

The logo for Ararteko, featuring the word 'ararteko' in a lowercase, sans-serif font. The letter 'a' is white with a red dot, while the remaining letters are white. The background is a dark green with various geometric shapes and patterns.

ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo

# La actividad de la institución del Ararteko en cifras 2024

Esta obra está bajo una licencia [Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional](#) (CC BY 4.0)



**Formatos y ediciones:**

Publicado con: [Informe anual al Parlamento Vasco 2024](#) (ISSN-e 2255-4920)

Edición en euskera: [Ararteko erakundearen jarduera kopurutan 2024](#)

**Para acceder a las publicaciones del Ararteko:**

- en la [web](#)
- mediante solicitud por [correo electrónico](#)
- presencialmente en cualquiera de las tres oficinas, por escrito (Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz) o por teléfono (945 13 51 18)

ARARTEKO

Vitoria-Gasteiz, 2025

Diseño y maquetación: Editorial MIC

# LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO EN CIFRAS 2024

En este capítulo se da a conocer la actividad de la institución del Ararteko del año 2024 a partir de los **datos cuantitativos** registrados en la institución durante el referido ejercicio.

Para entender mejor el contenido de este capítulo, es preciso aclarar previamente que el Ararteko es una institución cuya actividad principal está orientada a dar respuesta a los problemas que plantea la ciudadanía en su relación con las administraciones vascas. Se trata de un servicio gratuito y abierto a todas las personas, sin distinción alguna. La institución despliega así su vocación de servicio público para apoyar a las personas en sus relaciones con las administraciones, ofreciéndoles un canal de orientación y de supervisión gratuito, y complementario de la justicia, de las actuaciones administrativas que les afectan.

En ese contexto, resulta esencial entender que existen **distintos canales de recepción de quejas y consultas de la ciudadanía**: las quejas y consultas formuladas oralmente, que se reciben mediante la atención presencial y telefónica; y las quejas escritas (fundamentalmente remitidas por correo electrónico y residualmente por correo postal). A partir de esos canales se atienden las quejas y consultas de la ciudadanía de distintos modos, de manera oral (presencial o telefónica) o, en su caso, registrando quejas y consultas para su tramitación formalizada por escrito.

La atención presencial y telefónica atiende al principio de inmediatez y cercanía a la ciudadanía y supone que, en muchos casos, hay asuntos que, por su propia naturaleza, pueden resolverse in situ, especialmente si se trata de dar orientación o asesoría a las personas. No obstante, muchos otros casos que llegan por esa vía a la institución se registran para su tramitación formalizada por escrito, pues por su complejidad no pueden ser resueltos de manera directa e inmediata.

Así pues, la **tramitación formalizada por escrito**, o lo que en los siguientes cuadros denominamos **quejas registradas**, tiene su origen en una **variedad de canales de entrada**: las quejas y consultas formuladas oralmente en el marco de la atención presencial o telefónica (cuando no han podido ser resueltas de manera inmediata), o las quejas formuladas por escrito por correo electrónico (o residualmente por correo postal).

Esto permite entender mejor los datos cuantitativos que seguidamente se exponen, en los que se dan cifras de actuaciones de atención ciudadana, que no se corresponden con las cifras de quejas registradas, pues muchas de esas actuaciones se resuelven in situ, aunque otras se deriven a su tramitación formalizada. Igualmente, entre las denominadas quejas registradas, se encuentran también aquellas cuyo origen es que la ciudadanía las ha formulado por escrito, ya sea mediante el correo electrónico (en la mayor parte de los casos) o por correo postal (de manera cada vez más residual).

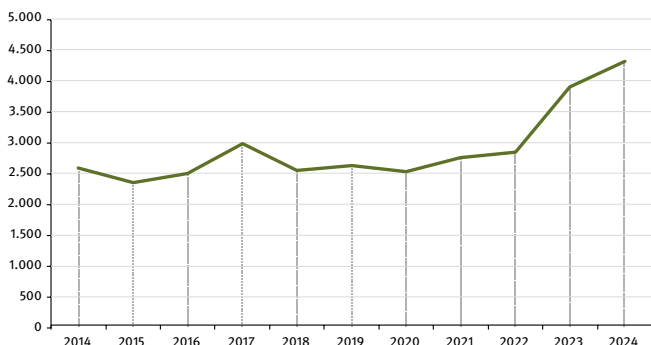
Al comienzo de este capítulo, se ofrece una visión general de los datos más relevantes sobre las actuaciones llevadas a cabo por el Ararteko, como el número de actuaciones llevadas a cabo y su tipología (atendiendo a las explicaciones precedentes), así como el nivel de eficacia de las intervenciones del Ararteko ante las administraciones. Más adelante, se muestra la distribución de las quejas y consultas por materias afectadas y por la administración concernida. También se cuantifica la intensa actividad desarrollada por las tres oficinas de atención ciudadana. Además, este capítulo ofrece datos sociológicos que permiten conocer mejor a la ciudadanía que se ha acercado al Ararteko, así como datos relativos a su opinión respecto a la institución.

## 1. Una visión general de los datos más relevantes sobre las actuaciones del Ararteko

### 1.1. Actuaciones del Ararteko

La actividad del Ararteko ha ido creciendo de manera notable, exponencial y casi ininterrumpida desde su creación, con excepción del año de la pandemia del Covid-19 y alguna otra circunstancia puntual. Esta alza se demuestra, de manera visible, al observar el número de quejas y consultas ciudadanas registradas por la institución, que, en la última década, ha tenido un incremento extraordinario del 66%.

**Gráfico 1.**  
**Evolución del número de quejas y consultas registradas 2014-2024\***



\*Debe tenerse en cuenta que con estas cifras se cuantifican también las denominadas quejas colectivas, que conforman grupos de quejas sobre un mismo asunto.

En el año 2024, esta tendencia al alza se ha mantenido, y el número de expedientes de queja y consulta registrados por la institución ha alcanzado la cifra de 4.310, lo que supone un incremento del 10,6% respecto al año anterior. Lo mismo ha sucedido con las actuaciones de las tres oficinas de atención ciudadana, que han subido de forma notable, en un 6,7%. Además, las actuaciones llevadas a cabo por iniciativa propia de la institución superaron el número del año pasado, hasta las 28 actuaciones, entre los expedientes de oficio, las visitas de inspección y el seguimiento que se hace del cumplimiento de las recomendaciones del Ararteko.

**Gráfico 2.**  
**Quejas y consultas registradas, actuaciones de las oficinas de atención ciudadana y actuaciones de oficio del Ararteko en 2024**



Una mirada integral de las actuaciones del Ararteko demuestra que éstas se han incrementado en cerca de un 7,4% respecto al año anterior, alcanzando un total de 14.608 actuaciones. Este dato refleja la suma de todas las actuaciones que la institución lleva a cabo en su misión esencial de salvaguarda de los derechos de las personas en Euskadi. Se hará referencia, de manera más detallada, a los contenidos de estas actuaciones a lo largo de los siguientes capítulos de este informe anual.

**Tabla 1.**  
**Total de actuaciones del Ararteko en 2024**

Información y asesoramiento a través del servicio telefónico	6.016
Quejas y consultas registradas (diferentes canales de recepción)	4.310
Atenciones presenciales en las tres oficinas de atención ciudadana	4.134
Reuniones de trabajo con administraciones y organizaciones sociales	70
Participación en actividades externas	34
Actuaciones de oficio	28
Actividades internacionales y con otras defensorías	11
Jornadas abiertas al público	5
<b>Total</b>	<b>14.608</b>

## 1.2. Nivel de eficacia de la intervención del Ararteko

Las actuaciones del Ararteko encaminadas a la salvaguarda de los derechos de las personas en Euskadi frente a las actuaciones incorrectas de las administraciones públicas vascas evidencian un nivel de eficacia verdaderamente elevado, que casi alcanza el 90%. Este dato indica el porcentaje de casos en los que, en el marco de la tramitación y resolución de los expedientes de queja formulados por la ciudadanía, la intervención del Ararteko ha dado como resultado que la administración concernida haya corregido la actuación que había originado la reclamación ciudadana. Cabe destacar que, en la gran mayoría de los casos, las administraciones han optado por enmendar su actuación sin necesidad de que el Ararteko emitiera una recomendación formal, un dato que pone en valor el diálogo que el Ararteko inicia con la administración afectada mediante el procedimiento de la queja.

Tabla 2.  
*Nivel de eficacia de la intervención de la institución del Ararteko*

	%	%
Actuación incorrecta resuelta		89,94
Sin recomendación	94,14	
Recomendación aceptada	5,59	
Sugerencia aceptada	0,27	
Actuación incorrecta no resuelta		10,06

## 2. Datos por áreas

En este apartado se aportan los datos relativos a la distribución de las quejas y consultas formuladas por la ciudadanía en función del área con la que se relacionan, así como de los colectivos que merecen una atención pública especial. Tal y como se explica en la introducción del capítulo III de este informe anual, la división por materias de las áreas de trabajo del Ararteko se complementa con una mirada transversal, que atiende al impacto que las quejas formuladas respecto a estas materias tienen en diferentes colectivos de atención pública especial, así como en la igualdad e integridad de las mujeres, y en las familias. En el caso de la infancia y adolescencia, en el informe separado de la Oficina de Infancia y Adolescencia, que se publica como anexo a este informe general, se ofrece una visión integral de la actividad del Ararteko que le afecta.

En términos cuantitativos, esta mirada transversal supone que, en algunos casos, por razón del núcleo más relevante de la queja, el expediente se relaciona directamente con uno de los llamados colectivos, sin recoger el área del asunto, mientras que, en otros casos, el expediente se califica, exclusivamente, por su relación con el área, a pesar de que la persona interesada merezca una atención pública especial. En todo caso, una lectura del capítulo III de este informe general y del informe de la Oficina de Infancia y Adolescencia ofrece una visión más completa e integrada de esta cuestión.

## 2.1. Distribución de los expedientes en función de las áreas

Gráfico 3.  
*Expedientes clasificados por áreas en modo de nube de etiquetas*



En el año 2024, el área temática en las que más expedientes se tramitan es la de **inclusión social**, con un **15,82%** respecto al total. Esta área confirma la tendencia al alza de años anteriores, con un incremento del 10% respecto del año pasado, y siguen destacando los asuntos referidos a la gestión por Lanbide de las prestaciones económicas, como la RGI o el IMV (403 expedientes). En cuanto al área que más ha aumentado, se trata del ámbito de la **salud**, en relación con las prestaciones del sistema sanitario, que ha experimentado un **incremento del 69,6%** y es la segunda área con más expedientes tramitados en 2024, con un 13,34% del total de expedientes.

El número de expedientes relacionados **expresamente** con los **colectivos que merecen atención pública especial** sigue al alza, y la **suma de estos con las áreas de familia, infancia y adolescencia** e igualdad e integridad de las **mujeres** sitúa a todas ellas entre las materias que más suscitan las reclamaciones ante esta institución, con un **9,11%** respecto al total. La siguen otras áreas que destacan por su mayor intensidad en su actividad, como la de bienes y servicios de las administraciones públicas (8%), concernientes especialmente al ámbito de las administraciones locales, así como, en este orden, las áreas de educación, personal de las administraciones públicas, vivienda y medio ambiente, con muy ligeras diferencias entre ellas. y. Los datos evidencian, un año más, el peso notable que tienen para el Ararteko los expedientes relacionados con la salvaguarda de los derechos sociales de las personas en Euskadi.

**Tabla 3.**  
**Distribución de los expedientes tramitados en función del área**

Área	Nº	%
Inclusión social	523	15,82
Salud	441	13,34
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	266	8,05
Colectivos de atención pública: personas con discapacidad, mayores, personas inmigrantes, personas en prisión, etc.	230	6,96
Educación	221	6,68
Personal al servicio de las administraciones públicas*	219 (673)	6,62
Vivienda	218	6,59
Medio ambiente	217	6,56
Hacienda	191	5,78
Seguridad	172	5,20
Urbanismo y ordenación del territorio	143	4,33
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	132	3,99
Obras públicas, transportes e infraestructuras	86	2,60
Ordenación de la actividad económica	75	2,27
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	56	1,69
Infancia y adolescencia	39	1,18
Justicia	29	0,88
Familias	23	0,70
Trabajo y Seguridad Social	16	0,48
Igualdad e integridad de las mujeres	9	0,27
<b>Total**</b>	<b>3.979</b>	<b>100</b>

\*En esta área, 673 personas presentaron una queja sobre un mismo asunto que se ha tramitado de forma colectiva, como un solo expediente. El total de quejas por áreas incluye las 673 de la queja colectiva, pero el porcentaje no los tiene en cuenta. En el apartado correspondiente a esta área del capítulo II se refleja la suma total.

\*\*El número total de expedientes de queja tramitados se obtiene tras restar los expedientes rechazados o remitidos a otras defensorías del total de expedientes registrados.

**Tabla 4.**  
**Distribución de los expedientes tramitados por subáreas**

Personal al servicio de las administraciones públicas	892
Otros aspectos	699
Procedimientos de selección para el acceso a la función pública	57
Sustituciones	36
Provisión de puestos	21
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	21
Retribuciones	18
Vacaciones, licencias y permisos	15
Acoso laboral	13
Situaciones administrativas	4
Normalización lingüística	3
Promoción interna	2
Derechos de la ciudadanía	1
Incompatibilidades	1
Relación de puestos de trabajo	1
<b>Inclusión social</b>	<b>523</b>
Prestaciones económicas derivadas de la normativa para la garantía de ingresos y la inclusión social (RGI, PCV, AES, IMV)	403
Derechos de la ciudadanía	48
Prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social	47
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	15
Padrón social	7
Empadronamiento de personas sin hogar	3
<b>Salud</b>	<b>441</b>
Asistencia sanitaria	147
Derechos de las personas usuarias	95
Listas de espera	83
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	67
Salud mental	20

Otros aspectos	19
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	6
Derechos de la ciudadanía	3
Salud pública	1
<b>Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas</b>	<b>266</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	86
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	71
Servicios públicos locales	51
Gestión del padrón municipal	33
Otros aspectos	16
Información y participación ciudadana	6
Derechos ciudadanos	3
<b>Educación</b>	<b>221</b>
Admisión del alumnado	49
Becas y otras ayudas	44
Otros aspectos	28
Necesidades educativas especiales	19
Situaciones de maltrato o acoso escolar	11
Derechos y deberes	10
Educación infantil	9
Transporte escolar	8
Enseñanza universitaria	8
Comedor escolar	7
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	6
Formación profesional	6
Centros educativos - organización	4
Centros educativos - conciertos	3
Planificación / programación educativa	3
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	3
Enseñanzas artísticas	2
Enseñanza de idiomas	1

<b>Vivienda</b>	<b>218</b>
Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación	83
Otros aspectos	35
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	31
Alquiler de vivienda protegida	30
Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda	25
Desperfectos por defectos de construcción en viviendas protegidas	13
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1

<b>Medio ambiente</b>	<b>217</b>
Contaminación acústica	86
Protección y tenencia de animales	32
Control ambiental	28
Movilidad sostenible	27
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	12
Información y participación medioambiental	10
Actividades clasificadas en suelo no urbanizable	7
Contaminación atmosférica	5
Residuos y vertidos	3
Espacios naturales protegidos. Protección flora-fauna	2
Actividades clasificadas en suelo residencial	1
Contaminación del suelo e hídrica	1
Contaminación electromagnética	1
Gestión de residuos	1
Otras contaminaciones medioambientales	1

<b>Hacienda</b>	<b>191</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	51
Impuestos locales	50
Precios públicos	44
Impuestos forales	20
Tasas	18
Otros aspectos	5
Derechos de la ciudadanía	3

<b>Seguridad</b>	<b>172</b>
Tráfico	117
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	23
Seguridad ciudadana	15
Derechos de la ciudadanía	9
Centros de detención	4
Otros aspectos	3
Juego y espectáculos	1

<b>Urbanismo y ordenación del territorio</b>	<b>143</b>
Disciplina urbanística	77
Acceso a la información urbanística	18
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	17
Accesibilidad	10
Gestión urbanística	10
Ordenación del territorio	5
Otros aspectos	5
Derechos de la ciudadanía	1

<b>Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno</b>	<b>132</b>
Acceso a la información	70
Administración electrónica	22
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	15
Protección de datos	10
Otros aspectos	8
Transparencia	2
Buen gobierno	2

<b>Obras públicas, transportes e infraestructuras</b>	<b>86</b>
Transportes	28
Obras públicas e infraestructuras	27
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	13
Expropiación forzosa	6
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	6
Otros aspectos	4
Ejecución de obras	2

<b>Personas en prisión</b>	<b>78</b>
Actuaciones en materia penitenciaria	76
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2

<b>Personas con discapacidad</b>	<b>77</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	40
Accesibilidad y movilidad urbanística	12
Accesibilidad y movilidad en el transporte	10
Asistencia a personas con discapacidad	9
Acciones positivas para la igualdad de las personas con discapacidad	4
Accesibilidad en la vivienda	1
Discriminación contra las personas con discapacidad	1

<b>Ordenación de la actividad económica</b>	<b>75</b>
Entidades financieras y aseguradoras	19
Comercio, Turismo y Consumo	17
Otros aspectos	13
Servicios de suministro de energía (electricidad y gas)	11
Servicios de telefonía	7
Agricultura, ganadería, pesca e industria	6
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2



<b>Derechos lingüísticos, cultura y deporte</b>	<b>56</b>	<b>Trabajo y Seguridad Social</b>	<b>16</b>
Actividades deportivas	20	Seguridad Social	4
Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones vascas	10	Formación profesional	4
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4
Otros aspectos	7	Otros aspectos	2
Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico	7	Administración laboral	1
Actividades culturales	3	Medidas de fomento de empleo	1
Derechos de la ciudadanía	1	<b>Personas inmigrantes</b>	<b>15</b>
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	8
<b>Personas mayores y personas en situación de dependencia</b>	<b>51</b>	Derechos de la ciudadanía	6
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	24	Discriminación contra las personas inmigrantes	1
Asistencia a las personas mayores	18	<b>Igualdad e integridad de las mujeres</b>	<b>9</b>
Aplicación de la Ley de Autonomía Personal	7	Acciones positivas para la igualdad de las mujeres	3
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1	Discriminación contra las mujeres	3
Derechos de la ciudadanía	1	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2
<b>Infancia y adolescencia</b>	<b>39</b>	Violencia machista contra las mujeres	1
Infancia y adolescencia desprotegida	23	<b>Personas víctimas de los grupos terroristas, otras víctimas de la violencia política y memoria</b>	<b>4</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	10	Igualdad y acciones positivas para personas víctimas de los grupos terroristas	2
Derechos de la ciudadanía	5	Discriminación contra las víctimas de los grupos terroristas	1
Menores extranjeros no acompañados	1	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
<b>Justicia</b>	<b>29</b>	<b>Personas gitanas y otras minorías culturales</b>	<b>2</b>
Otros aspectos	9	Derechos de la ciudadanía	2
Funcionamiento de la Administración de Justicia y de la oficina judicial	7	<b>Personas lesbianas, gais, transexuales, bisexuales e intersexuales</b>	<b>2</b>
Asistencia jurídica gratuita	5	Derechos de la ciudadanía	1
Colegios de abogados y procuradores	4	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
Justicia	4	<b>Total</b>	<b>3.979</b>
Puntos de encuentro familiar	4		
<b>Familias</b>	<b>23</b>		
Políticas públicas sobre las familias	15		
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7		
Derechos de la ciudadanía	1		

## 2.2. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible es un compromiso global de 193 países, adoptado por la [Resolución 70/1 de la Asamblea General de las Naciones Unidas de 25 de septiembre de 2015](#), que consiste en un plan de acción para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todas las personas, al tiempo que pretende fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia. La Agenda 2030 se estructura en torno a 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS), que operan de forma integrada e indivisible.

Las Defensorías como el Ararteko desempeñan un papel importante en la implementación de los ODS, por su función en el fortalecimiento del Estado de Derecho, de la buena administración y en la protección y promoción de los derechos humanos y las libertades fundamentales. Así lo ha reconocido la [Asamblea General de las Naciones Unidas](#) en 2024, al distinguir los esfuerzos que realizan las instituciones Ombuds en la consecución de los ODS, especialmente, el Objetivo 16 sobre la creación de instituciones eficaces, responsables e inclusivas.

El siguiente gráfico pretende mostrar, de forma sencilla, los expedientes de quejas y consultas formuladas por la ciudadanía al Ararteko y el ODS con el que se relacionan.

**Gráfico 4.**  
*Expedientes clasificados en función de los Objetivos de Desarrollo Sostenible*



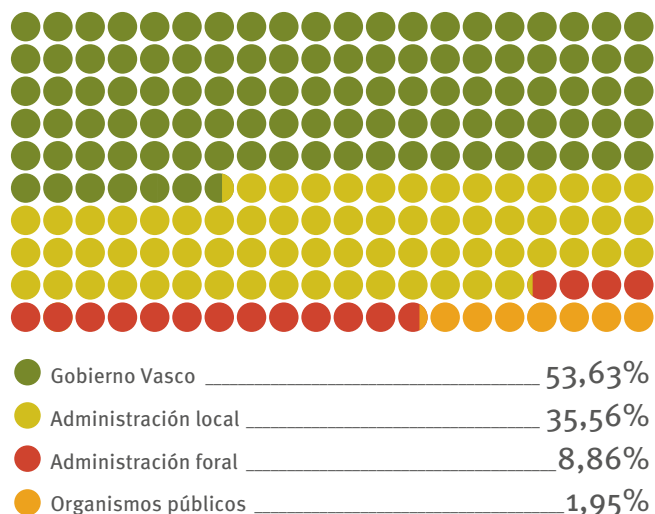
**Año 2024 Total 4310** (384 rechazos o remisiones a otras defensorías)

## 3. Datos sobre administraciones afectadas

A continuación, se aportan los datos relativos a las administraciones afectadas en los expedientes recibidos por el Ararteko. Antes de dar paso a los datos, es importante tener en cuenta que, la existencia de un elevado número de expedientes motivados por las actuaciones de una administración o de un departamento concreto no significa que, efectivamente, dicha administración esté funcionando de manera incorrecta o faltando a la legalidad; la información sobre si las actuaciones denunciadas eran efectivamente incorrectas se aporta en el apartado 4 de este capítulo. En esencia, los datos sobre las administraciones afectadas pueden servir a modo de radiografía sobre la interacción entre la ciudadanía y las administraciones públicas. Así, resulta coherente que aquellas administraciones que, por sus competencias y la correlativa envergadura de la gestión que tienen encomendada, tienden a incidir en mayor medida en la vida diaria de las personas sean las que más reclamaciones suscitan entre la ciudadanía.

En consecuencia, en 2024, al igual que en años anteriores, la administración del Gobierno Vasco ha sido la que mayor número de expedientes ha atraído, más de un 53%, si bien esta cifra supone un descenso respecto a los datos del año pasado. Los expedientes referidos a actuaciones de las administraciones locales han subido hasta un 35,56%, y la administración foral y los organismos públicos siguen en valores similares al año pasado. Así, la suma del Gobierno Vasco y la administración local se asoma a un extraordinario 90% del total.

**Gráfico 5.**  
*Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas*



## A) Expedientes tramitados en relación con las actuaciones del Gobierno Vasco

El inicio de una nueva legislatura, con la consiguiente reorganización de los departamentos del Gobierno Vasco, dificulta, en cierta medida, la interpretación de la distribución de los expedientes según las áreas de trabajo de la administración del Gobierno Vasco, teniendo en cuenta que muchos de esos expedientes, en tramitación durante 2024, se iniciaron contra departamentos que en el momento de iniciar el procedimiento de queja tenían otras denominaciones. En todo caso, las políticas sociales son las que más destacan, singularmente, las prestaciones del sistema sanitario.

### Distribución por departamentos

Tabla 5.  
*Distribución por departamentos de los expedientes tramitados en relación con las actuaciones del Gobierno Vasco\**

Departamento	Nº	%
Salud	466	29,18
Economía, Trabajo y Empleo	362	22,67
Educación	265	16,59
Vivienda y Agenda Urbana	108	6,76
Trabajo y Empleo	79	4,95
Justicia y Derechos Humanos	70	4,38
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	62	3,88
Seguridad	62	3,88
Igualdad, Justicia y Políticas Sociales	18	1,13
Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno	16	1
Turismo, Comercio y Consumo	15	0,94
Cultura y Política Lingüística	14	0,88
Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente	14	0,88
Gobernanza Pública y Autogobierno	14	0,88
Bienestar, Juventud y Reto Demográfico	11	0,69
Ciencia, Universidades e Innovación	7	0,44
Alimentación, Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	5	0,31
Hacienda y Finanzas	4	0,25
Industria, Transición Energética y Sostenibilidad	3	0,19
Movilidad Sostenible	2	0,12
<b>Total</b>	<b>1.597</b>	<b>100</b>

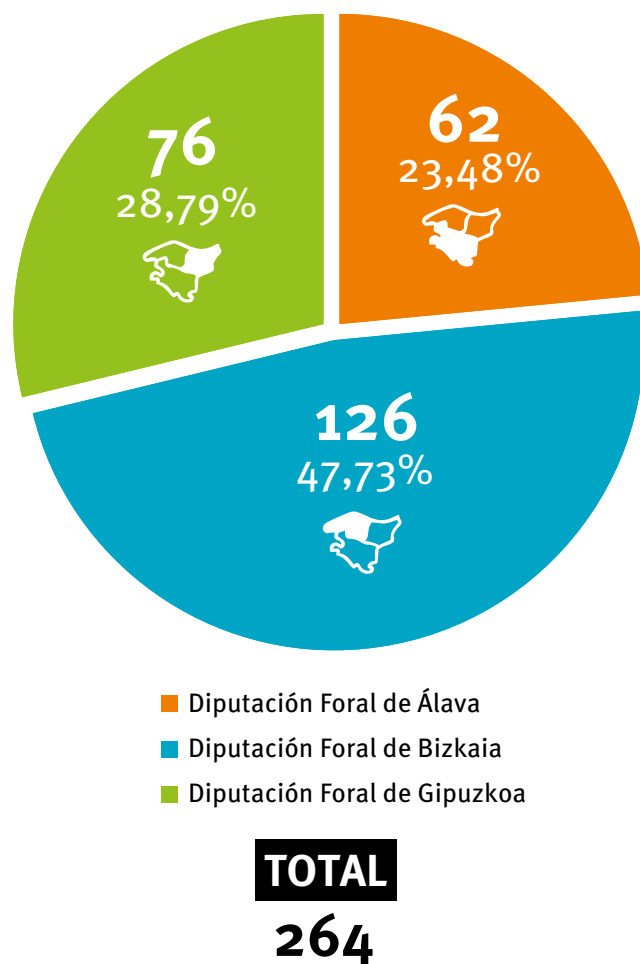
\*La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental que el Gobierno Vasco ha aprobado para la Legislatura XIII.

## B) Expedientes tramitados en relación con las actuaciones de las administraciones forales

### Distribución territorial

En cuanto a las administraciones forales, los expedientes relativos a las actuaciones de las diputaciones forales de Bizkaia y Gipuzkoa han aumentado de manera notable respecto al año anterior, con incrementos correspondientes al 31% y 43%, respectivamente.

Gráfico 6.  
*Distribución territorial de los expedientes tramitados en relación con las actuaciones de las administraciones forales*



## Distribución por áreas

Esta sección se sirve de las áreas de trabajo en las que se organiza el Ararteko para analizar la tipología de los expedientes que se registran en relación con las actuaciones de las administraciones forales. Esto se debe a que, a diferencia de la coincidencia material que pudiera existir entre los departamentos del Gobierno Vasco y las áreas del Ararteko, la gran variedad de departamentos en cada administración foral dificultaría identificar a todas ellas bajo una denominación común.

Los datos evidencian la especial relevancia que cobran los servicios sociales y de protección, con un incremento en los expedientes referidos a personas con discapacidad (18,56%), las personas mayores y personas en situación de dependencia (14,02%), y la infancia y adolescencia (11,36%). También cabe destacar el aumento de expedientes en el ámbito de hacienda.

**Tabla 6.**  
**Distribución por áreas de los expedientes tramitados en relación con las actuaciones de las administraciones forales**

Área	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	CAPV	%
Personas con discapacidad	10	31	8	49	18,56
Hacienda	13	15	10	38	14,39
Personas mayores y personas en situación de dependencia	12	17	8	37	14,02
Infancia y adolescencia	4	16	10	30	11,36
Obras públicas, transportes e infraestructuras	2	12	11	25	9,47
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	4	2	10	16	6,06
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	8	6	16	6,06
Medio ambiente	2	6	5	13	4,92
Personal al servicio de las administraciones públicas	4	4	3	11	4,17
Familias	1	5	2	8	3,03
Inclusión social	3	2	1	6	2,27
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	2	3	1	6	2,27
Ordenación de la actividad económica	1	2	1	4	1,52
Urbanismo y ordenación del territorio	2	1	-	3	1,14
Educación	-	1	-	1	0,38
Salud	-	1	-	1	0,38
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>126</b>	<b>76</b>	<b>264</b>	<b>100</b>

## C) Expedientes tramitados en relación con las actuaciones de las administraciones locales


### Distribución territorial

En 2024, los ayuntamientos y entidades locales de Bizkaia, el territorio más poblado, continúan registrando el número más elevado de expedientes, con un fuerte aumento respecto al año anterior (44%). También es notable el incremento en las administraciones y entidades locales de Gipuzkoa, mientras que Álava ha tenido un descenso.

**Tabla 7.**  
**Distribución de los expedientes tramitados en relación con las actuaciones de las administraciones locales**


	Nº	%
Ayuntamientos de Bizkaia	556	52,50
Ayuntamientos de Gipuzkoa	296	27,95
Ayuntamientos de Araba/Álava	146	13,79
Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia	33	3,12
Juntas administrativas de Araba/Álava	14	1,32
Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa	13	1,23
EUDEL	1	0,09
<b>Total</b>	<b>1.059</b>	<b>100</b>


**Tabla 8.**  
**Expedientes tramitados en relación con las actuaciones de los ayuntamientos y las juntas administrativas de la Comunidad Autónoma de Euskadi**

<b>AYUNTAMIENTOS DE ARABA/ÁLAVA</b> 	<b>Nº</b>
Vitoria-Gasteiz	92
Iruña Oka / Iruña de Oca	10
Amurrio	8
Urkabustaiz	8
Laudio / Llodio	4
Laguardia	3
Valdegovía / Gaubea	3
Agurain / Salvatierra	2
Arratzua-Ubarrundia	2
Artziniega	2
Oyón / Oion	2
Zambrana	2
Zuia	2
Armiñón	1
Elciego	1
Iruraiz-Gauna	1
Legutio	1
Okondo	1
Ribera Alta /Erriberagoitia	1
<b>Total</b>	<b>146</b>

<b>JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA</b> 	<b>Nº</b>
Abornikano	3
Nanclares de la Oca / Langraitz	3
Respaldiza / Respalditza	2
Caranca - Mioma	1
Etura	1
Ilarratza	1
Menagarai-Beotegi	1
Mendibil	1
Urbina	1
<b>Total</b>	<b>14</b>

<b>AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA</b> 	<b>Nº</b>
Bilbao	137
Getxo	51
Barakaldo	42
Erandio	23
Santurtzi	20
Valle de Trápaga-Trapagaran	15
Durango	14
Mungia	14
Sestao	13
Basauri	11
Sopuerta	11
Sopelana	9
Gernika-Lumo	8
Leioa	8
Portugalete	8
Amorebieta-Etxano	7
Arrigorriaga	7
Bermeo	7
Derio	7
Lekeitio	7
Muskiz	7
Balmaseda	6
Fruiz	6
Galdakao	6
Gorliz	6
Sondika	6
Zalla	6
Abadiño	5
Plentzia	5
Ermua	4
Gamiz-Fika	4
Loiu	4
Urduliz	4
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	3
Berango	3
Dima	3
Elorrio	3

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA 	Nº
Galdames	3
Gordexola	3
Karrantza Arana / Valle de Carranza	3
Artzentales	2
Bakio	2
Etxebarria	2
Güeñes	2
Igorre	2
Markina-Xemein	2
Ondarroa	2
Ortuella	2
Trucios-Turtzioz	2
Usansolo	2
Zeberio	2
Zierbena	2
Ziortza-Bolibar	2
Alonsotegi	1
Arrankudiaga	1
Artea	1
Barrika	1
Bedia	1
Berriatua	1
Ea	1
Ereño	1
Errigoiti	1
Etxebarri	1
Ibarrangelu	1
Ispaster	1
Laukiz	1
Lemoa	1
Lemoiz	1
Lezama	1
Mundaka	1
Orozko	1
Zaldibar	1
Zamudio	1
Zeanuri	1
<b>Total</b>	<b>556</b>

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA 	Nº
Donostia / San Sebastián	97
Irun	18
Errenteria	17
Lasarte-Oria	10
Zarautz	10
Pasaia	8
Tolosa	8
Andoain	7
Azpeitia	7
Hondarribia	7
Urnieta	7
Arrasate / Mondragón	6
Bergara	6
Deba	6
Zumarraga	6
Hernani	5
Oiartzun	5
Azkoitia	4
Beasain	4
Eibar	4
Ordizia	4
Villabona	4
Elgoibar	3
Legazpi	3
Mutriku	3
Orio	3
Zerain	3
Zumaia	3
Astigarraga	2
Beizama	2
Mendaro	2
Oñati	2
Soraluze-Placencia de las Armas	2
Urretxu	2
Usurbil	2
Aia	1
Albiztur	1
Alegia	1





AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA 	Nº
Aretxabaleta	1
Ataun	1
Berastegi	1
Eskoriatza	1
Ezkio-Itsaso	1
Getaria	1
Lazkao	1
Legorreta	1
Lizartza	1
Mutiloa	1
Zestoa	1
<b>Total</b>	<b>296</b>

### Distribución por áreas

Como es 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 y las entidades locales tienen competencias importantes, entre las que destaca, con fuerza, **el área de bienes y servicios de las administraciones públicas**, seguida de las áreas de medio ambiente, urbanismo y ordenación del territorio, hacienda, inclusión social y administración electrónica.

**Tabla 9.**  
**Distribución por áreas de los expedientes tramitados en relación con las actuaciones de los ayuntamientos y juntas administrativas**

Área	ARABA/ÁLAVA 	J. A. de Araba/Álava	BIZKAIA 	GIPUZKOA 	CAPV 	%
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	32	8	137	65	242	23,91
Medio ambiente	14	-	97	52	163	16,11
Urbanismo y ordenación del territorio	19	-	71	39	129	12,75
Hacienda	15	-	77	17	109	10,77
Inclusión social	20	-	45	9	74	7,31

Área	ARABA/ÁLAVA 	J. A. de Araba/Álava	BIZKAIA 	GIPUZKOA 	CAPV 	%
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	11	6	14	41	72	7,11
Seguridad	16	-	26	22	64	6,33
Vivienda	2	-	21	16	39	3,85
Personal al servicio de las administraciones públicas	7	-	20	6	33	3,26
Obras públicas, transportes e infraestructuras	1	-	12	14	27	2,67
Personas con discapacidad	3	-	9	7	19	1,88
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	-	11	2	15	1,48
Personas mayores y personas en situación de dependencia	3	-	3	-	6	0,59
Educación	1	-	1	3	5	0,49
Ordenación de la actividad económica	-	-	4	1	5	0,49
Personas víctimas de los grupos terroristas, otras víctimas de la violencia política y memoria	-	-	3	-	3	0,30
Igualdad e integridad de las mujeres	-	-	2	-	2	0,20
Infancia y adolescencia	-	-	1	-	1	0,10
Personas en prisión	-	-	-	1	1	0,10
Personas gitanas y otras minorías culturales	-	-	1	-	1	0,10
Personas inmigrantes	-	-	1	-	1	0,10
Salud	-	-	-	1	1	0,10
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>14</b>	<b>556</b>	<b>296</b>	<b>1.012</b>	<b>100</b>

**Tabla 10.**  
*Expedientes tramitados en relación con las actuaciones de otros organismos de ámbito local*

	Nº
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	15
Gipuzkoako Urak	8
Consortio de Transportes de Bizkaia	7
Metro Bilbao	7
Servicios de Txingudi	3
Mancomunidad de la Merindad de Durango	2
Bidasoa Activa. Agencia de Desarrollo del Bidasoa	1
Consortio Mungialde de Servicios Sociales	1
EUDEL	1
Mancomunidad del Txorierrri	1
Mancomunidad Enirio-Aralar	1
<b>Total</b>	<b>47</b>

## D) Expedientes tramitados en relación con las actuaciones de otras administraciones de la Comunidad Autónoma de Euskadi

Los expedientes relativos a las actuaciones de otras administraciones de Euskadi se mantienen respecto al año 2023. Nuevamente, el Ente Vasco de la Energía (EVE) es el que más reclamaciones recibe, seguido de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU) y de la Agencia Vasca del Agua (URA).

**Tabla 11.**  
*Expedientes tramitados en relación con las actuaciones de otras administraciones de la Comunidad Autónoma de Euskadi*

	Nº
EVE – Ente Vasco de la Energía	18
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	14
URA – Agencia Vasca del Agua	11
Haurreskolak	5
Fundación Escuela Artes y Oficios de Vitoria-Gasteiz	4
Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia	2
IZENPE	2
Ilustre Colegio de la Abogacía de Gipuzkoa	1
TABAKALERA. Centro Internacional de Cultura Contemporánea	1
<b>Total</b>	<b>58</b>

## 4. Estado de los expedientes en tramitación de 2024

### 4.1. Rechazo y remisión de quejas y consultas registradas

En el proceso de tramitación de los expedientes, el Ararteko lleva a cabo una valoración preliminar de las quejas y consultas formuladas por la ciudadanía para dilucidar, con carácter previo a cualquier intervención, si el asunto se relaciona con el ámbito competencial del Ararteko. De acuerdo con lo establecido en la Ley del Ararteko, los criterios que rigen para no admitir a trámite las quejas y consultas formuladas por las personas incluyen, entre otros, los conflictos entre particulares, los asuntos judicializados o en los que ha recaído sentencia firme, y otros asuntos que trascienden el ámbito competencial del Ararteko y su correlativa capacidad de supervisión sobre ellos.

Ante la existencia de alguno de estos motivos para el rechazo de una queja, la institución procura ofrecer a la ciudadanía la mayor cobertura posible de su reclamación o demanda, y en el caso de que el Ararteko no sea competente para tramitar el asunto, orientará a la persona reclamante sobre los cauces o vías que puedan resultar más oportunos para solucionar el problema. En cualquier caso, cabe destacar el extraordinario descenso, en más del 68%, del número de quejas rechazadas, en comparación con el año anterior.

**Tabla 12.**  
*Clasificación de quejas y consultas rechazadas por criterios de inadmisión*

No presentada reclamación administrativa previa	131
Fuera del ámbito competencial	44
En vía judicial	18
Defecto de forma	15
Necesidad de esperar plazos legales	10
Asunto entre particulares	8
Anónimo	7
Evidente inexistencia irregularidad	6
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	5
Transcurrido más de un año	2
Falta de interés legítimo	1
<b>Total</b>	<b>247</b>

Además, en el caso de quejas o consultas formuladas en relación con la actuación de la Administración del Estado o de otra Comunidad Autónoma, que quedan fuera del ámbito de supervisión del Ararteko, esta institución se pone en contacto con el Defensor del Pueblo de España o con la defensoría autonómica correspondiente, para remitirle la queja o consulta ciudadana. En 2024, además de las quejas



remitidas al Defensor del Pueblo, dos quejas se han enviado al Procurador del Común de Castilla y León y otra al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

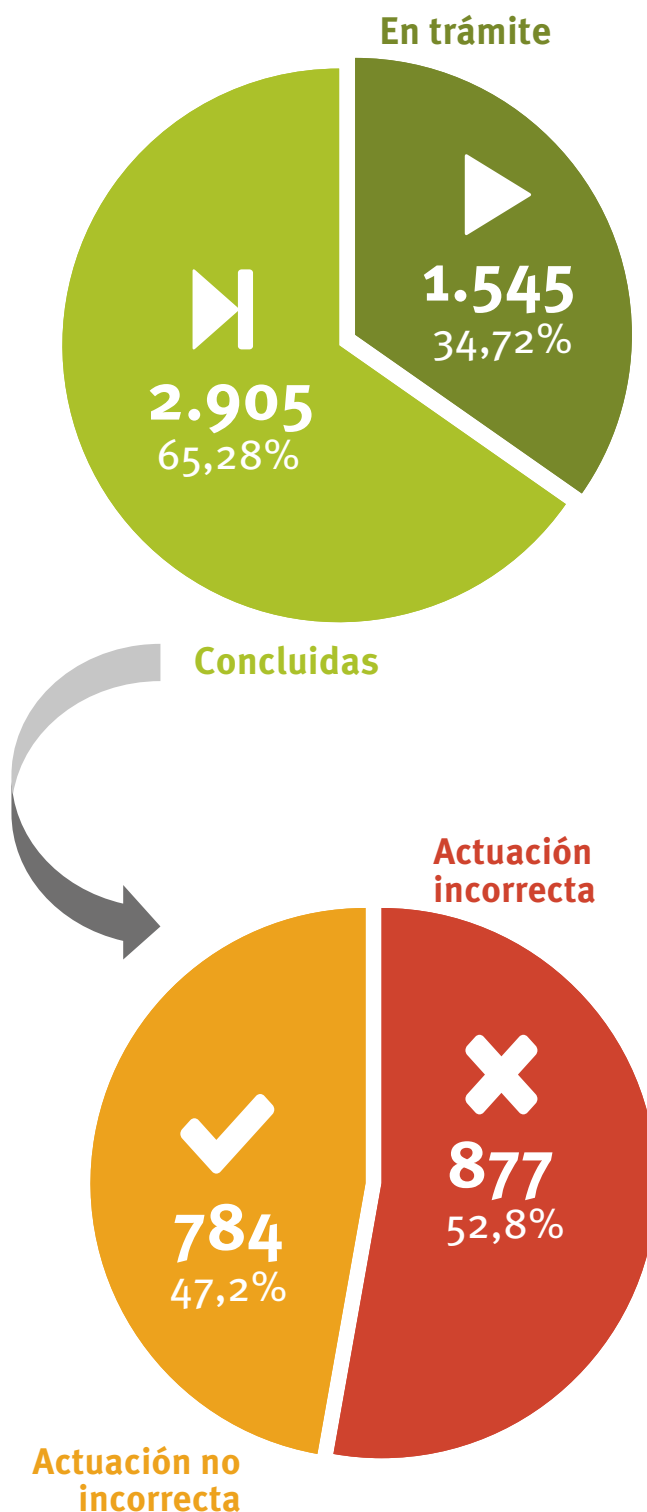
Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	81
Quejas remitidas a otros defensores	3

#### 4.2. Fase en que se encuentra la tramitación de los expedientes

En este apartado se analiza el **estado de tramitación de los expedientes en 2024**, tanto de aquellos que se iniciaron en el mismo año 2024, como de aquellos iniciados en años anteriores que continúan tramitándose durante 2024.

Durante el año 2024, el Ararteko ha concluido más expedientes de queja que el año anterior, un total de 2.905 expedientes, mientras que 1.545 siguen en trámite. Al centrar la mirada en los expedientes en los que la institución ha entrado a examinar la adecuación de la actuación administrativa, se observa que, en 877 casos, ha existido alguna actuación incorrecta por parte de la administración, esto es, en casi un 53%. Por el contrario, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en 784 casos, lo que supone un porcentaje ligeramente superior al 47%. Estas cifras son muy similares a las del año pasado.

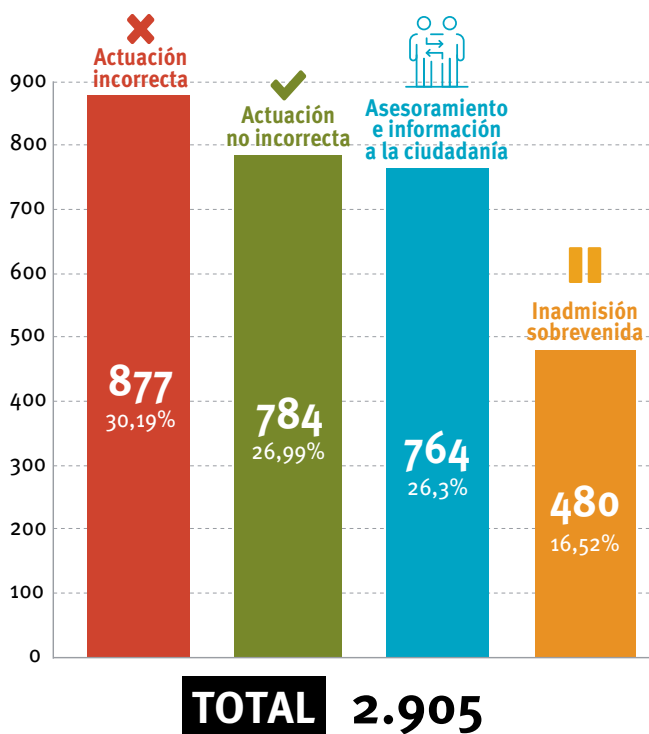
Gráfico 7.  
Estado de los expedientes



Además, entre el total de expedientes concluidos, aquellos en los que el Ararteko, mediante la tramitación del expediente, asesora e informa a la ciudadanía sobre sus derechos y les orienta sobre el modo más adecuado de ejercerlos, comportan una cifra reseñable, que aumenta en un 25,45% respecto del año pasado.

Por último, cabe señalar que, una vez iniciada la tramitación, es posible que aparezcan una serie de circunstancias que impiden al Ararteko continuar con su labor de investigación, como es el caso de la duplicidad sobrevenida con otras defensorías o el inicio, tras la formulación de la queja, de un proceso judicial, entre otros. En estos casos, los expedientes figuran bajo la categoría de inadmisión sobrevenida.

**Gráfico 8.**  
**Expedientes concluidos en 2024**



A continuación, se muestra la situación de los expedientes presentados, tanto en 2024, como con anterioridad a 2024, atendiendo a las áreas de actuación del Ararteko.

Tabla 13.  
Situación de los expedientes registrados en 2024 atendiendo a las áreas

Área	En trámite ▶	Concluidas ▶	Actuación incorrecta ✗	Actuación no incorrecta ✓	Asesoramiento e información a la ciudadanía 🗨️	Inadmisión sobrevenida 
Inclusión social	266	234	43	70	53	68
Salud	157	276	30	12	177	57
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	87	172	64	32	62	14
Educación	54	150	35	69	3	43
Personal al servicio de las administraciones públicas	58	141	50	62	8	21
Vivienda	50	148	25	44	52	27
Medio ambiente	53	143	66	21	47	9
Hacienda	57	112	13	42	49	8
Urbanismo y ordenación del territorio	24	111	48	33	21	9
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	26	95	49	16	12	18
Seguridad	13	100	19	19	52	10
Obras públicas, transportes e infraestructuras	17	59	16	22	16	5
Personas con discapacidad	24	50	18	18	10	4
Personas en prisión	30	38	1	12	11	14
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	5	45	4	27	13	1
Personas mayores y personas en situación de dependencia	7	40	8	20	8	4
Ordenación de la actividad económica	9	32	6	15	7	4
Infancia y adolescencia	10	22	-	5	11	6
Familias	6	14	1	4	5	4
Justicia	6	12	-	3	6	3
Trabajo y Seguridad Social	2	8	1	1	4	2
Igualdad e integridad de las mujeres	8	-	-	-	-	-
Personas víctimas de los grupos terroristas, otras víctimas de la violencia política y memoria	-	3	-	1	2	-
Personas inmigrantes	1	1	-	-	1	-
Lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales	1	-	-	-	-	-
Personas gitanas y otras minorías culturales	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>972</b>	<b>2.006</b>	<b>497</b>	<b>548</b>	<b>630</b>	<b>331</b>

**Tabla 14.**  
**Situación de los expedientes registrados con anterioridad al 2024 atendiendo a las áreas**

Área	En trámite ▶	Concluidas ▶	Actuación incorrecta ✗	Actuación no incorrecta ✓	Asesoramiento e información a la ciudadanía 🗨️	Inadmisión sobrevenida 
Inclusión social	114	253	97	72	25	59
Sanidad	159	89	24	12	44	9
Medio ambiente	121	92	48	22	10	12
Personal al servicio de las administraciones públicas	14	84	44	31	-	9
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	37	56	46	4	3	3
Hacienda	60	30	11	6	3	10
Vivienda	8	48	19	14	13	2
Urbanismo y ordenación del territorio	8	32	29	1	2	-
Seguridad	7	27	6	8	6	7
Educación	4	26	8	14	-	4
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	1	26	18	5	3	-
Personas en prisión	2	22	3	6	6	7
Obras públicas, transportes e infraestructura	6	16	11	3	2	-
Familias	2	19	2	5	-	12
Igualdad e integridad de las mujeres	7	10	-	2	1	7
Infancia y adolescencia	4	11	2	6	1	2
Personas mayores y personas en situación de dependencia	-	14	3	11	-	-
Trabajo y Seguridad Social	3	11	-	2	7	2
Personas con discapacidad	2	11	5	6	-	-
Ordenación de la actividad económica	7	4	2	1	-	1
Justicia	1	9	-	1	8	-
Personas inmigrantes	1	6	2	2	-	2
Personas gitanas y otras minorías culturales	2	1	-	-	-	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	1	1	1	-	-	-
Personas con enfermedades o trastornos mentales	-	1	-	1	-	-
Lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales	1	-	-	-	-	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	-	1	-	1	-	-
<b>Total</b>	<b>572</b>	<b>900</b>	<b>381</b>	<b>236</b>	<b>134</b>	<b>149</b>

Los datos sobre el estado de tramitación de los expedientes **en relación con las administraciones concernidas**, que seguidamente se exponen, se refieren, en exclusiva, a aquellos expedientes iniciados en 2024.

### Situación de los expedientes registrados en relación con las actuaciones del Gobierno Vasco

Tabla 15.

#### Situación de los expedientes registrados en relación con las actuaciones del 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 
Salud	168	298	35	25	178	60
Economía, Trabajo y Empleo	217	145	31	58	25	31
Educación	68	197	57	81	9	50
Vivienda y Agenda Urbana	39	69	10	25	16	18
Trabajo y Empleo	-	79	7	9	28	35
Justicia y Derechos Humanos	35	35	1	12	10	12
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	3	59	12	8	33	6
Seguridad	8	54	11	14	23	6
Igualdad, Justicia y Políticas Sociales	-	18	-	4	9	5
Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno	7	9	1	7	1	-
Turismo, Comercio y Consumo	2	13	1	6	2	4
Cultura y Política Lingüística	1	13	2	9	2	-
Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente	2	12	4	3	4	1
Gobernanza Pública y Autogobierno	1	13	3	8	1	1
Bienestar, Juventud y Reto Demográfico	3	8	-	4	1	3
Ciencia, Universidades E Innovación	3	4	1	1	-	2
Alimentación, Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	2	3	1	-	2	-
Hacienda y Finanzas	2	2	-	1	1	-
Industria, Transición Energética y Sostenibilidad	1	2	1	1	-	-
Movilidad Sostenible	2	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>564</b>	<b>1.033</b>	<b>178</b>	<b>276</b>	<b>345</b>	<b>234</b>

\*La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental que ha aprobado el Gobierno Vasco para la Legislatura XIII

**Situación de los expedientes registrados en relación con las actuaciones de las administraciones forales**

Tabla 16.

**Situación de los expedientes registrados en relación con las actuaciones de las administraciones 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	14	48	11	19	11	7
Diputación Foral de Bizkaia	38	88	20	29	30	9
Diputación Foral de Gipuzkoa	14	62	12	22	18	10
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>198</b>	<b>43</b>	<b>70</b>	<b>59</b>	<b>26</b>

Tabla 17.

**Situación de los expedientes registrados en relación con las actuaciones de las administraciones forales atendiendo a las áreas**

Área	En trámite ▶	Concluidas ▶	Actuación incorrecta ✗	Actuación no incorrecta ✓	Asesoramiento e información a la ciudadanía 🗨️	Inadmisión sobrevenida 
Personas con discapacidad	16	33	14	11	5	3
Hacienda	10	28	2	9	13	4
Personas mayores y personas en situación de dependencia	7	30	7	12	7	4
Infancia y adolescencia	9	21	-	4	11	6
Obras públicas, transportes e infraestructuras	3	22	7	6	7	2
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	3	13	2	6	1	4
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	14	1	6	6	1
Medio ambiente	3	10	3	4	3	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	2	9	3	6	-	-
Familias	2	6	1	2	2	1
Inclusión social	2	4	2	2	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	3	3	1	-	2	-
Ordenación de la actividad económica	1	3	-	1	1	1
Urbanismo y ordenación del territorio	1	2	-	1	1	-
Educación	1	-	-	-	-	-
Salud	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>198</b>	<b>43</b>	<b>70</b>	<b>59</b>	<b>26</b>

**Situación de los expedientes registrados en relación con las actuaciones de las administraciones locales**

**Tabla 18.**  
**Situación de los expedientes registrados en relación con las actuaciones de los ayuntamientos de Araba/Álava**

AYUNTAMIENTO	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Vitoria-Gasteiz	29	63	14	17	23	9
Iruña Oka / Iruña de Oca	-	10	3	3	4	-
Amurrio	1	7	1	4	1	1
Urkabustaiz	1	7	6	1	-	-
Laudio / Llodio	2	2	1	-	1	-
Laguardia	3	-	-	-	-	-
Valdegovía / Gaubea	1	2	2	-	-	-
Agurain / Salvatierra	-	2	-	1	1	-
Arratzua-Ubarrundia	1	1	-	1	-	-
Artziniega	1	1	1	-	-	-
Oyón / Oion	1	1	-	1	-	-
Zambrana	-	2	1	-	-	1
Zuía	-	2	1	1	-	-
Armiñón	-	1	-	1	-	-
Elciego	-	1	1	-	-	-
Iruraiz-Gauna	-	1	-	-	1	-
Legutio	1	-	-	-	-	-
Okondo	-	1	1	-	-	-
Ribera Alta / Erriberagoitia	-	1	1	-	-	-
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>105</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>11</b>

**Tabla 19.**  
**Situación de los expedientes registrados en relación con las actuaciones de las juntas administrativas de Araba/Álava**

JUNTA ADMINISTRATIVA	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía
Abornikano	1	2	-	1	1
Nanclares de la Oca / Langraitz	1	2	1	1	-
Respaldiza / Respalditza	1	1	-	-	1
Caranca - Mioma	-	1	1	-	-
Etura	-	1	1	-	-
Ilarratza	-	1	1	-	-
Menagarai-Beotegi	-	1	-	-	1
Mendibil	-	1	-	1	-
Urbina	-	1	1	-	-
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Tabla 20.  
*Situación de los expedientes registrados en relación con las actuaciones de los ayuntamientos de Gipuzkoa*

AYUNTAMIENTO	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✗	✓	💬	
Donostia / San Sebastián	23	74	25	19	8	22
Irun	2	16	7	-	2	7
Errenteria	4	13	6	3	1	3
Lasarte-Oria	6	4	2	-	-	2
Zarautz	5	5	2	-	-	3
Pasaia	4	4	1	1	-	2
Tolosa	3	5	3	2	-	-
Andoain	1	6	2	1	-	3
Azpeitia	2	5	2	2	1	-
Hondarribia	1	6	1	1	1	3
Urnieta	1	6	2	3	-	1
Arrasate / Mondragón	4	2	-	-	1	1
Bergara	3	3	2	-	-	1
Deba	4	2	-	1	1	-
Zumarraga	2	4	1	1	1	1
Hernani	2	3	-	1	1	1
Oiartzun	1	4	3	1	-	-
Azkoitia	2	2	2	-	-	-
Beasain	1	3	1	1	1	-
Eibar	-	4	1	-	-	3
Ordizia	3	1	-	-	-	1
Villabona	1	3	2	1	-	-
Elgoibar	2	1	1	-	-	-
Legazpi	1	2	-	1	1	-
Mutriku	1	2	-	-	1	1

AYUNTAMIENTO	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✗	✓	💬	
Orio	-	3	1	-	-	2
Zerain	1	2	1	-	-	1
Zumaia	-	3	2	1	-	-
Astigarraga	1	1	1	-	-	-
Beizama	-	2	1	1	-	-
Mendaro	-	2	2	-	-	-
Oñati	2	-	-	-	-	-
Soraluze-Placencia de las Armas	-	2	2	-	-	-
Urretxu	1	1	1	-	-	-
Usurbil	-	2	1	1	-	-
Aia	-	1	-	-	-	1
Albiztur	-	1	-	1	-	-
Alegia	-	1	-	-	1	-
Aretxabaleta	-	1	-	-	1	-
Ataun	1	-	-	-	-	-
Berastegi	-	1	-	1	-	-
Eskoriatza	-	1	1	-	-	-
Ezkio-Itsaso	-	1	1	-	-	-
Getaria	-	1	1	-	-	-
Lazkao	-	1	1	-	-	-
Legorreta	-	1	1	-	-	-
Lizartza	-	-	-	-	-	-
Mutiloa	-	1	-	1	-	-
Zestoa	-	1	1	-	-	-
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>210</b>	<b>84</b>	<b>45</b>	<b>22</b>	<b>59</b>



Tabla 21.  
Situación de los expedientes registrados en relación con las actuaciones de los ayuntamientos de Bizkaia

AYUNTAMIENTO	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✗	✓		
Bilbao	38	99	24	34	32	9
Getxo	15	36	13	9	11	3
Barakaldo	17	25	9	8	5	3
Erandio	9	14	2	2	9	1
Santurtzi	7	13	5	3	4	1
Valle de Trápaga-Trapagaran	6	9	5	1	2	1
Durango	6	8	5	-	3	-
Mungia	5	9	4	3	1	1
Sestao	8	5	1	-	3	1
Basauri	3	8	4	1	2	1
Sopuerta	2	9	3	2	2	2
Sopelana	3	6	3	1	2	-
Gernika-Lumo	1	7	2	-	1	4
Leioa	4	4	1	2	1	-
Portugalete	1	7	-	-	6	1
Amorebieta-Etxano	3	4	2	1	1	-
Arrigorriaga	2	5	2	1	2	-
Bermeo	2	5	3	1	1	-
Derio	-	7	-	4	3	-
Lekeitio	4	3	1	-	2	-
Muskiz	4	3	1	1	1	-
Balmaseda	2	4	1	3	-	-
Fruiz	1	5	3	-	2	-
Galdakao	1	5	3	-	2	-
Gorliz	3	3	1	1	1	-
Sondika	1	5	2	2	1	-
Zalla	-	6	1	3	1	1
Abadiño	2	3	1	1	1	-
Plentzia	1	4	1	-	2	1
Ermua	1	3	2	1	-	-
Gamiz-Fika	1	3	3	-	-	-
Loiu	2	2	2	-	-	-
Urduliz	1	3	3	-	-	-
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	2	1	1	-	-	-
Berango	1	2	1	1	-	-



AYUNTAMIENTO	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✗	✓		
Dima	1	2	-	-	2	-
Elorrio	1	2	-	-	2	-
Galdames	-	3	-	1	2	-
Gordexola	1	2	1	-	1	-
Karrantza Arana / Valle de Carranza	1	2	1	1	-	-
Artzentales	-	2	-	2	-	-
Bakio	-	2	1	1	-	-
Etxebarria	-	2	1	1	-	-
Güeñes	1	1	-	-	1	-
Igorre	1	1	1	-	-	-
Markina-Xemein	-	2	1	1	-	-
Ondarroa	1	1	-	1	-	-
Ortuella	-	2	1	-	1	-
Trucios-Turtzioz	1	1	1	-	-	-
Usansolo	1	1	1	-	-	-
Zeberio	1	1	1	-	-	-
Zierbena	2	-	-	-	-	-
Ziortza-Bolibar	2	-	-	-	-	-
Alonsotegi	-	1	-	-	-	1
Arrankudiaga	-	1	1	-	-	-
Artea	1	-	-	-	-	-
Barrika	-	1	-	1	-	-
Bedia	-	1	-	-	1	-
Berriatua	-	1	1	-	-	-
Ea	-	1	1	-	-	-
Ereño	-	1	-	-	1	-
Errigoiti	1	-	-	-	-	-
Etxebarri	1	-	-	-	-	-
Ibarrangelu	1	-	-	-	-	-
Ispaster	-	1	-	-	1	-
Laukiz	-	1	-	-	1	-
Lemoa	1	-	-	-	-	-
Lemoiz	-	1	-	-	1	-
Lezama	1	-	-	-	-	-
Mundaka	-	1	-	-	1	-
Orozko	-	1	1	-	-	-
Zaldibar	1	-	-	-	-	-
Zamudio	-	1	1	-	-	-
Zeanuri	-	1	1	-	-	-
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>376</b>	<b>131</b>	<b>95</b>	<b>119</b>	<b>31</b>

Tabla 22.  
Situación de los expedientes registrados en relación con las actuaciones de las administraciones locales de Euskadi atendiendo a las áreas

Área	En trámite ▶	Concluidas ▶	Actuación incorrecta X	Actuación no incorrecta ✓	Asesoramiento e información a la ciudadanía 🗨️	Inadmisión sobrevenida 
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	80	162	60	32	58	12
Medio ambiente	43	120	55	14	42	9
Urbanismo y ordenación del territorio	22	107	46	32	20	9
Hacienda	41	68	9	29	28	2
Inclusión social	52	22	7	3	5	7
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	16	56	41	4	4	7
Seguridad	7	57	11	10	32	4
Vivienda	12	27	5	11	5	6
Personal al servicio de las administraciones públicas	17	16	10	4	-	2
Obras públicas, transportes e infraestructuras	6	21	6	9	5	1
Personas con discapacidad	6	13	2	6	4	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	1	14	1	10	3	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	-	6	-	6	-	-
Educación	1	4	-	1	-	3
Ordenación de la actividad económica	1	4	-	1	3	-
Personas víctimas de los grupos terroristas, otras víctimas de la violencia política y memoria	-	3	-	1	2	-
Igualdad e integridad de las mujeres	2	-	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	1	-	-	-	-	-
Personas en prisión	-	1	-	-	-	1
Personas gitanas y otras minorías culturales	1	-	-	-	-	-
Personas inmigrantes	-	1	-	-	1	-
Salud	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>702</b>	<b>253</b>	<b>173</b>	<b>212</b>	<b>64</b>

Tabla 23.

**Situación de los expedientes registrados en relación con las actuaciones de 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	4	11	3	3	3	2
Gipuzkoako Urak	2	6	-	1	3	2
Consorcio de Transportes de Bizkaia	1	6	2	3	-	1
Metro Bilbao	2	5	1	3	1	-
Servicios de Txingudi	1	2	1	-	1	-
Mancomunidad de la Merindad de Durango	-	2	1	1	-	-
Bidasoa Activa. Agencia de Desarrollo del Bidasoa	1	-	-	-	-	-
Consorcio Mungialde de Servicios Sociales	-	1	-	1	-	-
EUDEL	1	-	-	-	-	-
Mancomunidad del Txorierrri	-	1	-	-	1	-
Mancomunidad Enirio-Aralar	-	1	-	1	-	-
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>35</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>5</b>

Tabla 24.

**Situación de los expedientes registrados en relación con las actuaciones de otros organismos de ámbito local atendiendo a las áreas**

Área	En trámite ▶	Concluidas ▶▶	Actuación incorrecta ✗	Actuación no incorrecta ✓	Asesoramiento e información a la ciudadanía 🗨️	Inadmisión sobrevenida ⏸️
Hacienda	3	11	2	2	5	2
Obras públicas, transportes e infraestructuras	3	7	-	6	-	1
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	5	2	-	2	1
Medio ambiente	3	3	2	1	-	-
Personas con discapacidad	1	3	1	1	1	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	-	4	1	2	1	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	1	-	-	-	1
Ordenación de la actividad económica	-	1	-	1	-	-
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>35</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>5</b>

**Situación de los expedientes registrados en relación con las actuaciones de otras administraciones de la Comunidad Autónoma de Euskadi**

Tabla 25.

**Situación de los expedientes registrados en relación con las actuaciones de otras administraciones de la Comunidad Autónoma de Euskadi**

	En trámite ▶	Concluidas ▶	Actuación incorrecta ✗	Actuación no incorrecta ✓	Asesoramiento e información a la ciudadanía 🗨️	Inadmisión sobrevenida ⏸️
EVE – Ente Vasco de la Energía	5	13	6	5	2	-
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	3	11	3	6	1	1
URA – Agencia Vasca del Agua	4	7	4	1	2	-
Haurreskolak	3	2	-	2	-	-
Fundación Escuela Artes y Oficios de Vitoria-Gasteiz	2	2	2	-	-	-
Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia	1	1	-	-	-	1
IZENPE	1	1	-	1	-	-
Ilustre Colegio de la Abogacía de Gipuzkoa	1	-	-	-	-	-
TABAKALERA. Centro Internacional de Cultura Contemporánea	-	1	-	1	-	-
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

Tabla 26.

**Situación de los expedientes registrados en relación con las actuaciones de otras administraciones de la Comunidad Autónoma de Euskadi atendiendo a las áreas**

Área	En trámite ▶	Concluidas ▶	Actuación incorrecta ✗	Actuación no incorrecta ✓	Asesoramiento e información a la ciudadanía 🗨️	Inadmisión sobrevenida ⏸️
Educación	4	13	4	7	1	1
Ordenación de la actividad económica	4	10	5	4	1	-
Medio ambiente	4	4	2	1	1	-
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	1	5	1	2	2	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	3	2	1	1	-	-
Justicia	2	1	-	-	-	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	-	1	-	1	-	-
Hacienda	1	-	-	-	-	-
Lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales	1	-	-	-	-	-
Obras públicas, transportes e infraestructuras	-	1	1	-	-	-
Urbanismo y ordenación del territorio	-	1	1	-	-	-
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

## 5. Actuaciones de oficio

El Ararteko tiene la facultad para incoar, a iniciativa propia, una investigación cuando tiene sospechas de la existencia de un posible incumplimiento de legalidad, una vulneración de derechos, o llama su atención la manifiesta necesidad de mejora de las actuaciones públicas en un ámbito determinado. Esta potestad, reconocida por la Ley del Ararteko, es una herramienta valiosa que permite a la institución actuar de manera proactiva, sin necesidad de que la ciudadanía formalice la queja o consulta ante posibles actuaciones incorrectas de la Administración.

En 2024, el Ararteko ha tramitado **28 actuaciones de oficio, entre las que se encuentran 16 expedientes de oficio, 6 visitas de inspección y 6 iniciativas de seguimiento** a recomendaciones del Ararteko o a cuestiones particulares. Destacan por áreas, las de infancia y adolescencia en desprotección e inclusión social, seguidas de las áreas de personas en prisión, medio ambiente y seguridad.

*Tabla 27.*  
**Distribución por áreas de los expedientes de oficio**

Área	Nº	%
Infancia y adolescencia (en desprotección)	7	25
Inclusión social	6	21,4
Personas en prisión	4	14,3
Medio ambiente	3	10,7
Seguridad	3	10,7
Familias	2	7,1
Educación	1	3,6
Hacienda	1	3,6
Justicia	1	3,6
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

En el **informe separado de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia** también se hace referencia a estas actuaciones de oficio, cuando afectan a niños, niñas y adolescentes. Entre ellas se incluyen, además de las señaladas en este cuadro como relativas a infancia y adolescencia en desprotección, otras computadas en otras áreas de trabajo, pero que afectan directamente a niñas, niños y adolescentes.

De las siete actuaciones referidas al ámbito de los servicios sociales para infancia en desprotección, dos se iniciaron tras el cierre por denuncias de abuso y maltrato de un recurso de acogimiento residencial para adolescentes con problemas graves de conducta en Aragón, en el que los servicios forales de Bizkaia y Gipuzkoa tenían plazas concertadas. Otras dos tienen relación con la acogida a menores migrantes sin referentes familiares en Bizkaia,

territorio en el que se incrementó de manera importante la llegada y el consiguiente tensionamiento del sistema. También se ha dado adecuado seguimiento a la atención prestada a los niños, niñas y adolescentes tutelados por las Entidades Públicas de Protección.

La actuación señalada en el área de Hacienda tiene también impacto en niños, niñas y adolescentes tutelados, al investigar cuestiones tributarias de familias acogedoras.

Además, desde la Oficina de la Infancia y la Adolescencia se han hecho labores de coordinación en dos actuaciones de oficio en el ámbito de familia: la primera, en relación con las dificultades que encuentran algunas familias numerosas en la tramitación de los títulos que reconocen dicha condición; la segunda, por la imposibilidad de apostilla en los certificados de nacimiento de niños y niñas ucranianos.

Por último, esta oficina también ha colaborado en el seguimiento a la situación de la segregación escolar y los efectos de las medidas implantadas por el Departamento de Educación en Ordizia, y tomó parte en la actuación en torno a la visita al recurso socioeducativo para adolescentes infractores “Ur-gozo”.

En lo que respecta al **área de inclusión social**, el Ararteko ha querido conocer mejor el incremento en las necesidades y la diversidad de los asuntos que se atienden en los servicios municipales de emergencia social. Para ello, se han llevado a cabo hasta 5 visitas a servicios municipales especializados de ayuntamientos con poblaciones grandes, como Barakaldo, Bilbao y Donostia/San Sebastián. El área de inclusión social también ha impulsado un expediente en relación con el desalojo llevado a cabo por una dotación policial de un edificio ocupado por personas en situación de sinhogarismo.

El **área de personas en prisión** ha impulsado expedientes de oficio en relación con la muerte de tres personas presas en los centros penitenciarios de Basauri y de Zaballa, y ha dado seguimiento a las recomendaciones realizadas por el Ararteko sobre la atención sociosanitaria a la salud mental de las personas presas en Euskadi. Desde el **área de medio ambiente**, se han iniciado tres expedientes de oficio para conocer las medidas administrativas adoptadas para reparar los posibles daños medioambientales derivados del vertido de pellets de plástico en la costa vasca. Por último, el área de **seguridad** ha iniciado tres actuaciones de oficio: una, tras tener conocimiento de la muerte de una persona en presencia de la policía; otra, en el caso de dos mujeres que posiblemente resultaron heridas por impactos de pelotas de *foam* lanzadas por la Ertzaintza; y, una tercera, en relación con una investigación interna de un ayuntamiento para determinar si los agentes hicieron un uso adecuado de las armas de fuego, en el contexto de un suceso con personas heridas por disparos.

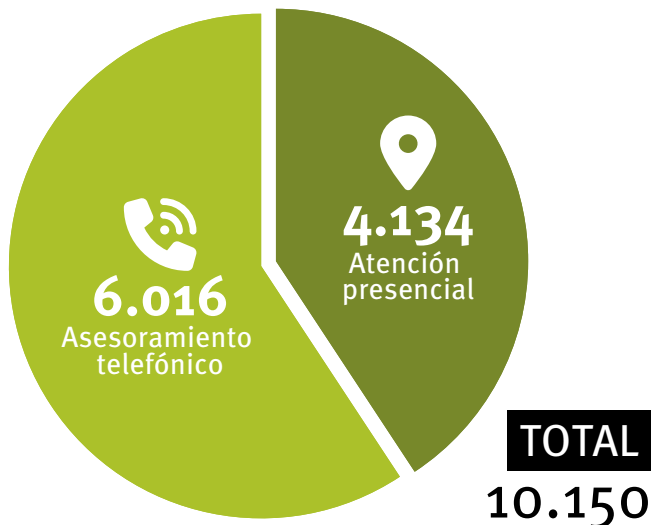
## 6. Actividad de las oficinas de atención directa

La atención directa a la ciudadanía es un servicio que el Ararteko ofrece a todas las personas que se acercan a la institución para iniciar una queja o consulta. Se trata de un servicio esencial para el cumplimiento de la misión atribuida al Ararteko, que la institución presta mediante las oficinas de atención a la ciudadanía, situadas en cada uno de los tres territorios de Euskadi. Dichas oficinas de atención a la ciudadanía se han configurado en los años de funcionamiento de esta institución como una herramienta clave para la defensa y promoción de los derechos de la ciudadanía, que además garantizan la presencia territorial de la institución.

La atención ciudadana es el primer contacto de las personas con la institución y juega un papel crucial en la orientación que, con frecuencia, éstas necesitan para abordar la situación o problema que las ha llevado hasta al Ararteko. La atención presencial es especialmente necesaria para atender a personas y colectivos más vulnerables y sirve para escuchar directamente su voz y ofrecer una escucha y asesoramiento ajustados a sus necesidades, además de “traducir” y acercar el Derecho a la gente sencilla y aclarar también a las personas, de una manera cercana, cuando no tengan razón en algunas de sus pretensiones. Además de la atención presencial, las oficinas de atención directa también se ocupan de ofrecer asesoramiento telefónico a toda la ciudadanía, facilitando, así, una mayor accesibilidad.

En 2024, mediante la atención directa, el Ararteko ha respondido a un total de 10.150 solicitudes de atención presencial y asesoramiento telefónico, lo que supone un aumento notable del 7% respecto del año anterior. Las 4.134 citas atendidas de manera presencial se acercan a cifras anteriores, mientras que los 6.016 asesoramientos telefónicos suponen un alza notable. La oficina de Bilbao, que abarca la población más grande (Bizkaia), es la que destaca por tener una mayor actividad entre las tres oficinas, y en 2024, sus actuaciones aumentaron un 33%.

Gráfico 9.  
Número de atenciones presenciales y asesoramientos telefónicos en las oficinas de atención directa



## 7. Estadística sociológica: distribución territorial de los expedientes, tipología de las personas reclamantes y canal de entrada de las reclamaciones

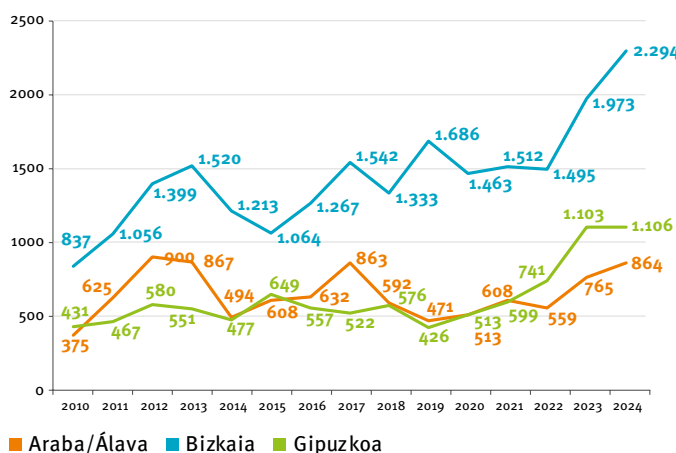
### 7.1. Distribución territorial de los expedientes

Tabla 28.  
Evolución de la distribución territorial de los expedientes registrados según su origen (1989-2024)

Año	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	97	288	188
1990	125	828	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	905
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	580
2013	867	1.520	551
2014	494	1.213	477

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
2020	513	1.463	513
2021	608	1.512	599
2022	559	1.495	741
2023	765	1.973	1.103
2024	864	2.294	1.106

Gráfico 10.  
Evolución de la distribución territorial de los expedientes registrados según su origen (2010-2024)



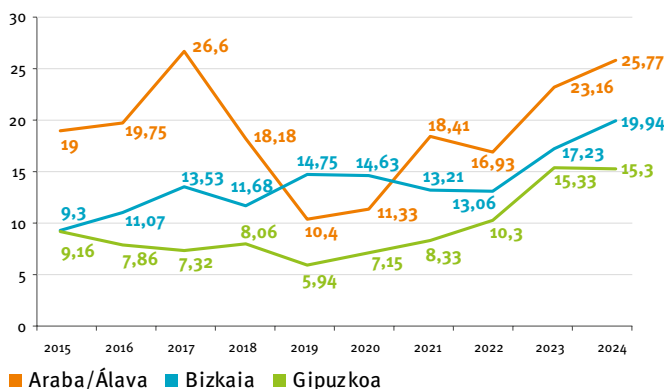
### Distribución territorial de los expedientes registrados por cada 10.000 habitantes

En esta sección, se pretende conocer mejor el nivel de representatividad de los expedientes registrados en función de la población de cada territorio histórico. Así, mientras que, en términos absolutos, el número más elevado de expedientes registrados parece proceder del Territorio Histórico de Bizkaia, al tomar en cuenta la población, se constata que desde Araba/Álava se registra, en proporción a su población, un mayor índice de expedientes. Ello induce a pensar que el mayor grado de conocimiento de la institución se da en ese territorio alavés, donde está la capital y sede principal de las instituciones políticas vascas y, en consecuencia, con una mayor visibilidad también de la institución del Ararteko. Este dato plantea, por lo demás, la necesidad de que la institución se dé a conocer con mayor fuerza en los otros dos territorios.

**Tabla 29.**  
**Distribución territorial de los expedientes registrados por cada 10.000 habitantes (1989-2024)**

Año	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	4,30	3,30	3,00
1990	4,50	7,87	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	13,30
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
2020	11,33	14,63	7,15
2021	18,41	13,21	8,33
2022	16,93	13,06	10,30
2023	23,16	17,23	15,33
2024	25,77	19,94	15,30

**Gráfico 11.**  
**Distribución territorial de los expedientes registrados por cada 10.000 habitantes (2015-2024)**



**Distribución dentro de cada territorio**

Esta sección muestra la prevalencia de expedientes, según la procedencia territorial del ciudadano o la ciudadana que inicia la queja o consulta. Al igual que el año pasado, en 2024, tanto en Bizkaia como en Gipuzkoa, el número de reclamantes que residen en otros municipios fuera de la capital es mayor, con valores que superan el 60%. Mientras que en Araba/Álava, más del 78% de los expedientes los inician personas que residen en Vitoria-Gasteiz.

**Tabla 30.**  
**Distribución de los expedientes según provengan de la capital o de otros municipios del territorio**

ARABA/ÁLAVA	Nº	%
Vitoria-Gasteiz	675	78,12
Otros municipios	189	21,88
<b>Total</b>	<b>864</b>	<b>100</b>

BIZKAIA	Nº	%
Bilbao	734	32
Otros municipios	1.560	68
<b>Total</b>	<b>2.294</b>	<b>100</b>

GIPUZKOA	Nº	%
Donostia/San Sebastián	407	36,76
Otros municipios	699	63,24
<b>Total</b>	<b>1.106</b>	<b>100</b>



### Expedientes procedentes de otras comunidades autónomas

En menor medida, pero al Ararteko también llegan reclamantes que, sin residir en la Comunidad Autónoma de Euskadi, se han dirigido a esta institución para plantear una queja o consulta en relación con la actuación de una administración vasca.

Tabla 31.  
Expedientes procedentes de otras comunidades autónomas

	Nº
C. F. de Navarra	15
C.A. de Castilla y León	7
C.A. de Catalunya	5
C.A. de Madrid	5
Comunitat Valenciana	3
Principado de Asturias	3
C.A. de Aragón	2
Cantabria	2
C.A. de Andalucía	1
C.A. de Canarias	1
C.A. de Castilla-La Mancha	1
C.A. de Galicia	1
<b>Total</b>	<b>46</b>

## 7.2. Perfil de las personas reclamantes

El análisis sociológico de las quejas presentadas en el año 2024 no presenta variaciones sustanciales respecto de años anteriores, tan solo un ligero aumento de las quejas y consultas planteadas por los hombres.

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

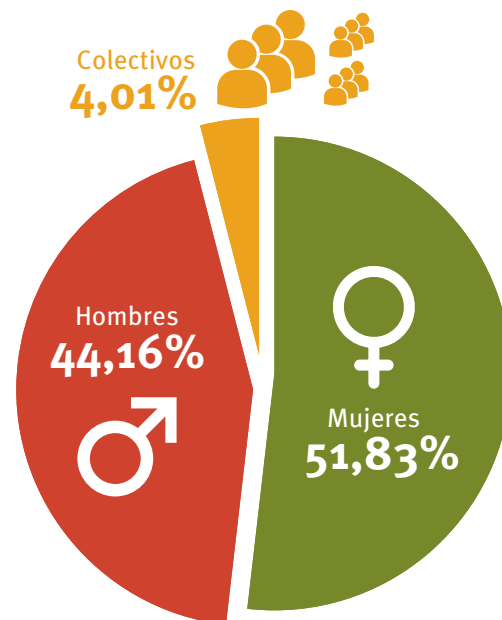


Tabla 32.  
Distribución de los expedientes por sexo y área\*

Distribución de los expedientes por sexo y área	% de mujeres	% de hombres
Personas gitanas y otras minorías culturales	100	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	72,09	26,79
Educación	68,33	26,24
Justicia	62,07	34,48
Personas mayores y personas en situación de dependencia	60,78	37,25
Infancia y adolescencia	58,97	28,21
Familias	56,52	43,48
Trabajo y Seguridad Social	56,25	43,75
Salud	55,10	43,54
Vivienda	54,59	43,12
Personas con discapacidad	49,35	49,35
Inclusión social	49,33	50,1
Personas inmigrantes	46,67	46,67
Rechazadas	45,75	48,58
Defensores del pueblo	45,24	52,38
Igualdad e Integridad de las mujeres	44,44	33,33

Distribución de los expedientes por sexo y área	% de mujeres	% de hombres
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	41,73	53,38
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	39,29	50
Hacienda	39,27	58,12
Medio ambiente	38,71	39,17
Urbanismo y ordenación del territorio	37,06	53,15
Seguridad	36,63	62,21
Obras públicas, transportes e infraestructura	34,88	53,49
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	30,30	65,91
Ordenación de la actividad económica	28	62,67
Personas en prisión	26,92	67,95
Personas víctimas de los grupos terroristas, otras víctimas de la violencia política y memoria	-	25
Lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales	-	50

\*El cómputo total de los porcentajes no llegan al 100% porque las quejas y consultas colectivas no se categorizan por sexo.

El análisis por sexo de las quejas formuladas ante el Ararteko evidencia que las mujeres destacan como reclamantes en algunas áreas. Entre ellas, resulta especialmente significativo que en el colectivo de personas gitanas y otras minorías culturales solo ha habido mujeres que han reclamado al Ararteko. Llama mucho la atención este dato, que indica un progresivo empoderamiento de estas mujeres a la hora de reclamar sus derechos.

Además, destacan, por la iniciativa de las mujeres, en este orden, las áreas de personal al servicio de las administraciones públicas (72%), educación (68,3%), justicia (62%) y personas mayores (61%), lo que apunta a ámbitos de especial afectación a las mujeres, o que constituyen importantes polos de inquietud para ellas en lo que respecta a las actuaciones de las administraciones públicas. En cambio, son las áreas de personas en prisión (68%), administración electrónica (65%) y actividad de ordenación económica (63%) las que suscitan la preocupación mayoritaria de los hombres como reclamantes. Estos datos merecen, sin duda, una atención en clave de igualdad de mujeres y hombres, en la medida en que pueden reflejar una división estereotipada de las preocupaciones que afectan a cada uno de los sexos.

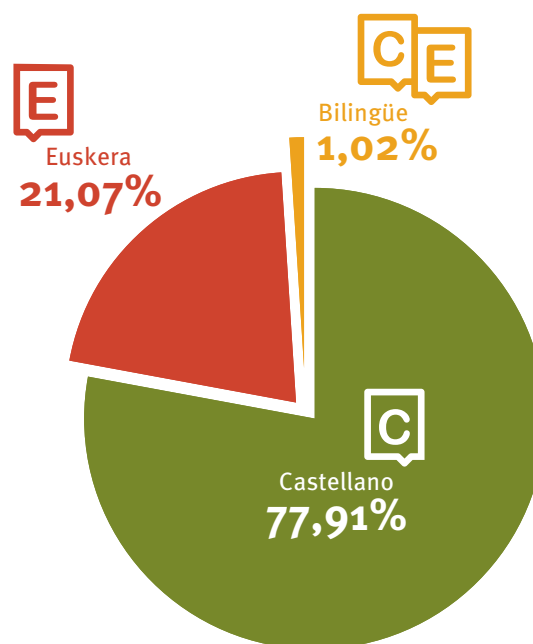
Otro dato que llama la atención respecto a quiénes reclaman en las distintas áreas es que los dos ámbitos en los que más quejas han sido presentadas por grupos son el de medio ambiente y el de igualdad de mujeres y hombres (con más de un 20% de reclamantes grupales en ambas áreas), lo que apela a la importancia de la sociedad civil organizada en estas materias.

### 7.3. Idioma utilizado en la presentación de la queja o consulta

Un año más, el castellano continúa siendo la lengua mayoritariamente utilizada por la ciudadanía a la hora de presentar las quejas y las consultas ante el Ararteko. Las reclamaciones formuladas en euskera descienden de forma ligera, y representan el 21%.

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 CAE.

Gráfico 13. Distribución de los expedientes según el idioma utilizado



### 7.4. Canal para presentar las quejas y consultas

La ciudadanía sigue prefiriendo el canal electrónico para presentar su queja o consulta ante el Ararteko. En 2024, esta tendencia a favor del canal electrónico ha seguido aumentando, hasta representar el 73,36% del total, mientras que las reclamaciones presentadas de forma presencial en las oficinas de atención directa han disminuido ligeramente.

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

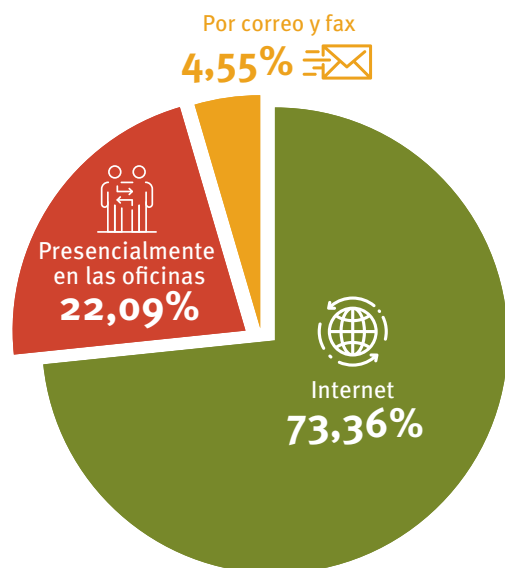
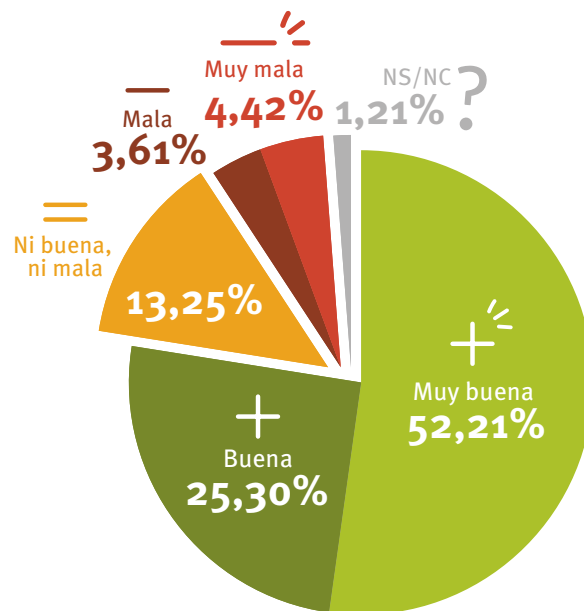


Gráfico 15.  
¿Cómo valora la atención dispensada por el personal del Ararteko (accesibilidad, trato, empatía...)?



## 8. Opinión de las personas usuarias

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

Hace ya algunos años, el Ararteko inició 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 la experiencia de las personas que se acercan a la institución y, gracias a esta información, identificar áreas de mejora en el funcionamiento de la institución.

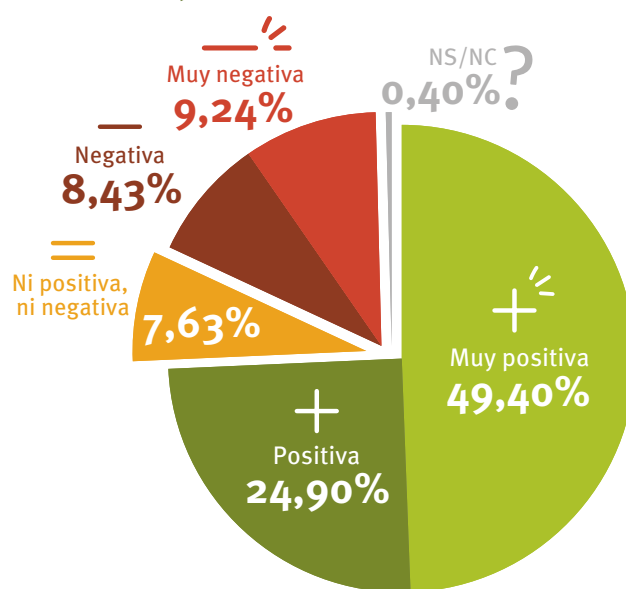
Esta opinión se solicita a la ciudadanía al final del proceso de tramitación del expediente, en modo de un cuestionario que se envía a la persona reclamante, solicitando que, de forma totalmente voluntaria y anónima, responda a una serie de preguntas que permitan conocer la valoración que realiza del servicio que se le ha prestado.

A la hora de valorar los resultados, un dato a tener en cuenta es, en qué grado, el Ararteko ha concluido que la actuación de la administración objeto de queja ha sido incorrecta. En ese sentido, cabe recordar que, en 2024, ese porcentaje ha sido cercano al 53%.

En 2024, la valoración ciudadana de la intervención del Ararteko es netamente positiva, como puede deducirse de las respuestas dadas por las personas usuarias del Ararteko que han cumplimentado la encuesta. De forma similar al año pasado, más del 77% de las personas reclamantes valoran la atención dispensada por el personal del Ararteko como buena o muy buena.

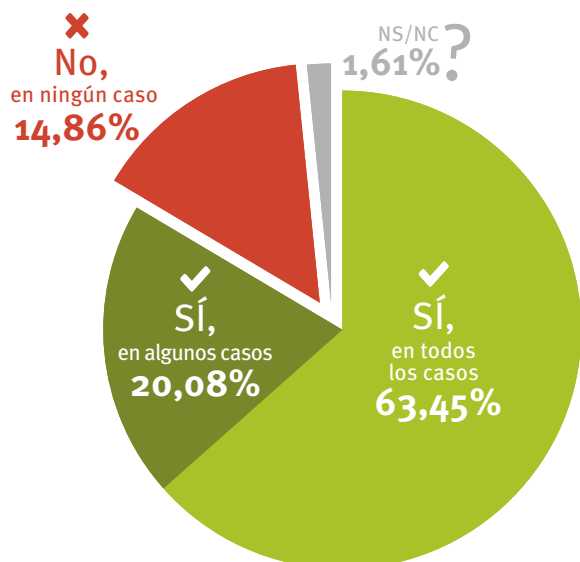
Por encima del 74% de las personas encuestadas valoran la intervención, en términos globales, del Ararteko de manera muy positiva o positiva.

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



Más del 80% de las personas encuestadas asegura que recomendarían acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración.

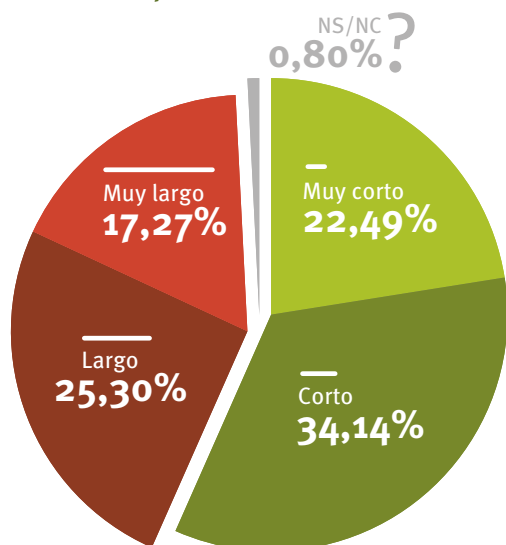
**Gráfico 17.**  
*¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?*



La opinión respecto a la duración del proceso de tramitación de la queja también mejora respecto a años anteriores, cuando más de la mitad de las personas encuestadas valora el tiempo transcurrido como corto o muy corto.

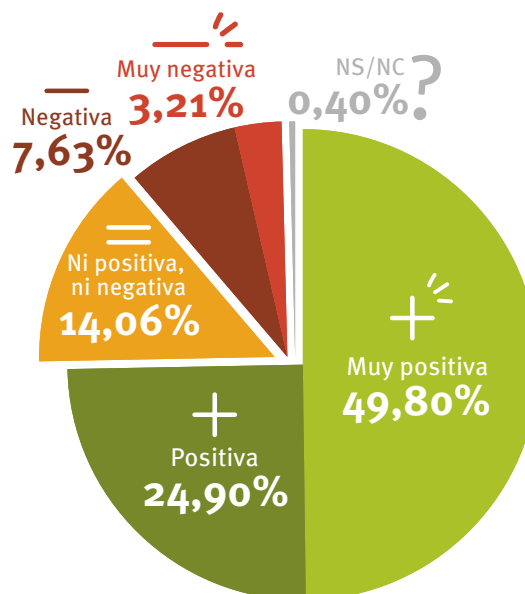
La dificultad de esta pregunta radica en que un elemento decisivo en la duración total del proceso de tramitación de los expedientes, y que escapa del ámbito de control del Ararteko, es la actitud más o menos colaboradora de la administración. En todo caso, el tiempo medio de duración de la tramitación de un expediente en el Ararteko es inferior a 63 días.

**Gráfico 18.**  
*¿Cómo valora usted el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?*



Casi un 75% de las personas encuestadas describen la profesionalidad de las personas que integran la institución del Ararteko como muy positiva o positiva.

**Gráfico 19.**  
*¿Cómo valora usted la profesionalidad de las personas del Ararteko?*



Otro dato que cabe resaltar es el alto nivel de conocimiento que muestran las personas reclamantes encuestadas respecto a dos instrumentos de importancia en su interacción con el Ararteko. Así, el 74% de las personas dice conocer la [página web](#) del Ararteko, que sirve como elemento básico para ofrecer información sobre nuestras actuaciones y servicios. Además, el 50% dice conocer 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.

## 8.2. 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 relacionados con la protección de datos de carácter personal.

En 2024, el Ararteko ha recibido 21 quejas o sugerencias relacionadas con la Carta de Servicios; de ellas 16, para expresar discrepancias con la atención recibida en algún servicio de la institución, o con el contenido de las resoluciones dictadas por el Ararteko en su expediente de queja. También se ha recibido una sugerencia para mejorar el ser-

vicio prestado a la ciudadanía. Además, cuatro quejas se han referido a cuestiones relacionadas con el canal electrónico, como los formularios web y la sede electrónica del Ararteko. Las quejas y sugerencias recibidas han sido de gran utilidad para el Ararteko, ya que han permitido, en algunos casos, mejorar nuestros servicios. A todas ellas se les ha prestado, en todo caso, la atención adecuada en los términos y plazos establecidos en la Carta de Servicios del Ararteko.

El Ararteko también garantiza el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública en poder de la institución, de acuerdo con lo dispuesto en la [Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno](#). El año 2024, el Ararteko dio respuesta a 64 solicitudes, que fueron gestionadas de forma inmediata, facilitando la información requerida en la forma y plazos prescritos. La gran mayoría de las solicitudes pedían el acceso a la documentación del expediente que el propio ciudadano o ciudadana había impulsado en el Ararteko. También se ha pedido información sobre estudios, memorias de conferencias e informes del Ararteko, además de material y datos que la institución pudiera tener en relación con cuestiones que generan preocupación social, como riesgos en la protección de datos o el cyberbullying.

## 9. El deber de las administraciones públicas de colaborar con el Ararteko

En cumplimiento de su función de supervisión de la actividad de las administraciones públicas de Euskadi, la institución del Ararteko necesita la colaboración de las administraciones sujetas a su control. En efecto, el procedimiento de tramitación de las quejas y consultas presentadas por la ciudadanía se completa necesariamente con la información que la administración facilita debidamente en relación con el expediente concreto. La mencionada información permite al Ararteko realizar una investigación adecuada de los hechos, con el fin de resolver la queja ciudadana de forma fundada. Esa es precisamente la finalidad de las peticiones de información que el Ararteko eleva a las administraciones cuya actuación debe supervisar. Ese contraste de información necesario, además de servir al básico principio de audiencia a las partes, permite al Ararteko también iniciar un diálogo con la administración afectada que, en el mejor de los casos, puede desembocar en una solución del problema planteado en el curso del propio procedimiento y corregir con ello de un modo más eficaz una posible irregularidad de la actuación contra la que se ha formulado la queja.

Lamentablemente, la persistente falta de colaboración de algunas administraciones en su deber de proveer información a la institución del Ararteko, u otras formas de obstrucción a su labor, como la respuesta insuficiente, ha sido motivo de creciente preocupación para esta institución. La falta de

colaboración en el procedimiento menoscaba gravemente la labor institucional de las defensorías, ya que impide la continuación adecuada del procedimiento de tramitación de las quejas, con los efectos negativos que ello tiene para la persona reclamante.

Consciente de esta realidad, la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko, hace referencia expresa a este deber de las administraciones públicas sometidas a su control de aportar, con carácter preferente y urgente, cuantos datos, documentos, informes y aclaraciones les sean solicitados, dentro del plazo establecido por el Ararteko (artículos 23 y 26). La persistencia en una actividad hostil o entorpecedora de la labor de investigación del Ararteko por cualquier organismo, por el personal funcional, de dirección, o, en general, al servicio de las administraciones públicas, podrá ser objeto de un informe especial, que el Ararteko podrá, además, destacar en la sección correspondiente del informe anual (artículo 24.2).

El presente apartado pretende, en ese contexto, informar al Parlamento y, por extensión, a la opinión pública en general, sobre aquellas administraciones y organismos que sí se han mostrado especialmente diligentes en colaborar con la institución, así como sobre aquellas otras que, por el contrario, al negar o retrasar su colaboración, han provocado la imposibilidad de resolver de forma adecuada y en plazo las quejas planteadas por la ciudadanía.

Este año 2024, la colaboración de las diferentes administraciones a las que se ha solicitado información, salvo excepciones, ha discurrido en una tónica de relativa normalidad. No obstante, no faltan ocasiones en las que algunas administraciones muestran una evidente falta de diligencia, lo que denota una actitud poco respetuosa hacia la función de control de esta institución y, por ende, hacia los derechos de las personas reclamantes.

Ante la falta de colaboración de las administraciones, la institución del Ararteko tiene a su disposición herramientas para recordarles su deber de colaborar, como los requerimientos y, en última instancia -si aquellos no son atendidos-, los apercibimientos, que sirven como aviso ante una conducta que puede ser constitutiva de un delito contra las instituciones y la división de poderes, recogido en el Código Penal. Con todo, el Ararteko emplea estas medidas con prudencia, ponderando siempre 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.

A continuación, se ofrecen los datos correspondientes al año 2024, que incluye el listado de (1) las administraciones y otros organismos que, habiendo actuado de forma especialmente diligente, no han recibido ningún requerimiento, (2) aquellas otras que, por el contrario, sí han sido objeto de requerimiento, y, por último, (3) los apercibimientos realizados a lo largo del año a aquellas administraciones que no han respondido a los requerimientos previos.

## 9.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2024


En esta sección se recoge el listado de las administraciones y organismos que, ante la petición de información efectuada por el Ararteko en el trámite de expedientes iniciados con motivo de quejas ciudadanas frente a alguna de sus actuaciones, han colaborado de manera diligente con esta institución y, por lo tanto, no han precisado de requerimientos. Los datos reflejan el total de expedientes tramitados ante las diferentes administraciones vascas (autonómica, foral y local) y otros organismos, con la referencia al departamento concreto, en el caso de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y de las distintas administraciones forales.

### A) Gobierno Vasco\*


Departamento	Nº
Alimentación, Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	2
Cultura y Política Lingüística	
EITB	2
Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente	5
Gobernanza Pública y Autogobierno	4
IVAP / HAEE	2
Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno	17
Hacienda y Finanzas	2
Igualdad, Justicia y Políticas Sociales	5
Justicia y Derechos Humanos	14
Movilidad Sostenible	2

\*La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental que ha aprobado el Gobierno Vasco para la Legislatura XIII.

### B) Diputaciones forales

DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA 	Nº
Cultura y Deporte	1
Desarrollo Económico e Innovación	1
Empleo, Comercio, Turismo y Administración Foral	1


DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA 	Nº
Hacienda y Finanzas	7
Transportes, Movilidad y Turismo	5
Administración Pública y Relaciones Institucionales	3
Medio Natural y Agricultura	2

DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA 	Nº
Equilibrio Territorial Verde	5
Gobernanza	3
Hacienda y Finanzas	3
Cultura, Cooperación, Juventud y Deportes	2

### C) Ayuntamientos y juntas administrativas

#### Territorio Histórico de Araba/Álava

AYUNTAMIENTOS DE ARABA/ÁLAVA 	Nº
Amurrio	6
Armiñón	1
Arratzua-Ubarrundia	1
Artziniega	2
Asparrena	1
Elciego	1
Iruña Oka / Iruña de Oca	2
Okondo	1
Zambrana	2

JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA 	Nº
Abornikano	1
Nanclares de la Oca	2

#### Territorio Histórico de Bizkaia

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA 	Nº
Abadiño	3
Amorebieta	5
Arrankudiaga	1
Artea	1
Berriatua	1
Busturia	1
Ea	2
Ereño	1
Ermua	1
Etxebarri	3
Gamiz-Fika	1
Güeñes	1
Igorre	1
Karrantza Harana / Valle de Carranza	1

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA 	Nº
Lekeitio	4
Mallabia	1
Markina-Xemein	2
Ondarroa	1
Portugalete	1
Urduliz	4
Usansolo	2
Zeberio	2
Zierbena	2
Ziortza-Bolibar	2

#### Territorio Histórico de Gipuzkoa




AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA 	Nº
Arrasate / Mondragón	4
Astigarraga	2
Ataun	1
Azkoitia	5
Bergara	5
Elgoibar	2
Eskoriatza	2
Ezkio-Itxaso	1
Hernani	4
Hondarribia	2
Legazpi	1
Legorreta	1
Mendaro	1
Mutiloa	1
Oñati	2
Urretxu	3
Usurbil	2
Villabona	4
Zarautz	7
Zestoa	1
Zumaia	1

### D) Otros organismos públicos




	Nº
EVE –Ente Vasco de la Energía	14
URA – Agencia Vasca del Agua	7
Consorcio de Transportes de Bizkaia	2
Consorcio Mungialde de Servicios Sociales	2
Gipuzkoako Urak	2
Bidasoa Activa. Agencia de Desarrollo del Bidasoa	1
EUDEL	1
Servicios de Txingudi	1
TABAKALERA. Centro Internacional de Cultura Contemporánea	1

## 9.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2024

En esta sección se recoge el listado de las administraciones y organismos a las que esta institución ha tenido que recordar su deber de colaborar, mediante requerimientos, ante la falta de respuesta a la petición de información efectuada por el Ararteko en el trámite de expedientes iniciados con motivo de quejas ciudadanas frente a alguna de sus actuaciones. Los datos reflejan el total de expedientes tramitados ante las diferentes administraciones (autonómica, forales y locales) y otros organismos, con la referencia al departamento concreto, en el caso de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y de las distintas administraciones forales. Los referidos datos han sido clasificados incorporando los siguientes criterios:


-  **(1)** número de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el año 2024.
-  **(2)** número de expedientes con petición de información en el año 2024, 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 2024.

### A) Gobierno Vasco

	(1)	(2)	(3)
Departamento			
Cultura y Política Lingüística	2	1	50
Economía, Trabajo y Empleo	220	209	95
Educación	206	99	48,06
Industria, Transición Energética y Sostenibilidad	5	1	20
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	28	7	25
Salud	16	8	50
SVS / Osakidetza	88	55	62,5
Seguridad	26	10	38,46
Trabajo y Empleo	14	6	50
Turismo, Comercio y Consumo			
Kontsumobide	4	1	25
Vivienda y Agenda Urbana	67	22	32,84

### B) Diputaciones forales

	(1)	(2)	(3)
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA 			
Políticas Sociales	17	9	52,94
Hacienda, Finanzas y Presupuestos	9	1	11,11
Movilidad Sostenible e Infraestructuras Viarias	4	1	25
Equilibrio Territorial y Ordenación del Territorio	2	2	100

	(1)	(2)	(3)
DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA 			
Acción Social	40	5	12,5
Infraestructuras y Desarrollo Territorial	4	1	25
Euskera, Cultura y Deporte	3	1	33,33
Promoción Económica	1	1	100

	(1)	(2)	(3)
DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA 			
Cuidados y Políticas Sociales	7	3	42,86
Infraestructuras Viarias	6	1	33,33
Movilidad, Turismo y Ordenación del Territorio	6	1	16,67
Promoción Económica y Proyectos Estratégicos	1	1	100



## C) Ayuntamientos y juntas administrativas

## Territorio Histórico de Araba/Álava



	(1)	(2)	(3)
<b>AYUNTAMIENTOS DE DE ÁLAVA</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Laguardia	4	3	75
Legutio	3	2	66,66
Laudio / Llodio	3	2	66,66
Oyón/Oion	1	1	100
Erriberagoitia / Rlibera Alta	1	1	100
Urkabustaiz	5	2	40
Valdegovía / Gaubea	2	2	100
Vitoria-Gasteiz	47	12	25,53
Zuía	2	1	50



	(1)	(2)	(3)
<b>JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Etura	1	1	100
Urbina	1	1	100

## Territorio Histórico de Bizkaia



	(1)	(2)	(3)
<b>AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	2	1	50
Arrigorriaga	4	1	25
Bakio	2	1	50
Balmaseda	3	2	66,66
Barakaldo	24	10	41,66
Barrika	1	1	100
Basauri	7	2	28,57
Berango	1	1	100
Bermeo	4	2	50
Bilbao	63	1	1,58
Derio	5	1	20



	(1)	(2)	(3)
<b>AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Dima	1	1	100
Durango	11	5	45,45
Elorrio	2	1	50
Erandio	9	4	44,44
Errigoiti	1	1	100
Etxebarria	2	1	50
Fruiz	3	1	33,33
Galdakao	4	1	25
Galdames	3	2	66,66
Gernika-Lumo	3	1	33,33
Getxo	29	6	20,68
Gordexola	1	1	100
Gorliz	5	4	80
Leioa	6	1	16,66
Lemoiz	3	2	66,66
Loiu	3	1	33,33
Mungia	10	3	30
Muskiz	4	2	50
Ortuella	1	1	100
Plentzia	4	1	25
Santurtzi	14	3	21,42
Sestao	11	2	18,18
Sondika	4	1	25
Sopelana	4	1	25
Sopuerta	4	1	25
Trucios-Turtzioz	1	1	100
Valle de Trápaga-Trapagaran	12	4	33,33
Zaldibar	1	1	100
Zalla	3	3	100
Zamudio	2	1	50
Zeanuri	1	1	100

### Territorio Histórico de Gipuzkoa



	(1)	(2)	(3)
AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA	i	?	%
Albiztur	1	1	100
Andoain	3	1	33,33
Azpeitia	6	3	50
Beasain	2	1	50
Deba	4	2	50
Donostia / San Sebastián	56	13	23.21
Eibar	2	1	50
Errenteria	11	5	45,45
Irun	11	2	18,18
Lasarte-Oria	6	5	83,33
Lazkao	2	1	50
Lizartza	1	1	100
Mutriku	1	1	100
Oiartzun	5	1	20
Ordizia	2	1	50
Orio	1	1	100
Pasaia	5	1	20
Soraluze-Placencia de las Armas	2	1	50
Tolosa	9	3	33,33
Urnietta	4	2	50
Zerain	2	1	50
Zumarraga	4	1	25

### 9.3. Relación de apercibimientos efectuados por el Ararteko durante el año 2024

El pasado año, esta institución se ha visto en la obligación de realizar un total de 19 apercibimientos, dirigidos singularmente a responsables municipales y a dos departamentos del Gobierno Vasco. No obstante, cabe destacar con satisfacción que, como puede observarse en las siguientes tablas, al tiempo de cerrar la elaboración de este informe, todos los apercibimientos han sido atendidos.

### D) Otros organismos públicos

	(1)	(2)	(3)
	i	?	%
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	11	3	27,27
Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia	7	1	14,29
Haurreskolak	4	2	50
Fundación Escuela Artes y Oficios de Vitoria-Gasteiz	3	1	33,33
Metro Bilbao	2	1	50
Mancomunidad de la Merindad de Durango	1	1	100

**A) Gobierno Vasco**

DEPARTAMENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Cultura y Política Lingüística	Consejero	Bingen Zupiria	234/2024	Declaración de bienes de interés cultural	15/05/2024	Recibido
Trabajo y Empleo	Consejera	Idoia Mendia	1400/2023	Participación en una oferta de empleo gestionada por Lanbide	07/02/2024	Recibido

**B) Diputaciones forales***- Diputación Foral de Gipuzkoa*

AYUNTAMIENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Infraestructuras Viarias	Diputada Foral	María Ubarretxena	3325/2023	Silencio administrativo	06/03/2024	Recibido

**C) Ayuntamientos***- Territorio Histórico de Araba/Álava*

DEPARTAMENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Laguardia	Alcalde	Raúl García Ezkerro	2179/2023	Molestias por olores derivados de las condiciones de insalubridad de una vivienda	27/02/2024	Recibido
Oyón / Oion	Alcalde	José Manuel Villanuevas	891/2024	Contaminación acústica	15/10/2024	Recibido
Vitoria-Gasteiz	Alcaldesa	Maider Etxebarria	131/2024	Silencio administrativo	28/08/2024	Recibido

- *Territorio Histórico de Bizkaia*

DEPARTAMENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Abadiño	Alcalde	Mikel Garaizabal	1333/2023	Gestión municipal de los gatos callejeros	07/02/2024	Recibido
Erandio	Alcaldesa	Aitziber Oliban	3532/2023	Silencio administrativo	22/05/2024	Recibido
Galdames	Alcaldesa	Rakel Larruskain	3819/2023	Silencio administrativo	28/05/2024	Recibido
Mungia	Alcaldesa	Alaitz Erkoreka	2167/2024	Silencio administrativo	13/11/2024	Recibido
Ortuella	Alcalde	Saulo Nebreda	2121/2024	Silencio administrativo	23/10/2024	Recibido

- *Territorio Histórico de Gipuzkoa*

AYUNTAMIENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Albiztur	Alcalde	Iñaki Orbegozo	2725/2023	Silencio administrativo	06/02/2024	Recibido
Beasain	Alcaldesa	Leire Artola	1649/2022	Contaminación acústica	06/05/2024	Recibido
			1663/2022	Contaminación acústica	06/05/2024	Recibido
			1665/2022	Contaminación acústica	06/05/2024	Recibido
			194/2024	Contaminación acústica	21/05/2024	Recibido
Donostia / San Sebastián	Alcalde	Eneko Goia	3881/2023	Silencio administrativo	28/06/2024	Recibido
Lizartza	Alcalde	Iñaki Azpiroz	1049/2024	Silencio administrativo	29/11/2024	Recibido

*D) Otros organismos públicos*

	CARGO	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Urbide-Consortio de Aguas de Álava	Presidente	363/2023	Silencio administrativo	07/02/2024	Recibido



ararteko

Herriaren Defendatzailea  
*Defensoría del Pueblo*

[www.ararteko.eus](http://www.ararteko.eus)