



# DATOS ESTADÍSTICOS DE ACTIVIDAD INFORME 2010





## 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.

Asimismo, éste es un capítulo de transición dentro del informe anual del Ararteko, ya que el próximo, correspondiente al ejercicio 2011, incluirá dos novedades importantes:

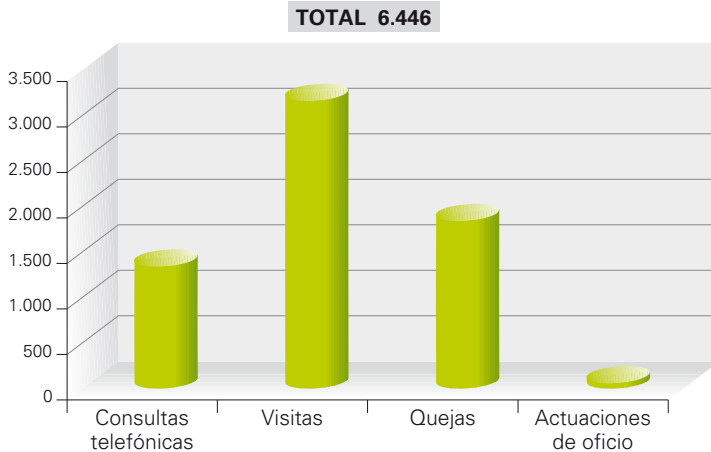
- Se potenciará el concepto de actuaciones superando la tradicional estadística basada en quejas tramitadas, dado que durante el año 2011 se va a modificar el sistema general de clasificación diferenciándose estadísticamente las quejas de las consultas y, además, se dará mayor prevalencia a otras iniciativas del Ararteko contenidas y sistematizadas en torno al plan de actuación de cada área de trabajo del Ararteko, que se ha puesto en marcha de forma experimental en el año 2010 y que engloba reuniones con administraciones y asociaciones (en 2010 han sido 149 las asociaciones con las que se han mantenido relación), visitas de inspección (13 centros y comisarías), artículos de opinión, capacitación, intervenciones públicas, colaboración ciudadana, etc., además de los instrumentos habituales de trabajo.
- Durante el año 2011 el Ararteko tiene prevista la aprobación de su Carta de servicios y buenas prácticas, complementada con una herramienta informática oportuna, lo que determinará una reestructuración en el modo de presentar la estadística, ya que estará orientada de forma relevante a mostrar, entre otros datos, el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad y eficiencia en la prestación del servicio a la ciudadanía fijados en aquella.

Esta aproximación numérica a la actividad de la institución del Ararteko puede consultarse a lo largo de este capítulo dedicado a la estadística, pero a continuación, a modo de resumen, destacaremos algunos aspectos.

En términos globales, las actuaciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía y el control de las administraciones durante 2010 susceptibles de cuantificación en este momento

(consultas telefónicas, visitas, quejas y actuaciones de oficio) son 6.446, frente a las 6.213 del año 2009, lo que determina un incremento, en estos términos, de un 3,75%.

**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 64.663 visitas.

Durante el año 2010 se han atendido 4.528 consultas, tanto telefónicas como de las personas que han acudido a alguna de nuestras tres oficinas. El número total de visitas ha sido de 3.158. Del total de visitas, 734 se han materializado en queja, es decir, un 23,24%. 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 2010, los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de 1.859 reclamaciones ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de 59 expedientes de oficio. De forma global destacan las reclamaciones de contenido social y, por temas o áreas concretas, las quejas sobre tráfico, educación, y régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas, áreas que incrementan su peso respecto al año precedente.

Durante el año 2010, se han resuelto 1.413 expedientes de queja, de ellos 773 corresponden al presente año, y 640 a años pasados.

Sobre las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2010, se ha considerado que existía alguna actuación incorrecta en el 32,44% de las quejas analizadas. La administración afectada ha enmendado la actuación que originó la reclamación en el 79,85% de los casos que se ha apreciado que había alguna actuación incorrecta.

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

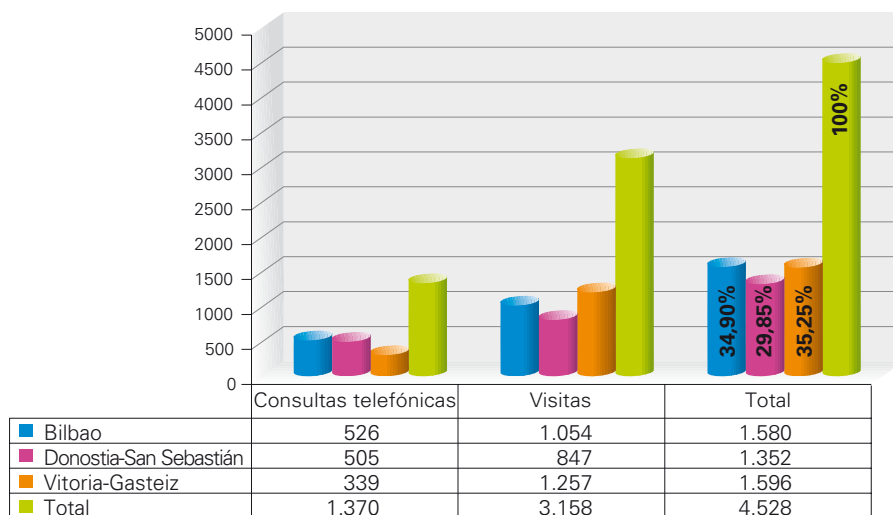
	%	%
<b>Actuación incorrecta resuelta</b>		79,85
Sin recomendación	98,75	
Recomendación aceptada	1,25	
<b>Actuación incorrecta no resuelta</b>		20,15

## 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 algunas 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 2010 se han atendido un total de 4.528 consultas. De ellas, 1.370 han sido consultas telefónicas y 3.158 de las personas que han acudido a alguna de las tres oficinas.

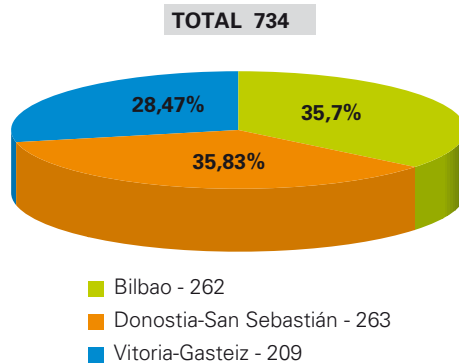
**Gráfico 2. Número de consultas telefónicas y visitas en las oficinas de atención directa**



### - Visitas a las oficinas de atención directa materializadas en quejas

De las visitas recibidas en las oficinas de atención directa, 734 se materializaron en queja, un 23,24% 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 el ciudadano deseaba información sobre los trámites que debía seguir en su asunto concreto.

### 3. QUEJAS RECIBIDAS

Durante el año 2010 se han recibido un total de 1.859 reclamaciones. De ellas, 1.312 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.

**Tabla 2. Evolución del número de quejas recibidas (1989 - 2010)**

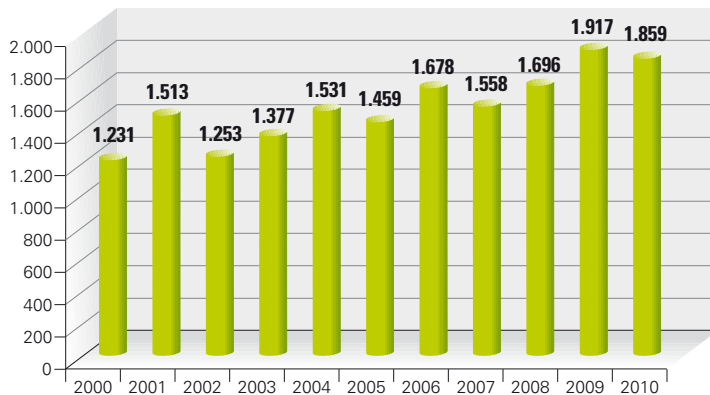
Año	Nº
1989	585
1990	1.159 <sup>1</sup>
1991	766
1992	781
1993	827
1994	747
1995	1.164
1996	1.674
1997	1.991
1998	2.660 <sup>2</sup>
1999	1.283
2000	1.231
2001	1.513
2002	1.253
2003	1.377
2004	1.531
2005	1.459
2006	1.678
2007	1.558
2008	1.696
2009	1.917
2010	1.859

<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 - 2010)**

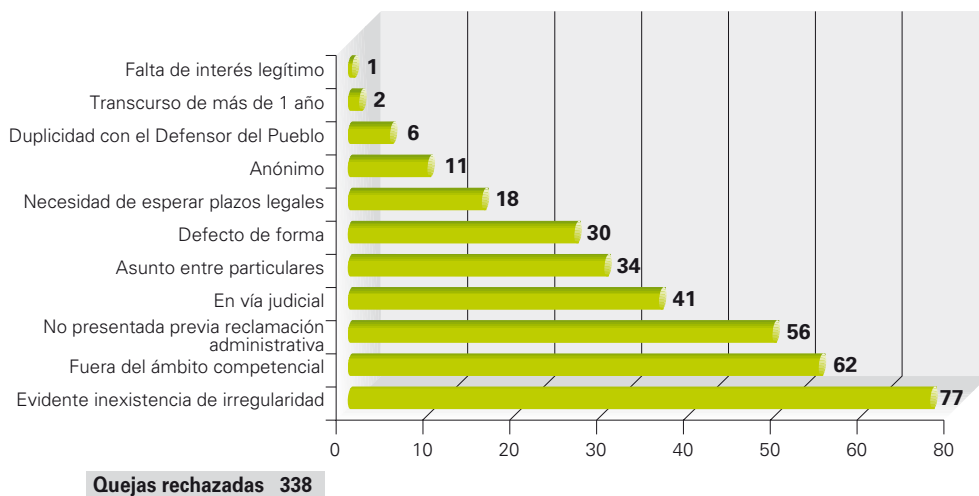


#### - Quejas rechazadas

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	204*
Quejas remitidas a otros defensores	4

\* El alto número de quejas remitidas al Defensor del Pueblo se debe a quejas recibidas solicitando la reforma del Código Civil para atribuir la custodia compartida en los casos de ruptura matrimonial.

### - 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, se producen algunos incrementos en las materias de tráfico, educación, servicios de las administraciones públicas y vivienda, y 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.

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

	Quejas recibidas	%
Interior	166	12,65
Educación	122	9,30
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	116	8,84
Vivienda	109	8,31
Personal al servicio de las administraciones públicas	106	8,08
Hacienda	90	6,86
Personas en situación o riesgo de exclusión social	78	5,95
Medio ambiente	74	5,64
Sanidad	69	5,26
Urbanismo y ordenación del territorio	63	4,80
Infancia y adolescencia	50	3,81
Obras públicas, transportes e infraestructura	44	3,35
Justicia	36	2,74
Personas mayores	30	2,29
Ordenación de la actividad económica	30	2,29
Personas con discapacidad	29	2,21
Derechos lingüísticos y cultura	25	1,91
Personas inmigrantes	19	1,45
Igualdad e integridad de las mujeres	13	0,99
Familias	9	0,69
Personas en prisión	8	0,61
Protección y tenencia de animales	7	0,53
Trabajo y Seguridad Social	7	0,53
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	4	0,30
Personas con enfermedades o trastornos mentales	3	0,23
Personas víctimas de los grupos terroristas	3	0,23
Personas con enfermedades crónicas	2	0,15
<b>Total</b>	<b>1.312</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**

<b>Interior</b>	<b>166</b>
Tráfico	122
Derechos ciudadanos	17
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	14
Seguridad ciudadana	7
Centros de detención	3
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	2
Otros aspectos	1
<b>Educación</b>	<b>122</b>
Becas y otras ayudas	21
Educación infantil	17
Admisión de alumnos	15
Enseñanza universitaria	13
Otros aspectos	10
Necesidades educativas especiales	9
Comedor escolar	6
Derechos y deberes	6
Formación profesional	5
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	5
Centros educativos – organización	3
Enseñanzas artísticas	3
Planificación/Programación educativa	3
Centros educativos – instalaciones	2
Centros educativos – conciertos	1
Educación Secundaria Obligatoria	1
Enseñanza de idiomas	1
Transporte escolar	1

<b>Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas</b>	<b>116</b>
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	34
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	30
Servicios públicos locales	30
Gestión del padrón municipal	13
Otros aspectos	7
Información y participación ciudadana	2
<b>Vivienda</b>	<b>109</b>
Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación	31
Alquiler vivienda protegida	31
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	19
Desperfectos por defectos de construcción en vivienda protegida	13
Otros aspectos	12
Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda	3
<b>Personal al servicio de las administraciones públicas</b>	<b>106</b>
Procedimientos de selección para el acceso a la función pública	22
Sustituciones	21
Otros aspectos	16
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	8
Licencias y permisos	8
Régimen disciplinario	6
Provisión de puestos	5
Derechos ciudadanos	4
Retribuciones	4
Normalización lingüística	3
Formación	2
Valoración de puestos de trabajo	2
Acoso laboral	1
Promoción interna	1
Régimen contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
Relación de puestos de trabajo	1
Situaciones administrativas	1

<b>Hacienda</b>	<b>90</b>
Impuestos locales	27
Impuestos forales	19
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	18
Tasas	13
Precios públicos	10
Otros aspectos	3
<b>Personas en situación o riesgo de exclusión social</b>	<b>78</b>
Otras prestaciones sociales de contenido económico	41
Dispositivos de lucha contra la exclusión social y políticas activas de empleo	20
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	10
Discriminación de personas en situación o riesgo de exclusión social	4
Igualdad y acciones positivas para personas en situación o riesgo de exclusión social	2
Aplicación de la Ley de Autonomía Personal	1
<b>Medio ambiente</b>	<b>74</b>
Contaminación acústica	38
Actividades clasificadas en suelo residencial	14
Información y participación ambiental	5
Contaminación del suelo e hídrica	4
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4
Contaminación electromagnética	3
Control ambiental	3
Espacios naturales protegidos. Protección flora-fauna	1
Otras afecciones medioambientales	1
Residuos y vertidos	1
<b>Sanidad</b>	<b>69</b>
Derechos de las personas usuarias	24
Asistencia sanitaria	14
Listas de espera	12
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	11
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	5
Otros aspectos	2
Salud pública	1

<b>Urbanismo y ordenación del territorio</b>	<b>63</b>
Disciplina urbanística	41
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7
Accesibilidad	6
Gestión urbanística	3
Otros aspectos	2
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	2
Acceso a la información urbanística	1
Ordenación del territorio	1
<b>Infancia y adolescencia</b>	<b>50</b>
Infancia y adolescencia desprotegida	23
Menores extranjeros no acompañados	8
Situaciones de maltrato o acoso escolar	7
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	6
Menores infractores	4
Alumnado con necesidades educativas especiales: discapacidad, origen, etnia, situación socioeconómica	1
Aplicación de la Ley de Autonomía Personal	1
<b>Obras públicas, transportes e infraestructura</b>	<b>44</b>
Obras públicas e infraestructuras	15
Transportes	10
Ejecución de obras	6
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	6
Otros aspectos	5
Derechos ciudadanos	1
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
<b>Justicia</b>	<b>36</b>
Funcionamiento de la Administración de justicia y de la oficina judicial	14
Colegios de abogados y procuradores	6
Asistencia jurídica gratuita	5
Otros aspectos	5
Derechos ciudadanos	3
Colegios de notarios y de registradores	1
Otros colegios profesionales	1
Registro civil y registro de la propiedad	1



<b>Personas mayores</b>	<b>30</b>
Aplicación de la Ley de Autonomía Personal	18
Asistencia a las personas mayores	10
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2
<b>Ordenación de la actividad económica</b>	<b>30</b>
Comercio, turismo y consumo	10
Agricultura, ganadería, pesca e industria	7
Entidades financieras y aseguradoras	7
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	5
Otros aspectos	1
<b>Personas con discapacidad</b>	<b>29</b>
Accesibilidad y movilidad urbanística	9
Acciones positivas para la igualdad de las personas con discapacidad	9
Accesibilidad en la vivienda	3
Aplicación de la Ley de Autonomía Personal	3
Accesibilidad y movilidad en el transporte	2
Asistencia a personas con discapacidad	2
Discriminación contra las personas con discapacidad	1
<b>Derechos lingüísticos y cultura</b>	<b>25</b>
Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración de Justicia	10
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	5
Otros aspectos	4
Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico	3
Actividades deportivas	1
Derechos ciudadanos	1
Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con administraciones vascas	1
<b>Personas inmigrantes</b>	<b>19</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7
Empadronamiento de personas extranjeras	5
Derechos ciudadanos	3
Igualdad y acciones positivas para personas inmigrantes	3
Discriminación de personas inmigrantes	1
<b>Igualdad e integridad de las mujeres</b>	<b>13</b>
Discriminación contra las mujeres	6
Violencia machista contra las mujeres	6
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1

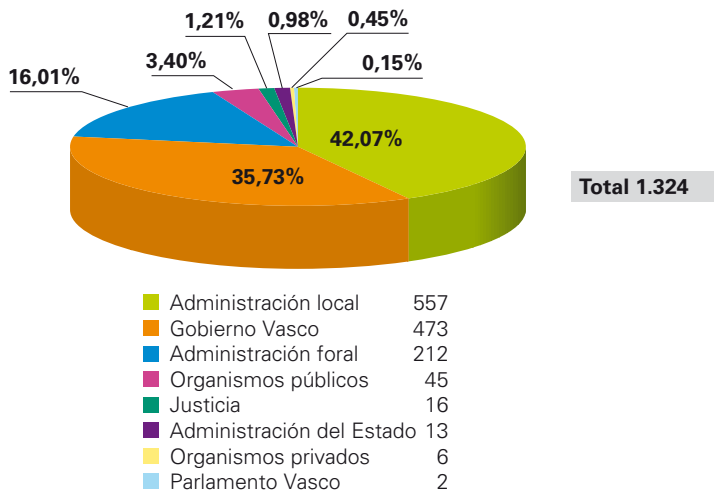
<b>Familias</b>	<b>9</b>
Conciliación de la vida laboral, personal y familiar	5
Políticas públicas sobre las familias	2
Discriminación familiar	1
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
<b>Personas en prisión</b>	<b>8</b>
Actuaciones en materia penitenciaria	7
Igualdad y acciones positivas para personas en prisión	1
<b>Protección y tenencia de animales</b>	<b>7</b>
Tenencia de animales	3
Protección de animales	2
Núcleos zoológicos	1
Otros aspectos	1
<b>Trabajo y Seguridad Social</b>	<b>7</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3
Medidas de fomento de empleo	2
Formación profesional	1
Seguridad social	1
<b>Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos</b>	<b>4</b>
Protección de datos	3
Tecnologías de información y conocimiento	1
<b>Personas con enfermedades o trastornos mentales</b>	<b>3</b>
Discriminación de personas con enfermedades o trastornos mentales	1
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
Igualdad y acciones positivas para personas con enfermedades o trastornos mentales	1
<b>Personas víctimas de los grupos terroristas</b>	<b>3</b>
Asistencia a las personas víctimas de los grupos terroristas	3
<b>Personas con enfermedades crónicas</b>	<b>2</b>
Igualdad y acciones positivas para personas con enfermedades crónicas	2

## 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, los ayuntamientos de la Comunidad han sido la administración contra la que más reclamaciones se han dirigido en 2010 (el 42,07%), mientras que han descendido las quejas sobre actuaciones del Gobierno Vasco (35,73%).

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 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)**

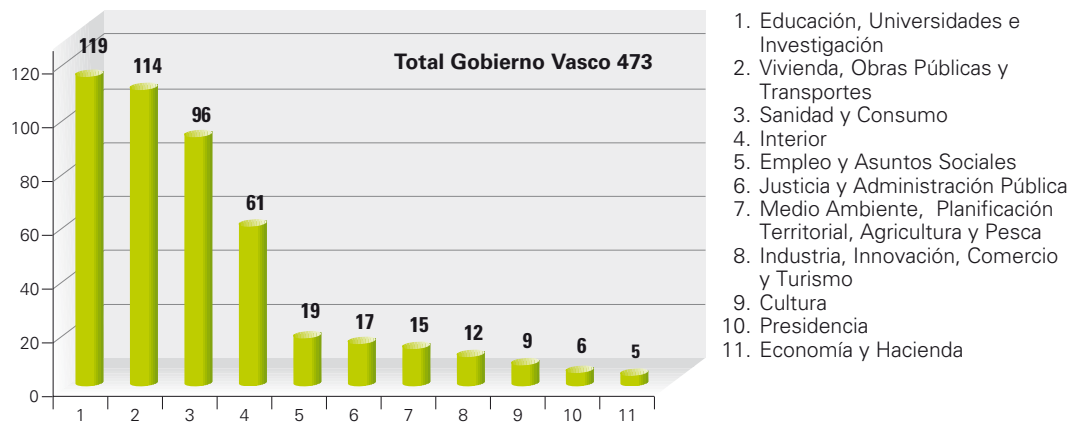
	Nº	%
Vivienda	98	20,72
Educación	85	17,97
Sanidad	70	14,80
Personal al servicio de las administraciones públicas	58	12,26
Interior	47	9,94
Medio ambiente	17	3,59
Ordenación de la actividad económica	14	2,96
Derechos lingüísticos y cultura	13	2,75
Obras públicas, transportes e infraestructura	12	2,54
Infancia y adolescencia	11	2,33
Justicia	6	1,27
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	6	1,27
Familias	6	1,27
Hacienda	5	1,06
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	4	0,85
Igualdad e integridad de las mujeres	4	0,85
Trabajo y Seguridad Social	3	0,63
Personas en situación o riesgo de exclusión social	3	0,63
Personas víctimas de los grupos terroristas	3	0,63
Personas con discapacidad	3	0,63
Personas con enfermedades o trastornos mentales	2	0,42
Personas en prisión	1	0,21
Personas con enfermedades crónicas	1	0,21
Urbanismo y ordenación del territorio	1	0,21
<b>Total</b>	<b>473</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)**

	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Educación, Universidades e Investigación	119	25,16
Vivienda, Obras Públicas y Transportes	114	24,10
Sanidad y Consumo	96	20,29
Interior	61	12,90
Empleo y Asuntos Sociales	19	4,02
Justicia y Administración Pública	17	3,59
Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca	15	3,17
Industria, Innovación, Comercio y Turismo	12	2,54
Cultura	9	1,90
Presidencia	6	1,27
Economía y Hacienda	5	1,06
<b>Total</b>	<b>473</b>	<b>100</b>

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



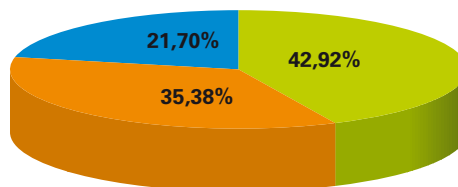
## B) Quejas presentadas contra las administraciones forales

### - Distribución territorial

Entre las reclamaciones presentadas contra las diputaciones forales destaca el incremento de las quejas contra la Diputación Foral de Bizkaia, casi el 43% del total, y el decremento en el caso de las Diputaciones de Álava y Gipuzkoa (en parte por la disminución de quejas respecto a las presentadas en el 2009 por menores extranjeros no acompañados MENAS)

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

Total administraciones forales 212



- Diputación Foral de Bizkaia 91
- Diputación Foral de Álava 75
- Diputación Foral de Gipuzkoa 46

## - 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	15	24	7	46	21,70
Infancia y adolescencia	8	14	12	34	16,04
Personas mayores	17	6	2	25	11,79
Hacienda	7	12	5	24	11,32
Personas con discapacidad	7	9	1	17	8,02
Obras públicas, transportes e infraestructura	6	4	3	13	6,13
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	4	6	1	11	5,19
Personal al servicio de las administraciones públicas	4	3	1	8	3,77
Medio ambiente	–	5	1	6	2,83
Ordenación de la actividad económica	1	2	2	5	2,36
Urbanismo y ordenación del territorio	2	2	–	4	1,89
Trabajo y Seguridad Social	–	–	3	3	1,42
Personas inmigrantes	2	–	1	3	1,42
Derechos lingüísticos y cultura	–	1	2	3	1,42
Familias	–	2	–	2	0,94
Protección y tenencia de animales	–	–	2	2	0,94
Vivienda	–	1	1	2	0,94
Personas con enfermedades o trastornos mentales	1	–	–	1	0,47
Interior	1	–	–	1	0,47
Igualdad e integridad de las mujeres	–	–	1	1	0,47
Sanidad	–	–	1	1	0,47
<b>TOTALES</b>	<b>75</b>	<b>91</b>	<b>46</b>	<b>212</b>	<b>100</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	258	46,32
Ayuntamientos de Gipuzkoa	147	26,39
Ayuntamientos de Álava	138	24,77
Juntas administrativas de Álava	9	1,62
Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia	2	0,36
Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa	2	0,36
Mancomunidades, consorcios y parques de Álava	1	0,18
<b>Total</b>	<b>557</b>	<b>100</b>

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

<b>Ayuntamientos de Álava</b>	<b>Nº</b>
Vitoria–Gasteiz	109
Amurrio	3
Labastida	3
Llodio	3
Aramaio	2
Armiñón	2
Ayala/Aiara	2
Oyón/Oion	2
Alegria–Dulantzi	1
Asparrena	1
Barrundia	1
Lanciego/Lantziego	1
Lapuebla de Labarca	1
Legutiano	1
Okondo	1
Peñacerrada–Urizarra	1
Ribera Baja/Erribera Beitia	1



<b>Ayuntamientos de Álava</b>	<b>Nº</b>
Salvatierra/Agurain	1
Valdegovía	1
Zambrana	1
<b>Total</b>	<b>138</b>

<b>Juntas administrativas de Álava</b>	<b>Nº</b>
Arechavaleta	1
Berganzo	1
Larrazketa	1
Legutiano	1
Menagarai	1
Portilla	1
San Román de San Millán	1
Troconiz	1
Villanañe	1
<b>Total</b>	<b>9</b>

<b>Ayuntamientos de Bizkaia</b>	<b>Nº</b>
Bilbao	80
Barakaldo	14
Sestao	14
Getxo	13
Erandio	11
Durango	11
Portugalete	11
Bermeo	7
Sopelana	6
Abanto y Ciérvana–Abanto Zierbena	5
Santurtzi	5
Alonsotegi	4
Amorebieta–Etxano	4
Galdakao	4
Gorliz	4
Basauri	3
Gordexola	3
Lekeitio	3
Orduña	3
Ortuella	3

<b>Ayuntamientos de Bizkaia</b>	<b>Nº</b>
Balmaseda	2
Berriz	2
Carranza	2
Derio	2
Ermua	2
Leioa	2
Lezama	2
Orozko	2
Sondika	2
Sopuerta	2
Trucios–Turtzioz	2
Zeanuri	2
Zierbena	2
Abadiño	1
Arcentales	1
Arrankudiaga	1
Arrieta	1
Arrigorriaga	1
Atxondo	1
Bedia	1
Elorrio	1
Errigoiti	1
Gernika–Lumo	1
Güeñes	1
Iurreta	1
Lemoa	1
Lemoiz	1
Loiu	1
Mallabia	1
Mañaria	1
Markina–Xemein	1
Plentzia	1
Valle de Trápaga–Trapagaran	1
Zaldibar	1
Zamudio	1
Zaratamo	1
Zeberio	1
<b>Total</b>	<b>258</b>

<b>Ayuntamientos de Gipuzkoa</b>	<b>Nº</b>
Donostia–San Sebastián	46
Errenteria	11
Irun	11
Hondarribia	10
Hernani	5
Arrasate/Mondragón	4
Eibar	4
Oiartzun	4
Zarautz	4
Andoain	3
Ibarra	3
Tolosa	3
Usurbil	3
Azkoitia	2
Azpeitia	2
Beasain	2
Deba	2
Getaria	2
Ordizia	2
Orio	2
Pasaia	2
Abaltzisketa	1
Aia	1
Aretxabaleta	1
Astigarraga	1
Ataun	1
Bergara	1
Elgoibar	1
Irura	1
Lasarte–Oria	1
Lazkao	1
Leaburu	1
Lezo	1
Mendaro	1
Mutriku	1
Olaberria	1
Oñati	1
Orendain	1
Villabona	1
Zumaia	1
Zumarraga	1
<b>Total</b>	<b>147</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 interior (fundamentalmente tráfico), bienes y servicios, medio ambiente y urbanismo.

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

	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	%
Interior	54	48	13	115	20,83
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	24	46	35	105	19,02
Medio ambiente	4	38	24	66	11,96
Urbanismo y ordenación del territorio	13	29	20	62	11,23
Hacienda	7	24	13	44	7,97
Personas en situación o riesgo de exclusión social	20	16	7	43	7,79
Obras públicas, transportes e infraestructuras	7	12	3	22	3,99
Personal al servicio de las administraciones públicas	2	10	8	20	3,62
Vivienda	1	8	4	13	2,36
Personas con discapacidad	3	3	3	9	1,63
Educación	1	4	4	9	1,63
Derechos lingüísticos y cultura	2	3	3	8	1,45
Igualdad e integridad de las mujeres	2	4	2	8	1,45
Personas inmigrantes	2	5	–	7	1,27
Personas mayores	2	2	2	6	1,09
Infancia y adolescencia	1	2	1	4	0,72
Protección y tenencia de animales	2	1	1	4	0,72
Ordenación de la actividad económica	–	–	3	3	0,54
Trabajo y Seguridad Social	–	1	–	1	0,18
Sanidad	–	1	–	1	0,18
Justicia	–	1	–	1	0,18
Familias	–	–	1	1	0,18
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>258</b>	<b>147</b>	<b>552</b>	<b>100</b>

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

	<b>Total</b>
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	2
Consortio de Aguas de la Rioja Alavesa	1
Mancomunidad de San Marcos	1
Servicios de Txingudi S.A.	1
<b>Total</b>	<b>5</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 el importante incremento en términos relativos, ya que se han duplicado desde el año 2009.

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

	<b>Total</b>
Educación	18
Personal al servicio de las administraciones públicas	5
Hacienda	2
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1
<b>Total</b>	<b>26</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 2010 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)

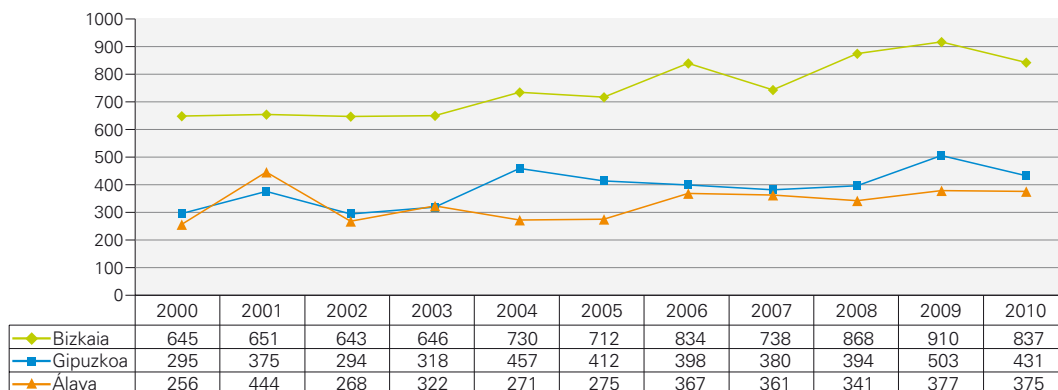
**Tabla 13. Evolución de la distribución territorial de las quejas según su origen (1989-2010)**

	<b>Bizkaia</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>Álava</b>
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

<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 (2000-2010)****- 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 duplica a Gipuzkoa.

**Tabla 14. Distribución territorial de las quejas por cada 10.000 habitantes (1989-2010)**

	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



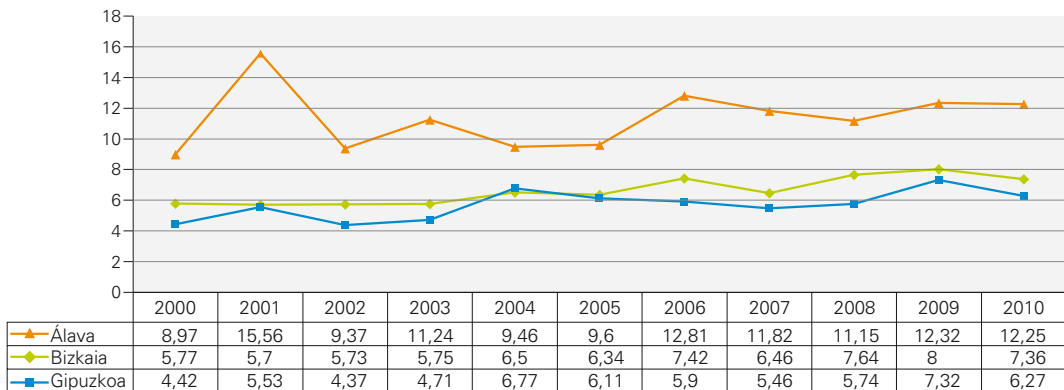
	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
2001	15,56	5,7	5,53
2002	9,37	5,73	4,37
2003	11,24	5,75	4,71
2004	9,46	6,50	6,77
2005	9,6	6,34	6,11
2006	12,81	7,42	5,9
2007	11,82	6,46	5,46
2008	11,15	7,64	5,74
2009	12,32	8	7,32
2010	12,25	7,36	6,27

<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 (2000-2010)**



### - 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 78,93% 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	296	78,93
Otros municipios	79	21,07
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100</b>

<b>Bizkaia</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Bilbao	349	39,98
Otros municipios	524	60,02
<b>Total</b>	<b>873</b>	<b>100</b>

<b>Gipuzkoa</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Donostia-San Sebastián	173	40,14
Otros municipios	258	59,06
<b>Total</b>	<b>431</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 y varias anónimas, a través de Internet.

**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. A. de Madrid	57
C. F. de Navarra	15
C. A. de Castilla y León	12
C. A. de Andalucía	10
C. A. de Cantabria	10
Comunitat Valenciana	10
C. A. de La Rioja	6
C. A. de Cataluña	5
C. A. de Aragón	1
C. A. de Galicia	1
C. A. de las Islas Baleares	1
Principado de Asturias	1
<b>Total</b>	<b>128</b>

<b>Procedentes de otros Estados</b>	<b>Nº</b>
Alemania	1
Francia	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

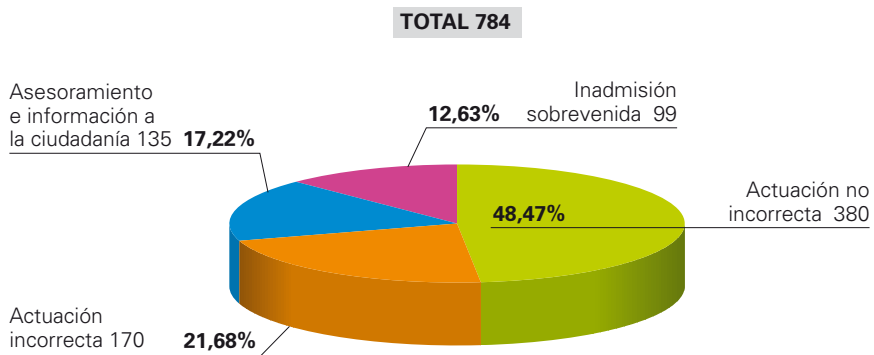
<b>Anónimos (Internet)</b>	<b>49</b>
----------------------------	-----------

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

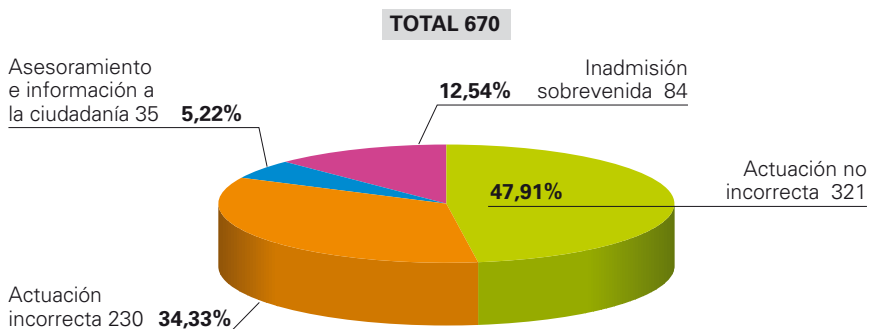
A continuación vamos a analizar en qué fase de la tramitación se encuentran las reclamaciones presentadas ante el Ararteko. Durante el año 2010 se han emitido 1.454 resoluciones, de las cuales 784 corresponden a quejas presentadas a lo largo del año, y el resto, 670, a reclamaciones planteadas en años anteriores y cuya tramitación no fue posible concluir en el año de su presentación.

Según las resoluciones adoptadas por el Ararteko en 2010, en 400 casos existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, en un 28% de ellos, porcentaje inferior al del año pasado, y similar al del 2008. Sin embargo, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en el 48,91% de los expedientes analizados.

**Gráfico 11. Resoluciones de quejas iniciadas y concluidas en 2010**



**Gráfico 12. Resoluciones de quejas no iniciadas en 2010 y concluidas en 2010**



## - Quejas presentadas en el 2010: concluidas y en trámite

Sobre las quejas presentadas a lo largo de 2010, el Ararteko ha emitido 634 resoluciones y no ha detectado actuación incorrecta alguna en 366 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 2010)**

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Interior	55	98	17	69	12	10
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	40	78	27	38	13	6
Vivienda	28	79	10	37	32	6
Educación	28	58	8	50	–	8
Personas en situación o riesgo de exclusión social	46	32	7	24	1	14
Medio ambiente	65	23	8	10	5	1
Personal al servicio de las administraciones públicas	47	28	9	19	–	11
Hacienda	32	38	7	22	9	6
Sanidad	25	46	18	18	10	1
Urbanismo y ordenación del territorio	36	28	12	12	4	3
Obras públicas, transportes e infraestructura	11	35	14	19	2	1
Infancia y adolescencia	21	13	2	10	1	15
Personas mayores	16	10	2	8	–	5
Personas con discapacidad	9	19	7	7	5	1
Derechos lingüísticos y cultura	9	11	7	–	4	4
Ordenación de la actividad económica	10	12	3	9	–	–
Igualdad e integridad de las mujeres	10	3	–	2	1	–

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Personas inmigrantes	3	3	2	1	–	4
Familias	4	5	–	3	2	–
Trabajo y Seguridad Social	1	5	1	4	–	1
Justicia	3	2	1	–	1	2
Protección y tenencia de animales	5	1	–	1	–	–
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	–	4	1	2	1	–
Personas con enfermedades o trastornos mentales	2	1	1	–	–	–
Personas víctimas de los grupos terroristas	3	–	–	–	–	–
Personas con enfermedades crónicas	–	1	–	1	–	–
Personas en prisión	–	1	1	–	–	–
<b>Total</b>	<b>509</b>	<b>634</b>	<b>165</b>	<b>366</b>	<b>103</b>	<b>99</b>

### - Quejas presentadas con anterioridad al 2010: concluidas y en trámite

Sobre las quejas presentadas en años anteriores y resueltas a lo largo de 2010, el Ararteko ha emitido 566 resoluciones y no ha detectado actuación incorrecta alguna en 313 casos.

**Tabla 18. Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (Quejas presentadas con anterioridad al 2010)**

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Acción social	108	95	31	59	5	33
Medio ambiente	56	63	44	19	–	4
Interior	6	104	36	68	–	8
Obras públicas y servicios	20	79	41	38	–	9
Función pública	16	32	8	24	–	10
Hacienda	23	27	5	20	2	7
Urbanismo y ordenación del territorio	6	35	19	14	2	–
Vivienda	1	27	9	10	8	9

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Sanidad	3	31	9	20	2	–
Educación	2	28	8	20	–	3
Agricultura, industria, comercio y turismo	12	8	3	4	1	–
Cultura y bilingüismo	4	11	3	8	–	–
Justicia	3	7	2	–	5	1
Protección y tenencia de animales	–	9	5	2	2	–
Trabajo y Seguridad Social	–	5	1	4	–	–
Discriminación	2	1	1	–	–	–
Gestiones diversas	–	2	–	2	–	–
Personas con discapacidad	–	1	1	–	–	–
Infancia y adolescencia	–	1	–	1	–	–
<b>Total</b>	<b>262</b>	<b>566</b>	<b>226</b>	<b>313</b>	<b>27</b>	<b>84</b>

En el estudio de las quejas por administraciones únicamente se analizan las resoluciones correspondientes a expedientes iniciados en 2010.

**- 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	26	66	10	31	25	6
Educación	23	55	7	48	–	7
Sanidad	23	46	18	18	10	1
Personal al servicio de las administraciones públicas	31	20	8	12	–	7
Interior	21	22	9	8	5	4
Medio ambiente	13	4	1	2	1	–
Ordenación de la actividad económica	5	9	2	7	–	–

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Derechos lingüísticos y cultura	6	5	4	–	1	2
Obras públicas, transportes e infraestructura	2	10	6	4	–	–
Infancia y adolescencia	1	5	1	4	–	5
Justicia	3	1	–	–	1	2
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	3	3	2	1	–	–
Familias	2	4	–	2	2	–
Hacienda	2	3	1	1	1	–
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	–	4	1	2	1	–
Trabajo y Seguridad Social	1	2	1	1	–	–
Igualdad e integridad de las mujeres	4	–	–	–	–	–
Personas en situación o riesgo de exclusión social	–	2	–	2	–	1
Personas víctimas de los grupos terroristas	3	–	–	–	–	–
Personas con discapacidad	1	1	1	–	–	1
Personas con enfermedades o trastornos mentales	1	1	1	–	–	–
Personas en prisión	–	1	1	–	–	–
Personas con enfermedades crónicas	–	1	–	1	–	–
Urbanismo y ordenación del territorio	1	–	–	–	–	–
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>265</b>	<b>74</b>	<b>144</b>	<b>47</b>	<b>36</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	31	71	12	58	1	17
Vivienda, Obras Públicas y Transportes	28	79	18	36	25	7
Sanidad y Consumo	37	56	22	24	10	3
Interior	33	23	8	10	5	5
Empleo y Asuntos Sociales	9	10	1	7	2	–
Justicia y Administración Pública	10	4	2	1	1	3
Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca	12	3	1	1	1	–
Industria, Innovación, Comercio y Turismo	5	7	2	5	–	–
Cultura	3	5	4	–	1	1
Presidencia	4	2	1	1	–	–
Economía y Hacienda	–	5	3	1	1	–
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>265</b>	<b>74</b>	<b>144</b>	<b>47</b>	<b>36</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	39	30	8	13	9	6
Diputación Foral de Bizkaia	42	36	10	23	3	13
Diputación Foral de Gipuzkoa	23	17	1	14	2	6
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>83</b>	<b>19</b>	<b>50</b>	<b>14</b>	<b>25</b>

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

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Personas en situación o riesgo de exclusión social	25	13	3	10	–	8
Infancia y adolescencia	18	7	–	6	1	9
Personas mayores	14	7	2	5	–	4
Hacienda	12	11	–	8	3	1
Personas con discapacidad	4	13	5	3	5	–
Obras públicas, transportes e infraestructura	1	11	5	5	1	1
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	6	4	1	2	1	1
Personal al servicio de las administraciones públicas	4	3	1	2	–	1
Medio ambiente	6	–	–	–	–	–
Ordenación de la actividad económica	4	1	–	1	–	–
Urbanismo y ordenación del territorio	3	1	–	–	1	–
Trabajo y Seguridad Social	–	3	–	3	–	–
Personas inmigrantes	1	2	1	1	–	–
Derechos lingüísticos y cultura	1	2	1	–	1	–
Vivienda	–	2	–	1	1	–
Igualdad e integridad de las mujeres	1	–	–	–	–	–
Familias	1	1	–	1	–	–
Protección y tenencia de animales	1	1	–	1	–	–
Interior	–	1	–	1	–	–
Personas con enfermedades o trastornos mentales	1	–	–	–	–	–
Sanidad	1	–	–	–	–	–
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>83</b>	<b>19</b>	<b>50</b>	<b>14</b>	<b>25</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	37	71	6	62	3	1
Amurrio	1	2	2	-	-	-
Labastida	3	-	-	-	-	-
Llodio	2	1	-	1	-	-
Aramaio	2	-	-	-	-	-
Armiñón	1	1	1	-	-	-
Ayala/Aiara	1	1	-	1	-	-
Oyón/Oion	1	-	-	-	-	1
Alegria-Dulantzi	-	1	-	-	1	-
Asparrena	1	-	-	-	-	-
Barrundia	1	-	-	-	-	-
Lanciego/Lantziego	-	1	1	-	-	-
Lapuebla de Labarca	1	-	-	-	-	-
Legutiano	1	-	-	-	-	-
Orondo	-	1	-	1	-	-
Peñacerrada-Urizaharra	1	-	-	-	-	-
Ribera Baja/Erribera Beitia	-	1	-	-	1	-
Salvatierra/Agurain	1	-	-	-	-	-
Valdegovía	-	-	-	-	-	1
Zambrana	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>80</b>	<b>10</b>	<b>65</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

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

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Arechavaleta	–	1	1	–	–	–
Berganzo	1	–	–	–	–	–
Larrazketa	–	1	–	1	–	–
Legutiano	1	–	–	–	–	–
Menagarai	–	1	–	1	–	–
Portilla	1	–	–	–	–	–
San Román de San Millán	1	–	–	–	–	–
Troconiz	–	1	1	–	–	–
Villanañe	–	–	–	–	–	1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>–</b>	<b>1</b>

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

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Donostia–San Sebastián	18	24	6	17	1	4
Errenteria	6	4	1	2	1	1
Irun	5	4	1	3	–	2
Hondarribia	4	5	1	2	2	1
Hernani	–	5	–	3	2	–
Arrasate/Mondragón	–	3	–	2	1	1
Eibar	–	4	–	4	–	–
Oiartzun	–	4	4	–	–	–
Zarautz	1	3	–	2	1	–
Andoain	1	2	–	1	1	–
Ibarra	2	1	–	1	–	–
Tolosa	1	2	2	–	–	–
Usurbil	–	1	1	–	–	2
Azkoitia	2	–	–	–	–	–
Azpeitia	2	–	–	–	–	–
Beasain	2	–	–	–	–	–
Deba	1	1	–	1	–	–
Getaria	1	1	–	–	1	–
Ordizia	1	1	–	–	1	–

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Orio	1	1	1	–	–	–
Pasaia	1	1	1	–	–	–
Abaltzisketa	1	–	–	–	–	–
Aia	–	–	–	–	–	1
Aretxabaleta	1	–	–	–	–	–
Astigarraga	–	–	–	–	–	1
Ataun	–	1	1	–	–	–
Bergara	–	–	–	–	–	1
Elgoibar	1	–	–	–	–	–
Irura	1	–	–	–	–	–
Lasarte–Oria	1	–	–	–	–	–
Lazkao	–	1	1	–	–	–
Leaburu	1	–	–	–	–	–
Lezo	1	–	–	–	–	–
Mendaro	1	–	–	–	–	–
Mutriku	–	1	–	–	1	–
Olaberria	–	1	–	–	1	–
Oñati	–	1	–	1	–	–
Orendain	1	–	–	–	–	–
Villabona	1	–	–	–	–	–
Zumaia	–	1	–	–	1	–
Zumarraga	–	1	–	–	1	–
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>74</b>	<b>20</b>	<b>39</b>	<b>15</b>	<b>14</b>

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

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Bilbao	32	39	16	13	10	9
Barakaldo	6	8	4	3	1	–
Sestao	4	8	1	6	1	2
Getxo	5	7	–	5	2	1
Erandio	6	4	2	2	–	1
Durango	6	4	–	4	–	1
Portugalete	2	8	1	7	–	1
Bermeo	6	1	1	–	–	–
Sopelana	3	3	3	–	–	–

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Abanto y Ciervana–Abanto Zierbena	3	2	–	1	1	–
Santurtzi	1	4	–	4	–	–
Alonsotegi	4	–	–	–	–	–
Amorebieta–Etxano	3	1	1	–	–	–
Galdakao	1	3	2	1	–	–
Gorliz	1	3	–	2	1	–
Basauri	2	1	–	1	–	–
Gordexola	2	1	1	–	–	–
Lekeitio	2	1	–	–	1	–
Orduña	1	2	1	1	–	–
Ortuella	3	–	–	–	–	–
Balmaseda	2	–	–	–	–	–
Berriz	1	1	–	1	–	–
Carranza	2	–	–	–	–	–
Derio	1	1	–	–	1	–
Ermua	1	1	–	1	–	–
Leioa	1	1	–	1	–	–
Lezama	1	1	–	1	–	–
Orozko	1	1	–	1	–	–
Sondika	1	1	–	1	–	–
Sopuerta	1	–	–	–	–	1
Trucios–Turtzioz	–	1	1	–	–	1
Zeanuri	–	2	–	2	–	–
Zierbena	–	2	–	1	1	–
Abadiño	–	–	–	–	–	1
Arcentales	1	–	–	–	–	–
Arrankudiaga	–	1	–	1	–	–
Arrieta	1	–	–	–	–	–
Arrigorriaga	1	–	–	–	–	–
Atxondo	–	1	1	–	–	–
Bedia	–	1	–	–	1	–
Elorrio	1	–	–	–	–	–
Errigoiti	1	–	–	–	–	–
Gernika–Lumo	–	1	1	–	–	–
Güeñes	1	–	–	–	–	–
Iurreta	–	1	1	–	–	–
Lemoa	–	1	–	–	1	–
Lemoiz	–	1	1	–	–	–

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Loiu	1	–	–	–	–	–
Mallabia	–	1	–	1	–	–
Mañaria	–	1	1	–	–	–
Markina-Xemein	–	1	–	1	–	–
Plentzia	1	–	–	–	–	–
Valle de Trápaga–Trapagaran	–	1	–	1	–	–
Zaldibar	1	–	–	–	–	–
Zamudio	–	–	–	–	–	1
Zaratamo	–	1	–	–	1	–
Zeberio	–	1	1	–	–	–
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>125</b>	<b>40</b>	<b>63</b>	<b>22</b>	<b>19</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
Interior	34	75	8	60	7	6
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	30	71	24	35	12	4
Medio ambiente	46	19	7	8	4	1
Urbanismo y ordenación del territorio	32	27	12	12	3	3
Hacienda	18	21	6	10	5	5
Personas en situación o riesgo de exclusión social	21	17	4	12	1	5
Obras públicas, transportes e infraestructura	8	14	3	10	1	–
Personal al servicio de las administraciones públicas	12	5	–	5	–	3
Vivienda	2	11	–	5	6	–
Educación	5	3	1	2	–	1
Personas con discapacidad	4	5	1	4	–	–
Derechos lingüísticos y cultura	2	4	2	–	2	2
Igualdad e integridad de las mujeres	5	3	–	2	1	–

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Personas inmigrantes	2	1	1	–	–	4
Personas mayores	2	3	–	3	–	1
Infancia y adolescencia	2	1	1	–	–	1
Protección y tenencia de animales	4	–	–	–	–	–
Ordenación de la actividad económica	1	2	1	1	–	–
Sanidad	1	–	–	–	–	–
Justicia	–	1	1	–	–	–
Trabajo y Seguridad Social	–	–	–	–	–	1
Familias	1	–	–	–	–	–
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>283</b>	<b>72</b>	<b>169</b>	<b>42</b>	<b>37</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 de la Rioja Alavesa	–	1	–	1	–	–
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	1	–	–	–	–	1
Mancomunidad de San Marcos	–	1	–	1	–	–
Servicios de Txingudi S.A.	–	1	–	1	–	–
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</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	–	3	–	3	–	–
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	–	–	–	–	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</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	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Educación	7	9	–	9	–	2
Personal al servicio de las administraciones públicas	4	1	1	–	–	–
Hacienda	1	1	–	1	–	–
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	–	–	–	–	–
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

## 8. ACTUACIONES DE OFICIO

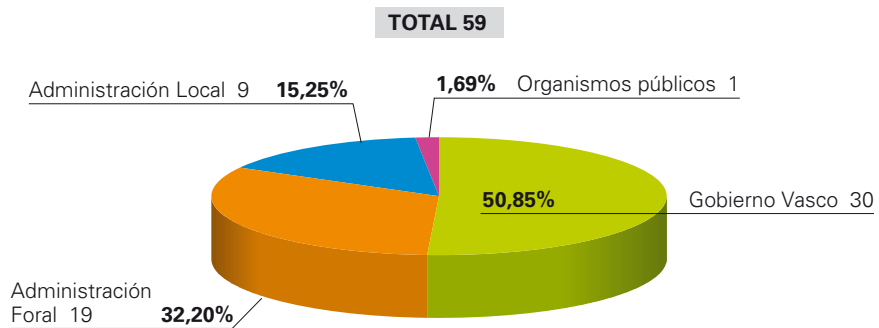
Además de estudiar e investigar las quejas que presentan los ciudadanos, la institución del Ararteko emprende, por iniciativa propia, la investigación de diversos asuntos: unos, en los que se considera que puede haber actuaciones irregulares de alguna administración pública vasca; otros, en los que se 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 2010 se ha iniciado la tramitación de 59 expedientes de oficio (75 el año anterior).

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

	Expedientes realizados de oficio	%
Infancia y adolescencia	21	36,21
Justicia	9	15,52
Sanidad	5	8,64
Medio ambiente	3	5,17
Interior	3	5,17
Defensor del pueblo	2	3,45
Personas inmigrantes	2	3,45
Urbanismo y ordenación del territorio	2	3,45
Personas con discapacidad	2	3,45
Personas en situación o riesgo de exclusión social	2	3,45
Acción social	1	1,72
Obras públicas, transportes e infraestructura	1	1,72
Igualdad e integridad de las mujeres	1	1,72
Trabajo y Seguridad Social	1	1,72
Personas mayores	1	1,72
Vivienda	1	1,72
Personas gitanas y otras minorías culturales	1	1,72
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

**Gráfico 13. 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 2010

En esta relación se recoge el total de expedientes tramitados ante las diferentes **administraciones** y otros **organismos** cuya resolución ha exigido plantear al menos una petición de información 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 2010.

#### A) Gobierno Vasco

Departamento	Nº Expedientes
Cultura	3
EITB	1
HABE	2
Economía y Hacienda	5
Musikene	1
Industria, Innovación, Comercio y Turismo	7
Dirección de atención a las víctimas del terrorismo	1
Justicia y Administración Pública	11
IVAP	3
Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	4
Emakunde	1
Euskal Trenbide Sarea	2
Sociedad pública de gestión de vivienda en alquiler SA	1

## B) Diputaciones forales

Diputación Foral de Álava	Nº Expedientes
Administración Local y Equilibrio Territorial	1
Agricultura	3
Diputado General	2
Hacienda, Finanzas y Presupuestos	4
Medio Ambiente	2

Diputación Foral de Bizkaia	Nº Expedientes
Agricultura*	2
Cultura	1
Diputado General	1
Obras Públicas	6
Relaciones Municipales y Administración Pública*	2
Transportes y Urbanismo	4

Diputación Foral de Gipuzkoa	Nº Expedientes
Cultura y Euskara	1
Deportes y Acción Exterior	1
Desarrollo del Medio Rural	1
Hacienda y Finanzas	6
Movilidad y Ordenación del Territorio	1
Política Social*	20
Presidencia y Administración Foral	2

C) **Ayuntamientos****– Territorio Histórico de Álava**

<b>Ayuntamientos de Álava</b>	<b>Nº Expedientes</b>
Amurrio	3
Aramaio	2
Armiñón	2
Barrundia	1
Iruraiz–Gauna	1
Labastida	3
Lanciego/Lantziego	1
Legutiano	1
Llodio	1
Okondo	1
Peñacerrada – Urizaharra	1
Zambrana	1

<b>Juntas Administrativas de Álava</b>	<b>Nº Expedientes</b>
Larrazketa	1
Legutiano	1
Menagarai	2
Portilla	1
Villanañe	1

**– Territorio Histórico de Bizkaia**

<b>Ayuntamientos de Bizkaia</b>	<b>Nº Expedientes</b>
Abanto y Ciervana–Abanto Zierbena	1
Arrankudiaga	1
Arrieta	1
Arrigorriaga	2
Basauri	2
Bilbao*	54
Elorrio	1
Ermua	2
Errigoiti	1
Gorliz	3
Güeñes	1
Leioa	3
Lekeitio	1
Lezama*	2
Loiu	1
Mallabia	1
Mañaria	1
Orduña	2
Portugalete	10
Santurtzi	3
Sondika	2
Sopuerta	1
Trucios–Turtzioz	1
Ugao–Miraballes	1
Valle de Trápaga–Trapagaran	1
Zaldibar	1
Zamudio*	1
Zeanuri	1

**– Territorio Histórico de Gipuzkoa**

<b>Ayuntamientos de Gipuzkoa</b>	<b>Nº Expedientes</b>
Abaltzisketa	1
Alegia	1
Andoain	3
Anoeta	1
Aretxabaleta	1
Arrasate/Mondragón	2
Ataun	1
Deba	3
Elgeta*	1
Elgoibar	1
Getaria	1
Hondarribia	6
Ibarra	2
Lasarte–Oria	1
Lazkao	1
Leaburu	1
Mendaro	1
Orio	2
Pasaia*	3
Tolosa	3
Villabona	1
Zumarraga	1

**D) Otros organismos públicos**

	<b>Nº Expedientes</b>
Agencia Vasca de Protección de Datos	1
Bidegi	2
Colegio de Enfermería de Bizkaia	1
Consejo Social de la UPV/EHU	1
Consejo Vasco de la Abogacía	1
Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia	3
Consorcio de Aguas de la Rioja Alavesa	1
Haurreskolak	6
Justicia – Registro Civil	1
Parlamento Vasco	2



## 9.2. ADMINISTRACIONES Y OTROS ORGANISMOS AFECTADOS POR QUEJAS A LOS QUE SE HA EFECTUADO REQUERIMIENTO EN 2010

En esta relación se recoge el total de expedientes tramitados ante las diferentes **administraciones** y otros **organismos** 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 2010.
- (2) número de expedientes con petición de información en el año 2010 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 2010.
- (4) número de expedientes con requerimientos en el año 2010, pero que corresponden a peticiones de información efectuadas en años anteriores.

En lo que respecta a esta relación se impone realizar una observación: conviene reparar en que en ella figuran los departamentos de diferentes administraciones que acaparan el mayor número de expedientes tramitados (por ejemplo: educación; vivienda, obras públicas y transportes, etc.) si bien en estos casos el porcentaje de los expedientes con requerimiento dista mucho de los porcentajes que reflejan la falta de colaboración de las pequeñas administraciones en las que, en cambio, el número de expedientes tramitados no es especialmente significativo.

### A) Gobierno Vasco

	(1)	(2)	(3)	(4)
Departamento	Expedientes petición 2010	Expedientes con requerimientos	%	Req. a peticiones de años anteriores
Educación, Universidades e Investigación	94	32	34,04	8
Empleo y Asuntos Sociales	18	2	11,11	–
Interior	53	3	5,66	–
Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca	9	4	44,44	–
Sanidad y Consumo	17	–	–	1
SVS / Osakidetza	49	11	22,44	4
Vivienda, Obras Públicas y Transportes	53	29	54,71	2
Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos	2	2	100	–

## B) Diputaciones forales

	(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Diputación Foral de Álava</b>	<b>Expedientes petición 2010</b>	<b>Expedientes con requerimientos</b>	<b>%</b>	<b>Req. a peticiones de años anteriores</b>
Obras Públicas y Transportes	4	2	50	–
Política Social y Servicios Sociales	35	9	25,71	2

	(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Diputación Foral de Bizkaia</b>	<b>Expedientes petición 2010</b>	<b>Expedientes con requerimientos</b>	<b>%</b>	<b>Req. a peticiones de años anteriores</b>
Acción Social	29	1	3,45	–
Hacienda y Finanzas	9	2	22,22	–
Medio Ambiente	2	1	50	–

	(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Diputación Foral de Gipuzkoa</b>	<b>Expedientes petición 2010</b>	<b>Expedientes con requerimientos</b>	<b>%</b>	<b>Req. a peticiones de años anteriores</b>
Infraestructuras viarias	4	2	50	–

## C) Ayuntamientos

### – Territorio Histórico de Álava

	(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Ayuntamientos de Álava</b>	<b>Expedientes petición 2010</b>	<b>Expedientes con requerimientos</b>	<b>%</b>	<b>Req. a peticiones de años anteriores</b>
Ayala / Aiara	2	1	50	
Lapuebla de Labarca	1	1	100	–
Navaridas	–	–	–	1
Valdegovia	1	1	100	–
Vitoria–Gasteiz	57	10	17,54	1
Zigoitia	–	–	–	1

	(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Juntas Administrativas de Álava</b>	<b>Expedientes petición 2010</b>	<b>Expedientes con requerimientos</b>	<b>%</b>	<b>Req. a peticiones de años anteriores</b>
Arechavaleta	1	1	100	–
Berganzo	1	1	100	–
San Román de San Millán	1	1	100	–
Troconiz	1	1	100	–

## – Territorio Histórico de Bizkaia

	(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Ayuntamientos de Bizkaia</b>	<b>Expedientes petición 2010</b>	<b>Expedientes con requerimientos</b>	<b>%</b>	<b>Req. a peticiones de años anteriores</b>
Alonsotegi	4	1	25	–
Amorebieta–Etxano	4	3	75	–
Atxondo	1	1	100	–
Balmaseda	2	1	50	–
Barakaldo	14	6	42,86	1
Bermeo	8	2	25	2
Carranza	1	1	100	–
Derio	1	1	100	–
Durango	10	4	40	–
Erandio	12	2	16,67	–
Galdakao	5	2	40	–
Gernika–Lumo	2	1	50	1
Getxo	10	2	20	–
Gordexola	3	2	66,67	–
Lemoiz	1	1	100	–
Ondarroa	–	–	–	1
Orozko	2	1	50	–
Ortuella	3	2	66,67	–
Plentzia	2	1	50	–
Sestao	8	2	25	3
Sopelana	6	2	33,33	–
Zeberio	1	1	100	–

– Territorio Histórico de Gipuzkoa

	(1)	(2)	(3)	(4)
	Expedientes petición 2010	Expedientes con requerimientos	%	Req. a peticiones de años anteriores
<b>Ayuntamientos de Gipuzkoa</b>				
Azkoitia	1	1	100	–
Beasain	4	1	25	–
Donostia–San Sebastián	37	1	2,70	–
Eibar	5	1	20	–
Errenteria	8	1	12,50	–
Hernani	2	1	50	–
Irun	11	3	27,27	–
Irura	2	1	50	–
Legazpi	1	1	100	–
Mutriku	2	1	50	–
Oiartzun	4	3	75	–
Oñati	1	1	100	–
Ordizia	2	1	50	–
Usurbil	1	1	100	–
Zarautz	2	2	100	–

D) Otros organismos públicos

	(1)	(2)	(3)	(4)
	Expedientes petición 2010	Expedientes con requerimientos	%	Req. a peticiones de años anteriores
Colegio de Abogados de Gipuzkoa	3	1	33,33	–
Organismos y administraciones del Estado	1	–	–	1
Universidad del País Vasco–Euskal Herriko Unibertsitatea	21	6	28,57	–

### 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 2010, al continuarse su tramitación).

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Educación, Universidades e Investigación	8/2008/200F*	Consideración de dietas como ingresos a efectos de concesión de becas	17/02/2010
	40/2009/090F*	Seguimiento del informe la respuesta a las necesidades educativas especiales	03/06/2010
	924/2009/20*	Traslado de centro educativo	11/02/2010
	984/2009/20*	Comunicaciones para examen en la Escuela Oficial de Idiomas	11/02/2010
	1057/2009/20*	Imposibilidad de pasar de curso por incumplimiento de crédito horario por embarazo y lactancia	11/02/2010
	1492/2009/25*	Acceso a información académica del progenitor que no tiene la custodia de los hijos	04/02/2010
	1674/2009/17*	Retraso en la contratación de un intérprete de lengua de signos española	25/01/2010
	1698/2009/20*	Planificación de escuela	11/02/2010
	17/2009/200F	Seguimiento del programa de gestión solidaria de libros de texto	20/05/2010
	114/2009/20	Niña con problemas de educación especial	09/06/2010
	1812/2009/25	Planificación educativa de centro público	11/02/2010
	1831/2009/20	Oferta de enseñanzas de las etapas de Educación Infantil y Primaria en centro	24/02/2010
	20/2010/20	Apoyo para fisioterapia	02/03/2010
	149/2010/20	Error en adjudicación de sustitución en Educación.	02/03/2010
	150/2010/20	Acceso sustituciones docentes. Licenciados en Bioquímica	02/03/2010
	191/2010/20	Acoso escolar	24/02/2010
	197/2010/25	Denegación de beca de estudios no universitaria	23/03/2010
	209/2010/20	Acoso escolar	24/02/2010
	214/2010/20	Fusión de dos centros públicos de ESO	24/02/2010
	214/2010/20	Fusión de dos centros públicos de ESO	09/06/2010
	342/2010/20	Denegación de servicios complementarios de transporte y comedor escolar	07/07/2010
	359/2010/20	Denegación de beca no universitaria	20/05/2010
	525/2010/20	Admisión en un centro educativo	20/05/2010

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Educación, Universidades e Investigación	659/2010/20	Oferta educativa en municipio	02/06/2010
	761/2010/25	Acceso a datos resultantes de prueba de capacidad intelectual	02/09/2010
	841/2010/20	Cambio de centro escolar a un niño con parálisis cerebral	07/07/2010
	911/2010/20	Retirada de fisioterapeuta a una niña con parálisis cerebral	22/09/2010
	913/2010/20	Acoso escolar	08/07/2010
	941/2010/20	Denegación de matrícula de honor por ser el aula inferior a 15 alumnos	08/07/2010
	974/2010/20	Transporte escolar	22/09/2010
	985/2010/20	Denegación del francés como asignatura optativa	15/07/2010
	1004/2010/25	Denegación de admisión en centro docente	02/09/2010
	1044/2010/20	Inadmisión de alumnos en centro de educación infantil	15/12/2010
	1085/2010/20	Solicitud de cambio de centro educativo por razones médicas	22/09/2010
	1147/2010/20	Desacuerdo con la regulación de los concursos de traslado docentes	04/11/2010
	1207/2010/20	Oferta educativa IES Unamuno de Bilbao	22/09/2010
	1261/2010/20	En la admisión de alumnos a mellizos aplican el criterio de la primogenitura sólo a uno	04/11/2010
	1263/2010/20	Revocación de la concesión de año sabático a docente	30/09/2010
	1263/2010/20	Revocación de la concesión de año sabático a docente	15/12/2010
	1404/2010/20	Falta de remuneración a docente interino por colaboraciones en pruebas de acceso a ciclos de F.P.	16/11/2010
	1450/2010/20	Imposibilidad de seguir cursando estudios de F.P. en el centro	16/11/2010
	1560/2010/20	No admisión de alumna en el mismo centro religioso en el que estudia su hermano	15/12/2010
Empleo y Asuntos Sociales	1296/2010/20	Becas especialización profesionales	15/12/2010
	1347/2010/20	Acoso laboral	04/11/2010
Interior	828/2010/19	Posible actuación incorrecta de la Ertzaintza	23/11/2010
	916/2010/20	Falta de contestación a reclamación sobre acceso a plaza de la Ertzaintza	15/07/2010
	1036/2010/20	Discriminación para las mujeres en los cursos para comisarios de la Ertzaintza	03/11/2010
Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca	1045/2009/17	Molestias producidas por una actividad industrial	15/04/2010
	462/2010/23	Suelos potencialmente contaminados en Sefanitro	23/04/2010
	463/2010/23	Descontaminación de suelos	23/04/2010
	940/2010/23	Construcción del polígono Malluki	07/10/2010
Agencia Vasca del Agua	270/2010/23	Vertidos	06/05/2010
	462/2010/23	Suelos potencialmente contaminados en Sefanitro	23/04/2010
	463/2010/23	Descontaminación de suelos	23/04/2010

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Sanidad y Consumo	992/2009/18*	Solicitud de reintegro de gastos	03/02/2010
	1419/2010/18	Denegación de silla especial adaptada	30/11/2010
	335/2008/180F	Rehabilitación de enfermos neurológicos	10/06/2010
	1376/2010/18	Denegación de prestación de oxígeno líquido	24/11/2010
SVS / Osakidetza	22/2009/180F*	Procedimiento de acceso a historia clínica	03/02/2010
	1301/2009/18*	Cambio de sexo	03/02/2010
	1400/2009/18*	Servicio de Ambulancias Bizkaia	12/05/2010
	1639/2009/18*	Condiciones de los boxes de lactantes en el Hospital de Donostia–San Sebastián	12/05/2010
	9/2009/180F	Accesibilidad de las personas sordomudas a los centros de salud	18/10/2010
	1887/2009/32	Información sobre gasto público relativo a los procedimientos judiciales en los que interviene Osakidetza	23/04/2010
	11/2010/180F	Pruebas preoperatorias y listas de espera	12/05/2010
	14/2010/390F	Atención sanitaria a personas afectadas por linfedema	11/05/2010
	202/2010/18	Solicitud de historial clínico	10/06/2010
	287/2010/18	Su centro hospitalario no realiza la prueba de gastroscopia con sedación	22/04/2010
	290/2010/18	Solicitud de cambio de facultativo especialista	12/05/2010
	352/2010/18	Demora para intervención quirúrgica	12/05/2010
	361/2010/18	Queja contra la asistencia sanitaria recibida	10/06/2010
	361/2010/18	Queja contra la asistencia sanitaria recibida	24/11/2010
	901/2010/18	Solicitud de un tratamiento médico	10/09/2010
	1056/2010/18	Reclamación de asistencia sanitaria	30/09/2010
Vivienda, Obras Públicas y Transportes	1580/2009/34*	Deficiencias constructivas en su vivienda en régimen de alquiler	18/02/2010
	1631/2009/34*	Bizigune	18/02/2010
	721/2009/34	Deficiencias de construcción en VPO	15/12/2010
	1775/2009/34	Baja de Etxebide sin notificación	11/03/2010
	1775/2009/34	Baja de Etxebide sin notificación	22/07/2010
	1787/2009/34	Bizigune	23/03/2010
	1834/2009/34	Falta de respuesta de Alokabide	23/03/2010
	13/2010/34	Desacuerdo con VISESA respecto al estado de la vivienda que tuvo en alquiler	12/04/2010
	21/2010/310F	Discriminación para personas gitanas	09/11/2010
	183/2010/17	Puertas cortafuegos en vivienda adaptada a persona con discapacidad	07/04/2010
	203/2010/34	VPO	21/04/2010
	262/2010/34	Solicitud de alquiler de Bizigune	21/09/2010
	291/2010/34	Alokabide: solicitud de cambio de vivienda	26/10/2010
	459/2010/34	Deficiencias en VPO	07/06/2010



Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Vivienda, Obras Públicas y Transportes	609/2010/34	Daños en vivienda alquilada por Bizigune	30/11/2010
	697/2010/34	Exclusión de una persona con discapacidad para una VPO	22/07/2010
	862/2010/34	Retraso de 8 meses para gestionar el alta en Etxebide	29/09/2010
	866/2010/34	Retraso en dar de alta la solicitud de Etxebide	29/09/2010
	902/2010/34	No puede participar en el sorteo de VPO de Etxebide	29/09/2010
	903/2010/34	No puede participar en el sorteo de VPO de Etxebide	29/09/2010
	934/2010/34	No puede participar en el sorteo de VPO de Etxebide	29/09/2010
	964/2010/34	Deficiencias en vivienda VPO	29/09/2010
	975/2010/34	Baja en las listas de Etxebide	26/10/2010
	977/2010/34	Inadmisión en sorteo de VOP	29/09/2010
	979/2010/29	Solicitud de plaza de aparcamiento en zona portuaria	21/09/2010
	1187/2010/17	Prolongación del tranvía en Abetxuko	30/11/2010
	1243/2010/34	Falta respuesta a solicitud de devolución de fianza en alquiler de vivienda protegida	30/11/2010
	1304/2010/34	Alquiler de VPO	22/11/2010
	1362/2010/34	Acceso a VPO	15/12/2010
	1364/2010/34	Necesidad de vivienda por cambio de situación familiar	26/10/2010
1365/2010/34	Devolución de fianza por parte de Bizigune	30/11/2010	
1370/2010/34	Defectos en VPO	15/12/2010	
Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos	319/2010/17	Descuento por familia numerosa	15/04/2010
	371/2010/17	Trato inadecuado en Euskotren	15/04/2010

## B) Diputaciones forales

## - Diputación Foral de Álava

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Obras Públicas y Transportes	385/2010/29	Carretera cortada por desprendimientos por obras del TAV en Aramaiona	22/04/2010
	744/2010/17	Supresión de servicio público de autobuses	07/07/2010
Política Social y Servicios Sociales	21/2009/320F*	Situación de los presos con enfermedades incurables	20/04/2010
	47/2009/310F*	Puesta a disposición del juzgado de pasaportes de menores no acompañados	20/04/2010
	8/2010/31	Situación de los centros Bideberri	20/04/2010
	180/2010/39	Retraso en valoración de ley de dependencia	16/02/2010
	304/2010/39	Solicitud de teleasistencia (TEPA)	22/06/2010
	512/2010/39	Ayuda económica para cuidado de persona dependiente	22/06/2010
	535/2010/39	Asistencia a persona dependiente	22/06/2010
	539/2010/33	Denegación de reducción de jornada para cuidado de hijos	09/11/2010
	674/2010/39	Desacuerdo con aplicación de la Ley de Dependencia	22/06/2010
	1160/2010/01	Modificación de horario de recogida para un centro de día	14/12/2010
	1315/2010/31	Necesidad de renta básica	02/11/2010

## - Diputación Foral de Bizkaia

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Acción Social	1392/2010/43	Suspensión de renta básica	14/12/2010
Hacienda y Finanzas	312/2010/22	Exención de IVTM mecánica ligada a discapacidad	17/09/2010
	878/2010/29	Titularidad de parcelas	14/09/2010
Medio Ambiente	940/2010/23	Construcción de polígono	07/10/2010

## - Diputación Foral de Gipuzkoa

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Infraestructuras Viarias	50/2010/29	Señalización en variante de Donosita–San Sebastián	23/03/2010
	1049/2010/28	Solicitud de pantallas acústicas	20/10/2010

## C) Ayuntamientos

### - Territorio Histórico de Álava

Ayuntamiento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Ayala/Aiara	475/2008/17	Una obra en una calle incumple la ley para la promoción de la accesibilidad	07/07/2010
Lapuebla de Labarca	782/2010/23	Denuncia posible irregularidad urbanística	01/09/2010
Navaridas	1431/2009/23	Reforma de callejón	23/02/2010
Oyón/Oion	514/2010/31	Empadronamiento falso en su domicilio	27/05/2010
Salvatierra/Agurain	667/2010/19	Utilización de terreno privado para hacer camino público	06/07/2010
Urkabustaiz	747/2010/29	Conducción de aguas por los terrenos que son de su propiedad	02/08/2010
Valdegovía	389/2010/29	Falta de actuación del Ayuntamiento en la retirada de un andamio en la vía pública	22/04/2010
Vitoria-Gasteiz	1629/2009/28*	Actividades clasificadas en suelo urbano	06/04/2010
	138/2009/17	Ruidos de autobuses en las cocheras de TUVISA	07/07/2010
	1880/2009/19	Sanción de tráfico	10/06/2010
	328/2010/23	Concesión inadecuada de licencia de instalación de ascensor	20/04/2010
	413/2010/17	Tenencia de animales	27/05/2010
	489/2010/31	Desacuerdo con funcionamiento del albergue municipal	27/05/2010
	641/2010/22	Descuento en el Departamento Municipal de Deporte	06/09/2010
	722/2010/31	Actitudes incívicas de personas que viven en una vivienda social	20/12/2010
	1126/2010/31	Suspensión de ayudas sociales	02/11/2010
	1219/2010/29	Actuación del Ayuntamiento en un muro privado	25/11/2010
	1309/2010/20	Precios públicos escuelas infantiles	04/11/2010
Zigoitia	1450/2009/22*	Petición de devolución de parte del impuesto de licencia de obras	17/09/2010

**Juntas administrativas**

<b>Junta</b>	<b>Referencia (nº expdte.)</b>	<b>Descripción (tema objeto de la queja)</b>	<b>Fecha del requerimiento</b>
Arechavaleta	54/2010/29	Contra actuación de la Junta	01/03/2010
Berganzo	891/2010/29	Ejecución de obras públicas	25/11/2010
San Román de San Millán	861/2010/22	Pago de veredas	15/11/2010
Troconiz	1320/2010/29	Urbanización sin alumbrado público	29/11/2010

**- Territorio Histórico de Bizkaia**

<b>Ayuntamiento</b>	<b>Referencia (nº expdte.)</b>	<b>Descripción (tema objeto de la queja)</b>	<b>Fecha del requerimiento</b>
Alonsotegi	559/2010/29	Utilización particular de caminos públicos	27/05/2010
Amorebieta-Etxano	976/2010/23	Plantación ilegal que contraviene las NNSS	03/09/2010
	1318/2010/29	Deterioro de carretera de acceso a caseríos	25/11/2010
	177/2010/28	Actividades clasificadas en suelo urbano	16/11/2010
Atxondo	473/2010/29	Denegación de padrón	10/05/2010
Balmaseda	1373/2010/17	Molestias ocasionadas por perros	30/11/2010
Barakaldo	1293/2009/28*	Falta de servicios por parte del Ayuntamiento	07/04/2010
	291/2009/34	Precio de vivienda de VPO	02/07/2010
	1349/2009/35	Sanción de tráfico	30/06/2010
	1461/2009/28	Falta de actuación del ayuntamiento respecto a la venta de alcohol en una degustación	08/07/2010
	462/2010/23	Suelos potencialmente contaminados en Sefanitro	23/04/2010
	463/2010/23	Descontaminación de suelos	23/04/2010
	1335/2010/25	Denegación de subvención escolar	16/11/2010
Bermeo	1198/2009/23*	Licencia para la instalación de ascensor	23/02/2010
	1478/2009/28*	Actividades clasificadas en suelo urbano	17/02/2010
	1478/2009/28	Actividades clasificadas en suelo urbano	28/05/2010
	1311/2010/28	Actividades clasificadas en suelo urbano	16/11/2010
Carranza	814/2010/29	Venta de terrenos por parte del Ayuntamiento	26/07/2010
Derio	1500/2008/20	Falta de ocupación efectiva en el trabajo	26/05/2010
Durango	171/2010/28	Actividades clasificadas en suelo urbano	12/05/2010
	229/2010/28	Situación de inseguridad en zonas de Durango	28/05/2010
	987/2010/28	Actividades clasificadas en suelo urbano	16/11/2010
	1028/2010/22	Cobro de tasa por vado	17/09/2010
Erandio	1105/2010/23	Aplicación de medidas de realojo	07/10/2010
	223/2008/28	Actividades clasificadas en suelo urbano	22/06/2010

Ayuntamiento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Galdakao	1671/2009/28	Actividades clasificadas en suelo urbano	06/04/2010
	455/2010/29	Uso privado de un bien público	10/05/2010
	455/2010/29	Uso privado de un bien público	26/07/2010
Gernika-Lumo	619/2009/35*	Diligencia de embargo por multa de OTA a su esposa fallecida	30/06/2010
	652/2010/23	Dejación municipal en materia de infracción urbanística	01/09/2010
Getxo	1709/2009/28	Actividades clasificadas en suelo urbano	06/04/2010
	942/2010/23	Falta de información sobre antena de telefonía móvil	03/09/2010
Gordexola	1090/2010/23	Desacuerdo con el plan general	07/10/2010
	416/2010/29	Solicitud de informe jurídico por parte de concejal municipal	10/05/2010
Lemoiz	98/2010/23	Cumplimiento de orden de retirada de jardineras	06/05/2010
Ondarroa	1375/2009/23*	Oposición a un estudio de detalle para la construcción de un garaje subterráneo	23/02/2010
Orozko	633/2010/23	Discriminación por parte del Ayuntamiento	11/08/2010
Ortuella	915/2010/31	Denegación de empadronamiento	02/11/2010
	253/2010/34	Solicitud de vivienda protegida	21/04/2010
Plentzia	672/2009/28	Licencia para terraza de bar	07/04/2010
Sestao	1074/2009/22*	Tasa por retirada de vehículo	18/05/2010
	1506/2009/23*	Falta de actuación del Ayuntamiento frente al requerimiento a unos propietarios para llevar a efecto obras de acondicionamiento	23/02/2010
	1551/2009/23*	Edificio fuera de ordenación y dentro de proyecto urbanístico	23/02/2010
	922/2010/19	Posible actuación policial incorrecta en detención	08/09/2010
	1389/2010/25	Responsabilidad patrimonial	09/11/2010
Sopelana	286/2010/28	Actividades clasificadas en suelo urbano	28/05/2010
	438/2010/28	Actividad de pescadería	28/05/2010
Zeberio	565/2010/29	Aguas pluviales sobre un caserío	08/06/2010

**- Territorio Histórico de Gipuzkoa**

<b>Ayuntamiento</b>	<b>Referencia (nº expdte.)</b>	<b>Descripción (tema objeto de la queja)</b>	<b>Fecha del requerimiento</b>
Azkoitia	1151/2010/22	Cobro de precios en el polideportivo	05/10/2010
Beasain	1452/2008/28	Actividades clasificadas en suelo urbano	06/04/2010
Donostia–San Sebastián	1263/2009/19	Silencio administrativo	12/11/2010
Eibar	15/2010/090F	Problema con menores en centro	20/12/2010
Errenteria	194/2010/29	Falta de limpieza por parte del Ayuntamiento	23/03/2010
Hernani	647/2010/29	Disconformidad con concesión del bar del polideportivo municipal	26/07/2010
Irun	1458/2009/28	Actividades clasificadas en suelo urbano	07/04/2010
	1511/2009/17	Licencia de instalación de un ascensor	15/04/2010
	296/2010/28	Actividades clasificadas en suelo urbano	28/05/2010
Irura	1904/2009/28	Actividades clasificadas en suelo urbano	07/04/2010
Legazpi	402/2009/28	Actividades clasificadas en suelo urbano	07/04/2010
Mutriku	901/2009/29	Derribo de muro de acceso a terreno anejo a vivienda	27/10/2010
Oiartzun	441/2010/29	Denegación de empadronamiento.	10/05/2010
	442/2010/29	Desestimación de empadronamiento	10/05/2010
	1159/2010/23	Denuncia por reconstrucción de borda	03/09/2010
Oñati	418/2010/29	Problemas en una red de abastecimiento	22/04/2010
Ordizia	355/2010/23	En relación con la condición de público y privado de un vial	06/05/2010
Usurbil	840/2010/29	Colocación de badenes para aminorar la velocidad	26/07/2010
Zarautz	173/2010/29	Acceso peatonal, tras supresión de paso a nivel de ferrocarril	23/03/2010
	748/2010/20	Acoso moral en el trabajo	16/12/2010

**D) Otros organismos públicos**

	<b>Referencia (nº expdte.)</b>	<b>Descripción (tema objeto de la queja)</b>	<b>Fecha del requerimiento</b>
Colegio de Abogados de Gipuzkoa	372/2010/32	Silencio administrativo	07/05/2010
Organismos y administraciones del Estado	1260/2009/17*	Vertido de basuras a las vías de RENFE en Zabalburu	23/02/2010
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	1837/2009/25	Denegación de devolución de matrícula	25/02/2010
	1864/2009/20	Problemas en curso de Doctorado	24/02/2010
	41/2010/25	Retraso en la homologación de títulos extranjeros	09/03/2010
	571/2010/20	Sustitución de profesor	01/07/2010
	734/2010/20	Denegación de beca universitaria	09/06/2010
	889/2010/20	Supresión del grupo de castellano de la licenciatura de derecho en horario de mañana	06/07/2010

## 9.4. RELACIÓN DE APERCIBIMIENTOS EFECTUADOS POR EL ARARTEKO DURANTE EL AÑO 2010

### Ayuntamientos

#### - Territorio Histórico de Gipuzkoa

Ayuntamiento	Cargo	Titular	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Errenteria	Alcalde	Juan Carlos Merino	194/2010/29	Falta de limpieza por parte del Ayuntamiento	25/11/2010
Mutriku	Alcaldesa	Josebe Astigarraga	901/2009/29	Derribo de un muro de acceso a un terreno anejo a una vivienda	30/11/2010

