



La actividad
de la institución del
Ararteko en cifras

2014

LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO EN CIFRAS

2014

1. Observaciones y datos generales

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

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

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

En suma, mediante esta información sistematizada, este capítulo engloba toda la información cuantitativa de la actividad del año 2014.

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

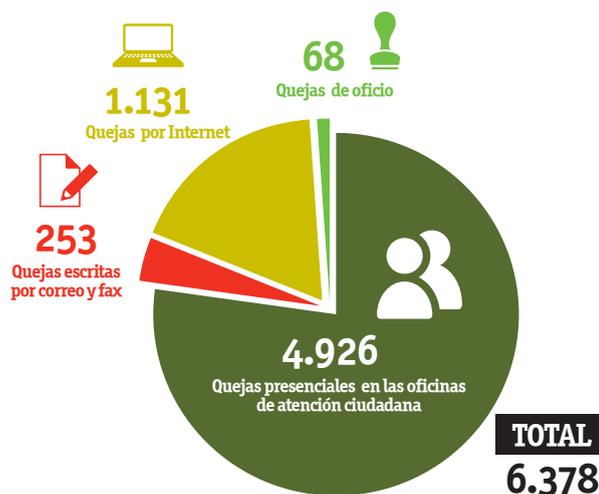
En este ámbito se utilizan diversos instrumentos articulados en el plan de actuación anual de cada área de trabajo del Ararteko como son: reuniones con administraciones, reuniones con asociaciones y organizaciones de la sociedad civil, visitas de inspección y actuaciones de oficio.

Una aproximación numérica a la actividad de la institución del Ararteko durante 2014 puede consultarse a lo largo de este capítulo dedicado a la estadística.

La página web del Ararteko se ha constituido en un canal de información y relación con la ciudadanía vasca, como lo refleja el hecho de haber recibido casi 100.000 visitas, con alrededor de 200.000 páginas visitas en este año.

En términos globales, las actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones cuantificadas durante 2014 son 8.608, de las cuales 6.378 corresponden a quejas.

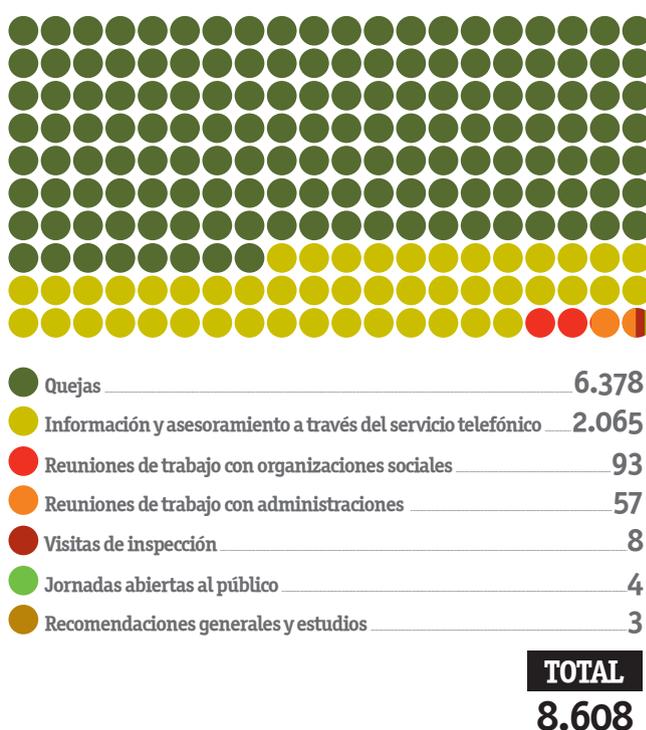
Gráfico 1.
Quejas planteadas al Ararteko en 2014



A lo largo de 2014, los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de 6.378 quejas ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de 68 expedientes de oficio. De esa información puede deducirse que, respecto del año 2010, en el que se comenzaron a visibilizar los efectos más graves de la

crisis, se ha producido un incremento de quejas ciudadanas de un 45%, debido a múltiples razones, pero, principalmente, al gran peso de las quejas relativas a las prestaciones sociales de contenido económico.

Gráfico 2. Total de actuaciones del Ararteko en 2014



Durante el año 2014 se han realizado 2.065 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación, y hemos celebrado 93 reuniones con organizaciones sociales de muy diferente tipo (el detalle de las mismas puede consultarse en el capítulo V relativo a las relaciones con la sociedad del Informe anual) y se han mantenido 57 reuniones con diferentes administraciones: departamentos y direcciones del Gobierno Vasco, diputaciones, ayuntamientos, y otras entidades.

También se han realizado 8 visitas de inspección mediante las cuales se ha evaluado el funcionamiento, recursos, programa de gestión, seguimiento de las recomendaciones del Ararteko, etc. de 2 comisarías de la Policía Local, de un recurso residencial para infancia en desprotección, se ha visitado el asentamiento rumano en Hernani y Astigarraga y también 3 oficinas de Lanbide.

Además se ha participado activamente en diferentes actos, jornadas y eventos de diferente tipo, relacionados básica-

mente 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.

Durante el año 2014, se han resuelto 2.050 expedientes de queja escrita (frente a 1.930 en 2013).

Además, se han dictado 1.675 resoluciones (frente a 1.534 en 2013). En el resto de los casos, se trata de inadmisiones sobrevenidas (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.).

El año pasado, tras evaluar la actuación de la administración objeto de la queja, se ha considerado que existía alguna actuación incorrecta en el 50,84% de las quejas escritas analizadas (con un ligero decremento respecto del 2013) y como **no incorrectas el 49,16%** de ellas.

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el **91,76%** de los supuestos. En la mayoría de los casos no se ha precisado la emisión de una recomendación formal para ser admitido por la Administración el planteamiento trasladado desde el Ararteko. Este dato, el más alto de los años analizados, evidencia, por sí solo, el gran nivel de eficacia de la intervención del Ararteko.

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

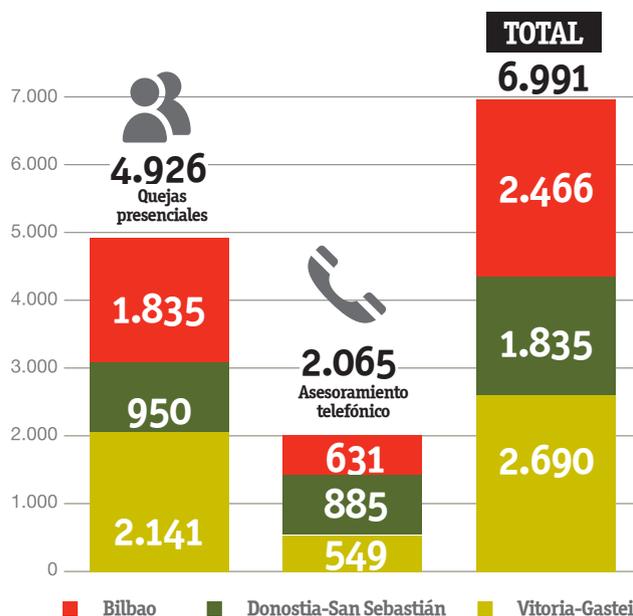
	%	%
Actuación incorrecta resuelta		91,76
Sin recomendación	92,63	
Recomendación aceptada	7,37	
Actuación incorrecta no resuelta		8,24

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

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

Por ello, además de las quejas que se nos presentan contabilizamos las consultas telefónicas, ya que estamos convencidos de que suponen una interesante tarea de información a las personas sobre los derechos que tienen en sus relaciones con las distintas administraciones. Así, a lo largo de 2014 se han realizado un total de **6.991** servicios en las oficinas de atención ciudadana. De ellos, 4.926 han sido las quejas presentadas presencialmente ante alguna de las tres oficinas, y 2.065 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico.

Gráfico 3.
Número de quejas presenciales y asesoramiento telefónico en las oficinas de atención directa



Si analizamos comparativamente los datos de actividad de las oficinas en 2014 con los de los años anteriores, se mantiene la misma tendencia, y la situación de la oficina de Vitoria-Gasteiz como hegemónica en el número de atenciones presenciales.

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

Del total de quejas presenciales presentadas ante nuestras oficinas de atención ciudadana, 1.205 se han materializado en expediente de queja, es decir, un 24,46%, lo que da muestra de la importante función de asesoramiento que se realiza en dichas oficinas.

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

3. Quejas escritas registradas

Durante el año 2014 se han registrado un total de 2.592 quejas escritas a instancia de la ciudadanía vasca. Además, se han iniciado 68 actuaciones de oficio.

Tabla 2.
Evolución del número de quejas escritas registradas (1989 - 2014)

Año	Nº
1989	585
1990	1.159 ¹
1991	766
1992	781
1993	827
1994	747
1995	1.164
1996	1.674
1997	1.991
1998	2.660 ²
1999	1.283
2000	1.231
2001	1.513
2002	1.253
2003	1.377
2004	1.531
2005	1.459
2006	1.678
2007	1.558
2008	1.696
2009	1.917
2010	1.859
2011	2.347
2012	2.943
2013	3.079
2014	2.592

¹ 545 conforman un grupo de quejas idénticas

² 1.143 conforman 2 grupos de quejas idénticas

De ellas 2.203 han sido admitidas a trámite para su estudio e investigación por parte del Ararteko. Posteriormente, se clasificarán las admitidas efectivamente a trámite, con base en las diferentes áreas de trabajo del Ararteko.

Quejas escritas rechazadas

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

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

Gráfico 4.
Quejas escritas rechazadas y circunstancias



TOTAL
304

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	83
Quejas remitidas a otros defensores	2

4. Estadística por áreas

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

En función del área temática con la que se relacionan los expedientes de queja tramitados, observamos que en el año 2014 se han reducido las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: **604** (frente a las 883 de 2013, y a las 1.100 de 2012). De los 604 expedientes de queja escrita, **576** (esto es, el 96%) se refieren a problemas diversos relacionados con el mal funcionamiento de **Lanbide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI), así como de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

Las áreas que, además de la de **inclusión social**, presentan una elevada actividad son las de **personal de las administraciones públicas, educación, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas, vivienda y hacienda**. También, las quejas escritas referidas a los **colectivos de atención pública** constituyen un número importante de las gestionadas en 2014.

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

Cabe subrayar, asimismo, que en torno al **38%** de dichos expedientes (incluyendo los del área de inclusión social) guardan relación con las **políticas públicas** dirigidas a garantizar la **igualdad real y efectiva** de todas las personas, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan el ejercicio de ese derecho a determinadas personas: mujeres, personas en situación o riesgo de exclusión social, personas mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas homosexuales (gays y lesbianas) o transexuales, personas inmigrantes y diversidad cultural, personas gitanas, etc.

Tabla 3.
Distribución de los expedientes de queja abiertos diferenciados por áreas de actuación

Área		%
Inclusión social	604	27,42
Personal al servicio de las administraciones públicas	422	19,16
Educación	146	6,63
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	130	5,90
Vivienda	123	5,58
Hacienda	106	4,81
Colectivos de atención pública: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes y diversidad cultural, personas en prisión, etc.	103	4,67
Sanidad	90	4,09
Medio ambiente	75	3,40
Urbanismo y ordenación del territorio	66	3,00
Tráfico	62	2,81
Obras públicas, transportes e infraestructura	47	2,13
Justicia	44	2,00
Ordenación de la actividad económica	42	1,91
Infancia y adolescencia	38	1,72
Seguridad	33	1,50
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	26	1,18
Familias	23	1,04
Trabajo y Seguridad Social	16	0,73
Protección y tenencia de animales	7	0,32
	2.203	100

Clasificación de las quejas por subáreas

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

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

	Total
Inclusión social	604
Prestaciones económicas derivadas de ley para la garantía de ingresos (RGI, PCV, AES)	576
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	13
Prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social	13
Derechos ciudadanos	2
Personal al servicio de las administraciones públicas	422
Valoración de puestos de trabajo	194
Sustituciones	103
Procedimientos de selección para el acceso a la función pública	75
Otros aspectos	9
Vacaciones, licencias y permisos	9
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7
Provisión de puestos	8
Retribuciones	6
Derechos ciudadanos	3
Incompatibilidades	2
Situaciones administrativas	2
Acoso laboral	1
Formación	1
Régimen disciplinario	1
Relación de puestos de trabajo	1

Educación	146
Becas y otras ayudas	27
Admisión de alumnos	20
Derechos y deberes	15
Formación profesional	13
Necesidades educativas especiales	13
Transporte escolar	12
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	9
Situaciones de maltrato o acoso escolar	8
Enseñanza de idiomas	7
Enseñanza universitaria	6
Comedor escolar	5
Planificación/programación educativa	5
Otros aspectos	3
Educación infantil	1
Educación secundaria obligatoria	1
Enseñanzas artísticas	1

Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	130
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	43
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	35
Servicios públicos locales	31
Gestión del padrón municipal	11
Otros aspectos	4
Derechos ciudadanos	3
Información y participación ciudadana	3

Vivienda	123
Alquiler de vivienda protegida	55
Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación	25
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	25
Desperfectos por defectos de construcción en vivienda protegida	12
Otros aspectos	4
Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda	1
Derechos ciudadanos	1

Hacienda	106
Impuestos locales	32
Tasas	26
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	20
Precios públicos	15
Impuestos forales	13
Seguridad	95
Trafico	62
Derechos ciudadanos	16
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	10
Seguridad ciudadana	3
Juegos y espectáculos	1
Otros aspectos	1
Protección civil	1
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
Sanidad	90
Derechos de las personas usuarias	32
Asistencia sanitaria	18
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	16
Listas de espera	10
Derechos ciudadanos	9
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	3
Salud pública	2
Medio ambiente	75
Contaminación acústica	57
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	6
Control ambiental	4
Contaminación del suelo e hídrica	2
Contaminación electromagnética	2
Otras contaminaciones medioambientales	2
Contaminación atmosférica	1
Residuos y vertidos	1

Urbanismo y ordenación del territorio	66
Disciplina urbanística	33
Gestión urbanística	11
Acceso a la información urbanística	9
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	9
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	2
Accesibilidad	1
Ordenación del territorio	1
Obras públicas, transportes e infraestructura	47
Transportes	21
Obras públicas e infraestructuras	13
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	4
Ejecución de obras	3
Expropiación forzosa	1
Otros aspectos	1
Justicia	44
Funcionamiento de la administración de justicia y de la oficina judicial	16
Asistencia jurídica gratuita	11
Puntos de encuentro	5
Otros colegios profesionales	4
Colegios de abogados y procuradores	3
Registro civil y registro de la propiedad	3
Colegios de notarios y de registradores	1
Otros aspectos	1
Personas mayores y personas en situación de dependencia	35
Aplicación de la ley de autonomía personal	20
Asistencia a las personas mayores	8
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	5
Derechos ciudadanos	2
Infancia y adolescencia	38
Infancia y adolescencia desprotegida	24
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7
Derechos ciudadanos	5
Puntos de encuentro	2

Derechos lingüísticos, cultura y deporte	26	Personas con enfermedades o trastornos mentales	12
Derechos lingüísticos de la ciudadanía en relaciones con administraciones vascas	10	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7
Actividades deportivas	6	Derechos ciudadanos	4
Derechos lingüísticos de la ciudadanía en relaciones con administración de justicia	3	Igualdad y acciones positivas para personas con enfermedades o trastornos mentales	1
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3	Personas en prisión	10
Otros aspectos	3	Actuaciones en materia penitenciaria	6
Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico	1	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3
Personas con discapacidad	25	Derechos ciudadanos	1
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	12	Personas inmigrantes y diversidad cultural	12
Accesibilidad y movilidad urbanística	7	Empadronamiento de personas extranjeras	5
Acciones positivas para la igualdad de las personas con discapacidad	3	Derechos ciudadanos	3
Accesibilidad en la vivienda	1	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2
Derechos ciudadanos	1	Discriminación de las personas inmigrantes	1
Discriminación de las personas con discapacidad	1	Igualdad y acciones positivas para personas inmigrantes	1
Familias	23	Protección y tenencia de animales	7
Conciliación de la vida laboral, personal y familiar	13	Protección de animales	5
Políticas públicas sobre las familias	6	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
Discriminación familiar	3	Tenencia de animales	1
Derechos ciudadanos	1	Personas con enfermedades crónicas	3
Ordenación de la actividad económica	42	Derechos ciudadanos	1
Entidades financieras y aseguradoras	16	Discriminación de las personas con enfermedades crónicas	1
Comercio, turismo y consumo	10	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
Agricultura, ganadería, pesca e industria	6	Personas gitanas y otras minorías culturales	3
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4	Derechos ciudadanos	1
Servicios de telefonía	4	Discriminación de las personas gitanas	1
Otros aspectos	1	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
Servicios de suministro de energía (electricidad y gas)	1	Igualdad e integridad de las mujeres	3
Trabajo y Seguridad Social	16	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	10	Violencia machista contra las mujeres	1
Medidas de fomento de empleo	2	Total	2.203
Administración laboral	1		
Otros aspectos	1		
Salud laboral	1		
Seguridad Social	1		

5. Estadística por administraciones afectadas

Según los datos sobre la proporción de los expedientes tramitados que afectan a cada una de las administraciones, al igual que en años anteriores, el Gobierno Vasco ha sido la administración contra la que más reclamaciones escritas se han dirigido en 2014 (el 62,11%), y se han incrementado ligeramente las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de la Comunidad (27,92%).

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

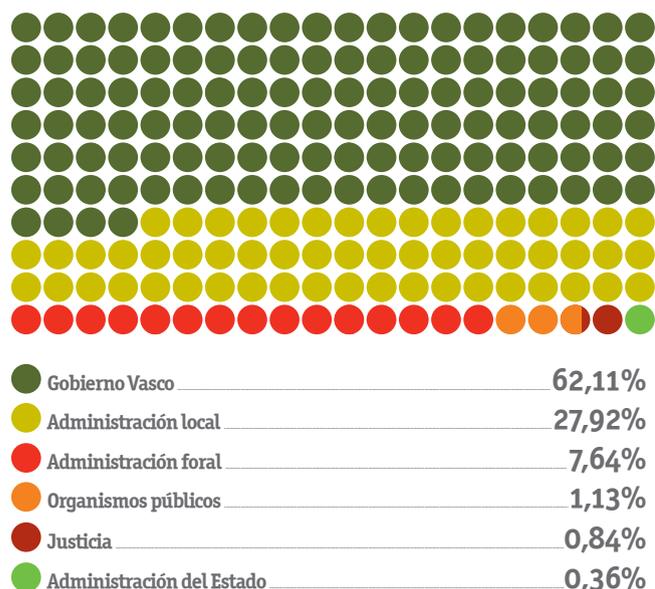
Cómo interpretar correctamente el número de expedientes de queja dirigidos a cada área y administración

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

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

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

Gráfico 5.
Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas



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

Distribución por áreas

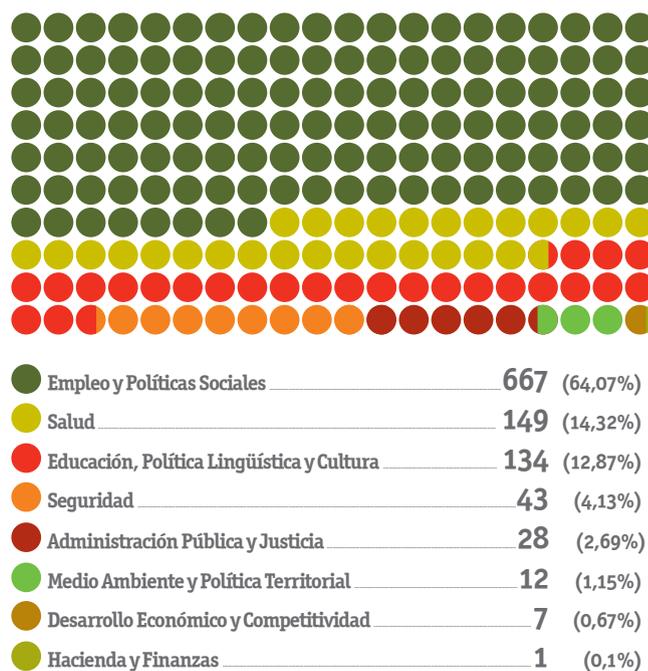
Las áreas en las que Gobierno Vasco tiene amplias competencias (protección social y empleo, educación, vivienda, sanidad, personal al servicio de las administraciones públicas y seguridad), son las que acaparan el mayor número de expedientes de queja escrita.

Tabla 5.
Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

Área		%
Inclusión social	536	51,49
Educación	118	11,33
Vivienda	98	9,41
Sanidad	83	7,97
Personal al servicio de las administraciones públicas	67	6,44
Seguridad	35	3,36
Familias	18	1,73
Justicia	15	1,44
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	12	1,15
Ordenación de la actividad económica	12	1,15
Trabajo y Seguridad Social	11	1,06
Personas con enfermedades o trastornos mentales	10	0,96
Medio ambiente	6	0,58
Obras públicas, transportes e infraestructura	6	0,58
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	4	0,38
Personas con enfermedades crónicas	2	0,19
Personas en prisión	2	0,19
Personas inmigrantes y diversidad cultural	2	0,19
Infancia y adolescencia	1	0,10
Personas mayores y personas en situación de dependencia	1	0,10
Protección y tenencia de animales	1	0,10
Urbanismo y ordenación del territorio	1	0,10

Distribución por departamentos

Gráfico 6.
Distribución por departamentos de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)



TOTAL

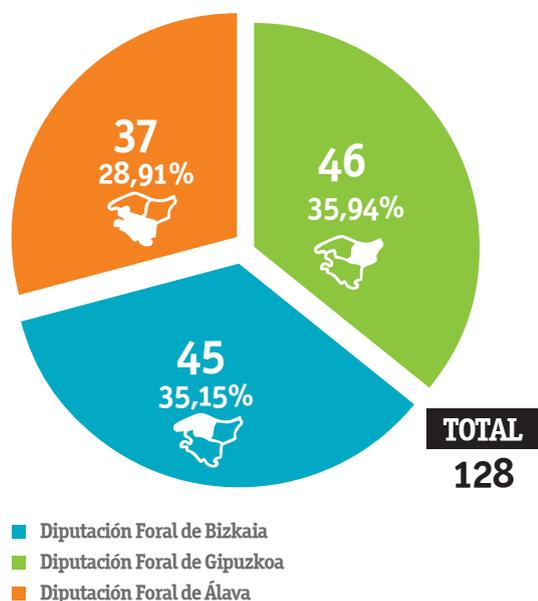
1.041

B. Expedientes tramitados contra las administraciones forales

Distribución territorial

Entre las reclamaciones contra las diputaciones forales, destaca el decremento de las quejas escritas tramitadas contra la Diputación Foral de Bizkaia, y un incremento de las Diputaciones Forales de Gipuzkoa (de forma más destacable) y de Álava.

Gráfico 7.
Distribución territorial de los expedientes tramitados contra las administraciones forales



Distribución por áreas

Manteniendo la tendencia de los últimos años, el ámbito de personas mayores y personas en situación de dependencia es el que motiva el mayor número de las quejas contra las administraciones forales.

Tabla 6.
Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra las diputaciones forales

Área	ARABA ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	CAPV	%
Personas mayores y personas en situación de dependencia	9	10	10	29	22,66
Hacienda	6	12	4	22	17,19
Infancia y adolescencia	4	3	15	22	17,19
Obras públicas, transportes e infraestructura	1	4	6	11	8,59
Personal al servicio de las administraciones públicas	5	2	2	9	7,03
Personas con discapacidad	1	5	2	8	6,25
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	5	-	1	6	4,69
Ordenación de la actividad económica	1	2	2	5	3,91
Inclusión social	-	3	1	4	3,13
Trabajo y Seguridad Social	1	1	-	2	1,56
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	-	-	2	1,56
Medio ambiente	1	-	1	2	0,78
Educación	-	1	-	1	0,78
Familias	-	1	-	1	0,78
Igualdad e integridad de las mujeres	-	-	1	1	0,78
Justicia	-	-	1	1	0,78
Personas con enfermedades o trastornos mentales	1	-	-	1	0,78
Personas con enfermedades crónicas	-	1	-	1	0,78

C. Expedientes tramitados contra la Administración local

Distribución territorial

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

Tabla 7.
Distribución de los expedientes tramitados contra las administraciones locales

		%
Ayuntamientos de Bizkaia	223	47,65
Ayuntamientos de Gipuzkoa	131	27,99
Ayuntamientos de Araba/Álava	81	17,31
Juntas administrativas de Araba/Álava	4	0,85
Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia	22	4,70
Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa	5	1,07
Mancomunidades, consorcios y parques de Álava	2	0,43

Tabla 8.
Expedientes tramitados contra ayuntamientos de la Comunidad Autónoma

Ayuntamientos de Araba /Álava 	
Vitoria-Gasteiz	54
Llodio	4
Laguardia	3
Alegria-Dulantzi	2
Elciego	2
Iruña Oka/Iruña de Oca	2
Labastida/Bastida	2
Agurain/Salvatierra	1
Aramaio	1
Artziniega	1
Asparrena	1
Bernedo	1
Campezo/Kanpezu	1
Legutio	1
Peñacerrada-Urizaharra	1
San Millán/Donemiliaga	1
Valdegovía/Gaubea	1
Zambrana	1
Zuia	1
Total	81

Juntas administrativas de Araba/Álava 	
Párganos	2
Corres	1
Portilla	1

Ayuntamientos de Bizkaia 	
Bilbao	59
Erandio	18
Sestao	11
Barakaldo	10
Santurtzi	10
Galdakao	7
Basauri	6
Bakio	6
Durango	6
Arrigorriaga	5
Bermeo	5
Plentzia	5
Portugalete	5
Muskiz	4
Ortuella	4
Sopelana	4
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	3
Alonsotegi	3
Derio	3
Gernika-Lumo	3
Getxo	3
Güeñes	3
Leioa	3
Mungia	3
Abadiño	2
Berango	2
Berriz	2
Ermua	2
Galdames	2
Gorliz	2
Igorre	2
Munitibar-Arbatzegi Gerrickaitz	2
Urduliz	2
Artea	1
Busturia	1
Elorrio	1

Etxebarri	1
Gordexola	1
Ispaster	1
Lemoiz	1
Loiu	1
Maruri-Jatabe	1
Mendata	1
Muxika	1
Orozko	1
Sondika	1
Sopuerta	1
Valle de Trápaga-Trapagaran	1
Zalla	1
Zamudio	1
Total	223

Ayuntamientos de Gipuzkoa 	
Donostia-San Sebastián	43
Hondarribia	12
Lasarte-Oria	7
Irun	6
Arrasate/Mondragón	5
Hernani	5
Errenteria	4
Aretxabaleta	3
Azpeitia	3
Oiartzun	3
Pasaia	3
Villabona	3
Anoeta	2
Bergara	2
Deba	2
Tolosa	2
Orio	2
Urretxu	2
Zarautz	2

Zumarraga	2
Aia	1
Aizarnazabal	1
Altzaga	1
Azkoitia	1
Beizama	1
Berastegi	1
Eibar	1
Elduain	1
Elgoibar	1
Eskoriatza	1
Getaria	1
Idiazabal	1
Irura	1
Mutriku	1
Ordizia	1
Urneta	1
Zaldibia	1
Zumaia	1
Total	131

Distribución por áreas

Como ya viene siendo habitual, las reclamaciones motivadas por actuaciones de las administraciones locales se reparten de forma bastante homogénea entre las diferentes áreas en las que los ayuntamientos tienen competencias importantes, destacando las áreas de régimen jurídico, bienes y servicios, hacienda, medio ambiente, urbanismo y ordenación del territorio y seguridad.

Tabla 9.
Distribución por áreas de las quejas escritas presentadas contra los ayuntamientos y juntas administrativas

Área	ARABA ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	CAPV	%
					
Régimen jurídico, bienes y servicios	25	62	19	106	24,15
Hacienda	13	27	20	60	13,67
Medio ambiente	2	28	25	55	12,53
Urbanismo y ordenación del territorio	9	28	20	57	12,98
Seguridad	14	26	12	52	11,85
Obras públicas, transportes e infraestructura	5	8	6	19	4,33
Inclusión social	5	10	6	21	4,78
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	8	5	14	3,19
Personas con discapacidad	5	2	6	13	2,96
Vivienda	-	7	4	11	2,51
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	-	4	2	6	1,37
Infancia y adolescencia	1	3	1	5	1,14
Personas inmigrantes y diversidad cultural	-	5	-	5	1,14
Protección y tenencia de animales	1	-	2	3	0,68
Personas gitanas y otras minorías culturales	2	-	1	3	0,68
Trabajo y Seguridad Social	1	1	-	2	0,16
Personas mayores y personas en situación de dependencia	-	1	1	2	0,16
Educación	1	1	-	2	0,16
Igualdad e integridad de las mujeres	-	-	1	1	0,23
Familias	-	1	-	1	0,23
Familias	-	1	-	1	0,23
Total	81	223	131	439	100

Tabla 10.
Quejas presentadas contra otros organismos de ámbito local

	
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	12
Mebisa - Metro de Bilbao	7
Gipuzkoako Urak SA	3
Servicios de Txingudi SA	2
Mancomunidad del Txorierrri	2
Consortio de transportes de Bizkaia	1
Consortio de aguas de Iruña de Oca	1
Cuadrilla de Laguardia Rioja alavesa	1
Total	29

D. Expedientes de queja tramitados contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco

En el caso de las quejas presentadas contra la Universidad del País Vasco, se constata un decremento importante respecto del año pasado (15).

Tabla 10.
Expedientes tramitados contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco

	
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	7
URA – Agencia Vasca del Agua	4
Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Gipuzkoa	2
Ilustre Colegio de Abogados de Álava	1
Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia	1
Ilustre Colegio Notarial del País Vasco	1
Colegio Oficial de Delineantes de Gipuzkoa	1
Colegio de Veterinarios de Gipuzkoa	1
Haurreskolak	1
Total	19

6. Estadística territorial (distribución territorial de las quejas escritas presentadas)

Tabla 12.
Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (1989-2014)

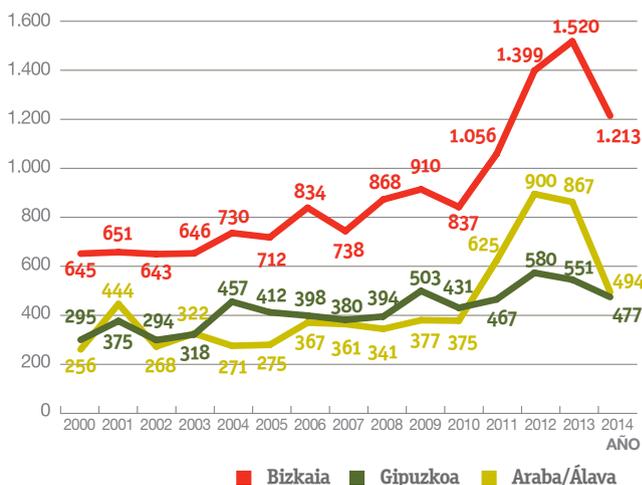
Año	ARABA / ÁLAVA 	BIZKAIA 	GIPUZKOA 
1989	97	288	188
1990	125	828 (284) ¹	195
1991	158	293	244
1992	201	332	241
1993	182	376	250
1994	160	349	234
1995	328	528	281
1996	446	746	448
1997	371	915	663
1998	244	1.471 (764) ²	905 (471) ³
1999	237	649	372
2000	256	645	295
2001	444	651	375
2002	268	643	294
2003	322	646	318
2004	271	730	457
2005	275	712	412
2006	367	834	398
2007	361	738	380
2008	341	868	394
2009	377	910	503
2010	375	837	431
2011	625	1.056	467
2012	900	1.399	470
2013	867	1.520	551
2014	494	1.213	447

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

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

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

Gráfico 8.
Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (2000-2014)



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

Distribución territorial de las reclamaciones por cada 10.000 habitantes

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

Como en años anteriores, constatamos el mayor índice de presentación de reclamaciones escritas en el Territorio Histórico de Araba/Álava, respecto de Bizkaia, que es el que mayor población acoge, y más del doble que Gipuzkoa.

Tabla 13.
Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (1989-2014)

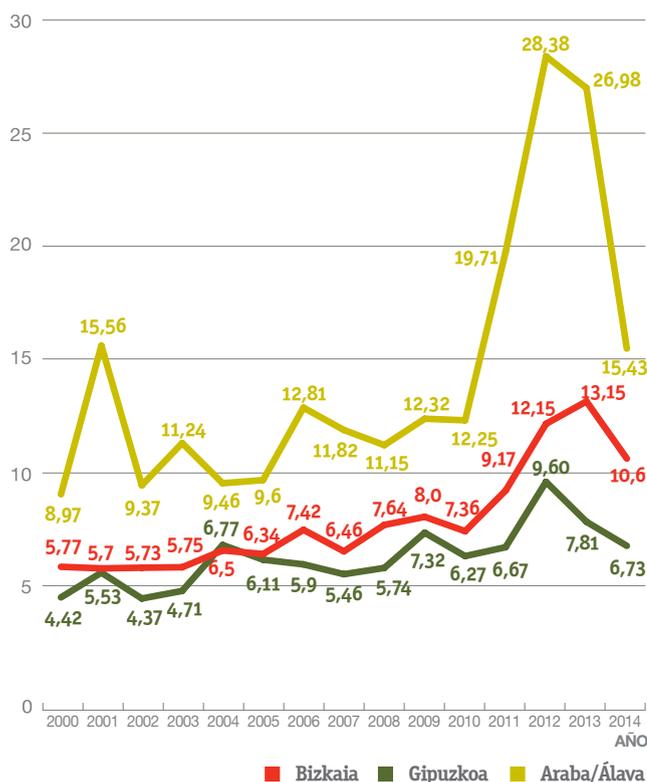
Año	ARABA / ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	4,3	3,3	3
1990	4,5	7,87 (2,7) ¹	2,9
1991	5,8	3,6	2,5
1992	7,4	3,5	2,8
1993	6,7	3,7	3,3
1994	5,9	3,5	3
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73) ²	13,30 (6,93) ³
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	4,42
2001	15,56	5,7	5,53
2002	9,37	5,73	4,37
2003	11,24	5,75	4,71
2004	9,46	6,50	6,77
2005	9,6	6,34	6,11
2006	2,81	7,42	5,9
2007	11,82	6,46	5,46
2008	11,15	7,64	5,74
2009	12,32	8	7,32
2010	12,25	7,36	6,27
2011	19,71	9,17	6,67
2012	28,38	12,15	9,60
2013	26,98	13,15	7,81
2014	15,43	10,60	6,73

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

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

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

Gráfico 9.
Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (2000-2014)



Distribución en cada territorio

La distribución de los expedientes de queja, según provengan de residentes en la capital o de otros municipios del territorio histórico, muestra un comportamiento distinto de la ciudadanía. De hecho, en Bizkaia y Gipuzkoa es mayor el número de reclamantes que residen fuera de la capital, mientras que en Araba/Álava el 84,55% de las quejas las han planteado personas vecinas de Vitoria-Gasteiz.

Tabla 14.
Distribución de las quejas según provengan de la capital o de otros municipios del territorio

Araba/Álava			%
Vitoria-Gasteiz	478		84,55
Otros Municipios	89		15,45
Total	576		100

Bizkaia		%
Bilbao	570	40,37
Otros Municipios	842	59,63
Total	1.412	100

Gipuzkoa		%
Donostia-San Sebastián	227	40,83
Otros Municipios	329	59,17
Total	556	100

Quejas procedentes de fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco

A lo largo del año también se han recibido algunas quejas escritas dirigidas contra las administraciones vascas procedentes de otras comunidades autónomas y de otros Estados, en un total de 48.

Tabla 15.
Quejas procedentes de fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco

Quejas procedentes de otras comunidades autónomas	
C. F. de Navarra	11
C.A. de Castilla y León	10
C.A. de Madrid	8
C.A. de Cantabria	7
C.A. de la Rioja	3
C.A. de Aragón	2
C.A. de Catalunya	2
C.A. de Andalucía	1
C.A. de Galicia	1
Total	45

Quejas procedentes de otros Estados	
Francia	3
Total	3

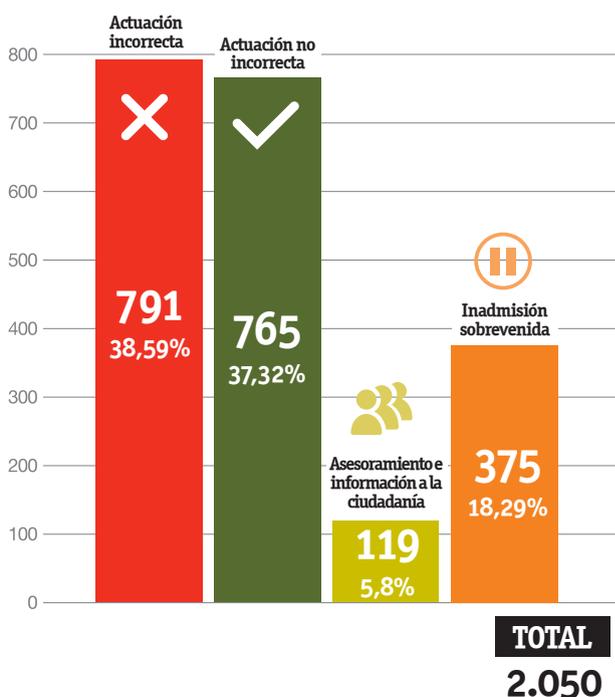
7. Estadística procedimental (situación de los expedientes de queja escritos)

A continuación vamos a analizar en qué fase de la tramitación se encuentran los expedientes tramitados en 2014.

Durante el año 2014 se han emitido 1.675 resoluciones. Según las resoluciones adoptadas por el Ararteko en 2014 en 791 casos existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, en un 50,84% de ellos, porcentaje inferior al del año pasado (56,20%). Sin embargo, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en casi la mitad de los expedientes analizados (el 49,16%).

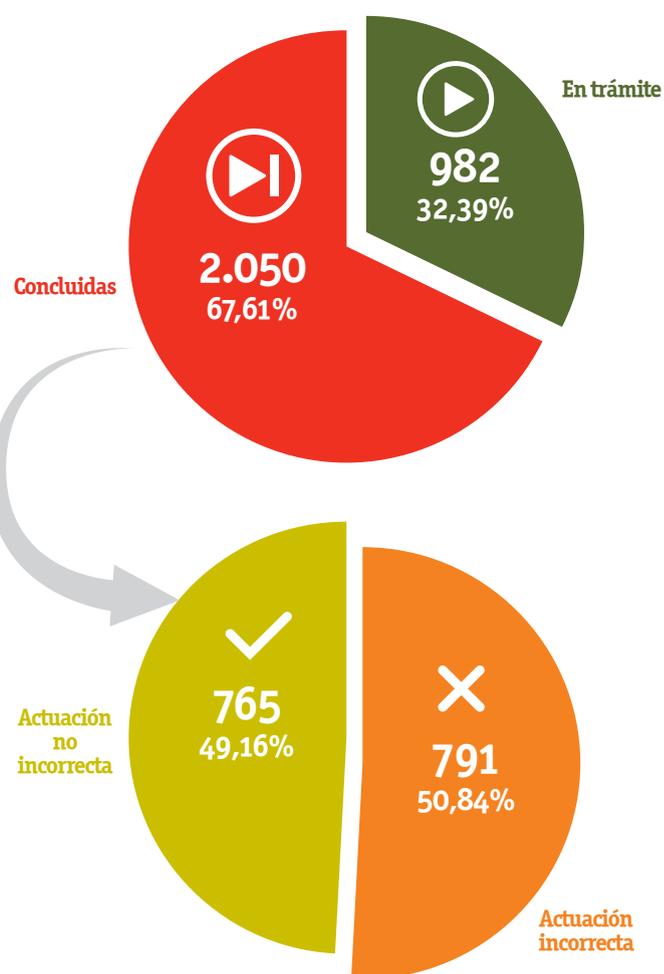
En algunos expedientes en trámite, han aparecido una serie de circunstancias después de iniciarse el estudio de la queja, que impiden continuar con su investigación (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.). Esos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

Gráfico 10.
Expedientes de queja iniciados y concluidos en 2014



Situación de los expedientes de queja y actuaciones correctas e incorrectas de las administraciones públicas vascas

Gráfico 11.
Situación de los expedientes de queja



De los anteriores datos se deriva que de todas las reclamaciones analizadas a fondo por el Ararteko durante el año 2014, se ha concluido que existía actuación incorrecta en 791 casos, esto es, en el 50,84% de ellas.

Tabla 16.
Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (quejas presentadas en 2014)

ÁREA	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no Incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	13	10	7	1	1	1
Educación	21	106	15	54	-	37
Familias	4	16	5	2	2	7
Hacienda	45	50	5	25	15	5
Igualdad e integridad de las mujeres	1	1	-	1	-	-
Inclusión social	341	220	90	88	2	40
Infancia y adolescencia	11	17	3	9	4	1
Justicia	13	23	8	4	10	1
Medio ambiente	54	14	7	3	2	2
Obras públicas, transportes e infraestructura	11	33	11	14	3	5
Ordenación de la actividad económica	6	11	1	5	1	4
Personal al servicio de las administraciones públicas	63	32	6	16	-	10
Personas con discapacidad	11	10	3	4	-	3
Personas con enfermedades crónicas	2	1	-	-	1	-
Personas con enfermedades o trastornos mentales	5	6	-	-	6	-
Personas en prisión	3	5	-	-	5	-
Personas gitanas y otras minorías culturales	2	1	-	-	1	-
Personas inmigrantes y diversidad cultural	2	5	2	1	-	2
Personas mayores y personas en situación de dependencia	23	9	-	2	4	3
Protección y tenencia de animales	3	1	-	-	1	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	41	78	40	14	18	6
Sanidad	28	55	17	11	10	17
Seguridad	63	24	5	10	-	9
Trabajo y Seguridad Social	3	12	4	7	-	1
Urbanismo y ordenación del territorio	22	36	15	14	2	5
Vivienda	47	62	12	26	5	19
Total	838	838	256	311	93	178

Tabla 17.
Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (Quejas presentadas con anterioridad al 2014)

ÁREA	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no Incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Inclusión social	56	647	280	268	7	92
Personal al servicio de las administraciones públicas	3	82	24	31	-	27
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	4	67	37	25	1	4
Medio ambiente	23	46	32	10	2	2
Vivienda	-	60	16	28	2	14
Seguridad	31	25	15	7	-	3
Hacienda	9	41	11	14	2	14
Educación	2	41	9	25	-	7
Urbanismo y ordenación del territorio	-	31	15	7	-	9
Obras públicas, transportes e infraestructura	1	25	13	10	-	2
Justicia	-	25	20	-	3	2
Sanidad	-	20	12	4	-	4
Personas mayores y personas en situación de dependencia	-	18	7	4	6	1
Familias	-	16	3	5	1	7
Personas con discapacidad	4	12	5	2	-	5
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	13	11	2	-	-
Infancia y adolescencia	3	9	2	6	-	1
Ordenación de la actividad económica	2	8	5	2	-	1
Personas con enfermedades o trastornos mentales	3	3	3	-	-	-
Trabajo y Seguridad Social	-	5	4	1	-	-
Personas en prisión	-	4	3	-	1	-
Personas inmigrantes y diversidad cultural	-	4	4	-	-	-
Protección y tenencia de animales	-	4	1	3	-	-
Personas con enfermedades crónicas	1	2	1	-	1	-
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	-	2	2	-	-	-
Consulta	-	1	-	-	-	1
Personas víctimas de los grupos terroristas	-	1	-	-	-	1
Total	144	1212	535	454	26	197

En el estudio de las quejas por administraciones únicamente se analizan las resoluciones correspondientes a expedientes iniciados en 2014.

Situación de los expedientes de queja contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

Tabla 18.
Situación de los expedientes de queja contra el Gobierno Vasco atendiendo a las áreas de actuación

ÁREA	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✘	✔	💬	⏸
Inclusión social	333	203	86	76	2	39
Educación	17	101	15	51	-	35
Vivienda	46	52	11	21	5	15
Sanidad	28	55	17	11	10	17
Personal al servicio de las administraciones públicas	51	16	1	11	-	4
Seguridad	28	7	1	3	-	3
Familias	4	14	4	2	1	7
Justicia	7	8	2	3	2	1
Ordenación de la actividad económica	5	7	0	4	1	2
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	7	5	3	-	1	1
Trabajo y Seguridad Social	3	8	3	4	-	1
Personas con enfermedades o trastornos mentales	4	6	0	-	6	-
Medio ambiente	1	5	1	3	-	1
Obras públicas, transportes e infraestructura	-	6	1	4	-	1
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	3	1	0	-	1	-
Personas con enfermedades crónicas	2	-	0	-	-	-
Personas inmigrantes y diversidad cultural	-	2	0	1	-	1
Personas en prisión	-	2	0	-	2	-
Urbanismo y ordenación del territorio	-	1	0	1	-	-
Protección y tenencia de animales	-	1	0	-	1	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	-	1	0	-	1	-
Infancia y adolescencia	1	-	0	-	-	-
Total	540	501	145	195	33	127

Tabla 19.
Situación de los expedientes de queja contra el Gobierno Vasco atendiendo a los departamentos que lo integran

DEPARTAMENTO	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✘	✔	💬	⏸
Empleo y Políticas Sociales	386	281	104	108	7	61
Salud	74	75	17	16	20	22
Educación, Política Lingüística y Cultura	25	109	19	52	1	37
Seguridad	31	11	1	7	-	3
Administración Pública y Justicia	16	12	2	4	5	1
Medio Ambiente y Política Territorial	3	9	2	5	-	2
Desarrollo Económico y Competitividad	3	4	-	3	-	1
Hacienda y Finanzas	2	-	-	-	-	-
Total	540	501	145	195	33	127

Situación de los expedientes de queja contra las administraciones forales

Tabla 20.
Situación de los expedientes de queja contra las diputaciones forales atendiendo a los territorios históricos

	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✘	✔	💬	⏸
Diputación Foral de Gipuzkoa	22	24	3	12	5	4
Diputación Foral de Bizkaia	23	22	4	10	7	1
Diputación Foral de Álava	19	18	5	6	2	5
Total	64	64	12	28	14	10

Tabla 21.
Situación de los expedientes de queja contra las diputaciones forales atendiendo a las áreas de actuación

ÁREA	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no Incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Personas mayores y personas en situación de dependencia	23	6	-	1	3	2
Hacienda	11	11	1	5	5	-
Infancia y adolescencia	8	14	3	7	3	1
Obras públicas, transportes e infraestructura	5	6	2	3	-	1
Personal al servicio de las administraciones públicas	4	5	-	2	-	3
Personas con discapacidad	2	6	2	3	-	1
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	5	2	2	1	-
Ordenación de la actividad económica	1	4	1	1	-	2
Inclusión social	4	-	-	-	-	-
Trabajo y Seguridad Social	-	2	1	1	-	-
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	-	-	-	-	-
Medio ambiente	2	-	-	-	-	-
Educación	-	1	-	1	-	-
Familias	-	1	-	-	1	-
Igualdad e integridad de las mujeres	-	1	-	1	-	-
Justicia	-	1	-	1	-	-
Personas con enfermedades o trastornos mentales	1	-	-	-	-	-
Personas con enfermedades crónicas	-	1	-	-	1	-
Total	64	64	12	28	14	10

Situación de los expedientes de queja contra las administraciones locales

Tabla 22.
Situación de los expedientes de queja contra los ayuntamientos de Araba/Álava



AYUNTAMIENTO	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no Incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Vitoria-Gasteiz	21	33	10	13	3	7
Laudio/Llodio	1	3	1	2	-	-
Laguardia	3	-	-	-	-	-
Iruña Oka/Iruña de Oca	2	-	-	-	-	-
Elciego	-	2	-	-	2	-
Alegria-Dulantzi	2	-	-	-	-	-
Labastida/Bastida	1	1	-	-	-	1
Agurain/ Salvatierra	-	1	-	-	1	-
Aramaio	1	-	-	-	-	-
Artziniega	1	-	-	-	-	-
Asparrena	-	1	-	-	1	-
Bernedo	-	1	-	-	1	-
Campezo/Kanpezu	1	-	-	-	-	-
Legutio	-	1	-	1	-	-
Peñacerrada-Urizaharra	-	1	1	-	-	-
San Millán/Donemiliaga	-	1	1	-	-	-
Valdegovía/Gaubea	1	-	-	-	-	-
Zambrana	-	1	-	1	-	-
Zuia	1	-	-	-	-	-
Total	35	46	13	17	8	8

Tabla 23.
Situación de los expedientes de queja contra las juntas administrativas de Araba/Álava

JUNTA ADMINISTRATIVA	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no Incorrecta
Párganos	2	-	-	-
Corres	-	1	-	1
Portilla	-	1	1	-
Total	2	2	1	1

Tabla 24.
Situación de los expedientes de queja contra los ayuntamientos de Gipuzkoa



AYUNTAMIENTO	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no Incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Donostia-San Sebastián	17	26	6	10	1	9
Hondarribia	9	3	1	1	1	-
Lasarte-Oria	6	1	-	-	-	1
Irun	4	2	1	-	1	-
Arrasate/Mondragón	1	4	1	1	1	1
Hernani	2	3	1	1	1	-
Errenteria	1	3	1	-	-	2
Aretxabaleta	2	1	-	-	1	-
Azpeitia	3	-	-	-	-	-
Oiartzun	1	2	1	1	-	-
Pasaia	1	2	-	2	-	-
Villabona	1	2	-	2	-	-
Anoeta	2	-	-	-	-	-
Bergara	1	1	-	1	-	-
Deba	-	2	1	1	-	-
Tolosa	-	2	-	1	-	1
Orio	1	1	1	-	-	-
Urretxu	1	1	-	-	-	1
Zarautz	1	1	1	-	-	-
Zumarraga	1	1	-	-	-	1
Aia	-	1	1	-	-	-
Aizarnazabal	-	1	-	-	1	-
Alzaga	1	-	-	-	-	-
Azkoitia	1	-	-	-	-	-
Beizama	-	1	-	-	1	-
Berastegi	1	-	-	-	-	-
Eibar	-	1	-	-	1	-
Elduain	1	-	-	-	-	-
Elgoibar	-	1	1	-	-	-
Eskoriatza	-	1	-	-	1	-
Getaria	1	-	-	-	-	-
Idiazabal	1	-	-	-	-	-
Irura	1	-	-	-	-	-
Mutriku	-	1	1	-	-	-
Ordizia	-	1	1	-	-	-
Urnieta	-	1	1	-	-	-
Zaldibia	-	1	1	-	-	-
Zumaia	1	-	-	-	-	-
Total	63	68	21	21	10	16

Tabla 25.
Situación de los expedientes de queja contra los ayuntamientos de Bizkaia



AYUNTAMIENTO	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no Incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Bilbao	37	22	8	9	1	4
Erandio	7	11	4	4	-	3
Sestao	6	5	3	1	1	-
Barakaldo	6	4	1	1	2	-
Santurtzi	4	6	1	2	3	-
Galdakao	2	5	5	-	-	-
Basauri	4	1	1	-	-	-
Bakio	3	3	3	-	-	-
Durango	1	5	3	2	-	-
Arrigorriaga	2	3	1	-	1	1
Bermeo	4	1	-	-	1	-
Plentzia	1	4	4	-	-	-
Portugalete	4	1	-	-	1	-
Muskiz	-	4	2	2	-	-
Ortuella	1	3	2	-	1	-
Sopelana	3	1	1	-	-	-
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	1	2	-	1	-	1
Alonsotegi	1	2	1	-	-	1
Derio	2	1	-	1	-	-
Gernika-Lumo	3	-	-	-	-	-
Getxo	-	3	-	1	1	1
Güeñes	2	1	1	-	-	-
Leioa	2	1	-	1	-	-
Mungia	1	2	1	1	-	-
Abadiño	1	1	-	-	1	-
Berango	-	2	2	-	-	-
Berriz	1	1	-	1	-	-
Ermua	1	1	-	-	1	-
Galdames	-	2	2	-	-	-
Gorliz	1	1	-	-	-	1
Igorre	2	-	-	-	-	-
Munitibar-Arbatzegi Gerraiz	2	-	-	-	-	-
Urduliz	1	1	-	1	-	-
Artea	-	1	1	-	-	-
Busturia	-	1	1	-	-	-
Elorrio	1	-	-	-	-	-
Etxebarri	1	-	-	-	-	-
Gordexola	-	1	-	1	-	-
Ispaster	-	1	-	1	-	-

Lemoiz	1	-	-	-	-	-
Loiu	1	-	-	-	-	-
Maruri-Jatabe	-	1	1	-	-	-
Mendata	-	1	-	-	1	-
Muxika	-	1	1	-	-	-
Orozko	-	1	-	-	1	-
Sondika	1	-	-	-	-	-
Sopuerta	1	-	-	-	-	-
Valle de Trápaga-Trapagaran	-	1	1	-	-	-
Zalla	1	-	-	-	-	-
Zamudio	-	1	-	1	-	-
Total	113	110	51	31	16	12

Tabla 26.
Situación de los expedientes de queja contra las administraciones locales de la CAPV atendiendo a las áreas de actuación

ÁREA	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	36	70	37	11	16	6
Hacienda	26	34	4	17	9	4
Urbanismo y ordenación del territorio	22	35	15	13	2	5
Medio ambiente	48	7	4	-	2	1
Seguridad	35	17	4	7	-	6
Inclusión social	13	8	3	4	-	1
Obras públicas, transportes e infraestructura	2	17	7	5	3	2
Personal al servicio de las administraciones públicas	5	9	4	2	-	3
Personas con discapacidad	9	4	1	1	-	2
Vivienda	2	9	1	4	-	4
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	4	3	1	-	-
Infancia y adolescencia	2	3	-	2	1	-
Personas inmigrantes y diversidad cultural	2	3	2	-	-	1
Personas gitanas y otras minorías culturales	2	1	-	-	1	-
Protección y tenencia de animales	3	-	-	-	-	-
Educación	2	-	-	-	-	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	-	2	-	1	-	1
Trabajo y Seguridad Social	-	2	-	2	-	-
Familias	-	1	1	-	-	-
Igualdad e integridad de las mujeres	1	-	-	-	-	-
Justicia	1	-	-	-	-	-
Total	213	226	86	70	34	36

Tabla 27.
Situación de los expedientes de queja contra otros organismos de ámbito local atendiendo al organismo público afectado

	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no Incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	9	3	-	2	1	-
Mebisa - Metro de Bilbao	4	3	-	2	-	1
Gipuzkoako Urak SA	1	2	-	1	-	1
Txingudi S.A.ko zerbitzuak / Servicios de Txingudi S.A.	1	1	1	-	-	-
Mancomunidad del Txorierr	1	1	1	-	-	-
Consortio de transportes de Bizkaia	1	-	-	-	-	-
Consortio de aguas de Iruña de Oca	-	1	1	-	-	-
Cuadrilla de Laguardia Rioja alavesa	-	1	-	1	-	-
Total	17	12	3	6	1	2

Tabla 28.
Situación de los expedientes de queja contra otros organismos de ámbito local atendiendo a las áreas de actuación

ÁREA	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no Incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Hacienda	8	5	-	3	1	1
Obras públicas, transportes e infraestructura	4	4	1	2	-	1
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	2	1	1	-	-
Medio ambiente	2	-	-	-	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	1	1	-	-	-
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	1	-	-	-	-	-
Total	17	12	3	6	1	2

Situación de los expedientes de queja presentados contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco

Tabla 29.
Situación de los expedientes de queja contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco

	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no Incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	3	4	-	2	-	2
URA – Agencia Vasca del Agua	1	3	2	1	-	-
Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Gipuzkoa	2	-	-	-	-	-
Ilustre Colegio de Abogados de Álava	-	1	1	-	-	-
Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia	-	1	-	-	1	-
Ilustre Colegio Notarial del País Vasco	1	-	-	-	-	-
Colegio Oficial de Delineantes de Gipuzkoa	1	-	-	-	-	-
Colegio de Veterinarios de Gipuzkoa	-	1	1	-	-	-
Haurreskolak	1	-	-	-	-	-
Total	9	10	4	3	1	2

Tabla 30.
Situación de los expedientes de queja contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco atendiendo a las áreas de actuación

ÁREA	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Educación	2	4	-	2	-	2
Justicia	4	3	2	-	1	-
Medio ambiente	1	2	2	-	-	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	2	-	-	-	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	-	1	-	1	-	-
Total	9	10	4	3	1	2

8. Expedientes de oficio

Además de estudiar e investigar las quejas que presentan los ciudadanos, la institución del Ararteko emprende, por iniciativa propia, la investigación de diversos asuntos: unos, en los que se considera que puede haber actuaciones irregulares de alguna administración pública vasca; otros, en los que se suscita la posibilidad de colaboración o prestación de nuevos servicios.

El artículo 17.1 de la Ley 3/1985 de 27 de febrero, por el que se crea y regula la institución del Ararteko, prevé la posibilidad de actuar de oficio, lo que permite intervenir a esta institución sin tener que esperar a las reclamaciones de las personas afectadas por actos irregulares o negligencias de la Administración.

En 2014 se ha iniciado la tramitación de 68 expedientes de oficio (59 el año anterior), destacando por áreas los correspondientes a la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, así como los referidos a personas mayores y personas en situación de dependencia, inclusión social y seguridad.

Tabla 31.
Distribución por áreas de los expedientes de oficio

		%
Infancia y adolescencia	17	25,00
Personas mayores y personas en situación de dependencia	10	14,71
Inclusión social	8	11,77
Seguridad	6	8,83
Hacienda	4	5,88
Justicia	3	4,41
Personas con enfermedades o trastornos mentales	3	4,41
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	2,94
Ordenación de la actividad económica	2	2,94
Personas con enfermedades crónicas	2	2,94
Personas inmigrantes y diversidad cultural	2	2,94
Sanidad	2	2,94
Urbanismo y ordenación del territorio	2	2,94
Igualdad e integridad de las mujeres	1	1,47
Obras públicas, transportes e infraestructura	1	1,47
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	1,47
Trabajo y Seguridad Social	1	1,47
Vivienda	1	1,47
Total	68	100

Como puede apreciarse, es prevalente la actividad de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia en la apertura de actuaciones de oficio que en una buena parte responden al seguimiento de recomendaciones realizadas por la institución en años anteriores (como son las formuladas en el informe sobre infancias vulnerables), en otras al funcionamiento de recursos residenciales para infancia en desprotección, el protocolo de acogida de menores extranjeros no acompañados o las actuaciones para la investigación de los casos de “sustracción de menores”. Otro grupo de actuaciones se han iniciado ante situaciones o problemáticas detectadas, de entre las que podríamos destacar la destinada a analizar los indicadores de malnutrición infantil en la CAPV, la situación de los niños, niñas y adolescentes acogidos en Euskadi, o la actuación dirigida a asegurar el derecho de los niños y niñas a ser escuchados.

Resultan destacados en el área de personas mayores y personas en situación de dependencia los expedientes de oficio relacionados con las incidencias en traslados de personas en situación de dependencia entre centros residenciales de distintos territorios dentro de la CAPV.

En el área de seguridad se han adoptado, igualmente, un significativo número de iniciativas de diferente signo: desde aquellas que han servido de soporte a las visitas de inspección a las comisarías de la Policía Municipal de Santurtzi y Sestao, a la relacionada con las identificaciones policiales basadas en perfiles raciales, así como otra intervención abierta por los disturbios en acciones de protesta con ocasión del Foro Global España 2014.

Es obligado mencionar también la actividad de oficio desplegada desde el área de hacienda referida la obligatoriedad establecida en algunos ayuntamientos de acceder a la web municipal para obtener el recibo del IBI.

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

Destacamos, asimismo, las actuaciones abordadas en relación con Lanbide, mediante las visitas de inspección a 3 de sus oficinas, la referida al procedimiento de reclamación y devolución de prestaciones indebidas que afectaba a un importante número de perceptores de RGI, así como la iniciada por los retrasos en la tramitación de la aportación de documentación por titulares de dicha prestación.

En el área de vivienda señalamos la actuación iniciada sobre pobreza energética y derechos de las personas consumidoras; en el de urbanismo, la actuación de oficio abierta por la situación de ruina inminente del edificio industrial de Babcock & Wilcow; o la gestionada, en el de personas inmigrantes y diversidad cultural, por impedir el acceso a un autobús urbano

de Vitoria-Gasteiz a una mujer con la cara parcialmente tapada por un velo.

Estas y otras actuaciones de oficio parte de las cuales han finalizado en el año que se analiza, mientras otras prosiguen su tramitación pueden consultarse de forma más completa en los capítulos II y III del presente informe, así como en el informe anexo de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

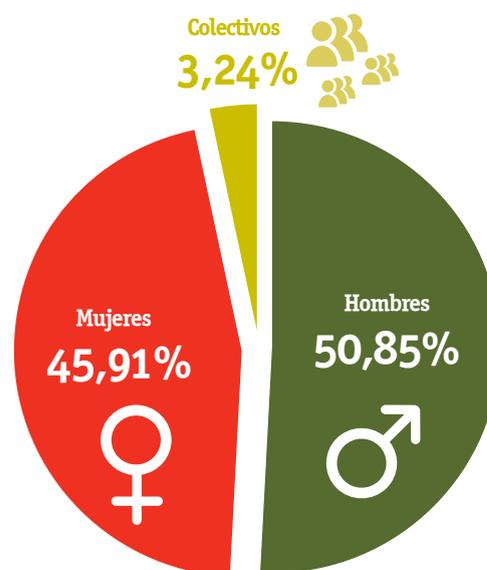
9. Estadística sociológica. Tipología de las personas reclamantes y formato de las reclamaciones

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

Características de las personas reclamantes

El análisis sociológico de las quejas presentadas en el año 2014 no presenta variaciones sustanciales respecto de años anteriores.

Gráfico 12.
Distribución de las quejas recibidas según las características de las personas reclamantes

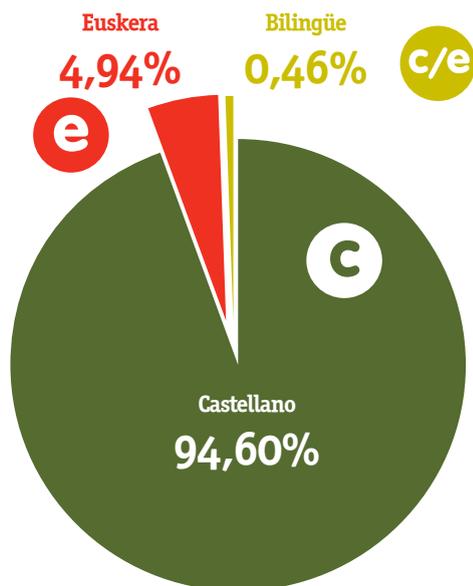


Lengua utilizada en la redacción de la queja

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

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

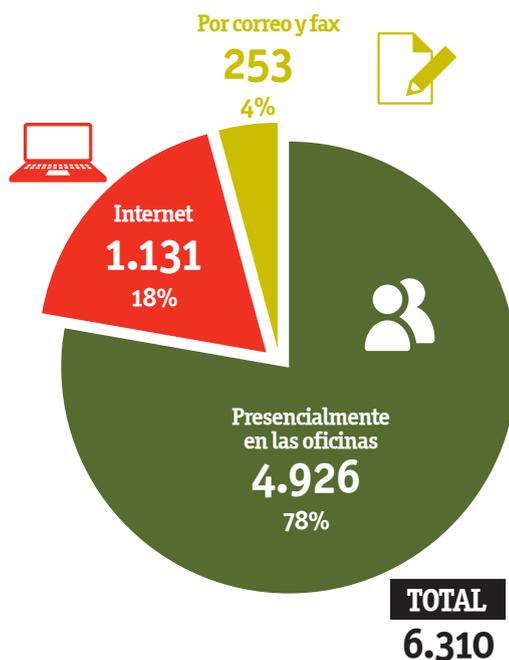
Gráfico 13.
Distribución de las quejas según la lengua utilizada



Forma de presentación de las quejas

Los datos sobre la forma de presentación de las quejas mantienen el cambio en la tendencia del pasado año, ya que el 78% de las quejas se han presentado de modo presencial, a través de las tres oficinas de atención ciudadana del Ararteko, con un incremento porcentual importante respecto a años anteriores (en los que la vía preferente era internet). Ello se debe al incremento de reclamaciones relacionadas con los efectos de la crisis y los derechos sociales.

Gráfico 14.
Distribución de las quejas según su forma de presentación por la ciudadanía



10. Opinión de las personas usuarias

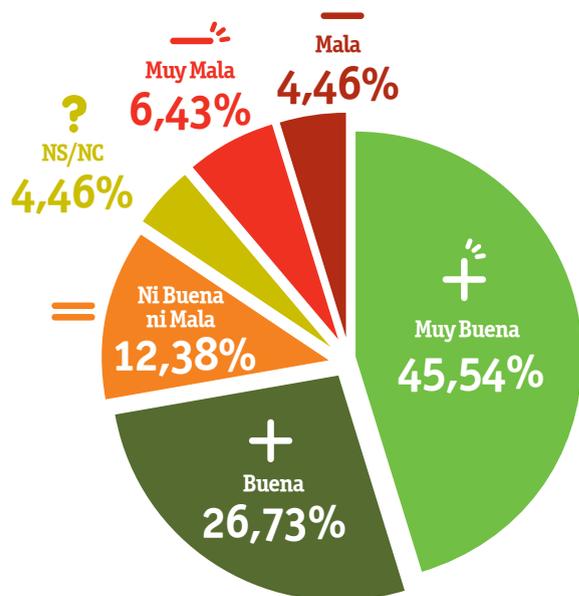
10.1. Resultado de la encuesta a personas usuarias

Desde hace ya algunos años, iniciamos una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido nuestra intervención. El objetivo es conocer los puntos débiles en el funcionamiento de la institución y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos. Por ello, al finalizar la tramitación de un expediente de queja, enviamos un cuestionario a la persona reclamante, pidiéndole que, de forma totalmente voluntaria y anónima, responda a una serie de preguntas que permitan conocer la valoración que realiza del servicio que se le ha prestado.

Al valorar los resultados es importante tener en cuenta que, del total de las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2014, en algo más de la mitad de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

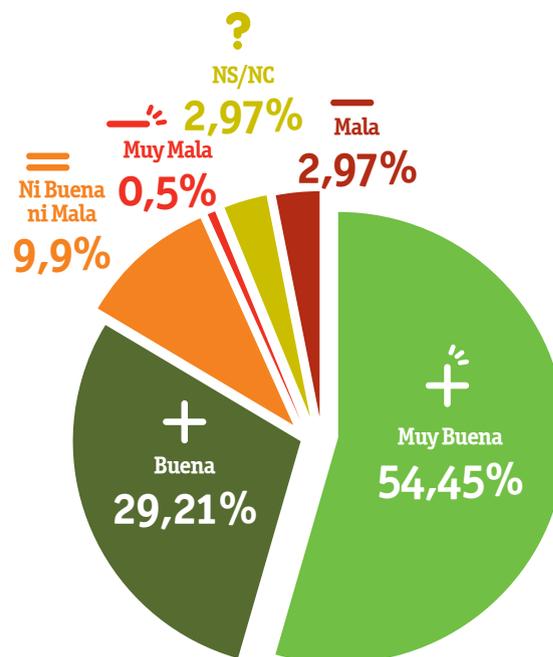
La valoración ciudadana de la intervención del Ararteko durante el año 2014 no puede sino calificarse de excelente, como puede deducirse de las respuestas dadas por las personas usuarias del Ararteko que han cumplimentado la encuesta.

Gráfico 15.
¿Cómo valoraría usted la información recibida desde el Ararteko?



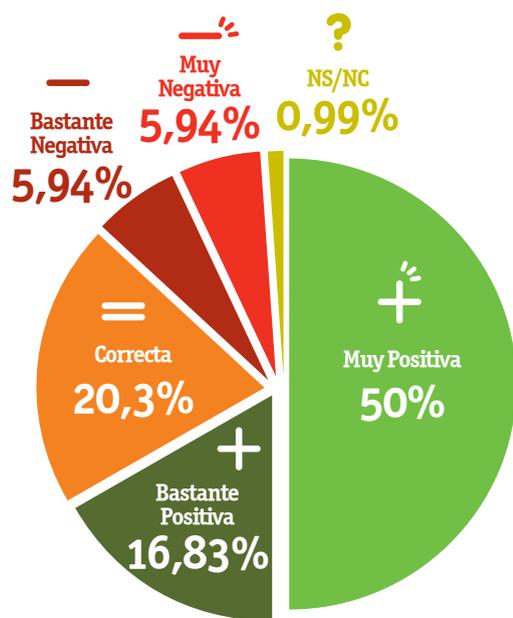
De lo cual se concluye que un 70% de los ciudadanos y ciudadanas que han presentado alguna reclamación y cuya tramitación ha finalizado considera que “la información recibida ha sido buena o muy buena”.

Gráfico 16.
¿Cómo valoraría la atención dispensada por el personal del Ararteko (accesibilidad, trato, empatía)...?



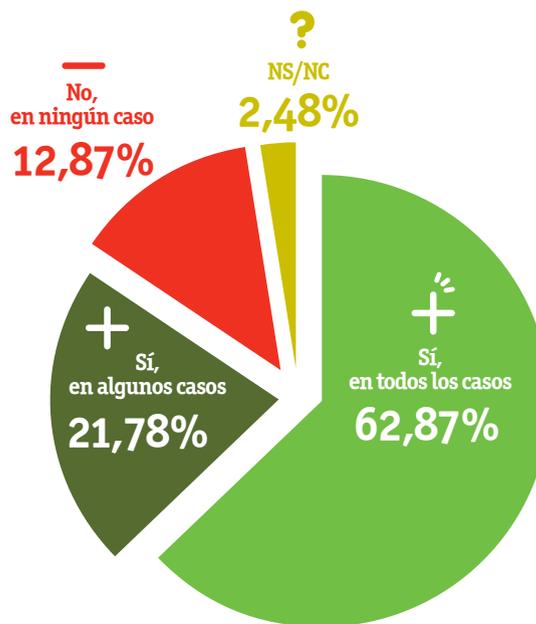
La muestra más palpable de la alta valoración del servicio que presta el Ararteko es que un 84% de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

Gráfico 17.
¿Cómo valoraría usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)



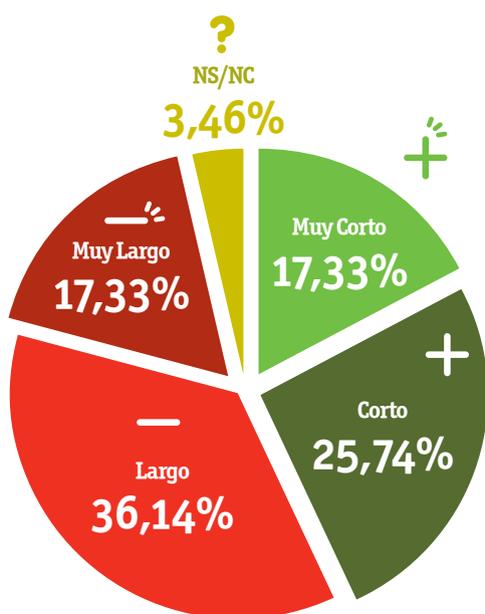
Es decir, que el 67% de las personas que han respondido la encuesta consideran muy positiva o positiva la intervención del Ararteko, y un 20% de ellas la considera correcta.

Gráfico 18.
¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?



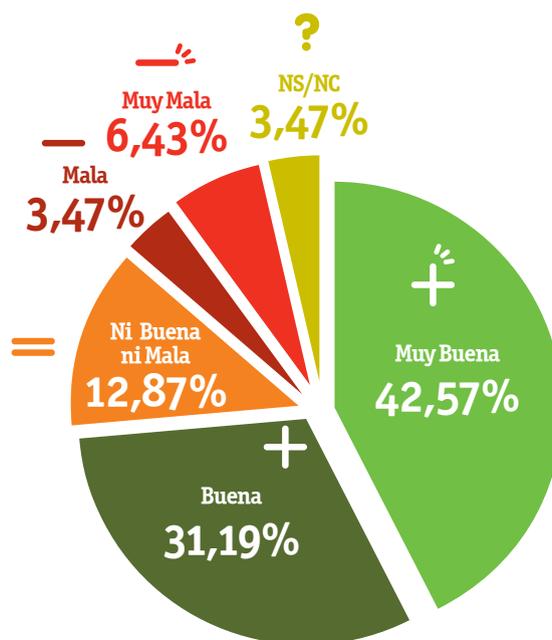
De donde se deduce que en el 85% de los casos se recomendaría acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración.

Gráfico 19.
¿Cómo valoraría usted el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?



En lo que se refiere a los tiempos de respuesta, el 44% valoró el tiempo transcurrido como corto o muy corto.

Gráfico 20.
¿Cómo valoraría usted la imagen y credibilidad del Ararteko ante la sociedad y la administración pública?



Conscientes de la importancia de la presencia del valor credibilidad en la opinión de sus usuarios y usuarias en una institución defensora de derechos como el Ararteko, desde 2013, hemos incluido esta pregunta, resultando que el 74% de quienes han respondido la encuesta (más de 200 personas) consideran como buena o muy buena la imagen y credibilidad ante la sociedad y la administración, lo cual constituye un espaldarazo para la institución del Ararteko.

Asimismo, estos últimos años hemos preguntado por el conocimiento de dos instrumentos clave del Ararteko: la página web como elemento básico para la información de nuestros servicios y la interacción con la ciudadanía, que es conocida por un 54% de los y las usuarios; y la carta de servicios del Ararteko, que compendia todos los compromisos de calidad y los derechos de las personas usuarias respecto a la institución, así como la forma de ejercerlos, que aún es conocida únicamente por el 44% de las personas que han cumplimentado la encuesta.

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

Diferente resultado se produce cuando se pregunta sobre aspectos que escapan a la decisión o actuación de la institución del Ararteko, que tienen que ver en gran medida con la actitud más o menos colaboradora de la Administración y que se traduce en la duración del proceso (el 54% consideran que el tiempo transcurrido ha sido largo o muy largo).

Además de los datos que se obtienen de las encuestas que se han explicitado, las personas reclamantes pueden hacer llegar al Ararteko sus opiniones y sugerencias mediante uno de los apartados del cuestionario. A partir de las mismas nuevamente hemos de reseñar las propuestas de que las resoluciones del Ararteko sean vinculantes, y de obligado cumplimiento para las administraciones públicas, de forma análoga a las resoluciones judiciales.

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

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

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

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

Desde el año 2012, se ha favorecido la presentación de sugerencias u opiniones sobre los servicios que presta el Ararteko a la ciudadanía, y en la reforma de la [Carta de servicios del Ararteko](#) operada en 2013, se ha incluido el derecho de acceso a la información pública del Ararteko y el ejercicio de los [derechos ARCO](#), relacionados con los datos personales que obran en poder de la institución del Ararteko.

Si excluimos la queja presentada por error a través de esa vía, que se ha reconducido al trámite ordinario de quejas presentadas a través de Internet, han sido tres las sugerencias presentadas:

Una guardaba relación con cuestiones técnicas relacionadas con el formulario web para la presentación de quejas “on line”, y en otra se planteaban sugerencias respecto a la presencia del euskera en la página web del Ararteko.

Por último, en la tercera de las comunicaciones recibidas, se solicitaba información sobre los plazos fijados en los compromisos asumidos por el Ararteko en la carta de servicios como indicadores de calidad.

Todas ellas han sido de gran utilidad para el Ararteko, ya que han permitido, en unos casos, mejorar nuestros servicios y, en otros, asesorar técnicamente a las personas que se dirigían al Ararteko, destacándose el interesante intercambio bilateral que ha existido en torno a dichas sugerencias.

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