



# La actividad

de la institución del Ararteko en cifras

2019

# LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO EN CIFRAS 2019

## 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 a nuestra institución, 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 2019.

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.

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

A lo largo de este capítulo, dedicado a la estadística, se reseñan los datos más significativos de la información cuantitativa que comprende la actividad de la institución del Ararteko durante el pasado año 2019.

La página web del Ararteko se consolida como canal de información y relación con la ciudadanía vasca, como lo refleja el hecho de haber recibido casi 195.000 visitas en este año, y más de 100.000 usuarios.

Asimismo, se ha intensificado la presencia de la institución del Ararteko en las redes sociales, como se lo acreditan, a fecha del cierre del presente Informe, los cerca de 4.900 seguidores en Twitter, y las más de 930 personas que siguen al Ararteko en su página en Facebook abierta en 2014.

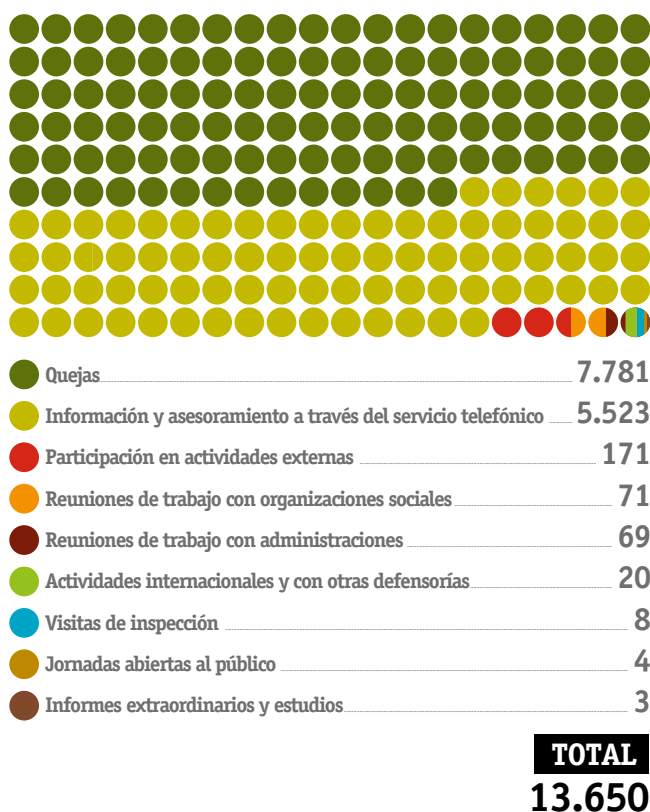
En términos globales, las actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones cuantificadas durante 2019 son 13.648.

**Gráfico 1.**  
**Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2019**



A lo largo de 2019, los ciudadanos y ciudadanas han presentado 7.751 quejas y consultas ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de 30 expedientes de oficio.

### Gráfico 2. Total de actuaciones del Ararteko en 2019



Durante el año 2019 se han realizado 5.523 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación, y hemos celebrado 71 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 69 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. en las comisarías de la Ertzaintza de Gernika, de la Policía Local de Basauri, y en los centros de primera acogida y preparación a la emancipación de Bideberria y de menores extranjeros no acompañados de Zornotza y Vivero, así como en los centros para adolescentes con problemas de conducta de Estibaliz y Sansoheta y en el centro socioeducativo de Andoio-Gorbea.

Además, se ha participado activamente en diferentes actos, jornadas y eventos, relacionados básicamente con iniciativas promovidas por las administraciones, organizaciones sociales y defensorías, tanto a nivel autonómico, como estatal. En 2019 se ha participado en 171 actividades de este tipo. También destacan las 20 acciones desarrolladas por el Ararteko que tienen alguna dimensión europea o internacional y no han sido referenciadas en el resto de conceptos señalados. Todo ello da una idea del importante número y variedad de intervenciones que se despliegan desde el Ararteko, a iniciativa, fundamentalmente, de las y los responsables de las 28 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 2019, se han resuelto 2.081 expedientes de queja escrita, y, además, se han dictado 1.519 resoluciones. 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.).

La duración media de los procedimientos de queja en 2019 ha sido de 65 días.

El año pasado, tras evaluar la actuación de la administración objeto de la queja, se ha considerado que existía alguna **actuación incorrecta en un porcentaje cercano al 49%** de las quejas escritas analizadas (porcentaje inferior al del 2018, que alcanzaba el 53%) y como **no incorrectas más del 51%** de ellas.

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en un porcentaje superior al **85%** 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 evidencia, por sí solo, el gran nivel de eficacia de la intervención de esta institución.

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

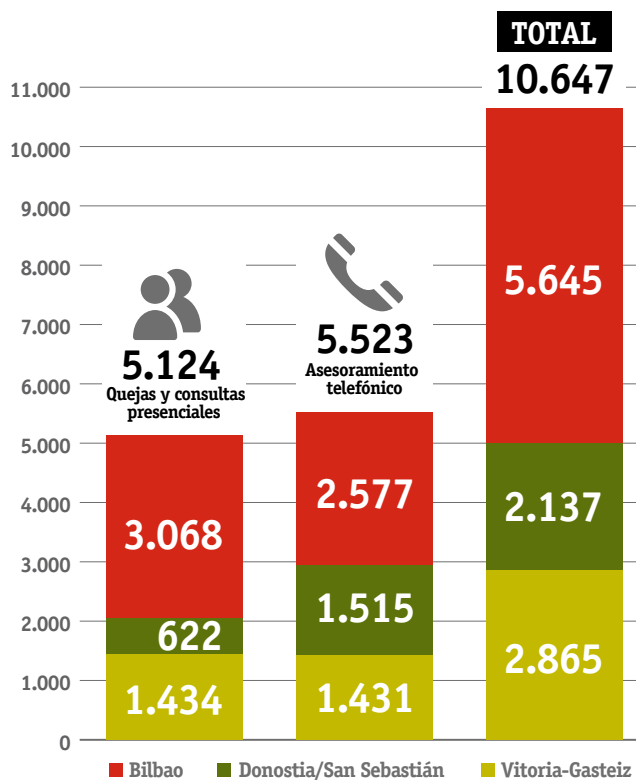
	%	%
<b>Actuación incorrecta resuelta</b>		85,10
Sin recomendación	94,16	
Recomendación aceptada	5,52	
Sugerencia aceptada	0,32	
<b>Actuación incorrecta no resuelta</b>		14,90

## 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 2019 se han realizado un total de 10.647 servicios en las oficinas de atención ciudadana. De ellos, 5.124 han sido las quejas y consultas presentadas presencialmente ante alguna de las tres oficinas, y más de 5.500 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico.

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



### 3. Quejas escritas registradas

Durante el año 2019 se han registrado un total de 2.627 quejas escritas a instancia de la ciudadanía vasca. Además, se han iniciado 30 actuaciones de oficio.

**Tabla 2.**  
**Evolución del número de quejas escritas registradas (1989 - 2019)**

Año	nº
1989	585
1990	1.159 <sup>1</sup>
1991	766
1992	781
1993	827
1994	747
1995	1.164
1996	1.674
1997	1.991
1998	2.660 <sup>2</sup>
1999	1.283
2000	1.231
2001	1.513
2002	1.253
2003	1.377
2004	1.531
2005	1.459
2006	1.678
2007	1.558
2008	1.696
2009	1.917
2010	1.859
2011	2.347
2012	2.943
2013	3.079
2014	2.592
2015	2.354
2016	2.498
2017	2.977
2018	2.552
2019	2.627

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

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

De ellas 2.369 han sido admitidas a trámite para su estudio e investigación por parte del Ararteko, lo que supone un incremento de prácticamente un 3% respecto a la anualidad

anterior. 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**  
**180**

## 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 han enviado al Síndic de Greuges de Catalunya, al Valedor do Pobo de Galicia y a la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, porque se refieren a administraciones públicas sometidas a su ámbito competencial.

Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	75
Quejas remitidas a otros defensores	3

## 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 ha producido un ligero incremento, en general, de los expedientes de quejas escritas tramitados.

El área que en 2019 asume el mayor incremento porcentual es el de salud, que si bien obedece a diferentes razones, en gran parte está relacionado con las numerosas quejas recibidas (484) por el cierre del módulo de asistencia psicosocial de Cruces.

Las quejas del ámbito social no aparecen englobadas en una única categoría, dado que 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 el año 2019 han disminuido las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: 468 (frente a las 713 de 2018), aún lejos de las 1.100 de 2012). De estos expedientes de queja, 414 (esto es, cerca del 90%) 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) y de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

Las áreas que, además de las de **salud e inclusión social**, presentan una elevada actividad son las de régimen jurídico, vivienda, educación, personal de las administraciones públicas, hacienda y urbanismo y ordenación del territorio.

También, las quejas escritas referidas a los **colectivos de atención pública** constituyen un número importante de las gestionadas en 2019.

Casi el **58% de los expedientes** de queja tramitados por el Ararteko tienen relación con **derechos sociales** (salud, inclusión social, vivienda, educación, etc.).

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

Área		%
Sanidad	660	27,86
Inclusión social	468	19,76
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	148	6,25
Colectivos de atención pública: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes y diversidad cultural, personas en prisión, etc.	125	5,27
Vivienda	123	5,19
Educación	120	5,07
Personal al servicio de las administraciones públicas	113	4,77
Hacienda	101	4,26
Urbanismo y ordenación del territorio	101	4,26
Seguridad	93	3,93
Medio ambiente	99	4,18
Obras públicas, transportes e infraestructuras	50	2,11
Ordenación de la actividad económica	45	1,90
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	36	1,52
Justicia	33	1,39
Infancia y adolescencia	26	1,10
Trabajo y Seguridad Social	15	0,63
Familias	7	0,30
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	6	0,25
<b>Total</b>	<b>2.369</b>	<b>100</b>

## Clasificación de las quejas por subáreas

Analizando por temas las quejas recibidas, podemos observar la influencia de cada subárea en las variaciones producidas en cada una de las áreas temáticas en las que sistematiza su trabajo la institución del Ararteko. Son muy significativas, como se ha expuesto anteriormente, las que se refieren al funcionamiento de la Administración en el ámbito de la salud y 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**

	<b>Total</b>
<b>Sanidad</b>	<b>660</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	544
Asistencia sanitaria	45
Derechos de las personas usuarias	36
Derechos ciudadanos	15
Listas de espera	8
Otros aspectos	7
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	4
Salud pública	1
<b>Inclusión social</b>	<b>468</b>
Prestaciones económicas derivadas de Ley para la garantía de ingresos (RGI, PCV, AES)	414
Prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social	35
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	17
Derechos ciudadanos	2
<b>Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas</b>	<b>148</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	62
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	40
Servicios públicos locales	25
Gestión del padrón municipal	14
Otros aspectos	4
Información y participación ciudadana	2
Derechos ciudadanos	1
<b>Vivienda</b>	<b>123</b>
Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación	46
Alquiler de vivienda protegida	36
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	26
Otros aspectos	7
Desperfectos por defectos de construcción en viviendas protegidas	5
Derechos ciudadanos	2
Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda	1
<b>Educación</b>	<b>120</b>
Becas y otras ayudas	29
Otros aspectos	27
Necesidades educativas especiales	16
Admisión del alumnado	13
Derechos y deberes	9
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7
Enseñanza universitaria	5
Enseñanza de idiomas	3
Comedor escolar	2
Educación de personas adultas	2
Enseñanzas artísticas	2
Situaciones de maltrato o acoso escolar	2
Formación profesional	1
Planificación-programación educativa	1
Transporte escolar	1
<b>Personal al servicio de las administraciones públicas</b>	<b>113</b>
Procedimientos de selección para el acceso a la función pública	29
Sustituciones	24
Otros aspectos	13
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	11
Vacaciones, licencias y permisos	9
Provisión de puestos	8
Retribuciones	7
Acoso laboral	3
Relación de puestos de trabajo	2
Valoración de puestos de trabajo	2
Derechos ciudadanos	1
Formación	1
Normalización lingüística	1
Régimen disciplinario	1
Situaciones administrativas	1
<b>Hacienda</b>	<b>101</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	35
Impuestos locales	32
Impuestos forales	19
Tasas	10
Otros aspectos	3
Precios públicos	2



<b>Urbanismo y ordenación del territorio</b>	<b>101</b>
Disciplina urbanística	61
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	20
Acceso a la información urbanística	9
Gestión urbanística	5
Ordenación del territorio	4
Accesibilidad	2
<b>Medio ambiente</b>	<b>99</b>
Contaminación acústica	63
Protección y tenencia de animales	11
Control ambiental	9
Contaminación atmosférica	4
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4
Información y participación ambiental	3
Contaminación del suelo e hídrica	2
Espacios naturales protegidos. Protección flora-fauna	2
Gestión de residuos	1
<b>Seguridad</b>	<b>93</b>
Trafico	64
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	13
Derechos ciudadanos	6
Seguridad ciudadana	6
Otros aspectos	4
<b>Obras públicas, transportes e infraestructuras</b>	<b>50</b>
Obras públicas e infraestructuras	15
Transportes	12
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	10
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	5
Ejecución de obras	4
Expropiación forzosa	3
Otros aspectos	1
<b>Ordenación de la actividad económica</b>	<b>45</b>
Agricultura, ganadería, pesca e industria	12
Comercio, turismo y consumo	12
Servicios de suministro de energía (electricidad y gas)	8
Entidades financieras y aseguradoras	7
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3
Servicios de telefonía	3

<b>Personas con discapacidad</b>	<b>41</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	12
Acciones positivas para la igualdad de las personas con discapacidad	11
Asistencia a personas con discapacidad	7
Accesibilidad y movilidad urbanística	6
Accesibilidad y movilidad en el transporte	2
Accesibilidad en la vivienda	1
Derechos ciudadanos	1
Discriminación contra las personas con discapacidad	1
<b>Derechos lingüísticos, cultura y deporte</b>	<b>36</b>
Actividades deportivas	16
Derechos lingüísticos de la ciudadanía en relaciones con administraciones vascas	10
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7
Otros aspectos	2
Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico	1
<b>Justicia</b>	<b>33</b>
Funcionamiento de la Administración de justicia y de la oficina judicial	15
Colegios de abogados y procuradores	5
Puntos de encuentro	5
Asistencia jurídica gratuita	4
Otros colegios profesionales	2
Medios personales y materiales de la Administración de justicia	1
Registro civil y registro de la propiedad	1
<b>Personas mayores y personas en situación de dependencia</b>	<b>31</b>
Asistencia a las personas mayores	12
Aplicación de la ley de autonomía personal	8
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	8
Derechos ciudadanos	2
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
<b>Infancia y adolescencia</b>	<b>26</b>
Infancia y adolescencia desprotegida	13
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7
Menores extranjeros no acompañados	3
Derechos ciudadanos	2
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1



<b>Personas inmigrantes y diversidad cultural</b>	<b>17</b>
Derechos ciudadanos	8
Empadronamiento de personas extranjeras	5
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3
Discriminación para personas inmigrantes	1
<b>Trabajo y Seguridad Social</b>	<b>15</b>
Otros aspectos	4
Administración laboral	3
Formación profesional	3
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3
Derechos ciudadanos	1
Salud laboral	1
<b>Personas en prisión</b>	<b>12</b>
Actuaciones en materia penitenciaria	8
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2
Igualdad y acciones positivas para personas en prisión	2
<b>Igualdad e integridad de las mujeres</b>	<b>9</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4
Violencia machista contra las mujeres	3
Acciones positivas para la igualdad de mujeres	1
Derechos ciudadanos	1
<b>Familias</b>	<b>7</b>
Políticas públicas sobre las familias	5
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2
<b>Personas con enfermedades o trastornos mentales</b>	<b>7</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4
Derechos ciudadanos	3
<b>Personas víctimas de los grupos terroristas</b>	<b>7</b>
Derechos ciudadanos	6
Discriminación contra las víctimas de los grupos terroristas	1
<b>Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos</b>	<b>6</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3
Otros aspectos	1
Protección de datos	1
Transparencia	1
<b>Total</b>	<b>2.369</b>

## 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 2019 (más del 53%), se han incrementado las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de la Comunidad (cerca del 35%) y más del 10% las quejas han afectado a las diputaciones forales.

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.

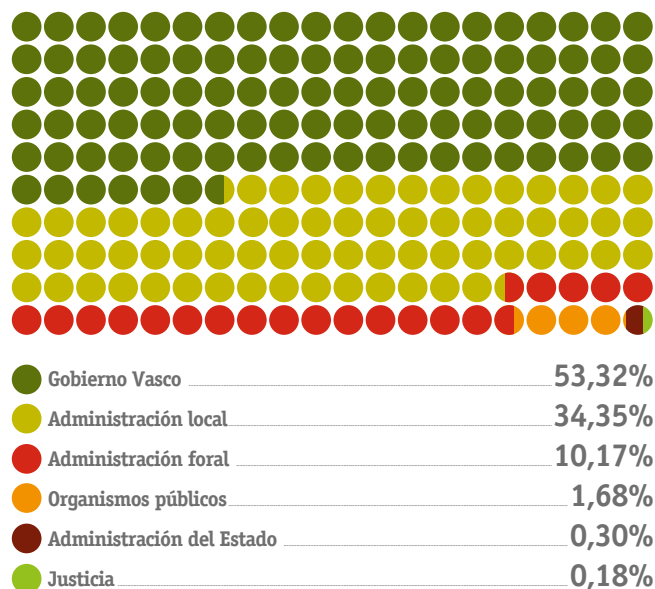
### Cómo interpretar correctamente el número de expedientes de queja dirigidos a cada área y administración

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

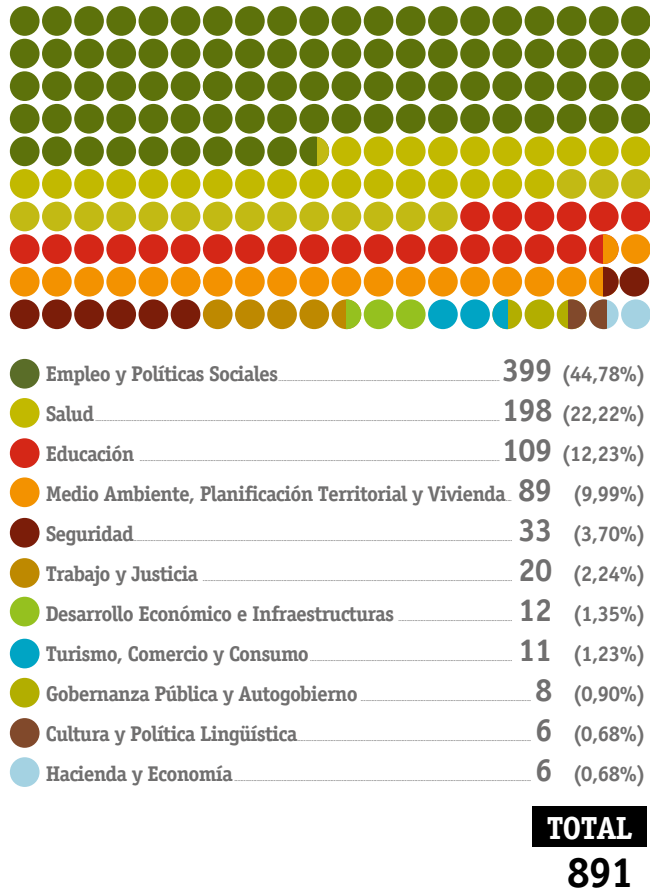
Las áreas en las que Gobierno Vasco tiene amplias competencias (protección social y empleo, sanidad, vivienda, educación, personal al servicio de las administraciones públicas) son las que acaparan el mayor número de expedientes de queja escrita.

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

Área	📄	%
Inclusión social	384	43,10
Sanidad	175	19,64
Vivienda	82	9,20
Educación	80	8,98
Personal al servicio de las administraciones públicas	48	5,39
Seguridad	32	3,59
Justicia	12	1,35
Ordenación de la actividad económica	12	1,35
Trabajo y Seguridad Social	11	1,24
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	8	0,90
Medio ambiente	8	0,90
Personas con discapacidad	7	0,79
Personas con enfermedades o trastornos mentales	6	0,67
Obras públicas, transportes e infraestructuras	5	0,56
Familias	4	0,45
Hacienda	4	0,45
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	4	0,45
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	2	0,22
Urbanismo y Ordenación del Territorio	2	0,22
Igualdad e integridad de las mujeres	1	0,11
Infancia y adolescencia	1	0,11
Personas en prisión	1	0,11
Personas inmigrantes	1	0,11
Personas mayores y personas en situación de dependencia	1	0,11
<b>Total</b>	<b>891</b>	<b>100</b>

### Distribución por departamentos

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

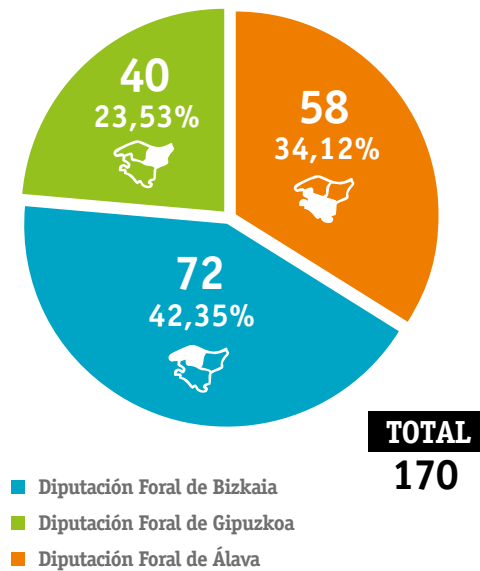


### B) Expedientes tramitados contra las instituciones forales

#### Distribución territorial

Entre las reclamaciones contra las diputaciones forales, destaca el incremento de las quejas escritas tramitadas contra la Diputación Foral de Bizkaia, lo que resulta lógico, pues es el territorio más poblado.



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



## Distribución por áreas

Se ha mantenido la tendencia del último año en la tipología de las quejas escritas referidas al ámbito foral: se han minorado ligeramente las referidas a las áreas de hacienda, y se han incrementado las que se relacionan con el ámbito de personas mayores y personas en situación de dependencia, así como las que afectan al ámbito de la inclusión social.

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


Área	ARABA ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	CAPV	%
					
Personas mayores y personas en situación de dependencia	10	12	4	26	15,30
Hacienda	10	7	5	22	12,94
Infancia y adolescencia	1	12	8	21	12,35
Inclusión social	4	14	–	18	10,59
Obras públicas, transportes e infraestructuras	8	5	5	18	10,59
Personal al servicio de las administraciones públicas	10	2	4	16	9,41
Personas con discapacidad	6	8	2	16	9,41
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	6	5	13	7,65
Medio ambiente	2	1	1	4	2,35
Personas en prisión	2	1	1	4	2,35
Ordenación de la actividad económica	2	1	–	3	1,76
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	–	2	1	3	1,76
Familias	–	–	2	2	1,18
Igualdad e integridad de las mujeres	–	–	2	2	1,18
Educación	1	–	–	1	0,59
Personas inmigrantes	–	1	–	1	0,59
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>12</b>	<b>40</b>	<b>170</b>	<b>100</b>

## 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	216	47,74
Ayuntamientos de Gipuzkoa	171	29,79
Ayuntamientos de Araba/Álava	102	17,77
Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia	12	2,09
Juntas administrativas de Araba/Álava	8	1,39
Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa	6	1,05
Mancomunidades, consorcios y parques de Araba/Álava	1	0,17
<b>Total</b>	<b>574</b>	<b>100</b>



**Tabla 8.**  
**Expedientes tramitados contra ayuntamientos y juntas administrativas de la Comunidad Autónoma**

Ayuntamientos de Araba/Álava 	
Vitoria - Gasteiz	71
Amurrio	9
Laudio / Llodio	5
Asparrena	3
Iruña Oka / Iruña de Oca	2
Laguardia	2
San Millán / Donemiliaga	2
Arrozua-Ubarrundia	1
Artziniega	1
Añana	1
Labastida	1
Okondo	1
Ribera Baja / Erribera Beitia	1
Agurain / Salvatierra	1
Zambrana	1
<b>Total</b>	<b>102</b>

Juntas administrativas de Araba/Álava 	
Baranbio	3
Arechavaleta	2
Izarra	1
Murgia	1
Salmantón	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

Ayuntamientos de Bizkaia 	
Bilbao	81
Barakaldo	21
Getxo	18
Erandio	15
Sestao	11
Sopela	10
Santurtzi	9
Bermeo	8
Portugalete	8
Durango	6
Galdakao	6

Ayuntamientos de Bizkaia 	
Leioa	6
Mungia	6
Gorliz	5
Barrika	3
Basauri	3
Karrantza Harana / Valle de Carranza	3
Ermua	3
Valle de Trápaga - Trapagaran	3
Zamudio	3
Arantzazu	2
Bakio	2
Derio	2
Gatika	2
Igorre	2
Meñaka	2
Muxika	2
Ondarroa	2
Urduña / Orduña	2
Plentzia	2
Urduliz	2
Zalla	2
Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena	1
Alonsotegi	1
Amorebieta - Etxano	1
Arrigorriaga	1
Artea	1
Berango	1
Busturia	1
Elantxobe	1
Errigoiti	1
Etxebarri	1
Gernika-Lumo	1
Güeñes	1
Lekeitio	1
Lemoiz	1
Lezama	1
Mallabia	1
Markina-Xemein	1
Mundaka	1
Orozko	1
Ortuella	1
Zaratamo	1
Ziortza-Bolibar	1
<b>Total</b>	<b>274</b>





<b>Ayuntamientos de Gipuzkoa</b> 		
Donostia / San Sebastián		50
Errenteria		13
Hondarribia		10
Zarautz		10
Arrasate / Mondragón		9
Lasarte - Oria		7
Pasaia		6
Tolosa		6
Azpeitia		4
Hernani		4
Irun		4
Ordizia		4
Orio		4
Anoeta		3
Aretxabaleta		3
Bergara		3
Deba		3
Getaria		3
Asteasu		2
Beasain		2
Oiartzun		2
Urnieta		2
Villabona		2
Aia		1
Astigarraga		1
Azkoitia		1
Elgeta		1
Elgoibar		1
Eskoriatza		1
Itsasondo		1
Legazpi		1
Mutriku		1
Olaberría		1
Oñati		1
Urretxu		1
Usurbil		1
Zaldibia		1
Zizurkil		1
<b>Total</b>		<b>171</b>

### 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, urbanismo y ordenación del territorio, medio ambiente, seguridad, hacienda e inclusión social.

**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 de las administraciones públicas	25	68	30	123	22,17
Urbanismo y ordenación del territorio	20	40	32	92	16,58
Medio ambiente	7	39	30	76	13,70
Seguridad	12	27	18	57	10,27
Hacienda	8	25	17	50	9,01
Inclusión social	15	13	9	37	6,67
Vivienda	2	18	6	26	4,68
Obras públicas, transportes e infraestructuras	5	11	5	21	3,78
Personas con discapacidad	2	10	4	16	2,88
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	5	6	2	13	2,34
Personal al servicio de las administraciones públicas	3	5	5	13	2,34
Personas víctimas de los grupos terroristas	-	-	7	7	1,26
Ordenación de la actividad económica	-	4	2	6	1,08
Igualdad e integridad de las mujeres	2	1	1	4	0,72
Personas inmigrantes y diversidad cultural	2	2	-	4	0,72
Personas mayores y personas en situación de dependencia	1	1	2	4	0,72
Educación	1	1	-	2	0,36
Infancia y adolescencia	-	1	1	2	0,36
Justicia	-	1	-	1	0,18
Personas gitanas y otras minorías culturales	-	1	-	1	0,18
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>274</b>	<b>171</b>	<b>555</b>	<b>100</b>

**Tabla 10.**  
**Quejas presentadas contra otros organismos de ámbito local**

Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	9
Gipuzkoako urak S.A.	4
Servicios de Txingudi / Txingudiko Zerbitzuak S.A.	2
Consortio de Aguas de Busturialdea	1
Consortio Mungialde de Servicios Sociales	1
Consortio de Aguas de Arrialdea	1
MEBISA – Metro de Bilbao	1
<b>Total</b>	<b>19</b>

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

Se han incrementado respecto de la anualidad anterior las quejas dirigidas contra otras administraciones de la CAPV. Es el caso de las quejas presentadas contra la Universidad del País Vasco y Haurreskolak; se han mantenido las dirigidas contra la Agencia Vasca del Agua-URA y han disminuido las referidas a las corporaciones jurídicas, especialmente al Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia.

**Tabla 11.**  
**Expedientes tramitados contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco**

Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	9
URA – Agencia Vasca del Agua	6
Haurreskolak	6
Ilustre Colegio de Abogados de Álava	2
VIKESA	1
Colegio Territorial de administradores de fincas de Bizkaia	1
Ilustre Colegio Oficial de Veterinarios de Gipuzkoa	1
Consejo de Procuradores del País Vasco	1
Ilustre Colegio Notarial de Bilbao	1
<b>Total</b>	<b>28</b>

## 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 (1989-2019)**

Año	ARABA / ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	97	288	188
1990	125	828 (284) <sup>1</sup>	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) <sup>2</sup>	905 (471) <sup>3</sup>
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
2015	608	1.064	649
2016	632	1.267	557
2017	863	1.542	522
2018	592	1.333	576
2019	471	1.686	426

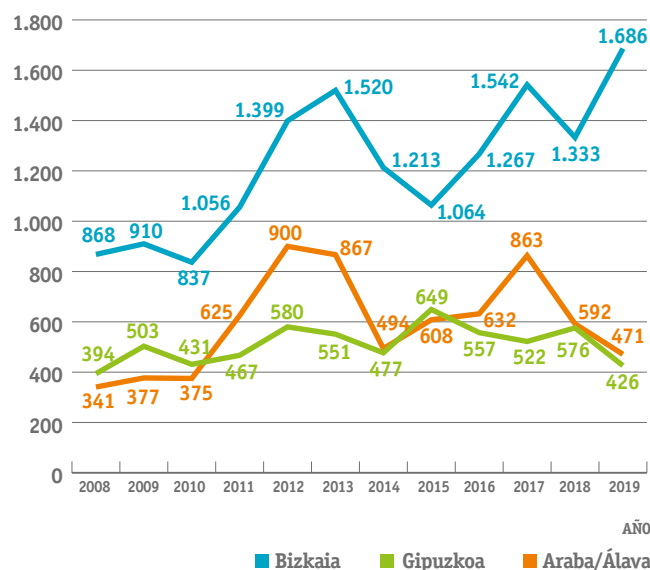
<sup>1</sup> Cifra resultante considerando como queja única 545 quejas que versaban sobre un único asunto.

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

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



**Gráfico 8.**  
**Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (2008-2019)**



### **Distribución territorial de los expedientes de queja 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 las 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.

A diferencia de los años precedentes, constatamos que el mayor índice de presentación de quejas escritas se produce en el Territorio Histórico de Bizkaia, lo cual resulta lógico dado que se trata del que mayor población acoge.

**Tabla 13.**  
**Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (1989-2019)**

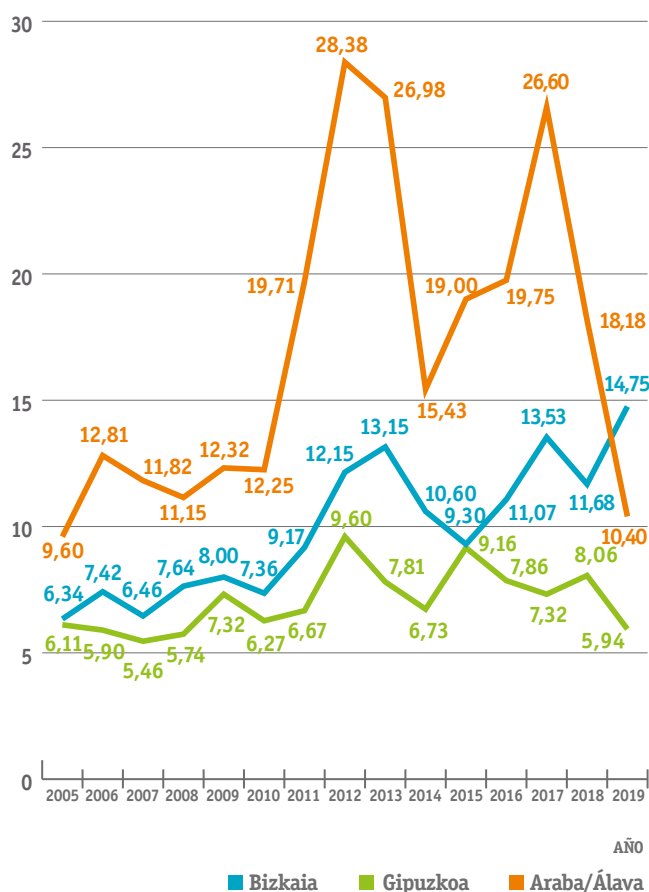
Año	ARABA / ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	4,30	3,30	3,00
1990	4,50	7,87 (2,7) <sup>1</sup>	2,90
1991	5,80	3,60	2,50
1992	7,40	3,50	2,80
1993	6,70	3,70	3,30
1994	5,90	3,50	3,00
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73) <sup>2</sup>	13,30 (6,93) <sup>3</sup>
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	4,42
2001	15,56	5,70	5,53
2002	9,37	5,73	4,37
2003	11,24	5,75	4,71
2004	9,46	6,50	6,77
2005	9,60	6,34	6,11
2006	12,81	7,42	5,90
2007	11,82	6,46	5,46
2008	11,15	7,64	5,74
2009	12,32	8,00	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
2015	19,00	9,30	9,16
2016	19,75	11,07	7,86
2017	26,60	13,53	7,32
2018	18,18	11,68	8,06
2019	10,40	14,75	5,94

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

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

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

**Gráfico 9.**  
**Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (2005-2019)**



### 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 más del 75% 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	378	80,25
Otros municipios	93	19,75
<b>Total</b>	<b>471</b>	<b>100</b>

Bizkaia		%
Bilbao	502	29,77
Otros municipios	1.184	70,23
<b>Total</b>	<b>1.686</b>	<b>100</b>

Gipuzkoa		%
Donostia/San Sebastián	152	35,68
Otros municipios	274	64,32
<b>Total</b>	<b>426</b>	<b>100</b>

### Quejas procedentes de fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco

A lo largo del año también se han recibido algunas quejas escritas dirigidas contra las administraciones vascas procedentes de otras comunidades autónomas, en un total de 44.

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

Quejas procedentes de otras comunidades autónomas	
C.A. de Andalucía	9
C.A. de Castilla y León	9
C. F. de Navarra	7
C.A. de Madrid	6
C.A. de Cantabria	3
C.A. de Aragón	2
C.A. de Catalunya	2
Comunitat Valenciana	2
C.A. de la Rioja	1
C.A. de Castilla-La Mancha	1
Principado de Asturias	1
Región de Murcia	1
<b>Total</b>	<b>44</b>

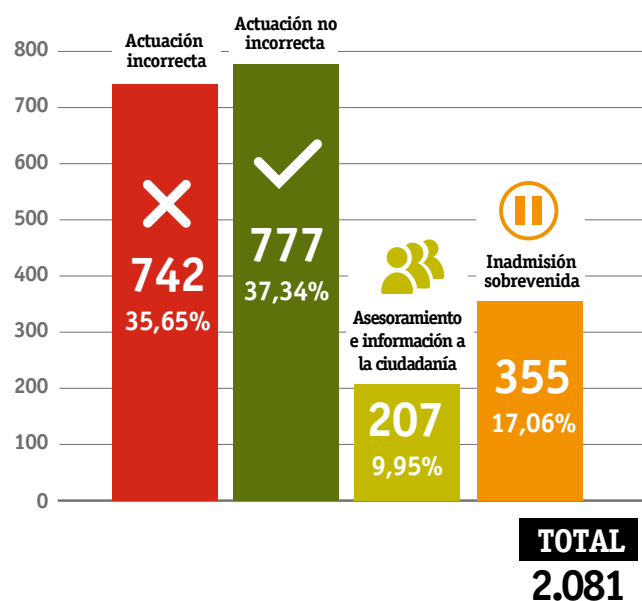
## 7. Estadística procedimental (situación de los expedientes de queja escritos)

A continuación vamos a analizar en qué fase de la tramitación se encuentran los expedientes tramitados en 2019.

Durante el año 2019 se han concluido 2.081 expedientes de queja y se han emitido 1.519 resoluciones. Analizando estas resoluciones adoptadas por el Ararteko, en 742 casos existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, casi el 49% de ellos, porcentaje inferior al del año pasado (53%). Por el contrario, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en un porcentaje superior al 51% de los expedientes analizados (frente al 47% del pasado año).

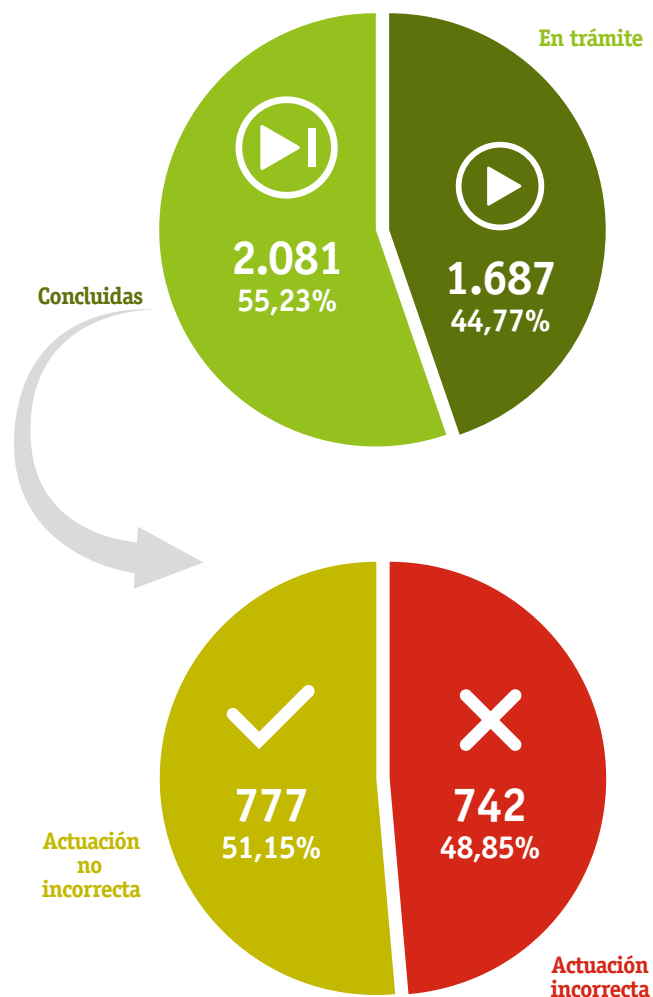
En algunos expedientes en trámite, han aparecido una serie de circunstancias después de iniciarse el estudio de la queja, que impiden continuar con su investigación (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.). Esos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

**Gráfico 10.**  
*Expedientes de queja concluidos en 2019*



## 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 2019, se ha concluido que existía actuación incorrecta en 742 casos, esto es, casi en el 49% de ellas.

**Tabla 16.**  
**Situación de los expedientes de queja**  
**atendiendo a las áreas de actuación**  
**(quejas presentadas en 2019)**

Área	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Inclusión social	260	180	57	21	5	97
Sanidad	122	53	19	23	-	11
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	24	111	51	26	29	5
Vivienda	56	52	9	11	21	11
Urbanismo y Ordenación del Territorio	31	64	20	24	9	11
Educación	24	65	15	36	1	13
Seguridad	59	30	10	5	3	12
Hacienda	34	54	5	25	22	2
Personal al servicio de las administraciones públicas	39	45	9	21	1	14
Medio ambiente	62	27	13	3	4	7
Obras públicas, transportes e infraestructuras	13	34	12	15	4	3
Personas con discapacidad	12	27	9	16	-	2
Personas mayores y personas en situación de dependencia	12	19	5	8	5	1
Infancia y adolescencia	12	12	-	6	3	3
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	8	27	3	9	6	9
Ordenación de la actividad económica	8	14	7	3	2	2
Justicia	7	15	2	7	3	3
Trabajo y Seguridad Social	6	5	3	1	-	1
Personas en prisión	5	5	1	-	1	3
Igualdad e integridad de las mujeres	4	3	-	2	1	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	7	-	-	-	-	-
Familias	1	5	-	3	2	-
Personas con enfermedades o trastornos mentales	3	3	-	3	-	-
Personas inmigrantes	1	5	1	1	1	2
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	1	3	1	2	-	-
Personas gitanas y otras minorías culturales	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>812</b>	<b>858</b>	<b>252</b>	<b>271</b>	<b>123</b>	<b>212</b>

**Tabla 17.**  
**Situación de los expedientes de queja**  
**atendiendo a las áreas de actuación**  
**(quejas presentadas con anterioridad al 2019)**

Área	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Inclusión social	459	440	191	169	5	75
Medio ambiente	110	108	72	18	5	13
Seguridad	110	71	31	22	10	8
Sanidad	18	131	9	108	6	8
Hacienda	79	44	9	18	11	6
Personal al servicio de las administraciones públicas	6	79	27	42	2	8
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	3	57	26	21	8	2
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	3	54	36	12	2	4
Urbanismo y ordenación del territorio	13	36	21	9	-	6
Vivienda	21	23	8	12	2	1
Justicia	-	36	15	-	21	-
Educación	3	31	8	20	2	1
Obras públicas, transportes e infraestructuras	-	21	6	15	-	-
Ordenación de la actividad económica	9	12	4	7	-	1
Familias	14	3	-	-	3	-
Personas en prisión	-	16	9	2	5	-
Personas con discapacidad	-	13	7	6	-	-
Infancia y adolescencia	-	12	3	6	1	2
Trabajo y Seguridad Social	5	7	2	3	-	2
Personas mayores y personas en situación de dependencia	1	10	1	5	-	4
Igualdad e integridad de las mujeres	10	1	1	-	-	-
Protección y tenencia de animales	3	7	2	4	-	1
Personas con enfermedades o trastornos mentales	3	5	-	5	-	-
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	2	2	1	1	-	-
Personas inmigrantes y diversidad cultural	1	2	1	1	-	-
Personas gitanas y otras minorías culturales	-	2	-	-	1	1
Personas víctimas de los grupos terroristas	2	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>1.223</b>	<b>490</b>	<b>506</b>	<b>84</b>	<b>143</b>

En el estudio de las quejas por administraciones únicamente se analizan las resoluciones correspondientes a expedientes iniciados en 2019.

### 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	222	162	52	18	3	89
Sanidad	122	53	19	23	-	11
Vivienda	39	43	9	8	18	8
Educación	21	58	15	30	1	12
Personal al servicio de las administraciones públicas	18	30	6	14	1	9
Seguridad	21	11	3	3	2	3
Justicia	2	10	1	5	2	2
Ordenación de la actividad económica	5	7	4	2	-	1
Trabajo y Seguridad Social	6	5	3	1	-	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	3	5	1	2	1	1
Medio ambiente	5	3	1	-	1	1
Personas con discapacidad	2	5	3	1	-	1
Personas con enfermedades o trastornos mentales	3	3	-	3	-	-
Obras públicas, transportes e infraestructuras	-	5	1	4	-	-
Familias	1	3	-	3	-	-
Hacienda	-	4	1	1	2	-
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	1	3	1	2	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	-	2	1	-	1	-
Urbanismo y Ordenación del Territorio	1	1	1	-	-	-
Igualdad e integridad de las mujeres	-	1	-	1	-	-
Infancia y adolescencia	1	-	-	-	-	-
Personas en prisión	-	1	1	-	-	-
Personas inmigrantes	-	1	-	-	-	1
Personas mayores y personas en situación de dependencia	-	1	1	-	-	-
<b>Total</b>	<b>473</b>	<b>417</b>	<b>124</b>	<b>121</b>	<b>32</b>	<b>140</b>

**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	227	172	54	23	4	91
Salud	133	65	22	30	-	13
Educación	32	76	20	39	1	16
Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda	42	47	11	9	18	9
Seguridad	21	12	3	4	2	3
Trabajo y Justicia	6	14	2	5	2	5
Desarrollo Económico e Infraestructuras	3	9	5	3	-	1
Turismo, Comercio y Consumo	5	6	3	2	-	1
Gobernanza Pública y Autogobierno	2	4	-	2	1	1
Cultura y Política Lingüística	1	7	2	3	2	-
Hacienda y Economía	1	4	2	1	2	-
<b>Total</b>	<b>473</b>	<b>416</b>	<b>124</b>	<b>121</b>	<b>32</b>	<b>140</b>

### Situación de los expedientes de queja contra las administraciones forales

**Tabla 20.**  
Situación de los expedientes de queja contra las instituciones 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 Álava	58	28	30	8	17	3
Diputación Foral de Bizkaia	72	29	43	8	20	7
Diputación Foral de Gipuzkoa	40	18	22	1	10	5
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>75</b>	<b>95</b>	<b>17</b>	<b>47</b>	<b>15</b>

**Tabla 21.**  
**Situación de los expedientes de queja contra las instituciones 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	9	17	4	7	5	1
Hacienda	13	9	1	5	3	-
Infancia y adolescencia	10	11	-	5	3	3
Inclusión social	13	5	3	1	-	1
Obras públicas, transportes e infraestructuras	5	13	3	8	-	2
Personal al servicio de las administraciones públicas	10	6	-	5	-	1
Personas con discapacidad	3	13	3	10	-	-
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	3	10	-	3	2	5
Medio ambiente	3	1	-	1	-	-
Personas en prisión	1	3	-	-	-	3
Ordenación de la actividad económica	1	2	2	-	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	-	3	1	2	-	-
Familias	-	2	-	-	2	-
Igualdad e integridad de las mujeres	2	-	-	-	-	-
Educación	1	-	-	-	-	-
Personas inmigrantes	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>95</b>	<b>17</b>	<b>47</b>	<b>15</b>	<b>16</b>

### 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	32	39	12	11	8	8
Amurrio	3	6	2	3	1	-
Asparrena	3	2	-	1	-	1
Iruña Oka / Iruña de Oca	3	-	-	-	-	-
Laguardia	1	1	-	1	-	-
San Millán / Donemiliaga	1	1	1	-	-	-
Arzua-Ubarrundia	-	2	1	1	-	-
Artziniega	-	1	-	-	-	1
Amurrio	-	1	1	-	-	-
Añana	1	-	-	-	-	-
Labastida	1	-	-	-	-	-
Okondo	-	1	-	-	-	1
Ribera Baja / Erribera Beitia	-	1	1	-	-	-
Agurain / Salvatierra	-	1	1	-	-	-
Zambrana	-	1	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>57</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>11</b>

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



Junta Administrativa	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía
	▶	▶▶	✘	🗨️
Arechavaleta	1	1	-	1
Baranbio	-	3	3	-
Izarra	-	1	1	-
Murgia	-	1	1	-
Salmantón	-	1	-	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

**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	20	30	6	9	9	6
Errenteria	7	6	5	1	-	-
Hondarribia	4	6	3	-	1	2
Zarautz	3	7	1	1	3	2
Arrasate / Mondragón	6	3	1	2	-	-
Lasarte - Oria	5	2	-	2	-	-
Pasaia	3	3	1	-	2	-
Tolosa	3	3	2	-	1	-
Azpeitia	3	1	1	-	-	-
Urnietia	3	1	-	-	1	-
Irun	2	2	-	1	-	1
Ordizia	1	3	2	-	1	-
Orio	-	4	1	1	2	-
Anoeta	1	2	1	1	-	-
Aretxabaleta	1	2	2	-	-	-
Bergara	-	3	-	1	1	1
Deba	1	2	-	1	1	-
Getaria	1	2	-	2	-	-
Asteasu	2	-	-	-	-	-
Beasain	2	-	-	-	-	-
Oiartzun	2	-	-	-	-	-
Urnietia	2	-	-	-	-	-
Villabona	1	1	-	-	1	-
Aia	1	-	-	-	-	-
Astigarraga	-	1	-	-	-	1
Azkoitia	-	1	-	-	1	-
Elgeta	1	-	-	-	-	-
Elgoibar	1	-	-	-	-	-
Eskoriatza	-	1	-	1	-	-
Itsasondo	1	-	-	-	-	-
Legazpi	-	1	1	-	-	-
Mutriku	1	-	-	-	-	-
Olaberria	1	-	-	-	-	-
Oñati	1	-	-	-	-	-
Urretxu	-	1	-	1	-	-
Usurbil	1	-	-	-	-	-
Zaldibia	1	-	-	-	-	-
Zizurkil	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>88</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>13</b>

**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	40	41	5	18	10	8
Barakaldo	9	12	3	2	4	3
Getxo	5	13	7	3	3	-
Erandio	6	9	4	2	1	2
Sestao	6	5	2	1	1	1
Sopela	3	7	3	2	1	1
Santurtzi	3	6	5	1	-	-
Bermeo	6	2	-	-	1	1
Portugalete	1	7	1	2	2	2
Durango	1	5	3	1	1	-
Galdakao	2	4	2	1	-	1
Leioa	1	5	2	1	1	1
Mungia	1	5	3	1	-	1
Gorliz	3	2	1	-	1	-
Barrika	1	2	-	1	1	-
Basauri	-	3	-	1	2	-
Karrantza Harana / Valle de Carranza	1	2	1	-	1	-
Ermua	3	-	-	-	-	-
Valle de Trápaga - Trapagarán	2	1	-	1	-	-
Zamudio	1	2	1	-	1	-
Arantzazu	1	1	-	-	-	1
Bakio	-	2	-	1	-	1
Derio	-	2	1	-	-	1
Gatika	1	1	-	1	-	-
Igorre	-	2	1	1	-	-
Meñaka	1	1	1	-	-	-
Muxika	1	1	1	-	-	-
Ondarroa	1	1	-	-	-	1
Urduña / Orduña	1	1	1	-	-	-
Plentzia	-	2	1	1	-	-
Urduliz	1	1	-	1	-	-
Zalla	1	1	-	-	-	1
Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena	1	-	-	-	-	-
Alonsotegi	-	1	-	-	1	-
Amorebieta - Etxano	-	1	1	-	-	-
Arrigorriaga	1	-	-	-	-	-
Artea	-	1	1	-	-	-



Ayuntamiento						
Berango	-	1	-	1	-	-
Busturia	-	1	1	-	-	-
Elantxobe	1	-	-	-	-	-
Errigoiti	1	-	-	-	-	-
Etxebarri	1	-	-	-	-	-
Gernika-Lumo	-	1	1	-	-	-
Güeñes	-	1	-	1	-	-
Lekeitio	-	1	-	1	-	-
Lemoiz	-	1	1	-	-	-
Lezama	-	1	1	-	-	-
Mallabia	-	1	-	1	-	-
Markina-Xemein	-	1	-	1	-	-
Mundaka	1	-	-	-	-	-
Orozko	-	1	1	-	-	-
Ortuella	-	1	-	1	-	-
Zaratamo	1	-	-	-	-	-
Ziortza-Bolibar	-	1	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>164</b>	<b>56</b>	<b>49</b>	<b>33</b>	<b>26</b>

**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	22	101	47	23	27	4
Urbanismo y ordenación del territorio	30	62	19	24	9	10
Medio ambiente	54	22	12	2	3	5
Seguridad	38	19	7	2	1	9
Hacienda	17	33	3	15	13	2
Inclusión social	24	13	2	2	2	7
Vivienda	17	9	-	3	3	3
Obras públicas, transportes e infraestructuras	7	14	8	2	3	1
Personas con discapacidad	7	9	3	5	-	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	1	12	2	4	3	3
Personal al servicio de las administraciones públicas	7	6	2	2	-	2
Personas víctimas de los grupos terroristas	7	-	-	-	-	-
Ordenación de la actividad económica	1	5	1	1	2	1
Igualdad e integridad de las mujeres	2	2	-	1	1	-
Personas inmigrantes y diversidad cultural	-	4	1	1	1	1
Personas mayores y personas en situación de dependencia	3	1	-	1	-	-
Educación	-	2	-	2	-	-
Infancia y adolescencia	1	1	-	1	-	-
Justicia	-	1	-	1	-	-
Personas gitanas y otras minorías culturales	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>239</b>	<b>316</b>	<b>107</b>	<b>92</b>	<b>68</b>	<b>49</b>

**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
Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia	3	6	1	3	1	1
Gipuzkoako urak SA	1	3	-	1	2	-
Servicios de Txingudi / Txingudiko Zerbitzuak S.A.	-	2	-	2	-	-
Consorcio de Aguas de Busturialdea	-	1	-	-	1	-
Consorcio Mungialde de Servicios Sociales	1	-	-	-	-	-
Consorcio de Aguas de Araiádea	-	1	1	-	-	-
MEBISA – Metro de Bilbao	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

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

	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Hacienda	3	8	-	4	4	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	-	4	2	1	-	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	1	-	-	-	-	-
Inclusión social	1	-	-	-	-	-
Obras públicas, transportes e infraestructuras	-	1	-	1	-	-
Ordenación de la actividad económica	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

**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	4	5	-	4	-	1
URA – Agencia Vasca del Agua	3	3	-	-	2	1
Haurreskolak	3	3	1	-	-	2
Ilustre Colegio de Abogados de Álava	2	-	-	-	-	-
VIESA	-	1	-	-	-	1
Colegio Territorial de administradores de fincas de Bizkaia	-	1	-	1	-	-
Ilustre Colegio Oficial de Veterinarios de Gipuzkoa	-	1	1	-	-	-
Consejo de procuradores del País Vasco	1	-	-	-	-	-
Ilustre Colegio Notarial de Bilbao	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

**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	5	-	4	-	1
Personal al servicio de las administraciones públicas	4	3	1	-	-	2
Justicia	4	2	1	1	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	2	1	-	-	1	-
Obras públicas, transporte e infraestructuras	1	1	-	-	1	-
Hacienda	1	-	-	-	-	-
Medio ambiente	-	1	-	-	-	1
Urbanismo y ordenación del territorio	-	1	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

## 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 2019 se ha iniciado la tramitación de 30 expedientes de oficio. Destacan, por áreas, los correspondientes a la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, inclusión social, medio ambiente y seguridad.

**Tabla 31.**  
**Distribución por áreas de los expedientes de oficio**

Área		%
Infancia y adolescencia	11	36,67
Inclusión social	6	20
Medio ambiente	5	16,67
Personas inmigrantes y diversidad cultural	3	10
Seguridad	3	10
Personal al servicio de las administraciones públicas	2	6,66
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Como puede apreciarse, el pasado año la actividad de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko fue prevalente en el número de actuaciones de oficio, que tienen que ver con diferentes situaciones o problemas que se habían detectado.

Entre ellas tienen un peso importante las visitas de inspección a recursos residenciales como los centros para adolescentes con problemas de conducta de Sansoheta y la unidad provisional de Estíbaliz.

El incremento del número de menores extranjeros sin referentes familiares que llegan a Euskadi en los últimos años ha suscitado el interés por conocer la situación en que están siendo atendidos en estos recursos, lo que ha propiciado la visita a los centros de menores extranjeros no acompañados de Zornotza y Vivero, y al centro de primera acogida y preparación a la emancipación de Bideberria.

En el capítulo de visitas de inspección hay que referirse, de igual modo, a la realizada al centro socioeducativo de Andoio-Gorbea, a instancia y en compañía del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.

Se ha cursado también una visita de inspección al punto de encuentro familiar de Bilbao.

Asimismo, se han iniciado expedientes de oficio para conocer cómo se realiza en las tres diputaciones forales la tramitación para la adquisición de nacionalidad de niños y niñas tutelados; así como otra iniciativa dirigida al Ayuntamiento de Urduña/Orduña, relacionada con el procedimiento para la baja de oficio de las personas que abandonan el recurso para infancia en desprotección ubicado en dicho municipio.

En el capítulo de actuaciones de oficio vinculadas al seguimiento de las recomendaciones contenidas en el informe extraordinario *Infancias vulnerables*, relativas a los menores extranjeros no acompañados, se ha solicitado información a las tres diputaciones forales, con la que se completa la información obtenida en las visitas de inspección antes citadas.

También se mencionan las actuaciones abordadas a iniciativa del área de personas inmigrantes y diversidad cultural. Al Defensor del Pueblo español se han dirigido dos de ellas. La primera estaba relacionada con el retraso existente en la Oficina de Extranjería de la Policía Nacional en la asignación de citas para la obtención de la tarjeta de residente extranjero, una vez notificada la resolución de concesión de la autorización de trabajo y residencia, en torno a las cuales podrían estar produciéndose algunas irregularidades. La segunda, guarda relación con los problemas que sufren las mujeres que pueden estar siendo víctimas de trata, debido a la dificultad para obtener los documentos necesarios de identificación que les permitirían solicitar la autorización de residencia y trabajo en España o la inscripción en el padrón municipal, lo que conlleva la ausencia de una identidad.

Otras actuaciones de oficio impulsadas desde el área de inclusión social afectan a Lanbide. En una de ellas se analizó la naturaleza de los procedimientos administrativos que insta Lanbide en materia de modificación, suspensión, extinción y reclamación de prestaciones de renta de garantía de ingresos (RGI) y prestación complementaria de vivienda (PCV). En otra se analizó el sistema de notificación de las resoluciones de Lanbide en los procedimientos de reclamación de RGI y PCV cuando las personas han dejado de ser titulares de las prestaciones.

En otra actuación dirigida a Lanbide se abordó el problema detectado en diversas quejas de solicitantes o titulares de prestaciones que han recibido en herencia la nuda propiedad, total o parcial, de un bien inmueble gravado con un usufructo vitalicio, a quienes se les han aplicado las previsiones referidas al límite patrimonial, por lo que no cumplen el requisito de carecer de recursos suficientes.

También se inició otra actuación de oficio encaminada a estudiar los criterios contenidos en la Circular de Lanbide nº 1/2015, sobre determinación de las condiciones del reintegro de prestaciones indebidamente percibidas. Se sugirió al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que modificara dichos criterios.

En el área de medio ambiente, las actuaciones de oficio se han referido, principalmente, al control de vertidos no autorizados a los ríos, con el fin de identificar las medidas que adopta la Administración para prevenir y remediar dichos episodios.

Igualmente concitó nuestra intervención el conocer el procedimiento para la investigación de los incendios forestales en los territorios históricos y la determinación de su autoría. También se abordó otra actuación sobre el funcionamiento de la estación de control del aire en Hernani.

En el área de seguridad se han realizado en 2019 visitas de inspección a las comisarías de la Policía Local de Basauri y de la Ertzaintza de Gernika.

Para realizar el seguimiento de las medidas adoptadas por el Departamento de Salud del Gobierno Vasco tras la recomendación dictada por el Ararteko a consecuencia de las irregularidades denunciadas en relación con varias especialidades médicas de la OPE de Osakidetza en la convocatoria 2016-2017, el Ararteko inició un expediente de seguimiento de la actuación de oficio, en el curso de la cual el Departamento fue trasladando información al Ararteko sobre las mejoras en las futuras OPE de Osakidetza.

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.

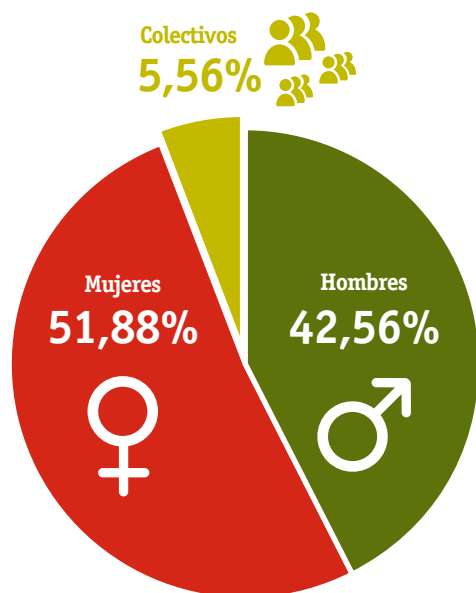
## 9. Estadística sociológica. Tipología de las personas reclamantes y formato de las reclamaciones

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 2019 no presenta variaciones sustanciales respecto de años anteriores, si bien se aprecia un incremento de las quejas presentadas por mujeres.

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

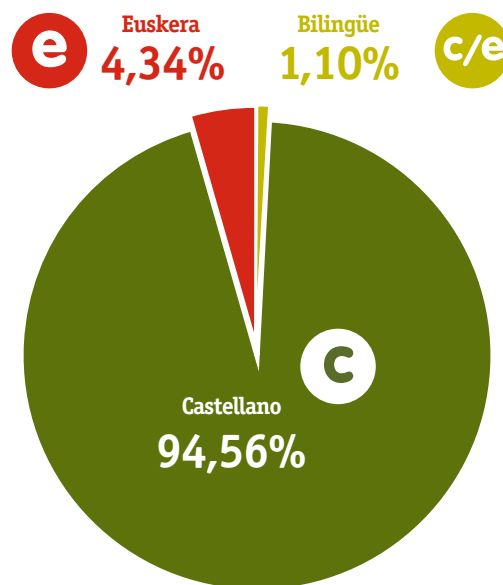


### Lengua utilizada en la redacción de la queja

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.

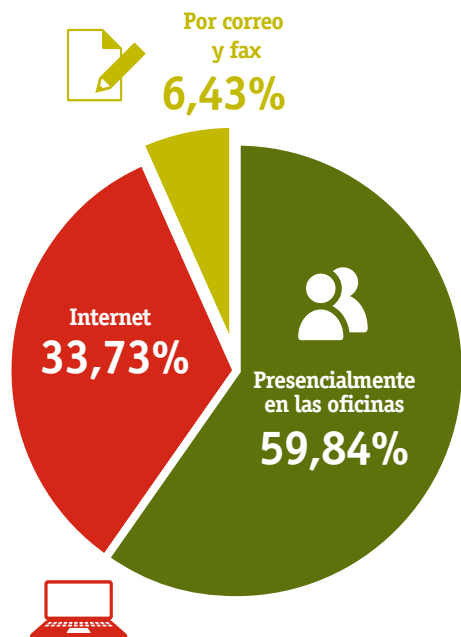
**Gráfico 13.**  
*Distribución de las quejas según la lengua utilizada*



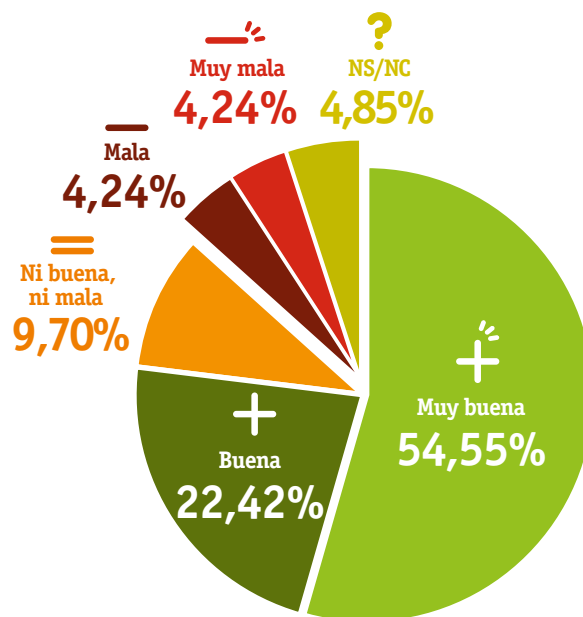
### Forma de presentación de las quejas

Se mantiene la tendencia del año 2018. A diferencia de años anteriores, la forma mayoritaria de presentación de las quejas ha sido presencialmente en las tres oficinas de atención ciudadana del Ararteko, hasta alcanzar casi el 60%. Al mismo tiempo, cerca del 34% se han presentado a través de Internet, y son minoritarias las presentadas por correo postal.

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



**Gráfico 15.**  
*¿Cómo valora 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 casi más del 77% de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

## 10. Opinión de las personas usuarias

### 10.1. Resultado de la encuesta a personas usuarias

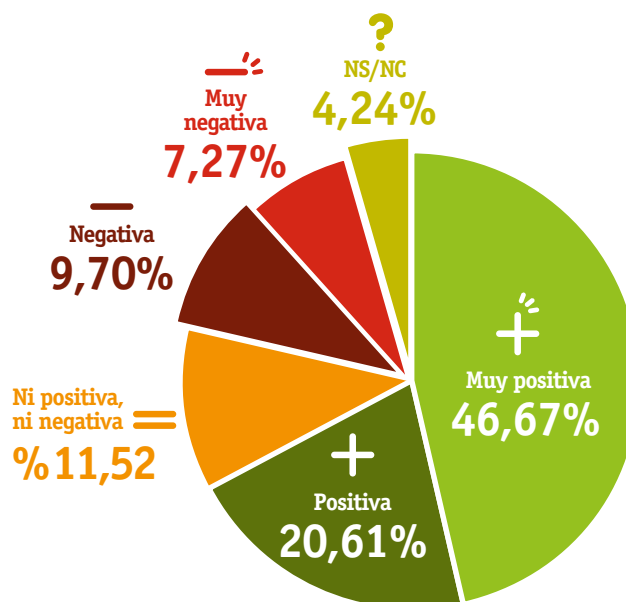
Desde hace ya algunos años, iniciamos una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido nuestra intervención. El objetivo es conocer los puntos débiles en el funcionamiento de la institución y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos.

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 2019, en el porcentaje cercano al 49% 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 2019 resulta netamente positiva, como puede deducirse de las respuestas dadas por las personas usuarias del Ararteko que han cumplimentado la encuesta.

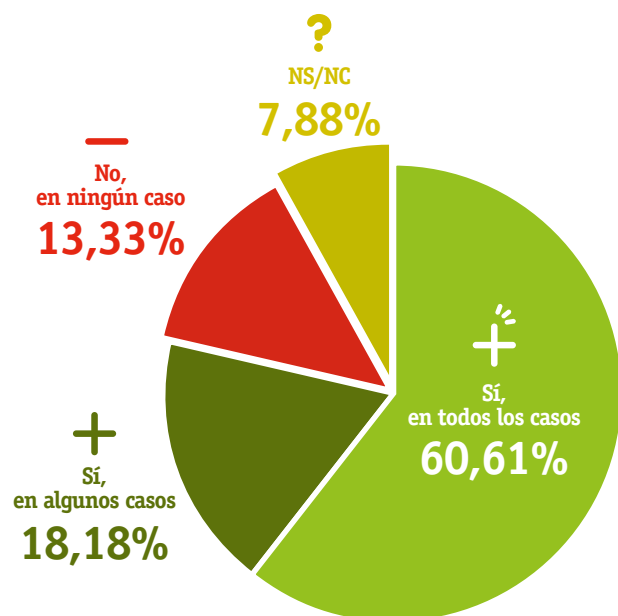
**Gráfico 16.**  
*¿Cómo valora usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)*



Es decir, que más del 67% de las personas que han respondido la encuesta consideran muy positiva o positiva la intervención del Ararteko.

Gráfico 17.

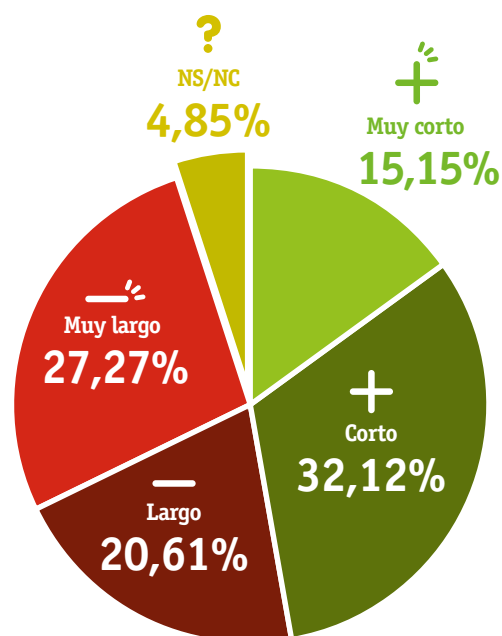
¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?



De donde se deduce que casi el 79% de los casos, se recomendaría acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración.

Gráfico 18.

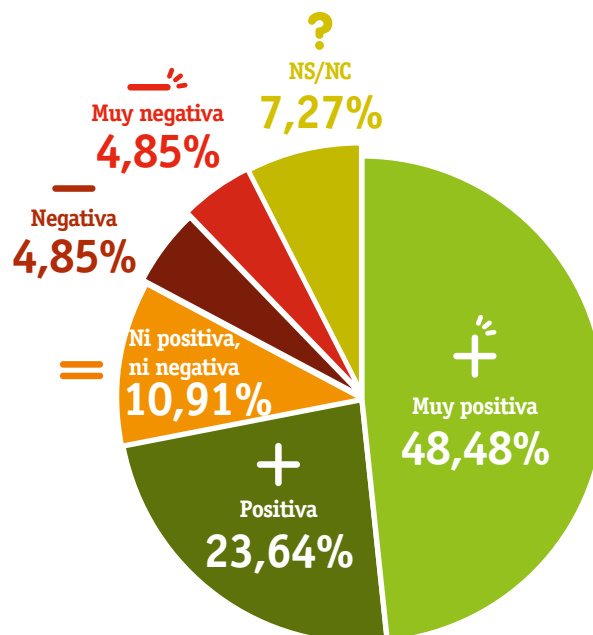
¿Cómo valora usted el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?



En lo que se refiere a los tiempos de respuesta, más del 47% valora el tiempo transcurrido como corto o muy corto.

Gráfico 19.

¿Cómo valora usted la profesionalidad de las personas del Ararteko?





Más del 72% de quienes han respondido la encuesta (165 personas) consideran como buena o muy buena la imagen de profesionalidad de las personas que la integran, 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 el 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 por el 43% de las personas que han cumplimentado la encuesta. En los resultados de la encuesta se destaca de forma muy positiva la facilidad para hacer gestiones ante el Ararteko (cerca del 74% de porcentaje positivo).

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 casi el 48% consideran que el tiempo transcurrido ha sido largo o muy largo), pese a que el tiempo medio de duración de la tramitación de un expediente en el Ararteko es de 65 días.

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.

Entre las opiniones y sugerencias de mejora recibidas sobre el funcionamiento de la institución, se incluyen varias relativas al buen trato recibido, a la profesionalidad del personal técnico, a la facilidad para la presentación de quejas y su tramitación, al hecho de que la intervención del Ararteko ha conseguido que el problema se resolviera.

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.

Algunas personas plantean, también, que las decisiones de esta institución sean de obligado cumplimiento.

En otros casos, se sugiere que se realicen más contactos de tipo personal, o entrevistas presenciales, y que se facilite la documentación remitida por la Administración. En algún caso se discrepaba respecto a la intervención del Ararteko.

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. Quejas y sugerencias en relación con la Carta de Servicios, y solicitudes de acceso a la información 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](#), se ha incluido el derecho de acceso a la información pública del Ararteko y el ejercicio de los [derechos ARCO](#).

El pasado año, se han presentado 4 quejas y sugerencias.

En dos de ellas se mostró disconformidad con algunos aspectos relacionados con la atención prestada desde el Ararteko; una se refirió a cuestiones técnicas de la página web del Ararteko, y en otra se planteó la discrepancia con la comunicación de esta institución en la que se trasladaba la imposibilidad de intervención.

Todas ellas han sido de gran utilidad para el Ararteko, ya que han permitido, en unos casos, mejorar nuestros servicios y se les ha prestado la atención adecuada en los términos y plazos establecidos en la Carta de Servicios del Ararteko.

El ejercicio del derecho de acceso a la información pública en poder del Ararteko, derivado de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, se ha visto reforzado por la presentación de 8 solicitudes el año 2019, que fueron gestionadas de forma inmediata, facilitando la información solicitada en la forma y plazos legales. En una de ellas se solicitó la documentación del propio expediente personal, y en las siete restantes se pidió diversa información sobre estudios, informes, etc., que, en ocasiones, ya estaba disponible en la página web del Ararteko, como elemento de publicidad activa.

## 11. El deber de informar

El cumplimiento de las funciones que han sido encomendadas a la institución del Ararteko hace precisa la colaboración de las administraciones sujetas a su control. Estas administraciones deben facilitar toda la información necesaria para una resolución fundada de los expedientes y deben hacerlo, además, dentro de los plazos establecidos al efecto, con el fin de asegurar que las labores de investigación y control resulten mínimamente eficaces.

Consciente de esta realidad, la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko, en su art. 23, hace referencia expresa a este deber de las administraciones públicas sometidas a su control, al atribuir a éstas la obligación de aportar, con carácter preferente y urgente, cuantos datos, documentos, informes y aclaraciones les sean solicitados. Asimismo, en su art. 26, señala que en los casos de petición de informaciones, remisión de expedientes o cualesquiera otros datos, la institución habrá de establecer un plazo para evacuar lo solicitado. Con el fin de

reforzar este deber, esta misma ley en su art. 24.2 establece que la persistencia en una actividad hostil o entorpecedora de la labor de investigación del Ararteko por cualquier organismo, funcionario, directivo o persona al servicio de la Administración pública, podrá ser objeto de un informe especial, además de ser destacado en la sección correspondiente del informe anual.

Precisamente, la inclusión de este apartado en el presente informe anual pretende que el Parlamento y, por extensión, la opinión pública en general tenga conocimiento de aquellas administraciones y organismos que se han mostrado especialmente diligentes en colaborar con la institución así como de aquellos otros casos que, por el contrario, al negar o retrasar su colaboración, están provocado la imposibilidad de resolver en plazo las quejas planteadas por la ciudadanía.

Conviene señalar que la función de recordar el deber de colaborar se efectúa con prudencia, ponderando las variables que inciden en la gestión administrativa y con la finalidad evidente de poder dar una respuesta eficaz y rápida a las personas que han planteado su queja. Este año 2019, la colaboración de las diferentes administraciones a las que se ha solicitado información, salvo excepciones, ha discurrido en una tónica de relativa normalidad. De todos modos, no podemos dejar de destacar que lamentablemente, no faltan ocasiones en las que se pone de manifiesto una evidente falta de diligencia, que denota una actitud irrespetuosa hacia la función de control de esta institución y, por ende, hacia los derechos de las personas reclamantes. Es en estos casos cuando la institución se ve obligada a recurrir a la figura última del apercibimiento, con el fin de advertir de las consecuencias penales que se pueden seguir de la falta de colaboración (Código Penal art.502.2).

En las relaciones que se incluyen a continuación se ofrecen, por un lado, los datos relativos a las administraciones y otros organismos que el año 2019 se han mostrado especialmente diligentes, por lo que no ha sido necesario dirigirles ningún requerimiento (1).

Asimismo, se ofrecen, por otro lado, los datos relativos a aquellas otras administraciones y organismos que, por el contrario, sí han sido objeto de requerimiento este año 2019 (2).

### 11.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2019

En esta relación se recoge el total de expedientes tramitados ante las diferentes **administraciones** y otros **organismos**, **con detalle de departamentos** en el caso de la Administración general de la CAPV y de las distintas administraciones forales, cuya resolución ha exigido plantear al menos una petición de información en el año 2019 pero que, sin embargo, no han precisado de requerimientos. Se trata por tanto, como decimos, de las **administraciones y organismos que han colaborado de la manera más diligente**.

#### A) Gobierno Vasco



Departamento	
Desarrollo Económico e Infraestructuras	7
Euskotren	4
Red Ferroviaria Vasca	1
Hacienda y Economía	3
Seguridad	31
Turismo, Comercio y Consumo	1
Kontsumobide	20

#### B) Diputaciones forales

Diputación Foral de Álava	
Agricultura	4
Cultura y Deporte	2
Desarrollo Económico, Innovación y Reto Demográfico	1
Diputado General	1
Hacienda, Finanzas y Presupuestos	4
Medio Ambiente y Urbanismo	1

Diputación Foral de Bizkaia	
Administración Pública y Relaciones Internacionales	2
Empleo, Inclusión Social e Igualdad	5
Euskara y Cultura	2
Hacienda y Finanzas	7
Sostenibilidad y Medio Rural	4
Transportes, Movilidad y Cohesión del Territorio	2

Diputación Foral de Gipuzkoa	
Cultura, Cooperación, Juventud y Deportes	4
Gobernanza	4
Hacienda y Finanzas	1
Infraestructuras Viarias	2
Movilidad y Ordenación del Territorio	1
Promoción Económica, Medio Rural y Equilibrio Territorial	2


### C) Ayuntamientos y juntas administrativas

#### Territorio Histórico de Araba/Álava

Ayuntamientos de Araba/Álava 	
Agurain / Salvatierra	1
Amurrio	7
Asparrena	1
Añana	1
Baños de Ebro / Mañueta	1
Labastida	2
Ribera Baja / Erribera Beitia	1
San Millán / Donemiliaga	1

Juntas administrativas de Araba/Álava 	
Baranbio	3
Izarra	1
Murgia	1

#### Territorio Histórico de Bizkaia

Ayuntamientos de Bizkaia 	
Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena	1
Bilbao	40
Busturia	1
Durango	4
Elantxobe	1
Errigoiti	1
Etxebarri	1
Gorliz	7
Igorre	2
Karrantza Harana / Valle de Carranza	2
Lekeitio	1
Lezama	1
Mallabia	1
Meñaka	2
Mundaka	1
Mungia	4
Muxika	2
Ondarroa	1
Orozko	1
Ortuella	1
Sopuerta	1
Urduña / Orduña	3

### Territorio Histórico de Gipuzkoa




Ayuntamientos de Gipuzkoa 	
Aia	1
Anoeta	2
Beasain	1
Deba	2
Elgoibar	1
Eskoriatza	1
Getaria	3
Hernani	2
Itxasondo	1
Mutriku	1
Oiartzun	1
Orio	1
Tolosa	3
Urnietta	2
Usurbil	1
Villabona	1
Zarautz	5

### D) Otros organismos públicos

	
Colegio Territorial de administradores de fincas de Bizkaia	1
Consorcio de Aguas de Araialdea	1
Consorcio de Aguas de Busturialdea	1
Consorcio Mungialde de Servicios Sociales	1
Haurreskolak	5
Ilustre Colegio de Abogados de Álava	1
Ilustre Colegio Oficial de Veterinarios de Gipuzkoa	1
Mancomunidad de municipios Loatzto	1
Servicios de Txingudi/Txingudiko Zerbitzuak S.A.	2
URA – Agencia Vasca del Agua	4

## 11.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2019

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

-  (1) número de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el año 2019.
-  (2) número de expedientes con petición de información en el año 2019 y en cuya tramitación se ha efectuado un requerimiento.
-  (3) porcentaje de expedientes con requerimiento sobre el total de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el 2019.

### A) Gobierno Vasco

Departamento	(1) 	(2) 	(3) %
Cultura y Política Lingüística	3	1	33,33
Educación	110	31	28,18
Empleo y Políticas Sociales	382	181	47,38
Gobernanza Pública y Autogobierno	15	2	13,33
Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda	62	17	27,42
Salud	32	1	3,13
SVS / Osakidetza	87	25	28,74
Trabajo y Justicia	11	1	9,09

## B) Diputaciones forales

### Diputación Foral de Álava



	(1)	(2)	(3)
			%
Desarrollo Económico y Equilibrio Territorial	2	2	100
Infraestructuras Viarias y Movilidad	6	1	16,67
Fomento del Empleo, Comercio y Turismo y de Administración Foral	4	1	25
Políticas Sociales	32	8	25

### Diputación Foral de Bizkaia



	(1)	(2)	(3)
			%
Acción Social	25	6	24
Desarrollo Económico y Territorial	1	1	100

### Diputación Foral de Gipuzkoa



	(1)	(2)	(3)
			%
Políticas Sociales	12	1	8,33

## C) Ayuntamientos y juntas administrativas

### Territorio Histórico de Araba/Álava



Ayuntamientos de Araba/Álava	(1)	(2)	(3)
			%
Artziniega	3	3	100
Iruña de Oca / Iruña Oka	2	2	100
Laguardia	2	1	50
Laudio / Llodio	3	1	33,33
Vitoria-Gasteiz	46	17	36,96

Juntas administrativas de Araba/Álava	(1)	(2)	(3)
			%
Aretxabaleta	2	2	100
Salmantón	1	1	100

### Territorio Histórico de Bizkaia



Ayuntamientos de Bizkaia	(1)	(2)	(3)
			%
Amorebieta - Etxano	1	1	100
Arantzazu	2	1	50
Artea	1	1	100
Balmaseda	2	1	50
Barakaldo	14	2	14,29
Barrika	2	1	50
Basauri	4	2	50
Bermeo	3	2	66,67
Derio	2	1	50
Erandio	15	5	33,33
Ermua	5	4	80
Galdakao	5	1	20
Gernika - Lumo	1	1	100
Getxo	15	8	53,33
Güeñes	1	1	100
Leioa	4	2	50
Lemoiz	2	1	50
Muskiz	1	1	100
Plentzia	1	1	100
Portugalete	3	1	33,33
Santurtzi	9	3	33,33
Sestao	8	2	25
Sopela	9	2	22,22
Valle de Trápaga - Trapagaran	3	1	33,33
Zalla	1	1	100
Zamudio	1	1	100

### Territorio Histórico de Gipuzkoa



	(1)	(2)	(3)
Ayuntamientos de Gipuzkoa			%
Aretxabaleta	3	1	33,33
Arrasate / Mondragón	6	1	16,67
Azpeitia	4	3	75
Bergara	1	1	100
Donostia / San Sebastián	28	9	32,14
Eibar	1	1	100
Errenteria	10	3	30
Hondarribia	8	6	75
Irun	2	1	50
Lasarte - Oria	7	2	28,57
Legazpi	2	1	50
Ordizia	3	1	33,33
Pasaia	3	1	33,33
Urretxu	1	1	100
Zaldibia	1	1	100

### D) Otros organismos públicos

	(1)	(2)	(3)
			%
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	5	2	40
Mancomunidad de la Merindad de Durango	1	1	100
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	6	1	16,67