



# La actividad

de la institución del Ararteko en cifras

2018

# LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO EN CIFRAS 2018

## 1. Observaciones y datos generales

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

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

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

En suma, mediante esta información sistematizada, este capítulo engloba toda la información cuantitativa de la actividad del año 2018.

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

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

A lo largo de este capítulo, dedicado a la estadística, se señalan los datos más significativos de la información cuantitativa que comprende la actividad de la institución del Ararteko durante el pasado año 2018.

La página web del Ararteko se consolida como canal de información y relación con la ciudadanía vasca, como lo refleja el hecho de haber recibido casi 185.000 visitas, con alrededor de 185.000 páginas vistas en este año, y más de 90.000 usuarios.

Asimismo, se ha intensificado la presencia de la institución del Ararteko en las redes sociales, como se lo acreditan, a fecha del cierre del presente Informe, los cerca de 4.700 seguidores en Twitter, y las 800 personas que siguen al Ararteko en su página en Facebook abierta en 2014.

En términos globales, las actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones cuantificadas durante 2018 son 14.549. Por tanto, se ha determinado en esta anualidad un incremento de la actividad del Ararteko de más de un 8% respecto del pasado año.

**Gráfico 1.**  
**Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2018**



A lo largo de 2018, los ciudadanos y ciudadanas han presentado 9.205 quejas y consultas ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de 61 expedientes de oficio. De esa información puede deducirse que, respecto del año 2010, en el que se comenzaron a visibilizar los efectos más graves de la crisis, se ha producido un incremento de quejas ciudadanas de un 70%, debido a múltiples razones, pero, principalmente, al gran peso de las quejas relativas a las prestaciones sociales de contenido económico.

### Gráfico 2. Total de actuaciones del Ararteko en 2018



Durante el año 2018 se han realizado 4.950 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación, y hemos celebrado 78 reuniones con organizaciones sociales de muy diferente tipo (el detalle de las mismas puede consultarse en el capítulo V relativo a las relaciones con la sociedad del Informe anual) y se han mantenido 86 reuniones con diferentes administraciones: departamentos y direcciones del Gobierno Vasco, diputaciones, ayuntamientos, y otras entidades.

También se han realizado 10 visitas de inspección mediante las cuales se ha evaluado el funcionamiento, recursos, programa de gestión, seguimiento de las recomendaciones del Ararteko, etc. de las comisarías de la Ertzaintza de Durango, de la Guardia Municipal de Donostia/San Sebastián, y de los centros de primera acogida de Uba y de menores extranjeros no acompañados de Zornotza, así como a los centros residenciales de infancia en desprotección de Orduña y Loiu.

Además, se ha participado activamente en diferentes actos, jornadas y eventos, relacionados básicamente con iniciativas promovidas por las administraciones, organizaciones sociales y defensorías, tanto a nivel autonómico, como estatal. En 2018 se ha participado en 178 actividades de este tipo. También destacan las 33 acciones desarrolladas por el Ararteko que tienen alguna dimensión europea o internacional, de las cuales se da cuenta en el capítulo VI. Todo ello da una idea del importante número y variedad de intervenciones que se despliegan desde el Ararteko, a iniciativa, fundamentalmente, de las y los responsables de las 29 áreas de trabajo en las que se organiza la institución. Un detalle mayor de estas intervenciones se consigna en los capítulos II y III, al exponer el plan de actuación anual de dichas áreas.

Durante el año 2018, se han resuelto 1.658 expedientes de queja escrita, y, además, se han dictado 1.113 resoluciones. En el resto de los casos, se trata de inadmisiones sobrevenidas (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.).

La duración media de los procedimientos de queja en 2018 ha sido de 57 días.

El año pasado, tras evaluar la actuación de la administración objeto de la queja, se ha considerado que existía alguna **actuación incorrecta en un porcentaje cercano al 53%** de las quejas escritas analizadas (porcentaje superior al del 2017, que alcanzaba el 48%) y como **no incorrectas más del 47%** de ellas.

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en un porcentaje cercano al **84%** de los supuestos. En la mayoría de los casos no se ha precisado la emisión de una recomendación formal para ser admitido por la Administración el planteamiento trasladado desde el Ararteko. Este dato evidencia, por sí solo, el gran nivel de eficacia de la intervención de esta institución.

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

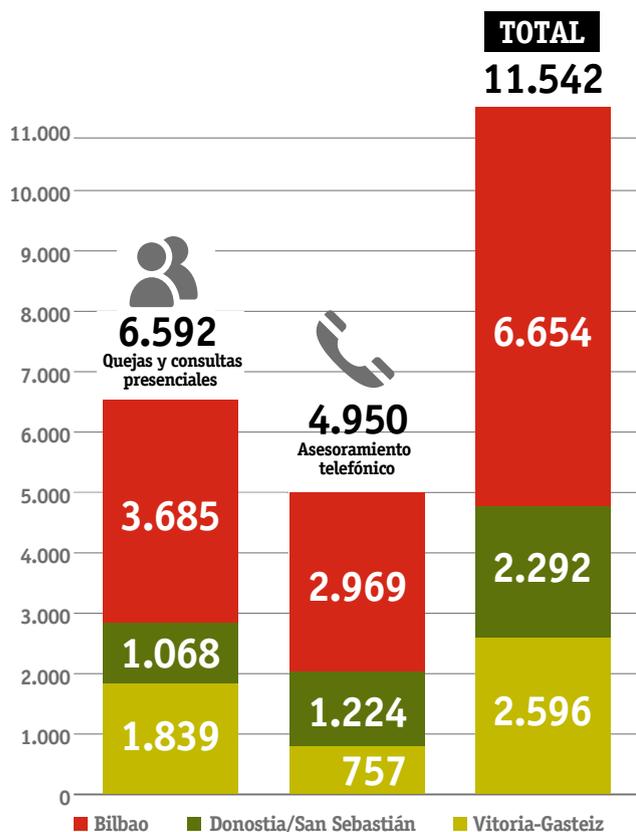
	%	%
Actuación incorrecta resuelta		83,75
Sin recomendación	93,60	
Recomendación aceptada	5,12	
Actuación incorrecta no resuelta		16,75

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

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

Por ello, además de las quejas que se nos presentan contabilizamos las consultas telefónicas, ya que estamos convencidos de que suponen una interesante tarea de información a las personas sobre los derechos que tienen en sus relaciones con las distintas administraciones. Así, a lo largo de 2018 se han realizado un total de 11.542 servicios en las oficinas de atención ciudadana. De ellos, 6.592 han sido las quejas y consultas presentadas presencialmente ante alguna de las tres oficinas, y cerca de 5.000 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico.

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



Si se analizan comparativamente los datos de actividad de las oficinas en 2018 con los de los años anteriores, se constata el permanente incremento de actividad, que en el año que se informa supera el 13%.

### 3. Quejas escritas registradas

Durante el año 2018 se han registrado un total de 2.522 quejas escritas a instancia de la ciudadanía vasca. Además, se han iniciado 61 actuaciones de oficio.

**Tabla 2.**  
**Evolución del número de quejas escritas registradas (1989 - 2018)**

Año	nº
1989	585
1990	1.159 <sup>1</sup>
1991	766
1992	781
1993	827
1994	747
1995	1.164
1996	1.674
1997	1.991
1998	2.660 <sup>2</sup>
1999	1.283
2000	1.231
2001	1.513
2002	1.253
2003	1.377
2004	1.531
2005	1.459
2006	1.678
2007	1.558
2008	1.696
2009	1.917
2010	1.859
2011	2.347
2012	2.943
2013	3.079
2014	2.592
2015	2.354
2016	2.498
2017	2.977
2018	2.552

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

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

De ellas 2.228 han sido admitidas a trámite para su estudio e investigación por parte del Ararteko. Posteriormente, se clasificarán las admitidas efectivamente a trámite, con base en las diferentes áreas de trabajo del Ararteko.

### Quejas escritas rechazadas

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

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

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



**TOTAL**

**246**

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

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

Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	75
Quejas remitidas a otros defensores	3

## 4. Estadística por áreas

Si tenemos en cuenta las quejas escritas en función del área temática con la que se relacionan, observamos que, con respecto al año anterior, se ha producido un ligero decremento, en general, de los expedientes de quejas escritas tramitados, que está presente, asimismo, en los relacionados con el ámbito social, que sigue siendo el que aglutina el mayor número de quejas. Las quejas del ámbito social no aparecen englobadas en una única categoría, están presentes en diferentes áreas, no solo en el de inclusión social, sino también en personas inmigrantes y diversidad cultural, personas con enfermedad mental, infancia y adolescencia, personas mayores, vivienda, personas en prisión, personas con discapacidad, etc.

Así, en el año 2018 han disminuido las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: 713 (frente a las 829 de 2017), aún lejos de las 1.100 de 2012). De los 713 expedientes de queja escrita, **687** (esto es, cerca del 97%) se refieren a problemas diversos relacionados con el mal funcionamiento de **Lanbide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

Las áreas que, además de la de **inclusión social**, presentan una elevada actividad son las de educación, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas, sanidad, vivienda, hacienda y personal de las administraciones públicas.

También, las quejas escritas referidas a los **colectivos de atención pública** constituyen un número importante de las gestionadas en 2018.

Más del **55% de los expedientes** de queja tramitados por el Ararteko tienen relación con **derechos sociales** (educación, sanidad, inclusión social, vivienda, etc.).

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

Área		%
Inclusión social	713	32,00
Educación	267	11,98
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	148	6,64
Sanidad	144	6,46
Colectivos de atención pública: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes y diversidad cultural, personas en prisión, etc.	140	6,28
Vivienda	113	5,07
Hacienda	112	5,03
Personal al servicio de las administraciones públicas	108	4,85
Urbanismo y ordenación del territorio	81	3,64
Seguridad	80	3,59
Medio ambiente	70	3,14
Obras públicas, transportes e infraestructuras	55	2,47
Ordenación de la actividad económica	43	1,93
Justicia	35	1,57
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	31	1,39
Infancia y adolescencia	30	1,35
Trabajo y Seguridad Social	20	0,90
Familias	17	0,76
Protección y tenencia de animales	15	0,67
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	6	0,28
<b>Total</b>	<b>2.228</b>	<b>100</b>

## Clasificación de las quejas por subáreas

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

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

	<b>Total</b>
<b>Inclusión social</b>	<b>713</b>
Prestaciones económicas derivadas de Ley para la garantía de ingresos (RGI, PCV, AES)	687
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	11
Prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social	7
Derechos ciudadanos	6
Empadronamiento de personas sin hogar	1
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
<b>Educación</b>	<b>267</b>
Admisión del alumnado	160
Transporte escolar	21
Becas y otras ayudas	19
Otros aspectos	11
Necesidades educativas especiales	8
Situaciones de maltrato o acoso escolar	8
Comedor escolar	6
Enseñanza universitaria	6
Formación profesional	6
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	6
Derechos y deberes	5
Centros educativos - instalaciones	3
Enseñanzas artísticas	2
Planificación-programación educativa	2
Centros educativos - conciertos	1
Centros educativos - organización	1
Educación infantil	1
Enseñanza de idiomas	1
<b>Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas</b>	<b>148</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	58
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	44
Servicios públicos locales	32
Gestión del padrón municipal	10
Información y participación ciudadana	2
Otros aspectos	2
<b>Sanidad</b>	<b>144</b>
Asistencia sanitaria	52
Derechos de las personas usuarias	50
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	20
Listas de espera	8
Salud pública	5
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	4
Derechos ciudadanos	3
Otros aspectos	2
<b>Vivienda</b>	<b>113</b>
Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación	45
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	27
Alquiler de vivienda protegida	22
Otros aspectos	12
Desperfectos por defectos de construcción en viviendas protegidas	3
Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda	2
Derechos ciudadanos	2
<b>Hacienda</b>	<b>112</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	40
Impuestos locales	26
Impuestos forales	20
Precios públicos	14
Tasas	11
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
<b>Personal al servicio de las administraciones públicas</b>	<b>108</b>
Procedimientos de selección para el acceso a la función pública	39
Otros aspectos	14
Sustituciones	12
Vacaciones, licencias y permisos	10
Provisión de puestos	9
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	6
Normalización lingüística	5
Promoción interna	4
Retribuciones	4
Derechos ciudadanos	2
Acoso laboral	1
Formación	1
Valoración de puestos de trabajo	1

<b>Urbanismo y ordenación del territorio</b>	<b>81</b>
Disciplina urbanística	51
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	10
Acceso a la información urbanística	9
Gestión urbanística	6
Ordenación del territorio	3
Accesibilidad	1
Otros aspectos	1
<b>Seguridad</b>	<b>80</b>
Trafico	55
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	15
Derechos ciudadanos	3
Otros aspectos	3
Seguridad ciudadana	3
Juegos y espectáculos	1
<b>Medio ambiente</b>	<b>70</b>
Contaminación acústica	41
Información y participación ambiental	10
Control ambiental	7
Espacios naturales protegidos. Protección flora-fauna	5
Contaminación atmosférica	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2
Otras contaminaciones medioambientales	2
Contaminación del suelo e hídrica	1
<b>Obras públicas, transportes e infraestructuras</b>	<b>55</b>
Transportes	18
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	11
Obras públicas e infraestructuras	10
Expropiación forzosa	6
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	4
Ejecución de obras	3
Otros aspectos	2
Derechos ciudadanos	1
<b>Personas mayores y personas en situación de dependencia</b>	<b>44</b>
Aplicación de la ley de autonomía personal	16
Asistencia a las personas mayores	14
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	13
Derechos ciudadanos	1

<b>Ordenación de la actividad económica</b>	<b>43</b>
Comercio, turismo y consumo	17
Entidades financieras y aseguradoras	11
Agricultura, ganadería, pesca e industria	5
Servicios de telefonía	5
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2
Servicios de suministro de energía (electricidad y gas)	2
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
<b>Personas con discapacidad</b>	<b>41</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	25
Accesibilidad y movilidad urbanística	6
Acciones positivas para la igualdad de las personas con discapacidad	6
Accesibilidad y movilidad en el transporte	2
Asistencia a personas con discapacidad	2
<b>Justicia</b>	<b>35</b>
Funcionamiento de la Administración de justicia y de la oficina judicial	18
Colegios de abogados y procuradores	7
Asistencia jurídica gratuita	4
Puntos de encuentro	3
Medios personales y materiales de la Administración de justicia	1
Otros aspectos	1
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
<b>Derechos lingüísticos, cultura y deporte</b>	<b>31</b>
Actividades deportivas	9
Derechos lingüísticos de la ciudadanía en relaciones con administraciones vascas	7
Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico	7
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	6
Derechos ciudadanos	1
Otros aspectos	1
<b>Infancia y adolescencia</b>	<b>30</b>
Infancia y adolescencia desprotegida	13
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	12
Menores extranjeros no acompañados	3
Derechos ciudadanos	2
<b>Trabajo y Seguridad Social</b>	<b>20</b>
Otros aspectos	9
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	6
Administración laboral	2
Derechos ciudadanos	1
Formación profesional	1
Salud laboral	1

<b>Familias</b>	<b>17</b>
Políticas públicas sobre las familias	13
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2
Conciliación de la vida laboral, personal y familiar	1
Derechos ciudadanos	1
<b>Igualdad e integridad de las mujeres</b>	<b>17</b>
Violencia machista contra las mujeres	12
Discriminación contra las mujeres	3
Acciones positivas para la igualdad de mujeres	2
<b>Personas inmigrantes y diversidad cultural</b>	<b>16</b>
Derechos ciudadanos	7
Empadronamiento de personas extranjeras	4
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4
Discriminación para personas inmigrantes	1
<b>Protección y tenencia de animales</b>	<b>15</b>
Tenencia de animales	11
Protección de animales	3
Otros aspectos	1
<b>Personas en prisión</b>	<b>9</b>
Actuaciones en materia penitenciaria	6
Derechos ciudadanos	3
<b>Personas con enfermedades o trastornos mentales</b>	<b>6</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4
Derechos ciudadanos	2
<b>Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos</b>	<b>6</b>
Protección de datos	4
Otros aspectos	1
Transparencia	1
<b>Personas gitanas y otras minorías culturales</b>	<b>3</b>
Derechos ciudadanos	3
<b>Personas víctimas de los grupos terroristas</b>	<b>3</b>
Derechos ciudadanos	2
Discriminación contra las víctimas de los grupos terroristas	1
<b>Personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales</b>	<b>1</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
<b>Total</b>	<b>2.228</b>

## 5. Estadística por administraciones afectadas

Según los datos sobre la proporción de los expedientes tramitados que afectan a cada una de las administraciones, al igual que en años anteriores, el Gobierno Vasco ha sido la administración contra la que más reclamaciones escritas se han dirigido en 2018 (más del 60%), se han incrementado las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de la Comunidad (cerca del 27%) y más del 10% las quejas han afectado a las diputaciones forales.

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

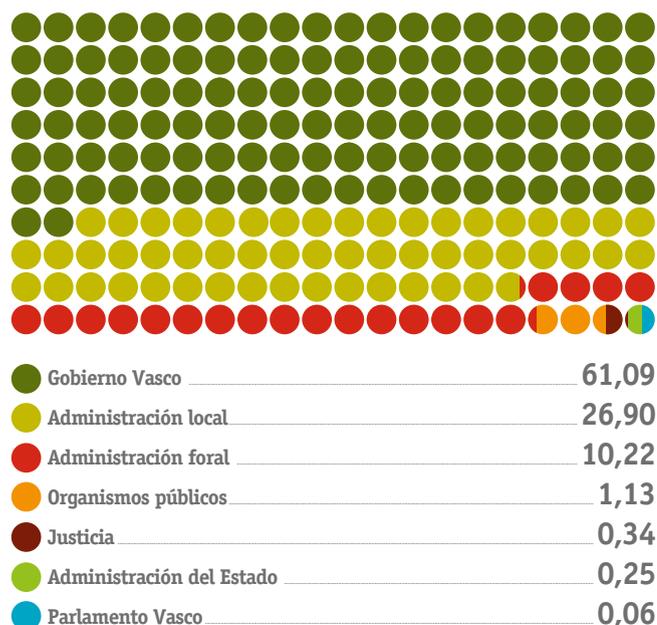
### Cómo interpretar correctamente el número de expedientes de queja dirigidos a cada área y administración

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

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

De este modo, si bien es significativo *a priori* el número de reclamaciones dirigidas contra la actuación de una determinada administración, lo es más –y esto es lo realmente importante– el número de quejas en las que el reclamante tenía razones fundadas para acudir a esta institución porque una administración había actuado incorrectamente. Asimismo, esta institución considera que la actitud de esa determinada administración, tanto ante la obligación de informar en el plazo establecido como ante las resoluciones dictadas al finalizar el estudio e investigación de la reclamación, es más importante que el propio dato del número de quejas. Es decir, resulta fundamental comprobar si las recomendaciones y sugerencias son, en definitiva, aceptadas o no por la administración cuando se aprecia que ésta ha actuado de manera irregular.

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



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

### Distribución por áreas

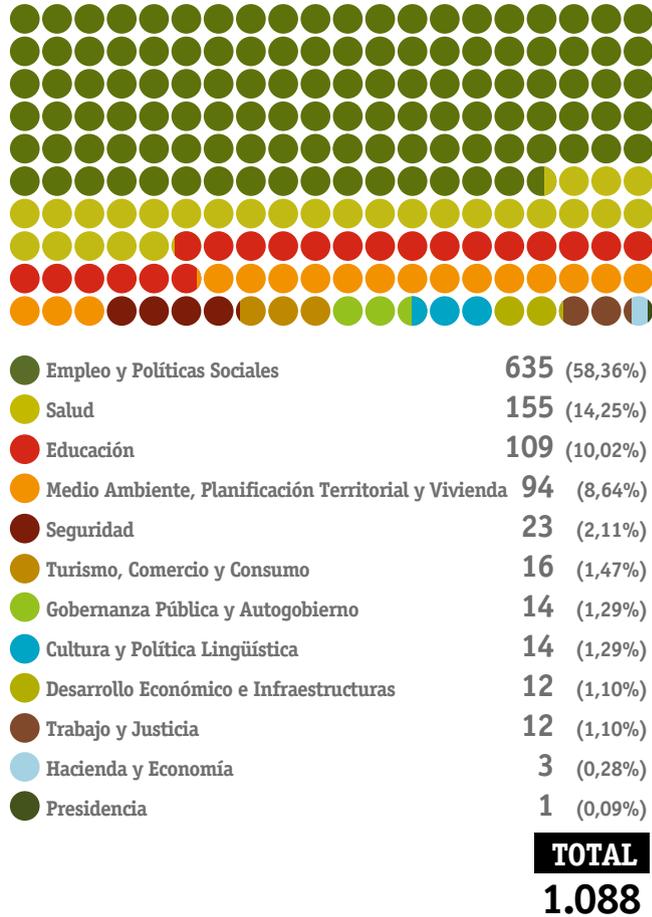
Las áreas en las que Gobierno Vasco tiene amplias competencias (protección social y empleo, sanidad, vivienda, educación, personal al servicio de las administraciones públicas) son las que acaparan el mayor número de expedientes de queja escrita.

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

Área		%
Inclusión social	609	55,98
Sanidad	131	12,05
Vivienda	88	8,09
Educación	83	7,63
Personal al servicio de las administraciones públicas	65	5,97
Ordenación de la actividad económica	20	1,84
Seguridad	17	1,56
Familias	12	1,1
Trabajo y Seguridad Social	11	1,01
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	10	0,92
Justicia	9	0,83
Medio ambiente	8	0,74
Obras públicas, transportes e infraestructuras	6	0,55
Personas con enfermedades o trastornos mentales	5	0,46
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	4	0,37
Hacienda	2	0,18
Igualdad e integridad de las mujeres	2	0,18
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	2	0,18
Personas con discapacidad	1	0,09
Personas inmigrantes y diversidad cultura	1	0,09
Personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales	1	0,09
Personas víctimas de los grupos terroristas	1	0,09
<b>Total</b>	<b>1.088</b>	<b>100</b>

### Distribución por departamentos

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

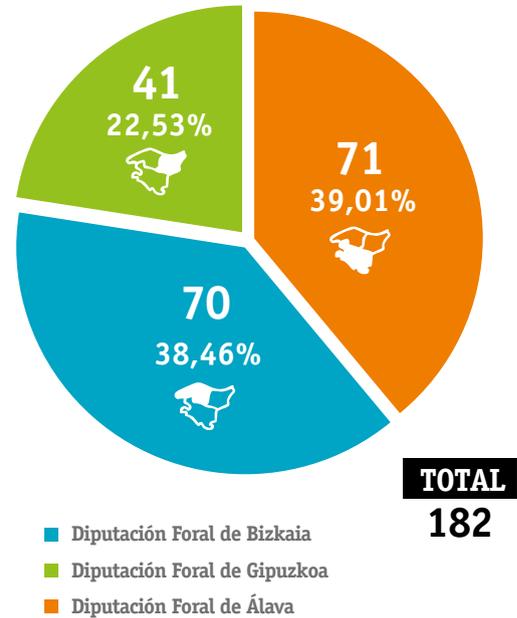


### B) Expedientes tramitados contra las instituciones forales

#### Distribución territorial

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

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



## Distribución por áreas

Se ha modificado la tendencia del último año en la tipología de las quejas escritas referidas al ámbito foral: se han minorado las referidas a las áreas de hacienda, se han incrementado las que afectan a personas mayores y personas con discapacidad, así como las que se relacionan con el ámbito de obras públicas, transportes e infraestructuras.

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

Área	ARABA ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	CAPV	%
Personas mayores y personas en situación de dependencia	20	9	6	35	19,23
Personas con discapacidad	12	16	2	30	16,48
Hacienda	12	14	2	28	15,38
Obras públicas, transportes e infraestructuras	7	9	8	24	13,18
Infancia y adolescencia	6	5	11	22	12,08
Personal al servicio de las administraciones públicas	5	2	2	9	4,95
Inclusión social	1	4	3	8	4,4
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	3	1	2	6	3,3
Medio ambiente	1	4	1	6	3,3
Ordenación de la actividad económica	–	2	1	3	1,65
Familias	–	2	–	2	1,1
Personas en prisión	2	–	–	2	1,1
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	–	1	1	2	1,1
Educación	1	–	–	1	0,55
Igualdad e integridad de las mujeres	–	–	1	1	0,55
Personas con enfermedades o trastornos mentales	1	–	–	1	0,55
Sanidad	–	1	–	1	0,55
Urbanismo y ordenación del territorio	–	–	1	1	0,55

## C) Expedientes tramitados contra la Administración local

### Distribución territorial

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

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

		%
Ayuntamientos de Bizkaia	216	45,09
Ayuntamientos de Gipuzkoa	147	30,69
Ayuntamientos de Araba/Álava	84	17,54
Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia	17	3,55
Juntas administrativas de Araba/Álava	11	2,30
Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa	4	0,83
<b>Total</b>	<b>479</b>	<b>100</b>

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

Ayuntamientos de Araba/Álava	
Vitoria-Gasteiz	57
Asparrena	4
Laudio/Llodio	4
Iruña Oka/Iruña de Oca	3
Laguardia	3
Amurrio	2
Aramaio	2
Artziniega	2
Baños de Ebro/Mañeta	2
Okondo	2
Arraia-Maeztu	1
Arrazua-Ubarrundia	1
Añana	1
<b>Total</b>	<b>84</b>

Juntas administrativas de Araba/Álava	
Ibarguren	6
Rivabellosa	2
Asteguieta	1
Lekamaña	1
Nanclares de la Oca	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

Ayuntamientos de Bizkaia	
Bilbao	54
Getxo	15
Gorliz	13
Barakaldo	12
Bermeo	8
Erandio	8
Santurtzi	8
Sopela	8
Mungia	7
Sestao	6
Balmaseda	5
Ermua	5
Leioa	5
Portugalete	4
Abanto y Ciérvana - Abanto Zierbena	3
Arrigorriaga	3
Basauri	3
Berango	3
Durango	3

Ayuntamientos de Bizkaia	
Gernika-Lumo	3
Muskiz	3
Valle de Trápaga - Trapagaran	3
Alonsotegi	2
Bakio	2
Galdakao	2
Güeñes	2
Igorre	2
Lemoiz	2
Sopuerta	2
Zalla	2
Ziortza - Bolibar	2
Amorebieta - Etxano	1
Arratzu	1
Aulesti	1
Barrika	1
Berriz	1
Karrantza Harana / Valle de Carranza	1
Ea	1
Errigoiti	1
Iurreta	1
Lekeitio	1
Mallabia	1
Markina-Xemein	1
Mundaka	1
Ondarroa	1
Urduña / Orduña	1
Sondika	1
<b>Total</b>	<b>216</b>

<b>Ayuntamientos de Gipuzkoa</b> 	
Donostia / San Sebastián	41
Irun	10
Zarauz	9
Oñati	8
Arrasate / Mondragón	7
Hondarribia	7
Hernani	6
Lasarte-Oria	6
Pasaia	5
Urneta	5
Usurbil	5
Eibar	4
Bergara	3
Errenteria	3
Andoain	2
Astigarraga	2
Azkoitia	2
Getaria	2
Legazpi	2
Olaberria	2
Ordizia	2
Aia	1
Alegia	1
Aretxabaleta	1
Elduain	1
Elgoibar	1
Idiazabal	1
Legorreta	1
Oiartzun	1
Orio	1
Villabona	1
Zaldibia	1
Zegama	1
Zestoa	1
Zizurkil	1
<b>Total</b>	<b>147</b>

### Distribución por áreas

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

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

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

Área	ARABA ÁLAVA	BIZKAIA	GIPIZKOA	CAPV	%
					
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	25	59	30	114	24,89
Urbanismo y ordenación del territorio	15	34	28	77	16,81
Seguridad	12	27	12	51	11,13
Medio ambiente	3	20	26	49	10,69
Hacienda	8	23	16	47	10,26
Inclusión social	13	10	7	30	6,55
Obras públicas, transportes e infraestructuras	5	3	7	15	3,28
Protección y tenencia de animales	4	6	3	13	2,84
Vivienda	3	7	2	12	2,62
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	5	4	11	2,40
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	7	3	11	2,40
Personas con discapacidad	3	4	3	10	2,18
Personas inmigrantes y diversidad cultural	–	4	–	4	0,87
Personas mayores y personas en situación de dependencia	–	2	1	3	0,66
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	–	2	1	3	0,66
Igualdad e integridad de las mujeres	–	1	1	2	0,44
Infancia y adolescencia	–	1	1	2	0,44
Sanidad	–	1	1	2	0,44
Personas gitanas y otras minorías culturales	1	–	–	1	0,22
Trabajo y Seguridad Social	–	1	–	1	0,22
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>216</b>	<b>14</b>	<b>458</b>	<b>100</b>

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

Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	13
Mancomunidad de Urola Kosta	2
Mancomunidad de la Merindad de Durango	1
Mancomunidad de Municipios de las Encartaciones	1
Mancomunidad Municipios Loatzo	1
Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta	1
MEBISA – Metro de Bilbao	1
Servicios de Txingudi/Txingudiko Zerbitzuak SA	1
<b>Total</b>	<b>21</b>

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

Se ha mantenido el decremento ya puesto de manifiesto en 2017 de las quejas dirigidas contra otras administraciones de la CAPV. En el caso de las quejas presentadas contra la Universidad del País Vasco, se ha reducido respecto de años precedentes, y se han incrementado las referidas al Colegio de la Abogacía de Bizkaia y a la Agencia Vasca del Agua-URA.

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

Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia	6
URA – Agencia Vasca del Agua	6
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	5
Ilustre Colegio de Abogados de Álava	2
Eusko Legebiltzerra / Parlamento Vasco	1
Haurreskolak	1
<b>Total</b>	<b>21</b>

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

**Tabla 12.**  
**Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (1989-2018)**

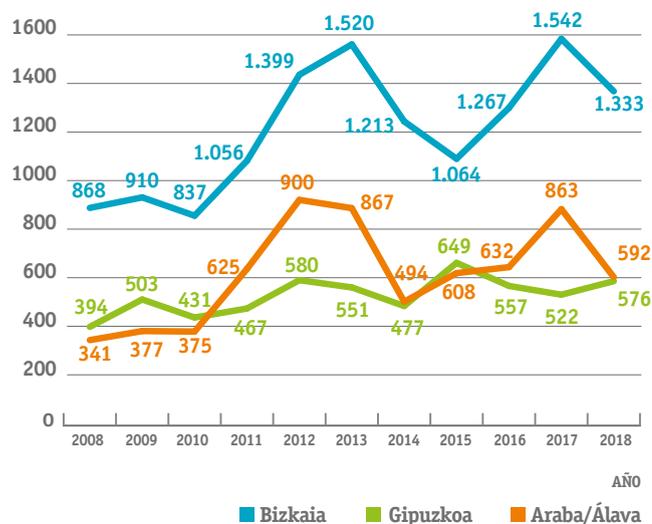
Año	ARABA / ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	97	288	188
1990	125	828 (284) <sup>1</sup>	195
1991	158	293	244
1992	201	332	241
1993	182	376	250
1994	160	349	234
1995	328	528	281
1996	446	746	448
1997	371	915	663
1998	244	1.471 (764) <sup>2</sup>	905 (471) <sup>3</sup>
1999	237	649	372
2000	256	645	295
2001	444	651	375
2002	268	643	294
2003	322	646	318
2004	271	730	457
2005	275	712	412
2006	367	834	398
2007	361	738	380
2008	341	868	394
2009	377	910	503
2010	375	837	431
2011	625	1.056	467
2012	900	1.399	470
2013	867	1.520	551
2014	494	1.213	447
2015	608	1.064	649
2016	632	1.267	557
2017	863	1.542	522
2018	592	1.333	576

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

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

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

**Gráfico 8.**  
**Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (2008-2018)**



**Distribución territorial de los expedientes de queja por cada 10.000 habitantes**

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

Como en años anteriores, constatamos el mayor índice de presentación de quejas escritas en el Territorio Histórico de Araba/Álava, superior a Bizkaia, y más del doble que en Gipuzkoa, pese a ser el que menor población acoge.

**Tabla 13.**  
**Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (1989-2018)**

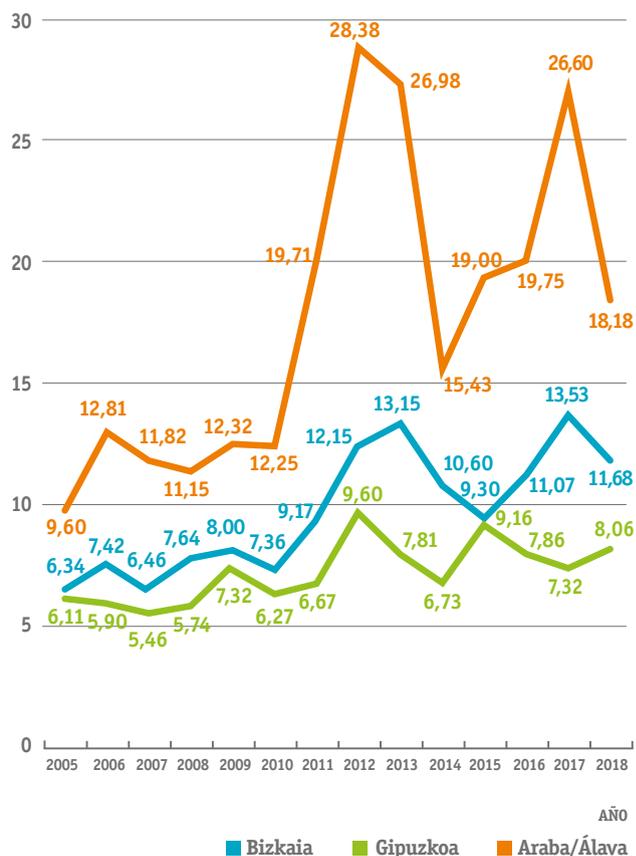
Año	ARABA / ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	4,30	3,30	3,00
1990	4,50	7,87 (2,7) <sup>1</sup>	2,90
1991	5,80	3,60	2,50
1992	7,40	3,50	2,80
1993	6,70	3,70	3,30
1994	5,90	3,50	3,00
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73) <sup>2</sup>	13,30 (6,93) <sup>3</sup>
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	4,42
2001	15,56	5,70	5,53
2002	9,37	5,73	4,37
2003	11,24	5,75	4,71
2004	9,46	6,50	6,77
2005	9,60	6,34	6,11
2006	12,81	7,42	5,90
2007	11,82	6,46	5,46
2008	11,15	7,64	5,74
2009	12,32	8,00	7,32
2010	12,25	7,36	6,27
2011	19,71	9,17	6,67
2012	28,38	12,15	9,60
2013	26,98	13,15	7,81
2014	15,43	10,60	6,73
2015	19,00	9,30	9,16
2016	19,75	11,07	7,86
2017	26,60	13,53	7,32
2018	18,18	11,68	8,06

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

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

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

**Gráfico 9.**  
**Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (2005-2018)**



### Distribución en cada territorio

La distribución de los expedientes de queja, según provengan de residentes en la capital o de otros municipios del territorio histórico, muestra un comportamiento distinto de la ciudadanía. De hecho, en Bizkaia y Gipuzkoa es mayor el número de reclamantes que residen fuera de la capital, muy destacado en el caso de Gipuzkoa, mientras que en Araba/Álava más del 80% de las quejas las han planteado personas vecinas de Vitoria-Gasteiz.

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

Araba/Álava		%
Vitoria-Gasteiz	490	82,77
Otros municipios	102	17,23
<b>Total</b>	<b>592</b>	<b>100</b>

Bizkaia		%
Bilbao	635	47,71
Otros municipios	696	52,29
<b>Total</b>	<b>1.333</b>	<b>100</b>

Gipuzkoa		%
Donostia/San Sebastián	168	29,17
Otros municipios	408	70,83
<b>Total</b>	<b>576</b>	<b>100</b>

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

A lo largo del año también se han recibido algunas quejas escritas dirigidas contra las administraciones vascas procedentes de otras comunidades autónomas y de otros Estados, en un total de 52.

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

Quejas procedentes de otras comunidades autónomas	
C.A. de Andalucía	21
C.A. de Castilla y León	8
C.A. de Catalunya	6
C.A. de la Rioja	5
C.A. de Aragón	4
C.A. de Madrid	3
C. F. de Navarra	2
Comunitat Valenciana	2
C.A. de Cantabria	1
<b>Total</b>	<b>52</b>
Procedentes de otros Estados	
Francia	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

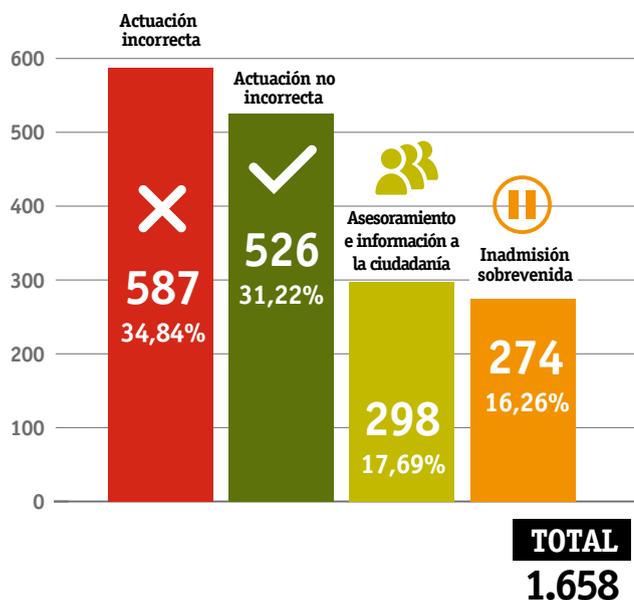
## 7. Estadística procedimental (situación de los expedientes de queja escritos)

A continuación vamos a analizar en qué fase de la tramitación se encuentran los expedientes tramitados en 2018.

Durante el año 2018 se han concluido 1.658 expedientes de queja y se han emitido 1.113 resoluciones. Analizando estas resoluciones adoptadas por el Ararteko, en 587 casos existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, casi el 53% de ellos, porcentaje superior al del año pasado (48%). Por el contrario, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en un porcentaje superior al 47% de los expedientes analizados (frente al 52% del pasado año).

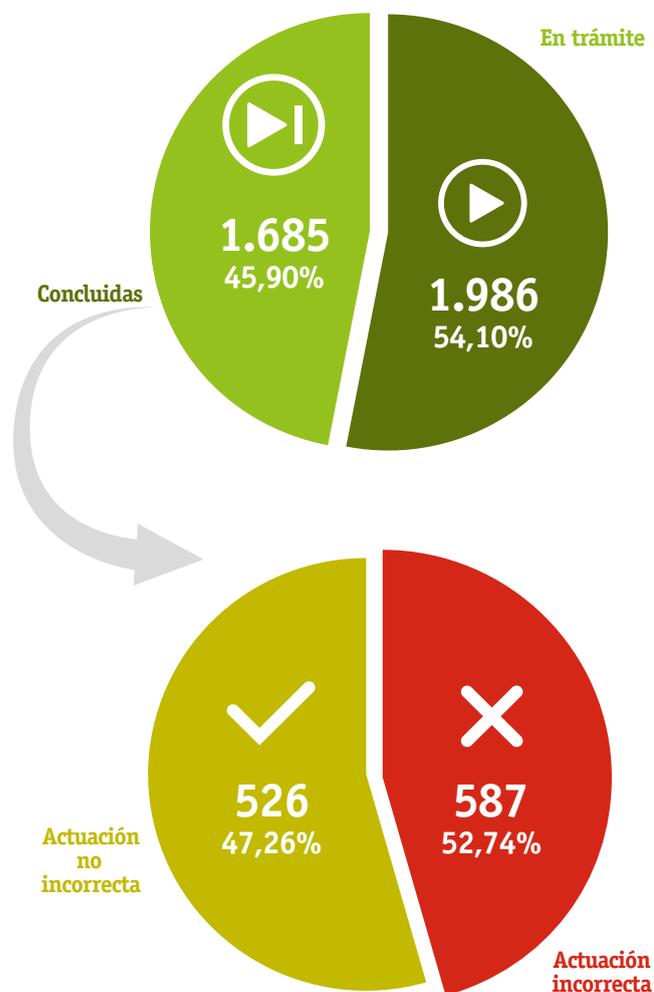
En algunos expedientes en trámite, han aparecido una serie de circunstancias después de iniciarse el estudio de la queja, que impiden continuar con su investigación (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.). Esos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

**Gráfico 10.**  
*Expedientes de queja concluidos en 2018*



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

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



De los anteriores datos se deriva que de todas las reclamaciones analizadas a fondo por el Ararteko durante el año 2018, se ha concluido que existía actuación incorrecta en 587 casos, esto es, casi en el 53% de ellas.

**Tabla 16.**  
**Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (quejas presentadas en 2018)**

Área	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✘	✔	💬	⏸
Inclusión social	468	181	34	18	14	115
Sanidad	83	51	18	18	-	15
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	42	89	42	15	19	13
Vivienda	26	74	16	26	21	11
Educación	23	67	17	33	3	14
Personal al servicio de las administraciones públicas	52	37	11	21	-	5
Hacienda	37	48	12	18	16	2
Urbanismo y ordenación del territorio	31	48	18	17	-	13
Seguridad	41	27	9	2	1	15
Medio ambiente	53	11	3	5	3	-
Obras públicas, transportes e infraestructuras	10	36	11	17	3	5
Personas con discapacidad	7	34	14	18	1	1
Personas mayores y personas en situación de dependencia	3	35	1	15	9	10
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	15	12	8	3	-	1
Infancia y adolescencia	7	17	2	8	-	7
Justicia	11	12	3	-	9	-
Ordenación de la actividad económica	18	5	2	3	-	-
Familias	9	5	-	4	1	-
Protección y tenencia de animales	9	4	2	2	-	-
Trabajo y Seguridad Social	7	5	1	-	-	4
Personas en prisión	5	2	1	-	1	-
Personas con enfermedades o trastornos mentales	3	3	-	2	-	1
Igualdad e integridad de las mujeres	5	-	-	-	-	-
Personas inmigrantes y diversidad cultural	3	2	1	-	-	1
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	3	2	1	1	-	-
Personas gitanas y otras minorías culturales	1	-	-	-	-	-
Personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales	-	1	-	-	1	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>973</b>	<b>808</b>	<b>227</b>	<b>246</b>	<b>102</b>	<b>233</b>

**Tabla 17.**  
**Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (quejas presentadas con anterioridad al 2018)**

Área	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✘	✔	💬	⏸
Inclusión social	442	428	164	114	11	139
Medio ambiente	161	48	32	8	1	7
Seguridad	135	44	16	16	6	6
Hacienda	65	26	13	4	5	4
Sanidad	48	38	11	17	1	9
Personal al servicio de las administraciones públicas	17	50	9	32	1	8
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	45	9	6	2	1	-
Vivienda	10	43	23	12	3	5
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	7	39	23	14	-	2
Justicia	24	14	7	2	3	2
Urbanismo y ordenación del territorio	15	18	15	3	-	-
Educación	3	29	7	16	1	5
Obras públicas, transportes e infraestructuras	5	21	10	9	-	2
Personas con discapacidad	2	17	14	1	-	2
Personas en prisión	12	3	2	-	1	-
Ordenación de la actividad económica	2	11	-	10	1	-
Familias	7	4	-	3	-	1
Trabajo y Seguridad Social	3	6	-	6	-	-
Igualdad e integridad de las mujeres	6	2	-	-	-	2
Infancia y adolescencia	-	8	2	4	2	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	-	8	1	5	1	1
Personas inmigrantes y diversidad cultural	-	4	-	2	1	1
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	-	4	2	-	2	-
Personas con enfermedades o trastornos mentales	2	-	-	-	-	-
Personas gitanas y otras minorías culturales	1	1	1	-	-	-
Protección y tenencia de animales	-	2	2	-	-	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1.013</b>	<b>877</b>	<b>360</b>	<b>280</b>	<b>41</b>	<b>196</b>

En el estudio de las quejas por administraciones únicamente se analizan las resoluciones correspondientes a expedientes iniciados en 2018.

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

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

Área	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✘	✔	💬	⏸
Inclusión social	445	164	29	14	12	109
Sanidad	80	51	18	18	-	15
Vivienda	23	65	14	22	19	10
Educación	21	62	17	29	3	13
Personal al servicio de las administraciones públicas	33	32	9	19	-	4
Ordenación de la actividad económica	16	4	2	2	-	-
Seguridad	8	9	4	1	-	4
Familias	7	5	-	4	1	-
Trabajo y Seguridad Social	6	5	1	-	-	4
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	6	4	3	1	-	-
Justicia	3	6	-	-	6	-
Medio ambiente	5	3	-	1	2	-
Obras públicas, transportes e infraestructuras	1	5	1	3	-	1
Personas con enfermedades o trastornos mentales	3	2	-	1	-	1
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	3	1	1	-	-	-
Hacienda	1	1	-	-	1	-
Igualdad e integridad de las mujeres	2	-	-	-	-	-
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	2	-	-	-	-	-
Personas con discapacidad	1	-	-	-	-	-
Personas inmigrantes y diversidad cultural	-	1	1	-	-	-
Personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales	-	1	-	-	1	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>667</b>	<b>421</b>	<b>100</b>	<b>115</b>	<b>45</b>	<b>161</b>

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

Departamento	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✘	✔	💬	⏸
Empleo y Políticas Sociales	459	176	32	18	13	113
Salud	91	64	21	25	1	17
Educación	32	77	20	38	3	16
Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda	28	66	13	22	21	10
Seguridad	13	10	5	1	-	4
Turismo, Comercio y Consumo	14	2	1	1	-	-
Gobernanza Pública y Autogobierno	1	3	3	-	-	-
Desarrollo Económico e Infraestructuras	4	8	2	5	-	1
Trabajo y Justicia	6	6	-	-	6	-
Cultura y Política Lingüística	6	8	3	5	-	-
Hacienda y Economía	3	-	-	-	1	-
Presidencia	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>658</b>	<b>420</b>	<b>100</b>	<b>115</b>	<b>45</b>	<b>161</b>

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

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

	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✘	✔	💬	⏸
Diputación Foral de Álava	18	53	12	28	10	3
Diputación Foral de Bizkaia	22	48	17	16	6	9
Diputación Foral de Gipuzkoa	12	29	2	13	4	10
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>130</b>	<b>31</b>	<b>57</b>	<b>20</b>	<b>22</b>

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

Área	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Personas mayores y personas en situación de dependencia	3	32	1	13	9	9
Personas con discapacidad	4	26	11	15	-	-
Hacienda	7	21	6	6	9	-
Obras públicas, transportes e infraestructuras	3	21	6	11	2	2
Infancia y adolescencia	6	16	2	7	-	7
Personal al servicio de las administraciones públicas	7	2	1	-	-	1
Inclusión social	3	5	1	1	-	3
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	3	3	2	1	-	-
Medio ambiente	6	-	-	-	-	-
Ordenación de la actividad económica	2	1	-	1	-	-
Familias	2	-	-	-	-	-
Personas en prisión	2	-	-	-	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	1	1	-	-	-
Educación	-	1	-	1	-	-
Igualdad e integridad de las mujeres	1	-	-	-	-	-
Personas con enfermedades o trastornos mentales	-	1	-	1	-	-
Sanidad	1	-	-	-	-	-
Urbanismo y ordenación del territorio	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>130</b>	<b>31</b>	<b>57</b>	<b>20</b>	<b>22</b>

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

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



Ayuntamiento	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Vitoria-Gasteiz	26	31	11	8	7	5
Asparrena	2	2	1	1	-	-
Laudio / Llodio	2	2	-	2	-	-
Iruña Oka / Iruña de Oca	2	1	1	-	-	-
Laguardia	3	-	-	-	-	-
Amurrio	1	1	-	1	-	-
Aramaio	-	2	2	-	-	-
Artziniega	1	1	-	-	1	-
Baños de Ebro / Mañueta	1	1	-	-	-	1
Okondo	1	1	1	-	-	-
Arraia-Maeztu	-	1	-	-	1	-
Arrazua-Ubarrundia	-	1	-	-	-	1
Añana	-	1	1	-	-	-
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>45</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>7</b>

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



Junta Administrativa	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Ibarguren	4	2	1	1	-
Rivabellosa	-	2	2	-	-
Asteguieta	1	-	-	-	-
Lekamaña	-	1	1	-	-
Nanclares de la Oca	-	1	-	-	1
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

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



Ayuntamiento	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Donostia / San Sebastián	21	20	6	5	3	6
Irun	4	6	4	2	-	-
Zarautz	6	3	1	1	-	1
Oñati	7	1	-	-	-	1
Arrasate / Mondragón	3	4	1	2	-	1
Hondarribia	4	3	2	-	-	1
Hernani	1	5	2	1	1	1
Lasarte-Oria	2	4	1	2	-	1
Pasaia	4	1	-	1	-	-
Urnieta	2	3	1	1	-	1
Usurbil	2	3	2	1	-	-
Eibar	2	2	-	1	-	1
Bergara	2	1	-	-	-	1
Errenteria	1	2	1	1	-	-
Andoain	2	-	-	-	-	-
Astigarraga	2	-	-	-	-	-
Azkoitia	2	-	-	-	-	-
Getaria	2	-	-	-	-	-
Legazpi	2	-	-	-	-	-
Olaberria	2	-	-	-	-	-
Ordizia	1	1	-	1	-	-
Aia	-	1	1	-	-	-
Alegia	-	1	-	1	-	-
Aretxabaleta	1	-	-	-	-	-
Elduain	1	-	-	-	-	-
Elgoibar	1	-	-	-	-	-
Idiazabal	1	-	-	-	-	-
Legorreta	1	-	-	-	-	-
Oiartzun	-	1	1	-	-	-
Orio	-	1	-	-	1	-
Villabona	-	1	-	-	1	-
Zaldibia	1	-	-	-	-	-
Zegama	1	-	-	-	-	-
Zestoa	1	-	-	-	-	-
Zizurkil	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>64</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>15</b>

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



Ayuntamiento	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Bilbao	-	3	2	1	-	-
Getxo	1	1	1	-	-	-
Gorliz	-	1	-	-	-	1
Barakaldo	-	1	-	1	-	-
Bermeo	1	2	1	1	-	-
Erandio	-	1	-	-	-	1
Santurtzi	1	1	1	-	-	-
Sopela	3	2	1	1	-	-
Mungia	7	5	2	1	1	1
Sestao	1	-	-	-	-	-
Balmaseda	2	1	-	-	1	-
Ermua	1	2	1	-	1	-
Leioa	2	6	4	2	-	-
Portugalete	-	1	-	-	1	-
Abanto y Ciérvana - Abanto Zierbena	28	26	7	10	4	5
Arrigorriaga	1	-	-	-	-	-
Basauri	2	1	1	-	-	-
Berango	-	1	-	1	-	-
Durango	3	5	2	3	-	-
Gernika-Lumo	3	2	1	1	-	-
Muskiz	-	1	1	-	-	-
Valle de Trápaga - Trapagaran	1	1	-	1	-	-
Alonsotegi	1	2	-	2	-	-
Bakio	8	7	5	1	-	1
Galdakao	4	9	3	-	6	-
Güeñes	1	1	1	-	-	-
Igorre	2	-	-	-	-	-
Lemoiz	-	1	-	1	-	-
Sopuerta	4	1	1	-	-	-
Zalla	1	-	-	-	-	-
Ziortza - Bolibar	2	-	-	-	-	-
Amorebieta - Etxano	-	1	-	-	1	-
Arratzu	1	-	-	-	-	-
Aulesti	1	-	-	-	-	-
Barrika	1	6	4	-	1	1

Ayuntamiento						
Berriz	1	2	-	2	-	-
Karrantza Harana / Valle de Carranza	-	1	-	-	-	1
Ea	-	1	-	1	-	-
Errigoiti	4	-	-	-	-	-
Iurreta	2	6	1	1	3	1
Lekeitio	1	5	-	2	3	-
Mallabia	-	1	-	-	1	-
Markina-Xemein	3	5	3	1	1	-
Mundaka	1	1	1	-	-	-
Ondarroa	2	1	-	-	1	-
Urduña / Orduña	1	1	1	-	-	-
Sondika	1	1	1	-	-	-
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>117</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>25</b>	<b>12</b>

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

Área	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	34	80	38	13	16	13
Urbanismo y ordenación del territorio	30	47	18	16	-	13
Seguridad	33	18	5	1	1	11
Medio ambiente	41	8	3	4	1	-
Hacienda	24	23	6	11	4	2
Inclusión social	19	11	4	3	2	2
Obras públicas, transportes e infraestructuras	6	9	4	2	1	2
Protección y tenencia de animales	9	4	2	2	-	-
Vivienda	3	9	2	4	2	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	6	5	3	1	-	1
Personal al servicio de las administraciones públicas	8	3	1	2	-	-
Personas con discapacidad	2	8	3	3	1	1
Personas inmigrantes y diversidad cultural	3	1	-	-	-	1
Personas mayores y personas en situación de dependencia	-	3	-	2	-	1
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	1	2	1	1	-	-
Igualdad e integridad de las mujeres	2	-	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	1	1	-	1	-	-
Sanidad	2	-	-	-	-	-
Personas gitanas y otras minorías culturales	1	-	-	-	-	-
Trabajo y Seguridad Social	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>226</b>	<b>232</b>	<b>90</b>	<b>66</b>	<b>28</b>	<b>48</b>

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

	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	6	7	1	3	3	-
Mancomunidad de Urola Kosta	-	2	1	-	-	1
Mancomunidad de la Merindad de Durango	1	-	-	-	-	-
Mancomunidad de Municipios de las Encartaciones	-	1	-	1	-	-
Mancomunidad Municipios Loatzo	1	-	-	-	-	-
Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta	-	1	-	-	1	-
MEBISA – Metro de Bilbao	1	-	-	-	-	-
Servicios de Txingudi / Txingudiko Zerbutzuak SA	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

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

	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Hacienda	5	3	-	1	2	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	6	2	2	2	-
Inclusión social	1	1	-	-	-	1
Educación	1	-	-	-	-	-
Medio ambiente	1	-	-	-	-	-
Obras públicas, transportes e infraestructura	-	1	-	1	-	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

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

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

	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia	3	3	2	-	1	-
URA – Agencia Vasca del Agua	4	2	-	1	1	-
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	1	4	-	3	-	1
Ilustre Colegio de Abogados de Álava	1	1	1	-	-	-
Eusko Legebiltzara / Parlamento Vasco	1	-	-	-	-	-
Haurreskolak	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

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

Área	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Justicia	4	4	3	-	1	-
Educación	1	4	-	3	-	1
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	3	1	-	-	1	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	3	-	-	-	-	-
Urbanismo y ordenación del territorio	-	1	-	1	-	-
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

## 8. Expedientes de oficio

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

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

En 2018 se ha iniciado la tramitación de 61 expedientes de oficio, destacando por áreas los correspondientes a inclusión social, medio ambiente, seguridad y la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

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

Área		%
Inclusión social	27	44,26
Medio ambiente	8	13,12
Seguridad	7	11,47
Infancia y adolescencia	7	11,47
Personas inmigrantes y diversidad cultural	3	4,92
Personal al servicio de las administraciones públicas	2	3,28
Personas con discapacidad	2	3,28
Defensor del pueblo	1	1,64
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	1	1,64
Igualdad e integridad de las mujeres	1	1,64
Justicia	1	1,64
Vivienda	1	1,64
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

Como puede apreciarse, el pasado año la actividad del área de inclusión social fue prevalente en el número de actuaciones de oficio, que tienen que ver con diferentes situaciones o problemáticas que se habían detectado. Destaca especialmente el número de actuaciones dirigidas a 21 ayuntamientos de la CAPV, en las que se solicitó información sobre actuaciones detectadas en las que se denegaron las ayudas de emergencia social (AES) porque las personas solicitantes cumplían con los requisitos para ser beneficiarias de la renta de garantía de ingresos (RGI) y/o prestación complementaria

de vivienda (PCV), con independencia de que estas prestaciones estuvieran suspendidas o extinguidas, de la duración de tales suspensiones o extinciones o de la ausencia de respuesta de Lanbide.

Otras actuaciones de oficio impulsadas desde el área de inclusión social afectan a la extinción por Lanbide de la RGI a causa de la no participación en procesos de selección para un empleo, cuando el medio utilizado para la notificación es el telefónico, lo que ha provocado la apertura de un expediente de oficio, ya que el Ararteko cuestiona la eficacia del acto de notificación, puesto que no existe constancia de las circunstancias en que se hubiera producido, ni las dificultades idiomáticas, técnicas o de entendimiento, respecto del propio contenido de la gestión y de sus consecuencias.

Igualmente dirigida a Lanbide es la actuación de oficio iniciada como consecuencia del cálculo ficticio que realiza de los eventuales rendimientos económicos a las personas trabajadoras por cuenta propia que solicitan prestaciones, para poder así imputar sus eventuales ingresos, sin tomar en consideración que el negocio del que sean titulares se pueda encontrar en situación de crisis.

Las dificultades de personas de algunas nacionalidades, como las procedentes de Nigeria o de Pakistán, para legalizar su documentación u obtener certificados de bienes en su país, también han provocado el inicio de sendos expedientes de oficio dirigidas al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco y al Defensor del Pueblo. Al Defensor del Pueblo español, se ha dirigido, asimismo, otra iniciativa relacionada con las llegadas masivas de personas inmigrantes procedentes de Andalucía, sin conocimiento de las administraciones vascas responsables de los dispositivos y servicios para poder atenderles.

Las grandes dificultades a las que se enfrentan determinados colectivos (personas refugiadas, inmigrantes y miembros de determinadas etnias) para acceder a una vivienda en el sector privado han provocado que el Ararteko se haya dirigido al Gobierno Vasco, para trasladar su preocupación por tal situación, y la necesidad adoptar medidas de protección jurídica para hacer frente a la discriminación que pudiera estar produciéndose.

Los problemas de inscripción en el padrón municipal de las mujeres que pueden estar siendo víctimas de trata incrementan su situación de vulnerabilidad, así como la sus hijos e hijas, lo que ha provocado la iniciación de una intervención ante los Ayuntamientos de Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia/San Sebastián, para trasladarles esta grave situación de riesgo y solicitar su opinión con relación a una propuesta más garantista.

Las actuaciones de oficio impulsadas en el área de medio ambiente se han referido, principalmente, a actuaciones sobre el control de vertidos no autorizados a los ríos, en especial al río Arakil, en Araia. Ante la aparición de un gran número de residuos plásticos en el flysch del litoral de Zumaiá, se han encaminado iniciativas ante el Gobierno

Vasco, la Diputación Foral de Gipuzkoa y el propio ayuntamiento, para identificar las medidas que se deben adoptar para prevenir y remediar los episodios de vertidos.

A consecuencia de un incendio producido en una lonja juvenil en Donostia/San Sebastián, se abrió una actuación para comprobar las medidas de seguridad existentes para evitar tal riesgo.

También concitó nuestra intervención el conocer el protocolo para comunicar las alertas meteorológicas a los centros educativos en los que se desarrollen actividades lúdico-educativas o deportivas a resultas del incidente en el que resultó herido un niño.

Son también numerosas las actuaciones abordadas a iniciativa de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko, entre las que tienen un peso importante las visitas de inspección a recursos residenciales de niños, niñas y adolescentes en situación de desprotección. El incremento del número de menores extranjeros sin referentes familiares que llegan a Euskadi en los dos últimos años ha suscitado su interés por conocer la situación en que están siendo atendidos en estos recursos, lo que ha propiciado la visita a algunos de ellos, como son los centros de preparación a la emancipación Zabalotxe y Orduña, y el centro de primera acogida de Uba. En el caso del programa para adolescentes con problemas de conducta desarrollado en el centro de Sansoheta, la motivación para el inicio de la intervención, que ha incluido la visita de inspección y diversas reuniones, han sido las agresiones y amenazas sufridas por algunos educadores por parte de determinados chicos residentes.

En el capítulo de visitas de inspección hay que referirse, de igual modo, a la realizada al centro socioeducativo para el cumplimiento de medidas judiciales de Urizarri, realizada a instancia y en compañía del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.

Relacionado con visitas cursadas en 2017, el pasado año se han finalizado, a través de las correspondientes resoluciones, las intervenciones de oficio referidas a los centros de primera de acogida o acogida de urgencia de Zornotza, Bideberria y Uba.

En el capítulo de actuaciones de oficio vinculadas al seguimiento de las recomendaciones contenidas en el informe extraordinario *Infancias vulnerables*, relativas a los menores extranjeros no acompañados, se ha solicitado información a las tres diputaciones forales, con la que se completa la información obtenida en las visitas de inspección antes citadas.

Ha suscitado una nueva actuación del Ararteko, en este caso, en el municipio de Vitoria-Gasteiz, la necesidad de

asegurar que el deporte escolar se desarrolle conforme a criterios educativos, participativos, no competitivos, y de prevenir la posible discriminación de las niñas en los torneos de fútbol.

Una última actuación abierta a iniciativa de la Oficina de Infancia y Adolescencia tiene que ver con la situación de los informes de impacto de las normas en la infancia que la legislación de protección a la infancia incorporó en 2015 como requisito en el proceso de elaboración de leyes y reglamentos.

En el área de seguridad se han realizado en 2018 visitas de inspección a las comisarías de la Policía Local de Donostia/San Sebastián y de la Ertzaintza de Durango, y se ha iniciado una investigación por el fallecimiento de una persona en el curso de una intervención de la Ertzaintza de Donostia/San Sebastián, en la que resultaron heridos varios agentes, para conocer las circunstancias en que se produjeron los hechos y las medidas adoptadas. Asimismo, se desplegó una actuación de oficio, finalizada en el año 2018, con relación a la mejora de la accesibilidad de la sede de la Policía Municipal de Amurrio.

Mediante una recomendación general emitida el pasado año, se han finalizado varias actuaciones de oficio en diversos municipios. Dichas actuaciones se iniciaron en el año 2017 y están relacionadas con el derecho de estacionamiento de personas con discapacidad en zonas de estacionamiento reservado. La accesibilidad en Bizkaibus de las personas con discapacidad generó, de igual modo, una intervención del Ararteko, también finalizada.

La atención a las mujeres víctimas de violencia de género, ha requerido diversas actuaciones de oficio del Ararteko: la inclusión de la perspectiva de género para la detección y abordaje de estas situaciones en los servicios sociales de base del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, mediante programas de formación y prevención; la forma de prestar la primera atención en condiciones de privacidad adecuadas en las comisarías de la Ertzaintza y las dependencias del Juzgado de violencia sobre la mujer, de Vitoria-Gasteiz.

Para realizar el seguimiento de las irregularidades denunciadas en relación con varias especialidades médicas de la OPE de Osakidetza en la convocatoria 2016-2017, el Ararteko inició dos actuaciones de oficio, que ya han concluido para la fecha de finalización de este informe.

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

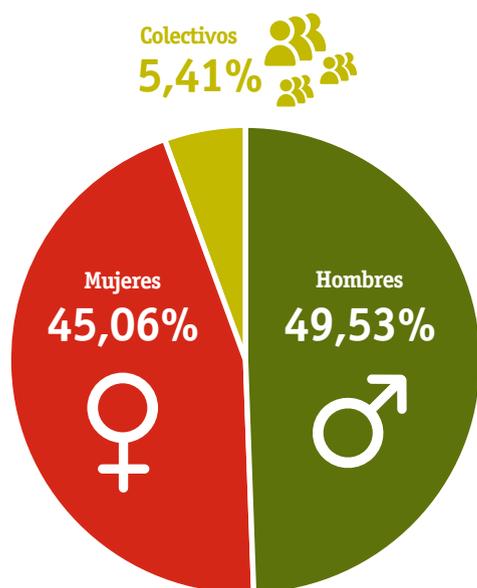
## 9. Estadística sociológica. Tipología de las personas reclamantes y formato de las reclamaciones

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

### Características de las personas reclamantes

El análisis sociológico de las quejas presentadas en el año 2018 no presenta variaciones sustanciales respecto de años anteriores.

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

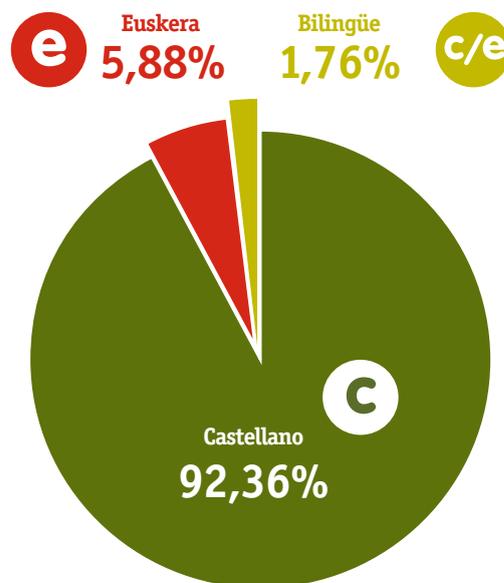


### Lengua utilizada en la redacción de la queja

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

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

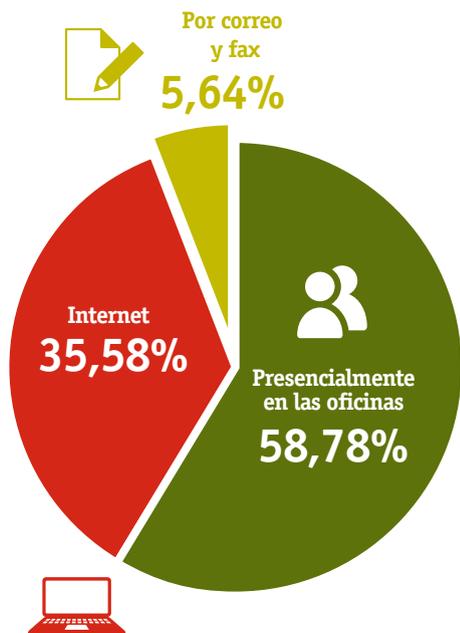
**Gráfico 13.**  
*Distribución de las quejas según la lengua utilizada*



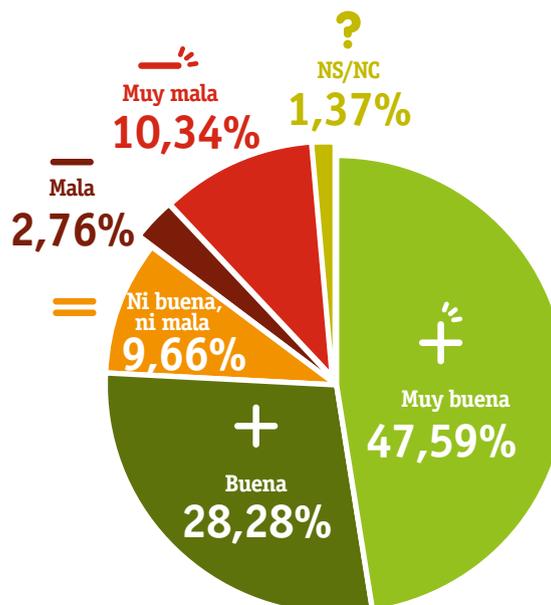
### Forma de presentación de las quejas

La forma de presentación de las quejas supone un cambio en la tendencia respecto de los últimos años, ya que se incrementan, hasta alcanzar casi el 59%, las quejas que se han presentado de modo presencial en las tres oficinas de atención ciudadana del Ararteko. Al mismo tiempo, cerca del 36% se han presentado a través de Internet, y han disminuido de forma notable las presentadas por correo postal.

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



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



## 10. Opinión de las personas usuarias

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

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

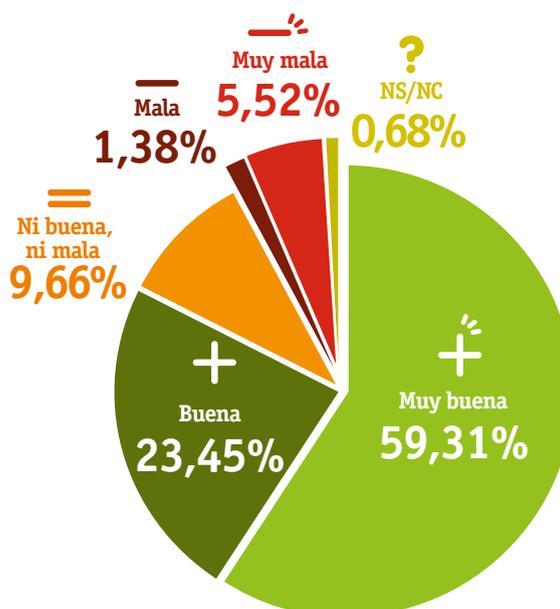
Por ello, al finalizar la tramitación de un expediente de queja, enviamos un cuestionario a la persona reclamante, pidiéndole que, de forma totalmente voluntaria y anónima, responda a una serie de preguntas que permitan conocer la valoración que realiza del servicio que se le ha prestado.

Al valorar los resultados, es importante tener en cuenta que, del total de las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2018, en el porcentaje cercano al 53% de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

La valoración ciudadana de la intervención del Ararteko durante el año 2018 no puede sino calificarse de muy positiva, como puede deducirse de las respuestas dadas por las personas usuarias del Ararteko que han cumplimentado la encuesta.

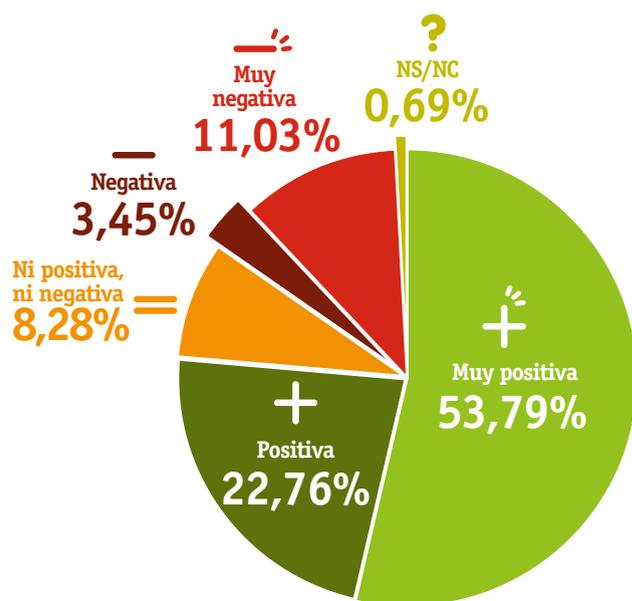
De lo cual se concluye que casi el 77% de los ciudadanos y ciudadanas que han presentado alguna reclamación y cuya tramitación ha finalizado considera que "la información recibida ha sido buena o muy buena".

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



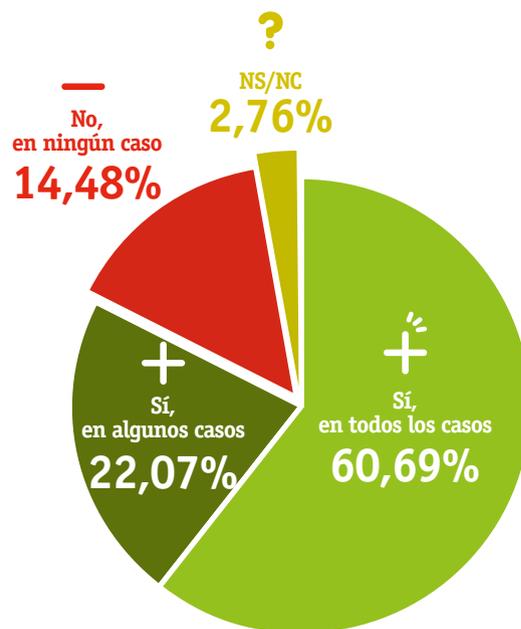
La muestra más palpable de la alta valoración del servicio que presta el Ararteko es que casi el 83% de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

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



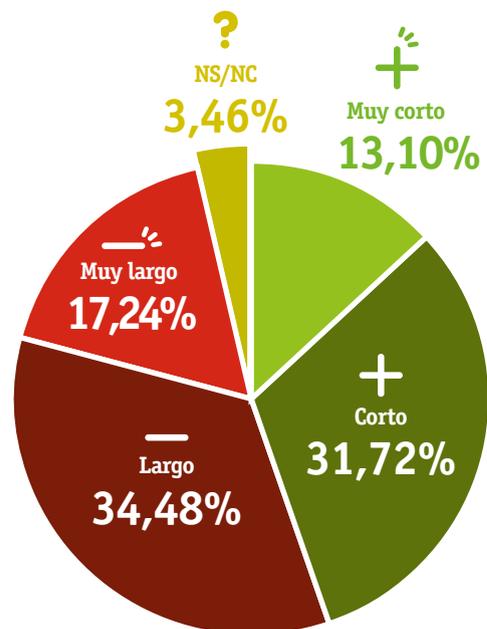
Es decir, que prácticamente el 77% de las personas que han respondido la encuesta consideran muy positiva o positiva la intervención del Ararteko.

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



De donde se deduce que casi el 83% de los casos, se recomendaría acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración.

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



En lo que se refiere a los tiempos de respuesta, casi un 45% valora el tiempo transcurrido como corto o muy corto.

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



Conscientes de la importancia de conocer la valoración de la profesionalidad del personal del Ararteko por parte de sus usuarios y usuarias, en los últimos años, hemos incluido esta pregunta. De ello resulta que prácticamente el 77% de quienes han respondido la encuesta (145 personas) consideran como buena o muy buena la imagen de profesionalidad de las personas que la integran, lo cual constituye un espaldarazo para la institución del Ararteko.

Asimismo, estos últimos años hemos preguntado por el conocimiento de dos instrumentos clave del Ararteko: la página web como elemento básico para la información de nuestros servicios y la interacción con la ciudadanía, que es conocida casi por el 48% de los y las usuarios; y la carta de servicios del Ararteko, que compendia todos los compromisos de calidad y los derechos de las personas usuarias respecto a la institución, así como la forma de ejercerlos, que aún es conocida únicamente por el 38% de las personas que han cumplimentado la encuesta. En los resultados de la encuesta se destaca de forma muy positiva la facilidad para hacer gestiones ante el Ararteko, con un porcentaje positivo superior al 80%.

En consecuencia, todos estos resultados, análogos a los años anteriores, permiten concluir que cuando se analizan las opiniones relacionadas con ámbitos de intervención directa del Ararteko –la que depende de su propia actividad

y medios personales–, la valoración del trabajo desarrollado es muy positiva.

Diferente resultado se produce cuando se pregunta sobre aspectos que escapan a la decisión o actuación de la institución del Ararteko, que tienen que ver en gran medida con la actitud más o menos colaboradora de la Administración y que se traduce en la duración del proceso (casi el 52% consideran que el tiempo transcurrido ha sido largo o muy largo), pese a que el tiempo medio de duración de la tramitación de un expediente en el Ararteko es de 57 días.

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

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

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

En otros casos, se sugiere que se realicen más contactos de tipo personal, o entrevistas presenciales. En algún caso se discrepaba respecto a la intervención del Ararteko.

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

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

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

El pasado año, se han presentado 4 sugerencias.

En una de ellas se mostraba disconformidad con algunos aspectos relacionados con la atención prestada desde el Ararteko; dos de ellas se referían a cuestiones técnicas de la página web del Ararteko, y en otra se sugerían algunas medidas para la erradicación de violencia de género.

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

El ejercicio del derecho de acceso a la información pública en poder del Ararteko, derivado de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno se ha visto reforzado por la presentación el año 2018 de 7 solicitudes que fueron gestionadas de forma inmediata, facilitando la información solicitada en la forma y plazos legales. En dos de ellas se solicitaba la documentación del propio expediente personal, y en una tercera el acceso telemático desde la sede electrónica del Ararteko a los documentos del propio expediente de queja. Asimismo, se nos solicitó información sobre la tipología del personal del Ararteko, sobre la legislación de aplicación al deporte escolar y sobre las quejas tramitadas en la institución en relación con músicos callejeros. En la última solicitud recibida en el año una tercera persona interesaba información de un expediente de queja, solicitud que no pudo ser atendido por encontrarse los expedientes de queja sujetos al deber de secreto y a la protección de datos de carácter personal.

## 11. El deber de informar

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

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

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

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

En las relaciones que se incluyen a continuación se ofrecen, por un lado, los datos relativos a las administraciones y otros organismos que el año 2018 se han mostrado especialmente diligentes, por lo que no ha sido necesario dirigirles ningún requerimiento (1).

Asimismo, se ofrecen, por otro lado, los datos relativos a aquellas otras administraciones y organismos que, por el contrario, sí han sido objeto de requerimiento este año 2018 (2).

### 11.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2018

En esta relación se recoge el total de expedientes tramitados ante las diferentes **administraciones** y otros **organismos, con detalle de departamentos** en el caso de la Administración general de la CAPV y de las distintas administraciones forales, cuya resolución ha exigido plantear al menos una petición de información en el año 2018 pero que, sin embargo, no han precisado de requerimientos. Se trata por tanto, como decimos, de las **administraciones y organismos que han colaborado de la manera más diligente**.

#### A) Gobierno Vasco



Departamento	
Cultura y Política Lingüística HABE	3
Desarrollo Económico e Infraestructuras Euskotren	4 1
Educación UNIBASQ	1
Hacienda y Economía EUSTAT	1
Presidencia	1
Turismo, Comercio y Consumo	2

## B) Diputaciones forales

<b>Diputación Foral de Álava</b> 	
Diputado General	1
Euskara, Cultura y Deportes	4
Fomento del Empleo, Comercio y Turismo y de Administración Foral	2
Hacienda, Finanzas y Presupuestos	6
Infraestructuras Viarias y Movilidad	1
Medio ambiente y Urbanismo	1

<b>Diputación Foral de Bizkaia</b> 	
Administración Pública y Relaciones Internacionales	4
Desarrollo Económico y Territorial	3
Euskera y Cultura	2
Hacienda y Finanzas	7

<b>Diputación Foral de Gipuzkoa</b> 	
Gobernanza y Comunicación con la Sociedad	2
Infraestructuras Viarias	7
Medio Ambiente y Obras Hidráulicas	1
Movilidad y Ordenación del Territorio	1

## C) Ayuntamientos y juntas administrativas

### Territorio Histórico de Araba/Álava

<b>Ayuntamientos de Araba/Álava</b> 	
Agurain/Salvatierra	1
Alegría-Dulantzi	1
Amurrio	3
Añaña	1
Aramaio	1
Artziniega	1
Asparrena	4
Elciego	1
Iruña Oka/Iruña de Oca	3
Legutio	1
Oyón - Oion	1

<b>Juntas administrativas de Araba/Álava</b> 	
Asteguieta	1
Lekamaña	1
Nanclares de la Oca	1
Rivabellosa	2

**Territorio Histórico de Bizkaia**

<b>Ayuntamientos de Bizkaia</b> 	
Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena	3
Alonsotegi	2
Amorebieta-Etxano	1
Arratzu	1
Arrigorriaga	2
Balmaseda	5
Barakaldo	9
Barrika	1
Basauri	2
Berango	2
Ermua	2
Errigoiti	1
Etxebarri	1
Gernika-Lumo	3
Güeñes	2
Igorre	2
Karrantza Harana/Valle de Carranza	2
Lekeitio	1
Lemoiz	1
Maruri-Jatabe	1
Sestao	3
Sopuerta	2
Valle de Trápaga-Trapagaran	1
Zalla	2
Zierbena	1
Ziortza-Bolibar	2

**Territorio Histórico de Gipuzkoa**

<b>Ayuntamientos de Gipuzkoa</b> 	
Aia	1
Andoain	3
Aretxabaleta	1
Astigarraga	2
Azkoitia	2
Eibar	5
Elduain	1
Elgoibar	1
Hernani	3
Irun	9
Legazpi	2
Legorreta	1
Oñati	8
Ordizia	1
Tolosa	2
Usurbil	3
Zaldibia	1
Zarautz	3
Zegama	1
Zizurkil	2
Zumaia	2

**D) Otros organismos públicos**

	
Colegio oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Bizkaia	1
Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia	1
Mancomunidad de Municipios de las Encartaciones	1
Mancomunidad de servicios de Uribe Kosta	1
Mancomunidad Urola Kosta	1
Servicios del Txingudi/Txingudiko Zerbitzuak SA	1
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	4

## 11.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2018

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

-  (1) número de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el año 2018.
-  (2) número de expedientes con petición de información en el año 2018 y en cuya tramitación se ha efectuado un requerimiento.
-  (3) porcentaje de expedientes con requerimiento sobre el total de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el 2018.

### A) Gobierno Vasco



Departamento	(1)	(2)	(3)
			%
Cultura y Política Lingüística	7	1	14,29
Desarrollo Económico e Infraestructuras			
Red Ferroviaria Vasca	4	1	25
Educación	116	41	35,34
Empleo y Políticas Sociales	486	218	44,86
Gobernanza Pública y Autogobierno	13	4	30,77
HAEE / IVAP	5	2	40
Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda	59	22	37,29
Salud	21	1	4,55
SVS / Osakidetza	76	14	18,42
Seguridad	14	1	7,14
Trabajo y Justicia	5	1	20
Turismo, Comercio y Consumo			
Kontsumobide	6	1	16,67

### B) Diputaciones forales

#### Diputación Foral de Álava



	(1)	(2)	(3)
			%
Servicios Sociales	29	10	34,48

#### Diputación Foral de Bizkaia



	(1)	(2)	(3)
			%
Acción Social	16	3	18,75
Sostenibilidad y Medio Natural	5	1	20
Transportes, Movilidad y Cohesión del Territorio	2	1	50

#### Diputación Foral de Gipuzkoa



	(1)	(2)	(3)
			%
Políticas Sociales	7	1	13,69
Promoción Económica, Medio Rural y Equilibrio Territorial	3	1	33,33

### C) Ayuntamientos y juntas administrativas

#### Territorio Histórico de Araba/Álava



	(1)	(2)	(3)
			%
Ayuntamientos de Araba/Álava			
Baños de Ebro/Mañueta	1	1	100
Erribera Goitia/Ribera Alta	1	1	100
Laguardia	3	1	33,33
Laudio/Llodio	3	1	33,33
Okondo	2	2	100
Vitoria-Gasteiz	43	8	18,60

	(1)	(2)	(3)
			%
Juntas administrativas de Araba/Álava			
Ibarguren	6	5	83,33

### Territorio Histórico de Bizkaia



	(1)	(2)	(3)
Ayuntamientos de Bizkaia			%
Bakio	2	1	50
Bermeo	8	3	25
Bilbao	45	1	2,22
Durango	4	2	50
Ea	2	1	50
Erandio	9	5	55,56
Galdakao	2	1	50
Getxo	13	4	30,76
Gorliz	7	1	14,29
Leioa	4	1	25
Mungia	6	1	16,67
Muskiz	2	1	50
Portugalete	4	1	25
Santurtzi	4	1	25
Sopela	6	2	33,33

### D) Otros organismos públicos

	(1)	(2)	(3)
			%
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	7	1	14,29
Haurreskolak	1	1	100
Izenpe	1	1	100
Mancomunidad de Municipios Loatzto	1	1	100
Mebisa - Metro de Bilbao	1	1	100
URA - Agencia Vasca del Agua	6	1	16,67

### Territorio Histórico de Gipuzkoa



	(1)	(2)	(3)
Ayuntamientos de Gipuzkoa			%
Arrasate/Mondragón	4	1	25
Bergara	5	2	40
Donostia/San Sebastián	30	7	23,33
Errenteria	2	2	100
Getaria	2	2	50
Hondarribia	8	1	12,50
Lasarte-Oria	3	2	66,67
Oiartzun	1	1	100
Olaberria	2	1	50
Pasaia	5	2	40
Urnieta	4	1	25