



INFORME DEL ARARTEKO AL PARLAMENTO VASCO 2022

Intervención del ararteko Manuel Lezertua

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

Me acompañan la adjunta Inés Ibáñez de Maeztu, el secretario general Faustino López de Foronda, la directora de estudios y coordinadora del informe anual Inmaculada de Miguel y la responsable de la Oficina de la Infancia y Adolescencia Elena Ayarza.

2022 ha sido un año de vuelta a la normalidad tras la prolongada pandemia del COVID-19, la cual ha dejado secuelas persistentes en forma de afectación a la salud de las personas y de tensionamiento de los servicios de salud. Cuestiones tan dramáticas como la Guerra de Ucrania han confrontado a la opinión pública vasca con la inaceptable realidad de graves y masivas violaciones de los derechos humanos. El corolario de la crisis energética ha provocado una escalada en los precios en productos básicos, que está teniendo un elevado impacto en la vida y bienestar de las personas en situación económica vulnerable.

La actividad del Ararteko ha proseguido su marcha habitual, intentando dar respuesta a los problemas que la ciudadanía ha venido planteando a esta defensoría, susceptibles de afectar al ejercicio de sus derechos y libertades, así como a la calidad de sus relaciones con la administración.

El pasado año tuvimos 12.700 actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones, manteniéndose el nivel ascendente de los últimos años.

Se realizaron más de 9.600 servicios en las oficinas de atención ciudadana, lo cual representa, también, un aumento respecto al año anterior. Además, se registraron más de 2.800 quejas y se dictaron más de 1.355 resoluciones.

La duración media de la tramitación de los procedimientos de queja ha sido de 66 días.

Hemos considerado que existía alguna **actuación incorrecta en un porcentaje cercano superior al 47%**, y en más del **88%** de los casos la administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación, en la mayoría de los casos sin ser precisa la emisión de una recomendación formal por la institución.



El área que en 2022 ha asumido el mayor peso porcentual es el de inclusión social, como ha venido siendo habitual; supone más del 18% de las quejas escritas tramitadas.

Han disminuido ligeramente las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: 458 (frente a las 508 de 2021). De estos expedientes de queja, 421 (esto es, más del 90%) se refieren a problemas diversos relacionados con el funcionamiento de **Lanbide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la renta de garantía de ingresos (RGI) y de la prestación complementaria de vivienda (PCV).

Las áreas que, además de la de **inclusión social**, presentan una más elevada actividad son las de sanidad; régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas; educación; vivienda; personal al servicio de las administraciones públicas; hacienda; urbanismo y ordenación del territorio y seguridad.

Es indudable que el área de salud, que aglutina más del 12% de las quejas recibidas, ha sufrido un notable incremento desde que comenzó la pandemia (un 220% desde 2020). El pasado año fueron 307 los expedientes tramitados (80 de ellos relacionados con problemáticas derivadas del Covid y los derechos ciudadanos: 50 por el protocolo educativo, 20 por la imposibilidad de obtener pasaporte Covid con test de antígenos y 15 por la oposición de implantación obligatoria del pasaporte Covid en los establecimientos de hostelería).

Como dato destacable de 2022, cabría mencionar que a finales de año el Ararteko ha tenido necesidad de recordar a algunas administraciones la obligación legal de atender en plazo y forma las peticiones de información del Ararteko y las consecuencias de no hacerlo. Así han sido 45 los apercibimientos enviados, de los cuales, a fecha del cierre del informe, habían sido atendidos 28 y aún se encontraban pendientes 17.

Izapidetu diren kexa-espedienteen ia %46 eskubide sozialei buruzkoak dira (osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, hezkuntza, e.a.).

Atendiendo a 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 2021 (casi un 54%).

Se ha iniciado la tramitación de 21 expedientes de oficio, especialmente a iniciativa de la Oficina de la infancia y la adolescencia del Ararteko (17).

En el plano de las actividades internacionales o de proyección externa, cabría subrayar, la participación en informes de la Agencia Europea de Derechos



Fundamentales, FRA, la visita de la Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, a Euskadi invitada por el Ararteko, la organización del Foro ENYA sobre justicia climática, acogiendo a niños y niñas de distintos países europeos y la organización de la conferencia anual de la Red Internacional de Comisionados Lingüísticos (IALC), celebradas ambas en Bilbao,.

Herritarrek gure zerbitzuez duten iritzia jakiteko, kexa-espeditate baten tramitazioa bukatzen dugunean, galdera-sorta bat bidaltzen diogu kexagileari, eta bere borondatez eta izenik eman gabe, galdera batzuei erantzun diezaien eskatzen diogu. Hona hemen iaz erantzun ziren inkestetan lortutako emaitzetako batzuk:

- Kexagileen %72k baino gehiagok ontzat edo oso ontzat jo dute jaso duten arreta.
- Kasuetatik %84k baino gehiagotan, pertsona horiek Arartekora joateko gomendatuko liekete beste batzuei, administrazioarekin arazoren bat izanez gero.

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

Esta valoración tan positiva de las personas que han acudido a esta defensoría en demanda de intervención quienes, en el 84% de los casos, recomendarían a otras acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración, supone un acicate formidable para seguir trabajando otro nuevo año, con la voluntad de seguir siendo un referente para la ciudadanía en la defensa de los derechos humanos en Euskadi.

Eskerrik asko zuen arretagatik.

Vitoria-Gasteiz, 28 de marzo de 2023