/09/2011
	1012/2011/23	Denegación de instalación de un ascensor	10/10/2011
	1154/2011/28	Salida de humos de un restaurante a menos de tres metros de sus viviendas	29/11/2011
	1236/2011/28	Contaminación acústica	30/11/2011
Galdakao	772/2011/28	Contaminación acústica	12/09/2011
	900/2011/28	Contaminación acústica	30/11/2011
Gernika-Lumo	755/2011/17	Incumplimiento de la accesibilidad: Patronato Municipal de Deportes	14/07/2011
	838/2011/17	Incumplimiento de la accesibilidad: actividades deportivas para personas con discapacidad	14/07/2011
Getxo	1454/2010/28*	Contaminación acústica	05/04/2011
	1648/2010/23*	Instalación de ascensor sin observar normativa	04/02/2011
	455/2011/29	Terreno municipal sucio y en mal estado	08/06/2011
	528/2011/23	Demora en resolución de expediente	19/05/2011
	593/2011/23	Actitud limitativa del alcalde respecto al derecho del acceso a la información municipal	22/07/2011
	712/2011/29	Titularidad de acometida de aguas	14/07/2011
	1247/2011/23	Falta de respuesta municipal a petición de información urbanística	10/10/2011
Gorliz	1326/2010/35*	Prohibición de aparcamiento a autocaravanas	11/05/2011
	400/2011/28	Contaminación acústica	30/06/2011
Igorre	809/2011/29	Silencio administrativo	06/07/2011
Karrantza Harana/ Valle de Carranza	414/2011/23	Denegación de permiso de cierre de parcela	11/05/2011
	657/2011/29	Desacuerdo con el servicio de limpieza de la Mancomunidad de las Encartaciones	01/08/2011
Mallabia	801/2011/23	Falta de actuación municipal frente a la actividad de una chatarrería sin licencia	08/07/2011
Muskiz	782/2011/23	Desacuerdo con la decisión municipal de autorizar una huerta junto a su casa	22/07/2011

Ayuntamiento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Ortuella	390/2011/29	Denegación de empadronamiento	12/05/2011
Portugalete	1359/2011/29	Silencio administrativo	07/10/2011
Santurtzi	454/2011/20	Falta de contestación a solicitud de funcionario "depurado" en 1937	04/05/2011
	1280/2011/29	Silencio administrativo	07/10/2011
Sestao	517/2010/20	Incumplimiento del convenio y del acuerdo regulador del ayuntamiento	30/09/2011
	168/2011/31	Baja del padrón municipal con carácter retroactivo.	13/04/2011
	168/2011/31	Baja del padrón municipal con carácter retroactivo.	04/10/2011
	562/2011/31	Situación de desamparo de una familia desahuciada de una vivienda municipal	19/09/2011
	768/2011/31	Denegación de empadronamiento	11/08/2011
	1169/2011/29	Empadronamiento	07/10/2011
Sondika	900/2010/33*	Falta de actuación policial ante infracciones de tráfico	31/01/2011
Sopelana	726/2009/28	Contaminación acústica	31/03/2011
	1811/2011/28	Contaminación acústica	25/11/2011
Urduliz	1502/2011/23	Falta de respuesta a solicitud de restablecimiento de la legalidad urbanística	10/10/2011

## – Territorio Histórico de Gipuzkoa

Ayuntamiento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Aia	1469/2010/22	Solicita devolución cantidades embargadas	20/06/2011
Andoain	1633/2010/29*	Cumplimiento del acuerdo municipal sobre víctimas del franquismo	19/01/2011
Aretxabaleta	471/2010/34*	Desperfectos en VPO	18/01/2011
Arrasate/Mondragón	775/2011/22	Cierre de piscinas y cobro de cuota completa	21/11/2011
Asteasu	425/2011/29	Falta de respuesta a una solicitud de arreglo de camino	08/06/2011
Azkoitia	1409/2011/23	Demora en la petición de licencia de obra necesaria por razones de seguridad	10/10/2011
Azpeitia	1834/2010/28	Titular de bar con medidas correctoras que pide la aplicación de la normativa a otros bares	31/03/2011
	773/2011/28	Contaminación acústica	28/10/2011
	1347/2011/28	Contaminación acústica	28/10/2011

Ayuntamiento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Beasain	367/2011/28	Contaminación acústica	21/10/2011
	1271/2011/28	Contaminación acústica	30/11/2011
Deba	50/2011/23	Dudas sobre posible legalidad urbanística	09/03/2011
Donostia-San Sebastián	1458/2010/29*	Falta de respuesta a peticiones de la Asociación	11/01/2011
	5/2011/290F	Instalación de reductores de velocidad	09/06/2011
	24/2011/290F	Seguimiento de la recomendación general sobre cementerios musulmanes	02/11/2011
	1273/2011/29	Solicitud devolución fianza plaza aparcamiento	07/10/2011
	1526/2011/22	Precios públicos de escuela infantil municipal - Donostia-San Sebastián	10/11/2011
Errenteria	1209/2010/23*	Falta de respuesta a solicitud sobre un escalón en vía pública	04/02/2011
	624/2011/29	Falta de respuesta a solicitudes de autorización a puesto de venta ambulante	07/10/2011
	990/2011/17	Problemas de accesibilidad en un edificio	04/10/2011
	1369/2011/28	Contaminación acústica	07/11/2011
Ibarra	1485/2010/22	Cuotas del polideportivo	30/06/2011
Irun	1375/2010/28*	Contaminación acústica	12/01/2011
	123/2011/23	Posibles problemas por conservación de un vial	11/05/2011
Irura	1482/2010/17	Molestias ocasionadas por unos gatos	03/02/2011
Oiartzun	1598/2011/29	Petición de empadronamiento	23/11/2011
Ordizia	1426/2009/28*	Contaminación acústica	12/01/2011
Orendain	1799/2010/23	Ejecución de obras de urbanización	09/03/2011
Orio	526/2011/28	Contaminación acústica	28/10/2011
Urnieta	250/2011/23	Paralización de obras	11/05/2011
Zizurkil	32/2011/34	Solicitud de información sobre la ejecución de una promoción de viviendas tasadas municipales	31/03/2011

## D) Otros organismos públicos

	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	1622/2009/22*	Tasa de saneamiento	19/05/2011
Bidegi	1191/2010/22*	Cobro del tramo correspondiente al 2º cinturón en la A-8	07/07/2011
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	611/2010/20*	Bolsas de sustitución de UPV/EHU	05/01/2011
	1372/2010/20*	No puede dar clase por no tener CAP ni master en pedagogía	21/01/2011
	1674/2010/25*	Solicitud de traslado para estudiar arquitectura	14/01/2011
	1708/2010/20*	Licenciatura de psicopedagogía	13/01/2011
	1717/2010/20*	Estudios de doctorado	27/01/2011
	951/2010/20	Cambio de las condiciones laborales en la UPV/EHU a la vuelta de una licencia	06/04/2011
	475/2011/33	Discriminación en las convocatorias de comisiones de servicio en la UPV/EHU	04/05/2011
	878/2011/20	Medidas cautelares en un expediente disciplinario en un master universitario	06/07/2011

## 9.4. RELACIÓN DE APERCIBIMIENTOS EFECTUADOS POR EL ARARTEKO DURANTE EL AÑO 2011

## A) Ayuntamientos

## – Territorio Histórico de Álava

Ayuntamiento	Cargo	Titular	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Aramaio	Alcalde	Asier Agirre	1424/2010/29	Falta de información sobre renovación urbanística del barrio de Etxagüen	27/04/2011
Lapuebla de Labarca	Alcalde	Daniel Espada	782/2010/23	Denuncia posible irregularidad urbanística	26/07/2011
Laudio/Llodio	Alcalde	Jon Karla Menoyo	394/2008/28	Contaminación acústica	31/01/2011
Urkabustaiz	Alcalde	Txus Herrero Manzanos	588/2008/28	Contaminación acústica y ambiental	31/01/2011

– Territorio Histórico de Bizkaia

Ayuntamiento	Cargo	Titular	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del aperebimientto
Amorebieta-Etxano	Alcalde	David Ugartemendia	177/2010/28	Contaminación acústica	22/03/2011
Barakaldo	Alcalde	Antonio J. Rodríguez	567/2008/28	Contaminación acústica	31/01/2011
			1461/2009/28	Falta de actuación del ayuntamiento respecto a la venta de alcohol en una degustación	07/02/2011
Durango	Alcaldesa	Aitziber Irigoras	193/2009/28	Contaminación acústica	05/04/2011
			171/2010/29	Contaminación acústica	05/04/2011
			229/2010/28	Situación de inseguridad en zonas de Durango	05/04/2011
Getxo	Alcalde	Imanol Landa	942/2010/23	Falta de información sobre antena de telefonía móvil	26/07/2011
Karrantza Harana/Valle de Carranza	Alcalde	José Luis Portillo	814/2010/29	Venta de terrenos por parte del ayuntamiento	27/04/2011
Ortuella	Alcalde	Oskar Martínez Zamora	253/2010/34	Solicitud de vivienda protegida	24/04/2011
Plentzia	Alcaldesa	Isabel Zarauza	672/2009/28	Licencia para terraza de bar	05/04/2011

– Territorio Histórico de Gipuzkoa

Ayuntamiento	Cargo	Titular	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del aperebimientto
Azpeitia	Alcalde	Julian Eizmendi Zinkunegi	368/2008/28	Contaminación acústica	31/01/2011
Donostia-San Sebastián	Alcalde	Odón Elorza	1458/2010/29	Falta de respuesta a peticiones de una asociación	27/04/2011
Irun	Alcalde	José Antonio Santano	1375/2010/28	Contaminación acústica	06/04/2011
Ordizia	Alcalde	Jose Miguel Santamaría	1587/2008/28	Contaminación acústica	05/04/2011

## B) Otros organismos públicos

	<b>Cargo</b>	<b>Titular</b>	<b>Referencia (nº expdte.)</b>	<b>Descripción (tema objeto de la queja)</b>	<b>Fecha del apercibimiento</b>
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	Secretaria General	Eva Ferreira	951/2010/20	Cambio de las condiciones laborales en la UPV/EHU a la vuelta de una licencia	06/07/2011