



PRESENTACIÓN DEL INFORME DEL ARARTEKO AL PARLAMENTO VASCO 2024

Intervención del ararteko, Manuel Lezertua
Vitoria-Gasteiz 1 de abril de 2025

Agerraldi honen bidez, Arartekoaren urteko txosteneko datu eta ildo garrantzitsuenak eman nahi dizkizuegu. Txostena eskuratu berri diogu Eusko Legebiltzarreko lehendakariari, eta joan den urtean egindako jarduera guztiak biltzen ditu.

Me acompañan en esta comparecencia la adjunta, Inés Ibáñez de Maeztu, el secretario general, Faustino López de Foronda, la responsable de estudios y coordinadora del informe anual, María Luisa Aguirreche, y la responsable de la Oficina de la Infancia y Adolescencia, Elena Ayarza.

1. LAS ACTIVIDADES DEL ARARTEKO EN 2024 EN CIFRAS

✓ DATOS GLOBALES DE LA ACTIVIDAD DEL ARARTEKO EN 2024

En 2024, la actividad del Ararteko ha estado orientada, como viene sucediendo a lo largo de los años, al cumplimiento riguroso de la misión de defensa de los derechos ciudadanos y supervisión de las administraciones vascas, que la ley ha encomendado a esta institución. En ese sentido, el Ararteko ha continuado su marcha habitual, intentando dar la mejor respuesta a cada uno de los muchos y variados problemas que la ciudadanía le ha planteado, atendiendo para ello a los principios de legalidad y de buena administración. El **aumento que ha tenido la actividad del Ararteko en 2024** refleja una **tendencia al alza constante** en los últimos años, de la que se deduce una confianza ciudadana sostenida en el tiempo. Concretamente, la actividad global de esta defensoría **se ha incrementado en 2024 en una media de casi un 7,4% respecto al año anterior.**

luz, guztira, **Arartekoak 14.600 esku-hartze baino gehiago** egin zituen, **herritarrei arreta emateko**, euskal administrazioen jarduera ikuskatzeko eta administrazio ona eta politika publikoak hobetzeko, eta azken urteetako goranzko maila mantendu da.

En efecto, el pasado año tuvimos un total **de más de 14.600 intervenciones del Ararteko** dirigidas a prestar atención a la ciudadanía y a supervisar la actividad de las administraciones vascas y promover una mejora de la buena administración y de las políticas públicas, manteniéndose el nivel ascendente de los últimos años.

Concretamente, ese **dato general se desglosa de la siguiente manera:**

Más de 10.150 actuaciones fueron **servicios de atención ciudadana** prestados en las tres **oficinas de atención directa**, en las que se desarrolla un trabajo esencial, tanto para la ciudadanía, como para el buen funcionamiento de la institución, **lo que**



supone un aumento medio superior al 7% respecto al año anterior. Por otro lado, cabe destacar que, en 2024, se registraron en el Ararteko más de 4.300 quejas para su tramitación (un 10% más que el año anterior), y se dictaron más de 2.900 resoluciones.

A ello debe sumarse el dato de las 28 actuaciones de oficio iniciadas en 2024 sobre asuntos que han suscitado una especial preocupación al Ararteko (entre los que destacan los iniciados en las áreas de medio ambiente, seguridad, personas en prisión y en la Oficina de la Infancia).

Esta cifra total de actuaciones debe ser completada con el dato relativo a otras actividades de iniciativa propia del Ararteko, en el ejercicio de ese necesario diálogo con la sociedad y con las administraciones orientado a desarrollar mejor su misión de defensa de los derechos ciudadanos y de promoción de la cultura de los derechos humanos, como son las reuniones y encuentros con organizaciones sociales y administraciones públicas, o encuentros con instituciones homólogas, seminarios, jornadas, que en su total ascendieron a 120 actividades de este tipo. Todo ello representa, un año más, un considerable aumento cercano al 10% respecto al año anterior.

✓ GRADO DE EFICACIA y RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

En todo caso, estos datos deben relacionarse con el grado de eficacia de estas intervenciones. Así, pese al notable incremento de trabajo que ha supuesto en 2024 atender al creciente número de quejas y consultas ciudadanas, el tiempo medio de tramitación de los expedientes fue inferior a 63 días.

Hay que destacar que en los casos de actuaciones incorrectas la administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación ciudadana en casi el 90% de los supuestos, sin que, por lo tanto, fuera necesaria la emisión de una recomendación formal por la institución. Así pues, el Ararteko comprueba con satisfacción que, en la gran mayoría de los casos en los que ha considerado que existía una actuación incorrecta de las administraciones, estas han optado por enmendar su actuación sin necesidad de que el Ararteko emitiera una recomendación formal, un dato que pone en valor lo fructífero que resulta el diálogo que el Ararteko desarrolla con la administración afectada mediante el procedimiento de la queja.

En cuanto a los resultados finales de la intervención de esta institución, de manera muy similar al pasado ejercicio, el Ararteko ha considerado que, entre los asuntos planteados en 2024, existía alguna actuación incorrecta en un porcentaje algo superior al 50% (53%) del total de expedientes tramitados.



✓ GRADO DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES

En 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, ante la falta de colaboración de las administraciones, la institución del Ararteko tiene a su disposición herramientas para recordarles su deber de colaborar, que el Ararteko emplea siempre con prudencia, ponderando las variables que inciden en la gestión administrativa y con la finalidad de poder dar una respuesta eficaz y rápida a las personas que han planteado su queja. En 2024, esta institución se ha visto en la obligación de realizar un **total de 19 apercibimientos**. No obstante, cabe subrayar con satisfacción que, al tiempo de cerrar la elaboración de este informe, **todos los apercibimientos han sido atendidos**.

✓ DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR MATERIAS AFECTADAS

El **área temática** en las que más expedientes se han tramitado ha sido la de **inclusión social**, con casi un **16% respecto al total**. Esta área confirma la tendencia al alza de años anteriores, con un incremento del 10% respecto del año anterior y siguen destacando los asuntos referidos a la gestión por Lanbide de las prestaciones económicas, como la RGI o el IMV. No obstante, es necesario destacar que **el área de intervención que más ha aumentado ha sido la de salud**, con un incremento de casi el 70% **respecto al año anterior** y es, además, la segunda área con más expedientes tramitados en 2024 (más de un **13% del total**).

El número de expedientes relacionados expresamente con los **colectivos que merecen atención pública especial** sigue también al alza, con más de un 9 % del total.

✓ DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS ATENDIENDO A LAS ADMINISTRACIONES AFECTADAS

Atendiendo a la proporción de los expedientes tramitados que afectan a cada una de las **administraciones**, es preciso advertir que esta refleja las distintas cargas de gestión que tiene cada administración, que, a su vez, generan una correspondencia con el número de quejas ciudadanas.

En coherencia con ese dato, **el Gobierno Vasco ha sido la administración contra la que más reclamaciones se han dirigido** (53%), aunque en menor proporción que el año anterior.

Foru-administrazioei dagokienez, Bizkaiko eta Gipuzkoako foru-aldundiei buruzko espedienteek gorakada nabarmena izan dute aurreko urtearekin erkatuta. Gorakadak % 31 eta % 43 izan dira, hurrenez hurren.



Tokiko administrazioen jarduerak aztertuta, ikusi dugu Bizkaiko udalek eta tokiko erakundeek eragiten dutela, oraindik ere, espediente kopururik handiena, eta kopuru hori handitu egin dela aurreko urtearen aldean (% 44). Hori bat dator Bizkaia biztanle kopururik handieneko lurraldea izatearekin. Halaber, Gipuzkoako tokiko administrazioetan ere gora egin du espediente kopuruak; Araban, ordea, behera.

✓ **PERFIL DE LAS PERSONAS RECLAMANTES (atendiendo al SEXO)**

Respecto al perfil de las personas que han acudido a esta institución, creo que merece la pena detenerse en la distribución por sexo y materias respecto a las que se han formulado las quejas. Así, el **análisis por sexo** de las quejas formuladas ante el Ararteko pone de manifiesto que las mujeres destacan como reclamantes en algunas áreas.

Así, destacan, por la iniciativa de las mujeres, en este orden, las áreas de personal al servicio de las administraciones públicas, educación, justicia y personas mayores, 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, administración electrónica y actividad de ordenación económica 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.

✓ **ARARTEKOARI LAGUNTZA ESKATU DIOTENEN IRITZIA OPINIÓN DE LAS PERSONAS QUE HAN ACUDIDO AL ARARTEKO**

2024an argi dago herritarrek Arartekoari buruz duten iritzia positiboa dela, inkesta erantzun duten pertsonen iritziaren arabera. Aurreko urtearen antzera, kexagileen % 77k baino gehiagok ontzat edo oso ontzat jo dute Arartekoko langileek eman dieten arreta.

2. ASUNTOS MÁS DESTACABLES ENTRE LOS ABORDADOS POR ESTA INSTITUCIÓN EN 2024

✓ **INFANCIA Y ADOLESCENCIA**

La protección de los **derechos de niños, niñas y adolescentes** constituye un objetivo estratégico esencial en la actividad de esta institución. Así, en 2024, el número de expedientes de queja presentados por la ciudadanía en los que, de manera expresa, se cita la presencia o se encuentran implicados niños, niñas y adolescentes, es decir, aquellos en los que de manera fehaciente observamos que hay una afectación a la infancia, superó **los 620**. Respecto a la totalidad de los presentados en la institución



del Ararteko **suponen más del 14%**. El **Consejo de Infancia y Adolescencia**, en el que participan jóvenes de todos los territorios de Euskadi, ha continuado una intensa actividad en 2024, con numerosas intervenciones de sus componentes en actividades de la institución, como estudios, jornadas o foros. Un hito destacable fue la participación de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko en el proceso simplificado de seguimiento del cumplimiento de la Convención sobre los Derechos del Niño en España.

✓ **VIVIENDA**

La cantidad y calidad de las quejas recibidas en materia de vivienda en 2024 ponen de manifiesto que se trata de un importante **polo de preocupación para la ciudadanía vasca**; concretamente, el acceso a una vivienda de protección pública o a un alojamiento dotacional comprende, un año más, el mayor número de reclamaciones en esta área. El Ararteko comprueba también una tendencia ascendente de las reclamaciones relacionadas con el derecho subjetivo de acceso a la ocupación de una vivienda digna y adecuada, y las ayudas económicas en materia de vivienda. Considerando que la vivienda es un **pilar central del bienestar social**, un elemento básico para la cohesión social y la vida independiente, el Ararteko, en sus intervenciones en este ámbito, se ha decantado por recordar a los poderes públicos la importancia de llevar a cabo una **apuesta decidida por políticas públicas que avalen la efectividad del derecho a la vivienda, especialmente para las personas jóvenes y para aquellos colectivos en riesgo de exclusión social**.

Arartekoak botere publikoei gogorarazi nahi die garrantzitsua dela apustu irmoa egitea etxebizitzarako eskubidea eraginkortasunez bermatuko duten politika publikoen alde, bereziki gazteentzat eta gizartean baztertuak izateko arriskuan daudenentzat.

✓ **MEDIO AMBIENTE**

También el **medio ambiente** ha sido un ámbito en el que el Ararteko ha tenido que dar respuesta de manera muy intensa a distintas preocupaciones de la ciudadanía en 2024. Así, por un lado, **el ruido** continúa siendo el problema medioambiental que más quejas genera. El Ararteko ha insistido en que **un exceso del ruido ambiente puede vulnerar derechos fundamentales**, como el derecho a la inviolabilidad del domicilio, a la vida familiar y a la salud y propone la **búsqueda de un nuevo modelo de ocio** que favorezca las actividades humanas más sostenibles y compatibles con el derecho al descanso. Además de la recurrente insistencia del Ararteko para que todas las administraciones públicas respondan a las solicitudes de **información medioambiental**, debe destacarse que, en materia de **emergencia climática**, el Ararteko ha elaborado la *Recomendación General del Ararteko 1/2024, de 21 de febrero*, con una serie de propuestas para la regulación de las zonas de bajas emisiones en Euskadi.



Arartekoak behin eta berriz adierazi du giro-zarata handiegiak oinarrizko eskubideak urra ditzakeela, esaterako, bizilekuaren bortxazintasunerako, familia-bizitzarako eta osasunerako eskubidea. Horregatik, Arartekoak proposatu du aisialdi-eredu berri bat bilatu dadin, giza jarduera jasangarriagoak eta atsedenerako eskubidearekin bateragarriagoak bultzatuko dituen.

✓ SALUD

El incremento más significativo de quejas recibidas en 2024 se ha producido en el **área de salud**, que aumentaron muy por encima del resto de las áreas.

En los expedientes de queja se percibe un importante grado de malestar e irritación entre la ciudadanía, que soporta los efectos del **tensionamiento del sistema de atención sanitaria y percibe su deterioro continuado**. En torno a un 25% de las quejas de esta área tiene que ver con la demora excesiva en la asignación de primeras consultas y sucesivas de atención primaria y especializada, así como en la realización de ciertas pruebas diagnósticas. El Ararteko ha insistido en la urgencia de que Osakidetza se dote de los medios materiales y humanos necesarios para asegurar el ejercicio efectivo del derecho a la salud de la ciudadanía vasca, en el marco de una mayor y mejor planificación y dotación presupuestaria. El Ararteko confía, en todo caso, en que la adopción del **Pacto Vasco por la Salud**, en curso de elaboración en el momento de la presentación de este informe, permitirá dar respuestas eficaces a los desafíos que plantea la protección de la salud en Euskadi.

2024an **osasan arloan** izan da jasotako kexen hazkuntzarik esanguratsuen, Herritarren artean nahigabe eta haserre handia nabari da, izan ere, herritarrek **osasan-arretako sistema tentsionatzearen ondorioak jasaten dituzte eta etengabe narriatzen ari dela ikusten dute.**

✓ PROPUESTA DE REFORMA INSTITUCIONAL

En 2024 ha culminado la publicación de un documento de propuestas de reforma institucional, titulado "**Consideraciones y propuestas para una reforma de la institución del Ararteko**", elaborado por la propia institución del Ararteko y entregado por su titular, en julio de 2024, a la presidenta del Parlamento Vasco y, posteriormente, a todos los grupos políticos con representación en dicha asamblea legislativa. Esta propuesta pretende **adaptar la institución**, cuya ley ha cumplido ya 40 años de vigencia, **a las demandas de nuestro tiempo y a los nuevos estándares** internos e internacionales, en un esfuerzo por consolidar y afianzar al Ararteko en su **papel esencial en el fortalecimiento de la democracia, del Estado de Derecho, de la buena administración** y, en última instancia, en la **protección y promoción de los derechos humanos y las libertades fundamentales**.



Proposamen honen bidez **erakundea gure garaiko eskakizunetara egokitu nahi da**, bada Arartekoaren legeak jada 40 urte bete ditu indarrean, eta **Arartekoa sendotu eta finkatu nahi da**, funtsezko eginkizuna betetzen baitu **demokrazia, zuzenbide estatua eta administrazio ona indartzen**, eta, azken batean, **giza eskubideak eta oinarrizko askatasunak babesten eta sustatzen**.

✓ **JORNADAS DE COORDINACIÓN DEFENSORÍAS**

Además, el Ararteko organizó las **Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo**, encuentro que permite reforzar anualmente las relaciones de cooperación entre las defensorías estatal y autonómicas, en el que se abordó la promoción de **la buena administración**, como estándar exigible de manera transversal a todas las actuaciones administrativas, que debe impregnar las relaciones de la ciudadanía con las administraciones.

✓ **ESTUDIOS ELABORADOS EN 2024, CURSO DE VERANO Y FOROS**

En 2024 se han presentado también **dos estudios** que persiguen promover una sensibilización social para la mejora de la situación de los derechos de las mujeres y de las personas LGTBI: “Actitudes machistas entre la población adolescente y joven de Euskadi” y “Los discursos y actitudes de odio contra las personas LGTBI en Euskadi”. Además, el Ararteko organizó un **curso de verano** sobre “Los desafíos de la equidad educativa y la escolarización en Euskadi” y **dos foros ciudadanos**, uno sobre actitudes machistas en la juventud vasca y otro sobre movilidad sostenible.

✓ **DIMENSIÓN INTERNACIONAL DE LA ACTIVIDAD DEL ARARTEKO**

En 2024 se han consolidado las relaciones internacionales del Ararteko con otras defensorías y con organismos de defensa de los derechos humanos, mediante la participación en distintos foros, jornadas y seminarios, en especial en la conferencia y asamblea general del Instituto Internacional de los Ombudsmen. Además, los **encuentros del Ararteko con autoridades del Consejo de Europa y con la presidencia del IOI Europa** han permitido esbozar una **iniciativa de colaboración** entre defensorías europeas y el Consejo de Europa, dirigida a generar sinergias de afianzamiento de los derechos humanos, en la que el **Ararteko** está adoptando un papel **impulsor**.

Europako eta nazioarteko ikuspegia presente egon da, halaber, Arartekoak kexa-prozeduretan hartu dituen jarrera askotan, eta erakundeen arteko harremanen esparruan ere bai. Horrek erakusten du **erakundeak sendotzen ari dela Europako eta nazioarteko ikuspegia erabiltzeko jardunbidea pertsonen eskubideak babestean**, eta aurrerapen bat da herritarren eskubideak hobetzeko.

Eskerrik asko zuen arretagatik