



La actividad

de la institución

del Ararteko en cifras

2017

# LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO EN CIFRAS 2017

## 1. Observaciones y datos generales

A lo largo de este capítulo dedicado a la estadística intentaremos ofrecer una visión global de lo que es la actividad de la institución del Ararteko en cifras. Así, desglosaremos los datos de las quejas presentadas a la institución por medio de las diversas vías, la actividad de las tres oficinas de atención directa y recogeremos los datos sobre las reclamaciones que afectan a cada una de las administraciones públicas vascas y señalaremos cuál es su distribución territorial y en qué fase del procedimiento se encuentran.

Asimismo, se incluye la información que permite conocer el nivel de colaboración de las administraciones públicas vascas con el Ararteko.

Otro apartado que se incorpora a este capítulo es el del perfil de las personas que se acercan a nuestra institución, así como la opinión sobre nuestro trabajo que nos devuelven en las encuestas.

En suma, mediante esta información sistematizada, este capítulo engloba toda la información cuantitativa de la actividad del año 2017.

El Ararteko considera importante hacer visible dentro del concepto amplio de actuaciones, tanto el trabajo que se desarrolla en el ámbito de las reclamaciones ciudadanas: quejas y asesoramiento en sus diversas modalidades, como otras actuaciones orientadas a la evaluación de las políticas públicas que trascienden, por tanto, a los casos concretos que se plantean de ordinario ante el Ararteko.

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

A lo largo de este capítulo, dedicado a la estadística, se señalan los datos más significativos de la información cuantitativa que comprende la actividad de la institución del Ararteko durante el pasado año 2017.

La página web del Ararteko se consolida como canal de información y relación con la ciudadanía vasca, como lo refleja el hecho de haber recibido casi 107.000 visitas, con alrededor de 200.000 páginas vistas en este año, y cerca de 87.000 usuarios.

Asimismo, se ha intensificado la presencia de la institución del Ararteko en las redes sociales, como se lo acreditan, a fecha del cierre del presente Informe, los 4.400 seguidores en Twitter, y las 730 personas que siguen al Ararteko en su página en Facebook abierta en 2014.

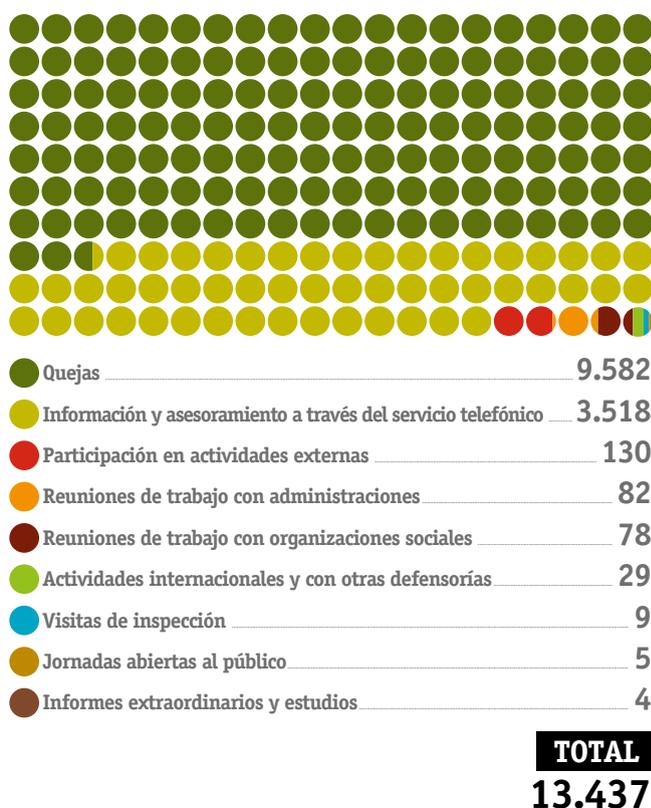
En términos globales, las actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones cuantificadas durante 2017 son 13.437, de las cuales 9.582 corresponden a quejas y consultas, determinando un incremento de la actividad del Ararteko en esta anualidad de más de un 22%.

**Gráfico 1.**  
**Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2017**



A lo largo de 2017, los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de 9.545 quejas y consultas ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de 37 expedientes de oficio. De esa información puede deducirse que, respecto del año 2010, en el que se comenzaron a visibilizar los efectos más graves de la crisis, se ha producido un incremento de quejas ciudadanas de un 70%, debido a múltiples razones, pero, principalmente, al gran peso de las quejas relativas a las prestaciones sociales de contenido económico.

### Gráfico 2. Total de actuaciones del Ararteko en 2017



Durante el año 2017 se han realizado 3.518 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación, y hemos celebrado 78 reuniones con organizaciones sociales de muy diferente tipo (el detalle de las mismas puede consultarse en el capítulo V relativo a las relaciones con la sociedad del Informe anual) y se han mantenido 82 reuniones con diferentes administraciones: departamentos y direcciones del Gobierno Vasco, diputaciones, ayuntamientos, y otras entidades.

También se han realizado 9 visitas de inspección mediante las cuales se ha evaluado el funcionamiento, recursos, programa de gestión, seguimiento de las recomendaciones del Ararteko, etc. de las comisarías de la Ertzaintza de Galdakao, de la Policía Local de Llodio y de los centros de acogida de Bidebarrieta, Sansoheta, Uba y del centro de menores de Ibaiondo.

Además, se ha participado activamente en diferentes actos, jornadas y eventos de diferente tipo, relacionados básicamente con iniciativas promovidas por las administraciones, organizaciones sociales y defensorías, tanto a nivel autonómico, como estatal y europeo, habiéndose participado el pasado año en 159 actividades de este tipo; todo lo cual da una idea del importante número y variedad de intervenciones que se despliegan desde el Ararteko a iniciativa, fundamentalmente, de las y los responsables de las 29 áreas de trabajo en las que se organiza la institución. Un detalle mayor de estas intervenciones se consigna en los capítulos II y III al exponer el plan de actuación anual de dichas áreas.

Durante el año 2017, se han resuelto 1.490 expedientes de queja escrita, y, además, se han dictado 1.174 resoluciones. En el resto de los casos, se trata de inadmisiones sobrevenidas (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.).

La duración media de los procedimientos de queja en 2017 ha sido de 50 días, acortándose significativamente los plazos año tras año.

El año pasado, tras evaluar la actuación de la administración objeto de la queja, se ha considerado que existía alguna **actuación incorrecta en un porcentaje cercano al 48%** de las quejas escritas analizadas (con un pequeño incremento respecto del 2016, que alcanzaba el 46%) y como **no incorrectas más del 52%** de ellas.

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en un porcentaje cercano al **88%** de los supuestos. En la mayoría de los casos no se ha precisado la emisión de una recomendación formal para ser admitido por la Administración el planteamiento trasladado desde el Ararteko. Este dato evidencia, por sí solo, el gran nivel de eficacia de la intervención de esta institución.

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

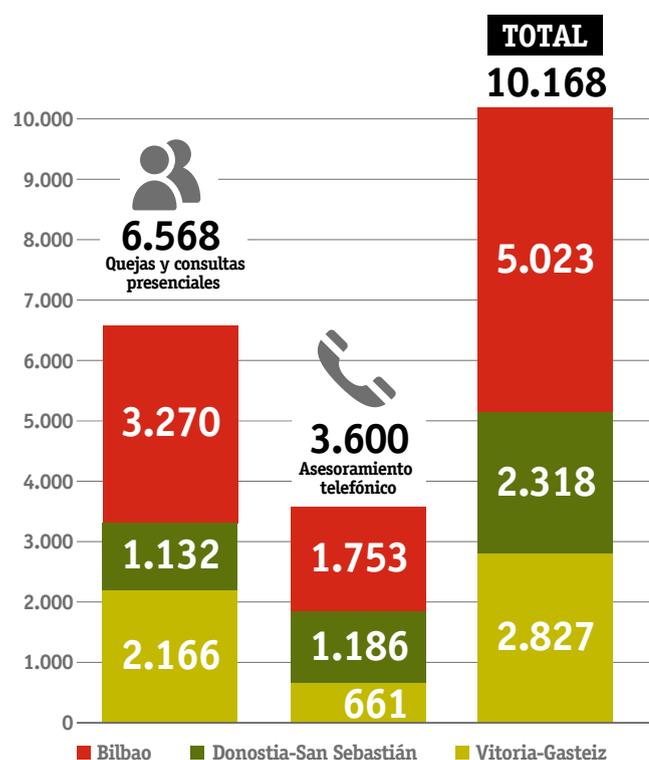
	%	%
Actuación incorrecta resuelta		87,61
Sin recomendación	90,49	
Recomendación aceptada	9,51	
Actuación incorrecta no resuelta		12,39

## 2. Actividad de las oficinas de atención directa (quejas presenciales y asesoramiento a través del servicio telefónico)

La institución del Ararteko dispone de oficinas de atención directa en las tres capitales de la Comunidad Autónoma Vasca desde 1996. Esto permite ofrecer una mejor atención a las personas que tengan problemas con alguna de las administraciones públicas. La experiencia adquirida en estas oficinas demuestra que, además de las quejas presenciales que se reciben en ellas, también se realizan numerosas consultas telefónicas, que son atendidas por el personal de la institución.

Por ello, además de las quejas que se nos presentan contabilizamos las consultas telefónicas, ya que estamos convencidos de que suponen una interesante tarea de información a las personas sobre los derechos que tienen en sus relaciones con las distintas administraciones. Así, a lo largo de 2017 se han realizado un total de 10.168 servicios en las oficinas de atención ciudadana. De ellos, 6.568 han sido las quejas y consultas presentadas presencialmente ante alguna de las tres oficinas, y 3.600 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico.

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



Si se analizan comparativamente los datos de actividad de las oficinas en 2017 con los de los años anteriores, se constata el permanente incremento de actividad, que en el año que se informa alcanza el 24%.

## 3. Quejas escritas registradas

Durante el año 2017 se han registrado un total de 2.977 quejas escritas a instancia de la ciudadanía vasca. Además, se han iniciado 37 actuaciones de oficio, lo que supone un incremento del 19% en el último año.

**Tabla 2.**  
*Evolución del número de quejas escritas registradas (1989 - 2017)*

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

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

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

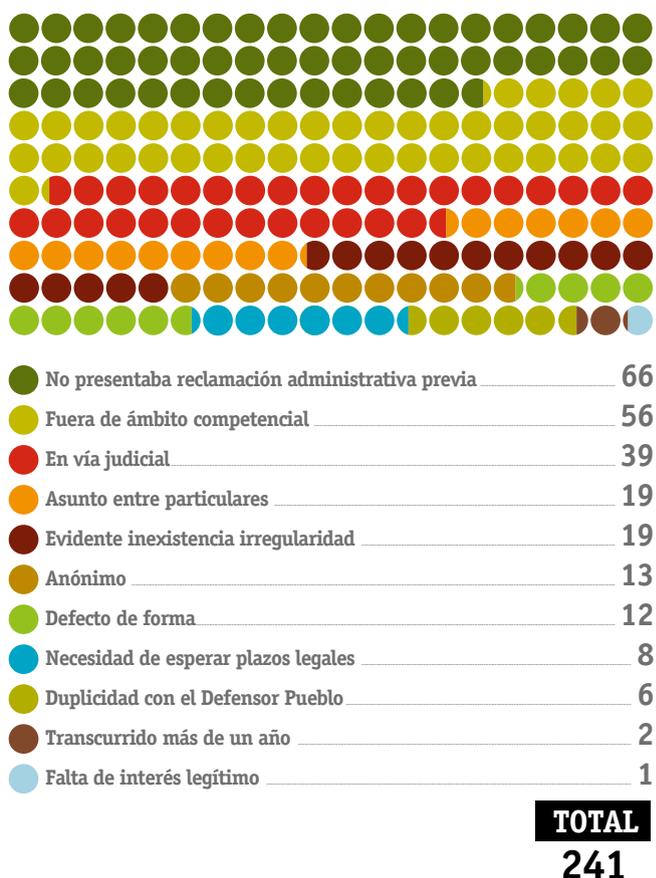
De ellas 2.647 han sido admitidas a trámite para su estudio e investigación por parte del Ararteko. Posteriormente, se clasificarán las admitidas efectivamente a trámite, con base en las diferentes áreas de trabajo del Ararteko.

## Quejas escritas rechazadas

El artículo 21 de la Ley 3/1985, que crea y regula la institución del Ararteko, señala las circunstancias que concurren para no admitir las quejas de la ciudadanía. En este sentido, deben diferenciarse las quejas que se han rechazado por diferentes motivos: por tratarse de un conflicto entre particulares, por referirse a una cuestión que ya estaba planteada ante los tribunales, sobre la que ya se había dictado sentencia firme o estaba pendiente de resolución judicial, o por quedar fuera del ámbito competencial de esta institución.

En cualquier caso, se mantiene el criterio de ofrecer la mayor cobertura jurídica posible a las reclamaciones, de manera que se procura hacer una interpretación de las normas procedimentales siempre favorable a la admisión de la queja presentada por el ciudadano o ciudadana. Respecto a las quejas rechazadas, la institución procura en todo momento orientar a la persona reclamante sobre los cauces o vías que pueden resultar más oportunos para solucionar los problemas expuestos.

**Gráfico 4.**  
*Quejas escritas rechazadas y circunstancias*



## Quejas remitidas al Defensor del Pueblo o a otros defensores

Las quejas contra la actuación de la Administración del Estado no las tramita directamente la institución del Ararteko, ya que esa administración no está sometida a su control. Esas reclamaciones se remiten al Defensor del Pueblo. Además, hay quejas que se han enviado al Defensor de los Derechos de Francia y a la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, porque se refieren a administraciones públicas sometidas a su ámbito competencial.

Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	63
Quejas remitidas a otros defensores	3

## 4. Estadística por áreas

Si tenemos en cuenta las quejas escritas en función del área temática con la que se relacionan, observamos que, con respecto al año anterior, se incrementa nuevamente el conjunto de expedientes de quejas escritas tramitados que tienen que ver con el ámbito social, que si bien no aparecen englobadas en una única categoría, están presentes en diferentes áreas, no solo en el de inclusión social sino también en personas inmigrantes y diversidad cultural, personas con enfermedad mental, infancia y adolescencia, personas mayores, vivienda, personas en prisión, personas con discapacidad, etc.

Así, en el año 2017 se han incrementado nuevamente las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: **829** (frente a las 790 de 2016), si bien aún lejos de las 883 del año 2013, y de las 1.100 de 2012). De los 829 expedientes de queja escrita, **802** (esto es, cerca del 97%) se refieren a problemas diversos relacionados con el mal funcionamiento de **Landide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI), así como de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

Las áreas que, además de la de **inclusión social**, presentan una elevada actividad son las de **educación, personal de las administraciones públicas, hacienda, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas, vivienda, sanidad, medio ambiente y seguridad**. También, las quejas escritas referidas a los **colectivos de atención pública** constituyen un número importante de las gestionadas en 2017.

Más del **61%** de los expedientes de queja tramitados por el Ararteko tienen relación con **derechos sociales** (educación, sanidad, inclusión social, vivienda, etc.).

Cabe subrayar, asimismo, que en torno al **35%** de dichos expedientes (incluyendo los del área de inclusión social) guardan relación con las **políticas públicas** dirigidas a garantizar la **igualdad real y efectiva** de todas las personas,

removiendo los obstáculos que impiden o dificultan el ejercicio de ese derecho a determinadas personas: mujeres, personas en situación o riesgo de exclusión social, personas mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas LGBTI, personas inmigrantes, personas gitanas, etc.

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

Área		%
Inclusión social	829	31,05
Educación	606	22,69
Personal al servicio de las administraciones públicas	156	5,84
Hacienda	135	5,05
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	121	4,53
Colectivos de atención pública: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes y diversidad cultural, personas en prisión, etc.	111	4,16
Vivienda	109	4,08
Sanidad	105	3,93
Medio ambiente	88	3,29
Seguridad	83	3,11
Obras públicas, transportes e infraestructuras	81	3,03
Urbanismo y ordenación del territorio	58	2,17
Ordenación de la actividad económica	44	1,65
Justicia	35	1,31
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	34	1,27
Infancia y adolescencia	30	1,12
Trabajo y Seguridad Social	15	0,56
Familias	14	0,52
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	12	0,45
Protección y tenencia de animales	5	0,19
<b>Total</b>	<b>2.671</b>	<b>100</b>

## Clasificación de las quejas por subáreas

Analizando por temas las quejas recibidas, podemos observar la influencia de cada subárea en las variaciones producidas en cada una de las áreas temáticas en las que sistematiza su trabajo la institución del Ararteko. Son muy significativas, como se ha expuesto anteriormente, las que se refieren a los dispositivos de lucha contra la exclusión social y políticas activas de empleo.

**Tabla 4.**  
**Distribución de las quejas recibidas por subáreas de actuación**

	Total
<b>Inclusión social</b>	<b>829</b>
Prestaciones económicas derivadas de Ley para la garantía de ingresos (RGI, PCV, AES)	802
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	13
Prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social	7
Derechos ciudadanos	6
Empadronamiento de personas sin hogar	1
<b>Educación</b>	<b>606</b>
Formación profesional	497
Becas y otras ayudas	25
Derechos y deberes	17
Admisión del alumnado	15
Enseñanza universitaria	12
Necesidades educativas especiales	9
Comedor escolar	7
Centros educativos - instalaciones	5
Otros aspectos	5
Situaciones de maltrato o acoso escolar	3
Transporte escolar	3
Educación infantil	2
Enseñanza de idiomas	2
Centros educativos - conciertos	1
Centros educativos - organización	1
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1

<b>Personal al servicio de las administraciones públicas</b>	<b>156</b>
Sustituciones	76
Procedimientos de selección para el acceso a la función pública	30
Otros aspectos	16
Vacaciones, licencias y permisos	7
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	6
Retribuciones	6
Provisión de puestos	4
Situaciones administrativas	4
Acoso laboral	2
Relación de puestos de trabajo	2
Incompatibilidades	1
Normalización lingüística	1
Valoración de puestos de trabajo	1
<b>Hacienda</b>	<b>135</b>
Impuestos locales	47
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	36
Tasas	26
Impuestos forales	16
Otros aspectos	5
Precios públicos	5
<b>Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas</b>	<b>121</b>
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	41
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	34
Servicios públicos locales	31
Gestión del padrón municipal	8
Información y participación ciudadana	3
Otros aspectos	3
Derechos ciudadanos	1
<b>Vivienda</b>	<b>109</b>
Alquiler de vivienda protegida	53
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	22
Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación	16
Otros aspectos	11
Desperfectos por defectos de construcción en viviendas protegidas	4
Derechos ciudadanos	2
Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda	1

<b>Sanidad</b>	<b>105</b>
Derechos de las personas usuarias	35
Asistencia sanitaria	32
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	14
Listas de espera	14
Derechos ciudadanos	4
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	3
Otros aspectos	2
Salud pública	1
<b>Medio ambiente</b>	<b>88</b>
Contaminación acústica	60
Control ambiental	12
Información y participación ambiental	6
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	5
Otras contaminaciones medioambientales	2
Contaminación atmosférica	1
Contaminación electromagnética	1
Espacios naturales protegidos. Protección flora-fauna	1
<b>Seguridad</b>	<b>83</b>
Trafico	53
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	16
Seguridad ciudadana	6
Derechos ciudadanos	4
Otros aspectos	3
Centros de detención	1
<b>Obras públicas, transportes e infraestructuras</b>	<b>81</b>
Obras públicas e infraestructuras	33
Transportes	32
Ejecución de obras	5
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	5
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	3
Otros aspectos	2
Expropiación forzosa	1
<b>Urbanismo y ordenación del territorio</b>	<b>58</b>
Disciplina urbanística	39
Gestión urbanística	7
Acceso a la información urbanística	5
Otros aspectos	4
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3

<b>Ordenación de la actividad económica</b>	<b>44</b>
Entidades financieras y aseguradoras	17
Comercio, turismo y consumo	10
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7
Agricultura, ganadería, pesca e industria	4
Servicios de suministro de energía (electricidad y gas)	4
Servicios de telefonía	2
<b>Personas con discapacidad</b>	<b>38</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	16
Accesibilidad y movilidad urbanística	7
Accesibilidad y movilidad en el transporte	5
Acciones positivas para la igualdad de las personas con discapacidad	4
Asistencia a personas con discapacidad	3
Accesibilidad en la vivienda	2
Derechos ciudadanos	1
<b>Personas mayores y personas en situación de dependencia</b>	<b>37</b>
Asistencia a las personas mayores	12
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	12
Aplicación de la ley de autonomía personal	11
Derechos ciudadanos	2
<b>Justicia</b>	<b>35</b>
Funcionamiento de la Administración de Justicia y de la oficina judicial	20
Asistencia jurídica gratuita	4
Colegios de abogados y procuradores	4
Otros aspectos	4
Derechos ciudadanos	1
Otros colegios profesionales	1
Registro Civil y Registro de la Propiedad	1
<b>Derechos lingüísticos, cultura y deporte</b>	<b>34</b>
Derechos lingüísticos de la ciudadanía en relaciones con administraciones vascas	15
Actividades deportivas	10
Otros aspectos	4
Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico	4
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
<b>Infancia y adolescencia</b>	<b>30</b>
Infancia y adolescencia desprotegida	19
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	8
Derechos ciudadanos	2
Menores extranjeros no acompañados	1

<b>Trabajo y Seguridad Social</b>	<b>15</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7
Medidas de fomento de empleo	3
Otros aspectos	3
Formación profesional	1
Seguridad Social	1
<b>Familias</b>	<b>14</b>
Políticas públicas sobre las familias	10
Derechos ciudadanos	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2
<b>Personas inmigrantes y diversidad cultural</b>	<b>14</b>
Derechos ciudadanos	6
Empadronamiento de personas extranjeras	3
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3
Discriminación para personas inmigrantes	2
<b>Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos</b>	<b>12</b>
Protección de datos	6
Otros aspectos	3
Acceso a la información	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
<b>Personas en prisión</b>	<b>9</b>
Actuaciones en materia penitenciaria	9
<b>Igualdad e integridad de las mujeres</b>	<b>8</b>
Discriminación contra las mujeres	4
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2
Violencia machista contra las mujeres	2
<b>Protección y tenencia de animales</b>	<b>5</b>
Tenencia de animales	3
Protección de animales	2
<b>Personas con enfermedades o trastornos mentales</b>	<b>2</b>
Derechos ciudadanos	2
<b>Personas gitanas y otras minorías culturales</b>	<b>2</b>
Discriminación para personas gitanas	1
Empadronamiento de personas gitanas y de otras minorías culturales	1
<b>Personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales</b>	<b>1</b>
Derechos ciudadanos	1
<b>Total</b>	<b>2.671</b>

## 5. Estadística por administraciones afectadas

Según los datos sobre la proporción de los expedientes tramitados que afectan a cada una de las administraciones, al igual que en años anteriores, el Gobierno Vasco ha sido la administración contra la que más reclamaciones escritas se han dirigido en 2017 (cerca del 65%), se han mantenido las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de la Comunidad (superior al 24%) y cerca del 9% las quejas han afectado a las diputaciones forales.

En cualquier caso, el hecho de que se analicen las administraciones implicadas en los expedientes no significa que hayan cometido actuación incorrecta alguna, sino simplemente que alguna de sus actuaciones ha sido objeto de reclamación.

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

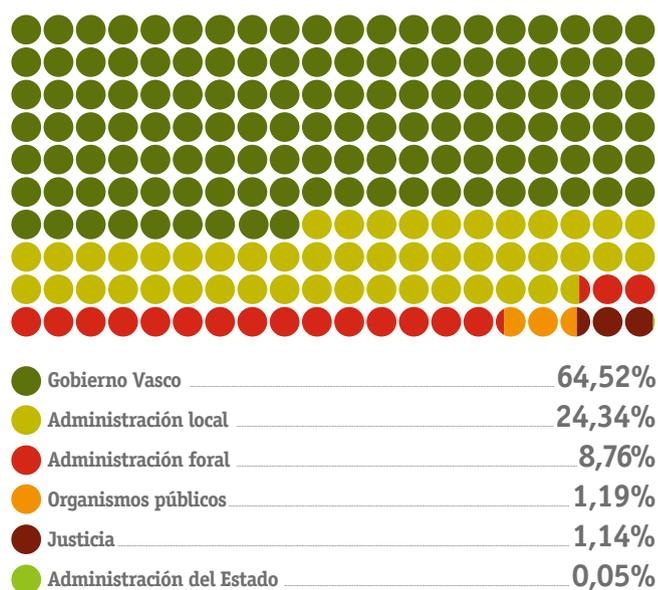
Inicialmente podría parecer que la existencia de un elevado número de expedientes motivados por las actuaciones de una administración determinada o en un área concreta guarda relación con la percepción negativa que la ciudadanía tiene del funcionamiento de esa administración, en cuanto a la existencia o no de negligencias o abusos de poder, o de actuaciones no respetuosas con la legalidad.

Sin embargo, es preciso realizar importantes matizaciones a esta primera percepción e interpretación del número de quejas, para evitar extraer conclusiones apresuradas que pueden ser equivocadas e injustas para con las administraciones afectadas.

De este modo, si bien es significativo *a priori* el número de reclamaciones dirigidas contra la actuación de una determinada administración, lo es más –y esto es lo realmente importante– el número de quejas en las que el reclamante tenía razones fundadas para acudir a esta institución porque una administración había actuado incorrectamente. Asimismo, esta institución considera que la actitud de esa determinada administración, tanto ante la obligación de informar en el plazo establecido como ante las resoluciones dictadas

al finalizar el estudio e investigación de la reclamación, es más importante que el propio dato del número de quejas. Es decir, resulta fundamental comprobar si las recomendaciones y sugerencias son, en definitiva, aceptadas o no por la administración cuando se aprecia que ésta ha actuado de manera irregular.

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



### A) Expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

#### *Distribución por áreas*

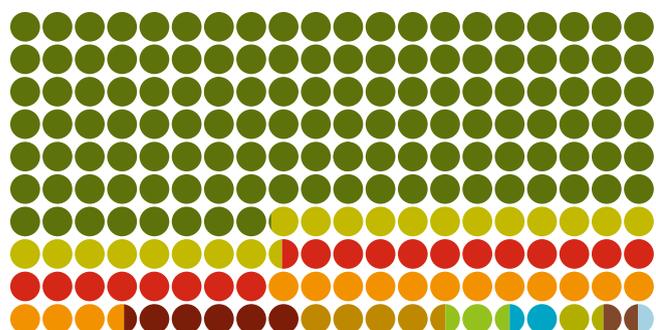
Las áreas en las que Gobierno Vasco tiene amplias competencias (protección social y empleo, educación, vivienda, sanidad, personal al servicio de las administraciones públicas y seguridad), son las que acaparan el mayor número de expedientes de queja escrita.

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

Área	📄	%
Inclusión social	744	62,06
Sanidad	103	8,59
Educación	90	7,51
Vivienda	84	7,01
Personal al servicio de las administraciones públicas	63	5,25
Seguridad	25	2,09
Ordenación de la actividad económica	14	1,17
Obras públicas, transportes e infraestructuras	12	1,00
Trabajo y Seguridad Social	11	0,92
Medio ambiente	10	0,83
Personas con discapacidad	10	0,83
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	9	0,75
Familias	6	0,50
Justicia	6	0,50
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	6	0,50
Urbanismo y ordenación del territorio	3	0,25
Hacienda	1	0,08
Igualdad e integridad de las mujeres	1	0,08
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	1	0,08
<b>Total</b>	<b>1.199</b>	<b>100</b>

### Distribución por departamentos

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



● Empleo y Políticas Sociales	768	(64,05%)
● Salud	122	(10,18%)
● Educación	118	(9,84%)
● Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda	94	(7,84%)
● Seguridad	32	(2,67%)
● Desarrollo Económico y Competitividad	27	(2,25%)
● Gobernanza Pública y Autogobierno	12	(1,00%)
● Trabajo y Justicia	8	(0,67%)
● Turismo, Comercio y Consumo	8	(0,67%)
● Cultura y Política Lingüística	7	(0,58%)
● Hacienda y Economía	3	(0,25%)

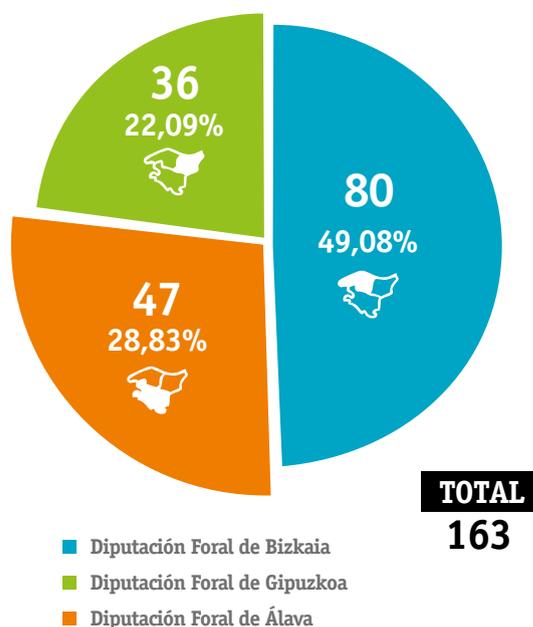
**TOTAL**  
**1.199**

## B) Expedientes tramitados contra las instituciones forales

### Distribución territorial

Entre las reclamaciones contra las diputaciones forales, destaca el incremento de las quejas escritas tramitadas contra las diputaciones forales de Bizkaia y Gipuzkoa, decreciendo las referidas a la de Álava.

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



### Distribución por áreas

Se ha modificado la tendencia de los últimos años en la tipología de las quejas escritas referidas al ámbito foral, minorándose las referidas a las áreas de hacienda, manteniéndose las que afectan a personas mayores, e incrementándose ligeramente las referidas a infancia y adolescencia.

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

Área	ARABA ÁLAVA	BIZKAIA	GIJUZKOA	CAPV	%
Hacienda	5	19	6	30	18,40
Personas mayores y personas en situación de dependencia	6	13	6	25	15,34
Infancia y adolescencia	5	4	12	21	12,88
Personas con discapacidad	3	13	3	19	11,66
Obras públicas, transportes e infraestructuras	2	7	8	17	10,43
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	12	2	16	9,82
Personal al servicio de las administraciones públicas	7	–	4	11	6,75
Inclusión social	2	5	1	8	4,91
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	3	2	–	5	3,07
Medio ambiente	–	1	3	4	2,45
Familias	1	1	1	3	1,84
Personas en prisión	–	1	1	2	1,23
Ordenación de la actividad económica	–	1	–	1	0,61
Trabajo y Seguridad Social	–	1	–	1	0,61

## C) Expedientes tramitados contra la Administración local

### Distribución territorial

Bizkaia continúa siendo el territorio contra cuyos ayuntamientos se han tramitado más expedientes, pero hay que tener en cuenta que también es el territorio más poblado.

**Tabla 7.**  
*Distribución de los expedientes tramitados contra las administraciones locales*

		%
Ayuntamientos de Bizkaia	213	46,92
Ayuntamientos de Gipuzkoa	121	26,65
Ayuntamientos de Araba/Álava	88	19,38
Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia	22	4,85
Juntas administrativas de Araba/Álava	6	1,32
Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa	3	0,66
Mancomunidades, consorcios y parques de Álava	1	0,22
<b>Total</b>	<b>454</b>	<b>100</b>

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

<b>Ayuntamientos de Araba/Álava</b> 	
Vitoria-Gasteiz	64
Amurrio	3
Ribera Alta / Erribera Goitia	3
Alegría-Dulantzi	2
Aramaio	2
Laudio / Llodio	2
Zigoitia	2
Arrazua-Ubarrundia	1
Añana	1
Baños de Ebro / Mañueta	1
Elburgo / Burgelu	1
Elciego	1
Iruña Oka / Iruña de Oca	1
Labastida / Bastida	1
Okondo	1
Oyón / Oion	1
Valdegovía / Gaubea	1
<b>Total</b>	<b>88</b>

<b>Juntas administrativas de Araba/Álava</b> 	
Rivabellosa	2
Etzegoien	1
Langarika	1
Paul	1
Santa Cruz de Campezo / Santikurutze Kanpezu	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

Ayuntamientos de Bizkaia		
Bilbao		53
Getxo		19
Barakaldo		15
Erandio		12
Santurtzi		9
Sopela		8
Bermeo		6
Mungia		6
Sestao		5
Galdakao		4
Amorebieta - Etxano		3
Durango		3
Etxebarri		3
Gorliz		3
Igorre		3
Lekeitio		3
Mundaka		3
Ondarroa		3
Ortuella		3
Portugalete		3
Arrigorriaga		2
Basauri		2
Ermua		2
Galdames		2
Gernika-Lumo		2
Karrantza Harana / Valle de Carranza		2
Markina-Xemein		2
Sondika		2
Zalla		2

Ayuntamientos de Bizkaia		
Abanto y Ciérvana - Abanto Zierbena		1
Alonsotegi		1
Artea		1
Atxondo		1
Balmaseda		1
Berriatua		1
Berriz		1
Busturia		1
Derio		1
Dima		1
Ea		1
Gamiz - Fika		1
Gautegiz Arteaga		1
Gordexola		1
Izurtza		1
Lezama		1
Mallabia		1
Maruri - Jatabe		1
Muskiz		1
Orozko		1
Plentzia		1
Sopuerta		1
Trucios - Turtzioz		1
Urduña / Orduña		1
Zamudio		1
Zaratamo		1
Zeanuri		1
Zierbena		1
<b>Total</b>		<b>213</b>

<b>Ayuntamientos de Gipuzkoa</b>		
Donostia - San Sebastián		34
Errenteria		10
Zarautz		10
Arrasate / Mondragón		7
Hondarribia		5
Azpeitia		4
Eibar		4
Tolosa		4
Bergara		3
Irun		3
Soraluze - Placencia de las Armas		3
Zestoa		3
Anoeta		2
Beasain		2
Deba		2
Hernani		2
Lezo		2
Oiartzun		2
Orio		2
Pasaia		2
Usurbil		2
Aia		1
Asteasu		1
Astigarraga		1
Ataun		1
Elgoibar		1
Getaria		1
Lasarte - Oria		1
Mutriku		1
Ordizia		1
Oñati		1
Urnietta		1
Villabona		1
Zizurkil		1
<b>Total</b>		<b>121</b>

### **Distribución por áreas**

Como ya viene siendo habitual, las reclamaciones motivadas por actuaciones de las administraciones locales se reparten de forma bastante homogénea entre las diferentes áreas en

las que los ayuntamientos tienen competencias importantes, destacando las áreas de régimen jurídico, bienes y servicios, medio ambiente, hacienda, seguridad, urbanismo y ordenación del territorio.

**Tabla 9.**  
**Distribución por áreas de las quejas escritas presentadas contra los ayuntamientos y juntas administrativas**

Área	ARABA ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	CAPV	%
					
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	18	52	23	93	21,73
Medio ambiente	5	35	29	69	16,12
Hacienda	19	27	13	59	13,79
Seguridad	11	31	9	51	11,92
Urbanismo y ordenación del territorio	13	19	14	46	10,75
Inclusión social	17	8	3	28	6,54
Obras públicas, transportes e infraestructuras	–	7	9	16	3,74
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	13	2	16	3,74
Vivienda	–	5	6	11	2,57
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	1	4	1	6	1,40
Personas mayores y personas en situación de dependencia	1	1	4	6	1,40
Igualdad e integridad de las mujeres	2	1	2	5	1,17
Personas con discapacidad	1	1	3	5	1,17
Protección y tenencia de animales	1	2	1	4	0,93
Educación	1	1	1	3	0,70
Personas inmigrantes y diversidad cultural	–	2	1	3	0,70
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	1	2	–	3	0,70
Infancia y adolescencia	–	2	–	2	0,47
Personas gitanas y otras minorías culturales	1	–	–	1	0,23
Sanidad	1	–	–	1	0,23
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>213</b>	<b>121</b>	<b>428</b>	<b>100</b>

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

	
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	13
MEBISA – Metro de Bilbao	5
Consortio de Transportes de Bizkaia	2
Consortio de Aguas de Rioja Alavesa	1
Gipuzkoako Urak	1
Mancomunidad Mungialde de Servicios Sociales	1
Mancomunidad Municipal de Lea Ibarra	1
Mancomunidad Enirio-Aralar	1
Servicios de Txingudi	1
<b>Total</b>	<b>26</b>

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

Se ha producido un decremento considerable de las quejas contra otras administraciones de la CAPV, hasta casi reducirse a la mitad su número respecto de 2016. En el caso de las quejas presentadas contra la Universidad del País Vasco, se ha reducido respecto del año precedente.

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

	
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	9
Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia	3
Haurreskolak	2
URA – Agencia Vasca del Agua	2
Agencia Vasca de Protección de Datos	1
BIDEGI	1
Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Bizkaia	1
Consejo Vasco de la Abogacía	1
Ilustre Colegio de Abogados de Gipuzkoa	1
IZENPE	1
<b>Total</b>	<b>22</b>

## 6. Estadística territorial (distribución territorial de las quejas escritas presentadas)

**Tabla 12.**  
*Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (1989-2017)*

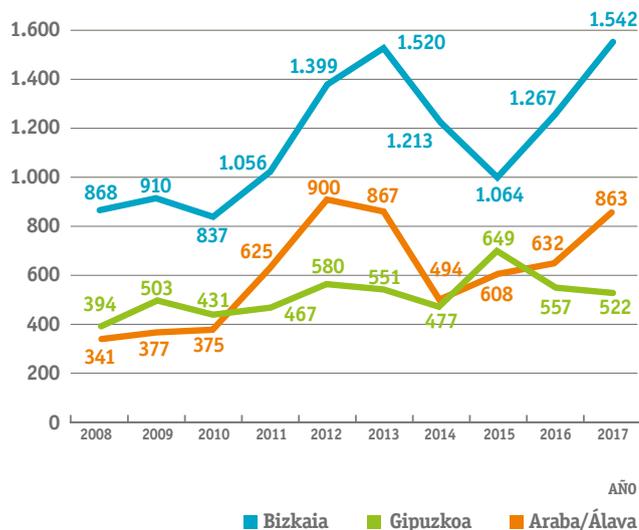
Año	ARABA / ÁLAVA 	BIZKAIA 	GIPUZKOA 
1989	97	288	188
1990	125	828 (284) <sup>1</sup>	195
1991	158	293	244
1992	201	332	241
1993	182	376	250
1994	160	349	234
1995	328	528	281
1996	446	746	448
1997	371	915	663
1998	244	1.471 (764) <sup>2</sup>	905 (471) <sup>3</sup>
1999	237	649	372
2000	256	645	295
2001	444	651	375
2002	268	643	294
2003	322	646	318
2004	271	730	457
2005	275	712	412
2006	367	834	398
2007	361	738	380
2008	341	868	394
2009	377	910	503
2010	375	837	431
2011	625	1.056	467
2012	900	1.399	470
2013	867	1.520	551
2014	494	1.213	447
2015	608	1.064	649
2016	632	1.267	557
2017	863	1.542	522

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

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

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

**Gráfico 8.**  
**Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (2008-2017)**



### **Distribución territorial de las reclamaciones por cada 10.000 habitantes**

Para efectuar un análisis comparativo de la procedencia de las reclamaciones escritas registradas en función del territorio histórico, relacionaremos el número absoluto de reclamaciones recibidas desde cada territorio con la población de cada uno de ellos. En el siguiente cuadro se ofrecen los datos referentes a las quejas recibidas de cada territorio por cada 10.000 habitantes.

Como en años anteriores, constatamos el mayor índice de presentación de reclamaciones escritas en el Territorio Histórico de Araba/Álava, hasta casi alcanzar el doble que en Bizkaia, y más que triplicar a Gipuzkoa, pese a ser el que menor población acoge.

**Tabla 13.**  
**Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (1989-2017)**

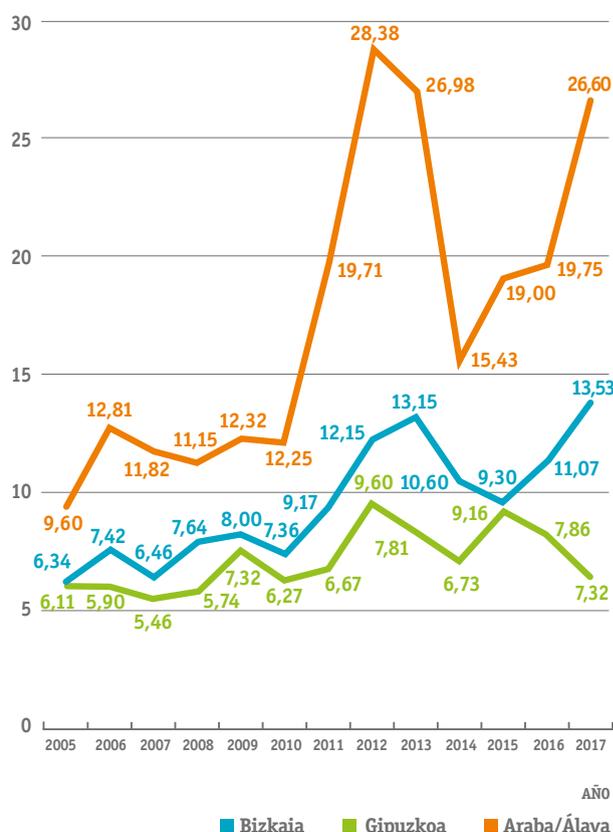
Año	ARABA / ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	4,30	3,30	3,00
1990	4,50	7,87 (2,7) <sup>1</sup>	2,90
1991	5,80	3,60	2,50
1992	7,40	3,50	2,80
1993	6,70	3,70	3,30
1994	5,90	3,50	3,00
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73) <sup>2</sup>	13,30 (6,93) <sup>3</sup>
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	4,42
2001	15,56	5,70	5,53
2002	9,37	5,73	4,37
2003	11,24	5,75	4,71
2004	9,46	6,50	6,77
2005	9,60	6,34	6,11
2006	12,81	7,42	5,90
2007	11,82	6,46	5,46
2008	11,15	7,64	5,74
2009	12,32	8,00	7,32
2010	12,25	7,36	6,27
2011	19,71	9,17	6,67
2012	28,38	12,15	9,60
2013	26,98	13,15	7,81
2014	15,43	10,60	6,73
2015	19,00	9,30	9,16
2016	19,75	11,07	7,86
2017	26,60	13,53	7,32

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

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

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

**Gráfico 9.**  
**Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (2005-2017)**



### Distribución en cada territorio

La distribución de los expedientes de queja, según provengan de residentes en la capital o de otros municipios del territorio histórico, muestra un comportamiento distinto de la ciudadanía. De hecho, en Bizkaia y Gipuzkoa es mayor el número de reclamantes que residen fuera de la capital, mientras que en Araba/Álava más del 90% de las quejas las han planteado personas vecinas de Vitoria-Gasteiz.

**Tabla 14.**  
**Distribución de las quejas según provengan de la capital o de otros municipios del territorio**

Araba/Álava		%
Vitoria-Gasteiz	779	90,27
Otros Municipios	84	9,73
<b>Total</b>	<b>863</b>	<b>100</b>

Bizkaia		%
Bilbao	535	34,70
Otros Municipios	1.007	65,30
<b>Total</b>	<b>1.542</b>	<b>100</b>

Gipuzkoa		%
Donostia-San Sebastián	189	36,21
Otros Municipios	333	63,79
<b>Total</b>	<b>522</b>	<b>100</b>

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

A lo largo del año también se han recibido algunas quejas escritas dirigidas contra las administraciones vascas procedentes de otras comunidades autónomas y de otros Estados, en un total de 38.

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

Quejas procedentes de otras comunidades autónomas	
C.A. de Castilla y León	11
C.A. de Andalucía	10
C.A. de Madrid	4
C.A. de Aragón	3
C.A. de Cantabria	3
C.A. de Catalunya	2
C. F. de Navarra	2
C.A. de Galicia	1
C.A. de la Rioja	1
<b>Total</b>	<b>37</b>
Procedentes de otros Estados	
Francia	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

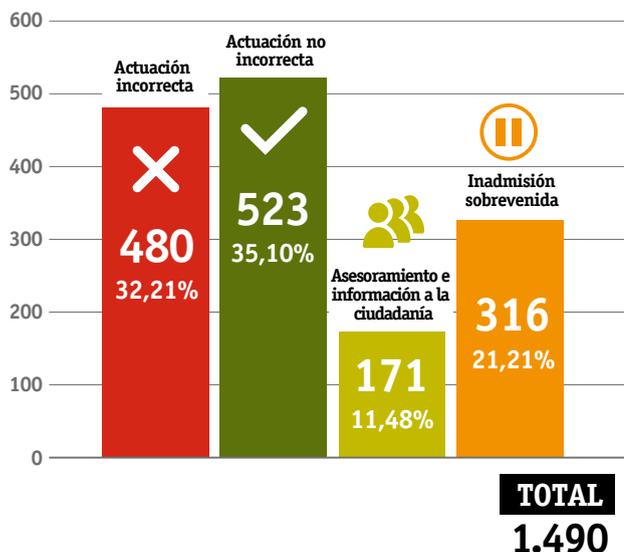
## 7. Estadística procedimental (situación de los expedientes de queja escritos)

A continuación vamos a analizar en qué fase de la tramitación se encuentran los expedientes tramitados en 2017.

Durante el año 2017 se han concluido 1.490 expedientes de queja y se han emitido 1.174 resoluciones. Analizando estas resoluciones adoptadas por el Ararteko, en 480 casos existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, casi el 48% de ellos, porcentaje ligeramente superior al del año pasado (46%). Por el contrario, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en un porcentaje superior al 52% de los expedientes analizados (frente al 54% del pasado año).

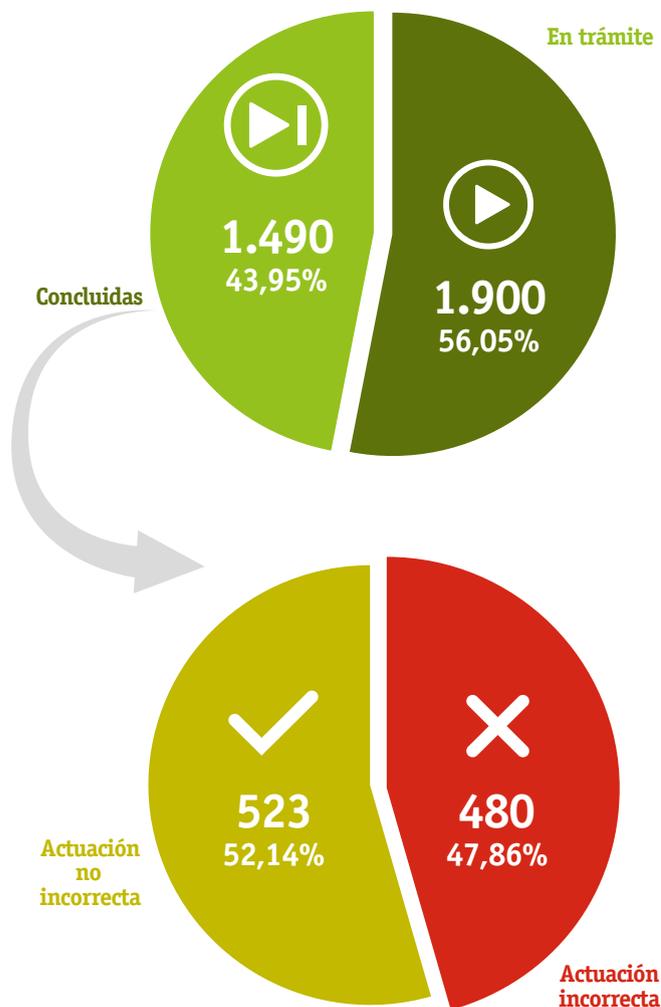
En algunos expedientes en trámite, han aparecido una serie de circunstancias después de iniciarse el estudio de la queja, que impiden continuar con su investigación (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.). Esos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

**Gráfico 10.**  
*Expedientes de queja concluidos en 2017*



## Situación de los expedientes de queja y actuaciones correctas e incorrectas de las administraciones públicas vascas

**Gráfico 11.**  
*Situación de los expedientes de queja*



De los anteriores datos se deriva que de todas las reclamaciones analizadas a fondo por el Ararteko durante el año 2017, se ha concluido que existía actuación incorrecta en 480 casos, esto es, casi en el 48% de ellas.

**Tabla 16.**  
**Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (quejas presentadas en 2017)**

Área	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Inclusión social	572	205	55	12	17	121
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	39	67	30	9	23	5
Hacienda	38	65	9	33	22	1
Sanidad	69	33	12	14	3	4
Educación	24	77	16	34	10	17
Vivienda	40	55	13	20	14	8
Personal al servicio de las administraciones públicas	56	35	10	14	5	6
Medio ambiente	67	18	9	5	2	2
Seguridad	50	26	4	9	3	10
Obras públicas, transportes e infraestructuras	15	37	11	20	2	4
Urbanismo y ordenación del territorio	27	22	8	4	5	5
Personas con discapacidad	13	21	6	11	-	4
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	29	3	1	1	-	1
Personas mayores y personas en situación de dependencia	7	25	3	13	7	2
Justicia	11	16	5	2	9	-
Infancia y adolescencia	5	18	2	5	6	5
Ordenación de la actividad económica	6	9	3	3	2	1
Trabajo y Seguridad Social	7	5	3	-	-	2
Familias	7	2	-	1	1	-
Personas en prisión	7	1	-	-	1	-
Igualdad e integridad de las mujeres	3	3	2	-	-	1
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	3	2	1	-	1	-
Personas inmigrantes y diversidad cultural	3	1	-	-	1	-
Protección y tenencia de animales	1	3	-	3	-	-
Personas gitanas y otras minorías culturales	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1.100</b>	<b>749</b>	<b>203</b>	<b>213</b>	<b>134</b>	<b>199</b>

**Tabla 17.**  
**Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (quejas presentadas con anterioridad al 2017)**

Área	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Inclusión social	297	293	100	134	13	46
Medio ambiente	144	25	13	6	-	6
Seguridad	131	34	6	23	1	4
Hacienda	63	51	6	15	9	21
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	25	9	4	5	-	-
Educación	6	38	17	16	-	5
Personal al servicio de las administraciones públicas	16	43	18	15	1	9
Sanidad	21	30	18	10	2	-
Vivienda	8	42	11	24	3	4
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	7	42	24	12	2	4
Obras públicas, transportes e infraestructuras	8	29	12	17	-	-
Urbanismo y ordenación del territorio	7	30	16	12	1	1
Justicia	27	2	2	-	-	-
Personas con discapacidad	4	17	7	8	-	2
Personas mayores y personas en situación de dependencia	2	15	6	5	-	4
Ordenación de la actividad económica	7	8	5	1	-	2
Igualdad e integridad de las mujeres	5	6	2	-	-	4
Familias	4	5	1	2	2	-
Personas en prisión	8	-	-	-	-	-
Personas con enfermedades o trastornos mentales	3	4	3	-	-	1
Trabajo y Seguridad Social	3	3	2	-	-	1
Infancia y adolescencia	1	4	1	1	1	1
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	-	5	2	1	2	-
Personas lesbianas, gays, transexuales e intersexuales	-	3	1	-	-	2
Personas inmigrantes y diversidad cultural	1	1	-	1	-	-
Protección y tenencia de animales	1	1	-	1	-	-
Personas con enfermedades crónicas	-	1	-	1	-	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>741</b>	<b>277</b>	<b>310</b>	<b>37</b>	<b>117</b>

En el estudio de las quejas por administraciones únicamente se analizan las resoluciones correspondientes a expedientes iniciados en 2017.

### Situación de los expedientes de queja contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

**Tabla 18.**  
Situación de los expedientes de queja contra el Gobierno Vasco atendiendo a las áreas de actuación

Área	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✘	✔	🗨️	⏸️
Inclusión social	548	196	52	9	18	117
Sanidad	69	34	12	14	4	4
Educación	21	69	15	29	12	13
Vivienda	36	48	12	18	11	7
Personal al servicio de las administraciones públicas	40	23	6	10	5	2
Seguridad	13	12	1	4	-	7
Ordenación de la actividad económica	6	8	2	3	2	1
Obras públicas, transportes e infraestructuras	5	7	3	3	-	1
Trabajo y Seguridad Social	7	4	3	-	-	1
Medio ambiente	5	5	3	-	2	-
Personas con discapacidad	1	9	2	5	-	2
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	8	1	-	-	-	1
Familias	4	2	-	1	1	-
Justicia	2	4	1	2	1	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	5	3	1	-	1
Urbanismo y ordenación del territorio	2	1	-	-	1	-
Hacienda	1	-	-	-	-	-
Igualdad e integridad de las mujeres	-	1	1	-	-	-
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	-	1	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>769</b>	<b>430</b>	<b>116</b>	<b>99</b>	<b>58</b>	<b>157</b>

**Tabla 19.**  
Situación de los expedientes de queja contra el Gobierno Vasco atendiendo a los departamentos que lo integran

Departamento	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✘	✔	🗨️	⏸️
Empleo y Políticas Sociales	567	201	54	11	20	116
Salud	80	42	13	17	7	5
Educación	35	83	21	34	12	16
Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda	40	54	15	18	13	8
Seguridad	18	14	2	5	-	7
Desarrollo Económico y Competitividad	10	17	8	5	2	2
Gobernanza Pública y Autogobierno	7	5	-	3	1	1
Trabajo y Justicia	3	5	1	3	1	-
Turismo, Comercio y Consumo	2	6	1	2	2	1
Cultura y Política Lingüística	5	2	1	-	-	1
Hacienda y Economía	2	1	-	1	-	-
<b>Total</b>	<b>769</b>	<b>430</b>	<b>116</b>	<b>99</b>	<b>58</b>	<b>157</b>

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

**Tabla 20.**  
Situación de los expedientes de queja contra las instituciones forales atendiendo a los territorios históricos

	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✘	✔	🗨️	⏸️
Diputación Foral de Bizkaia	36	44	11	17	12	4
Diputación Foral de Gipuzkoa	21	26	6	8	8	4
Diputación Foral de Álava	15	21	3	12	4	2
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>91</b>	<b>20</b>	<b>37</b>	<b>24</b>	<b>10</b>

**Tabla 21.**  
**Situación de los expedientes de queja contra las instituciones forales atendiendo a las áreas de actuación**

Área	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✘	✔	🗨️	⏸️
Hacienda	15	15	3	5	7	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	6	19	3	9	6	1
Infancia y adolescencia	4	17	2	4	7	4
Personas con discapacidad	9	10	4	5	-	1
Obras públicas, transportes e infraestructuras	3	14	2	10	1	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	14	2	1	1	-	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	9	2	-	2	-	-
Inclusión social	4	4	-	-	2	2
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	-	5	3	1	1	-
Medio ambiente	3	1	1	-	-	-
Familias	3	-	-	-	-	-
Personas en prisión	2	-	-	-	-	-
Ordenación de la actividad económica	-	1	1	-	-	-
Trabajo y Seguridad Social	-	1	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>91</b>	<b>20</b>	<b>37</b>	<b>24</b>	<b>10</b>

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

**Tabla 22.**  
**Situación de los expedientes de queja contra los ayuntamientos de Araba/Álava**



Ayuntamiento	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✘	✔	🗨️	⏸️
Vitoria-Gasteiz	36	28	5	15	5	3
Amurrio	1	2	-	1	-	1
Ribera Alta / Erribera Goitia	2	1	-	-	1	-
Alegría-Dulantzi	1	1	1	-	-	-
Aramaio	-	2	-	-	2	-
Laudio / Llodio	1	1	1	-	-	-
Zigoitia	1	1	-	1	-	-
Arrazua-Ubarrundia	1	-	-	-	-	-
Añana	-	1	-	-	1	-
Baños de Ebro / Mañueta	1	-	-	-	-	-
Elburgo / Burgelu	-	1	1	-	-	-
Elciego	1	-	-	-	-	-
Iruña Oka / Iruña de Oca	-	1	1	-	-	-
Labastida / Bastida	-	1	1	-	-	-
Okondo	1	-	-	-	-	-
Oyón / Oion	-	1	-	1	-	-
Valdegovía / Gaubea	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>41</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>4</b>

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



Junta Administrativa	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía
	▶	▶	✘	🗨️
Rivabellosa	1	1	-	1
Etzegoien	1	-	-	-
Langarika	-	1	-	1
Paul	1	-	-	-
Santa Cruz de Campezo / Santikurutze Kanpezu	-	1	1	-
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

**Tabla 24.**  
**Situación de los expedientes de queja**  
**contra los ayuntamientos de Gipuzkoa**



Ayuntamiento	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Donostia - San Sebastián	19	15	4	7	3	1
Errenteria	6	4	1	2	1	-
Zarautz	9	1	-	-	1	-
Arrasate / Mondragón	2	5	-	3	1	1
Hondarribia	5	-	-	-	-	-
Azpeitia	2	2	-	-	-	2
Eibar	1	3	-	1	1	1
Tolosa	4	-	-	-	-	-
Bergara	3	-	-	-	-	-
Irun	1	2	1	-	-	1
Soraluze - Placencia de las Armas	1	2	1	-	-	1
Zestoa	2	1	-	1	-	-
Anoeta	1	1	-	-	1	-
Beasain	2	-	-	-	-	-
Deba	-	2	-	-	-	2
Hernani	2	-	-	-	-	-
Lezo	-	2	-	2	-	-
Oiartzun	1	1	-	-	-	1
Orio	2	-	-	-	-	-
Pasaia	2	-	-	-	-	-
Usurbil	-	2	-	1	1	-
Aia	1	-	-	-	-	-
Asteasu	1	-	-	-	-	-
Astigarraga	1	-	-	-	-	-
Ataun	-	1	1	-	-	-
Elgoibar	1	-	-	-	-	-
Getaria	1	-	-	-	-	-
Lasarte - Oria	-	1	1	-	-	-
Mutriku	-	1	-	1	-	-
Ordizia	-	1	-	-	-	1
Oñati	1	-	-	-	-	-
Urnieta	-	1	-	-	1	-
Villabona	-	1	-	1	-	-
Zizurkil	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>49</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>11</b>

**Tabla 25.**  
**Situación de los expedientes de queja**  
**contra los ayuntamientos de Bizkaia**



Ayuntamiento	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Bilbao	30	23	6	6	5	6
Getxo	6	13	4	5	3	1
Barakaldo	8	7	2	4	-	1
Erandio	7	5	4	-	1	-
Santurtzi	6	3	1	1	1	-
Sopela	4	4	2	1	1	-
Bermeo	5	1	-	1	-	-
Mungia	1	5	4	1	-	-
Sestao	3	2	1	-	1	-
Galdakao	3	1	1	-	-	-
Amorebieta - Etxano	2	1	1	-	-	-
Durango	2	1	-	-	1	-
Etxebarri	1	2	-	1	1	-
Gorliz	3	-	-	-	-	-
Igorre	-	3	2	-	1	-
Lekeitio	1	2	-	1	-	1
Mundaka	2	1	1	-	-	-
Ondarroa	1	2	2	-	-	-
Ortuella	2	1	1	-	-	-
Portugalete	1	2	-	2	-	-
Arrigorriaga	2	-	-	-	-	-
Basauri	2	-	-	-	-	-
Ermua	1	1	1	-	-	-
Galdames	-	2	1	-	1	-
Gernika-Lumo	2	-	-	-	-	-
Karrantza Harana / Valle de Carranza	1	1	-	1	-	-
Markina-Xemein	-	2	-	-	1	1
Sondika	1	1	1	-	-	-
Zalla	1	1	1	-	-	-
Abanto y Ciérvana - Abanto Zierbena	-	1	1	-	-	-
Alonsotegi	-	1	1	-	-	-
Artea	1	-	-	-	-	-
Atxondo	-	1	1	-	-	-
Balmaseda	1	-	-	-	-	-
Berriatua	-	1	-	-	1	-

Ayuntamiento						
Berriz	1	-	-	-	-	-
Busturia	1	-	-	-	-	-
Derio	1	-	-	-	-	-
Dima	1	-	-	-	-	-
Ea	1	-	-	-	-	-
Gamiz - Fika	-	1	-	-	1	-
Gautegiz Arteaga	-	1	1	-	-	-
Gordexola	-	1	-	-	1	-
Izurtza	-	1	-	1	-	-
Lezama	1	-	-	-	-	-
Mallabia	1	-	-	-	-	-
Maruri - Jatabe	1	-	-	-	-	-
Muskiz	-	1	-	-	1	-
Orozko	1	-	-	-	-	-
Plentzia	-	1	1	-	-	-
Sopuerta	1	-	-	-	-	-
Trucios - Turtzioz	-	1	-	-	1	-
Urduña / Orduña	1	-	-	-	-	-
Zamudio	1	-	-	-	-	-
Zaratamo	-	1	-	-	1	-
Zeanuri	-	1	-	-	1	-
Zierbena	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>10</b>

**Tabla 26.**  
**Situación de los expedientes de queja contra las administraciones locales de la CAPV atendiendo a las áreas de actuación**

Área	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	37	56	24	7	22	3
Medio ambiente	58	11	4	5	-	2
Hacienda	21	38	6	21	10	1
Seguridad	37	14	3	5	3	3
Urbanismo y ordenación del territorio	25	21	8	4	4	5
Inclusión social	20	8	3	3	-	2
Obras públicas, transportes e infraestructuras	5	11	6	2	1	2
Personal al servicio de las administraciones públicas	7	9	3	2	-	4
Vivienda	4	7	1	2	3	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	6	-	-	-	-	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	1	5	-	4	1	-
Igualdad e integridad de las mujeres	3	2	1	-	-	1
Personas con discapacidad	3	2	-	1	-	1
Protección y tenencia de animales	1	3	-	3	-	-
Educación	-	3	1	2	-	-
Personas inmigrantes y diversidad cultural	3	-	-	-	-	-
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	2	1	1	-	-	-
Infancia y adolescencia	1	1	-	1	-	-
Personas gitanas y otras minorías culturales	1	-	-	-	-	-
Sanidad	-	1	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>193</b>	<b>61</b>	<b>62</b>	<b>45</b>	<b>25</b>

**Tabla 27.**  
**Situación de los expedientes de queja contra otros organismos de ámbito local atendiendo al organismo público afectado**

	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✘	✔	🗨️	⏸️
Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia	1	12	-	5	7	-
MEBISA – Metro de Bilbao	2	3	-	3	-	-
Consorcio de Transportes de Bizkaia	1	1	-	1	-	-
Consorcio de Aguas de Rioja Alavesa	-	1	-	1	-	-
Consorcio Mungialde de Servicios Sociales	-	1	-	-	-	1
Gipuzkoako Urak	-	1	-	-	1	-
Mancomunidad Municipal de Lea Ibarra	-	1	-	-	-	1
Mancomunidad Enirio Aralar	-	1	1	-	-	-
Servicios de Txingudi	-	1	-	1	-	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>2</b>

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

	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✘	✔	🗨️	⏸️
Hacienda	1	13	-	7	6	-
Obras públicas, transportes e infraestructura	2	4	-	4	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	-	2	-	-	2	-
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	1	-	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	-	1	-	-	-	1
Medio ambiente	-	1	1	-	-	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	-	1	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>2</b>

**Situación de los expedientes de queja presentados contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco**

**Tabla 29.**  
**Situación de los expedientes de queja contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco**

	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✘	✔	🗨️	⏸️
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	2	7	1	3	-	3
Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia	1	2	1	-	1	-
Haurreskolak	1	1	-	-	-	1
URA – Agencia Vasca del Agua	2	-	-	-	-	-
Agencia Vasca de Protección de Datos	-	1	-	-	-	1
BIDEGI	-	1	-	1	-	-
Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Bizkaia	1	-	-	-	-	-
Consejo Vasco de la Abogacía	1	-	-	-	-	-
Ilustre Colegio de Abogados de Gipuzkoa	1	-	-	-	-	-
IZENPE	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

**Tabla 30.**  
**Situación de los expedientes de queja contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco atendiendo a las áreas de actuación**

Área	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Educación	3	7	-	3	-	4
Justicia	4	2	1	-	1	-
Medio ambiente	1	-	-	-	-	-
Obras públicas, transportes e infraestructuras	-	1	-	1	-	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	-	1	1	-	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	1	-	-	-	1
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

## 8. Expedientes de oficio

Además de estudiar e investigar las quejas que presentan los ciudadanos, la institución del Ararteko emprende, por iniciativa propia, la investigación de diversos asuntos: unos, en los que se considera que puede haber actuaciones irregulares de alguna administración pública vasca; otros, en los que se suscita la posibilidad de colaboración o prestación de nuevos servicios.

El artículo 17.1 de la Ley 3/1985 de 27 de febrero, por el que se crea y regula la institución del Ararteko, prevé la posibilidad de actuar de oficio, lo que permite intervenir a esta institución sin tener que esperar a las reclamaciones de las personas afectadas por actos irregulares o negligencias de la Administración.

En 2017 se ha iniciado la tramitación de 37 expedientes de oficio, destacando por áreas los correspondientes a la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, seguridad, inclusión social y hacienda.

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

Área		%
Infancia y adolescencia	12	32,43
Seguridad	10	27,02
Inclusión social	4	10,81
Hacienda	3	8,11
Educación	2	5,41
Medio ambiente	2	5,41
Personas mayores y personas en situación de dependencia	2	5,41
Defensor del Pueblo	1	2,70
Vivienda	1	2,70
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Como puede apreciarse, es prevalente la actividad de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia en el inicio de actuaciones de oficio ante situaciones o problemáticas que se habían detectado, tales como la destinada a analizar el funcionamiento del centro para infancia en desprotección de Sansoheta, el de primera acogida de Zornotza, –al que se han girado varias visitas de inspección–, o los centros de Bidebarrieta y de acogida de urgencia de Uba.

A instancia del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, se realizó acompañamiento a dicho organismo en la visita al centro de justicia juvenil de Ibaiondo.

Igualmente, se ha realizado el seguimiento de varias de las recomendaciones contenidas en el informe extraordinario de infancias vulnerables, solicitando información a las tres diputaciones forales, con el fin de conocer las medidas desplegadas para asegurar la atención a la diversidad cultural en los servicios sociales para la infancia en desprotección.

ACNUR solicitó el pasado año la intervención del Ararteko en relación con los menores extranjeros no acompañados refugiados provenientes de los campamentos de refugiados de Grecia e Italia, lo que motivó que el Ararteko iniciara una actuación de oficio, con objeto de conocer la situación de los menas llegados a Euskadi y las posibilidades de incrementar el número de plazas.

En el área de seguridad se han realizado visitas de inspección a las comisarías de la Policía Local de Llodio y de la Ertzaintza de Galdakao, e iniciado varias actuaciones de oficio en diversos municipios relacionadas con el derecho de estacionamiento de personas con discapacidad en zonas de estacionamiento reservado.

Las actuaciones de oficio impulsadas en el área de medio ambiente se han referido, principalmente, a molestias por ruido a los vecinos y vecinas de una discoteca, así como en varias zonas de Bilbao.

Destacamos, así mismo, las actuaciones abordadas en el área de inclusión social sobre la extensión de los miembros de la unidad de convivencia, o sobre las prestaciones que afectan a periodos que han prescrito. También se ha promovido una iniciativa ante el Defensor del Pueblo acerca de las dificultades de algunas personas inmigrantes para abrir cuentas bancarias.

En el área de hacienda se han promovido iniciativas dirigidas a las diputaciones forales de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa, acerca de la eliminación de la deducción general y su incidencia en las autoliquidaciones del impuesto, cuando los rendimientos obtenidos en el ejercicio fiscal provienen única y exclusivamente de rentas del capital.

Estas y otras actuaciones de oficio –parte de las cuales han finalizado en el año que se analiza, mientras otras prosiguen su tramitación– pueden consultarse de forma más completa en los capítulos II y III del presente informe, así como en el informe anexo de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

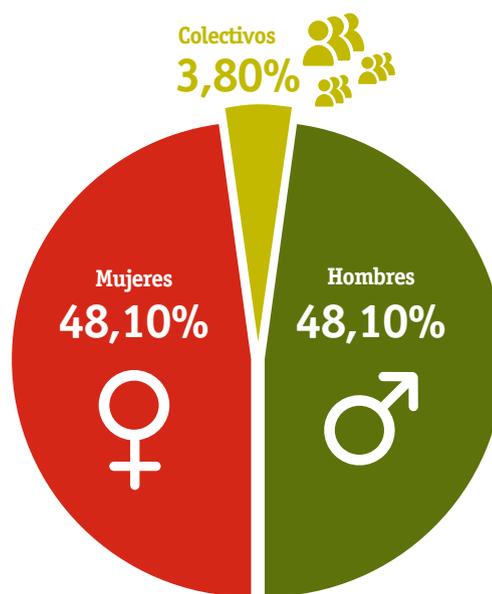
## 9. Estadística sociológica. Tipología de las personas reclamantes y formato de las reclamaciones

La forma natural de abordar la acogida de las personas que recurren a nuestros servicios, viene directamente relacionada con conocer las características y condiciones de las personas que solicitan la intervención del Ararteko.

### Características de las personas reclamantes

El análisis sociológico de las quejas presentadas en el año 2017 no presenta variaciones sustanciales respecto de años anteriores.

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

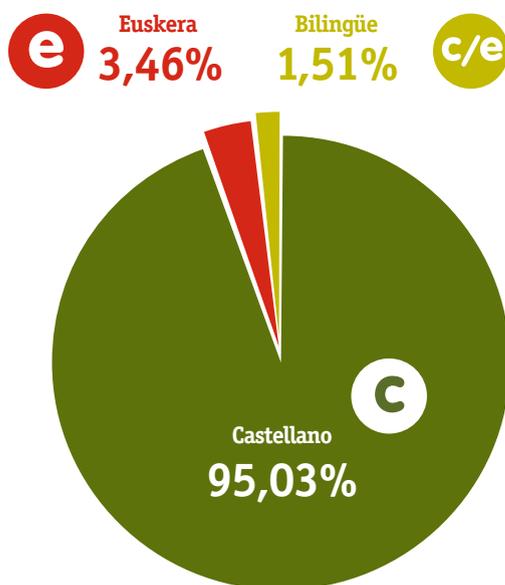


## Lengua utilizada en la redacción de la queja

El castellano continúa siendo la lengua mayoritariamente utilizada a la hora de redactar las quejas, con un pequeño repunte en las presentadas en euskera y en forma bilingüe, aun cuando se dispone en el Ararteko de personas cualificadas para atender a la ciudadanía en las dos lenguas cooficiales.

En las comunicaciones con las personas reclamantes, el criterio utilizado en la institución del Ararteko es el de tramitar la reclamación en el idioma elegido por el ciudadano o ciudadana al presentarla. En su relación con las administraciones afectadas, así como cuando el Ararteko inicia un expediente de oficio, la comunicación se realiza en las dos lenguas oficiales de la CAPV.

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



## Forma de presentación de las quejas

La forma de presentación de las quejas supone un cambio en la tendencia respecto de los últimos años, ya que únicamente el 49% de las quejas se han presentado de modo presencial en las tres oficinas de atención ciudadana del Ararteko, al tiempo que casi un 32% se han presentado a través de Internet.

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



## 10. Opinión de las personas usuarias

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

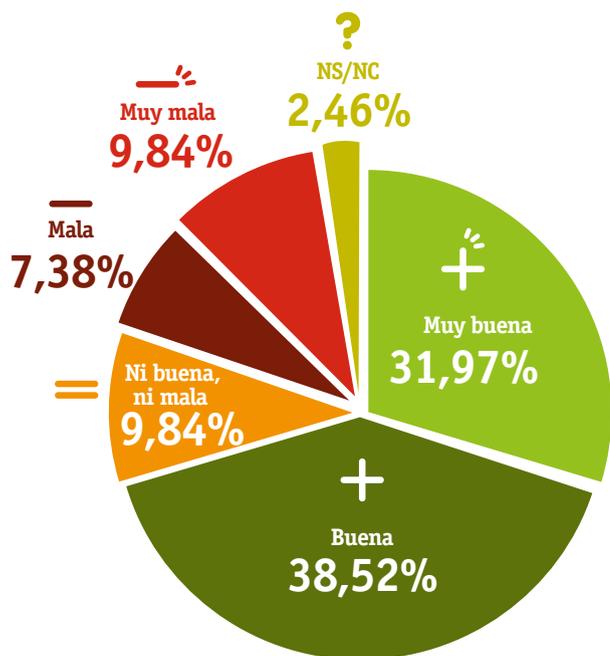
Desde hace ya algunos años, iniciamos una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido nuestra intervención. El objetivo es conocer los puntos débiles en el funcionamiento de la institución y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos.

Por ello, al finalizar la tramitación de un expediente de queja, enviamos un cuestionario a la persona reclamante, pidiéndole que, de forma totalmente voluntaria y anónima, responda a una serie de preguntas que permitan conocer la valoración que realiza del servicio que se le ha prestado.

Al valorar los resultados, es importante tener en cuenta que, del total de las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2017, en el porcentaje cercano al 48% de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

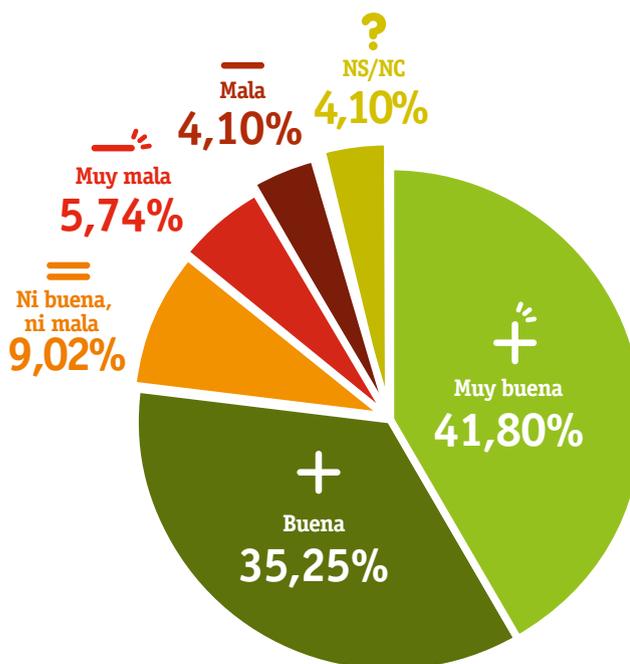
La valoración ciudadana de la intervención del Ararteko durante el año 2017 no puede sino calificarse de muy positiva, como puede deducirse de las respuestas dadas por las personas usuarias del Ararteko que han cumplimentado la encuesta.

**Gráfico 15.**  
*¿Cómo valora usted la información recibida desde el Ararteko?*



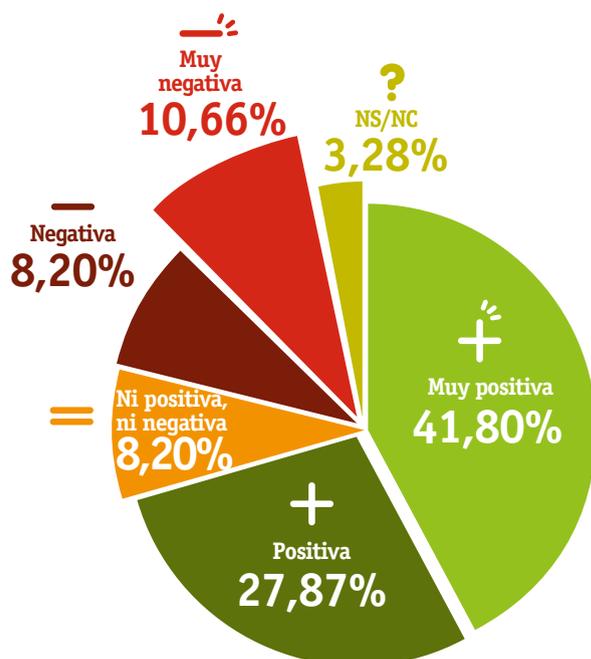
De lo cual se concluye que más del 70% de los ciudadanos y ciudadanas que han presentado alguna reclamación y cuya tramitación ha finalizado considera que "la información recibida ha sido buena o muy buena".

**Gráfico 16.**  
*¿Cómo valora la atención dispensada por el personal del Ararteko (accesibilidad, trato, empatía)...?*



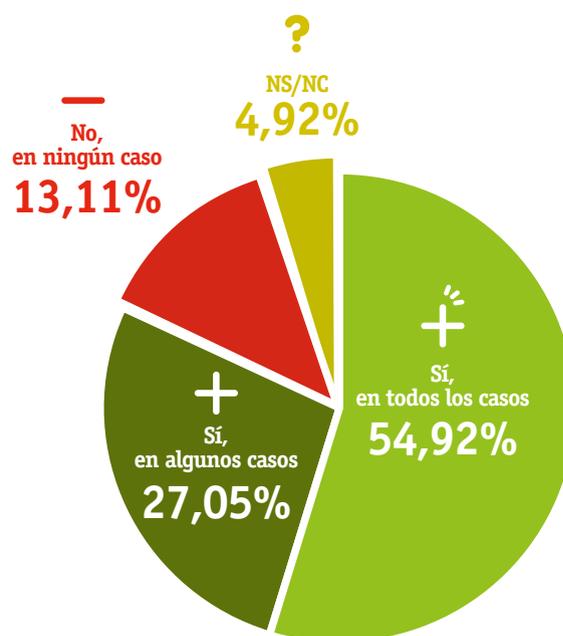
La muestra más palpable de la alta valoración del servicio que presta el Ararteko es que más del 77% de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

**Gráfico 17.**  
**¿Cómo valora usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)**



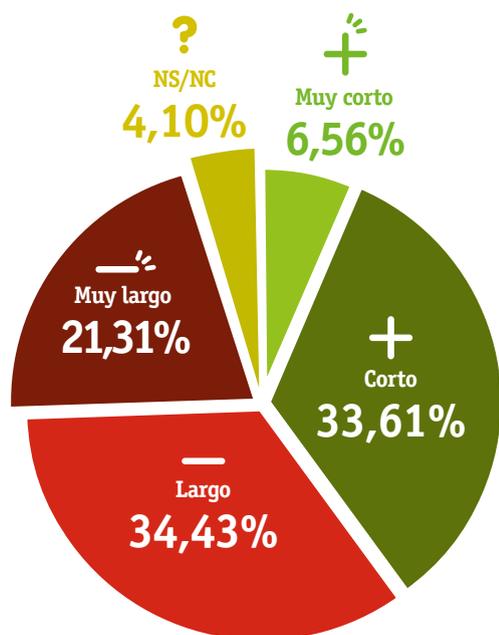
Es decir, que prácticamente el 70% de las personas que han respondido la encuesta consideran muy positiva o positiva la intervención del Ararteko, y casi un 9% de ellas la considera ni positiva ni negativa.

**Gráfico 18.**  
**¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?**



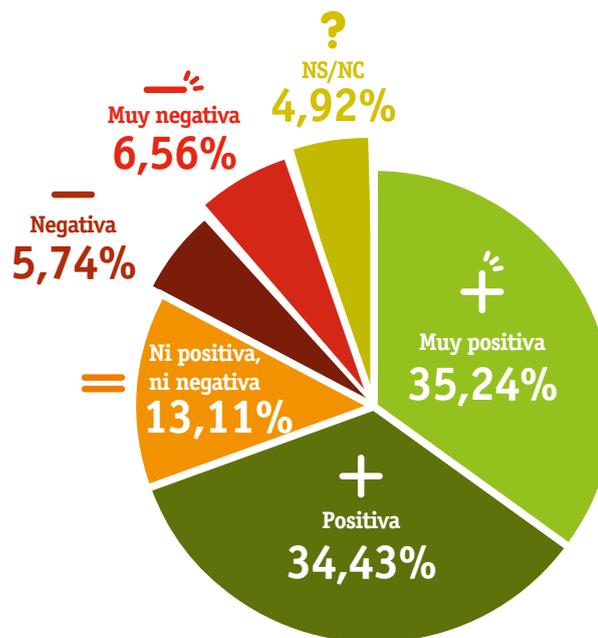
De donde se deduce que casi el 84% de los casos, se recomendaría acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración.

**Gráfico 19.**  
**¿Cómo valora usted el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?**



En lo que se refiere a los tiempos de respuesta, más del 40% valora el tiempo transcurrido como corto o muy corto.

**Gráfico 20.**  
**¿Cómo valora usted la profesionalidad de las personas del Ararteko?**



Conscientes de la importancia de conocer la valoración de la profesionalidad del personal del Ararteko por parte de sus usuarios y usuarias, en los últimos años, hemos incluido esta pregunta. De ello resulta que prácticamente el 70% de quienes han respondido la encuesta (122 personas) consideran como buena o muy buena la imagen de profesionalidad de las personas que la integran, lo cual constituye un espaldarazo para la institución del Ararteko.

Asimismo, estos últimos años hemos preguntado por el conocimiento de dos instrumentos clave del Ararteko: la página web como elemento básico para la información de nuestros servicios y la interacción con la ciudadanía, que es conocida por un 45% de los y las usuarios; y la carta de servicios del Ararteko, que compendia todos los compromisos de calidad y los derechos de las personas usuarias respecto a la institución, así como la forma de ejercerlos, que aún es conocida únicamente por el 35% de las personas que han cumplimentado la encuesta. En los resultados de la encuesta se destaca de forma muy positiva la facilidad para hacer gestiones ante el Ararteko, con un porcentaje positivo superior al 80%.

En consecuencia, todos estos resultados, análogos a los años anteriores, permiten concluir que cuando se analizan las opiniones relacionadas con ámbitos de intervención directa del Ararteko –la que depende de su propia actividad y medios personales–, la valoración del trabajo desarrollado es muy positiva.

Diferente resultado se produce cuando se pregunta sobre aspectos que escapan a la decisión o actuación de la institución del Ararteko, que tienen que ver en gran medida con la actitud más o menos colaboradora de la Administración y que se traduce en la duración del proceso (más del 55% consideran que el tiempo transcurrido ha sido largo o muy largo), pese a que el tiempo medio de duración de la tramitación de un expediente en el Ararteko es de 50 días.

Además de los datos que se obtienen de las encuestas que se han explicitado, las personas reclamantes pueden hacer llegar al Ararteko sus opiniones y sugerencias mediante uno de los apartados del cuestionario.

Dentro de las opiniones y sugerencias de mejora recibidas sobre el funcionamiento de la institución, se incluyen varias relativas al buen trato recibido y a la profesionalidad del personal técnico.

Asimismo, proponen hacer una mayor difusión de la institución y sus funciones, al entender que trasciende poco a la opinión pública su actividad de defensa de las personas más vulnerables.

En otros casos, se sugiere la ampliación del horario en las oficinas de atención ciudadana, para evitar tener que esperar, o que se facilite información más periódica a lo largo del procedimiento. En algún caso se discrepaba respecto a la resolución del Ararteko.

Estos datos de opinión de la ciudadanía respecto al trabajo del Ararteko, constituyen una gran responsabilidad y un acicate mayor en el trabajo de cada día.

## 10.2. Sugerencias recibidas a través del formulario web de la carta de servicios del Ararteko

Desde el año 2012, se ha favorecido la presentación de sugerencias u opiniones sobre los servicios que presta el Ararteko a la ciudadanía, y en la reforma de la [Carta de servicios del Ararteko](#), se ha incluido el derecho de acceso a la información pública del Ararteko y el ejercicio de los [derechos ARCO](#), relacionados con los datos personales que obran en poder de la institución del Ararteko.

El pasado año, se han presentado nueve sugerencias.

En cuatro de ellas se mostraba disconformidad con algunos aspectos relacionados con la atención prestada desde el Ararteko; en otra se solicitaba información sobre el destino de la documentación presentada junto a la queja, y otra sugería actualizar una información en euskara en la página web del Ararteko. Así mismo, en una de estas sugerencias se mencionaban dificultades en la presentación de una queja en la sede electrónica del Ararteko; finalmente, dos de dichas comunicaciones se referían a la lengua vehicular en la que se anunciaba una jornada organizada por el Ararteko.

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

En ejercicio de los Derechos ARCO, una persona solicitó la cancelación de sus datos personales que pudieran estar en poder del Ararteko, que se resolvió, favorablemente, en un plazo muy breve.

El pasado año hemos recibido una solicitud de acceso a la información pública en poder del Ararteko, en ejercicio de los derechos derivados de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, que fue gestionada de forma inmediata, facilitando la información solicitada en la forma y plazos legales.

## 11. El deber de informar

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

Consciente de esta realidad, la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko, en su art. 23, hace referencia expresa a este deber de las administraciones públicas sometidas a su control, al atribuir a éstas la obligación de aportar, con carácter preferente y urgente, cuantos datos, documentos, informes y aclaraciones les sean solicitados. Asimismo, en su art. 26, señala que en los casos de petición de informaciones, remisión de expedientes o cualesquiera otros datos, la institución habrá de establecer un plazo para evacuar lo solicitado. Con el fin de reforzar este deber, esta misma ley en su art. 24.2 establece que la persistencia en una actividad hostil o entorpecedora de la labor de investigación del Ararteko por cualquier organismo, funcionario, directivo o persona al servicio de la Administración pública, podrá ser objeto de un informe especial, además de ser destacado en la sección correspondiente del informe anual.

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

Conviene señalar que la función de recordar el deber de colaborar se efectúa con prudencia, ponderando las variables que inciden en la gestión administrativa y con la finalidad evidente de poder dar una respuesta eficaz y rápida a las personas que han planteado su queja. Pero, lamentablemente, no faltan ocasiones en las que se pone de manifiesto una evidente falta de diligencia que denota una actitud irrespetuosa hacia la función de control de esta institución y, por ende, hacia los derechos de las personas reclamantes. Es en estos casos cuando la institución se ve obligada a recurrir a la figura última del apercibimiento con el fin de advertir de las consecuencias penales que se pueden seguir de la falta de colaboración (Código Penal art.502.2).

En las relaciones que se incluyen a continuación se ofrecen, por un lado, los datos relativos a las administraciones y otros organismos que el año 2017 se han mostrado especialmente diligentes, por lo que no ha sido necesario dirigirles ningún requerimiento (1).

Asimismo, se ofrecen, por otro lado, los datos relativos a aquellas otras administraciones y organismos que, por el contrario, sí han sido objeto de requerimiento este año 2017 (2).

Como dato positivo, este año 2017 merece ser destacado que el número de apercibimientos se ha reducido de forma extraordinaria en comparación con los realizados tanto en 2016 como en todos los años precedentes. La institución únicamente ha tenido que acudir a esta figura en tres ocasiones y, al momento de cerrarse la elaboración de este informe, todos los apercibimientos han sido debidamente atendidos.

### 11.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2017

En esta relación se recoge el total de expedientes tramitados ante las diferentes **administraciones** y otros **organismos, con detalle de departamentos** en el caso de la Administración general de la CAPV y de las distintas administraciones forales, cuya resolución ha exigido plantear al menos una petición de información en el año 2017 pero que, sin embargo, no han precisado de requerimientos. Se trata por tanto, como decimos, de las **administraciones y organismos que han colaborado de la manera más diligente**.



#### A) Gobierno Vasco

Departamento	
Gobernanza Pública y Autobobobierno IVAP/HAEE	7
Cultura y Política Lingüística EITB	5 1
Desarrollo Económico e Infraestructuras Red Ferroviaria Vasca	5
Educación UNIBASQ	1
Hacienda y Economía	4
Presidencia	1
Seguridad	24

**B) Diputaciones forales**

<b>Diputación Foral de Álava</b> 		
Diputado General		1
Euskara, Cultura y Deportes		2
Fomento del Empleo, Comercio y Turismo y de Administración Foral		1
Hacienda, Finanzas y Presupuestos		4
Infraestructuras Viarias y Movilidad		1

<b>Diputación Foral de Bizkaia</b> 		
Administración Pública y Relaciones Internacionales		1
Desarrollo Económico y Territorial		4
Empleo, Inserción Social e Igualdad		1
Hacienda y Finanzas		16
Sostenibilidad y Medio Natural		2

<b>Diputación Foral de Gipuzkoa</b> 		
Cultura, Turismo, Juventud y Deportes		1
Gobernanza y Comunicación con la Sociedad		5
Hacienda y Finanzas		6
Infraestructuras Viarias		2
Medio Ambiente y Obras Hidráulicas		1
Movilidad y Ordenación del Territorio		2

**C) Ayuntamientos y juntas administrativas****Territorio Histórico de Araba/Álava**

<b>Ayuntamientos de Araba/Álava</b> 		
Alegría-Dulantzi		1
Arratzua-Ubarrundia		1
Artziniega		1
Baños de Ebro / Mañueta		1
Barrundia		1
Elburgo / Burgelu		1
Labastida / Bastida		1
Ribera Alta / Erribera Goitia		2
Salvatierra / Agurain		1
Zigoitia		1

<b>Juntas administrativas de Araba/Álava</b> 		
Etxegoien		1
Paul		1
Rivabellosa		1
Santa Cruz de Campezo / Santikurutze Kanpezu		1

### Territorio Histórico de Bizkaia

Ayuntamientos de Bizkaia 	
Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena	2
Alonsotegi	2
Arrigorriaga	2
Artea	1
Atxondo	1
Balmaseda	1
Basauri	3
Bermeo	5
Berriz	1
Bilbao	32
Ea	1
Ermua	1
Galdakao	3
Galdames	1
Gautegiz Arteaga	1
Igorre	2
Karrantza Harana / Valle de Carranza	1
Lekeitio	2
Lezama	1
Mallabia	1
Orozko	1
Portugalete	1
Santurtzi	7
Sestao	4
Trucios-Turtzioz	1
Urduña / Orduña	1
Zalla	2
Zamudio	1
Zeanuri	1

### Territorio Histórico de Gipuzkoa

Ayuntamientos de Gipuzkoa 	
Aia	1
Anoeta	2
Arrasate / Mondragón	3
Astigarraga	1
Ataun	1
Bergara	1
Deba	1
Eibar	1
Errenteria	7
Getaria	1
Hernani	4
Irun	1
Lasarte-Oria	1
Mutriku	1
Ordizia	1
Pasaia	2
Tolosa	5
Villabona	1
Zestoa	2

### D) Otros organismos públicos

	
Agencia Vasca de Protección de Datos	1
Consejo Vasco de la Abogacía	1
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	3
Consortio de Aguas de Rioja Alavesa	1
Consortio de Transportes de Bizkaia	2
ESS Bilbao, Centro de Tecnologías Neutrónicas	1
Haurreskolak	1
Ilustre Colegio de Abogados de Gipuzkoa	1
Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia	1
Mancomunidad Enirio Aralar	1
Mancomunidad Municipal de Lea Ibarra	1
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	4

## 11.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2017

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

-  (1) número de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el año 2017.
-  (2) número de expedientes con petición de información en el año 2017 y en cuya tramitación se ha efectuado un requerimiento.
-  (3) porcentaje de expedientes con requerimiento sobre el total de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el 2017.

### A) Gobierno Vasco



Departamento	(1)	(2)	(3)
			
Desarrollo Económico e Infraestructuras	12	1	8,33
Euskotren	7	1	14,29
Educación	111	24	21,62
Empleo y Políticas Sociales	605	222	36,69
Gobernanza Pública y Autogobierno	6	2	33,33
Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda	70	21	30
Salud	17	1	5,88
SVS / Osakidetza	51	11	21,57
Trabajo y Justicia	6	1	16,67
Turismo, Comercio y Consumo			
Kontsumobide	5	1	20

### B) Diputaciones forales

#### Diputación Foral de Álava



	(1)	(2)	(3)
			
Servicios Sociales	20	10	50

#### Diputación Foral de Bizkaia



	(1)	(2)	(3)
			
Servicios Sociales	20	5	17,86
Euskera y Cultura	2	1	50
Transportes, Movilidad y Cohesión del Territorio	4	1	25

#### Diputación Foral de Gipuzkoa



	(1)	(2)	(3)
			
Políticas Sociales	13	2	15,38
Promoción Económica, Medio Rural y Equilibrio Territorial	2	1	50

### C) Ayuntamientos

#### Territorio Histórico de Araba/Álava



	(1)	(2)	(3)
			
Ayuntamientos de Araba/Álava			
Iruña Oka / Iruña de Oca	1	1	100
Laudio / Llodio	5	1	20
Okondo	1	1	100
Valdegovía / Gaubea	1	1	100
Vitoria-Gasteiz	47	7	14,89

### Territorio Histórico de Bizkaia



	(1)	(2)	(3)
Ayuntamientos de Bizkaia			%
Amorebieta-Etxano	3	1	33,33
Barakaldo	15	1	6,67
Busturia	1	1	100
Dima	2	1	50
Durango	3	1	33,33
Erandio	8	2	25
Etxebarri	2	1	50
Gernika-Lumo	5	4	80
Getxo	18	5	27,78
Gorliz	3	1	33,33
Izurtza	1	1	100
Mundaka	2	1	50
Mungia	6	3	50
Ondarroa	3	1	33,33
Ortuella	3	2	66,67
Plentzia	2	2	100
Sondika	3	1	33,33
Sopela	8	3	37,50
Urduliz	2	2	100

### Territorio Histórico de Gipuzkoa



	(1)	(2)	(3)
Ayuntamientos de Gipuzkoa			%
Azpeitia	2	1	50
Beasain	2	1	50
Donostia-San Sebastián	30	6	20
Hondarribia	5	1	20
Lezo	1	1	100
Oiartzun	5	1	20
Orio	1	1	100
Usurbil	1	1	100
Zarautz	8	2	25

### D) Otros organismos públicos

	(1)	(2)	(3)
			%
Mebisa - Metro de Bilbao	2	1	50
URA - Agencia Vasca del Agua	2	1	50