

ararteko

DEFENSORÍA
DEL PUEBLO
DEL PAÍS VASCO



ararteko

Herriaren Defendatzalea - Defensoría del Pueblo

ararteko

Herriaren Defendatzalea - Defensoría del Pueblo

Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2015



www.ararteko.eus

Informe anual al Parlamento Vasco 2015

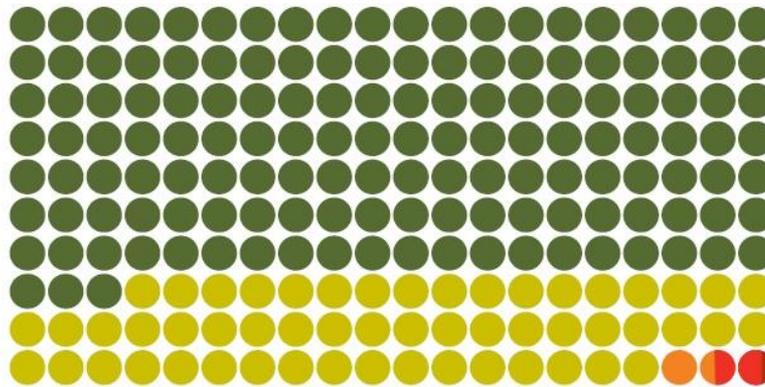


www.ararteko.eus

www.ararteko.eus



2015eko jarduerak, guztira Total actuaciones 2015



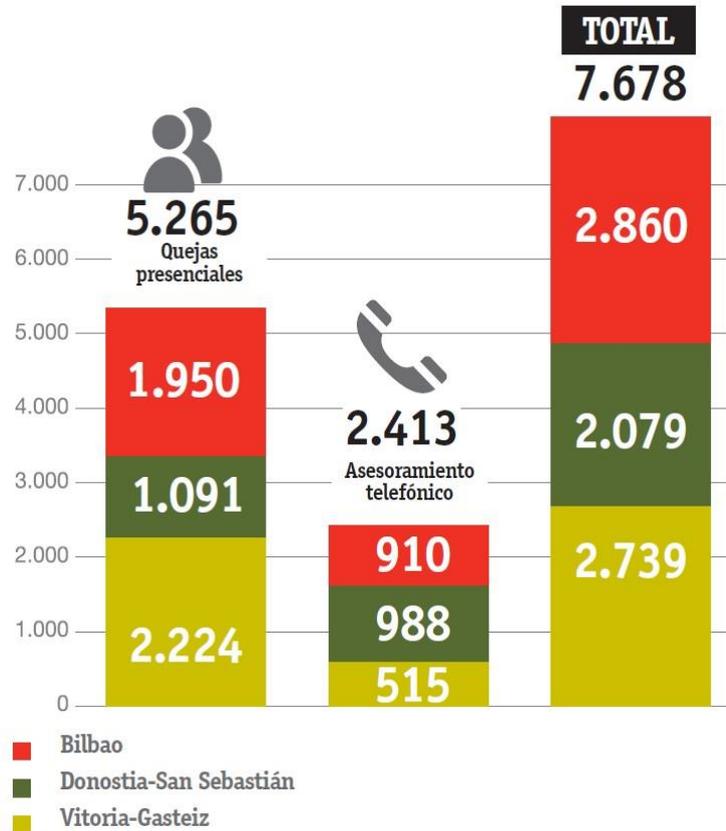
● Quejas	6.394
● Información y asesoramiento a través del servicio telefónico	2.413
● Reuniones de trabajo con administraciones	59
● Reuniones de trabajo con organizaciones sociales	57
● Visitas de inspección	6
● Recomendaciones generales y estudios	5
● Jornadas abiertas al público	4

TOTAL
8.938



Herritarren arretarako bulegoen jarduera

Actividad de las oficinas atención ciudadana





2015ean egindako kexak

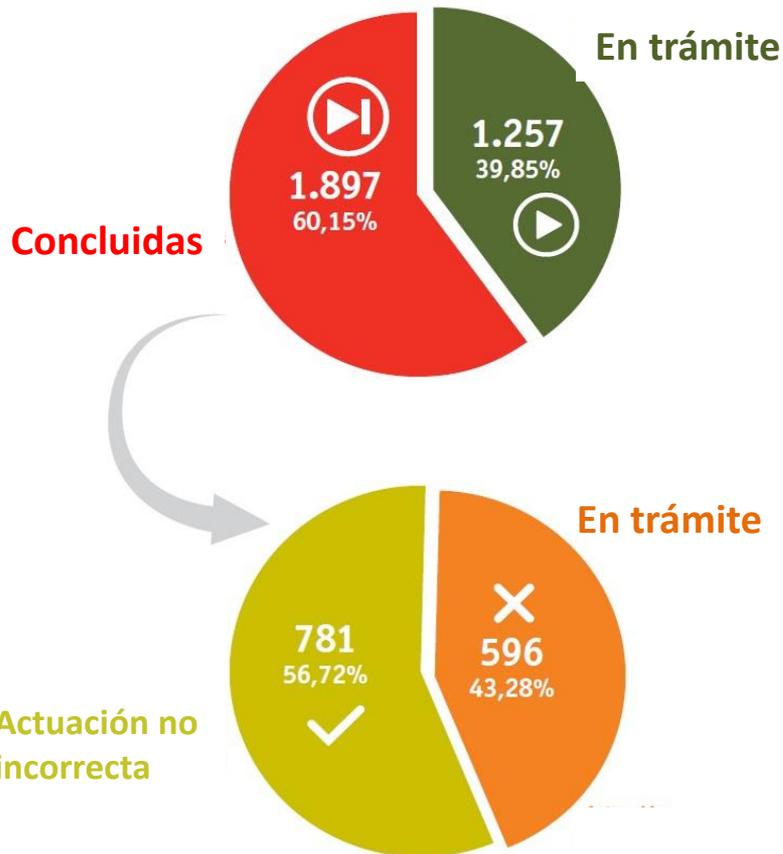
Quejas planteadas en 2015





Kexa-espedienteen egoera

Situación de los expedientes de queja



● Expedientes de queja escrita:

Resueltos en 2015: 1.897

En trámite: 1.257

● Expedientes resueltos en 2015:

Actuación incorrecta: 43,28%

Actuación no incorrecta: 56,72 %

● Grado de eficacia: 86,2 %



Jarduerari buruzko beste datu batzuk

Otros datos de actividad

- Han aumentado las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión: 755 frente a 604 en 2014, aunque continúan siendo inferiores a años anteriores: 883 en 2013 y 1.100 en 2012.
- 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 y seguridad.
- La página web del Ararteko ha recibido más de 110.000 visitas, con 87.000 usuarios.
- La duración media de los procedimientos ha sido de 63 días.



Beste jarduera batzuk - Otras actuaciones

- 2015an egindako gomendio orokorrak
Recomendaciones generales en 2015

3

- Txosten bereziak
Informes extraordinarios

1

- Azterlanak
Estudios

2

- Ikustatzeko bisitak
Visitas de Inspección

6

- Jendearentzat irekitako jardunaldiak
Jornadas abiertas al público

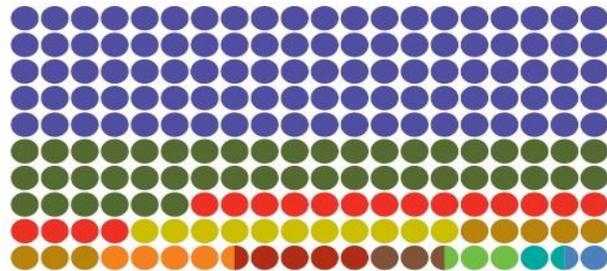
4



Haur eta Nerabeentzako Bulegoa

Oficina de la Infancia y la Adolescencia

Gráfico 2.
Distribución de las quejas a instancia de parte según ámbito temático



● Precariedad económica y vulnerabilidad social	260	(50,09%)
● Educación	119	(22,93%)
● Servicios sociales: desprotección	47	(9,06%)
● Familia	30	(5,78%)
● Sanidad	19	(3,66%)
● Justicia	12	(2,31%)
● Otros	11	(2,12%)
● Medio ambiente	7	(1,35%)
● Régimen jurídico	6	(1,16%)
● Seguridad	4	(0,77%)
● Ocio y deporte escolar	4	(0,77%)

TOTAL

519

● Expedientes del año 2015:

519

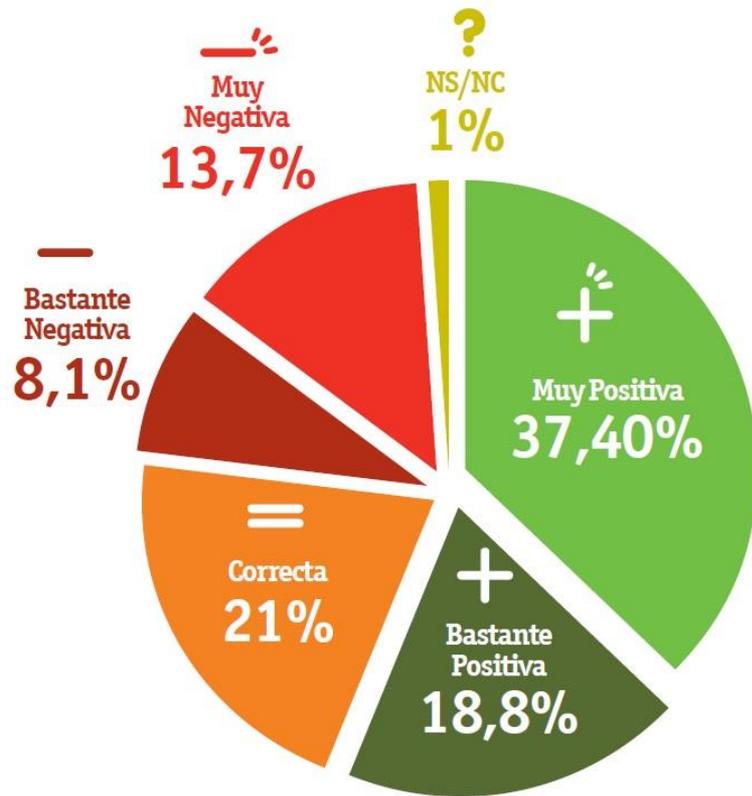
● Expedientes relacionados con el sistema vasco de garantía de ingresos, (escasez de recursos económicos)

260



Herritarren iritzia Arartekoak egindako lanaz

Valoración ciudadana del trabajo del Ararteko I



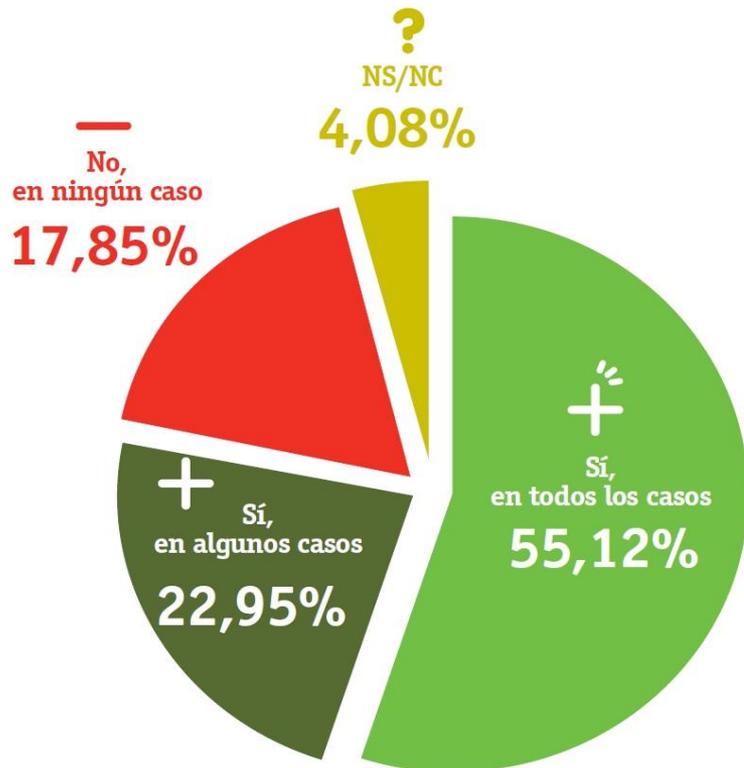
¿Cómo valoraría usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)

- Muy positiva o positiva: **56 %**
- Correcta: **21 %**



Herritarren iritzia Arartekoak egindako lanaz

Valoración ciudadana del trabajo del Ararteko II



¿Recomendaría usted a alguna personas con problemas con la administración que acudiera al Ararteko?

Si, en todos o en algunos casos

78 %

ararteko

DEFENSORÍA
DEL PUEBLO
DEL PAÍS VASCO



ararteko

Herrero Defendakalea - Defensoría del Pueblo

ararteko

Herrero Defendakalea - Defensoría del Pueblo

Eusko Legebiztarrarentzako urteko txostena 2015

Haur eta Nerabeentzako
Bulegoaren txostena



www.ararteko.eus

Informe anual al Parlamento Vasco 2015

Informe de la Oficina de la Infancia
y la Adolescencia



www.ararteko.eus

www.ararteko.eus