

The logo for Ararteko, featuring the word 'ararteko' in a lowercase, sans-serif font. The letter 'a' is white with a red dot, while the remaining letters are white. The background of the entire page is a dark green color with a pattern of lighter green, semi-transparent 3D cubes.

ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo

La actividad de la institución del Ararteko en cifras 2023

Esta obra está bajo una licencia [Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) (CC BY 4.0)



Formatos y ediciones:

Publicado con: [Informe anual al Parlamento Vasco 2023](#) (ISSN-e 2255-4920)

Edición en euskera: [Ararteko erakundearen jarduera kopurutan 2023](#)

Para acceder a las publicaciones del Ararteko:

- en la [web](#)
- mediante solicitud por [correo electrónico](#)
- presencialmente en cualquiera de las tres oficinas, por escrito (Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz) o por teléfono (945 13 51 18)

ARARTEKO

Vitoria-Gasteiz, 2024

Diseño y maquetación: Editorial MIC

LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO EN CIFRAS 2023

1. Observaciones y datos generales

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

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

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

En suma, mediante esta información sistematizada, este capítulo engloba toda la información cuantitativa de la actividad del año 2023.

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

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

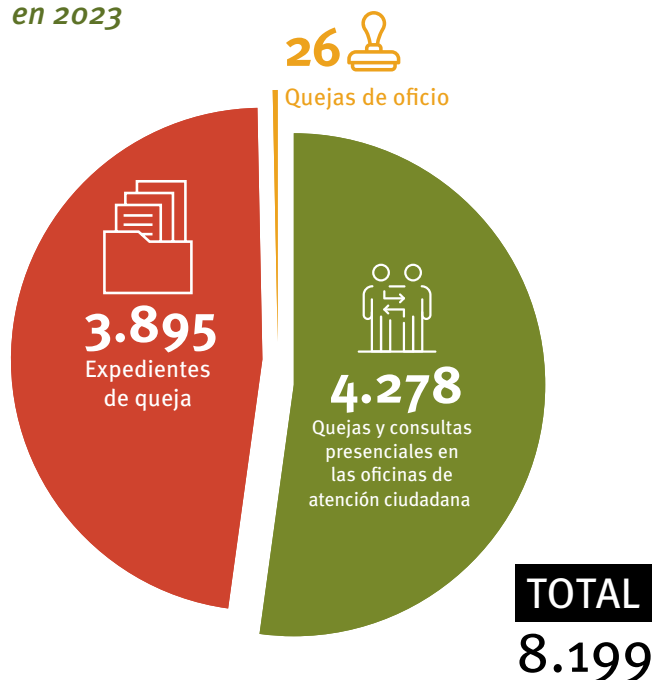
A lo largo de este capítulo, dedicado a la estadística, se reseñan los datos más significativos de la información cuantitativa que comprende la actividad de la institución del Ararteko durante el pasado año 2023.

La página web del Ararteko se consolida como canal de información y relación con la ciudadanía vasca, como lo refleja el hecho de haber recibido más de 180.000 visitas en este año y más de 53.000 usuarios.

Asimismo, se ha intensificado la presencia de la institución del Ararteko en las redes sociales, como se lo acreditan, a fecha del cierre del presente informe, los más de 5.300 seguidores en Twitter, y las casi 1.500 personas que siguen al Ararteko en su página en Facebook.

En términos globales, las actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones cuantificadas durante 2023 son 13.602, lo que supone un incremento del 7% respecto a la actividad consignada en el año 2022 (12.704).

Gráfico 1.
Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2023



A lo largo de 2023, la ciudadanía ha presentado 8.199 quejas y consultas ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de 26 expedientes de oficio.

Tabla 1.
Total de actuaciones del Ararteko en 2023

Quejas y consultas	8.199
Información y asesoramiento a través del servicio telefónico	5.210
Reuniones de trabajo con administraciones y organizaciones sociales	102
Participación en actividades externas	56
Actividades internacionales y con otras defensorías	22
Visitas de inspección	10
Jornadas abiertas al público	3
Total	13.602

Durante el año 2023 se han realizado 5.210 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación, y hemos celebrado 102 reuniones con diferentes administraciones y organizaciones sociales de muy diferente tipo (puede consultarse detalladamente en el capítulo IV, relativo a las relaciones con la sociedad del informe anual).

Además, se ha participado activamente en diferentes actos, jornadas y eventos, relacionados básicamente con iniciativas promovidas por las administraciones, organizaciones sociales y defensorías, tanto a nivel autonómico, como estatal e internacional. En 2023 se ha participado en 91 actividades de este tipo. También destacan las 22 actividades desarrolladas por el Ararteko que tienen alguna dimensión europea o internacional y no han sido referenciadas en el resto de los conceptos señalados. Todo ello da una idea del importante número y variedad de intervenciones que se despliegan desde el Ararteko, a iniciativa, fundamentalmente, de las y los responsables de las 28 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.

En 2023 se han realizado 10 visitas de inspección. Dos de ellas a recursos residenciales para adolescentes y jóvenes. La primera de ellas, en el marco del interés de la institución por conocer con más detalle los recursos integrados en el programa Trapezistak de apoyo a la emancipación, ha sido al centro Montaña. La segunda, al recurso socioeducativo para adolescentes infractores "Arratia", que ha supuesto el acercamiento a un servicio de naturaleza algo particular dentro de la red de recursos socioeducativos del Servicio de Justicia Juvenil del Gobierno Vasco.

También se han cursado visitas a varios centros penitenciarios de Euskadi, así como al Servicio Municipal de Urgencias Sociales de Bilbao, albergue de Elejabarri, centro de día Apiriku y al recurso Berriz destinado a la atención de personas inmigrantes en situación de vulnerabilidad grave,

gestionado por la Fundación EDE con convenio con la Dirección de Migración y Asilo del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco. Mediante esas visitas se ha podido evaluar su funcionamiento, recursos, programa de gestión, así como realizar el seguimiento de las recomendaciones del Ararteko.

Durante el año 2023, se han resuelto 2.589 expedientes de queja escrita, y, además, se han dictado 1.540 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 2023 ha sido de 60 días.

El año pasado, tras evaluar la actuación de la administración objeto de la queja, se ha considerado que existía alguna **actuación incorrecta en un porcentaje superior al 53%** de las quejas escritas analizadas (porcentaje superior al del 2022, que alcanzaba el 47%) y como **no incorrectas cerca del 47%** de ellas.

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en casi el 89% de los supuestos. En la mayoría de los casos no se ha precisado la emisión de una recomendación formal para ser admitido por la Administración el planteamiento trasladado desde el Ararteko. Este dato evidencia, por sí solo, el gran nivel de eficacia de la intervención de esta institución.

Tabla 2.
Grado de eficacia de la intervención de la institución del Ararteko

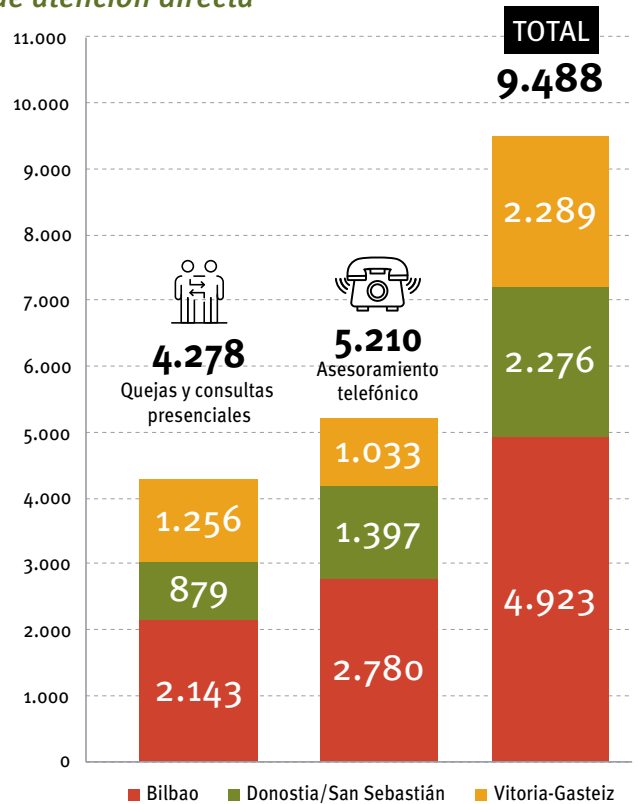
	%	%
Actuación incorrecta resuelta		88,76
Sin recomendación	95,57	
Recomendación aceptada	4,43	
Actuación incorrecta no resuelta		11,24

2. Actividad de las oficinas de atención directa (quejas presenciales y asesoramiento telefónico)

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

Por ello, además de las quejas que se nos presentan contabilizamos las consultas telefónicas, ya que estamos convencidos de que suponen una interesante tarea de información a las personas sobre los derechos que tienen en sus relaciones con las distintas administraciones. Así, a lo largo de 2023 se han realizado un total de 9.488 servicios en las oficinas de atención ciudadana. De ellos, 4.278 han sido las quejas y consultas presentadas presencialmente ante alguna de las tres oficinas, y 5.210 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico. Estos datos determinan un ligero incremento respecto a la actividad de 2022 en las oficinas de atención ciudadana del Ararteko.

Gráfico 2.
Número de quejas y consultas presenciales y asesoramiento telefónico en las oficinas de atención directa



3. Quejas escritas registradas

Durante el año 2023 se han registrado un total de 3.895 quejas escritas a instancia de la ciudadanía vasca. Además, se han iniciado 26 actuaciones de oficio.

*Tabla 3.
Evolución del número de quejas escritas registradas (1989 - 2023)*

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
2016	2.498
2017	2.977
2018	2.552
2019	2.627
2020	2.525
2021	2.753
2022	2.840
2023	3.895 ³

¹ 545 conforman un grupo de quejas idénticas

² 1.143 conforman 2 grupos de quejas idénticas

³ 747 conforman 2 grupos de quejas idénticas

Comparativamente con el número de quejas registradas en los años precedentes, se ha producido un notable incremento respecto a las recibidas en 2022, de casi un 37%.

De ellas 3.012 han sido admitidas a trámite para su estudio e investigación por parte del Ararteko, que se clasificarán a continuación 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.

*Tabla 4.
Quejas escritas rechazadas y circunstancias*

No presentada reclamación administrativa previa	677
Fuera del ámbito competencial	48
En vía judicial	17
Asunto entre particulares	11
Necesidad de esperar plazos legales	10
Evidente inexistencia irregularidad	8
Defecto de forma	7
Anónimo	5
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	1
Total	784

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, dos quejas se han enviado al Procurador del Común de Castilla y León y 3 a la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, porque se refieren a administraciones públicas sometidas a su ámbito competencial.

Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	94
Quejas remitidas a otros defensores	5

4. Estadística por áreas

Si tenemos en cuenta las quejas escritas en función del área temática con la que se relacionan, observamos, como ya se indicaba anteriormente, que, con respecto al año anterior, se ha producido un destacado aumento de los expedientes de quejas escritas tramitados.

Las quejas del ámbito social no aparecen englobadas en una única categoría, dado que están presentes en diferentes áreas, no solo en el de inclusión social, sino también en personas inmigrantes, personas con enfermedad mental, infancia y adolescencia, personas mayores, vivienda, personas en prisión, personas con discapacidad, etc.

En el año 2023 han aumentado ligeramente las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: 475 (frente a las 458 de 2022). De estos expedientes de queja, 420 (esto es, casi el 89%) se refieren a problemas diversos relacionados con el funcionamiento de **Lanbide** y con sus actuaciones en materia de gestión de la renta de garantía de ingresos (RGI) y de la prestación complementaria de vivienda (PCV). Suponen casi el 16% de las quejas escritas tramitadas.

Las áreas que, además de la de inclusión social, presentan una más elevada actividad son las de educación (de forma muy notable el pasado año), sanidad, personal al servicio de las administraciones públicas, medio ambiente, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas, vivienda, seguridad, hacienda, urbanismo y ordenación del territorio y administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno.

También las quejas escritas referidas a los **colectivos de atención pública** constituyen un número importante de las gestionadas en 2023, en concreto cerca del 7%.

Cerca del **46% de los expedientes** de queja tramitados por el Ararteko tienen relación con **derechos sociales** (salud, inclusión social, vivienda, educación, etc.).

Tabla 5.
Distribución de los expedientes de queja abiertos diferenciados por áreas de actuación

Área	Nº	%
Inclusión social	475	15,77
Educación	449	14,91
Sanidad	260	8,63
Personal al servicio de las administraciones públicas	229	7,6
Colectivos de atención pública: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes, personas en prisión, etc.	210	6,97
Medio ambiente	210	6,97
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	196	6,51
Vivienda	183	6,08
Seguridad	147	4,88
Hacienda	141	4,68
Urbanismo y ordenación del territorio	117	3,88
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	91	3,02
Obras públicas, transportes e infraestructuras	75	2,49
Justicia	63	2,09
Infancia y adolescencia	41	1,36
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	34	1,13
Ordenación de la actividad económica	39	1,3
Familias	23	0,77
Trabajo y Seguridad Social	19	0,63
Igualdad e integridad de las mujeres	10	0,33
Total	3.012	100

Gráfico 3.
Quejas clasificadas por materias en modo de nube de etiquetas



Otra forma de representación visual de las quejas tramitadas en el Ararteko diferenciadas por materias es la de nube de etiquetas. Destacan, como ya se ha indicado anteriormente, las materias de inclusión social, educación, sanidad, personal al servicio de las administraciones públicas, medio ambiente, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas y vivienda.

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, las que se refieren al funcionamiento de la Administración en el ámbito de los dispositivos de lucha contra la exclusión social, las de admisión del alumnado, en la de educación, o las de contaminación acústica, en el caso del área de medio ambiente.

Tabla 6.
Distribución de las quejas recibidas por subáreas de actuación

Inclusión social	475
Prestaciones económicas derivadas de la normativa para la garantía de ingresos y la inclusión social (RGI, PCV, AES, IMV)	420
Prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social	28
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	20
Derechos de la ciudadanía	1
Educación	449
Admisión del alumnado	315
Comedor escolar	21
Transporte escolar	19
Educación infantil	15
Necesidades educativas especiales	14
Derechos y deberes	13
Situaciones de maltrato o acoso escolar	12
Otros aspectos	11
Becas y otras ayudas	9
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7

Enseñanza de idiomas	4
Enseñanza universitaria	4
Centros educativos - conciertos	2
Centros educativos - organización	2
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1

Sanidad	260
Asistencia sanitaria	73
Derechos de las personas usuarias	69
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	43
Listas de espera	40
Otros aspectos	15
Salud mental	11
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	5
Salud pública	3
Derechos de la ciudadanía	1

Personal al servicio de las administraciones públicas	229
Procedimientos de selección para el acceso a la función pública	64
Otros aspectos	49
Retribuciones	31
Sustituciones	26
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	18
Vacaciones, licencias y permisos	14
Provisión de puestos	6
Derechos de la ciudadanía	5
Formación	5
Acoso laboral	4
Normalización lingüística	3
Incompatibilidades	1
Promoción interna	1
Relación de puestos de trabajo	1
Situaciones administrativas	1

Medio ambiente	210
Contaminación acústica	113
Protección y tenencia de animales	34
Control ambiental	20
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	17
Información y participación medioambiental	8
Contaminación atmosférica	7
Residuos y vertidos	5
Actividades clasificadas en suelo residencial	2
Otras contaminaciones medioambientales	2
Contaminación del suelo e hídrica	1
Espacios naturales protegidos. Protección flora-fauna	1
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	196
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	72
Servicios públicos locales	47
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	40
Gestión del padrón municipal	21
Otros aspectos	9
Derechos ciudadanos	5
Información y participación ciudadana	2
Vivienda	183
Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación	61
Alquiler de vivienda protegida	37
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	32
Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda	25
Otros aspectos	18
Desperfectos por defectos de construcción en viviendas protegidas	9
Derechos de la ciudadanía	1

Seguridad	147
Tráfico	62
Seguridad ciudadana	48
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	28
Derechos de la ciudadanía	7
Otros aspectos	2
Hacienda	141
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	40
Impuestos locales	37
Tasas	26
Precios públicos	16
Impuestos forales	14
Otros aspectos	6
Derechos de la ciudadanía	2
Urbanismo y ordenación del territorio	117
Disciplina urbanística	66
Acceso a la información urbanística	18
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	18
Gestión urbanística	5
Ordenación del territorio	5
Otros Aspectos	3
Accesibilidad	2
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	91
Tecnologías de información y conocimiento	36
Protección de datos	14
Acceso a la información	13
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	11
Otros aspectos	11
Buen gobierno	3
Transparencia	3

Obras públicas, transportes e infraestructuras	75
Transportes	22
Obras públicas e infraestructuras	14
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	13
Ejecución de obras	8
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7
Otros aspectos	5
Derechos de la ciudadanía	3
Expropiación forzosa	3
Personas en prisión	73
Actuaciones en materia penitenciaria	71
Derechos de la ciudadanía	2
Justicia	63
Funcionamiento de la Administración de Justicia y de la oficina judicial	21
Otros aspectos	16
Colegios de abogados y procuradores	8
Asistencia jurídica gratuita	7
Otros colegios profesionales	4
Puntos de encuentro familiar	3
Registro Civil y Registro de la Propiedad	2
Colegios de notarios y registradores	1
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
Personas con discapacidad	56
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	24
Asistencia a personas con discapacidad	10
Accesibilidad y movilidad en el transporte	7
Acciones positivas para la igualdad de las personas con discapacidad	7
Accesibilidad y movilidad urbanística	5
Accesibilidad en la vivienda	3

Personas mayores y personas en situación de dependencia	53
Asistencia a las personas mayores	22
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	22
Aplicación de la Ley de Autonomía Personal	8
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
Infancia y adolescencia	41
Infancia y adolescencia desprotegida	26
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7
Derechos de la ciudadanía	4
Servicio extrahospitalario	4
Ordenación de la actividad económica	39
Comercio, Turismo y Consumo	13
Otros aspectos	13
Entidades financieras y aseguradoras	5
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	5
Servicios de telefonía	2
Agricultura, ganadería, pesca e industria	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	34
Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones vascas	13
Actividades deportivas	9
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	6
Otros aspectos	3
Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico	2
Actividades culturales	1
Familias	23
Políticas públicas sobre las familias	17
Conciliación de la vida laboral, personal y familiar	3
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3

Trabajo y Seguridad Social	19
Otros aspectos	8
Formación profesional	5
Administración laboral	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
Medidas de fomento de empleo	1
Salud laboral	1
Seguridad Social	1
Personas inmigrantes	15
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	10
Derechos de la ciudadanía	2
Igualdad y acciones positivas para personas inmigrantes	2
Discriminación contra las personas inmigrantes	1
Igualdad e integridad de las mujeres	10
Acciones positivas para la igualdad de las mujeres	3
Discriminación contra las mujeres	3
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3
Violencia machista contra las mujeres	1
Personas víctimas de los grupos terroristas	6
Discriminación contra las víctimas de los grupos terroristas	4
Asistencia a las personas víctimas de los grupos terroristas	2
Total	3.012

Gráfico 4.
Quejas clasificadas por objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la Agenda 2030

Los objetivos de desarrollo sostenible son una serie de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar el bienestar global de las personas. Estos objetivos se fijaron dentro de la [Agenda 2030 sobre el desarrollo sostenible](#).

Se interrelacionan entre sí e incorporan los desafíos globales a los que nos enfrentamos día a día, como la pobreza, la desigualdad, la degradación ambiental o la justicia, entre otros.

En este gráfico, tras el análisis del contenido de las quejas recibidas y tramitadas durante el año 2023, se recoge una clasificación de éstas en los 17 objetivos de desarrollo sostenible.

La clasificación resultante es la que se consigna en el siguiente gráfico:



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 2023 (casi el 58%), disminuyen ligeramente las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de la comunidad (cerca del 31%) y prácticamente el 9% de las quejas han afectado a las diputaciones forales.

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

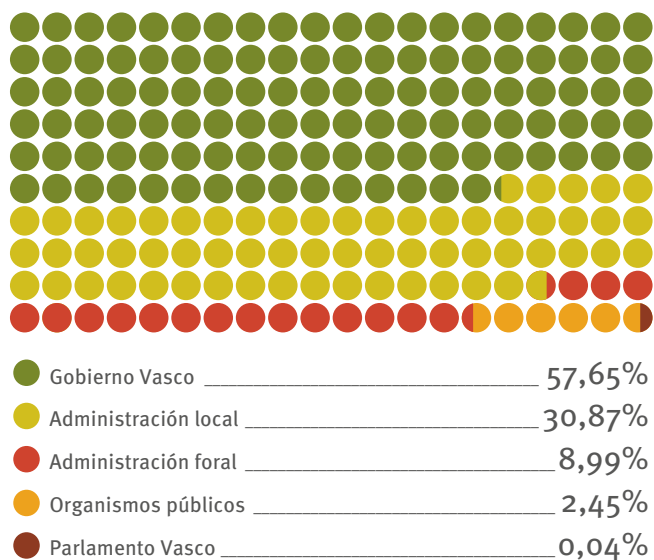
Cómo interpretar correctamente el número de expedientes de queja dirigidos a cada área y administración

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

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

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

Gráfico 5.
Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas



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

Distribución por áreas

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

Tabla 7.
Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

Área	Nº	%
Inclusión social	391	28,21
Sanidad	243	17,53
Educación	208	15,02
Personal al servicio de las administraciones públicas	144	10,39
Vivienda	140	10,10
Personas en prisión	57	4,11
Seguridad	44	3,18
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	35	2,53
Justicia	27	1,95
Medio ambiente	18	1,30
Familias	15	1,08
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	14	1,01
Trabajo y Seguridad Social	11	0,79
Ordenación de la actividad económica	8	0,58
Hacienda	6	0,43
Obras públicas, transportes e infraestructuras	6	0,43
Personas con discapacidad	6	0,43
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	6	0,43
Personas mayores y personas en situación de dependencia	3	0,22
Igualdad e integridad de las mujeres	1	0,07
Lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales	1	0,07
Personas víctimas de los grupos terroristas	1	0,07
Urbanismo y ordenación del territorio	1	0,07
Total	1.386	100

Distribución por departamentos

Tabla 8.
Distribución por departamentos de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

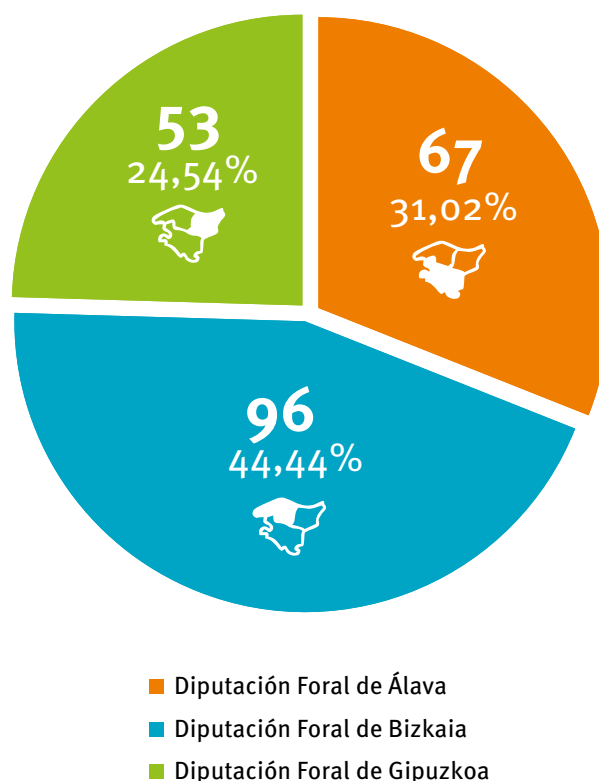
Departamento	Nº	%
Trabajo y Empleo	408	29,44
Educación	303	21,86
Salud	274	19,77
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	154	11,11
Igualdad, Justicia y Políticas Sociales	111	8,01
Seguridad	58	4,18
Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio ambiente	27	1,95
Gobernanza Pública y Autogobierno	21	1,52
Cultura y Política Lingüística	14	1,01
Turismo, Comercio y Consumo	9	0,65
Economía y Hacienda	7	0,50
Total	1.386	100

B) Expedientes tramitados contra las instituciones forales

Distribución territorial

Entre las reclamaciones contra las diputaciones forales, se incrementan, respecto de 2022, las quejas tramitadas contra la Diputación Foral de Álava.

Gráfico 6.
Distribución territorial de los expedientes tramitados contra las instituciones forales



TOTAL
216

Distribución por áreas

Analizando la tipología de las quejas escritas referidas al ámbito foral, se aprecia el incremento, respecto a años anteriores, de las referidas a personas mayores y personas en situación de dependencia, personas con discapacidad e infancia y adolescencia, mientras han descendido las relacionadas con el ámbito de hacienda y obras públicas, transportes e infraestructuras.

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

Área	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	CAPV	%
Personas mayores y personas en situación de dependencia	13	24	2	39	18,06
Personas con discapacidad	12	19	3	34	15,74
Obras públicas, transportes e infraestructuras	5	7	11	23	10,65
Hacienda	7	10	5	22	10,19
Infancia y adolescencia	7	10	5	22	10,19
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	2	7	11	20	9,26
Personal al servicio de las administraciones públicas	3	9	6	18	8,33
Inclusión social	4	5	-	9	4,17
Medio ambiente	4	2	3	9	4,17
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	3	1	2	6	2,78
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	2	-	2	4	1,85
Familias	1	1	-	2	0,93
Ordenación de la actividad económica	-	-	2	2	0,93
Personas en prisión	2	-	-	2	0,93
Educación	1	-	-	1	0,46
Igualdad e integridad de las mujeres	1	-	-	1	0,46
Personas con enfermedades o trastornos mentales	-	1	-	1	0,46
Urbanismo y ordenación del territorio	-	-	1	1	0,46
Total	67	96	53	216	100

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 10.
Distribución de los expedientes tramitados contra las administraciones locales


	Nº	%
Ayuntamientos de Bizkaia	379	51,08
Ayuntamientos de Gipuzkoa	206	27,76
Ayuntamientos de Araba/Álava	108	14,56
Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia	29	3,91
Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa	15	2,02
Juntas administrativas de Araba/Álava	4	0,54
Mancomunidades, consorcios y parques de Araba/Álava	1	0,13
Total	742	100

Tabla 11.
Expedientes tramitados contra ayuntamientos y juntas administrativas de la Comunidad Autónoma del País Vasco

AYUNTAMIENTOS DE ARABA/ÁLAVA 	Nº
Vitoria -Gasteiz	65
Legutio	5
Okondo	5
Laudio / Llodio	4
Artziniega	3
Amurrio	2
Armiñón	2
Arratzua-Ubarrundia	2
Asparrena	2
Iruña Oka / Iruña de Oca	2
Laguardia	2
Agurain / Salvatierra	1
Alegría-Dulantzi	1
Arraia - Maeztu	1
Bernedo	1
Elciego	1
Kuartango	1
Labastida / Bastida	1
Lagrán	1
Lapuebla de Labarca	1
Peñacerrada - Urizaharra	1
Ribera Baja / Erriberabeitia	1
Valdegovía / Gaubea	1
Yécora / Iekora	1
Zuia	1
Total	108
JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA 	Nº
Amarita	1
Markina	1
Mendibil	1
Olabezar	1
Total	4
AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA 	Nº
Bilbao	128
Getxo	30
Barakaldo	27
Durango	11
Valle de Trápaga-Trapagaran	11

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA 	Nº
Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena	9
Basauri	9
Portugalete	9
Erandio	8
Galdakao	7
Mungia	7
Gamiz-Fika	6
Leioa	6
Santurtzi	6
Sestao	6
Sopela	6
Plentzia	5
Sopuerta	5
Zalla	5
Güeñes	4
Urduliz	4
Abadiño	3
Amorebieta-Etxano	3
Barrika	3
Galdames	3
Gordexola	3
Gorliz	3
Lemoa	3
Lemoiz	3
Arrigorriaga	2
Berango	2
Bermeo	2
Busturia	2
Derio	2
Elorrio	2
Ermua	2
Fruiz	2
Markina-Xemein	2
Alonsotegi	1
Arratzu	1
Artzentales	1
Atxondo	1
Bakio	1
Balmaseda	1
Berriz	1
Dima	1
Etxebarri	1
Garai	1
Gautegiz Arteaga	1
Gernika-Lumo	1
Gizaburuaga	1

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA 	Nº
Iurreta	1
Karrantza Harana / Valle de Carranza	1
Larrabetzu	1
Lekeitio	1
Lezama	1
Mallabia	1
Muskiz	1
Muxika	1
Ondarroa	1
Orozko	1
Sondika	1
Zaldibar	1
Zamudio	1
Zaratamo	1
Zeanuri	1
Total	379

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA 	Nº
Donostia / San Sebastián	78
Irun	13
Errenteria	11
Arrasate/Mondragón	8
Hondarribia	8
Tolosa	7
Lasarte-Oria	6
Pasaia	6
Usurbil	6
Zarautz	6
Eibar	4
Beasain	3
Bergara	3
Deba	3
Hernani	3
Lezo	3
Urretxu	3
Villabona	3
Andoain	2
Astigarraga	2
Azkoitia	2
Azpeitia	2
Mendaro	2
Zizurkil	2
Zumaia	2
Aia	1

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA 	Nº
Albiztur	1
Alegia	1
Elgoibar	1
Eskoriatza	1
Ezkio-Itsaso	1
Itsasondo	1
Lazkao	1
Legazpi	1
Mutriku	1
Oiartzun	1
Ordizia	1
Oñati	1
Segura	1
Soraluze-Placencia de las Armas	1
Urnieta	1
Zerain	1
Zumarraga	1
Total	206

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, medio ambiente, urbanismo y ordenación del territorio, hacienda, seguridad, e inclusión social.

Tabla 12.
Distribución por áreas de las quejas escritas presentadas contra los ayuntamientos y juntas administrativas

Área	ARABA/ÁLAVA	J. A. de Araba/Álava	BIZKAIA	GIPUZKOA	CAPV	%
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	22	3	91	51	167	23,96
Medio ambiente	11	-	60	37	108	15,49
Urbanismo y ordenación del territorio	17	-	53	37	107	15,35
Hacienda	10	-	41	17	68	9,76
Seguridad	11	-	28	18	57	8,18
Inclusión social	11	-	21	6	38	5,45
Obras públicas, transportes e infraestructuras	6	-	19	9	34	4,88
Vivienda	4	-	16	9	29	4,16
Personal al servicio de las administraciones públicas	6	-	15	4	25	3,59
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	2	1	11	4	18	2,58
Personas con discapacidad	-	-	4	4	8	1,15
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	1	-	4	2	7	1,00
Personas mayores y personas en situación de dependencia	2	-	3	2	7	1,00
Infancia y adolescencia	3	-	2	1	6	0,86
Personas víctimas de los grupos terroristas	-	-	3	2	5	0,72
Igualdad e integridad de las mujeres	1	-	2	1	4	0,58
Ordenación de la actividad económica	-	-	2	1	3	0,43
Educación	1	-	-	1	2	0,29
Personas gitanas y otras minorías culturales	-	-	2	-	2	0,29
Justicia	-	-	1	-	1	0,14
Sanidad	-	-	1	-	1	0,14
Total	108	4	379	206	697	100

Tabla 13.
Quejas presentadas contra otros organismos de ámbito local

	Nº
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	15
Gipuzkoako Urak	9
Consortio de Transportes de Bizkaia	5
Metro Bilbao	4
Servicios de Txingudi	4
Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa	1
Consortio Mungialde de Servicios Sociales	1
Mancomunidad de la Merindad de Durango	1
Mancomunidad de Servicios de Lea Artibai	1
Mancomunidad de Servicios Loatzto	1
Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta	1
Mancomunidad del Txorierrri	1
Urbide, Consorcio de Aguas de Álava	1
Total	45

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

Se han incrementado de forma notable respecto de la anualidad anterior las quejas dirigidas contra otras administraciones de la CAPV. Es significativo el número de quejas presentadas contra el Ente Vasco de la Energía, Haurreskolak, Universidad del País Vasco y la Agencia Vasca del Agua-URA.

Tabla 14.
Expedientes tramitados contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco

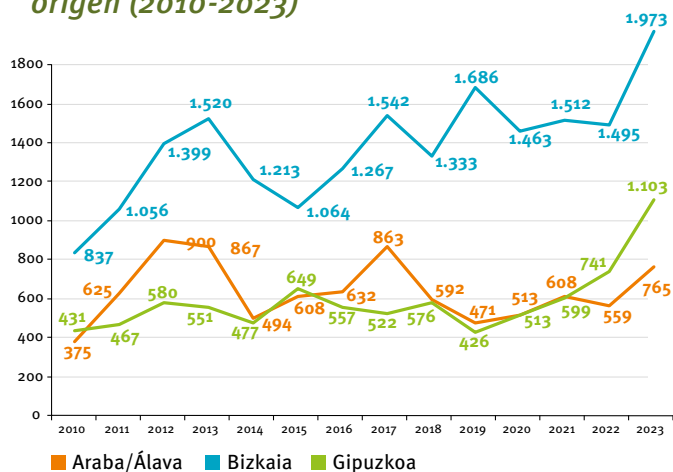
	Nº
EVE – Ente Vasco de la Energía	14
Haurreskolak	14
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	12
URA – Agencia Vasca del Agua	5
Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia	3
Ilustre Colegio Oficial de la Abogacía Alavesa	3
Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Gipuzkoa y Álava	2
Colegio de Procuradores de Bizkaia	1
Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos Industriales de Bizkaia	1
Colegio de Psicólogos de Álava	1
Consejo Vasco de la Abogacía	1
IZENPE	1
SPRI - Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial	1
Total	59

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

Tabla 15. Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (1989-2023)

Año	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	97	288	188
1990	125	828	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	905
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	580
2013	867	1.520	551
2014	494	1.213	477
2015	608	1.064	649
2016	632	1.267	557
2017	863	1.542	522
2018	592	1.333	576
2019	471	1.686	426
2020	513	1.463	513
2021	608	1.512	599
2022	559	1.495	741
2023	765	1.973	1.103

Gráfico 7. Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (2010-2023)



Distribución territorial de los expedientes de queja por cada 10.000 habitantes

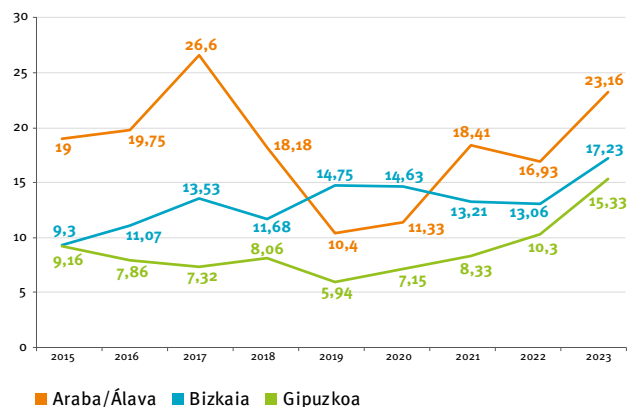
Para efectuar un análisis comparativo de la procedencia de las reclamaciones escritas registradas en función del territorio histórico, relacionaremos el número absoluto de las recibidas desde cada territorio con la población de cada uno de ellos. En el siguiente cuadro se ofrecen los datos referentes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

Al igual que el pasado año, constatamos que el mayor índice de presentación de quejas escritas se produce en el Territorio Histórico de Araba.

Tabla 16.
Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (1989-2023)

Año	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	4,30	3,30	3,00
1990	4,50	7,87	2,90
1991	5,80	3,60	2,50
1992	7,40	3,50	2,80
1993	6,70	3,70	3,30
1994	5,90	3,50	3,00
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95	13,30
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	4,42
2001	15,56	5,70	5,53
2002	9,37	5,73	4,37
2003	11,24	5,75	4,71
2004	9,46	6,50	6,77
2005	9,60	6,34	6,11
2006	12,81	7,42	5,90
2007	11,82	6,46	5,46
2008	11,15	7,64	5,74
2009	12,32	8,00	7,32
2010	12,25	7,36	6,27
2011	19,71	9,17	6,67
2012	28,38	12,15	9,60
2013	26,98	13,15	7,81
2014	15,43	10,60	6,73
2015	19,00	9,30	9,16
2016	19,75	11,07	7,86
2017	26,60	13,53	7,32
2018	18,18	11,68	8,06
2019	10,40	14,75	5,94
2020	11,33	14,63	7,15
2021	18,41	13,21	8,33
2022	16,93	13,06	10,30
2023	23,16	17,23	15,33

Gráfico 8.
Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (2015-2023)



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 casi el 75% de las quejas las han planteado personas vecinas de Vitoria-Gasteiz.

Tabla 17.
Distribución de las quejas según provengan de la capital o de otros municipios del territorio

ARABA/ÁLAVA	Nº	%
Vitoria-Gasteiz	569	74,37
Otros municipios	196	25,63
Total	765	100

BIZKAIA	Nº	%
Bilbao	767	38,87
Otros municipios	1.206	61,13
Total	1.973	100

GIPUZKOA	Nº	%
Donostia/San Sebastián	302	27,38
Otros municipios	801	72,62
Total	1.103	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, en un total de 54.

Tabla 18.
Quejas procedentes de fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco

Quejas procedentes de otras comunidades autónomas	Nº
C.A. de Castilla y León	13
C. F. de Navarra	13
C.A. de Aragón	7
C.A. de Catalunya	5
C.A. de la Rioja	5
C.A. de Madrid	4
Cantabria	4
C.A. de Andalucía	2
Comunidad Valenciana	1
Total	54

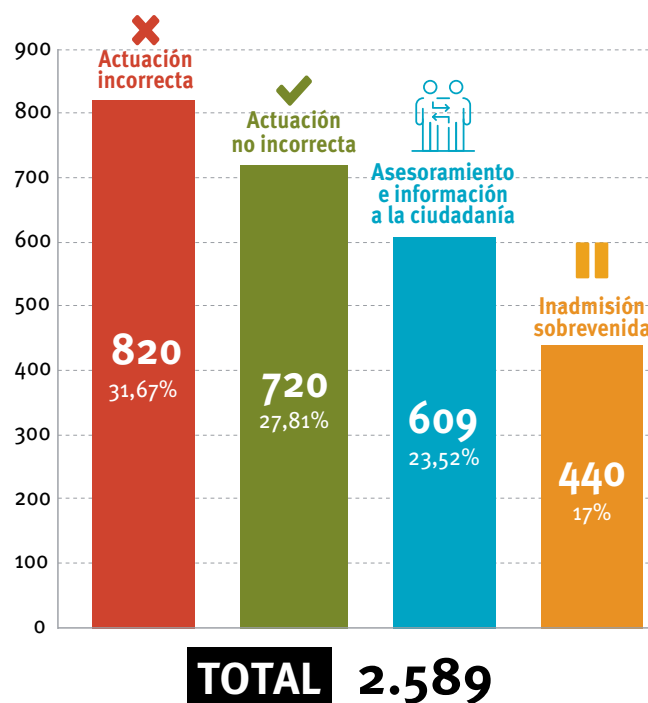
7. Estadística procedimental (situación de los expedientes de queja escritos)

A continuación, vamos a analizar en qué fase de la tramitación se encuentran los expedientes tramitados en 2023.

Durante el año 2023 se han concluido 2.589 expedientes de queja y se han emitido 1.540 resoluciones. Analizando estas resoluciones adoptadas por el Ararteko, en 820 casos existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, más del 53% de ellos, porcentaje superior al del año pasado (48%). Por el contrario, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en 720 casos, lo que supone un porcentaje cercano al 47% de los expedientes analizados (frente al 52% del pasado año).

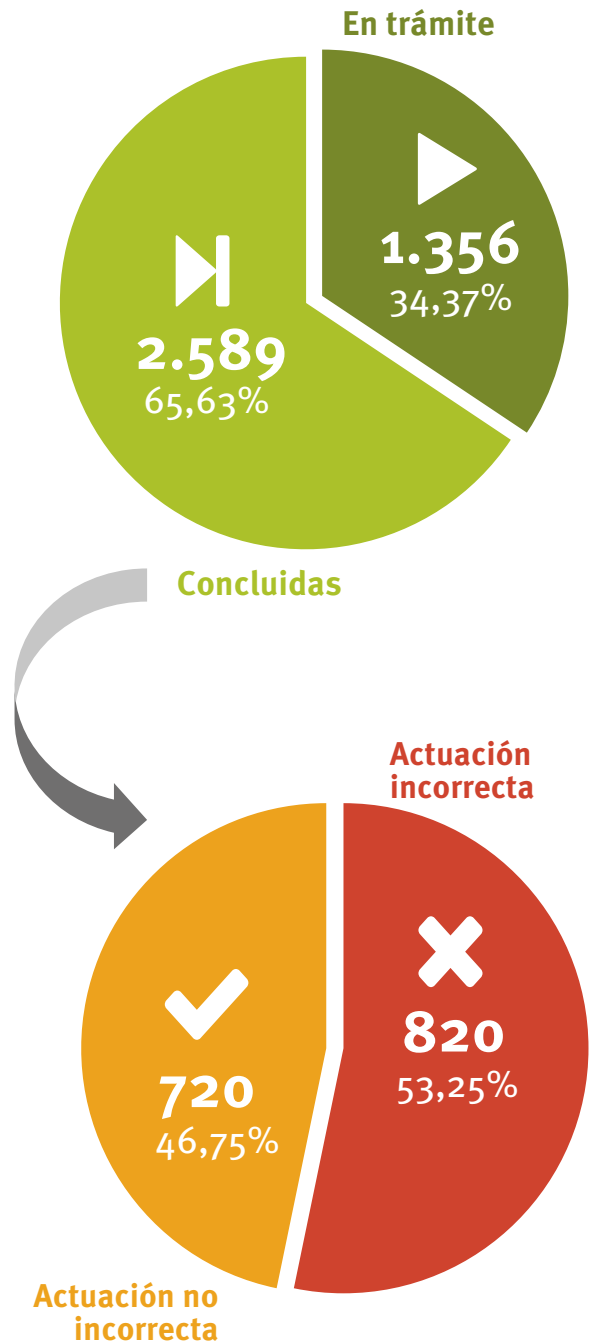
En algunos expedientes en trámite, han aparecido una serie de circunstancias después de iniciarse el estudio de la queja, que impiden continuar con su investigación (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.). Esos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

Gráfico 9.
Expedientes de queja concluidos en 2023



Situación de los expedientes de queja y actuaciones no incorrectas e incorrectas de las administraciones públicas vascas

Gráfico 10.
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 2023, se ha concluido que existía actuación incorrecta en 820 casos, esto es, más del 53% de ellas.

Tabla 19.
Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación
(quejas presentadas en 2023)

Área	En trámite ▶	Concluidas ▶	Actuación incorrecta ✕	Actuación no incorrecta ✓	Asesoramiento e información a la ciudadanía 🗨️	Inadmisión sobrevenida
Inclusión social	197	240	72	22	86	60
Sanidad	98	146	23	14	77	32
Educación	17	209	37	119	2	51
Personal al servicio de las administraciones públicas	72	121	32	53	4	32
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	39	148	50	32	49	17
Vivienda	24	147	29	40	58	20
Medio ambiente	78	66	19	17	22	8
Hacienda	29	89	12	33	39	5
Urbanismo y ordenación del territorio	32	79	34	18	17	10
Seguridad	13	87	8	23	35	21
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	18	61	23	13	17	8
Obras públicas, transportes e infraestructuras	15	53	13	20	19	1
Personas en prisión	17	43	2	18	22	1
Personas mayores y personas en situación de dependencia	14	36	4	19	11	2
Personas con discapacidad	12	36	9	18	8	1
Justicia	2	38	2	2	31	3
Infancia y adolescencia	6	27	1	12	5	9
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	3	24	5	2	11	6
Ordenación de la actividad económica	5	19	7	5	4	3
Familias	4	13	2	3	5	3
Trabajo y Seguridad Social	2	9	1	1	6	1
Igualdad e integridad de las mujeres	1	5	-	2	3	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	-	6	2	3	-	1
Personas gitanas y otras minorías culturales	2	-	-	-	-	-
Personas con enfermedades o trastornos mentales	1	-	-	-	-	-
Lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales	1	-	-	-	-	-
Total	702	1.702	387	489	531	295

Tabla 20.
Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación
(Quejas presentadas con anterioridad al 2023)

Área	En trámite ▶	Concluidas ▶▶	Actuación incorrecta ✕	Actuación no incorrecta ✓	Asesoramiento e información a la ciudadanía 🗨️	Inadmisión sobrevenida
Inclusión social	111	260	127	60	26	47
Sanidad	135	45	18	6	19	2
Medio ambiente	130	46	35	7	1	3
Hacienda	114	31	13	8	8	2
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	43	88	72	10	2	4
Seguridad	7	120	22	29	6	63
Vivienda	20	57	25	27	1	4
Urbanismo y Ordenación del Territorio	6	52	45	7	-	-
Obras públicas, transportes e infraestructuras	7	40	20	17	3	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	10	29	12	9	-	8
Familias	17	18	6	4	2	6
Personas con discapacidad	1	21	9	10	2	-
Educación	4	15	4	10	-	1
Igualdad e integridad de las mujeres	16	3	2	1	-	-
Ordenación de la actividad económica	7	11	7	2	-	2
Personas mayores y personas en situación de dependencia	-	14	3	8	3	-
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	-	12	9	3	-	-
Trabajo y Seguridad Social	11	1	-	-	1	-
Infancia y adolescencia	3	8	-	5	1	2
Personas en prisión	3	5	-	4	1	-
Personas inmigrantes	6	1	1	-	-	-
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	-	6	2	2	1	1
Justicia	1	2	-	1	1	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	2	1	1	-	-	-
Personas con enfermedades o trastornos mentales	-	1	-	1	-	-
Total	654	887	433	231	78	145

En el estudio de las quejas por administraciones únicamente se analizan las resoluciones correspondientes a expedientes iniciados en 2023.

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

Tabla 21.

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	171	220	67	20	77	56
Sanidad	97	146	23	14	77	32
Educación	17	191	35	109	1	46
Personal al servicio de las administraciones públicas	54	90	28	40	2	20
Vivienda	17	123	26	21	56	20
Personas en prisión	14	43	2	18	22	1
Seguridad	4	40	1	12	16	11
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	5	30	9	6	11	4
Justicia	2	25	-	-	23	2
Medio ambiente	10	8	1	3	4	-
Familias	4	11	2	3	4	2
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	3	11	1	-	7	3
Trabajo y Seguridad Social	2	9	1	1	6	1
Ordenación de la actividad económica	4	4	-	1	1	2
Hacienda	2	4	1	1	2	-
Obras públicas, transportes e infraestructuras	2	4	-	2	2	-
Personas con discapacidad	2	4	1	1	2	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	5	3	2	-	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	-	3	1	2	-	-
Igualdad e integridad de las mujeres	-	1	-	1	-	-
Lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales	1	-	-	-	-	-
Total	412	972	202	257	313	200

Tabla 22.
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
Trabajo y Empleo	175	233	72	20	84	57
Educación	46	257	59	134	4	60
Salud	109	165	26	22	81	36
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	23	131	29	25	57	20
Igualdad, Justicia y Políticas Sociales	23	88	8	26	49	5
Seguridad	9	49	2	14	20	13
Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente	13	14	2	6	6	-
Gobernanza Pública y Autogobierno	4	17	2	5	6	4
Cultura y Política Lingüística	3	11	1	4	3	3
Turismo, Comercio y Consumo	6	3	-	1	-	2
Economía y Hacienda	1	6	1	2	3	-
Total	412	974	202	259	313	200

Situación de los expedientes de queja contra las administraciones forales

Tabla 23.
Situación de los expedientes de queja contra las instituciones forales atendiendo a los territorios históricos

	En trámite ▶	Concluidas ▶	Actuación incorrecta ✕	Actuación no incorrecta ✓	Asesoramiento e información a la ciudadanía 🗨️	Inadmisión sobrevenida
Diputación Foral de Álava	14	53	8	29	9	7
Diputación Foral de Bizkaia	18	78	14	26	21	17
Diputación Foral de Gipuzkoa	14	39	5	15	15	4
Total	46	170	27	70	28	45

Tabla 24.
Situación de los expedientes de queja contra las instituciones forales atendiendo a las áreas de actuación

Área	En trámite ▶	Concluidas ▶▶	Actuación incorrecta ✕	Actuación no incorrecta ✓	Asesoramiento e información a la ciudadanía 🗨️	Inadmisión sobrevenida
Personas mayores y personas en situación de dependencia	8	31	4	16	9	2
Personas con discapacidad	8	26	7	13	5	1
Obras públicas, transportes e infraestructuras	3	20	4	8	7	1
Hacienda	2	20	2	7	9	2
Infancia y adolescencia	3	19	1	9	1	8
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	8	12	3	4	5	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	6	12	1	6	-	5
Inclusión social	3	6	3	1	-	2
Medio ambiente	2	7	-	1	4	2
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	-	6	-	-	3	3
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	3	1	1	-	1
Familias	-	2	-	-	1	1
Ordenación de la actividad económica	-	2	1	1	-	-
Personas en prisión	1	1	-	1	-	-
Educación	-	1	-	1	-	-
Igualdad e integridad de las mujeres	-	1	-	-	1	-
Personas con enfermedades o trastornos mentales	1	-	-	-	-	-
Urbanismo y ordenación del territorio	-	1	-	1	-	-
Total	46	170	27	70	45	28

Situación de los expedientes de queja contra las administraciones locales

Tabla 25.
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	15	50	10	21	12	7
Legutio	4	1	-	-	1	-
Okondo	3	2	1	-	1	-
Laudio / Ilodio	1	3	-	1	1	1
Artziniega	1	2	1	1	-	-
Amurrio	1	1	-	-	-	1
Armiñón	-	2	1	1	-	-
Arrozua-Ubarrundia	-	2	1	-	1	-
Asparrena	2	-	-	-	-	-
Iruña Oka / Iruña de Oca	-	2	1	-	1	-
Laguardia	2	-	-	-	-	-
Agurain / Salvatierra	-	1	1	-	-	-
Alegría-Dulantzi	1	-	-	-	-	-
Arria - Maeztu	1	-	-	-	-	-
Bernedo	-	1	-	-	1	-
Elciego	-	1	1	-	-	-
Kuartango	-	1	1	-	-	-
Labastida / Bastida	-	1	-	-	1	-
Lagrán	1	-	-	-	-	-
Lapuebla de Labarca	1	-	-	-	-	-
Peñacerrada - Urizaharra	-	1	-	-	1	-
Ribera Baja / Erriberabeitia	-	1	1	-	-	-
Valdegovía / Gaubea	1	-	-	-	-	-
Yécora / Iekora	-	1	-	-	-	1
Zuia	1	-	-	-	-	-
Total	35	73	19	24	20	10

Tabla 26.
Situación de los expedientes de queja contra las juntas administrativas de Araba/Álava

JUNTA ADMINISTRATIVA 	En trámite ▶	Concluidas ▶	Actuación incorrecta ✗	Asesoramiento e información a la ciudadanía 
Amarita	1	-	-	-
Markina	-	1	1	-
Mendibil	-	1	-	-
Olabezar	-	1	-	-
Total	1	3	1	0

Tabla 27.
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	26	52	13	18	13	8
Irun	4	9	3	5	1	-
Errenteria	1	10	2	4	4	-
Arrasate/Mondragón	2	6	1	1	2	2
Hondarribia	2	6	2	1	-	3
Tolosa	6	1	-	-	1	-
Lasarte-Oria	-	6	3	-	3	-
Pasaia	1	5	2	3	-	-
Usurbil	1	5	1	2	2	-
Zarautz	1	5	1	1	2	1
Eibar	1	3	1	-	1	1
Beasain	1	2	1	-	1	-
Bergara	1	2	1	1	-	-
Deba	-	3	1	-	2	-
Hernani	-	3	1	-	1	1
Lezo	1	2	-	1	-	1
Urretxu	1	2	-	1	1	-
Villabona	1	2	1	1	-	-
Andoain	-	2	1	-	1	-
Astigarraga	-	2	1	1	-	-
Azkoitia	-	2	2	-	-	-
Azpeitia	-	2	1	-	1	-
Mendaro	-	2	1	-	-	1
Zizurkil	1	1	-	-	1	-
Zumaia	1	1	-	-	1	-
Aia	1	-	-	-	-	-








AYUNTAMIENTO 	En trámite 	Concluidas 	Actuación incorrecta 	Actuación no incorrecta 	Asesoramiento e información a la ciudadanía 	Inadmisión sobrevenida 
Albiztur	1	-	-	-	-	-
Alegia	-	1	-	-	1	-
Elgoibar	-	1	1	-	-	-
Eskoriatza	-	1	-	-	1	-
Ezkio-Itsaso	-	1	-	-	1	-
Itsasondo	-	1	-	1	-	-
Lazkao	1	-	-	-	-	-
Legazpi	-	1	-	-	1	-
Mutriku	-	1	-	-	1	-
Oiartzun	-	1	-	1	-	-
Ordizia	-	1	-	-	1	-
Oñati	-	1	-	-	1	-
Segura	-	1	-	1	-	-
Soraluze-Placencia de las Armas	-	1	-	-	-	1
Urnieta	-	1	-	-	1	-
Zerain	-	1	-	1	-	-
Zumarraga	-	1	1	-	-	-
Total	55	151	42	44	46	19

Tabla 28.
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	47	81	16	22	32	11
Getxo	5	25	11	6	7	1
Barakaldo	12	15	6	4	1	4
Durango	2	9	2	-	5	2
Valle de Trápaga-Trapagaran	6	5	4	-	-	1
Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena	3	6	4	1	1	-
Basauri	2	7	-	3	4	-
Portugalete	4	5	1	1	3	-
Erandio	3	5	1	1	-	3
Galdakao	1	6	4	1	-	1
Mungia	3	4	2	1	1	-
Gamiz-Fika	1	5	2	2	-	1
Leioa	3	3	2	1	-	-
Santurtzi	2	4	3	-	1	-
Sestao	1	5	1	2	2	-
Sopela	1	5	3	2	-	-
Plentzia	2	3	-	1	2	-
Sopuerta	2	3	1	1	-	1
Zalla	2	3	-	-	2	1
Güeñes	2	2	-	1	1	-
Urduliz	-	4	-	3	1	-
Abadiño	1	2	-	1	1	-
Amorebieta-Etxano	-	3	1	-	2	-
Barrika	1	2	-	-	2	-
Galdames	2	1	-	-	1	-
Gordexola	1	2	2	-	-	-
Gorliz	1	2	1	-	1	-
Lemoa	-	3	-	-	3	-
Lemoiz	2	1	1	-	-	-
Arrigorriaga	1	1	1	-	-	-
Berango	-	2	2	-	-	-
Bermeo	-	2	-	1	1	-
Busturia	1	1	1	-	-	-

AYUNTAMIENTO	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✘	✓	🗨️	⏸️
Derio	1	1	1	-	-	-
Elorrio	1	1	-	1	-	-
Ermua	1	1	1	-	-	-
Fruiz	-	2	1	1	-	-
Markina-Xemein	1	1	-	-	1	-
Alonsotegi	-	1	1	-	-	-
Arratzu	-	1	1	-	-	-
Artzentales	-	1	-	-	1	-
Atxondo	1	-	-	-	-	-
Bakio	-	1	-	1	-	-
Balmaseda	-	1	-	1	-	-
Berriz	-	1	-	-	1	-
Dima	-	1	1	-	-	-
Etxebarri	-	1	-	1	-	-
Garai	-	1	-	-	1	-
Gautegiz Arteaga	-	1	-	1	-	-
Gernika-Lumo	-	1	1	-	-	-
Gizaburuaga	-	1	-	-	1	-
Iurreta	-	1	-	-	1	-
Karrantza Harana / Valle de Carranza	-	1	-	-	1	-
Larrabetzu	-	1	1	-	-	-
Lekeitio	1	-	-	-	-	-
Lezama	-	1	-	1	-	-
Mallabia	1	-	-	-	-	-
Muskiz	-	1	-	-	1	-
Muxika	-	1	-	-	1	-
Ondarroa	1	-	-	-	-	-
Orozko	-	1	-	1	-	-
Sondika	1	-	-	-	-	-
Zaldibar	1	-	-	-	-	-
Zamudio	1	-	-	-	-	-
Zaratamo	1	-	-	-	-	-
Zeanuri	-	1	-	1	-	-
Total	126	253	80	64	83	26

Tabla 29.
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	35	132	44	29	44	16
Medio ambiente	60	48	17	11	14	6
Urbanismo y ordenación del territorio	30	77	33	16	17	10
Hacienda	19	49	8	16	23	2
Seguridad	9	48	7	11	19	11
Inclusión social	22	16	2	3	10	1
Obras públicas, transportes e infraestructuras	10	24	9	5	10	-
Vivienda	6	23	3	18	2	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	10	15	3	4	2	6
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	5	13	8	3	1	1
Personas con discapacidad	2	6	1	4	1	-
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	-	7	4	2	1	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	2	5	1	2	2	-
Infancia y adolescencia	2	4	-	2	2	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	-	5	2	2	-	1
Igualdad e integridad de las mujeres	1	3	-	1	2	-
Ordenación de la actividad económica	1	2	-	1	1	-
Educación	-	2	-	1	-	1
Personas gitanas y otras minorías culturales	2	-	-	-	-	-
Justicia	-	1	-	1	-	-
Sanidad	1	-	-	-	-	-
Total	217	480	142	132	151	55

Tabla 30.

Situación de los expedientes de queja contra otros organismos de ámbito local atendiendo al organismo público afectado

	En trámite ▶	Concluidas ▶	Actuación incorrecta ✕	Actuación no incorrecta ✓	Asesoramiento e información a la ciudadanía 🗨️	Inadmisión sobrevenida
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	3	12	3	4	4	1
Gipuzkoako Urak	3	6	1	1	4	-
Consortio de Transportes de Bizkaia	1	4	1	3	-	-
Metro Bilbao	2	2	-	1	1	-
Servicios de Txingudi	-	4	-	2	2	-
Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa	-	1	-	1	-	-
Consortio Mungialde de Servicios Sociales	-	1	-	1	-	-
Mancomunidad de la Merindad de Durango	1	-	-	-	-	-
Mancomunidad de Servicios de Lea Artibai	1	-	-	-	-	-
Mancomunidad de Servicios Loatzo	1	-	-	-	-	-
Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta	-	1	-	1	-	-
Mancomunidad del Txorierrri	-	1	-	-	-	1
Urbide, Consortio de Aguas de Álava	1	-	-	-	-	-
Total	13	32	5	14	11	2

Tabla 31.

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	5	14	1	7	5	1
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	2	7	2	-	5	-
Obras públicas, transportes e infraestructuras	-	5	-	5	-	-
Medio ambiente	3	1	-	-	1	-
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	-	2	2	-	-	-
Vivienda	1	1	-	1	-	-
Inclusión social	-	1	-	-	-	1
Infancia y adolescencia	1	-	-	-	-	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	-	1	-	1	-	-
Urbanismo y ordenación del territorio	1	-	-	-	-	-
Total	13	32	5	14	11	2

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

Tabla 32.

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
EVE – Ente Vasco de la Energía	1	13	6	4	2	1
Haurreskolak	1	13	2	8	1	2
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	1	11	2	5	-	4
URA – Agencia Vasca del Agua	3	2	1	-	-	1
Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia	-	3	-	-	3	-
Ilustre Colegio Oficial de la Abogacía Alavesa	-	3	-	1	1	1
Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Gipuzkoa y Álava	-	2	1	-	1	-
Colegio de Procuradores de Bizkaia	-	1	1	-	-	-
Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos Industriales de Bizkaia	-	1	-	-	1	-
Colegio de Psicólogos de Álava	-	1	-	-	1	-
Consejo Vasco de la Abogacía	-	1	-	-	1	-
IZENPE	-	1	-	-	-	1
SPRI - Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial	-	1	-	-	-	1
Total	6	53	13	18	11	11

Tabla 33.

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	-	15	2	8	1	4
Justicia	-	12	2	1	8	1
Ordenación de la actividad económica	-	11	6	2	2	1
Medio ambiente	3	3	1	2	-	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	-	6	2	3	-	1
Hacienda	1	2	-	2	-	-
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	-	3	-	-	-	3
Personas en prisión	1	-	-	-	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	-	1	-	-	-	1
Urbanismo y ordenación del territorio	1	-	-	-	-	-
Total	6	53	13	18	11	11

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 2023 se ha iniciado la tramitación de 26 expedientes de oficio y seguimiento. Destacan, por áreas, los correspondientes a la Oficina de la Infancia y la Adolescencia y personas en prisión.

Tabla 34.
Distribución por áreas de los expedientes de oficio

Área	Nº	%
Infancia y adolescencia	9	34,61
Personas en prisión	7	26,92
Medio ambiente	6	23,08
Inclusión social	2	7,69
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	1	3,85
Personas inmigrantes	1	3,85
Total	26	100

El pasado año la Oficina de la Infancia y la Adolescencia ha impulsado una notable actividad y ha desplegado diversas iniciativas de oficio.

Tres de ellas se han iniciado ante la alerta recogida en diversos medios de comunicación sobre la situación particular de algunas personas menores de edad atendidas por los servicios sociales. Un cuarto expediente se ha interesado por la situación de un joven con discapacidad intelectual, ya emancipado y sin red familiar en el territorio.

Otro expediente de oficio abierto por la Oficina de la Infancia y la Adolescencia está relacionado con la atención a los menores extranjeros no acompañados acogidos en el centro de Vivero, que culmina con la Resolución del Ararteko, de 22 de marzo de 2023, que recomienda a la Diputación Foral

de Bizkaia que garantice la acogida de las personas menores extranjeras en el programa de acogida de urgencia en condiciones de seguridad y dignidad, y complete adecuadamente una red de recursos diversificados e idóneos para responder a las necesidades diversas de estas personas, con especial desarrollo de los programas especializados para adolescentes con problemas de conducta. El seguimiento del grado de cumplimiento de esta recomendación continúa abierto.

Un sexto expediente completa el seguimiento iniciado en 2022 de la Recomendación General del Ararteko 2/2021. Pautas de actuación en casos de abuso y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en Euskadi, en esta ocasión recogiendo las actuaciones realizadas por el sistema judicial para mejorar la respuesta al abuso sexual infantil y adolescente.

Por último, también ha impulsado, como viene siendo habitual, actuaciones de oficio (3) dirigidas a las diputaciones forales, para continuar con el seguimiento a la atención dispensada a niños, niñas y adolescentes en situación de desprotección.

En el año 2023 se han iniciado 6 actuaciones de oficio, impulsadas desde el área de medio ambiente, dirigidas a los Ayuntamientos de Bilbao, Donostia/San Sebastián, Vitoria-Gasteiz, Barakaldo, Getxo e Irun. Se les solicitó información en relación con la actuación del Ararteko para promover la regulación de las zonas de bajas emisiones en los municipios vascos de más de 50.000 habitantes, que ha dado lugar a la Recomendación General del Ararteko 1/2024, de 21 de febrero: propuestas para la regulación de las zonas de bajas emisiones en Euskadi.

También se incoaron 2 actuaciones de oficio ante las informaciones recibidas relacionadas con la muerte de un preso en el centro penitenciario Araba y de otro en el centro penitenciario Gipuzkoa. La primera de ella concluyó mediante Resolución del Ararteko, de 23 de noviembre de 2023, en la que el Ararteko consideró que la actuación de prevención, investigación y posvección de la Administración penitenciaria fue correcta. La segunda ha concluido finalmente en 2024, Resolución del Ararteko, de 29 de enero de 2024, en la que esta institución concluye que no ha existido una actuación incorrecta por parte del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

El acceso de las personas en prisión a las comunicaciones con sus familiares y allegados cuando estén implicadas personas menores de edad está en el origen de otra actuación de oficio dirigida al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco. Esta actuación ha finalizado por Resolución de 17 de octubre de 2023, que recomienda al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que flexibilice y homogenice los criterios en las comunicaciones de las personas presas con sus familiares y allegados cuando estén implicadas personas menores de edad, y que realice ciertas mejoras para facilitar dichas comunicaciones en los tres centros penitenciarios de Euskadi.

Precisamente, en materia, igualmente de comunicaciones en prisión, y a resultados de algunas informaciones trasladadas por integrantes de la abogacía vasca, se abrió un expediente de oficio, que ha finalizado por Resolución del Ararteko, de 17 de octubre de 2023, que recomienda al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que flexibilice y homogenice los criterios para las comunicaciones de las personas presas con operadores jurídicos, y que mejore las condiciones de las dependencias en las que estas se realizan en los tres centros penitenciarios de Euskadi.

Finalmente, desde el área de administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno, se ha abordado en 2023 el seguimiento de las recomendaciones contenidas en el estudio del Ararteko, publicado en 2021, “Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas”, para lo cual se ha remitido un cuestionario de recogida de información a las administraciones informantes en el estudio precitado, con objeto de conocer las medidas que han ido adoptando en estos últimos años. El Ararteko hará públicas sus conclusiones en 2024.

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 2023 no presenta variaciones sustanciales respecto de años anteriores, si bien se aprecia un progresivo y sostenido incremento de las quejas presentadas por mujeres.

Gráfico 11.
Distribución de las quejas recibidas según las características de las personas reclamantes

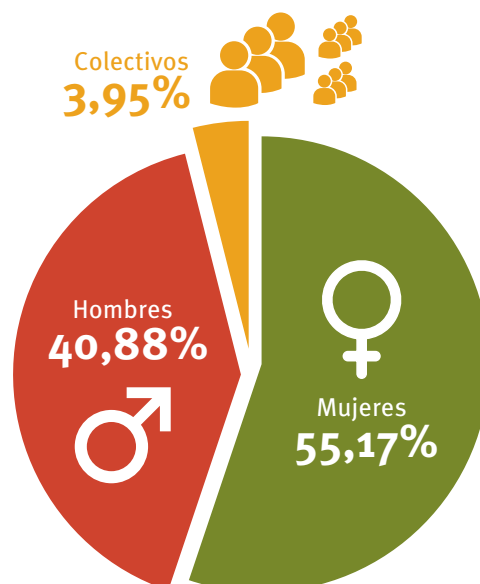


Tabla 35.
Distribución por sexo y área

Distribución por sexo y área	% de mujeres	% de hombres
Defensores del pueblo	41,41	56,57
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	47,06	32,35
Educación	66,37	30,73
Familias	39,13	60,87
Hacienda	53,90	45,39
Igualdad e Integridad de las mujeres	40	40
Inclusión social	51,79	46,53
Infancia y adolescencia	60,98	36,59
Justicia	46,03	50,79
Medio ambiente	39,52	43,33
Obras públicas, transportes e infraestructura	42,67	50,67
Ordenación de la actividad económica	46,15	48,72
Personal al servicio de las administraciones públicas	65,94	32,31
Personas con discapacidad	53,57	39,29
Personas con enfermedades o trastornos mentales	100	-
Personas en prisión	26,03	71,23
Personas gitanas y otras minorías culturales	66,67	33,33

Distribución por sexo y área	% de mujeres	% de hombres
Personas inmigrantes	53,33	40
Lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales	-	33,33
Personas mayores y personas en situación de dependencia	69,81	30,19
Personas víctimas de los grupos terroristas	-	16,67
Rechazadas	69,39	29,08
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	37,76	52,04
Sanidad	52,31	46,15
Seguridad	44,90	51,02
Trabajo y Seguridad Social	63,16	31,58
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	34,07	61,54
Urbanismo y ordenación del territorio	49,57	43,59
Vivienda	56,28	42,62

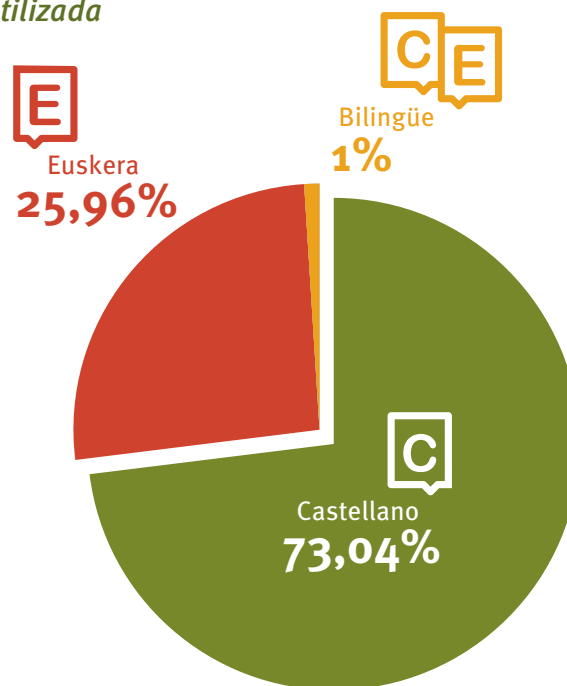
Del desglose de quejas por sexo y área, se deduce que las mujeres solicitan mayoritariamente la intervención del Ararteko en problemáticas relacionadas con personas mayores y en situación de dependencia, educación, personal al servicio de las administraciones públicas, infancia y adolescencia y vivienda.

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 notable incremento de 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 2023, por primera vez, cerca del 26% de las quejas escritas tramitadas han sido presentadas en euskera.

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.

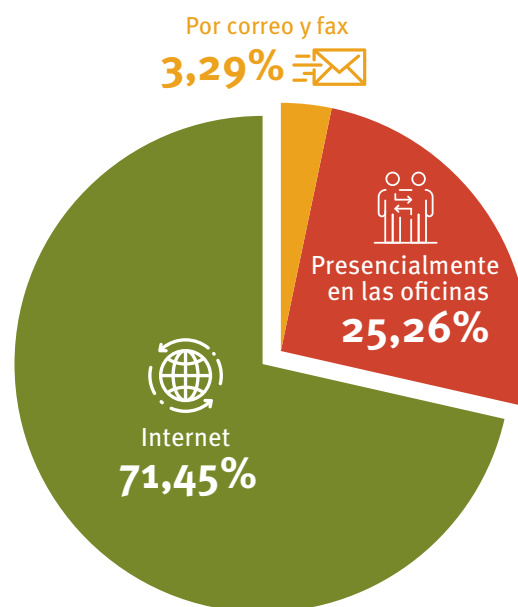
Gráfico 12. Distribución de las quejas según la lengua utilizada



Forma de presentación de las quejas

En 2023 se ha incrementado la tendencia de años precedentes en la recepción de las quejas ciudadanas por medios electrónicos, más del 71%, mientras han disminuido al 25% las presentadas presencialmente en las oficinas de atención ciudadana, siendo residuales las presentadas por correo postal.

Gráfico 13. 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

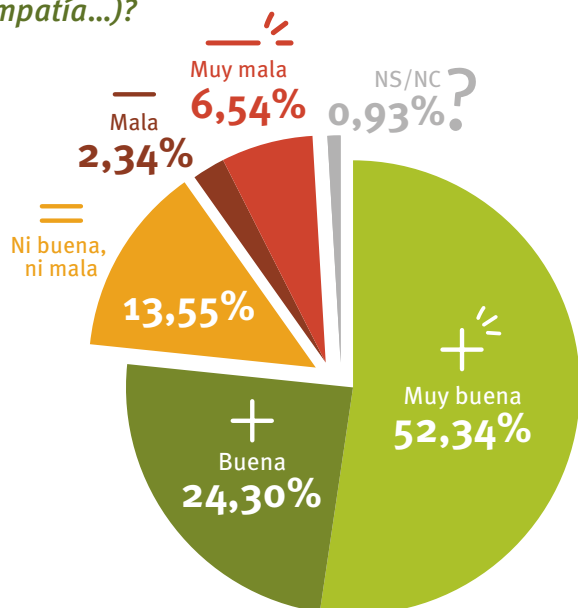
Desde hace ya algunos años, iniciamos una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido nuestra intervención. El objetivo es conocer los puntos débiles en el funcionamiento de la institución y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos.

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 2023, en el porcentaje cercano al 53% de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

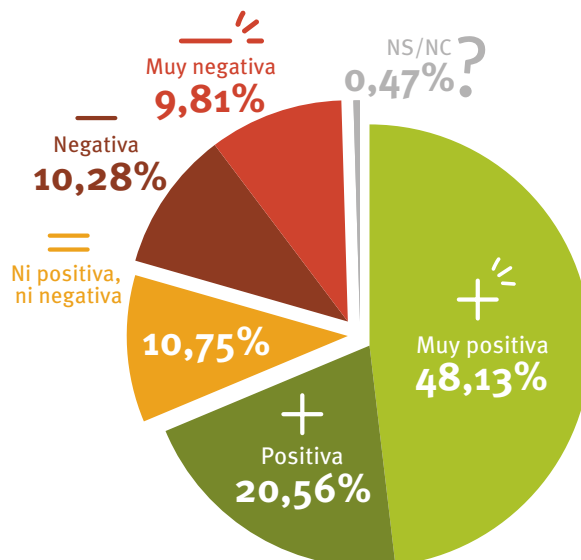
La valoración ciudadana de la intervención del Ararteko durante el año 2023 resulta netamente positiva, como puede deducirse de las respuestas dadas por las personas usuarias del Ararteko que han cumplimentado la encuesta.

Gráfico 14.
¿Cómo valora la atención dispensada por el personal del Ararteko (accesibilidad, trato, empatía...)?



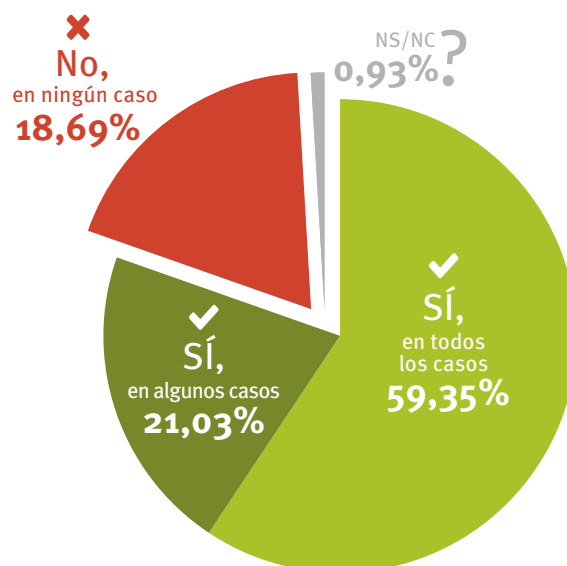
La muestra más palpable de la alta valoración del servicio que presta el Ararteko es que cerca del 77 % de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

Gráfico 15.
¿Cómo valora usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)



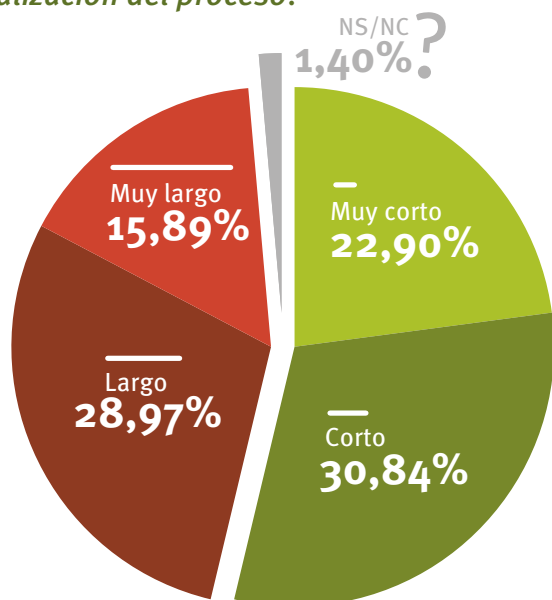
Es decir, que cerca del 70 % de las personas que han respondido la encuesta consideran muy positiva o positiva la intervención del Ararteko.

Gráfico 16.
¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?



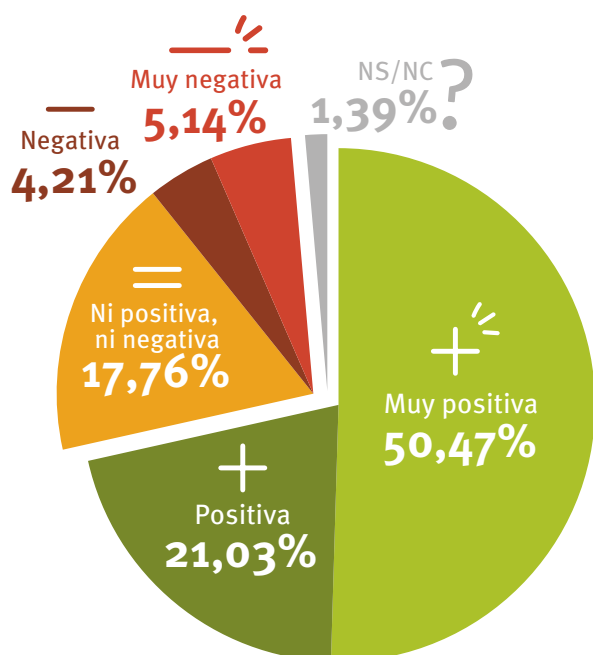
De donde se deduce que en más del 80% de los casos se recomendaría acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración.

Gráfico 17.
¿Cómo valora usted el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?



En lo que se refiere a los tiempos de respuesta, en un porcentaje cercano al 54% valora el tiempo transcurrido como corto o muy corto.

Gráfico 18.
¿Cómo valora usted la profesionalidad de las personas del Ararteko?



Más del 71% de quienes han respondido la encuesta (214 personas) consideran como buena o muy buena la imagen de profesionalidad de las personas que la integran, lo cual constituye un espaldarazo para la institución del Ararteko.

Asimismo, estos últimos años hemos preguntado por el conocimiento de dos instrumentos clave del Ararteko: la página web como elemento básico para la información de nuestros servicios y la interacción con la ciudadanía, que es conocida por más del 74% 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 es conocida por cerca del 50% 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, casi el 45% consideran que el tiempo transcurrido ha sido largo o muy largo, dato que debe ponerse en relación con el tiempo medio de duración de la tramitación de un expediente en el Ararteko, que es inferior a 60 días.

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

10.2. Quejas y sugerencias en relación con la Carta de Servicios, y solicitudes de acceso a la información del Ararteko

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

El pasado año, se han presentado 17 quejas relacionadas con la Carta de Servicios. 14 de ellas estaban referidas a discrepancias con la atención recibida en algún servicio de la defensoría o con el contenido de las resoluciones dictadas por el Ararteko en su expediente de queja, y 3 se referían a cuestiones relacionadas con los formularios web y la sede electrónica del Ararteko.

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

El ejercicio del derecho de acceso a la información pública en poder del Ararteko, derivado de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, se ha visto reforzado por la presentación de 39 solicitudes el año 2023, que fueron gestionadas de forma inmediata, facilitando la información solicitada en la forma y plazos legales. En 19 de ellas se solicitó la documentación del propio expediente personal, y en los 20 restantes se pidió diversa información sobre estudios, informes, resoluciones, etc., que, en ocasiones, ya estaba disponible en la página web del Ararteko, como elemento de publicidad activa.

11. El deber de informar

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

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

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

Conviene señalar que la función de recordar el deber de colaborar se efectúa con prudencia, ponderando las variables que inciden en la gestión administrativa y con la finalidad evidente de poder dar una respuesta eficaz y rápida a las personas que han planteado su queja. Este año 2023, la colaboración de las diferentes administraciones a las que se ha solicitado información, salvo excepciones, ha discurrido en una tónica de relativa normalidad. De todos modos, debemos destacar que lamentablemente, no faltan ocasiones en las que se pone de manifiesto una evidente falta de diligencia, que denota una actitud poco respetuosa hacia la función de control de esta institución y, por ende, hacia los derechos de las personas reclamantes. De hecho, el Ararteko ha apreciado, con preocupación, una progresiva ralentización (más llamativa el pasado año) en el plazo de respuesta a las peticiones de información en los expedientes de queja y a los subsiguientes consiguientes recordatorios. Para intentar paliarlo, ha puesto en marcha desde finales de 2023 varias medidas, entre ellas el envío de un número importante de apercibimientos a las administraciones que no habían atendido en un plazo razonable los requerimientos realizados.

En las relaciones que se incluyen a continuación se ofrecen, por un lado, los datos relativos a las administraciones y otros organismos que el año 2023 se han mostrado especialmente diligentes, por lo que no ha sido necesario dirigirles ningún requerimiento (1).

Asimismo, se ofrecen, por otro lado, los datos relativos a aquellas otras administraciones y organismos que, por el contrario, sí han sido objeto de requerimiento este año 2023 (2).

Por último, se facilitan los datos de los apercibimientos realizados a lo largo de 2023 (3).


11.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2023

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 2023 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	Nº
Cultura y Política Lingüística	2
EITB	5
Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente	22
Economía y Hacienda	3
Gobernanza Pública y Autogobierno	2
Turismo, Comercio y Consumo	
Kontsumobide	2
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	
Euskal Trenbide Sarea / Red Ferroviaria Vasca	5

B) Diputaciones forales*

DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA 	Nº
Hacienda, Finanzas y Presupuestos	4
Agricultura	1
Cultura y Deporte	1
Desarrollo Económico e Innovación	1
Infraestructuras Viarias y Movilidad	1

DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA 	Nº
Administración Pública y Relaciones Institucionales	5
Infraestructuras y Desarrollo Territorial	3
Empleo, Cohesión Social e Igualdad	1
Promoción Económica	1
Transportes, Movilidad y Turismo	1
Transportes y Movilidad Sostenible	1
Sostenibilidad y Medio Natural	1


DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA 	Nº
Gobernanza	3
Medio Ambiente y Obras Hidráulicas	2
Promoción Económica, Turismo y Medio Rural	2
Hacienda y Finanzas	1
Movilidad, Turismo y Ordenación del Territorio	1

*La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental aprobada para la legislatura 2023-2027 por las respectivas diputaciones forales

C) Ayuntamientos y juntas administrativas

Territorio Histórico de Araba/Álava

AYUNTAMIENTOS DE ARABA/ÁLAVA 	Nº
Agurain / Salvatierra	1
Amurrio	1
Armiñón	1
Arraia-Maeztu	1
Arratzua-Ubarrundia	2
Artziniega	2
Elciego	3
Kuartango	1
Lapuebla de Labarca	2
Laudio / Llodio	1
Legutio	1
Okondo	4
Yécora	1
Zuia	1

JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA 	Nº
Markina	1
Maturana	1

Territorio Histórico de Bizkaia

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA 	Nº
Arrigorriaga	1
Bakio	1
Basauri	4
Berango	1
Busturia	1
Derio	1
Dima	1

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA 	Nº
Elorrio	1
Erandio	5
Fruiz	2
Getxo	17
Gordexola	2
Güeñes	2
Larrabetzu	1
Leioa	5
Markina-Xemein	1
Mungia	4
Zaldibar	1
Zalla	2
Zaratamo	1
Zeberio	1

Territorio Histórico de Gipuzkoa




AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA 	Nº
Andoain	2
Arrasate / Mondragón	4
Astigarraga	2
Azpeitia	1
Bergara	3
Elgoibar	2
Errenteria	1
Getaria	1
Itsasondo	1
Lezo	2
Mendaro	2
Segura	1
Zarautz	2
Zerain	1

D) Otros organismos públicos




	Nº
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	4
Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa	1
Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Gipuzkoa y Álava	1
Consortio de Transportes de Bizkaia	1
Ilustre Colegio de Procuradores de Bizkaia	1
Mancomunidad de la Merindad de Durango	1
Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta	1
Metro Bilbao	1
Servicios de Txingudi	1

11.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2023

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 2023.
-  **(2)** número de expedientes con petición de información en el año 2023 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 2023.

A) Gobierno Vasco

	(1)	(2)	(3)
Departamento			
Educación	230	27	11,74
Gobernanza Pública y Autogobierno	13	1	7,69
Igualdad, Justicia y Políticas Sociales	34	9	26,47
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	84	23	27,38
Salud	30	7	23,33
SVS / Osakidetza	95	20	21,05
Seguridad	19	8	42,10
Trabajo y Empleo	211	207	98,10

B) Diputaciones forales*



	(1)	(2)	(3)
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA	i	?	%
Políticas Sociales	25	5	20
Sostenibilidad, Agricultura y Medio Natural	2	1	50



	(1)	(2)	(3)
DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA	i	?	%
Acción Social	33	4	12,12
Hacienda y Finanzas	7	1	14,28



	(1)	(2)	(3)
DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA	i	?	%
Cuidados y Políticas Sociales	6	1	16,66
Equilibrio Territorial Verde	1	1	100
Infraestructuras Viarias	9	5	55,56
Políticas Sociales	3	2	66,67

* La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental aprobada para la legislatura 2023-2027 por las respectivas diputaciones forales

C) Ayuntamientos y juntas administrativas

Territorio Histórico de Araba/Álava



	(1)	(2)	(3)
AYUNTAMIENTOS DE DE ÁLAVA	i	?	%
Alegría – Dulantzi	1	1	100
Lagrán	2	1	50
Laguardia	4	1	20
Vitoria-Gasteiz	36	25	69,44



	(1)	(2)	(3)
JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA	i	?	%
Párganos	1	1	100

Territorio Histórico de Bizkaia



	(1)	(2)	(3)
AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA	i	?	%
Abadiño	3	1	33,33
Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena	6	2	33,33
Amorebieta-Etxano	2	1	50
Arratzu	1	1	100
Artzentales	1	1	100
Atxondo	3	3	100
Barakaldo	14	7	50
Bilbao	87	1	1,15
Ermua	2	1	50
Galdakao	5	1	20
Galdames	1	1	100
Gamiz-Fika	6	4	66,66
Gernika-Lumo	2	1	50
Gorliz	3	1	33,33
Lemoiz	3	1	33,33
Mundaka	1	1	100
Ondarroa	2	2	100
Orozko	1	1	100
Plentzia	2	1	50
Portugalete	5	2	40
Santurtzi	7	2	28,57
Sestao	3	2	66,66
Sondika	1	1	100
Sopela	6	2	33,33
Sopuerta	5	5	100
Urduliz	2	1	50
Valle de Trápaga - Trapagaran	9	4	44,44
Zamudio	2	2	100
Zeanuri	1	1	100

Territorio Histórico de Gipuzkoa

	(1)	(2)	(3)
AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA	i	?	%
Aia	1	1	100
Albiztur	1	1	100
Aretxabaleta	2	1	50
Azkoitia	3	1	33,33
Beasain	2	1	50
Deba	4	2	50
Donostia / San Sebastián	43	26	60,46
Eibar	3	1	33,33
Hernani	4	3	75
Hondarribia	6	2	33,33
Irun	8	2	25
Lasarte-Oria	3	1	33,33
Ordizia	1	1	100
Pasaia	4	1	25
Tolosa	3	1	33,33
Usurbil	4	1	25
Villabona	2	1	50
Zizurkil	1	1	100
Zumarraga	1	1	100

11.3. Relación de apercibimientos efectuados por el Ararteko durante el año 2023

El pasado año, esta institución se ha visto en la obligación de realizar un total de 30 apercibimientos, dirigidos fundamentalmente a responsables municipales y a un departamento del Gobierno Vasco.

Al tiempo de cerrar la elaboración de este informe, todos han sido atendidos.

D) Otros organismos públicos

	(1)	(2)	(3)
	i	?	%
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	7	4	57,14
Consortio Mungialde de Servicios Sociales	1	1	100
EVE –Ente Vasco de la Energía	12	7	58,33
Gipuzkoako Urak	5	1	20
Haurreskolak	12	6	50
Mancomunidad de Municipios de Lea Artibai	1	1	100
Mancomunidad de Municipios Loatzo	1	1	100
URA – Agencia Vasca del Agua	4	1	25
URBIDE, Consorcio de Aguas de Álava	1	1	100

A) Gobierno Vasco

DEPARTAMENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	Consejero	Iñaki Arriola	2047/2022	Problemas de ruido y convivencia en el vecindario. Alokabide	16/01/2023	Recibido
			2065/2022	Finalización de contrato de cesión de uso del alojamiento dotacional	09/02/2023	Recibido
			1243/2023	Silencio administrativo	10/10/2023	Recibido

B) Diputaciones Forales

- Diputación Foral de Araba/Álava

DEPARTAMENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Sostenibilidad, Agricultura y Medio Natural	Diputada Foral	Amaia Barredo	329/2023	Silencio administrativo	12/09/2023	Recibido

C) Ayuntamientos y juntas administrativas

- Territorio Histórico de Araba/Álava

DEPARTAMENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Vitoria-Gasteiz	Alcalde	Gorka Urtaran	1736/2022	Obligaciones urbanísticas del ayuntamiento de conservación y seguridad de una parcela	16/01/2023	Recibido
			1910/2022	Falta de alternativa habitacional tras el lanzamiento de la vivienda habitual	16/01/2023	Recibido
			1283/2023	Sanción impuesta por estacionar en zona de carga y descarga teniendo visible en el parabrisas la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad	17/10/2023	Recibido

JUNTAS ADMINISTRATIVAS	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Párganos	Presidente	Pedro María Rodríguez	2335/2020	Falta de actuación ante la ocupación de un particular de parte de un camino público municipal.	04/09/2023	Recibido

- Territorio Histórico de Bizkaia

DEPARTAMENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Erandio	Alcaldesa	Aitziber Oliban	71/2020	Expediente de apremio en concepto de tasa de basura	07/03/2023	Recibido
Getxo	Alcaldesa	Amaia Agirre	1123/2022	Imposibilidad de obtener una licencia de obra menor	16/01/2023	Recibido
			1468/2022	Silencio administrativo	08/02/2023	Recibido
Meñaka	Alcalde	Aitor Ugarte	1082/2022	Silencio administrativo	13/04/2023	Recibido
Ondarroa	Alcalde	Urtza Alkorta	1306/2021	Denegación de la solicitud de inicio de expediente de justiprecio	21/03/2023	Recibido
			916/2023	Silencio administrativo	12/12/2023	Recibido
Plentzia	Alcaldesa	Elixabete Uribarri	960/2022	Mal uso de aparcamiento	12/04/2023	Recibido
			1249/2022	Silencio administrativo	09/01/2023	Recibido
			1947/2022	Silencio administrativo	13/04/2023	Recibido
Sestao	Alcaldesa	Ainhoa Basabe	1293/2022	Silencio administrativo	13/04/2023	Recibido
			2190/2022	Disconformidad con el cumplimiento del Reglamento de Participación Ciudadana	04/04/2023	Recibido
Sopuerta	Alcalde	Unai Antón	534/2022	Falta de publicidad de las bases de participación de la feria Txerriki 2022, y la falta de adecuación de éstas a la legalidad	10/05/2023	Recibido
Valle de Trápaga – Trapagaran	Alcalde	Xabier Cuéllar	449/2023	Silencio administrativo	05/10/2023	Recibido

- Territorio Histórico de Gipuzkoa

AYUNTAMIENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Deba	Alcalde	Gilen García	1525/2022	Falta de intervención administrativa para garantizar el control medioambiental de la actividad de los locales de jóvenes	09/01/2023	Recibido
			1531/2022	Falta de intervención administrativa para garantizar el control medioambiental de la actividad de los locales de jóvenes	05/01/2023	Recibido
			1783/2022	Silencio administrativo	31/01/2023	Recibido
			1991/2021	Silencio administrativo	10/01/2023	Recibido
Donostia / San Sebastián	Alcalde	Eneko Goia	415/2022	Silencio administrativo	10/01/2023	Recibido
			517/2023	Silencio administrativo	12/12/2023	Recibido
			1234/2023	Negativa a otorgar el distintivo OTA de residente para autocaravana	22/12/2023	Recibido
Lasarte-Oria	Alcalde	Agustín Valdivia	428/2023	Falta de actuación ante la solicitud de colocación de un paso de cebra	07/11/2023	Recibido

C) Otros organismos públicos

CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Mancomunidad de Servicios Loatzo		1237/2023	No permitir el acceso a las clases de música a quien no esté empadronado/a en un municipio integrado en esa mancomunidad	07/11/2023	Recibido

ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.eus