



PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL DEL ARARTEKO DE 2014 ANTE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS, IGUALDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL PARLAMENTO VASCO

Vitoria-Gasteiz, 26 de octubre de 2015

I. INTRODUCCIÓN

Constituye para mí un motivo de gran satisfacción presentar el informe anual de la institución del Ararteko correspondiente al año 2014, que fue entregado a la presidenta del Parlamento Vasco el día 24 de marzo pasado y que recoge el importante conjunto de actuaciones y actividades realizadas a lo largo de dicho año, que es el resultado del trabajo realizado por las personas que trabajaron en 2014 en la Defensoría del Pueblo de Euskadi.

Dado que mi elección como Ararteko se ha producido el pasado verano, resulta obligado hacer una mención a mi predecesor Iñigo Lamarca, que ha liderado hasta hace pocos meses y durante más de 10 años la institución del Ararteko de forma admirable, consiguiendo elevar su prestigio e implantación social, hasta convertirla en una institución respetada y valorada por la ciudadanía, y cuyas recomendaciones son cumplidas por las Administraciones, lo que constituye su esencia y razón de ser, como luego podremos analizar en los datos que les presentaremos.

La parte principal del trabajo del Ararteko en 2014 ha sido gestionar las 8.608 actuaciones de servicio directo a la ciudadanía, actuaciones que comprenden, como veremos, las quejas o reclamaciones planteadas por la ciudadanía, las consultas telefónicas y los expedientes de oficio. Junto a ello se han llevado a cabo otras iniciativas planificadas en el Plan anual de actuaciones que concierne a las 28 áreas de trabajo y a la Oficina de Infancia y Adolescencia.

En tal sentido, constatamos como datos fundamentales que, durante el año 2014, se han celebrado **93 reuniones con organizaciones sociales** de muy diferente tipo (el detalle de las mismas puede consultarse en el capítulo V de este informe relativo a las relaciones con la sociedad) y se han mantenido **57 reuniones con diferentes administraciones**: departamentos y direcciones del Gobierno Vasco, diputaciones, ayuntamientos, y otras entidades. Asimismo, 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 de participar activamente en diferentes



actos, jornadas y eventos de diferente tipo, relacionados básicamente con iniciativas promovidas por las organizaciones sociales.

Pero más allá de los datos concretos que, seguidamente analizaremos, hay dos aspectos nucleares que han marcado el trabajo del Ararteko durante el pasado año:

- El pasado año el Ararteko celebró su **25 aniversario**, ya que el 8 de marzo de 1989, la institución del Ararteko inició su andadura, lo que se ha reflejado en varias de sus actividades. Sin ningún género de duda, podemos constatar que 25 años después, **esta institución** ha consolidado **su compromiso con las personas**, con la ciudadanía vasca, con las organizaciones sociales, con todos los grupos parlamentarios y con todas las instituciones y administraciones públicas, para seguir trabajando con independencia, rigor y eficacia a favor de los derechos humanos y de una sociedad inclusiva basada en la justicia, libre de violencia, de discriminación, de desigualdad y de exclusión.
- Tenemos que referirnos, un año más, a los **gravísimos efectos que la crisis económica y social está teniendo** en la situación de miles de familias. El Ararteko y la actividad desarrollada no han sido ajenas a dicha situación. La institución se ha volcado, a través de las oficinas de atención ciudadana, de la atención telefónica y telemática, en dar orientación a la ciudadanía que ha acudido a nosotros y en resolver, naturalmente, aquellas quejas contra las administraciones que se nos han planteado. Para que nos hagamos una idea certera de los efectos de la crisis en la sociedad vasca, baste señalar este dato sobre el incremento de nuestro trabajo: entre 2010 y 2014, las quejas se han incrementado **de 4.400 a 6.378**, y la actividad general ha subido de **6.461 a 8.608 actuaciones**, **que traducido en incremento porcentual alcanza un 45%**.

II. ACTUACIONES DEL ARARTEKO EN CIFRAS

Las actuaciones del Ararteko se concentran en tres ámbitos principalmente:

- La atención y asesoramiento a la ciudadanía a las quejas que se presentan ante las oficinas de atención ciudadana, así como la atención a las consultas telefónicas.
- La tramitación y resolución de los expedientes de queja que se admiten a trámite.

- La evaluación de las políticas públicas mediante instrumentos como las actuaciones de oficio, los planes de actuación, las recomendaciones generales, los informes extraordinarios, las visitas de inspección, etc.

Por ello, la información que les presento participa de varios de estos ámbitos, ya que sería un error conceptual, como antes decía, entender que la actividad del Ararteko se centra exclusivamente en la tramitación de quejas.

Actuaciones de servicio directo a la ciudadanía.

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, y habiéndose iniciado la tramitación de 68 expedientes de oficio.

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.

	TOTAL
Actuaciones del Ararteko relacionadas con el servicio a la ciudadanía	8.608
Quejas presentadas	6.378
Consultas telefónicas	2.065
Otras actividades	165

El desglose de las formas de presentación de las quejas ha sido:

TOTAL QUEJAS	6.378
Presencialmente en las oficinas de atención ciudadana	4.926
Por Internet	1.131
Por escrito o fax	253
De oficio	68

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 vistas en este año.

Quejas presenciales y consultas telefónicas en las oficinas de atención ciudadana

<i>Población</i>	<i>Quejas presenciales</i>	<i>Asesoramiento telefónico</i>	<i>Total</i>
<i>Bilbao</i>	<i>1.835</i>	<i>631</i>	<i>2.466</i>
<i>Donostia-San Sebastián</i>	<i>950</i>	<i>885</i>	<i>1.835</i>
<i>Vitoria-Gasteiz</i>	<i>2.141</i>	<i>549</i>	<i>2.690</i>

Total	4.926	2.065	6.991
-------	-------	-------	-------

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.

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.

Objeto de las quejas presenciales presentadas en las 3 oficinas de atención ciudadana:

La mayoría de las quejas atendidas en las oficinas de atención ciudadana ha tenido que ver con la suspensión, denegación y demora en la resolución de las solicitudes de prestaciones sociales y con el funcionamiento de Lanbide. También han sido muy numerosas las quejas relacionadas con cuestiones fiscales, vivienda protegida, sanciones de tráfico, empadronamiento, disciplina urbanística, contaminación acústica, atención sanitaria, resoluciones judiciales, becas, matriculaciones.

Dentro de las referidas al área de actividad económica la mayoría se han referido a los productos de las entidades financieras, y en un número inferior, relacionadas con servicios de energía, telefonía y consumo.

Quejas referidas al ámbito social

En función del área temática con la que se relacionan las quejas tramitadas, observamos que en 2014 se han reducido las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: **604** (frente a 883 en 2013 y a las 1.100 de 2.012), aunque casi se han triplicado en 2 años. De ellas, **576** (esto es, el 96%) se refieren a problemas diversos relacionados con el funcionamiento de **Lanbide** y sus actuaciones en materia de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI), así como de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

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

Además alrededor del 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, niños, niñas y adolescentes,

mayores, personas con discapacidad, homosexuales o transexuales, inmigrantes, etc.

Áreas. Materias objeto de queja

Si analizamos el número de quejas y sus porcentajes relativos, se reconfirma que la mayor parte del trabajo del Ararteko está orientada a los ámbitos sociales, y a las personas englobadas en colectivos precisados de especial atención.

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.**

Área	Nº
Inclusión social	604
Personal al servicio de las administraciones públicas	422
Educación	146
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	130
Vivienda	123
Hacienda	106
Colectivos de atención pública: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes y diversidad cultural, personas en prisión, etc.	103
Sanidad	90
Medio ambiente	75
Urbanismo y ordenación del territorio	66
Tráfico	62
Obras públicas, transportes e infraestructura	47
Justicia	44
Ordenación de la actividad económica	42
Infancia y adolescencia	38
Seguridad	33
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	26
Familias	23
Trabajo y Seguridad Social	16
Protección y tenencia de animales	7

Situación de los expedientes de queja

En 2014, se han resuelto **2.050 expedientes de queja** (frente a los 1.930 en 2.013).

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.).

Tras evaluar la actuación de la administración objeto de la queja, la institución del Ararteko ha considerado que existía alguna **actuación incorrecta en el 51%** de las quejas analizadas y como **no incorrectas en el 49%** de ellas.

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 (62%), y se han incrementado ligeramente las referidas a actuaciones de los ayuntamientos vascos (28%), siendo casi el 8% las referidas a las entidades forales.

III. NIVEL DE EFICACIA DE LAS ACTUACIONES DEL ARARTEKO

En un porcentaje significativo de los expedientes de queja que se cerraron el año pasado no tuvieron necesidad de una resolución formal conclusiva, al aceptar la Administración, en el curso del procedimiento, modificar sus posiciones de partida.

En ese sentido, queremos valorar esa receptividad y compromiso, con carácter general, por parte de las administraciones al trabajo del Ararteko y a los valores y derechos ciudadanos que tratamos de defender con nuestra actividad. El aumento del nivel de receptividad, colaboración y esfuerzo por analizar las recomendaciones remitidas que estamos observando en la mayoría de administraciones públicas vascas (de todos los colores políticos) constituye una buena noticia que queremos subrayar y valorar, porque redundará en un aumento de la calidad del servicio público que presta el Ararteko y, por ende, en un aumento de la protección de los derechos de la ciudadanía.

Pues bien, en casi el 92% de los casos, la Administración ha sido sensible a nuestros argumentos y los ha aceptado. Así se ha podido ir corrigiendo situaciones injustas, irregulares o de mala praxis administrativa, en beneficio de los derechos ciudadanos.

Con ánimo de divulgar esta información, periódicamente incluimos en nuestra web en un apartado específico de asuntos solucionados, todas estas ocasiones en las que el problema planteado ha sido resuelto tras la intervención de la institución del Ararteko. Les remito a dicho apartado, dado que sería imposible por falta de tiempo hacer una relación de estos asuntos felizmente resueltos.

Asimismo, hemos hecho un gran esfuerzo por reducir los plazos y por dar una respuesta lo más rápida posible a las personas que han hecho uso de nuestros servicios: la duración media de nuestros procedimientos ha sido de 81 días.

IV. OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

La publicación separada de la actividad de la oficina es un claro exponente de la intencionalidad expresa de proyectar mejor el trabajo del Ararteko en relación con las realidades y los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que tiene su mayor expresión en la puesta en marcha de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia en 2010.

Algunos datos numéricos que ilustran la actividad de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia en 2013:

- En 329 de los expedientes de queja tramitados se encuentran menores afectados, 33 de ellos de oficio. Esto supone más del 12% del total de expedientes de queja tramitados en la institución y unos números en sintonía con los de 2013 (319) y 2012 (313).

La distribución por áreas temáticas sería la siguiente: Educación, con casi la mitad de las quejas (45%), seguido a mucha distancia por familias (más del 12%), servicios sociales de infancia en desprotección (más del 11%) y el resto de ámbitos todos bastante por debajo del 10%.

- Descenso importante de las quejas presentadas directamente por menores, que pasan de representar el 11% de las quejas a instancia de parte en 2011, el 20% en 2012 y sólo el 2 % en 2014 (en un porcentaje similar al 2013). Se corresponde con un descenso muy acusado de las quejas presentadas por menores extranjeros no acompañados, que, como decíamos en informes anteriores, en más de las $\frac{3}{4}$ partes de las solicitudes ellos mismos eran los reclamantes. Y aquí ya podemos avanzar que este descenso tiene correlación también con un descenso en la llegada a nuestro territorio de estos menores.

No han sido contabilizadas, aunque sí merecen ser tenidas en cuenta, las 576 reclamaciones relacionadas con el sistema vasco para la garantía de ingresos y presentadas por familias en las que, en un alto porcentaje, existen menores. De manera estimativa, aplicando los porcentajes que se derivan de la información aportada por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales al Parlamento Vasco¹

¹ "Respuesta por escrito a las preguntas formuladas por Dña. Txaro Sarasua Díaz, parlamentaria del Grupo Socialistas Vascos, al Consejero de Empleo y Políticas Sociales, en relación con las personas perceptoras de la RGI".

Este porcentaje no difiere del señalado en 2013 (para datos de octubre de 2012) por el Observatorio Vasco de Infancia en su estudio Pobreza infantil en Euskadi.

en enero de 2015 sobre datos de diciembre de 2014, según los cuales más del 26% de las personas beneficiarias de la RGI tienen menos de 18 años, podríamos considerar que existen otros 152 expedientes de queja en los que se encuentran afectados niños, niñas y adolescentes, todos ellos con el denominador común de encontrarse en situación de escasez de recursos económicos.

Este dato trastoca totalmente la imagen de las situaciones que están afectando a los y las menores en Euskadi, convirtiendo la precariedad económica en la principal contingencia atendida por esta institución con el 34% de los expedientes de la Oficina contabilizados. En este ámbito, por otro lado, los signos de deterioro o empeoramiento de los indicadores que se observaban, tanto en nuestro estudio de 2013, como en informes de otras instituciones y organizaciones, se han visto confirmados en estudios realizados en 2014. Lejos de remitir, la pobreza infantil ha aumentado en estos dos años y lo ha hecho en mayor proporción (a mayor ritmo) que para el resto de población.

El 20 de noviembre de 2014 se cumplían 25 años de la aprobación por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas de la Convención sobre los Derechos del Niño. En el marco de esta conmemoración, la institución del Ararteko organizó junto a Save the Children y UNICEF Comité del País Vasco un conjunto de iniciativas, bajo la marca GU GEU, con el fin último de reconocer y celebrar los avances conseguidos en estas décadas, a la vez que recordar los ámbitos necesitados de mejora y los objetivos aún por alcanzar. El Consejo de la Infancia y la Adolescencia, que alcanza ya su cuarto año de funcionamiento como principal foro de participación de chicos y chicas en la institución, se implicó especialmente en esta efeméride.

V. ACTUACIONES DE OFICIO

Como se indicaba anteriormente, durante 2014 se han desarrollado 68 actuaciones de oficio.

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, al protocolo de acogida de menores extranjeros no acompañados o a 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 destacables 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 Comisarias 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 en el área de hacienda referida a 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.

VI. INFORMES EXTRAORDINARIOS, RECOMENDACIONES GENERALES, ESTUDIOS Y OTRAS ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS

En el año 2014 hemos entregado dos **informes extraordinarios** que serán presentados ante esta Comisión el próximo mes de noviembre:

- La situación de la atención-sociosanitaria de la salud mental de las personas privadas de libertad en la CAPV

- Políticas de apoyo a las familias en Euskadi: análisis y propuestas

Como ya conocen también, hemos elaborado dos **estudios**, uno sobre el **tratamiento de la salud mental en el proyecto de reforma del código penal**, que fue remitido en su día a los grupos parlamentarios, administraciones públicas, y ONGs, así como otro, en colaboración con Eudel, sobre **los locales de ocio juvenil** que fue expuesto ante la Comisión de Salud de este Parlamento.

A lo largo de 2014 hemos dirigido dos **recomendaciones de carácter general** a las administraciones vascas:

- Necesidad de motivación de las resoluciones limitativas de derechos por parte de Lanbide
- Necesidad de reformar las normas forales reguladoras del incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, ante las disfunciones detectadas en la determinación de su base imponible y su afectación al principio de capacidad contributiva.

A. Otras actuaciones llevadas a cabo en 2014 son:

- **Proyecto Rainbow HAS:** En 2014 culminó el proyecto **RAINBOW HAS**, coordinado por el Ararteko y financiado por la Comisión Europea. Este programa tenía como objetivo principal el análisis y la mejora de la situación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes a la diversidad sexual (diversidad respecto a la orientación sexual y a la identidad de género), en el ámbito educativo en sentido amplio, es decir, dirigiéndose tanto a las instituciones educativas y al profesorado, como a las asociaciones de familias de toda índole, con objeto de lograr una educación abierta a la diversidad sexual desde la infancia, que sea capaz de prevenir y combatir cualquier forma de discriminación o acoso por razón de la orientación sexual o la identidad de género, lo que denominamos actitudes homófobas o transfobas.

Jornadas:

- El 4 de marzo se organizaron unas Conferencias con motivo del XXV aniversario del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco y el Ararteko, bajo el título "Los derechos humanos en serio".
- Con ocasión del 25 aniversario del comienzo de las actividades de la institución del Ararteko, el día 20 de junio se celebró en el Parlamento Vasco un **acto institucional** para conmemorar esa efeméride.



- Dentro de la **XXXIII edición de los Cursos de Verano de la UPV**, los días 9 y 10 de septiembre se celebró en el Palacio Montehermoso de Vitoria-Gasteiz el curso organizado por el Ararteko con el título: [Las familias y sus necesidades y retos en el actual entorno social y económico: respuesta de los poderes públicos](#). Esta edición, albergó, asimismo, **XXIX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo de todo el Estado**.
- El Ararteko en colaboración con el Departamento de Derecho Constitucional de la EHU-UPV, organizó el día 3 de octubre, **una jornada sobre el estado social y la vida digna**, en la cual se analizó la situación de algunos de estos derechos sociales en los ámbitos europeo, español y vasco.
- El día 20 de noviembre, con motivo de la conmemoración del 25 aniversario de la aprobación de la Convención de los Derechos del Niño, por parte de la Asamblea de Naciones Unidas, la institución del Ararteko, Save the Children y UNICEF Comité del País Vasco organizaron la jornada titulada *"El interés superior de la niña y del niño en el sistema judicial"*.

Por otra parte, el trabajo de mejora que estamos llevando a cabo continuamente en el Ararteko se ha visto reconocido con una distinción que nos ha dado el organismo **Euskalit** que ha premiado nuestro **compromiso con la calidad**.

VII. OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE EL TRABAJO Y LA FUNCIÓN DEL ARARTEKO

Un indicador importante para nosotros sobre la calidad del servicio que se presta desde la institución es el configurado por las opiniones de la ciudadanía respecto a la actuación del Ararteko. Así, con el objetivo de tratar de **mejorar el servicio** que ofrecemos, al finalizar la tramitación de un expediente de queja, 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. Por ello, al finalizar la tramitación de un expediente de queja, enviamos un cuestionario a la persona reclamante, para 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.

El 67% de las personas que han respondido la encuesta consideran **muy positiva o positiva la intervención del Ararteko** (interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...) y otro 20% como correcta.

Además, todas las personas recomendarían acudir al Ararteko, en todos o en algunos casos, para cualquier problema con la Administración y un **74%** de las

personas reclamantes consideran que la imagen y credibilidad del Ararteko ante la sociedad y la administración es buena o muy buena.

VIII. COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES EN LA TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA

Como es natural, el procedimiento de la queja exige escuchar a la administración afectada, para que fundamente su posición. En varias ocasiones (como podrá comprobarse en el capítulo I del informe) se ha tenido que enviar un requerimiento o, incluso, un apercibimiento a la administración a la que se ha solicitado información y documentación para tramitar un expediente, porque no ha respondido en plazo o porque ha enviado una información que es manifiestamente insuficiente o que no se corresponde con la petición formulada.

Sin embargo, en honor a la verdad, debo manifestar que la inmensa mayoría de las Administraciones, con sus responsables políticos al frente, vienen prestando una colaboración eficiente y productiva con la institución del Ararteko, como lo demuestra el altísimo porcentaje de aceptación de nuestras posiciones, lo cual ha redundado en una mejor garantía de los derechos de la ciudadanía que ha confiado en el Ararteko.

IX. EL ARARTEKO Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

Al principio de la exposición me refería al importante número de reuniones (concretamente 93) que se han mantenido en el periodo referenciado con las organizaciones sociales.

Las organizaciones no gubernamentales y el voluntariado social constituyen un elemento esencial que alimenta y da sentido al trabajo del Ararteko, y contribuyen decididamente a construir una sociedad más justa y más cohesionada.

Como resulta imposible relacionarlas todas, me van a permitir enumerar algunas: Amnistía Internacional, UNICEF, Save the Children, Banco de Alimentos, Cáritas, Cruz Roja, Ekologistak Martxan, Elkartean, FEDEAFES, Helduak Adi, Hizkuntz Eskubideen Behatokia, Médicos del Mundo, Pastoral Penitenciaria, Sos Racismo, etc.

Sin duda, toda la sociedad tenemos una deuda con gratitud con las personas que, dentro de ellas, trabajan a favor de los derechos humanos y de las personas más necesitadas.

Muchas gracias.

