

INFORME DEL ARARTEKO AL PARLAMENTO VASCO 2020

Intervención del ararteko Manuel Lezertua

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

Prentsa-areto honetara nirekin etorri dira Inés Ibáñez de Maeztu nire ondokoa, Faustino López de Foronda idazkari nagusia, Inmaculada de Miguel azterlanetako zuzendaria eta ohiko txostenaren koordinatzailea, eta Elena Ayarza Haur eta Nerabeentzako Bulegoko zuzendaria. Hala ere, COVID-19agatik ezarri diren mugak direla eta, mahai honetan Inmaculada de Miguel eta ni neu egongo gara.

Dagoeneko 2 urte igaro dira zeregin honetarako zuen aurrean agertu nintzen azken alditik, izan ere, Legebiltzarra iazko otsailaren 10ean desegin izanak eta COVID-19aren izurritea indarrez sartu izanak eragotzi egin zuten ohiko agerraldi hau egitea, ez, ordea, 2019ko txostena telematikoki ematea. Hala egin genuen, Eusko Legebiltzarraren Araudian agindutakoa betetzeko.

No puedo evitar referirme al año 2020 como un año diferente, anómalo en muchos sentidos en los que no incidiré por no ser objeto de esta comparecencia, pero que no se les escaparán. También la actividad de las instituciones -entre ellas el Ararteko- y de las administraciones públicas se ha visto impactada desde que el 11 de marzo la OMS elevara a pandemia la situación de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19, y se activaran todos los mecanismos legales y sanitarios para dar respuesta a dicha emergencia.

A consecuencia de esas decisiones que determinaron los confinamientos y el cierre de todas las actividades declaradas no esenciales, han sido importantes y diversas las afectaciones o limitaciones de los derechos de la ciudadanía con vistas a la protección de la salud individual y comunitaria. La posterior desescalada, la “nueva normalidad”, y las sucesivas olas han sido fuente de constantes decisiones de la administración del Estado y de las administraciones vascas, para asegurar las medidas sanitarias, laborales y sociales que permitieran, ponderando los diferentes derechos concurrentes, proteger a las personas, especialmente a las más vulnerables.

Esta institución activó desde el propio día 16 de marzo su plan de contingencia, determinando el cierre de sus oficinas, y el personal esencial para articular los servicios básicos. Entre las medidas adoptadas se arbitraron los medios para, al menos de forma telemática (telefónica y online), poder seguir desarrollando -aun con las limitaciones inevitables- las funciones asignadas, especialmente en la respuesta a las demandas de la ciudadanía.

Ese contacto nos ha permitido conocer las circunstancias excepcionales a las que las administraciones públicas en todos sus niveles de gobierno se han visto sometidas durante la crisis de la COVID-19, que han puesto a prueba su capacidad de reacción ante una situación inmediata y desconocida, dando, por lo común, pronta respuesta a la atención de los servicios básicos de la ciudadanía (sanidad, servicios sociales, seguridad, transporte, recogida de residuos, etc.).

Hemos sido testigos de las dificultades extraordinarias a las que la ciudadanía ha debido hacer frente. El Ararteko ha ido recibiendo quejas y consultas de la ciudadanía que afectaban a los diferentes sistemas públicos: salud, seguridad, educación, vivienda, prestaciones sociales, etc., a las que ha ido dando respuesta. Se han cuantificado más de 9.800 actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones.

La tipología de las solicitudes ciudadanas recibidas y las propias actividades desarrolladas por el Ararteko en 2020 también se han visto alteradas por lo vivido desde la irrupción de la pandemia. En total se han presentado casi 6.500 quejas y consultas.

Ha disminuido el número de quejas recibidas y de consultas presenciales (debido al cierre de la actividad presencial durante el periodo de confinamiento) alcanzando casi las 4.000. La mayor parte de ellas se han resuelto de forma rápida, sin precisar la apertura de un expediente de queja.

Se ha mantenido -con un muy ligero descenso- el número de los expedientes de queja presentados (más de 2.500).

Las quejas han abordado los diferentes y habituales ámbitos de trabajo; si bien más de un 10% de los expedientes de queja ya cerrados guardaban alguna relación con la COVID-19, sin poder cuantificar el total porque todavía gran parte de los expedientes abiertos en 2020 se encuentran aún en tramitación. Si bien las quejas relacionadas con la COVID-19 han afectado prácticamente a todas las áreas de trabajo del Ararteko, quisiera referirme de forma somera a algunas tipologías concretas, como las reclamaciones por las intervenciones de la Ertzaintza y policías locales en el control de las restricciones impuestas por la COVID-19, y especialmente a las que resultan más dramáticas por afectar a personas en situación de exclusión social o precisadas de solicitar ayudas económicas ante Lanbide. En este caso, los problemas se situaban en las dificultades para obtener documentos de bienes, certificados de empadronamiento; para la presentación de documentos en los registros, porque las administraciones estaban cerradas; por el colapso de los sistemas telefónicos o para la reserva de cita previa en dichas administraciones.

Se han resuelto 2.061 expedientes de queja y, se han dictado 1.432 resoluciones.

Aun cuando el Ararteko ha mantenido de forma permanente la atención telefónica, también ha disminuido el número de llamadas, pues se han realizado cerca de 3.200 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación.

También se han iniciado 30 expedientes de oficio y se han mantenido 200 reuniones y encuentros, fundamentalmente a través de plataformas on line, con organizaciones sociales y con diferentes administraciones e instituciones, también internacionales.

La duración media de los procedimientos de queja ha sido de 46 días frente a los 65 días en 2019, y ha supuesto la duración más corta desde que se recoge esta magnitud temporal entre los indicadores estadísticos del Ararteko.

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 43%** de las quejas escritas analizadas (porcentaje inferior al del 2019, que alcanzaba el 49%) y como **no incorrectas más del 57%** de ellas.

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el **82%** de los supuestos (el 63% en el caso de los expedientes relacionados con el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, básicamente referidos a Lanbide). En la mayoría de los casos (**80%**) no ha sido necesario realizar una recomendación formal. Este dato evidencia, por sí solo, el gran nivel de eficacia de la intervención de esta institución.

Cuando el Ararteko ha considerado necesario emitir una resolución, el índice global de aceptación de las recomendaciones y sugerencias dictadas desciende significativamente con respecto al registrado el año 2019, especialmente por el elevado número de resoluciones que, al no recibir respuesta de la Administración sobre su aceptación o no aceptación, finalmente la institución del Ararteko ha calificado como no aceptadas (con un total del 53% de no aceptadas). En todo caso, es necesario tener en cuenta el complejo contexto en el que han debido trabajar las administraciones vascas el pasado año y el posible impacto de la COVID-19 en su funcionamiento como una de las concausas conducentes a este resultado.

Si tenemos en cuenta las quejas tramitadas, casi 2.200, en función del área temática con la que se relacionan, observamos que, con respecto al año anterior, se ha producido un ligero decremento.

En el año 2020 se han incrementado ligeramente las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: 497 (frente a las 468 de 2019). De estos expedientes de queja, cerca del 88% se refieren a problemas

diversos relacionados con el funcionamiento de **Lanbide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

Las áreas que, además de la de **inclusión social**, presentan una más elevada actividad son las de educación, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas, seguridad, medio ambiente, salud, vivienda y hacienda.

Más del **43% de los expedientes** de queja tramitados por el Ararteko tienen relación con **derechos sociales** (salud, inclusión social, vivienda, educación, etc.).

Ha sido notable la actividad del Ararteko en la emisión de Recomendaciones Generales, 6, en un esfuerzo por establecer pautas dirigidas a un gran número de administraciones vascas, cuando no a todas ellas, en temas diversos, que tienen su origen en la preocupación por la protección de los derechos de los colectivos más vulnerables (las personas presas, las personas sin hogar, las personas beneficiarias de prestaciones económicas, personas extranjeras) o del conjunto de la ciudadanía (como es el caso de los vertidos contaminantes en ríos) y de las relaciones con la Administración en la que se ha querido evaluar qué aspectos de la atención ciudadana y telemática han mostrado mayores debilidades en estos meses de pandemia en la que nos hacemos eco de las extremas dificultades de la ciudadanía para relacionarse con las administraciones públicas en estos meses pasados.

Datozen hilabeteetan amaituko dira Arartekoak joan den urtean abiarazi zituen 4 azterlan eta txostenak. Horiek agerian jartzen dute erakunde honek lan garrantzitsua hasi duela politika publikoak diagnostikatzeko, oinarriak finkatu nahi baititu hainbat arlotan: diskriminazioa, Euskadin familiarik gabe dauden gazte atzerritarrei arreta ematea, COVID-19ak adin handikoen egoitzetan izan duen eragina edo administrazio elektronikoa eta herritarren eskubideak. Era berean, aipagarria da bi ikerketa-beka argitaratu direla, EAEko errefuxiatuei buruz eta pertsonak sexu-esplotaziorako salerosteari buruz.

Por otro lado, los niños, niñas y adolescentes no han sido ajenos a las consecuencias de la aplicación de las medidas impuestas para frenar y ralentizar la propagación del virus. Además del confinamiento total, la brecha educativa, los conflictos familiares o la pérdida de trabajo de sus progenitores han incidido en un porcentaje aún por cuantificar de niños y niñas, ya que algunos de estos efectos sólo los podremos observar a medio y largo plazo. El impacto, en todo caso, suele ser mayor en aquellos que parten de una situación de mayor vulnerabilidad al inicio de la crisis. Además, los niños, niñas y adolescentes, como parte de la ciudadanía, se encuentran también afectados por el impacto de la crisis y las medidas adoptadas en ámbitos tan diversos como la vivienda, la salud, la justicia, la protección de datos o para colectivos específicos de los que también forman parte, como las personas con discapacidad, las minorías étnicas, las personas migrantes, etc.

El número de expedientes de queja en los que, de manera expresa, se cita la presencia o se encuentran implicados niños, niñas y adolescentes alcanza en 2020 la cifra de 502 que, respecto a la totalidad de los presentados supone el 19,8% de éstos. Se encuentran incluidos en este cómputo los expedientes de queja a instancia de parte (498), presentados por personas particulares u organizaciones a través de las distintas vías de acceso establecidas (oficinas, web, correo electrónico) y los expedientes de oficio (4), abiertos para el análisis y seguimiento de situaciones en las que se sospecha cierto grado de vulnerabilidad o atención inadecuada a las necesidades de grupos de niños, niñas y adolescentes.

Haur eta nerabeen gaineko informazio guztia, haur eta nerabeei ahotsa ematen dien organoarena barne, bereizita agertzen da, Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenean.

Arartekoaren nazioarteko alderdiari dagokionez, jarduera eta ekarpen ugari egin dira (ezinbestean, ez aurrez aurre). Horiek zehatz-mehatz jasota daude txosten honen VI. atalean: esate baterako, Arartekoaren nazioarteko bulegoak parte hartu du Europako Batzordeak Oinarrizko Eskubideen Gutunaz prestatu duen estrategia berriari buruzko kontsultan.

Durante el año 2020, la Oficina de Asuntos Europeos e Internacionales, en colaboración con la Oficina de la Infancia y la Adolescencia y el Área de Personas Extranjeras del Ararteko, finalizó la elaboración del informe que venía desarrollando sobre servicios para la acogida de menores extranjeros no acompañados que resulta de una encomienda a esta institución de la Junta de la sección europea del Instituto Internacional del Ombudsman.

Asimismo, ha resultado relevante la colaboración de ambas oficinas en la participación en el grupo de trabajo de la Red Europea de Defensores de los Niños y las Niñas sobre evaluación de impacto en los derechos de la infancia; y en otras actividades de esta Red.

Merece, también, una mención el curso *La soledad no buscada. Modelos de políticas públicas y compromiso de la ciudadanía*, que el Ararteko organizó en el marco de los cursos de verano de la EHU/UPV. En este curso, celebrado en formato híbrido, presencial y on line, se analizaron el conjunto de herramientas, buenas prácticas e iniciativas sociales y comunitarias que contribuyen a crear una red de apoyo, cuidado y participación de quienes se encuentran en dicha situación para mejorar la interconexión de las personas en nuestra sociedad.

Herritarrek gure zerbitzuek duten iritzia jakiteko, erakundearen jardunaren ahulguneak ezagutzeko eta eskaintzen dugun zerbitzua hobetzeko asmoz, kexa-espediente baten tramitazioa bukatzen dugunean, galdera-sorta bat bidaltzen diogu kexagileari, eta bere borondatez eta izenik eman gabe, galdera batzuei erantzun diezaien eskatzen diogu, eman diogun zerbitzua nola baloratzen duen jakin ahal izateko. Hona hemen iaz erantzun ziren inkestetan lortutako emaitzetako batzuk:

- Kexagileen ia %73k ontzat edo oso ontzat jo dute jaso duten arreta.
- Kasuetatik %78tan gutxi gorabehera, pertsona horiek Arartekora joateko gomendatuko liekete beste batzuei, administrazioarekin arazoren bat izanez gero.

Azkenik, aipatu nahi dut 24 iradokizun eta kexa jaso direla Arartekoaren Zerbitzuen Kartaren gainean, eta 15 eskaera Arartekoaren informazio publikoa eskuratzeko. Horiei denei behar bezala erantzun diegu eta erakunde honek eskaintzen dituen zerbitzuak hobetzen laguntzen digute.

Eskerrik asko