

La actividad
de la institución del
Ararteko en cifras

2015

LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO EN CIFRAS 2015

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 al Ararteko, 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 2015.

Como ya decíamos en el informe anterior, 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.

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

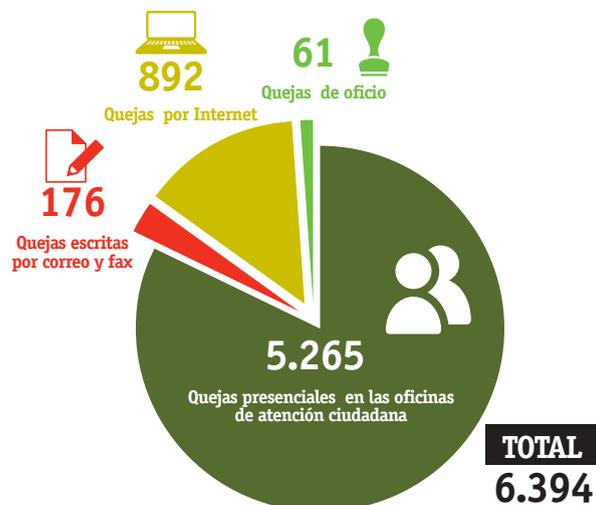
Una aproximación numérica a la actividad de la institución del Ararteko durante 2015 puede consultarse a lo largo de este capítulo dedicado a la estadística.

La página web del Ararteko se ha constituido en un canal de información y relación con la ciudadanía vasca, como lo refleja el hecho de haber recibido casi 110.000 visitas, con alrededor de 206.000 páginas visitas en este año, y cerca de 87.000 usuarios.

Así mismo, 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 324.000 resultados de búsqueda en Google, los 3.876 seguidores en Twitter, y las 566 personas que siguen al Ararteko en su nueva página en Facebook abierta el pasado año.

En términos globales, las actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones cuantificadas durante 2015 son 8.938, de las cuales 6.394 corresponden a quejas, determinando un incremento de la actividad del Ararteko en esta anualidad de casi un 4%.

Gráfico 1.
Quejas planteadas al Ararteko en 2015



A lo largo de 2015, los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de 6.394 quejas 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 45%, 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 2015



Durante el año 2015 se han realizado 2.413 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación, y hemos celebrado 57 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 59 reuniones con diferentes administraciones: departamentos y direcciones del Gobierno Vasco, diputaciones, ayuntamientos, y otras entidades.

También se han realizado 6 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 Sestao, de la Policía Local de Santurtzi y de cuatro centros de acogida de urgencias de menores.

Además se ha participado activamente en diferentes actos, jornadas y eventos de diferente tipo, relacionados básicamente con iniciativas promovidas por las organizaciones sociales; todo lo cual da una idea del importante número y variedad de actividades 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 2015, se han resuelto 1.897 expedientes de queja escrita, y, además, se han dictado 1.549 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 2015 ha sido de 63 días, acortándose significativamente los plazos año tras año.

El año pasado, tras evaluar la actuación de la administración objeto de la queja, se ha considerado que existía alguna **actuación incorrecta en el 43%** de las quejas escritas analizadas (con un decremento respecto del 2014, que alcanzaba el 51%) y como **no incorrectas casi el 57%** de ellas.

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el **86,2%** 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 del Ararteko.

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

	%	%
Actuación incorrecta resuelta		86,2
Sin recomendación	91,3	
Recomendación aceptada	8,7	
Actuación incorrecta no resuelta		13,8

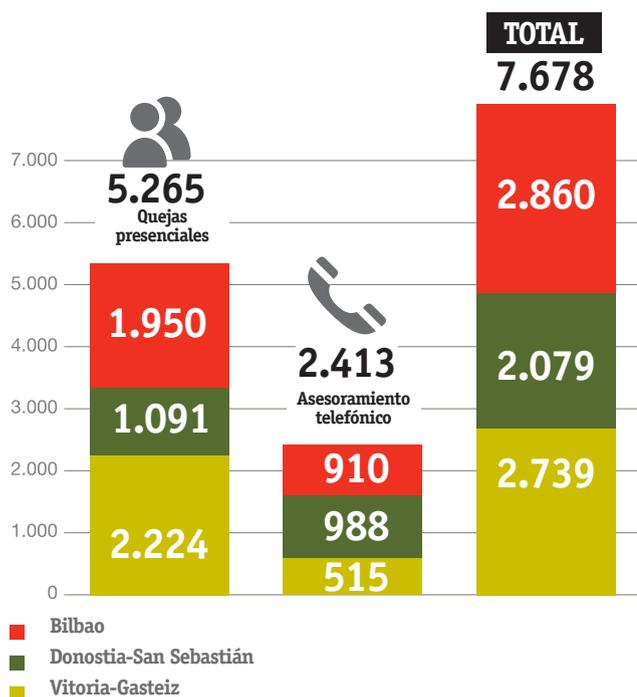
2. Actividad de las oficinas de atención directa (quejas presenciales y asesoramiento a través del servicio telefónico)

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 adminis-

traciones 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 2015 se han realizado un total de **7.678** servicios en las oficinas de atención ciudadana. De ellos, 5.265 han sido las quejas presentadas presencialmente ante alguna de las tres oficinas, y 2.413 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico.

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



Si analizamos comparativamente los datos de actividad de las oficinas en 2015 con los de los años anteriores, se mantiene la misma tendencia, y la situación de la oficina de Vitoria-Gasteiz como hegemónica en el número de atenciones presenciales.

Quejas presenciales ante las oficinas de atención directa materializadas en expedientes de queja

Del total de quejas presenciales presentadas ante nuestras oficinas de atención ciudadana, **1.286** se han materializado en expediente de queja, es decir, un 24,42%, lo que da muestra de la importante función de asesoramiento que se realiza en dichas oficinas.

En cuanto al resto, en algunos casos se referían a asuntos que excedían el ámbito de actuación de esta institución, por lo que no era posible tramitarlos como quejas; en otros, requerían la aportación de más documentación o la realización de gestiones previas ante los órganos administrativos correspondientes; y, por último, en otros casos, los asuntos planteados, bien carecían de fundamento para materializarse en expediente de queja, bien la visita estaba relacionada con la tramitación de un expediente de queja anterior o bien la persona reclamante deseaba información sobre los trámites que debía seguir en su asunto concreto.

3. Quejas escritas registradas

Durante el año 2015 se han registrado un total de 2.354 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 - 2015)

Año	nº
1989	585
1990	1.159 ¹
1991	766
1992	781
1993	827
1994	747
1995	1.164
1996	1.674
1997	1.991
1998	2.660 ²
1999	1.283
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

¹ 545 conforman un grupo de quejas idénticas

² 1.143 conforman 2 grupos de quejas idénticas

De ellas 2.017 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
274

Quejas remitidas al Defensor del Pueblo o a otros defensores

Las quejas contra la actuación de la Administración del Estado no las tramita directamente la institución del Ararteko, ya que esa administración no está sometida a su control. Esas reclamaciones se remiten al Defensor del Pueblo. Además, hay quejas que se envían a los comisionados parlamentarios de otras comunidades autónomas, porque se refieren a administraciones públicas sometidas a su ámbito competencial.

Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	60
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 incrementa nuevamente el conjunto de expedientes de quejas escritas tramitados que tienen que ver con el ámbito social, que si bien 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, se puede observar que en el año 2015 han aumentado las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: **755** (frente a las 604 de 2014), si bien aún lejos de las 883 del año 2013, y de las 1.100 de 2012). De los 755 expedientes de queja escrita, 612 (esto es, el 81%) se refieren a problemas diversos relacionados con el mal funcionamiento de **Labide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI), así como de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

Las áreas que, además de la de **inclusión social**, presentan una elevada actividad son las de **educación, vivienda, sanidad, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas, hacienda, personal de las administraciones públicas y seguridad**. También, las quejas escritas referidas a los **colectivos de atención pública** constituyen un número importante de las gestionadas en 2015.

Más del **56% de los expedientes** de queja tramitados por el Ararteko tienen relación con **derechos sociales** (educación, sanidad, inclusión social, vivienda, etc.).

Cabe subrayar, asimismo, que en torno al **42%** de dichos expedientes (incluyendo los del área de inclusión social) guardan relación con las **políticas públicas** dirigidas a garantizar la

igualdad real y efectiva de todas las personas, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan el ejercicio de ese derecho a determinadas personas: mujeres, personas en situación o riesgo de exclusión social, personas mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas homosexuales (gays y lesbianas) o transexuales, personas inmigrantes y diversidad cultural, personas gitanas, etc.

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

Área	📄	%
Inclusión social	755	37,42
Educación	138	6,84
Vivienda	127	6,3
Sanidad	113	5,6
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	110	5,45
Hacienda	104	5,15
Colectivos de atención pública: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes y diversidad cultural, personas en prisión, etc.	91	4,56
Personal al servicio de las administraciones públicas	88	4,36
Seguridad	83	4,12
Medio ambiente	81	4,01
Urbanismo y ordenación del territorio	81	4,01
Obras públicas, transportes e infraestructura	62	3,07
Justicia	40	1,99
Ordenación de la actividad económica	40	1,99
Infancia y adolescencia	37	1,83
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	28	1,39
Familias	17	0,84
Trabajo y Seguridad Social	16	0,79
Protección y tenencia de animales	4	0,19
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	2	0,09
TOTAL	2.017	100

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

	Total
Inclusión social	755
Prestaciones económicas derivadas de Ley para la garantía de ingresos (RGI, PCV, AES)	739
Prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social	8
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7
Derechos ciudadanos	1
Educación	138
Becas y otras ayudas	23
Formación profesional	23
Admisión del alumnado	22
Derechos y deberes	13
Otros aspectos	9
Transporte escolar	9
Necesidades educativas especiales	8
Situaciones de maltrato o acoso escolar	7
Enseñanza universitaria	6
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	5
Enseñanzas artísticas	4
Comedor escolar	3
Educación infantil	2
Centros educativos - instalaciones	1
Educación Secundaria Obligatoria	1
Planificación/programación educativa	1
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
Vivienda	127
Alquiler de vivienda protegida	58
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	32
Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación	25
Desperfectos por defectos de construcción en viviendas protegidas	8
Otros aspectos	3
Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda	1

Sanidad	113	Seguridad	83
Asistencia sanitaria	33	Trafico	50
Derechos de las personas usuarias	32	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	17
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	26	Derechos ciudadanos	8
Listas de espera	10	Otros aspectos	3
Derechos ciudadanos	7	Seguridad ciudadana	3
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	3	Juegos y espectáculos	2
Otros aspectos	1	Medio ambiente	81
Salud pública	1	Contaminación acústica	58
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	110	Información y participación ambiental	7
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	37	Control ambiental	4
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	35	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3
Servicios públicos locales	21	Contaminación atmosférica	2
Gestión del padrón municipal	14	Contaminación electromagnética	2
Otros aspectos	2	Espacios naturales protegidos. Protección flora-fauna	2
Derechos ciudadanos	1	Actividades clasificadas en suelo no urbanizable	1
Hacienda	104	Otras contaminaciones medioambientales	1
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	29	Residuos y vertidos	1
Impuestos forales	24	Urbanismo y ordenación del territorio	81
Impuestos locales	24	Disciplina urbanística	48
Tasas	17	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	11
Precios públicos	10	Acceso a la información urbanística	8
Personal al servicio de las administraciones públicas	88	Gestión urbanística	8
Procedimientos de selección para el acceso a la función pública	31	Ordenación del territorio	3
Sustituciones	17	Otros aspectos	3
Otros aspectos	12	Obras públicas, transportes e infraestructura	62
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	11	Transportes	30
Vacaciones, licencias y permisos	4	Obras públicas e infraestructuras	12
Acoso laboral	2	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	10
Normalización lingüística	2	Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	5
Promoción interna	2	Expropiación forzosa	4
Provisión de puestos	2	Ejecución de obras	1
Régimen disciplinario	2	Justicia	40
Retribuciones	2	Funcionamiento de la Administración de Justicia y de la oficina judicial	20
Valoración de puestos de trabajo	1	Colegios de abogados y procuradores	9
		Asistencia jurídica gratuita	6
		Otros aspectos	3
		Otros colegios profesionales	1
		Puntos de encuentro	1

Ordenación de la actividad económica	40	Trabajo y Seguridad Social	16
Comercio, turismo y consumo	12	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	5
Agricultura, ganadería, pesca e industria	9	Otros aspectos	5
Entidades financieras y aseguradoras	7	Administración laboral	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4	Formación profesional	2
Otros aspectos	3	Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
Servicios de telefonía	3	Seguridad Social	1
Servicios de suministro de energía (electricidad y gas)	2		
Infancia y adolescencia	37	Personas en prisión	14
Infancia y adolescencia desprotegida	22	Actuaciones en materia penitenciaria	13
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7	Derechos ciudadanos	1
Menores extranjeros no acompañados	5		
Derechos ciudadanos	2	Personas con enfermedades o trastornos mentales	11
Puntos de encuentro	1	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	6
		Igualdad y acciones positivas para personas con enfermedades o trastornos mentales	3
Personas mayores y personas en situación de dependencia	31	Derechos ciudadanos	2
Asistencia a las personas mayores	12		
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	11	Personas inmigrantes y diversidad cultural	6
Aplicación de la ley de autonomía personal	6	Empadronamiento de personas extranjeras	3
Derechos ciudadanos	2	Derechos ciudadanos	2
		Igualdad y acciones positivas para personas inmigrantes	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	28		
Derechos lingüísticos de la ciudadanía en relaciones con administraciones vascas	9	Igualdad e integridad de las mujeres	4
Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico	8	Discriminación contra las mujeres	2
Actividades deportivas	4	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2
Otros aspectos	4		
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3	Protección y tenencia de animales	4
		Protección de animales	2
Personas con discapacidad	22	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	8	Tenencia de animales	1
Accesibilidad y movilidad urbanística	7		
Accesibilidad y movilidad en el transporte	2	Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales	2
Asistencia a personas con discapacidad	2	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
Acciones positivas para la igualdad de las personas con discapacidad	1	Derechos ciudadanos	1
Accesibilidad en la vivienda	1		
Discriminación de las personas con discapacidad	1	Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	2
		Protección de datos	2
Familias	17		
Políticas públicas sobre las familias	8	Personas con enfermedades crónicas	1
Conciliación de la vida laboral, personal y familiar	4	Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4		
Derechos ciudadanos	1	Total	2.017

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 2015 (cerca del 64%), y han descendido ligeramente las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de la Comunidad (25%).

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.

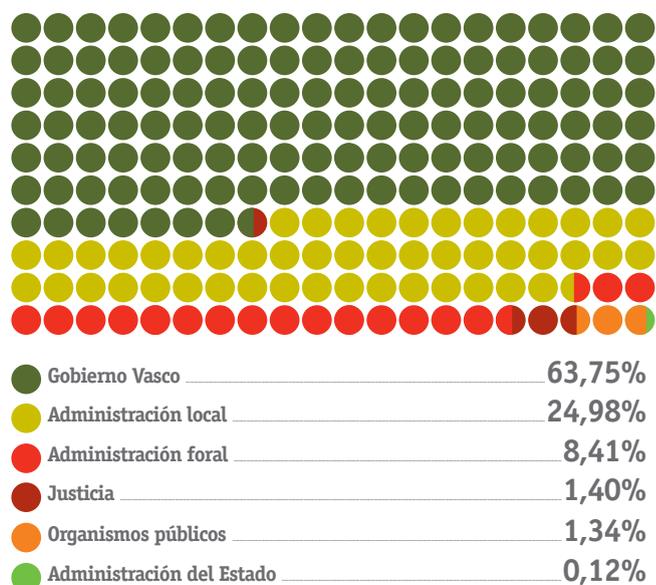
Cómo interpretar correctamente el número de expedientes de queja dirigidos a cada área y administración

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

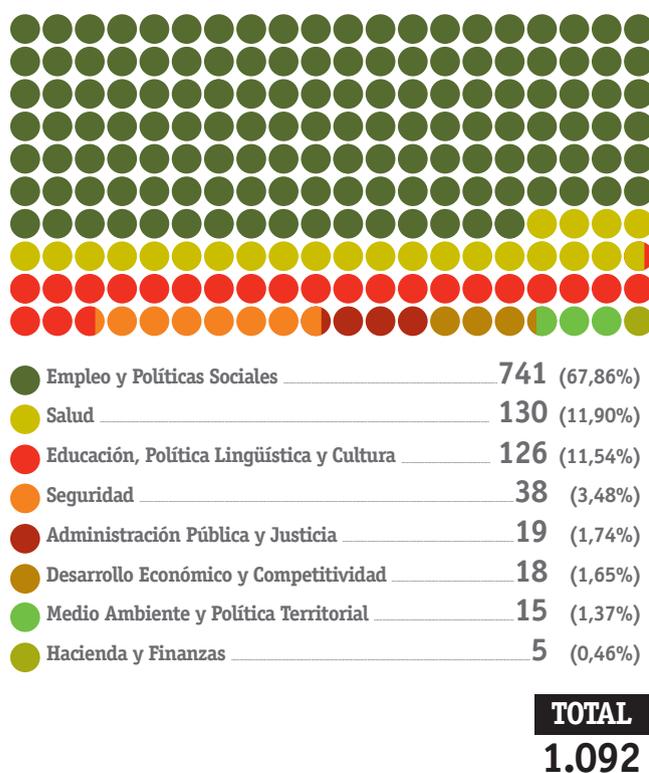
Las áreas en las que Gobierno Vasco tiene amplias competencias (protección social y empleo, vivienda, educación, sanidad, personal al servicio de las administraciones públicas y seguridad), son las que acaparan el mayor número de expedientes de queja escrita.

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

Área		%
Inclusión social	612	56,04
Vivienda	100	9,16
Educación	99	9,07
Sanidad	96	8,79
Personal al servicio de las administraciones públicas	60	5,49
Seguridad	30	2,75
Ordenación de la actividad económica	18	1,65
Trabajo y Seguridad Social	13	1,19
Familias	11	1,01
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	8	0,74
Justicia	8	0,74
Personas con enfermedades o trastornos mentales	7	0,64
Medio ambiente	6	0,55
Obras públicas, transportes e infraestructura	6	0,55
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	5	0,46
Personas en prisión	3	0,27
Tecnologías de información y conocimiento y de protección de datos	2	0,18
Urbanismo y ordenación del territorio	2	0,18
Hacienda	1	0,09
Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales	1	0,09
Personas con discapacidad	1	0,09
Personas con enfermedades crónicas	1	0,09
Personas mayores y personas en situación de dependencia	1	0,09
Protección y tenencia de animales	1	0,09

Distribución por departamentos

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

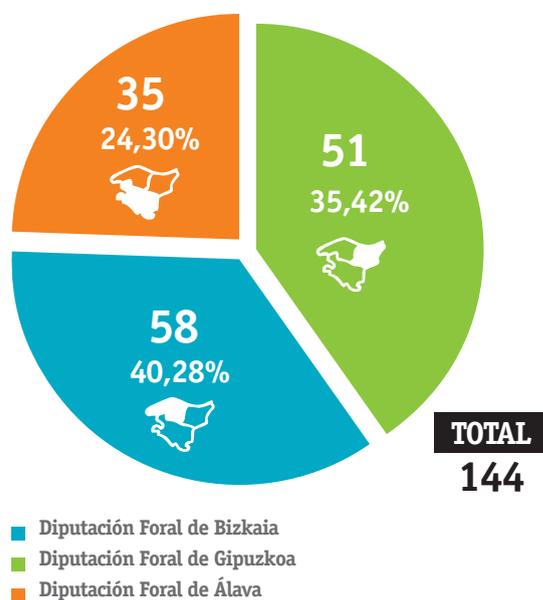


B. Expedientes tramitados contra las administraciones forales

Distribución territorial

Entre las reclamaciones contra las diputaciones forales, destaca el incremento de las quejas escritas tramitadas contra las Diputaciones Forales de Bizkaia y Gipuzkoa, manteniéndose estables las referidas a la de Álava.

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



Distribución por áreas

Se ha modificado la tendencia de los últimos años en la tipología de las quejas escritas referidas al ámbito foral, incrementándose ligeramente las referidas al área de infancia y la adolescencia y a hacienda.

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

Área	ARABA ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	CAPV	%
Infancia y adolescencia	-	16	14	30	20,84
Hacienda	9	13	7	29	20,14
Personas mayores y personas en situación de dependencia	9	9	5	23	15,97
Obras públicas, transportes e infraestructura	4	5	13	22	15,28
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	-	2	5	7	4,86
Personas con discapacidad	1	5	1	7	4,86
Personal al servicio de las administraciones públicas	4	2	-	6	4,17
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	4	-	1	5	3,47
Ordenación de la actividad económica	-	2	2	4	2,78
Familias	-	2	1	3	2,09
Inclusión social	-	-	2	2	1,39
Personas con enfermedades o trastornos mentales	1	1	-	2	1,39
Personas en prisión	1	-	-	1	0,69
Educación	1	-	-	1	0,69
Urbanismo y ordenación del territorio	1	-	-	1	0,69
Medio ambiente	-	1	-	1	0,69

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	207	48,36
Ayuntamientos de Gipuzkoa	111	25,93
Ayuntamientos de Araba/Álava	87	20,33
Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia	16	3,74
Juntas administrativas de Araba/Álava	5	1,17
Mancomunidades, consorcios y parques de Álava	2	0,47

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



Ayuntamientos de Araba /Álava	
Vitoria-Gasteiz	52
Laudio/Llodio	7
Arzua-Ubarrundia	4
Oyón/Oion	3
Iruaiz-Gauna	2
Iruña Oka/Iruña de Oca	2
Labastida	2
Laguardia	2
Laguardia	2
Alegria-Dulantzi	1
Artziniega	1
Añana	1
Barrundia	1
Baños de Ebro/Mañueta	1
Lantarón	1
Ribera Baja/Erribeta Beitia	1
San Millán/Donemiliaga	1
Valdegovía/Gaubea	1
Yécora	1
Zalduondo	1
Zambrana	1
Zuia	1
Total	87



Juntas administrativas de Araba/Álava	
Ezkerekotxa	1
Mezkia	1
Montevite	1
Osma	1
Sabando	1



Ayuntamientos de Bizkaia	
Bilbao	56
Getxo	19
Barakaldo	14
Bermeo	10
Valle de Trápaga-Trapagaran	8
Erandio	7
Sestao	6
Santurtzi	5
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	4
Gernika-Lumo	4
Muskiz	4
Abadiño	3
Alonsotegi	3
Basauri	3
Durango	3
Galdames	3
Mungia	3
Ondarroa	3
Ortuella	3
Sopelana	3
Arrigorriaga	2
Artea	2
Atxondo	2
Berriz	2
Derio	2
Galdakao	2
Leioa	2
Lekeitio	2
Muxika	2
Portugalete	2
Sopuerta	2
Urduiz	2
Zaratamo	2
Ajangiz	1
Amorebieta-Etxano	1
Bakio	1
Busturia	1
Elorrio	1
Gatika	1
Gautegiz Arteaga	1
Gordexola	1
Gorliz	1
Güeñes	1
Karrantza	1
Mallabia	1
Mundaka	1

Orozko	1
Otxandio	1
Plentzia	1
Zalla	1
Total	207



Ayuntamientos de Gipuzkoa	
Donostia-San Sebastián	38
Oiartzun	9
Irun	6
Pasaia	6
Errenteria	5
Zarautz	4
Aia	3
Beasain	3
Mutriku	3
Bergara	2
Lasarte-Oria	2
Legazpi	2
Lezo	2
Oñati	2
Segura	2
Tolosa	2
Urnieta	2
Zaldibia	2
Amezketta	1
Andoain	1
Arrasate/Mondragón	1
Azkoitia	1
Berrobi	1
Eibar	1
Elduain	1
Hernani	1
Hondarribia	1
Ibarra	1
Idiazabal	1
Mendaro	1
Ordizia	1
Urretxu	1
Usurbil	1
Zumaia	1
Total	111

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, medio ambiente, seguridad y hacienda.

Tabla 9.
Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra las diputaciones forales

Área	ARABA ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	CAPV	%
					
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	20	38	25	83	20,24
Urbanismo y ordenación del territorio	19	32	17	68	16,59
Medio ambiente	8	37	20	65	15,85
Seguridad	12	32	6	50	12,2
Hacienda	12	13	19	44	10,73
Obras públicas, transportes e infraestructura	5	12	4	21	5,12
Vivienda	1	12	7	20	4,88
Inclusión social	3	9	2	14	3,42
Personas con discapacidad	4	2	3	9	2,2
Personal al servicio de las administraciones públicas	3	3	2	8	1,95
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	5	-	7	1,71
Personas mayores y personas en situación de dependencia	1	1	2	4	0,98
Personas inmigrantes	1	2	1	4	0,98
Protección y tenencia de animales	-	3	-	3	0,73
Infancia y adolescencia	-	1	1	2	0,49
Educación	-	2	-	2	0,49
Ordenación de la actividad económica	-	-	1	1	0,24
Justicia	-	1	-	1	0,24
Igualdad e integridad de las mujeres	-	-	1	1	0,24
Trabajo y Seguridad Social	1	-	-	1	0,24
Familias	-	1	-	1	0,24
Personas con enfermedades o trastornos mentales	-	1	-	1	0,24
Total	92	207	111	410	100

Tabla 10.
Quejas presentadas contra otros organismos de ámbito local

	
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	9
Mebisa - Metro de Bilbao	3
Consortio de aguas de Busturialdea	2
Cuadrilla de Laguardia Rioja alavesa	1
Cuadrilla de Añana	1
Mancomunidad de las Encartaciones	1
Consortio de transportes de Bizkaia	1
Total	18

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

En el caso de las quejas presentadas contra la Universidad del País Vasco, se confirma la tendencia decreciente respecto de años pasados.

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

	
Haurreskolak	5
Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia	5
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	5
URA - Agencia Vasca del Agua	3
Ilustre Colegio de Abogados de Gipuzkoa	2
BCAM - Basque Center for Applied Mathematics	1
Colegio de Procuradores de Álava	1
Colegio Oficial de Psicólogos de Gipuzkoa	1
Total	22

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 (1989-2015)

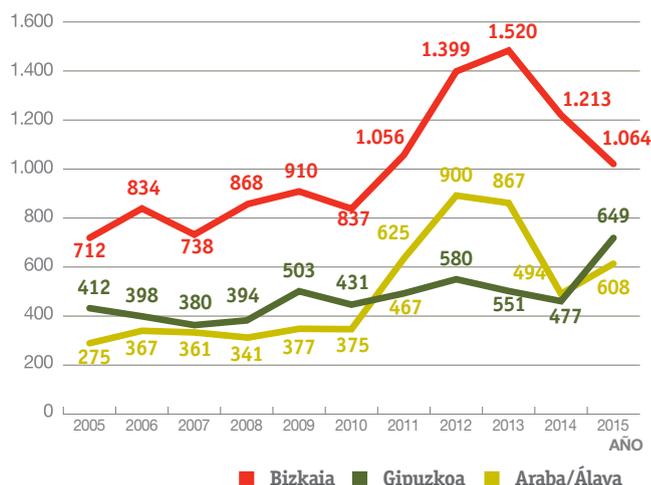
Año	ARABA / ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	97	288	188
1990	125	828 (284) ¹	195
1991	158	293	244
1992	201	332	241
1993	182	376	250
1994	160	349	234
1995	328	528	281
1996	446	746	448
1997	371	915	663
1998	244	1.471 (764) ²	905 (471) ³
1999	237	649	372
2000	256	645	295
2001	444	651	375
2002	268	643	294
2003	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

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

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

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

Gráfico 8.
Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (2005-2015)



Como ya viene siendo una constante en los últimos años, si analizamos las quejas escritas presentadas por territorio, al igual que ocurría con las quejas presenciales en las oficinas de atención ciudadana, el territorio de Araba/Álava se encuentra hiperrepresentado en el total, situación probablemente originada por ser la sede central del Ararteko y el hecho de estar ubicadas en dicho territorio las instituciones comunes de la comunidad, entre ellas el Gobierno Vasco.

Distribución territorial de las reclamaciones 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 reclamaciones recibidas desde cada territorio con la población de cada uno de ellos. En el siguiente cuadro se ofrecen los datos referentes a las quejas recibidas de cada territorio por cada 10.000 habitantes.

Como en años anteriores, constatamos el mayor índice de presentación de reclamaciones escritas en el Territorio Histórico de Araba/Álava, hasta alcanzar el doble que en los

Tabla 13.
Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (1989-2015)

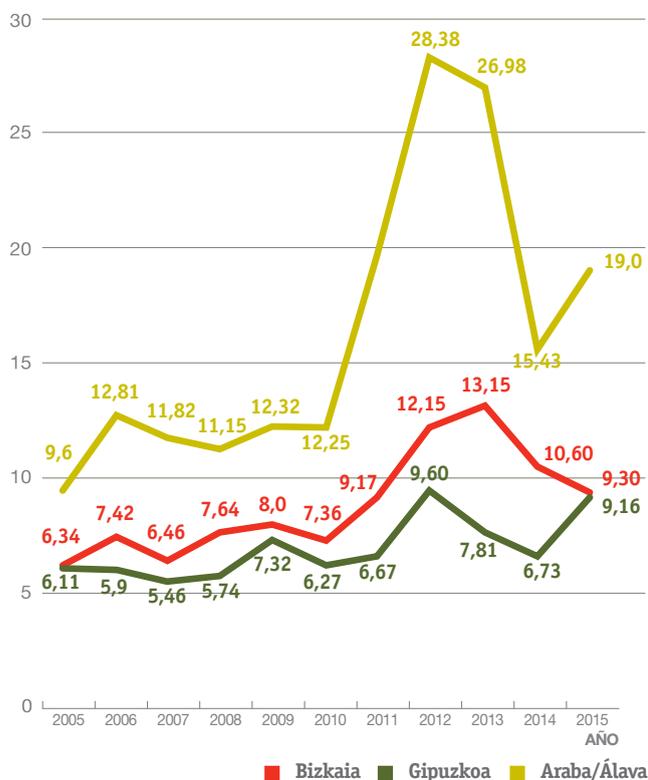
Año	ARABA / ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	4,3	3,3	3
1990	4,5	7,87 (2,7) ¹	2,9
1991	5,8	3,6	2,5
1992	7,4	3,5	2,8
1993	6,7	3,7	3,3
1994	5,9	3,5	3
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73) ²	13,30 (6,93) ³
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	4,42
2001	15,56	5,7	5,53
2002	9,37	5,73	4,37
2003	11,24	5,75	4,71
2004	9,46	6,50	6,77
2005	9,6	6,34	6,11
2006	12,81	7,42	5,9
2007	11,82	6,46	5,46
2008	11,15	7,64	5,74
2009	12,32	8	7,32
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	9,30	9,16

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

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

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

Gráfico 9.
Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (2005-2015)



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, mientras que en Araba/Álava el 90% 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	549	90,3
Otros Municipios	59	9,7
Total	608	100

Bizkaia		%
Bilbao	440	41,35
Otros Municipios	624	58,65
Total	1.064	100

Gipuzkoa		%
Donostia-San Sebastián	314	48,38
Otros Municipios	335	51,62
Total	649	100

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 33.

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

Quejas procedentes de otras comunidades autónomas	
C.A. de Andalucía	5
C.A. de Castilla y León	5
C.A. de Aragón	4
C.A. de Catalunya	4
C.A. de Madrid	3
C.A. de Valencia	3
C. F. de Navarra	3
Región de Murcia	2
C.A. de la Rioja	1
C.A. de Galicia	1
Total	31

Procedentes de otros Estados	
Francia	2
Total	2

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 2015.

Durante el año 2015 se han emitido 1.549 resoluciones. Analizando las resoluciones adoptadas por el Ararteko en 2015, en 596 casos existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, en más del 43% de ellos, porcentaje inferior al del año pasado (51%). Por el contrario, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en un porcentaje cercano al 57% de los expedientes analizados (frente al 49% 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 2015

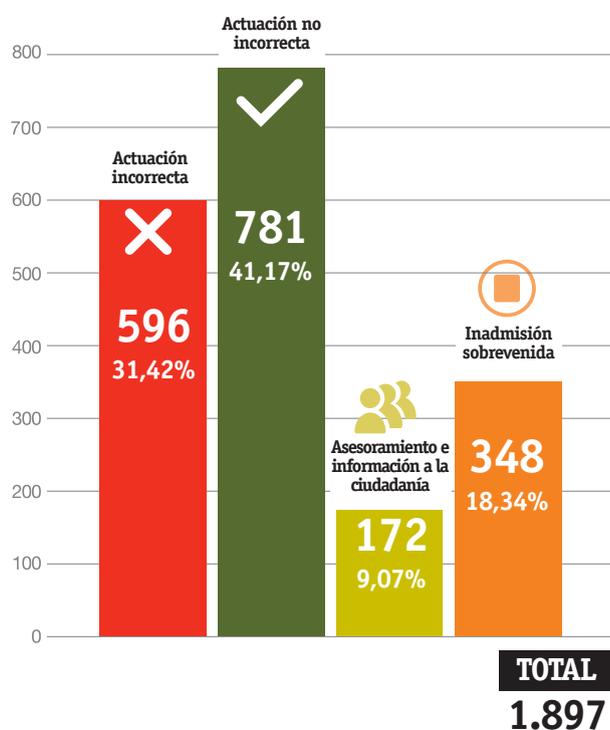
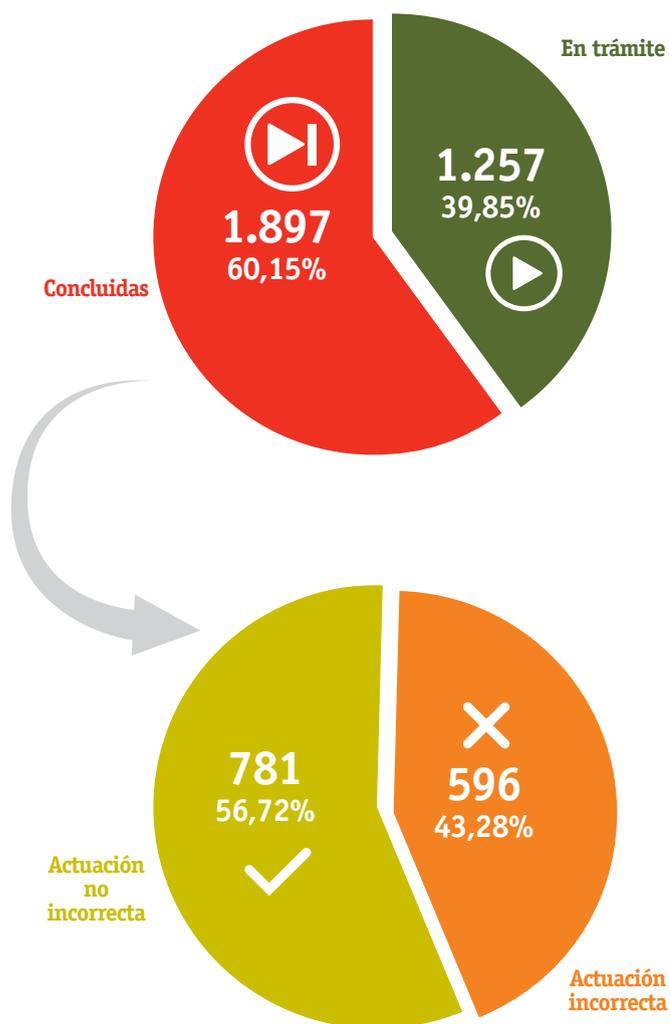


Gráfico 11.
Situación de los expedientes de queja



De los anteriores datos se deriva que de todas las reclamaciones analizadas a fondo por el Ararteko durante el año 2015, se ha concluido que existía actuación incorrecta en 596 casos, esto es, en el 43,28% de ellas.

Tabla 16.
Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (quejas presentadas en 2015)

Área	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✘	✔	💬	🚫
Inclusión social	375	253	63	80	7	103
Vivienda	38	82	17	38	11	16
Educación	31	77	15	41	-	21
Sanidad	35	61	20	24	8	9
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	37	58	30	9	12	7
Hacienda	34	53	5	24	22	2
Seguridad	53	27	5	13	1	8
Personal al servicio de las administraciones públicas	47	30	3	14	1	12
Medio ambiente	56	18	7	7	2	2
Urbanismo y ordenación del territorio	20	52	26	21	-	5
Obras públicas, transportes e infraestructura	13	38	11	14	9	4
Justicia	11	24	8	2	13	1
Infancia y adolescencia	14	18	4	4	8	2
Personas mayores y personas en situación de dependencia	19	9	-	4	3	2
Ordenación de la actividad económica	10	13	2	9	1	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	14	9	5	2	1	1
Personas con discapacidad	11	8	4	3	-	1
Familias	4	11	2	3	6	-
Trabajo y Seguridad Social	3	11	4	2	3	2
Personas en prisión	5	7	1	1	4	1
Personas con enfermedades o trastornos mentales	5	5	1	2	1	1
Personas inmigrantes y diversidad cultural	2	2	-	-	1	1
Protección y tenencia de animales	2	2	2	-	-	-
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	1	1	1	-	-	-
Igualdad e integridad de las mujeres	2	-	-	-	-	-
Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales	1	-	-	-	-	-
Personas con enfermedades crónicas	1	-	-	-	-	-
Total	844	869	236	317	114	202

Tabla 17.
Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (Quejas presentadas con anterioridad al 2015)

Área	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no Incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Inclusión social	44	441	122	266	12	41
Seguridad	90	42	11	24	1	6
Hacienda	81	50	12	20	10	8
Medio ambiente	77	51	29	12	4	6
Vivienda	1	62	21	19	6	16
Personal al servicio de las administraciones públicas	22	38	4	20	-	14
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	7	49	38	7	-	4
Personas mayores y personas en situación de dependencia	11	36	3	12	10	11
Urbanismo y ordenación del territorio	1	39	28	10	-	1
Personas en situación o riesgo de exclusión social	6	32	13	6	1	12
Interior	4	29	18	11	-	-
Educación	6	24	8	7	-	9
Sanidad	2	24	14	7	1	2
Personas con discapacidad	6	15	4	5	1	5
Justicia	7	13	9	1	3	-
Obras públicas, transportes e infraestructura	2	15	6	7	-	2
Infancia y adolescencia	1	15	3	10	1	1
Igualdad e integridad de las mujeres	14	1	1	-	-	-
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	12	9	3	-	-
Ordenación de la actividad económica	2	11	2	6	1	2
Personas con enfermedades o trastornos mentales	2	5	-	-	2	3
Familias	-	5	1	2	2	-
Personas lesbianas, gays y transexuales	5	-	-	-	-	-
Trabajo y Seguridad Social	1	4	2	2	-	-
Personas en prisión	-	4	-	1	2	1
Función pública	3	-	-	-	-	-
Personas con enfermedades crónicas	1	2	-	1	1	-
Personas gitanas y otras minorías culturales	-	3	1	2	-	-
Personas inmigrantes	-	3	1	1	-	1
Protección y tenencia de animales	-	3	-	2	-	1

Urbanismo y vivienda	3	-	-	-	-	-
Función pública y organización administrativa	2	-	-	-	-	-
Gestiones diversas	2	-	-	-	-	-
Sanidad y bienestar social	2	-	-	-	-	-
Acción social	1	-	-	-	-	-
Agricultura, industria, comercio y turismo	1	-	-	-	-	-
Consulta	1	-	-	-	-	-
Cultura y bilingüismo	1	-	-	-	-	-
Obras públicas y servicios	1	-	-	-	-	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	1	-	-	-	-	-
Total	413	1028	360	464	58	146

En el estudio de las quejas por administraciones únicamente se analizan las resoluciones correspondientes a expedientes iniciados en 2015.

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	365	247	62	79	6	100
Vivienda	33	67	14	31	9	13
Educación	28	71	14	37	-	20
Sanidad	35	61	20	24	8	9
Personal al servicio de las administraciones públicas	34	26	2	14	1	9
Seguridad	17	13	1	8	1	3
Ordenación de la actividad económica	8	10	1	8	1	-
Trabajo y Seguridad Social	3	10	3	2	3	2
Familias	2	9	2	2	5	-
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	5	3	1	1	-	1
Justicia	1	7	4	-	3	-
Personas con enfermedades o trastornos mentales	3	4	-	2	1	1
Medio ambiente	1	5	2	2	-	1
Obras públicas, transportes e infraestructura	-	6	-	2	3	1
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	2	3	1	1	1	-
Personas en prisión	-	3	1	1	1	-
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	1	1	1	-	-	-
Urbanismo y ordenación del territorio	1	1	-	1	-	-
Hacienda	-	1	-	1	-	-
Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales	1	-	-	-	-	-
Personas con discapacidad	1	-	-	-	-	-
Personas con enfermedades crónicas	1	-	-	-	-	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	1	-	-	-	-	-
Protección y tenencia de animales	-	1	1	-	-	-
Total	543	549	130	216	43	160

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	408	333	81	114	23	115
Salud	52	78	22	33	11	12
Educación, Política Lingüística y Cultura	40	86	17	43	1	25
Seguridad	21	17	1	10	1	5
Administración Pública y Justicia	8	11	5	4	2	-
Desarrollo Económico y Competitividad	7	11	1	6	4	-
Medio Ambiente y Política Territorial	6	9	2	3	1	3
Hacienda y Finanzas	1	4	1	3	-	-
Total	543	549	130	216	43	160

Situación de los expedientes de queja contra las administraciones forales

Tabla 20.
Situación de los expedientes de queja contra las diputaciones 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 Bizkaia	22	36	3	13	15	5
Diputación Foral de Gipuzkoa	20	31	12	9	6	4
Diputación Foral de Álava	16	19	7	6	5	1
Total	58	86	22	28	26	10

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

Área	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no Incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Infancia y adolescencia	13	17	4	4	7	2
Hacienda	7	22	2	8	12	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	15	8	-	4	2	2
Obras públicas, transportes e infraestructura	2	20	8	8	1	3
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	5	2	1	-	1	-
Personas con discapacidad	3	4	1	2	-	1
Personal al servicio de las administraciones públicas	6	-	-	-	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	4	2	-	1	1
Ordenación de la actividad económica	2	2	1	-	-	1
Familias	2	1	-	-	1	-
Inclusión social	-	2	-	1	1	-
Personas con enfermedades o trastornos mentales	1	1	1	-	-	-
Personas en prisión	1	-	-	-	-	-
Educación	-	1	-	1	-	-
Urbanismo y ordenación del territorio	-	1	1	-	-	-
Medio ambiente	-	1	1	-	-	-
Total	58	86	22	28	26	10

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	25	27	10	8	6	3
Llodio	5	2	2	-	-	-
Arrozua-Ubarrundia	3	1	1	-	-	-
Oyón/Oion	1	2	-	-	-	2
Iruraiz-Gauna	-	2	-	-	2	-
Iruña Oka/Iruña de Oca	1	1	-	-	-	1
Labastida	-	2	-	1	-	1
Laguardia	1	1	1	-	-	-
Alegria-Dulantzi	-	1	-	1	-	-
Artziniega	1	-	-	-	-	-
Añana	1	-	-	-	-	-
Barrundia	1	-	-	-	-	-
Baños de Ebro/Mañueta	1	-	-	-	-	-
Lantarón	-	1	-	-	1	-
Ribera Baja/Eribeta Beitia	1	-	-	-	-	-
San Millán/Donemiliaga	-	1	-	-	1	-
Valdegovía	1	-	-	-	-	-
Yécora	-	1	-	-	1	-
Zalduondo	-	1	1	-	-	-
Zambrana	-	1	1	-	-	-
Zuia	1	-	-	-	-	-
Total	43	44	16	10	11	7

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

Junta Administrativa	En trámite	Concluidas
Ezkerekotxa	1	-
Mezkia	1	-
Montevite	1	-
Osma	1	-
Sabando	1	-
Total	5	-

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	23	15	3	8	1	3
Oiartzun	3	6	-	2	1	3
Irun	4	2	-	2	-	-
Pasaia	4	2	-	-	2	-
Errenteria	1	4	1	1	-	2
Zarautz	2	2	-	2	-	-
Aia	-	3	1	1	-	1
Beasain	2	1	1	-	-	-
Mutriku	3	-	-	-	-	-
Bergara	1	1	-	-	-	1
Lasarte-Oria	2	-	-	-	-	-
Legazpi	1	1	-	-	1	-
Lezo	2	-	-	-	-	-
Oñati	2	-	-	-	-	-
Segura	2	-	-	-	-	-
Tolosa	1	1	-	1	-	-
Urnieta	1	1	1	-	-	-
Zaldibia	2	-	-	-	-	-
Amezketza	-	1	1	-	-	-
Andoain	-	1	-	1	-	-
Arrasate/Mondragón	1	-	-	-	-	-
Azkoitia	1	-	-	-	-	-
Berrobi	-	1	-	-	-	1
Eibar	1	-	-	-	-	-
Elduain	-	1	-	-	-	1
Hernani	-	1	1	-	-	-
Hondarribia	-	1	1	-	-	-
Ibarra	-	1	-	1	-	-
Idiazabal	1	-	-	-	-	-
Mendaro	-	1	-	1	-	-
Ordizia	1	-	-	-	-	-
Urretxu	1	-	-	-	-	-
Usurbil	-	1	-	1	-	-
Zumaia	-	1	1	-	-	-
Total	62	49	11	21	5	12

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	30	26	11	7	6	2
Getxo	7	12	4	4	3	1
Barakaldo	7	7	2	3	2	-
Bermeo	7	3	2	-	1	-
Valle de Trápaga-Trapagaran	4	4	1	1	-	2
Erandio	4	3	1	-	-	2
Sestao	3	3	1	2	-	-
Santurtzi	3	2	1	1	-	-
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	-	4	1	3	-	-
Gernika-Lumo	4	-	-	-	-	-
Muskiz	3	1	-	1	-	-
Abadiño	2	1	1	-	-	-
Alonsotegi	2	1	-	-	1	-
Basauri	1	2	1	1	-	-
Durango	1	2	1	1	-	-
Galdames	1	2	2	-	-	-
Mungia	-	3	2	1	-	-
Ondarroa	-	3	2	1	-	-
Ortuella	3	-	-	-	-	-
Sopelana	3	-	-	-	-	-
Arrigorriaga	-	2	1	1	-	-
Artea	-	2	1	1	-	-
Atxondo	2	-	-	-	-	-
Berriz	-	2	-	1	-	1
Derio	1	1	-	1	-	-
Galdakao	1	1	1	-	-	-
Leioa	1	1	-	1	-	-
Lekeitio	2	-	-	-	-	-
Muxika	-	2	1	-	1	-
Portugalete	2	-	-	-	-	-
Sopuerta	1	1	1	-	-	-
Urduliz	-	2	2	-	-	-
Zaratamo	1	1	1	-	-	-
Ajangiz	-	1	1	-	-	-
Amorebieta-Etxano	-	1	1	-	-	-
Bakio	-	1	-	-	-	1
Busturia	1	-	-	-	-	-
Elorrio	-	1	1	-	-	-

Gatika	-	1	-	1	-	-
Gautegiz Arteaga	1	-	-	-	-	-
Gordexola	1	-	-	-	-	-
Gorliz	-	1	-	1	-	-
Güeñes	-	1	-	-	-	1
Karrantza	-	1	1	-	-	-
Mallabia	1	-	-	-	-	-
Mundaka	1	-	-	-	-	-
Orozko	-	1	1	-	-	-
Otxandio	-	1	-	1	-	-
Plentzia	1	-	-	-	-	-
Zalla	1	-	-	-	-	-
Total	103	104	46	34	14	10

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	33	50	26	8	10	6
Urbanismo y ordenación del territorio	19	49	24	20	-	5
Medio ambiente	54	11	4	4	2	1
Seguridad	36	14	4	5	-	5
Hacienda	20	24	2	12	8	2
Obras públicas, transportes e infraestructura	11	10	2	3	5	-
Vivienda	5	15	3	7	2	3
Inclusión social	10	4	1	-	-	3
Personas con discapacidad	6	3	2	1	-	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	5	3	-	-	-	3
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	3	4	3	1	-	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	3	1	-	-	1	-
Personas inmigrantes y diversidad cultural	2	2	-	-	1	1
Protección y tenencia de animales	2	1	1	-	-	-
Infancia y adolescencia	1	1	-	-	1	-
Educación	1	1	-	1	-	-
Ordenación de la actividad económica	-	1	-	1	-	-
Justicia	-	1	-	1	-	-
Igualdad e integridad de las mujeres	1	-	-	-	-	-
Trabajo y Seguridad Social	-	1	1	-	-	-
Familias	-	1	-	1	-	-
Personas con enfermedades o trastornos mentales	1	-	-	-	-	-
Total	213	197	73	65	30	29

Tabla 27.
Situación de los expedientes de queja contra otros organismos de ámbito local atendiendo al

	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no Incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia	3	6	2	2	2	3
Mebisa - Metro de Bilbao	2	1	1	-	-	2
Consorcio de aguas de Busturialdea	2	-	-	-	-	2
Cuadrilla de Laguardia Rioja alavesa	1	-	-	-	-	1
Cuadrilla de Añana	1	-	-	-	-	1
Mancomunidad de las Encartaciones	1	-	-	-	-	1
Consorcio de transportes de Bizkaia	-	1	-	1	-	-
Total	10	8	3	3	2	10

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

Área	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no Incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Hacienda	7	5	1	2	2	7
Personas con discapacidad	1	1	1	-	-	1
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	1	1	-	-	1
Medio ambiente	1	-	-	-	-	1
Obras públicas, transportes e infraestructura	-	1	-	1	-	-
Total	10	8	3	3	2	10

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
Haurreskolak	2	3	1	2	-	-
Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia	1	4	2	-	2	-
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	2	3	1	1	-	1
URA – Agencia Vasca del Agua	-	3	2	1	-	-
Ilustre Colegio de Abogados de Gipuzkoa	-	2	2	-	-	-
BCAM - Basque Center for Applied Mathematics	1	-	-	-	-	-
Colegio de Procuradores de Álava	-	1	-	-	-	1
Colegio de Psicólogos de Gipuzkoa	-	1	-	1	-	-
Total	6	17	8	5	2	2

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
Educación	2	4	-	2	-	2
Justicia	4	3	2	-	1	-
Medio ambiente	1	2	2	-	-	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	2	-	-	-	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	-	1	-	1	-	-
Total	9	10	4	3	1	2

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 2015 se ha iniciado la tramitación de 61 expedientes de oficio, destacando por áreas los correspondientes a la Oficina de la Infancia y la Adolescencia y Justicia, así como los referidos a derechos lingüísticos, cultura y deporte, e inclusión social.

Tabla 31.
Distribución por áreas de los expedientes de oficio

Área		%
Infancia y adolescencia	13	21,31
Justicia	13	21,31
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	12	19,67
Inclusión social	4	6,55
Defensor del Pueblo	3	4,92
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	3	4,92
Seguridad	3	4,92
Vivienda	3	4,92
Educación	2	3,28
Hacienda	1	1,64
Familias	1	1,64
Medio ambiente	1	1,64
Personas inmigrantes y diversidad cultural	1	1,64
Sanidad	1	1,64
Total	61	100

Como puede apreciarse, es prevalente la actividad de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia en la apertura de actuaciones de oficio, que en una buena parte responden al seguimiento de recomendaciones realizadas por la institución en años anteriores como son las referidas a los servicios sociales forales para infancia en desprotección, la formación profesional básica y ocupacional de menores extranjeros no acompañados, o las actuaciones ante los servicios de infancia de las diputaciones forales, dirigidas a asegurar el derecho de los niños y niñas a ser escuchados.

Otro grupo de actuaciones se han iniciado ante situaciones o problemáticas detectadas, como la destinada al seguimiento de las medidas para hacer frente a la pobreza infantil, las actuaciones de diputaciones y ayuntamientos relacionadas con menores infractores, o la realización de visitas de inspección para comprobar el funcionamiento de varios recursos residenciales para menores extranjeros no acompañados y de un centro de acogida de urgencia para infancia en desprotección.

Desde el área de derechos lingüísticos, cultura y deporte, se han desplegado diversas iniciativas ante un importante número de ayuntamientos de los tres territorios históricos, abundando en la necesidad de que el deporte practicado en edades previas al deporte escolar se base en valores educativos y no competitivos.

Destacan, en el área de justicia, las iniciativas para la búsqueda de un acuerdo interinstitucional que dé solución al pago por los particulares de las tasas derivadas de los depósitos de vehículos en dependencias municipales, embargados por orden judicial.

En el área de seguridad se han realizado visitas de inspección a las comisarías de la Policía local de Erandio y de la Ertzaintza de Muskiz, e iniciado una actuación de oficio relacionada, asimismo, con menores de edad, como la del registro de actuaciones policiales de menores llevada a cabo por personal del Ayuntamiento de Santurtzi.

Es obligado mencionar también la actividad de oficio desplegada desde el área de régimen jurídico, relativa a la petición por el Ayuntamiento de Sestao de la certificación de eficiencia energética a la hora de gestionar el empadronamiento de personas que viven en alquiler, y la que persigue la adecuación normativa de la venta ambulante en los mercadillos municipales; o la abordada desde el área de sanidad, en relación con la facturación incorrecta por Osakidetza a asegurados y beneficiarios del sistema público de sanidad.

Destacamos, así mismo, las actuaciones abordadas en relación con Lanbide: la visita de inspección a alguna de sus oficinas, la referida al procedimiento de reclamación y devolución de prestaciones indebidas que afectaba a un importante número de perceptores de RGI, o la iniciada para difundir los criterios en la gestión de dicha prestación. El seguimiento de la recomendación general sobre la prevalencia del interés superior del menor en el sistema de garantía de ingresos y sus repercusiones en las decisiones a adoptar por Lanbide también ha sido objeto de atención desde las áreas de inclusión social y de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

En el ámbito de vivienda, señalamos la actuación iniciada para promover una modificación de la Norma Foral reguladora del IBI en los tres territorios históricos; en el de educación, la que persigue la inclusión educativa del alumnado con enfermedades raras, en seguimiento del cumplimiento de los objetivos propuestos por el Consejo asesor y las recomendaciones planteadas en la Conferencia Europlan Nacional; así como la iniciada en hacienda, para la modificación de la ordenanza fiscal del Ayuntamiento de Bergara;

o la gestionada, en el de familias, para el seguimiento de las recomendaciones del Informe extraordinario del Ararteko sobre políticas públicas de apoyo a las familias. Destaca, por su singularidad, la actuación iniciada sobre el impacto en el litoral de Mundaka de las obras de acondicionamiento de la playa de Laida, ejecutadas en 2015.

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.

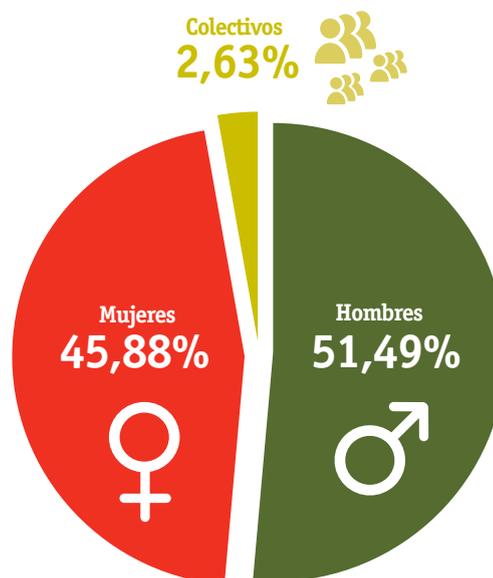
9. Estadística sociológica. Tipología de las personas reclamantes y formato de las reclamaciones

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 2015 no presenta variaciones sustanciales respecto de años anteriores.

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

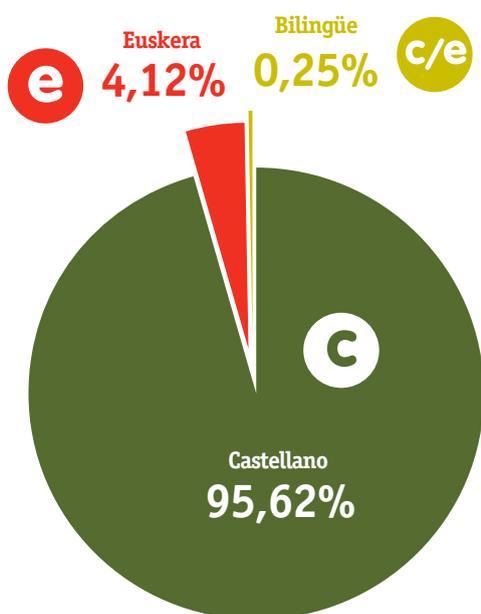


Lengua utilizada en la redacción de la queja

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.

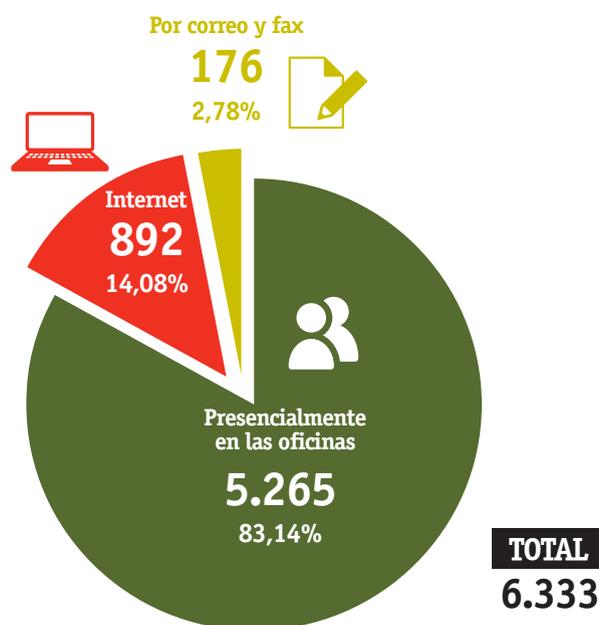
Gráfico 13.
Distribución de las quejas según la lengua utilizada



Forma de presentación de las quejas

Los datos sobre la forma de presentación de las quejas mantienen el cambio en la tendencia del pasado año, ya que más del 83% de las quejas se han presentado de modo presencial, a través de las tres oficinas de atención ciudadana del Ararteko. Así, se mantiene la tendencia del año 2014 y las personas reclamantes se alejan de la tónica general de años anteriores, en los que la vía preferente era Internet. Con bastante probabilidad, ello obedece al incremento de reclamaciones relacionadas con los efectos de la crisis y los derechos sociales y la mayor complejidad de los casos planteados al Ararteko.

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



10. Opinión de las personas usuarias

10.1. Resultado de la encuesta a personas usuarias

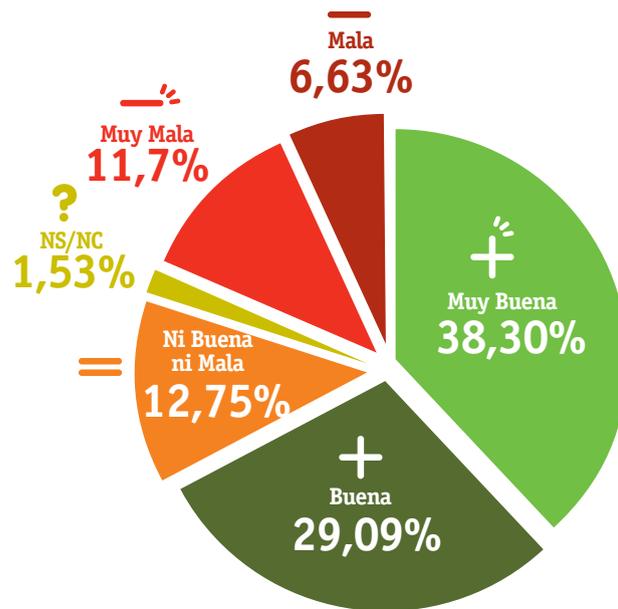
Desde hace ya algunos años, iniciamos una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido nuestra intervención. El objetivo es conocer los puntos débiles en el funcionamiento de la institución y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos.

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 2015, en el 43% de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

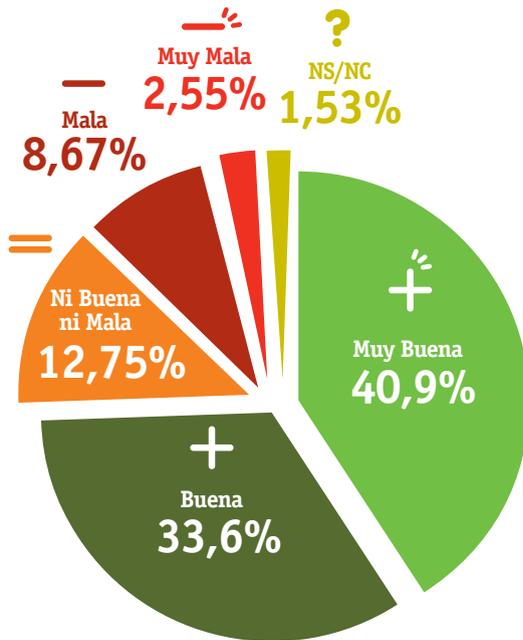
La valoración ciudadana de la intervención del Ararteko durante el año 2015 no puede sino calificarse de muy positiva, como puede deducirse de las respuestas dadas por las personas usuarias del Ararteko que han cumplimentado la encuesta.

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



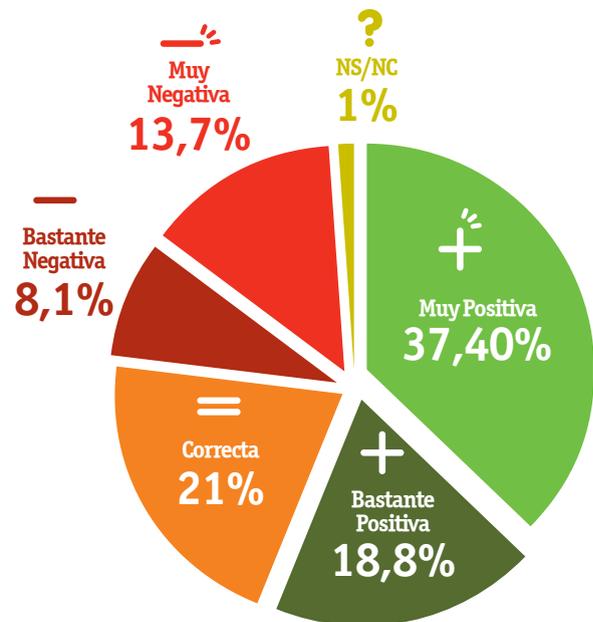
De lo cual se concluye que un 67,39% de los ciudadanos y ciudadanas que han presentado alguna reclamación y cuya tramitación ha finalizado considera que "la información recibida ha sido buena o muy buena".

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



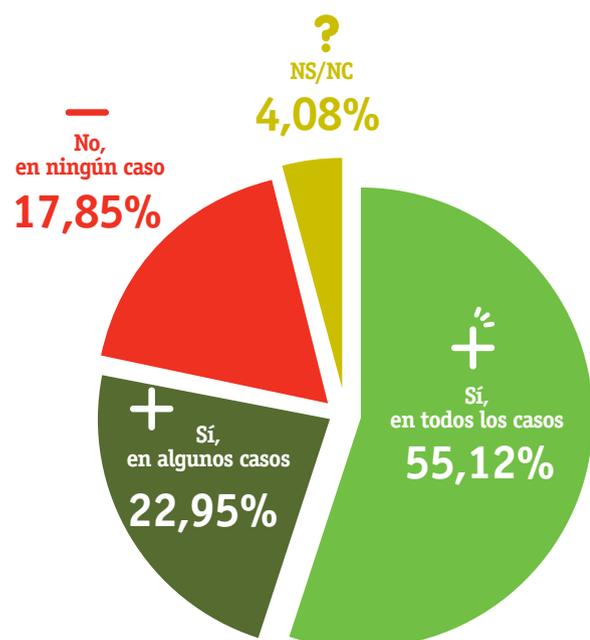
La muestra más palpable de la alta valoración del servicio que presta el Ararteko es que un 74,5% de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

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



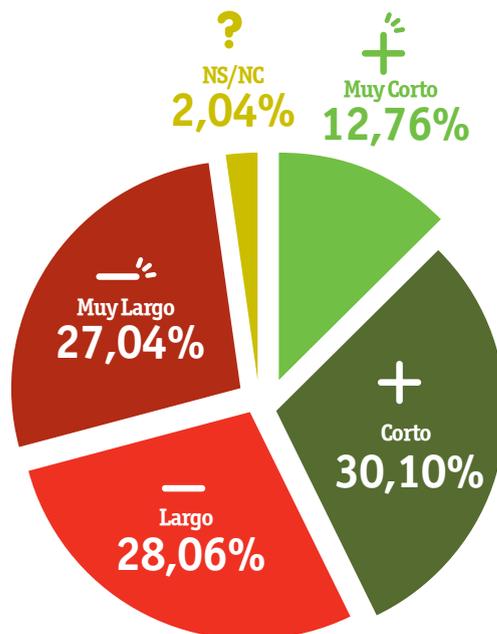
Es decir, que el 56,2% de las personas que han respondido la encuesta consideran muy positiva o bastante positiva la intervención del Ararteko, y un 20% de ellas la considera correcta.

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



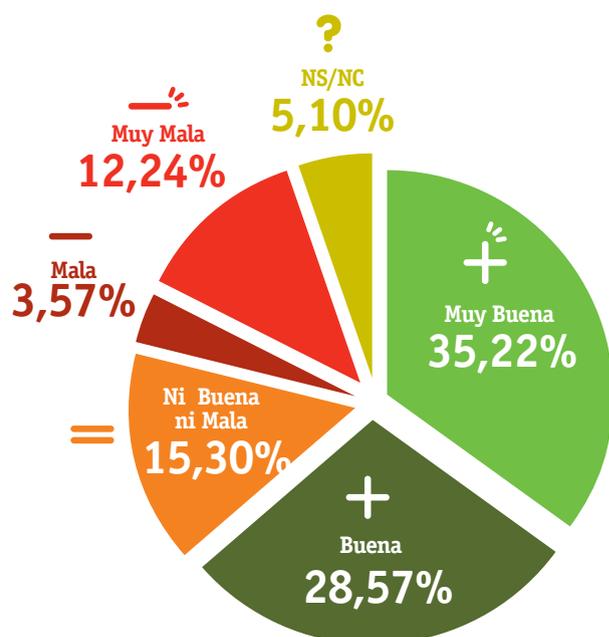
De donde se deduce que en más del 78% de los casos, se recomendaría acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración.

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



En lo que se refiere a los tiempos de respuesta, más del 43% valora el tiempo transcurrido como corto o muy corto.

Gráfico 20.
¿Cómo valoraría usted la imagen y credibilidad del Ararteko ante la sociedad y la administración pública?



Conscientes de la importancia de la presencia del valor credibilidad en la opinión de sus usuarios y usuarias en una institución defensora de derechos como el Ararteko, desde 2013, hemos incluido esta pregunta, resultando que el 64% de quienes han respondido la encuesta (en torno a 200 personas) consideran como buena o muy buena la imagen y credibilidad ante la sociedad y la administración, 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 por un 56% 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 37% de las personas que han cumplimentado la encuesta.

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 (el 56% consideran que el tiempo transcurrido ha sido largo o muy largo).

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.

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](#) operada en 2013, 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, han sido seis las sugerencias presentadas:

Dos guardaban relación con dificultades técnicas relacionadas con el formulario web para la presentación de quejas “on line” y el registro electrónico, y en otra se planteaban sugerencias respecto a la presencia del euskera en la página web del Ararteko.

En la cuarta de las comunicaciones recibidas, se solicitaba información sobre los plazos fijados en los compromisos asumidos por el Ararteko como indicadores de calidad en la carta de servicios, y en las dos restantes se mostraba disconformidad con algunos aspectos relacionados con la atención prestada desde el Ararteko.

Todas ellas han sido de gran utilidad para el Ararteko, ya que han permitido, en unos casos, mejorar nuestros servicios y, en otros, asesorar técnicamente a las personas que se dirigen al Ararteko, destacándose el interesante intercambio bilateral que ha existido en torno a dichas sugerencias.

Todas ellas han merecido la atención adecuada en los términos y plazos establecidos en la Carta de Servicios del Ararteko.

Como novedad, en 2015 hemos recibido dos solicitudes de acceso a la información pública en poder del Ararteko, en ejercicio de los derechos derivados de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, que fueron gestionadas de forma inmediata, facilitando la información solicitada en la forma y plazos legales.

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 en tramitación y deben hacerlo, además, dentro de los plazos establecidos, al menos si se pretende 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 pueden seguirse de la falta de colaboración (Código Penal art.502.2).

En las relaciones que se incluyen a continuación se ofrecen los datos relativos a las administraciones y otros organismos que el año 2015 se han mostrado especialmente diligentes, por lo que no ha sido necesario dirigirles ningún requerimiento (1).

También se ofrecen los datos relativos a aquellas otras administraciones y organismos que, por el contrario, sí han sido objeto de requerimiento este año 2015 (2).

Por último, se destacan los casos más graves, es decir, el de los responsables institucionales que han sido motivo de apercibimiento (3).

11.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2015

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 2015 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	
Educación, Política Lingüística y Cultura EITB	2
Hacienda y Finanzas	4
Medio Ambiente y Política Territorial	4
Red Ferroviaria Vasca	1
Euskotren	3

B. Diputaciones ¹

Diputación Foral de Álava 		
Infraestructuras Viarias y Movilidad		2
Euskara, Cultura y Deportes		1

Diputación Foral de Bizkaia 		
Hacienda y Finanzas		7
Empleo, Inserción Social e Igualdad		1
Euskara y Cultura		1
Transportes, Movilidad y Cohesión del Territorio		1

Diputación Foral de Gipuzkoa 		
Política Social		19
Hacienda y Finanzas		4
Cultura, Turismo, Juventud y Deportes		2
Cultura, Juventud y Deportes		1
Gobernanza y Comunicación con la Sociedad		1
Promoción Económica, Medio Rural y Equilibrio Territorial		1

C. Ayuntamientos y juntas administrativas

Territorio Histórico de Araba/Álava

Ayuntamientos de Araba/Álava 	
Barrundia	1
Baños de Ebro / Mañueta	1
Labastida	1
Ribera Baja / Erribera Beitia	1
Salvatierra / Agurain	1
Zalduondo	1
Zuia	1

Juntas administrativas de Araba/Álava 	
Mezkiea	1
Montevite	1
Osma	1

² La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental aprobada para la legislatura 2015-2019 por las respectivas diputaciones forales

Territorio Histórico de Bizkaia

Ayuntamientos de Bizkaia	
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	2
Artea	2
Atxondo	2
Ajangiz	1
Bilbao	44
Busturia	1
Derio	1
Elorrio	1
Etxebarri	1
Galdames	3
Gautegiz Arteaga	1
Gordexola	1
Igorre	1
Karrantza	1
Leioa	3
Mundaka	1
Muskiz	3
Muxika	1
Ondarroa	2
Orozko	1
Santurtzi	6
Sopelana	3
Sopuerta	3
Valle de Trápaga / Trapagaran	5
Zalla	1

Territorio Histórico de Gipuzkoa

Ayuntamientos de Gipuzkoa	
Errenteria	5
Arrasate / Mondragón	2
Bergara	2
Legazpi	2
Segura	2
Altzaga	1
Amezketeta	1
Azkoitia	1
Idiazabal	1
Lezo	1
Mendaro	1
Ordizia	1
Oñati	1
Soraluze / Placencia de las Armas	1
Urretxu	1
Zumaia	1

D. Otros organismos públicos

Colegio Oficial de Delineantes de Gipuzkoa	1
Cuadrilla de Añana	1
Haurreskolak	4
Ilustre Colegio de Abogados de Gipuzkoa	1

11.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2015

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 2015.
-  (2) número de expedientes con petición de información en el año 2015 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 2015.

A. Gobierno Vasco

Departamento	(1) 	(2) 	(3) %
Administración Pública y Justicia	16	8	50
Desarrollo Económico y Competitividad	4	1	25
Educación, Política Lingüística y Cultura	97	1	1,03
Empleo y Políticas Sociales	575	335	58,26
Salud	26	1	3,85
Kontsumobide	3	1	33,33
SVS / Osakidetza	64	25	39,06
Seguridad	24	1	4,27

Diputaciones forales²

Diputación Foral de Álava



	(1) 	(2) 	(3) %
Administración Local	1	1	100
Hacienda, Finanzas y Presupuestos	5	1	20
Medio Ambiente y Urbanismo	1	1	100
Obras Públicas y Transportes	7	3	42,86
Servicios Sociales	11	2	18,18

Diputación Foral de Bizkaia



	(1) 	(2) 	(3) %
Acción Social	20	3	15
Sostenibilidad y Medio Natural	1	1	100

Diputación Foral de Gipuzkoa



	(1) 	(2) 	(3) %
Movilidad e Infraestructuras Viarias	4	1	25
Movilidad y Ordenación del Territorio	1	1	100

² La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental aprobada para la legislatura 2015-2019 por las respectivas diputaciones forales

C. Ayuntamientos y juntas administrativas

Territorio Histórico de Araba/Álava



	(1)	(2)	(3)
Ayuntamientos de Araba/Álava			%
Arzua-Ubarrundia	4	2	50
Iruna Oka / Iruña de Oca	2	2	100
Laguardia	3	3	100
Laudio / Llodio	7	2	28,57
Oyón / Oion	2	1	50
Vitoria-Gasteiz	37	13	35,14
Zambrana	1	1	100

	(1)	(2)	(3)
Juntas administrativas de Araba/Álava			%
Ezkerekotxa	1	1	100
Sabando	1	1	100

Territorio Histórico de Bizkaia



	(1)	(2)	(3)
Ayuntamientos de Bizkaia			%
Abadiño	3	1	33,33
Alonsotegi	1	1	100
Amorebieta-Etxano	1	1	100
Arrigoriaga	3	1	33,33
Basauri	2	1	50
Barakaldo	12	3	25
Bermeo	9	3	33,33
Berriz	2	1	50
Durango	4	2	50
Erandio	6	4	66,67
Galdakao	2	2	100
Gernika-Lumo	3	2	66,67
Getxo	11	2	18,18
Gorliz	1	1	100
Mallabia	1	1	100
Mungia	4	1	25
Ortuella	3	1	33,33
Plentzia	1	1	100
Portugalete	3	1	33,33
Sestao	8	3	37,50
Urduliz	2	2	100
Zaratamo	2	1	50

Territorio Histórico de Gipuzkoa



	(1)	(2)	(3)
Ayuntamientos de Gipuzkoa			%
Aia	2	1	50
Beasain	3	1	33,33
Donostia-San Sebastián	33	11	33,33
Eibar	1	1	100
Elduain	1	1	100
Hernani	1	1	100
Hondarribia	4	4	100
Ibarra	1	1	100
Irun	5	2	40
Lasarte-Oria	1	1	100
Mutriku	2	1	50
Oiartzun	6	3	50
Pasaia	4	1	25
Tolosa	3	1	33,33
Urnieta	2	1	50
Villabona	1	1	100
Zaldibia	2	1	50
Zarautz	3	1	33,33

D. Otros organismos públicos

	(1)	(2)	(3)
			%
Consortio de aguas Bilbao Bizkaia	8	1	12,50
Mebisa - Metro de Bilbao	3	2	66,67
Consortio de aguas de Busturialdea	2	1	50
Consortio de transportes de Bizkaia	1	1	100
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	7	1	14,29
URA – Agencia Vasca del Agua	3	2	66,67

11.3. Relación de apercibimientos efectuados por el Ararteko durante el año 2015

Este año 2015 nos hemos visto obligados a realizar un total de 20 apercibimientos. Con respecto a los realizados el pasado ejercicio 2014 su número se ha reducido en torno a un 30%. Salvo excepciones, la mayoría de ellos han estado dirigidos a responsables municipales.

Al tiempo de cerrar la elaboración del presente informe, los alcaldes de Laguardia, Hondarribia, Mutriku y Urnieta continúan sin atender los apercibimientos realizados.

A. Gobierno Vasco



Departamento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Osakidetza	Director general	Jon Etxeberria	669/2014	Reconocimiento de desarrollo profesional-enfermería	13/01/2015
			1083/2014	Reconocimiento profesional de la categoría de técnico especialista en audiolología protésica	23/03/2015

B. Ayuntamientos

Territorio Histórico de Araba/Álava



Ayuntamiento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Laguardia	Alcalde	Pedro León	1012/2015	El ayuntamiento no le aporta la documentación necesaria para escriturar un terreno	15/09/2015
Vitoria-Gasteiz	Alcalde	Gorka Urtaran	1034/2015	Solicitud de badenes para reducir velocidad en una carretera	15/09/2015
			1449/2015	El ayuntamiento le expropió una lonja en 2004 y el expediente está paralizado	02/11/2015

Territorio Histórico de Bizkaia

Ayuntamiento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Abadiño	Alcalde	José Luis Navarro	660/2015	Incumplimiento de la ordenanza de terrazas y la ley de accesibilidad	03/07/2015
Barakaldo	Alcalde	Alfonso García	2280/2014	Falta de contestación a solicitud de información	24/02/2015
Erandio	Alcalde	Joseba Goikouria	1987/2014	Falta de mantenimiento de caminos públicos	03/07/2015
Gernika-Lumo	Alcalde	José M ^a Gorroño	1841/2014	Falta de respuesta al recurso presentado con relación a la subvención correspondiente al ejercicio 2013	19/01/2015
Gorliz	Alcalde	Arantza Etxebarria	2257/2014	Falta de contestación a un escrito en relación a los reductores de velocidad	24/02/2015
Plentzia	Alcalde	Isabel Zarautza	2124/2014	Falta de contestación a un escrito en relación a los reductores de velocidad	24/02/2015
Munitibar	Alcalde	Javier Artaetxebarria	2326/2014	Falta de contestación a la solicitud de devolución de fianza	24/02/2015

Territorio Histórico de Gipuzkoa



Ayuntamiento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Irun	Alcalde	José Antonio Santano	2578/2014	Resolución sin llevarse a efecto en materia de disciplina urbanística	17/03/2015
Donostia-San Sebastián	Alcalde	Juan Karlos Izagirre	2505/2014	Irregularidades en la instalación de calefacción de un vecino	27/03/2015
		Eneko Goia	1165/2015	Denegación de espacio en una playa para actividad de surf	15/09/2015
Hondarribia	Alcalde	Aitor Kerejeta	1600/2014	Desacuerdo con la reclamación de un recargo en el IBI, porque la vivienda se encuentra arrendada	12/03/2015
Mutriku	Alcalde	José Ángel Lizardi	1426/2015	Falta de respuesta a una reclamación de responsabilidad patrimonial	02/11/2015
Urnieta	Alcalde	Mikel Tolosa	824/2015	Suministro de agua potable en un edificio de viviendas	15/09/2015
Zaldibia	Alcalde	Joxe Antonio Etxabe	1033/2015	Falta de respuesta ante los problemas para acceder con el vehículo al garaje	15/09/2015

C. Otros organismos públicos

Organismo	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
URA Agencia Vasca del Agua	Director general	Iñigo Ansola	497/2015	Falta de contestación a una solicitud de desbroce y eliminación de altura a la más arbórea	03/07/2015