



# Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2014

ararteko  
Herriaren Defendatzailea  
Defensoría del Pueblo  
WWW.ARARTEKO.EUS

URTEKO TXOSTENAK

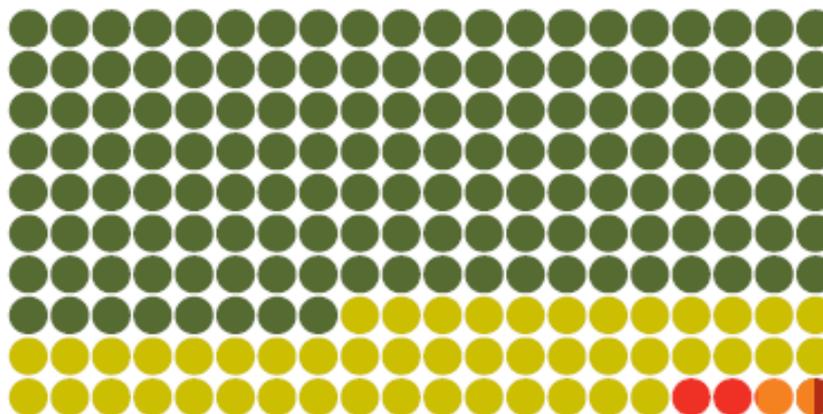
# Informe anual al Parlamento Vasco 2014

ararteko  
Herriaren Defendatzailea  
Defensoría del Pueblo  
WWW.ARARTEKO.EUS

INFORMES ANUALES



## 2014ko jarduerak, guztira Total actuaciones 2014



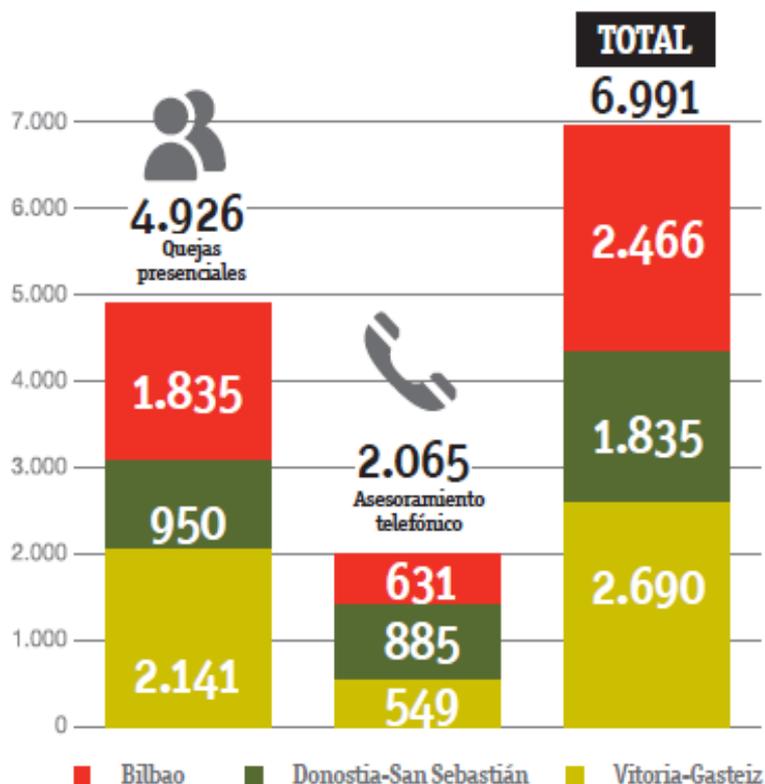
● Quejas	6.378
● Información y asesoramiento a través del servicio telefónico	2.065
● Reuniones de trabajo con organizaciones sociales	93
● Reuniones de trabajo con administraciones	57
● Visitas de inspección	8
● Jornadas abiertas al público	4
● Recomendaciones generales y estudios	3

**TOTAL**

**8.608**



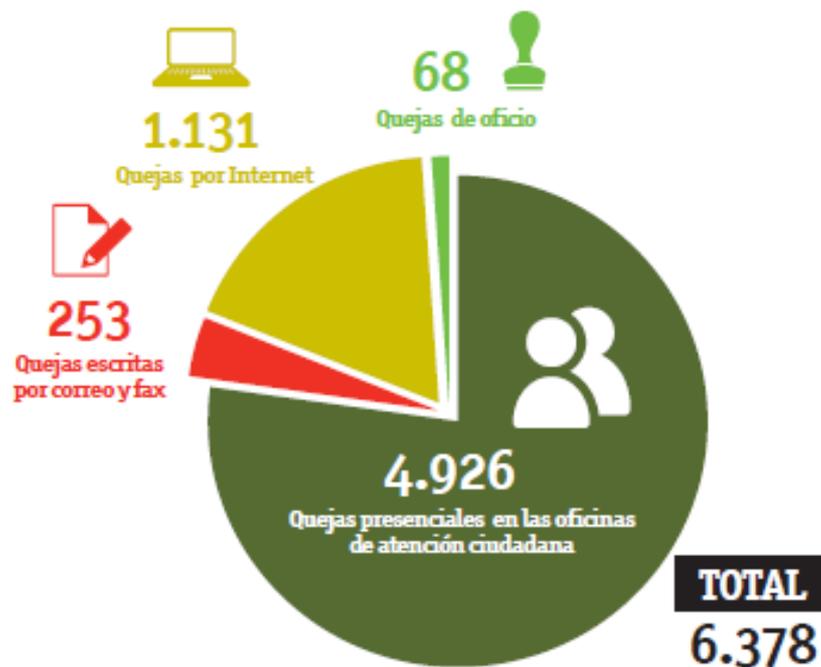
## *Herritarren arretarako bulegoen jarduera* Actividad de las oficinas atención ciudadana





## 2014an egindako kexak

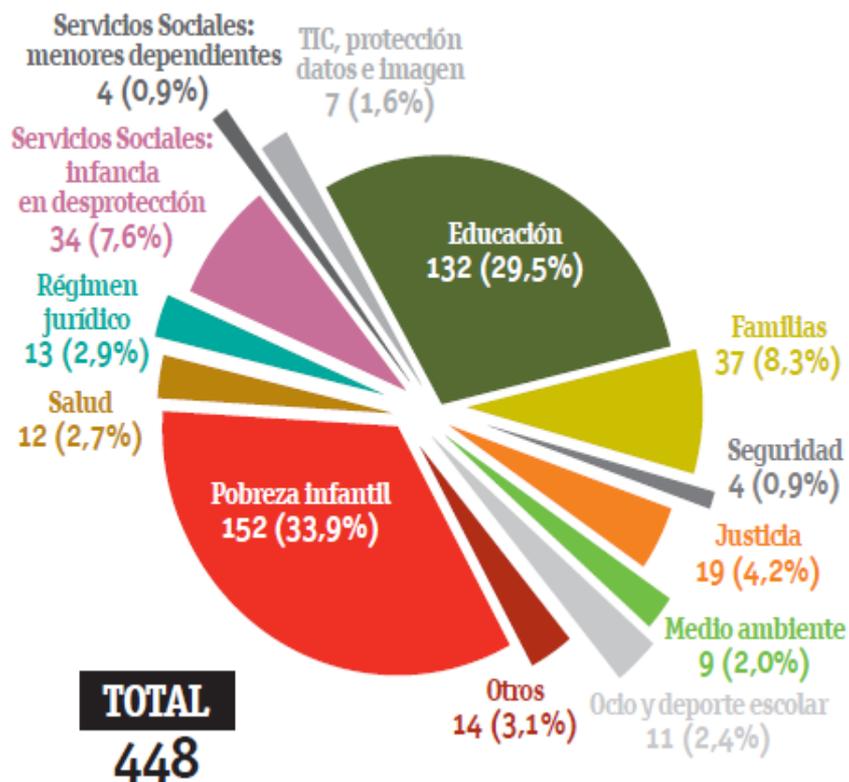
### Quejas planteadas en 2014





# Haur eta Nerabeentzako Bulegoa

## Oficina de la Infancia y la Adolescencia



Expedientes del año 2014:

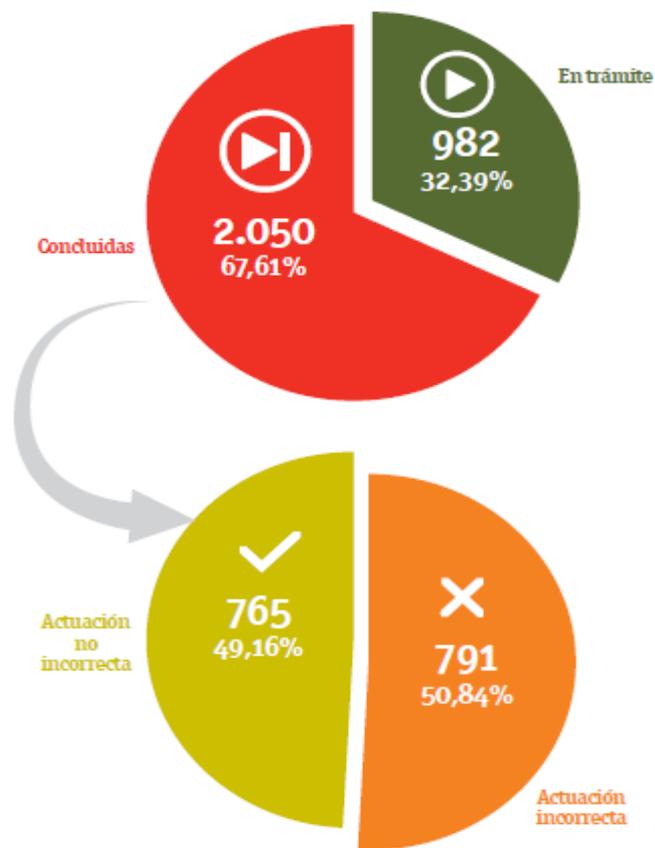
329

Expedientes relacionados con el sistema vasco de garantía de ingresos, (escasez de recursos económicos)

152



## *Kexa-espedienteen egoera* Situación de los expedientes de queja



● Expedientes de queja escrita:

**Resueltos en 2014: 2.050**

**En trámite: 982**

● Expedientes resueltos en 2014:

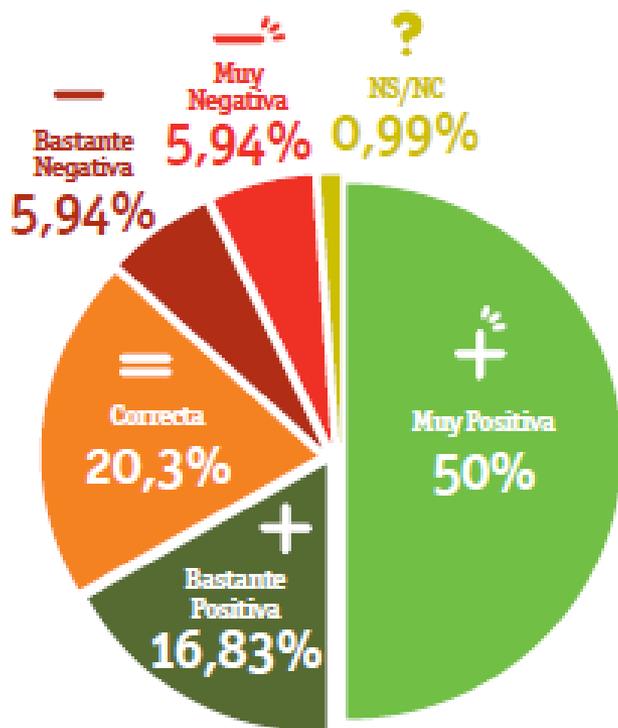
**Actuación incorrecta: 50,84%**

**Grado de eficacia: 91,76 %**

**Actuación no incorrecta: 49,16 %**



## Herritarren iritzia Arartekoak egindako lanaz Valoración ciudadana del trabajo del Ararteko



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

▪ Muy positiva o positiva:

67 %

▪ Correcta:

20 %



## Jarduerari buruzko beste datu batzuk

### Otros datos de actividad

- Se han reducido las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión; 604 frente a 883 en 2013 y 1.100 en 2012.
- Las áreas que además de la de inclusión social, presentan una elevada actividad son las de personal al servicio de las administraciones públicas, educación, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas, vivienda y hacienda.
- La página web del Ararteko ha recibido más de 100.000 visitas.
- La duración media de los procedimientos ha sido de 81 días.



## ***Beste jarduera batzuk - Otras actuaciones***

- ***2014an egindako gomendio orokorrak***  
***Recomendaciones generales en 2014*** **2**
- ***Txosten bereziak***  
***Informes extraordinarios*** **2**
- ***Azterlanak***  
***Estudios*** **2**
- ***Rainbow Has proiektua - Proyecto Rainbow Has***
- ***Jendearentzat irekitako jardunaldiak***  
***Jornadas abiertas al público*** **3**



ararteko

Herraren Defendatzailea  
Defensoría del Pueblo

WWW.ARARTEKO.EUS

## Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2014

*haur eta nerabeentzako bulegoaren txostena*

URIEKO IXOSTENAK

ararteko

Herraren Defendatzailea  
Defensoría del Pueblo

WWW.ARARTEKO.EUS

## Informe anual al Parlamento Vasco 2014

*informe de la oficina de la infancia y la adolescencia*

INFORMES ANUALES