

"Pertsona orok du bizitzeko, libre izateko eta segurtasunerako eskubidea."

(Giza Eskubideen Aldarrikapen Unibertsaleko 3. artikulua)

"Toda persona tiene derecho a la vida, a la libertad y a su seguridad personal."

(Artículo 3 de la Declaración Universal de Derechos Humanos)

ETarik EZ

ETA NO

INFORME DEL ARARTEKO AL PARLAMENTO VASCO 2007

- *Durante el año 2007 se han atendido 4.161 consultas, tanto telefónicas como de las personas que han acudido a nuestras oficinas.*
- *El número total de visitas a las oficinas de atención directa ha sido de 2.572. De ellas se han materializado en queja el 24,57%.*
- *Sigue aumentando el número de reclamaciones que se presenta a través de internet. De hecho, el 36,26% de las reclamaciones han llegado por este medio*
- *Se han presentado ante el Ararteko un total de 1.558 quejas, de ellas el 7,9% lo ha hecho algún colectivo.*
- *A lo largo del año se han iniciado, además, 62 expedientes de oficio.*
- *El 48% de las quejas se han dirigido contra ayuntamientos, el 36,27% contra actuaciones del Gobierno Vasco y el 11,64% contra las administraciones forales.*
- *Un 84,24% de los reclamantes que han respondido el cuestionario considera muy o bastante positiva la intervención del Ararteko.*
- *En el 89,72% de las reclamaciones en las que, tras su estudio, se ha estimado que había alguna actuación incorrecta, la administración afectada ha enmendado la actuación que originó la queja.*

Durante el año 2007 se han atendido 4.161 consultas tanto telefónicas como de personas que han acudido a las oficinas de atención directa. El número total de visitas ha sido de 2.572, de las cuales 632 se han materializado en queja. Esto deja patente la 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 una de las vías que tiene la ciudadanía para poder presentar una reclamación. El 36,26% de las quejas se han recibido por esta vía.

En 2007 los ciudadanos y ciudadanas presentaron un total de 1.558 quejas ante el Ararteko. De ellas, el 7,9% lo hizo algún colectivo. Además de las quejas presentadas por los ciudadanos, la institución del Ararteko ha emprendido, por iniciativa propia, la investigación de diversos asuntos en los que se consideraba que podía haber actuaciones irregulares o que suscitaban la oportunidad de colaboración o prestación de nuevos servicios. Han sido un total de 62 actuaciones de oficio.

Durante el año 2007 se ha finalizado la tramitación de 1.363 expedientes, de los cuales 609 corresponden a quejas presentadas a lo largo del año, y el resto, 754, son reclamaciones planteadas en años anteriores y cuya tramitación no fue posible concluir en el año de su presentación.

En cuanto a las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2007, se ha considerado que existía alguna actuación incorrecta en el 42,26% de las quejas examinadas. Pero la administración afectada ha enmendado la actuación que originó la queja en el 89,72% de las reclamaciones en las que, tras su estudio, se ha estimado que había alguna actuación incorrecta.

Como viene siendo habitual, también en 2007 el mayor número de reclamaciones se ha dirigido contra la Administración local, exactamente el 48% del total de las quejas tramitadas. Las quejas contra el Gobierno Vasco suponen el 36,27%, y el 11,64% se refieren a actuaciones de las administraciones forales. El hecho de que se analicen administraciones implicadas en los expedientes no significa que hayan cometido actuación incorrecta alguna, sino simplemente que alguna de sus actuaciones ha sido motivo de queja. En cuanto a municipios, los ayuntamientos de Bizkaia han sido los que más quejas recibieron, el 48,67% del total; los guipuzcoanos el 25,19% y los municipios alaveses el 23,67%.

Si tenemos en cuenta las quejas en función del área temática con la que se relacionan, observamos que en 2007 no hay apenas variaciones con respecto al ejercicio anterior. El 16,34% de las reclamaciones corresponde al área de Obras Públicas y Servicios, el 11,34% a Interior y el 10,11% a Acción Social.

La encuesta que cumplimentan de forma voluntaria y anónima quienes han presentado una queja revela que la intervención del Ararteko es considerada como muy o bastante positiva (84,24% de quienes han respondido), incluso entre aquellos cuyo problema no se ha resuelto o se ha resuelto de forma desfavorable.

En el informe anual al Parlamento Vasco, se incluyen *dos recomendaciones* de carácter general a las distintas administraciones vascas. Esas recomendaciones tienen como título:

- *Cancelación de oficio de los datos de carácter personal que la ertzaintza y las policías locales recogen para fines policiales*
- *Sobre la conveniencia de establecer unos criterios de admisión comunes en centros infantiles a propósito del nuevo mapa escolar*

Vitoria-Gasteiz, 31 de marzo de 2008