



CAPÍTULO VI

LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO EN CIFRAS



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, de forma exhaustiva, recogemos los datos sobre las reclamaciones que afectan a cada una de las administraciones públicas vascas, cuál es su distribución territorial y en qué fase del procedimiento se encuentran. Además, el análisis sociológico nos revelará la vía que utilizan las personas para presentar su reclamación, en qué idioma se expresan, la edad y procedencia de las personas reclamantes, etc. Desglosaremos, también, la actividad de las tres oficinas de atención directa. Toda esta aproximación numérica a lo que es la actividad de la institución del Ararteko puede consultarse a lo largo de este capítulo dedicado a la estadística, pero a continuación y a modo de resumen, destacaremos algunos aspectos.

Durante el año 2009 se han atendido 4.221 consultas, tanto telefónicas como de las personas que han acudido a alguna de nuestras tres oficinas. El número total de visitas ha sido de 2.844. Del total de visitas, 729 se han materializado en queja, es decir, un 25,63%. Queda patente, por tanto, la importante labor previa que se realiza en las oficinas de atención directa, al no admitir reclamaciones que, por diversas razones, no van a poder ser investigadas por el Ararteko. Además, Internet se ha consolidado como vía más utilizada para presentar las reclamaciones. El 39,91 % de las personas ha optado presentar su queja a través del cuestionario de Internet.

A lo largo de 2009, los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de 1.917 reclamaciones ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de 75 expedientes de oficio. Por temas, destacan las quejas sobre prestaciones sociales de contenido económico, asistencia a la infancia y la adolescencia y tráfico.

Sobre las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2009, se ha considerado que existía alguna actuación incorrecta en 478 casos, esto es, en el 32,34% de las quejas analizadas. La administración afectada ha enmendado la actuación que originó la reclamación en el 86,4% de los casos que se ha apreciado que había alguna actuación incorrecta.

En cuanto a la valoración sobre la intervención realizada por la institución, los resultados de la encuesta que los reclamantes cumplimentan de forma voluntaria y anónima nos revelan que la mediación del Ararteko es considerada como muy o bastante positiva (78,5% de

quienes han respondido). Incluso entre aquellos cuyo problema no se ha resuelto o se ha resuelto de forma desfavorable, la valoración es positiva (60%). La mayoría de los ciudadanos y ciudadanas que acuden a la institución, el 89,24%, asegura que recomendaría a otras personas dirigirse al Ararteko en caso de tener problemas con alguna administración.

Grado de eficacia de la intervención de la institución del Ararteko

	%
Actuación incorrecta resuelta	86,4
Actuación incorrecta no resuelta	13,6

(Ver diagrama 2 en anexo)

- Quejas recibidas

Durante el año 2009 se han recibido un total de 1.917 reclamaciones. De ellas, 1.440 han sido admitidas a trámite para su estudio e investigación por parte del Ararteko.

Evolución del número de quejas recibidas (1989 - 2009)

Año	Nº
1989	585
1990	1.159 ¹
1991	766
1992	781
1993	827
1994	747
1995	1.164
1996	1.674
1997	1.991
1998	2.660 ²
1999	1.283 ³
2000	1.231
2001	1.513 ⁴
2002	1.253
2003	1.377
2004	1.531
2005	1.459
2006	1.678
2007	1.558
2008	1.696
2009	1.917

¹ 545 conforman un grupo de quejas idénticas.

² 1.143 conforman 2 grupos de quejas idénticas.

³ 62 conforman un grupo de quejas idénticas.

⁴ 264 conforman 2 grupos de quejas idénticas.

(Ver diagrama 3 en anexo)

- Quejas 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.

Quejas rechazadas y circunstancias	
Fuera del ámbito competencial	113
Evidente inexistencia de irregularidad	65
Asunto entre particulares	62
No presentada reclamación administrativa previa	53
En vía judicial	40
Defecto de forma	36
Necesidad de esperar plazos legales	10
Anónimo	7
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	5
Falta de interés legítimo	4
Mala fe	2
Varios	1
Total	398

(Ver diagrama 4 en anexo)

- 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 envían a los comisionados parlamentarios de otras comunidades autónomas, porque se refieren a administraciones públicas sometidas a su ámbito competencial.

Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	58
Quejas remitidas a otros defensores	8

- Quejas que han dado lugar a gestiones diversas

Hay reclamaciones que, aun habiendo sido admitidas, no se han dirigido, en concreto, contra una actuación determinada de las administraciones públicas vascas. A efectos estadísticos se computan, por tanto, de forma diferenciada. Son quejas que han supuesto realizar gestiones diversas para solucionar el problema planteado.

Quejas que han dado lugar a gestiones diversas

13

- Cómo interpretar correctamente el número de quejas dirigidas a cada área y administración

Inicialmente podría parecer que la existencia de un elevado número de quejas motivadas por las actuaciones de una administración determinada o en un área concreta guarda relación con la percepción negativa que los ciudadanos tienen 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 quejas 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.

2. ESTADÍSTICA POR ÁREAS

Si tenemos en cuenta las quejas en función del área temática con la que se relacionan, observamos que no hay grandes variaciones con respecto al año anterior, si bien se incrementan ligeramente las correspondientes a Acción Social.

Distribución de las quejas recibidas por áreas de actuación		
	Quejas recibidas	%
Acción Social	226	15,69
Obras Públicas y Servicios	181	12,57
Función Pública	159	11,04
Justicia	146	10,14
Vivienda	123	8,54
Interior	116	8,66
Hacienda	85	5,90
Sanidad	84	5,83
Urbanismo y Ordenación del Territorio	84	5,83
Medio Ambiente	82	5,70
Educación	76	5,28
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	25	1,74
Cultura y Bilingüismo	20	1,39
Discriminación	13	0,90
Trabajo y Seguridad Social	11	0,76
Protección de los Animales	9	0,63
Total	1.440	100

(Ver diagrama 5 en anexo)

- 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.

Distribución de las quejas recibidas por subáreas de actuación	
Acción Social	226
Prestaciones sociales de contenido económico	73
Asistencia a la infancia y a la adolescencia	72
Dependencia	27
Funcionamiento Admón. y procedimiento admvo	22
Asistencia a las personas mayores	13
Asistencia a la familia	8
Asistencia a grupos de especial atención	4
Asistencia a las personas con discapacidad	3
Asistencia a las mujeres	2
Derechos y libertades	1
Otros aspectos	1

Distribución de las quejas recibidas por subáreas de actuación

Obras Públicas y Servicios	181
Funcionamiento Admón. y procedimiento admvo	50
Régimen contratac., patrimonio y resp. admva.	40
Servicios públicos locales	33
Transportes	25
Infraestructuras	15
Ejecución de obras	8
Derechos y libertades	4
Accesibilidad	3
Otros aspectos	3
Función Pública	159
Sustituciones	69
Selección	34
Otros derechos y deberes	11
Funcionamiento Admón. y procedimiento admvo.	10
Provisión de puestos	8
Retribuciones	7
Otros aspectos	6
Derechos y libertades	5
Situaciones administrativas	3
Licencias y permisos	2
Régimen disciplinario	2
Incompatibilidades	1
Valoración de puestos de trabajo	1
Justicia	146
Otros aspectos	72
Funcionamiento de la Admón. de justicia	41
Actuaciones en materia penitenciaria	19
Asistencia jurídica gratuita	11
Colegios de abogados y procuradores	3
Vivienda	123
Funcionamiento Admón. y procedimiento admvo.	38
Desperfectos por defectos de construcción en viv. proteg.	23
Procedimiento adjudicación de viviendas protegidas	22
Alquiler de vivienda protegida	21
Acreditación de necesidad de vivienda	8
Otros aspectos	6
Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda	3
Accesibilidad	1
Régimen contratac., patrimonio y resp. admva.	1
Interior	116
Tráfico	87
Derechos y libertades	13
Funcionamiento Admón. y procedimiento admvo.	7
Seguridad ciudadana	6
Otros aspectos	3

Distribución de las quejas recibidas por subáreas de actuación	
Hacienda	85
Impuestos forales, IRPF	20
Impuestos municipales	20
Funcionamiento Admón. y procedimiento admvo.	16
Tasas municipales	9
Otros aspectos	6
Impuestos forales, IVA	4
Precios públicos, CAPV	3
Precios públicos municipales	3
Tasas de la CAPV	3
Precios públicos forales	1
Sanidad	84
Derechos de los usuarios	45
Asistencia sanitaria	19
Funcionamiento Admón. y procedimiento admvo.	13
Régimen contratac., patrimonio y resp. admva.	2
Salud mental	2
Salud pública	2
Otros aspectos	1
Urbanismo y Ordenación del Territorio	84
Disciplina urbanística y ruina	40
Funcionamiento Admón. y procedimiento admvo.	18
Accesibilidad	9
Régimen contratac., patrimonio y resp. admva.	6
Gestión urbanística	5
Ordenación urbanística	5
Otros aspectos	1
Medio Ambiente	82
Actividades clasificadas en suelo residencial	48
Otras afecciones medioambientales	23
Funcionamiento Admón. y procedimiento admvo.	6
Actividades clasificadas en suelo industrial	4
Residuos y vertidos	1
Educación	76
Derechos y deberes	13
Becas y otras ayudas	8
Transporte escolar	7
Admisión de alumnos	6
Comedor	6
Educación infantil	6
Necesidades educativas especiales	6

Distribución de las quejas recibidas por subáreas de actuación	
Enseñanza universitaria	5
Funcionamiento Admón. y procedimiento admvo	4
Otros aspectos	4
Enseñanza de idiomas	3
Centros educativos – organización	2
Planificación/programación educativa	2
Bachillerato	1
Centros educativos – instalaciones	1
Educación de personas adultas	1
Régimen contratac., patrimonio y resp. admva.	1
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	25
Industria	7
Agricultura, ganadería y pesca	5
Funcionamiento Admón. y procedimiento admvo.	5
Comercio	3
Otros aspectos	3
Consumo	2
Cultura y Bilingüismo	20
Funcionamiento Admón. y procedimiento admvo.	7
Bilingüismo	4
Otros aspectos	4
Patrimonio cultural	3
Deporte	1
Régimen contratac., patrimonio y resp. admva.	1
Discriminación	13
Género	12
Otras (Edad, ideología, religión...)	1
Trabajo y Seguridad Social	11
Funcionamiento Admón. y procedimiento admvo.	7
Trabajo	2
Derechos y libertades	1
Otros aspectos	1
Protección de los Animales	9
Funcionamiento Admón. y procedimiento admvo.	4
Tenencia de animales	3
Núcleos zoológicos	1
Otros aspectos	1

3. ESTADÍSTICA POR ADMINISTRACIONES AFECTADAS

Según los datos sobre la proporción de quejas que afectan a cada una de las administraciones, el Gobierno Vasco ha sido la administración contra la que más reclamaciones se han dirigido en 2009 (el 38,64%), mientras que han descendido las quejas sobre actuaciones de las administraciones locales.

En cualquier caso hay que tener en cuenta que 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 queja.

Distribución de las quejas tramitadas directamente, por administraciones afectadas		
	Nº	%
Administración general de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)	512	38,64
Administración local	485	36,60
Administración foral	261	19,70
Justicia	27	2,04
Organismos públicos	22	1,66
Administración del Estado	17	1,28
Organismos privados	1	0,08
Total	1.325	100

(Ver diagrama 6 en anexo)

A) Quejas presentadas contra la Administración general de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

- Distribución por áreas

Las áreas en las que Gobierno Vasco tiene amplias competencias (Vivienda y Sanidad), son las que acaparan el mayor número de quejas.

Distribución por áreas de las quejas presentadas contra la Administración general de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)		
	Nº	%
Vivienda	117	22,85
Sanidad	86	16,80
Función Pública	66	12,89
Interior	66	12,89
Educación	61	11,91
Acción Social	31	6,05
Obras Públicas y Servicios	18	3,52
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	15	2,93
Trabajo y Seguridad Social	11	2,15
Cultura y Bilingüismo	9	1,76
Justicia	9	1,76
Hacienda	8	1,56
Medio Ambiente	7	1,37
Discriminación	5	0,98
Urbanismo y Ordenación del Territorio	2	0,39
Protección de los Animales	1	0,19
Total	512	100

(Ver diagrama 7 en anexo)

- Distribución por departamentos

Distribución por departamentos de las quejas presentadas contra la Administración general de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)¹		
	Nº	%
Vivienda, Obras Públicas y Transportes	109	21,29
Sanidad y Consumo	86	16,80
Educación, Universidades e Investigación	85	16,60
Interior	69	13,48
Empleo y Asuntos Sociales	34	6,64
Sanidad	32	6,25
Vivienda y Asuntos Sociales	29	5,66
Justicia y Administración Pública	13	2,54
Justicia, Trabajo y Seguridad Social	11	2,15
Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca	11	2,15
Cultura	10	1,95
Industria, Innovación, Comercio y Turismo	9	1,76
Industria, Comercio y Turismo	5	0,98
Economía y Hacienda	5	0,98
Hacienda y Administración Pública	2	0,39
Presidencia	1	0,19
Transportes y Obras Públicas	1	0,19
Total	512	100

(Ver diagrama 8 en anexo)

¹ La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la adecuación de la estructura departamental de la Administración general de la CAPV, realizada mediante el Decreto 4/2009, de 8 de mayo (BOPV nº 86, de 9 de mayo).

B) Quejas presentadas contra las administraciones forales

- Distribución territorial

Entre las reclamaciones presentadas contra las diputaciones forales destaca el incremento de las quejas contra la Diputación foral de Álava, casi el 40% del total, debido, en gran parte, a las quejas presentadas por menores extranjeros no acompañados (MENAS) con relación a la ausencia de documentación que reconozca la asunción de la tutela por parte de la Diputación.

Distribución territorial de las quejas presentadas contra las administraciones forales		
	Nº	%
Diputación Foral de Álava	104	39,85
Diputación Foral de Bizkaia	90	34,48
Diputación Foral de Gipuzkoa	67	25,67
Total	261	100

(Ver diagrama 6 en anexo)

- Distribución por áreas

Como viene siendo habitual, Acción Social es el área que motiva el mayor número de las quejas que se reciben contra las administraciones forales, porcentaje que se ha incrementado en 2009, debido, fundamentalmente, a ese incremento de las quejas de los MENAS contra la Diputación de Álava.

Distribución por áreas de las quejas presentadas contra las diputaciones forales					
	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	%
Acción Social	75	44	40	159	60,92
Hacienda	5	19	12	36	13,79
Obras Públicas y Servicios	7	12	5	24	9,20
Función Pública	8	4	5	17	6,51
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	3	4	–	7	2,69
Urbanismo y Ordenación del Territorio	3	1	1	5	1,91
Sanidad	1	1	1	3	1,15
Protección de los Animales	–	1	2	3	1,15
Medio Ambiente	–	2	1	3	1,15
Cultura y Bilingüismo	1	2	–	3	1,15
Discriminación	1	–	–	1	0,38
Total	104	90	67	261	100

(Ver diagrama 9 en anexo)

C) Quejas presentadas contra la Administración local

- Distribución territorial

Bizkaia es el territorio contra cuyos ayuntamientos se han presentado más quejas, pero hay que tener en cuenta que también es el territorio más poblado.

Distribución de las quejas presentadas contra las administraciones locales		
	Nº	%
Ayuntamientos de Bizkaia	248	51,13
Ayuntamientos de Gipuzkoa	135	27,84
Ayuntamientos de Álava	82	16,91
Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia	12	2,47
Juntas administrativas de Álava	5	1,03
Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa	3	0,62
Total	485	100

Quejas presentadas contra ayuntamientos y juntas administrativas de la Comunidad Autónoma

Ayuntamientos de Álava	Nº	Juntas administrativas de Álava	Nº
Vitoria-Gasteiz	56	Asteguieta	1
Llodio	5	Bujanda	1
Zigoitia	4	Menagarai	1
Alegria-Dulantzi	3	Salinillas de Buradón / Buradon Gatzaga	1
Labastida	2	Urarte	1
Arraia-Maeztu	1	Total	5
Artziniega	1		
Asparrena	1		
Bernedo	1		
Kripan	1		
Lantarón	1		
Legutiano	1		
Navaridas	1		
Peñacerrada-Urizaharra	1		
Salvatierra/Agurain	1		
Samaniego	1		
Zuia	1		
Total	82		

Ayuntamientos de Bizkaia	Nº	Ayuntamientos de Bizkaia	Nº
Bilbao	57	Lezama	2
Barakaldo	20	Loiu	2
Portugalete	14	Sopelana	2
Bermeo	12	Ugao-Miraballes	2
Getxo	11	Zeanuri	2
Santurtzi	10	Zeberio	2
Sestao	10	Alonsotegi	1
Durango	9	Arratzu	1
Basauri	6	Barrika	1
Erandio	6	Derio	1
Muskiz	5	Dima	1
Valle de Trápaga-Trapagaran	4	Elantxobe	1
Leioa	3	Ermua	1
Zamudio	4	Etxebarri	1
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	3	Fruiz	1
Berango	3	Gamiz-Fika	1
Galdakao	3	Gernika-Lumo	1
Galdames	3	Gorliz	1
Gordexola	3	Igorre	1
Güeñes	3	Karrantza Harana - Valle de Carranza	1
Lekeitio	3	Laukiz	1
Lemoiz	3	Mallabia	1
Orozko	3	Maruri-Jatabe	1
Plentzia	3	Mundaka	1
Zalla	3	Mungia	1
Zierbena	3	Ondarroa	1
Amorebieta-Etxano	2	Sukarrieta	1
Arrieta	2	Trucios-Turtzioz	1
Balmaseda	2	Urduliz	1
		Total	248

Ayuntamientos de Gipuzkoa	Nº	Ayuntamientos de Gipuzkoa	Nº
Donostia-San Sebastián	49	Ordizia	2
Irun	8	Orio	2
Errenteria	7	Aia	1
Mutriku	7	Alegia	1
Arrasate/Mondragón	6	Anoeta	1
Pasaia	5	Antzuola	1
Usurbil	4	Astigarraga	1
Beasain	3	Azpeitia	1
Deba	3	Bergara	1
Elgoibar	3	Bidegoian	1
Hondarribia	3	Elgeta	1
Zarautz	3	Eskoriatza	1
Abaltzisketa	2	Ibarra	1
Azkoitia	2	Lazkao	1
Eibar	2	Legazpi	1
Hernani	2	Tolosa	1
Irura	2	Zizurkil	1
Lasarte-Oria	2	Zumaia	1
Oiartzun	2	Total	135

- Distribución por áreas

Como ya viene siendo habitual, las quejas 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 el área de Obras Públicas y Servicios.

Distribución por áreas de las quejas presentadas contra los ayuntamientos					
	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	%
Obras Públicas y Servicios	35	69	32	136	28,94
Medio Ambiente	4	45	28	77	16,38
Urbanismo y Ordenación del Territorio	13	39	23	75	15,96
Interior	5	35	11	51	10,85
Acción Social	17	17	7	41	8,72
Hacienda	3	19	11	33	7,02
Función Pública	4	4	6	14	2,98
Vivienda	2	7	4	13	2,77
Cultura y Bilingüismo	1	2	5	8	1,70
Protección de los Animales	–	2	4	6	1,28
Educación	1	2	2	5	1,06
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	1	3	1	5	1,06
Discriminación	1	1	1	3	0,64
Sanidad	–	2	–	2	0,43
Justicia	–	1	–	1	0,21
Total	87	248	135	470	100

(Ver diagrama 10 en anexo)

Quejas presentadas contra otros organismos de ámbito local	
	Total
Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia	8
Mebisa - Metro de Bilbao	4
Mancomunidad de San Marcos	2
Gipuzkoako Urak SA	1
Total	15

D) Quejas presentadas contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco

Además de las ya mencionadas quejas contra ayuntamientos, diputaciones o Gobierno Vasco, se han recibido algunas reclamaciones contra otras administraciones: entidades y organismos públicos, organizaciones colegiales, etc. En este apartado se recogen, también, las quejas contra la Administración del Estado, que, de manera informal, ha investigado el Ararteko, aunque no está sometida al ámbito de control de esta institución.

Quejas presentadas contra la Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea	
	Total
Educación	5
Función Pública	5
Hacienda	3
Total	13

E) Quejas presentadas contra los servicios administrativos de la Administración de justicia en la Comunidad Autónoma del País Vasco

El artículo 9.2 de la Ley 3/1985, reguladora de la institución del Ararteko, prevé que las quejas que tengan por objeto el funcionamiento de la Administración de justicia serán trasladadas al órgano que en cada caso sea competente para investigar o resolver.

Como se ha explicado en anteriores informes presentados al Parlamento Vasco, en estos casos la institución da traslado de la queja al Ministerio Fiscal, al presidente del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, o, en su caso, al Consejo General del Poder Judicial, con el fin de que esas instancias lleven a cabo la labor investigadora e informen a esta institución de las gestiones que hayan realizado.

En 2009 no se ha tramitado ninguna reclamación contra los servicios administrativos de la Administración de justicia en la CAPV.

4. ESTADÍSTICA TERRITORIAL (DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LAS QUEJAS)

Evolución de la distribución territorial de las quejas según su origen			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Álava
1989	288	188	97
1990	828 (284) ¹	195	125
1991	293	244	158
1992	332	241	201
1993	376	250	182
1994	349	234	160
1995	528	281	328
1996	746	448	446
1997	915	663	371
1998	1.471 (764) ²	905 (471) ³	244
1999	649	372 (311) ⁴	237
2000	645	295	256
2001 ⁵	651	375	444
2002	643	294	268
2003	646	318	322
2004	730	457	271
2005	712	412	275
2006	834	398	367
2007	738	380	361
2008	868	394	341
2009	910	503	377

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

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

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

⁴ Cifra resultante considerando como queja única 62 quejas que versaban sobre un único asunto.

⁵ Se han tramitado dos grupos de quejas, un total de 264 reclamantes, que se distribuyen entre los tres territorios.

(Ver diagrama 11 en anexo)

- Distribución territorial de las quejas por cada 10.000 habitantes

Para efectuar un análisis comparativo de la procedencia de las quejas 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.

Distribución territorial de las quejas por cada 10.000 habitantes			
	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
1989	4,3	3,3	3
1990	4,5	7,87 (2,7) ¹	2,9
1991	5,8	3,6	2,5
1992	7,4	3,5	2,8
1993	6,7	3,7	3,3
1994	5,9	3,5	3
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) ²	13,30 (6,93) ³
1999	8,37	5,74	5,56 (4,64) ⁴
2000	8,97	5,77	4,42
2001 ⁵	15,56	5,7	5,53
2002	9,37	5,73	4,37
2003	11,24	5,75	4,71
2004	9,46	6,50	6,77
2005	9,6	6,34	6,11
2006	12,81	7,42	5,9
2007	11,82	6,46	5,46
2008	11,15	7,64	5,74
2009	12,32	8	7,32

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

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

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

⁴ Cifra resultante considerando como queja única 62 quejas que versaban sobre un único asunto.

⁵ Se han tramitado dos grupos de quejas, un total de 264 reclamantes, que se distribuyen entre los tres territorios.

(Ver diagrama 12 en anexo)

- Distribución de las quejas en cada territorio

La distribución de las quejas, según provengan de residentes en la capital o en 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 Álava el 78,78% de las quejas las han planteado personas vecinas de Vitoria-Gasteiz.

Distribución de las quejas según provengan de la capital o de otros municipios del territorio		
Álava	Nº	%
Vitoria-Gasteiz	297	78,78
Otros municipios	80	21,22
Total	377	100
Bizkaia	Nº	%
Bilbao	296	32,53
Otros municipios	614	67,47
Total	910	100
Gipuzkoa	Nº	%
Donostia-San Sebastián	206	40,95
Otros municipios	297	59,05
Total	503	100

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

A lo largo del año también se han recibido algunas quejas procedentes de otras comunidades autónomas, de otros Estados y varias anónimas a través de Internet.

Quejas procedentes de otras comunidades autónomas	Nº
C. A. de Madrid	15
C. F. de Navarra	13
C. A. de Cantabria	7
C. A. de Cataluña	6
C. A. de Andalucía	5
C. A. de La Rioja	5
C. A. de Castilla y León	3
C. A. de Aragón	2
C. A. de Canarias	2
C. A. de Castilla-La Mancha	2
Comunitat Valenciana	2
C. A. de Extremadura	1
C. A. de Galicia	1
Región de Murcia	1
Total	65

Procedentes de otros Estados	Nº
Francia	3
Reino Unido	3
Australia	1
Colombia	1
Perú	1
Venezuela	1
Total	10

Anónimos (Internet)	52
----------------------------	-----------

5. ESTADÍSTICA PROCEDIMENTAL (SITUACIÓN DE LAS QUEJAS)

A continuación vamos a analizar en qué fase de la tramitación se encuentran las reclamaciones presentadas ante el Ararteko. Durante el año 2009 se ha finalizado la tramitación de 1.478 expedientes, de los cuales 687 corresponden a quejas presentadas a lo largo del año, y el resto, 791, son reclamaciones planteadas en años anteriores y cuya tramitación no fue posible concluir en el año de su presentación.

Según las resoluciones adoptadas por el Ararteko, en 478 reclamaciones cuyo estudio ha finalizado en 2009 existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, en un 32,34% de los casos, lo que supone un ligero ascenso con relación al año anterior (28,43%). Sin embargo, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en el 42,02% de los expedientes analizados.

	Total	Actuación incorrecta	%	Actuación no incorrecta	%	Otros	%
Quejas concluidas en 2009	1.748	478	32,34	621	42,02	379	25,64

(Ver diagrama 1 en anexo)

- Quejas presentadas en el 2009: concluidas y en trámite

Sobre las quejas presentadas a lo largo de 2009, el Ararteko ha emitido 629 resoluciones y no ha detectado actuación incorrecta alguna en 342 casos.

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*.

Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación						
	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Otros	Inadmisión sobrevenida
Acción Social	168	47	15	22	10	16
Obras Públicas y Servicios	73	108	38	55	15	6
Vivienda	23	96	23	40	33	11
Interior	46	58	19	36	3	13
Función Pública	37	50	12	37	1	10
Sanidad	26	60	11	37	12	5
Medio Ambiente	70	16	8	8	–	1
Urbanismo y Ordenación del Territorio	25	56	23	21	12	1
Hacienda	27	44	6	23	15	11
Educación	18	45	6	38	1	3
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	14	12	3	5	4	1
Cultura y Bilingüismo	6	14	1	13	–	–
Discriminación	4	6	3	1	2	–
Trabajo y Seguridad Social	4	6	1	4	1	1
Justicia	4	6	2	2	2	–
Protección de los Animales	5	5	4	–	1	–
Total	550	629	175	342	112	79

- Situación de las quejas contra la Administración general de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

Análisis de la situación de las quejas contra el Gobierno Vasco atendiendo a las áreas de actuación						
	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Otros	Inadmisión sobrevenida
Vivienda	22	86	22	34	30	9
Sanidad	26	55	10	34	11	5
Función Pública	20	39	10	28	1	7
Interior	28	29	7	19	3	9
Educación	18	40	6	33	1	3
Acción Social	18	12	4	7	1	1
Obras Públicas y Servicios	11	7	–	7	–	–
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	8	7	–	4	3	–
Trabajo y Seguridad Social	4	6	1	4	1	1
Cultura y Bilingüismo	3	6	1	5	–	–
Justicia	3	6	2	2	2	–
Hacienda	2	5	–	1	4	1
Medio Ambiente	6	1	–	1	–	–
Discriminación	2	3	2	–	1	–
Urbanismo y Ordenación del Territorio	–	2	–	1	1	–
Protección de los Animales	1	–	–	–	–	–
Total	172	304	65	180	59	36

**Situación de las quejas contra el Gobierno Vasco atendiendo
a los departamentos que lo integran²**

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Otros	Inadmisión sobrevenida
Vivienda, Obras Públicas y Transportes	31	72	17	31	24	6
Educación, Universidades e Investigación	27	54	11	42	1	4
Sanidad y Consumo	35	47	11	31	5	4
Interior	31	30	7	20	3	8
Vivienda y Asuntos Sociales	3	21	5	10	6	5
Empleo y Asuntos Sociales	21	12	2	5	5	1
Sanidad	1	26	3	17	6	5
Justicia y Administración Pública	4	8	2	6	–	1
Justicia, Trabajo y Seguridad Social	–	11	3	5	3	–
Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca	6	5	2	2	1	–
Cultura	3	7	1	6	–	–
Industria, Innovación, Comercio y Turismo	6	3	–	2	1	–
Economía y Hacienda	–	3	1	1	1	2
Industria, Comercio y Turismo	2	3	–	1	2	–
Hacienda y Administración Pública	1	1	–	–	1	–
Presidencia	1	–	–	–	–	–
Transportes y Obras Públicas	–	1	–	1	–	–
Total	172	304	65	180	59	36

² La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la adecuación de la estructura departamental de la Administración general de la CAPV, realizada mediante el Decreto 4/2009, de 8 de mayo (BOPV nº 86, de 9 de mayo).

- Situación de las quejas contra las administraciones forales

Situación de las quejas contra las diputaciones forales atendiendo a los territorios históricos						
	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Otros	Inadmisión sobrevenida
Diputación Foral de Álava	71	23	9	10	4	10
Diputación Foral de Bizkaia	44	38	13	20	5	8
Diputación Foral de Gipuzkoa	48	17	4	6	7	2
Total	163	78	26	36	16	20

Situación de las quejas contra las diputaciones forales atendiendo a las áreas de actuación						
	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Otros	Inadmisión sobrevenida
Acción Social	123	23	8	9	6	13
Hacienda	12	21	3	11	7	3
Obras Públicas y Servicios	9	14	5	6	3	1
Función Pública	10	4	2	2	–	3
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	3	4	3	1	–	–
Urbanismo y Ordenación del Territorio	1	4	2	2	–	–
Sanidad	–	3	–	3	–	–
Protección de los Animales	–	3	3	–	–	–
Medio Ambiente	3	–	–	–	–	–
Cultura y Bilingüismo	1	2	–	2	–	–
Discriminación	1	–	–	–	–	–
Total	163	78	26	36	16	20

- Situación de las quejas contra las administraciones locales

Situación de las quejas contra los ayuntamientos de Álava						
	Trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no incorrecta	Otros	Inadmisión sobrevenida
Vitoria-Gasteiz	30	24	4	18	2	2
Llodio	2	3	1	2	–	–
Zigoitia	1	3	2	1	–	–
Alegria-Dulantzi	2	1	–	1	–	–
Labastida	–	2	1	1	–	–
Arraia-Maeztu	–	1	–	–	1	–
Artziniega	–	–	–	–	–	1
Asparrena	–	1	–	1	–	–
Bernedo	–	1	1	–	–	–
Kripan	1	–	–	–	–	–
Lantarón	–	1	1	–	–	–
Legutiano	–	1	–	1	–	–
Navaridas	1	–	–	–	–	–
Peñacerrada-Urizaharra	1	–	–	–	–	–
Salvatierra/Agurain	1	–	–	–	–	–
Samaniego	1	–	–	–	–	–
Zuia	–	1	–	1	–	–
Total	40	39	10	26	3	3

Situación de las quejas contra las juntas administrativas de Álava						
	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Otros	Inadmisión sobrevenida
Asteguieta	1	–	–	–	–	–
Bujanda	–	1	–	1	–	–
Menagarai	–	1	–	–	1	–
Puentelarra	–	–	–	–	–	–
Salinillas de Buradón / Buradon Gatzaga	–	–	–	–	–	1
Urarte	1	–	–	–	–	–
Total	2	2	–	1	1	1

Situación de las quejas contra los ayuntamientos de Gipuzkoa

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Otros	Inadmisión sobrevvenida
Donostia-San Sebastián	21	27	5	17	5	1
Irun	4	4	–	3	1	–
Errenteria	4	2	1	1	–	1
Mutriku	5	2	1	–	1	–
Arrasate/Mondragón	2	4	1	2	1	–
Pasaia	4	1	–	–	1	–
Usurbil	3	1	–	1	–	–
Beasain	–	3	–	2	1	–
Deba	2	1	1	–	–	–
Elgoibar	2	1	1	–	–	–
Hondarribia	1	1	–	–	1	1
Zarautz	2	1	–	1	–	–
Abaltzisketa	2	–	–	–	–	–
Azkoitia	1	1	–	–	1	–
Eibar	–	2	–	2	–	–
Hernani	1	1	–	1	–	–
Irura	1	1	1	–	–	–
Lasarte-Oria	–	2	–	2	–	–
Oiartzun	1	1	–	1	–	–
Ordizia	1	1	1	–	–	–
Orio	–	1	1	–	–	1
Aia	1	–	–	–	–	–
Alegia	1	–	–	–	–	–
Anoeta	1	–	–	–	–	–
Antzuola	–	1	1	–	–	–
Astigarraga	1	–	–	–	–	–
Azpeitia	–	1	1	–	–	–
Bergara	–	1	–	–	1	–
Bidegoian	1	–	–	–	–	–
Elgeta	1	–	–	–	–	–
Eskoriatza	–	–	–	–	–	1
Ibarra	–	1	–	–	1	–
Lazkao	–	1	–	–	1	–
Legazpi	1	–	–	–	–	–
Tolosa	–	1	–	1	–	–
Zizurkil	1	–	–	–	–	–
Zumaia	1	–	–	–	–	–
Total	66	64	15	34	15	5

Situación de las quejas contra los ayuntamientos de Bizkaia

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Otros	Inadmisión sobrevenida
Bilbao	15	36	12	20	4	6
Barakaldo	8	10	5	2	3	2
Portugalete	4	10	5	4	1	–
Bermeo	8	4	3	1	–	–
Getxo	5	6	2	3	1	–
Santurtzi	5	5	3	2	–	–
Sestao	7	3	–	2	1	–
Durango	6	3	2	1	–	–
Basauri	3	3	3	–	–	–
Erandio	3	3	2	1	–	–
Muskiz	2	3	–	3	–	–
Valle de Trápaga-Trapagaran	2	2	1	1	–	–
Leioa	1	1	–	–	1	1
Zamudio	2	2	1	–	1	–
Abanto y Ciervana-Abanto Zierbena	1	1	1	–	–	1
Berango	1	2	1	1	–	–
Galdakao	1	2	2	–	–	–
Galdames	–	3	1	1	1	–
Gordexola	–	3	2	1	–	–
Güeñes	1	2	–	2	–	–
Lekeitio	–	3	–	2	1	–
Lemoiz	–	3	2	1	–	–
Orozko	2	1	1	–	–	–
Plentzia	1	2	1	1	–	–
Zalla	1	2	1	1	–	–
Zierbena	1	1	1	–	–	1
Amorebieta-Etxano	1	1	–	1	–	–
Arrieta	1	1	–	–	1	–
Balmaseda	2	–	–	–	–	–
Lezama	2	–	–	–	–	–
Loiu	1	1	–	1	–	–
Sopelana	2	–	–	–	–	–
Ugao-Miraballes	1	–	–	–	–	1
Zeanuri	1	–	–	–	–	1
Zeberio	2	–	–	–	–	–
Alonsotegi	–	1	1	–	–	–
Arratzu	–	1	–	–	1	–

Situación de las quejas contra los ayuntamientos de Bizkaia

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Otros	Inadmisión sobrevenida
Barrika	-	1	-	-	1	-
Karrantza Harana - Valle de Carranza	-	1	1	-	-	-
Derio	1	-	-	-	-	-
Dima	-	1	-	1	-	-
Elantxobe	1	-	-	-	-	-
Ermua	-	1	-	1	-	-
Etxebarri	-	1	1	-	-	-
Fruiz	-	1	-	1	-	-
Gamiz-Fika	-	1	-	1	-	-
Gernika-Lumo	1	-	-	-	-	-
Gorliz	-	1	-	1	-	-
Igorre	1	-	-	-	-	-
Laukiz	-	1	-	1	-	-
Mallabia	-	1	-	1	-	-
Maruri-Jatabe	1	-	-	-	-	-
Mundaka	-	1	-	1	-	-
Mungia	-	1	1	-	-	-
Ondarroa	1	-	-	-	-	-
Sukarrieta	1	-	-	-	-	-
Trucios-Turtzioz	1	-	-	-	-	-
Urduliz	-	1	1	-	-	-
Total	101	134	57	60	17	13

Situación de las quejas contra los ayuntamientos atendiendo a las áreas de actuación

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Otros	Inadmisión sobrevenida
Obras Públicas y Servicios	49	82	31	39	12	5
Medio Ambiente	61	15	8	7	–	1
Urbanismo y Ordenación del Territorio	24	50	21	18	11	1
Interior	18	29	12	17	–	4
Acción Social	27	12	3	6	3	2
Hacienda	11	16	3	9	4	6
Función Pública	7	7	–	7	–	–
Vivienda	1	10	1	6	3	2
Cultura y Bilingüismo	2	6	–	6	–	–
Protección de los Animales	4	2	1	–	1	–
Educación	–	5	–	5	–	–
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	3	1	–	–	1	1
Discriminación	1	2	1	1	–	–
Sanidad	–	2	1	–	1	–
Justicia	1	–	–	–	–	–
Total	209	239	82	121	36	22

Situación de las quejas contra otros organismos de ámbito local atendiendo al organismo público afectado

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Otros	Inadmisión sobrevenida
Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia	3	5	–	5	–	–
Mebisa - Metro de Bilbao	3	2	1	–	–	–
Mancomunidad de San Marcos	–	1	1	–	1	–
Gipuzkoako Urak SA	–	–	–	–	–	1
Total	6	8	2	5	1	1

Situación de las quejas contra otros organismos de ámbito local atendiendo a las áreas de actuación

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Otros	Inadmisión sobrevenida
Obras Públicas y Servicios	4	5	2	3	–	–
Hacienda	2	2	–	2	–	1
Discriminación	–	1	–	–	1	–
Total	6	8	2	5	1	1

- Situación de las quejas presentadas contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco

Situación de las quejas contra la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea

	Trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Otros	Inadmisión sobrevenida
Educación	3	–	–	–	–	2
Función Pública	4	1	–	1	–	–
Hacienda	-	3	–	3	–	–
Total	7	4	–	4	–	2

6. ESTADÍSTICA SOCIOLÓGICA (SEXO, LENGUA, FORMA DE RECLAMAR)

- Características de las personas reclamantes

El análisis sociológico de las quejas presentadas en el año 2009 no presenta variaciones sustanciales respecto del año anterior.

Distribución de las quejas recibidas según las características de los reclamantes		
Características de los reclamantes	Número	%
Hombres	969	50,55
Mujeres	826	43,09
Colectivos	118	6,15
Personas no identificadas	4	0,21
Total	1.917	100

(Ver diagrama 13 en anexo)

- Lengua utilizada en la redacción de la queja

El castellano es la lengua mayoritariamente utilizada a la hora de redactar las quejas.

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.

Distribución de las quejas según la lengua utilizada		
Lengua	Número	%
Castellano	1.804	94,10
Euskera	92	4,80
Bilingüe	17	0,89
Catalán	3	0,16
Francés	1	0,05
Total	1.917	100

(Ver diagrama 14 en anexo)

- Forma de presentación de las quejas

Los datos sobre la forma de presentación de las quejas nos confirman la tendencia al alza de Internet como vía para presentar las reclamaciones (39,91%).

Distribución de las quejas según su forma de presentación		
Forma de recepción	Número	%
Internet	765	39,91
Personalmente en las oficinas	736	38,39
Por correo	369	19,25
Fax	47	2,45
Total	1.917	100

(Ver diagrama 15 en anexo)

7. ACTIVIDAD DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN DIRECTA (VISITAS Y CONSULTAS TELEFÓNICAS)

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 algunas de las administraciones públicas. La experiencia adquirida en estas oficinas demuestra que, además de las visitas 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 visitas 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 2009 se han atendido un total de 4.221 consultas. De ellas, 1.377 han sido consultas telefónicas y 2.844 las personas que han acudido a alguna de las tres oficinas.

Número de consultas telefónicas y visitas en las oficinas de atención directa				
Población	Consultas telefónicas	Visitas	Total	%
Bilbao	570	1.023	1.593	37,74
Donostia-San Sebastián	448	811	1.259	29,83
Vitoria-Gasteiz	359	1.010	1.369	32,43
Total	1.377	2.844	4.221	100

(Ver diagrama 16 en anexo)

- Visitas a las oficinas de atención directa materializadas en quejas

De las visitas recibidas en las oficinas de atención directa, 729 se materializaron en queja, un 25,63% del total.

Visitas materializadas en quejas		
	Número	%
Bilbao	269	36,90
Donostia-San Sebastián	231	31,69
Vitoria-Gasteiz	229	31,41
Total	729	100

(Ver diagrama 19 en anexo)

En cuanto al resto de las visitas, en algunos casos se referían a asuntos que excedían el ámbito de actuación de esta institución, por lo que no era posible tramitarlos como quejas; en otros, requerían la aportación de más documentación o la realización de gestiones previas ante los órganos administrativos correspondientes; y, por último, en otros casos, los asuntos planteados bien carecían de fundamento para materializarse en queja, bien la

visita estaba relacionada con la tramitación de un expediente de queja o bien el ciudadano o ciudadana deseaba información sobre los trámites que debía seguir en su asunto concreto.

- Características de las personas que acuden a las oficinas de atención directa

Características de las visitas a las oficinas de atención directa					
	Bilbao	Donostia-San Sebastian	Vitoria-Gasteiz	Total	%
Hombres	569	365	541	1.455	51,16
Mujeres	371	360	414	1.145	40,26
Parejas	81	69	28	178	6,26
Colectivos	12	27	27	66	2,32
Total	1.023	811	1.010	2.844	100

(Ver diagrama 17 en anexo)

- Edad de las personas que acuden a las oficinas de atención directa

Analizando los datos atendiendo a los grupos de edad, observamos que en Vitoria-Gasteiz han aumentado considerablemente las visitas de menores de 25 años. Este incremento se debe, sobre todo, a los menores que han presentado reclamaciones por la ausencia de documentación que reconozca la asunción de la tutela por parte de la Diputación alavesa, tal y como hemos explicado en el apartado sobre administraciones afectadas.

Distribución por grupos de edad de las visitas a las oficinas de atención directa					
Edad	Bilbao	Donostia-San Sebastian	Vitoria-Gasteiz	Total	%
Hasta 25	12	11	80	103	3,62
26-35	105	57	193	355	12,48
36-45	248	184	319	751	26,41
46-55	296	292	196	784	27,57
56-65	222	145	106	473	16,63
66 o más	140	122	116	378	13,29
Total	1.023	811	1.010	2.844	100

(Ver diagrama 18 en anexo)

8. ACTUACIONES 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 2009 se ha iniciado la tramitación de 75 expedientes de oficio (389 el año anterior). Este importante descenso se debe a que en 2008 se habían iniciado numerosas actuaciones con el objetivo de realizar un seguimiento sobre el programa cuatrienal de accesibilidad y también sobre el informe extraordinario *Respuesta a las necesidades básicas de las personas sin hogar y en exclusión grave*.

Distribución por áreas de las actuaciones de oficio		
	Expedientes realizados de oficio	%
Acción Social	38	50,67
Interior	11	14,67
Educación	6	8,00
Sanidad	5	6,67
Justicia	4	5,33
Obras Públicas y Servicios	3	4,00
Urbanismo y Ordenación del Territorio	3	2,67
Función Pública	2	1,33
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	1	1,33
Vivienda	1	1,33
Hacienda	1	1,00
Total	75	100

(Ver diagrama 20 en anexo)

Distribución por administraciones afectadas de las actuaciones de oficio		
	Número	%
Gobierno Vasco	42	49,41
Administración foral	27	31,77
Administración local	16	18,82
Total	85	100

(Ver diagrama 21 en anexo)

9. VALORACIÓN DE LA INTERVENCIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO (RESULTADOS DE LA ENCUESTA A USUARIOS)

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 2009, sólo en un 32,34% de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

Resumiendo los datos de los cuestionarios, observamos que un 87,1% 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”* y que están *“muy o bastante de acuerdo con la resolución o propuesta del Ararteko respecto a su queja”* (62,36%).

A la pregunta de cómo valorarían globalmente la intervención del Ararteko, es decir, el interés demostrado, la disponibilidad, las gestiones realizadas, etc., el 78,5% responden que su valoración es *“muy o bastante positiva”* y de ellos otro 89,24% asegura que *“recomendarían en todos los casos o en algunos casos a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko”*.

Además de los datos que se obtienen de las encuestas, y que se detallan a continuación, las personas reclamantes pueden hacernos llegar sus opiniones y sugerencias mediante uno de los apartados del cuestionario. Como en años anteriores, algunas de ellas sugieren que el Ararteko debería tener más poder, y que sus resoluciones fueran vinculantes. Además, algunos consideran que debería exigir, de oficio, las responsabilidades administrativas que pudieran derivarse, y tener la potestad de penalizar a las administraciones que no hayan actuado de forma correcta.

- Resultados de la encuesta (ver diagramas 22 a 27 en anexo)

. ¿Cómo valoraría usted la información recibida desde el Ararteko?	
. Muy buena	38,71
. Buena	48,39
. Mala	5,38
. Muy mala	3,23
. No contesta	4,30
. ¿Cómo valoraría usted el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?	
. Muy largo	18,28
. Largo	30,11
. Corto	44,09
. Muy corto	2,15
. No contesta	5,38
. ¿Cuál es su grado de acuerdo con la resolución o la propuesta del Ararteko respecto a su queja?	
. Muy de acuerdo	26,88
. Bastante de acuerdo	35,48
. Bastante en desacuerdo	17,20
. Muy en desacuerdo	15,05
. No contesta	5,38
. Considera usted que el problema que dio origen a su queja:	
. Se ha resuelto muy bien	23,66
. Se ha resuelto bastante bien	19,35
. Se ha resuelto bastante mal	2,15
. No se ha resuelto	51,61
. No contesta	3,23
. ¿Cómo valoraría usted globalmente la intervención del Ararteko? (Es decir, el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)	
. Muy positiva	56,99
. Bastante positiva	21,51
. Bastante negativa	11,38
. Muy negativa	4,30
. No contesta	5,38
. ¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?	
. Sí, en todos los casos	74,19
. Sí, en algunos casos	15,05
. No, en ningún caso	9,68
. No contesta	1,08

Podría ocurrir que las respuestas de las personas encuestadas fueran diferentes dependiendo de que el hecho que dio origen a su queja se hubiera resuelto o no. Sin embargo, no es así, como se confirma analizando los datos referidos a los cuestionarios en los que los reclamantes afirman que su problema no se ha resuelto o se ha resuelto mal.

- Valoración de la intervención de la institución del Ararteko por parte de las personas reclamantes cuyo problema “no se ha resuelto” o “se ha resuelto bastante mal” (ver diagramas 28 y 29 en anexo)

. ¿Cómo valoraría usted globalmente la intervención del Ararteko? (Es decir, el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)	
. Muy positiva	38
. Bastante positiva	22
. Bastante negativa	22
. Muy negativa	8
. No contesta	10
. ¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?	
. Sí, en todos los casos	52
. Sí, en algunos casos	28
. No, en ningún caso	18
. No contesta	2