



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 |
| Consortio 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 |