

ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo

La actividad de la institución del Ararteko en cifras 2020

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 2020](#) (ISSN-e 2255-4920)

Edición en euskera: [Ararteko erakundearen jarduera kopurutan 2020](#)

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, 2021

Diseño, maquetación e impresión: Editorial MIC

LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO EN CIFRAS 2020

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 2020.

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.

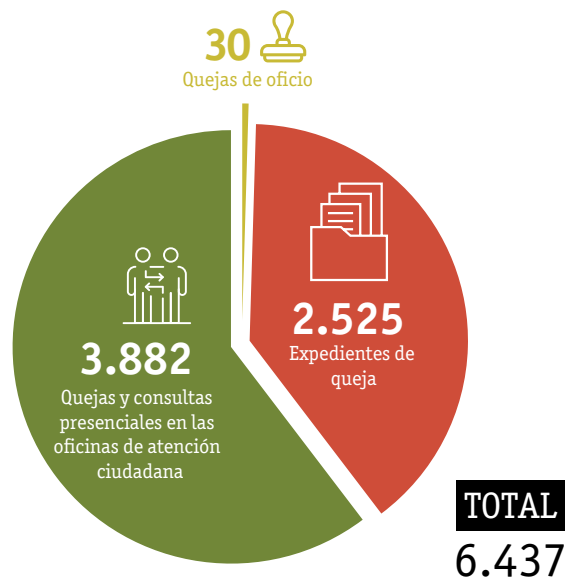
A lo largo de este capítulo, dedicado a la estadística, se reseñan los datos más significativos de la información cuantitativa que comprende la actividad de la institución del Ararteko durante el pasado año 2020.

La página web del Ararteko se consolida como canal de información y relación con la ciudadanía vasca, como lo refleja el hecho de haber recibido casi 200.000 visitas en este año, y 110.000 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 cerca de 4.900 seguidores en Twitter, y las más de 930 personas que siguen al Ararteko en su página en Facebook abierta en 2014.

En términos globales, las actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones cuantificadas durante 2020 son 9.826.

Gráfico 1.
Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2020



A lo largo de 2020, los ciudadanos y ciudadanas han presentado 6.437 quejas y consultas ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de 30 expedientes de oficio.

Tabla 1.
Total de actuaciones del Ararteko en 2020

| | |
|--|--------------|
| Quejas | 6.437 |
| Información y asesoramiento a través del servicio telefónico | 3.182 |
| Participación en actividades externas | 87 |
| Reuniones de trabajo con organizaciones sociales | 52 |
| Reuniones de trabajo con administraciones | 49 |
| Actividades internacionales y con otras defensorías | 11 |
| Recomendaciones generales | 6 |
| Informes extraordinarios y estudios | 1 |
| Jornadas abiertas al público | 1 |
| Total | 9.826 |

Durante el año 2020 se han realizado 3.182 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación, y hemos celebrado 52 reuniones con organizaciones sociales de muy diferente tipo (el detalle de las mismas puede consultarse en el capítulo V relativo a las relaciones con la sociedad del Informe anual) y se han mantenido 49 reuniones con diferentes administraciones: departamentos y direcciones del Gobierno Vasco, diputaciones, ayuntamientos, y otras entidades.

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 2020 se ha participado en 87 actividades de este tipo. También destacan las 11 actividades desarrolladas por el Ararteko que tienen alguna dimensión europea o internacional y no han sido referenciadas en el resto de 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.

A consecuencia de las medidas de distanciamiento que ha sido preciso adoptar el pasado año por la COVID-19, gran parte de las reuniones y participaciones de las que se informa se han tenido que trasladar al formato *online*, dada la imposibilidad o dificultad para realizarlas de forma presencial, como era habitual en los años pasados.

Durante el año 2020, se han resuelto 2.061 expedientes de queja escrita, y, además, se han dictado 1.432 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 2020 ha sido de 46 días frente a los 65 días en 2019, y ha supuesto la duración más corta desde que se recoge esta magnitud temporal entre los indicadores estadísticos del Ararteko.

El año pasado, tras evaluar la actuación de la administración objeto de la queja, se ha considerado que existía alguna **actuación incorrecta en un porcentaje cercano al 43%** de las quejas escritas analizadas (porcentaje inferior al del 2019, que alcanzaba el 49%) y como **no incorrectas más del 57%** de ellas.

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el **82%** 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 | | 82 |
| Sin recomendación | 97,10 | |
| Recomendación aceptada | 2,49 | |
| Sugerencia aceptada | 0,41 | |
| Actuación incorrecta no resuelta | | 18 |

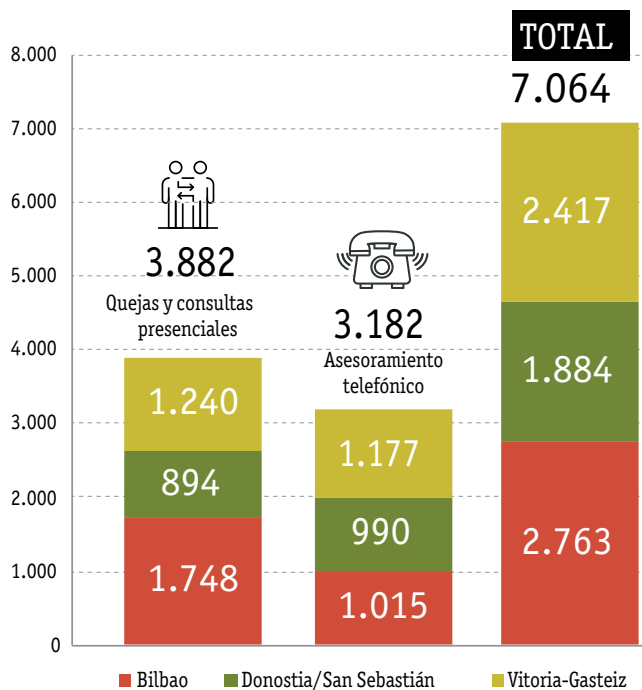
2. Actividad de las oficinas de atención directa (quejas presenciales y asesoramiento a través del servicio telefónico)

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

Por ello, además de las quejas que se nos presentan contabilizamos las consultas telefónicas, ya que estamos convencidos de que suponen una interesante tarea de información a las personas sobre los derechos que tienen en sus relaciones con las distintas administraciones. Así, a lo largo de 2020 se han realizado un total de 7.064 servicios en las oficinas de atención ciudadana. De ellos, 3.882 han sido las quejas y consultas presentadas presencialmente ante alguna de las tres oficinas, y más de 3.182 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico.

Respecto a los datos de años anteriores, se aprecia una disminución de las quejas y consultas presenciales, debido al cierre de las oficinas de atención ciudadana durante el periodo de confinamiento. Aun cuando el Ararteko ha mantenido de forma permanente la atención telefónica, incluso durante esa etapa de confinamiento, también ha disminuido el número de consultas telefónicas. Por el contrario, se han incrementado la apertura de expedientes de oficio y el número de recomendaciones generales emitidas (6).

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



3. Quejas escritas registradas

Durante el año 2020 se han registrado un total de 2.525 quejas escritas a instancia de la ciudadanía vasca. Además, se han iniciado 30 actuaciones de oficio.

Tabla 3.
Evolución del número de quejas escritas registradas (1989 - 2020)

| 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 |

¹ 545 conforman un grupo de quejas idénticas

² 1.143 conforman 2 grupos de quejas idénticas

Comparativamente con el número de quejas registradas en los años precedentes, se ha producido una pequeña disminución, cercana al 4%, respecto a las recibidas en 2019; el número de quejas resulta similar al de 2018.

De ellas 2.175 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

| | |
|---|------------|
| Fuera de ámbito competencial | 96 |
| No presentaba reclamación administrativa previa | 83 |
| En vía judicial | 23 |
| Evidente inexistencia irregularidad | 22 |
| Asunto entre particulares | 14 |
| Defecto de forma | 9 |
| Anónimo | 6 |
| Duplicidad con el Defensor del Pueblo | 5 |
| Mala fe | 1 |
| Necesidad de esperar plazos legales | 1 |
| Transcurrido más de un año | 1 |
| Total | 261 |

Quejas remitidas al Defensor del Pueblo o a otros defensores

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

| | |
|---|----|
| Quejas remitidas al Defensor del Pueblo | 85 |
| Quejas remitidas a otros defensores | 4 |

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 una ligera disminución 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.

El área que en 2020 asume el mayor incremento porcentual es el de inclusión social, como ha venido siendo habitual, a excepción del pasado año.

En el año 2020 se han incrementado ligeramente las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: 497 (frente a las 468 de 2019). De estos expedientes de queja, 434 (esto es, cerca del 88%) se refieren a problemas diversos relacionados con el funcionamiento de **Lanbide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

Las áreas que, además de la de **inclusión social**, presentan una más elevada actividad son las de educación, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas, seguridad, medio ambiente, salud, vivienda y hacienda.

También las quejas escritas referidas a los **colectivos de atención pública** constituyen un número importante de las gestionadas en 2020, en concreto más de un 7%.

Más del **43% 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 | 497 | 22,85 |
| Educación | 171 | 7,86 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 163 | 7,50 |
| Colectivos de atención pública: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes, personas en prisión, etc. | 161 | 7,40 |
| Seguridad | 149 | 6,85 |
| Medio ambiente | 146 | 6,71 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 142 | 6,53 |
| Sanidad | 141 | 6,48 |
| Vivienda | 133 | 6,12 |
| Hacienda | 121 | 5,56 |
| Urbanismo y ordenación del territorio | 82 | 3,77 |
| Ordenación de la actividad económica | 61 | 2,81 |
| Obras públicas, transportes e infraestructuras | 57 | 2,62 |
| Justicia | 36 | 1,66 |
| Trabajo y Seguridad Social | 35 | 1,61 |
| Derechos lingüísticos, cultura y deporte | 31 | 1,43 |
| Infancia y adolescencia | 26 | 1,19 |
| Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos | 14 | 0,64 |
| Familias | 9 | 0,41 |
| Total | 2.175 | 100 |

Clasificación de las quejas por subáreas

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

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

| Inclusión social | 497 |
|---|------------|
| Prestaciones económicas derivadas de Ley para la garantía de ingresos (RGI, PCV, AES) | 434 |
| Prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social | 43 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 15 |
| Derechos ciudadanos | 5 |
| Educación | 171 |
| Admisión del alumnado | 36 |
| Otros aspectos | 24 |
| Becas y otras ayudas | 17 |
| Centros educativos - organización | 17 |
| Derechos y deberes | 15 |
| Comedor escolar | 14 |
| Necesidades educativas especiales | 11 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 10 |
| Formación profesional | 6 |
| Transporte escolar | 6 |
| Enseñanza de idiomas | 5 |
| Situaciones de maltrato o acoso escolar | 4 |
| Centros educativos - instalaciones | 2 |
| Enseñanzas artísticas | 2 |
| Educación infantil | 1 |
| Enseñanza universitaria | 1 |

| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 163 |
|--|------------|
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 60 |
| Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa | 33 |
| Servicios públicos locales | 31 |
| Otros aspectos | 14 |
| Información y participación ciudadana | 13 |
| Gestión del padrón municipal | 11 |
| Derechos ciudadanos | 1 |
| Seguridad | 149 |
| Derechos ciudadanos | 58 |
| Tráfico | 49 |
| Otros aspectos | 18 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 17 |
| Seguridad ciudadana | 5 |
| Centros de detención | 2 |
| Medio ambiente | 146 |
| Contaminación acústica | 83 |
| Protección y tenencia de animales | 18 |
| Control ambiental | 15 |
| Información y participación ambiental | 11 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 8 |
| Contaminación atmosférica | 4 |
| Residuos y vertidos | 3 |
| Espacios naturales protegidos. Protección flora-fauna | 2 |
| Contaminación electromagnética | 1 |
| Otras contaminaciones medioambientales | 1 |

| | |
|--|------------|
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 142 |
| Procedimientos de selección para el acceso a la función pública | 33 |
| Otros aspectos | 31 |
| Derechos ciudadanos | 21 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 20 |
| Sustituciones | 18 |
| Provisión de puestos | 6 |
| Retribuciones | 4 |
| Vacaciones, licencias y permisos | 3 |
| Régimen disciplinario | 2 |
| Incompatibilidades | 1 |
| Relación de puestos de trabajo | 1 |
| Situaciones administrativas | 1 |
| Valoración de puestos de trabajo | 1 |
| Sanidad | 141 |
| Asistencia sanitaria | 57 |
| Derechos de las personas usuarias | 31 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 21 |
| Otros aspectos | 17 |
| Listas de espera | 7 |
| Derechos ciudadanos | 6 |
| Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa | 1 |
| Salud pública | 1 |
| Vivienda | 133 |
| Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación | 43 |
| Alquiler de vivienda protegida | 32 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 25 |
| Otros aspectos | 23 |
| Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda | 4 |
| Desperfectos por defectos de construcción en viviendas protegidas | 4 |
| Derechos ciudadanos | 2 |

| | |
|--|------------|
| Hacienda | 121 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 28 |
| Tasas | 27 |
| Impuestos locales | 24 |
| Impuestos forales | 22 |
| Precios públicos | 14 |
| Otros aspectos | 6 |
| Urbanismo y ordenación del territorio | 82 |
| Disciplina urbanística | 46 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 17 |
| Acceso a la información urbanística | 8 |
| Otros aspectos | 5 |
| Ordenación del territorio | 4 |
| Gestión urbanística | 2 |
| Personas mayores y personas en situación de dependencia | 73 |
| Asistencia a las personas mayores | 39 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 20 |
| Derechos ciudadanos | 13 |
| Aplicación de la ley de autonomía personal | 1 |
| Ordenación de la actividad económica | 61 |
| Agricultura, ganadería, pesca e industria | 12 |
| Entidades financieras y aseguradoras | 11 |
| Comercio, turismo y consumo | 10 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 9 |
| Servicios de telefonía | 8 |
| Otros aspectos | 7 |
| Servicios de suministro de energía (electricidad y gas) | 4 |

| | |
|--|-----------|
| Obras públicas, transportes e infraestructuras | 57 |
| Transportes | 16 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 10 |
| Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa | 10 |
| Obras públicas e infraestructuras | 9 |
| Otros aspectos | 9 |
| Expropiación forzosa | 2 |
| Ejecución de obras | 1 |
| Justicia | 36 |
| Funcionamiento de la Administración de justicia y de la oficina judicial | 11 |
| Otros aspectos | 8 |
| Asistencia jurídica gratuita | 5 |
| Otros colegios profesionales | 4 |
| Puntos de encuentro | 4 |
| Colegios de abogados y procuradores | 3 |
| Menores infractores | 1 |
| Personas con discapacidad | 36 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 14 |
| Asistencia a personas con discapacidad | 9 |
| Acciones positivas para la igualdad de las personas con discapacidad | 6 |
| Accesibilidad en la vivienda | 2 |
| Accesibilidad y movilidad urbanística | 2 |
| Discriminación contra las personas con discapacidad | 2 |
| Accesibilidad y movilidad en el transporte | 1 |
| Trabajo y Seguridad Social | 35 |
| Otros aspectos | 20 |
| Formación profesional | 5 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 5 |
| Medidas de fomento de empleo | 2 |
| Administración laboral | 1 |
| Derechos ciudadanos | 1 |
| Salud laboral | 1 |

| | |
|--|-----------|
| Derechos lingüísticos, cultura y deporte | 31 |
| Actividades deportivas | 12 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 6 |
| Otros aspectos | 6 |
| Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico | 4 |
| Derechos lingüísticos de la ciudadanía en relaciones con administraciones vascas | 3 |
| Infancia y adolescencia | 26 |
| Infancia y adolescencia desprotegida | 11 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 10 |
| Derechos ciudadanos | 4 |
| Puntos de encuentro | 1 |
| Personas inmigrantes | 25 |
| Derechos ciudadanos | 12 |
| Empadronamiento de personas extranjeras | 8 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 3 |
| Discriminación para personas inmigrantes | 2 |
| Personas en prisión | 16 |
| Actuaciones en materia penitenciaria | 10 |
| Igualdad y acciones positivas para las personas en prisión | 3 |
| Derechos ciudadanos | 2 |
| Discriminación de las personas en prisión | 1 |
| Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos | 14 |
| Protección de datos | 8 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 3 |
| Acceso a la información | 1 |
| Otros aspectos | 1 |

| | |
|---|--------------|
| Tecnologías de información y conocimiento | 1 |
| Familias | 9 |
| Políticas públicas sobre las familias | 7 |
| Conciliación de la vida laboral, personal y familiar | 2 |
| Igualdad e integridad de las mujeres | 7 |
| Violencia machista contra las mujeres | 5 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 2 |
| Personas con enfermedades o trastornos mentales | 1 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 1 |
| Personas gitanas y otras minorías culturales | 1 |
| Derechos ciudadanos | 1 |
| Personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales | 1 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 1 |
| Personas víctimas de los grupos terroristas | 1 |
| Asistencia a las personas víctimas de los grupos terroristas | 1 |
| Total | 2.175 |

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 2020 (casi el 54%), se mantienen las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de la Comunidad (superior al 35%) y cerca del 10% las quejas han afectado a las diputaciones forales.

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

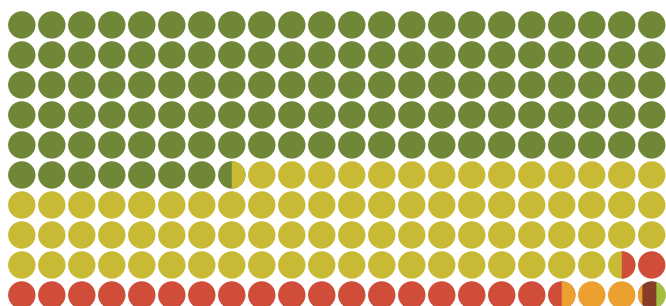
Cómo interpretar correctamente el número de expedientes de queja dirigidos a cada área y administración

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

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

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

Gráfico 3.
Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas



| | |
|-----------------------------|--------|
| ● Gobierno Vasco | 53,88% |
| ● Administración local | 35,34% |
| ● Administración foral | 9,06% |
| ● Organismos públicos | 1,26% |
| ● Administración del Estado | 0,29% |
| ● Justicia | 0,17% |

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, educación, salud, vivienda, personal al servicio de las administraciones públicas, y seguridad, 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 | 396 | 42,17 |
| Educación | 128 | 13,63 |
| Sanidad | 124 | 13,21 |
| Vivienda | 93 | 9,9 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 58 | 6,18 |
| Seguridad | 36 | 3,83 |
| Trabajo y Seguridad Social | 18 | 1,92 |
| Ordenación de la actividad económica | 17 | 1,81 |
| Derechos lingüísticos, cultura y deporte | 15 | 1,6 |
| Familias | 6 | 0,64 |
| Hacienda | 6 | 0,64 |
| Justicia | 6 | 0,64 |
| Medio ambiente | 6 | 0,64 |
| Obras públicas, transportes e infraestructuras | 6 | 0,64 |
| Personas con discapacidad | 5 | 0,53 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 5 | 0,53 |
| Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos | 4 | 0,43 |
| Igualdad e integridad de las mujeres | 3 | 0,32 |
| Personas en prisión | 2 | 0,21 |
| Personas inmigrantes | 2 | 0,21 |
| Personas mayores y personas en situación de dependencia | 2 | 0,21 |
| Personas víctimas de los grupos terroristas | 1 | 0,11 |
| Total | 939 | 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 | 337 | 35,89 |
| Educación | 157 | 16,72 |
| Salud | 138 | 14,70 |
| Empleo y Políticas Sociales | 80 | 8,52 |
| Planificación Territorial, Vivienda y Transportes | 66 | 7,03 |
| Seguridad | 46 | 4,90 |
| Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda | 37 | 3,94 |
| Cultura y Política Lingüística | 15 | 1,60 |
| Gobernanza Pública y Autogobierno | 14 | 1,49 |
| Desarrollo Económico e Infraestructuras | 12 | 1,27 |
| Igualdad, Justicia y Políticas Sociales | 12 | 1,27 |
| Turismo, Comercio y Consumo | 10 | 1,06 |
| Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente | 6 | 0,64 |
| Trabajo y Justicia | 4 | 0,43 |
| Hacienda y Economía | 3 | 0,32 |
| Economía y Hacienda | 1 | 0,11 |
| Presidencia | 1 | 0,11 |
| Total | 939 | 100 |

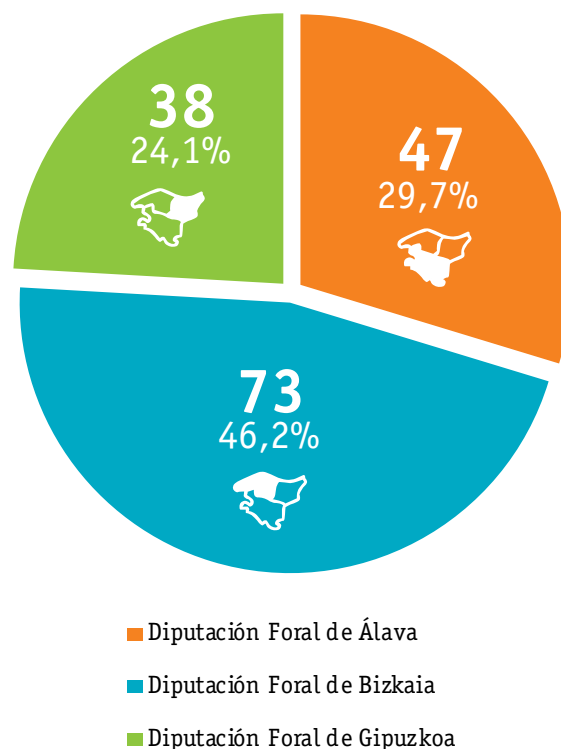
* La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental aprobada para el Gobierno Vasco en la XII Legislatura.

B) Expedientes tramitados contra las instituciones forales

Distribución territorial

Entre las reclamaciones contra las diputaciones forales, destaca el incremento de las quejas escritas tramitadas contra la Diputación Foral de Álava, proporcionalmente más elevadas a las que, en principio, le correspondería por población.

Gráfico 4.
Distribución territorial de los expedientes tramitados contra las instituciones forales



TOTAL
158

Distribución por áreas

Analizando la tipología de las quejas escritas referidas al ámbito foral, se aprecia el incremento, respecto a años anteriores, de las relacionadas con el ámbito de personas mayores y personas en situación de dependencia, así como las referidas a hacienda.

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 | 18 | 10 | 41 | 25,95 |
| Hacienda | 9 | 13 | 4 | 26 | 16,46 |
| Personas con discapacidad | 8 | 10 | 1 | 19 | 12,03 |
| Infancia y adolescencia | 5 | 3 | 9 | 17 | 10,76 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 4 | 8 | 3 | 15 | 9,49 |
| Obras públicas, transportes e infraestructuras | 2 | 6 | 2 | 10 | 6,33 |
| Inclusión social | - | 6 | 1 | 7 | 4,43 |
| Medio ambiente | - | 3 | 2 | 5 | 3,16 |
| Ordenación de la actividad económica | 2 | 1 | 1 | 4 | 2,53 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 2 | 1 | 1 | 4 | 2,53 |
| Personas en prisión | 1 | - | 2 | 3 | 1,90 |
| Derechos lingüísticos, cultura y deporte | 1 | - | 1 | 2 | 1,27 |
| Igualdad e integridad de las mujeres | - | 1 | 1 | 2 | 1,27 |
| Personas con enfermedades o trastornos mentales | - | 1 | - | 1 | 0,63 |
| Personas inmigrantes | - | 1 | - | 1 | 0,63 |
| Vivienda | - | 1 | - | 1 | 0,63 |
| Total | 47 | 73 | 38 | 158 | 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 | 325 | 52,76 |
| Ayuntamientos de Gipuzkoa | 169 | 27,44 |
| Ayuntamientos de Araba/Álava | 85 | 13,80 |
| Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia | 19 | 3,08 |
| Juntas administrativas de Araba/Álava | 10 | 1,62 |
| Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa | 7 | 1,14 |
| Mancomunidades, consorcios y parques de Araba/Álava | 1 | 0,16 |
| Total | 616 | 100 |

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

| AYUNTAMIENTOS DE ARABA/ÁLAVA  | Nº |
|--|-----------|
| Vitoria - Gasteiz | 53 |
| Amurrio | 5 |
| Asparrena | 4 |
| Baños de Ebro / Mañueta | 4 |
| Laudio / Llodio | 3 |
| Alegoría -Dulantzi | 2 |
| Barrundia | 2 |
| Ribera Alta / Erribera Goitia | 2 |
| Aramaio | 1 |
| Iruña Oka / Iruña de Oca | 1 |
| Lagrán | 1 |
| Laguardia | 1 |
| Legutiano | 1 |
| Okondo | 1 |
| Ribera Baja / Erribera Beitia | 1 |
| San Millán / Donemiliaga | 1 |
| Valdegovía | 1 |
| Zuia | 1 |
| Total | 85 |

| JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA  | Nº |
|---|-----------|
| Nanclares de la Oca | 2 |
| Arbulo | 1 |
| Arreo | 1 |
| Asteguieta | 1 |
| Laminoria | 1 |
| Párganos | 1 |
| Rivabellosa | 1 |
| Ullibarri-Gamboa | 1 |
| Zuhatzu | 1 |
| Total | 10 |

| AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA  | Nº |
|--|------------|
| Bilbao | 99 |
| Barakaldo | 41 |
| Getxo | 33 |
| Erandio | 13 |
| Leioa | 8 |
| Santurtzi | 8 |
| Sopela | 8 |
| Arrigorriaga | 7 |
| Sestao | 7 |
| Basauri | 6 |
| Berango | 6 |
| Derio | 6 |
| Plentzia | 6 |
| Bermeo | 5 |
| Durango | 5 |
| Gorliz | 5 |
| Abadiño | 4 |
| Mungia | 4 |
| Amorebieta - Etxano | 3 |
| Ermua | 3 |
| Galdakao | 3 |
| Markina-Xemein | 3 |
| Portugalete | 3 |
| Urduliz | 3 |
| Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena | 2 |
| Bakio | 2 |
| Balmaseda | 2 |
| Berriatua | 2 |
| Busturia | 2 |
| Karrantza Harana / Valle de Carranza | 2 |
| Sopuerta | 2 |
| Valle de Trápaga - Trapagaran | 2 |
| Zalla | 2 |
| Zamudio | 2 |
| Zeanuri | 2 |
| Barrika | 1 |
| Dima | 1 |
| Elantxobe | 1 |
| Elorrio | 1 |
| Gernika-Lumo | 1 |
| Izurtza | 1 |
| Laukiz | 1 |
| Lekeitio | 1 |
| Lemoa | 1 |
| Meñaka | 1 |
| Mundaka | 1 |
| Ondarroa | 1 |
| Ugao - Miraballes | 1 |
| Zaldibar | 1 |
| Total | 325 |

| AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA  | Nº |
|---|------------|
| Donostia / San Sebastián | 55 |
| Irun | 10 |
| Lasarte-Oria | 10 |
| Arrasate / Mondragón | 8 |
| Errenteria | 8 |
| Lezo | 6 |
| Zarautz | 7 |
| Hondarribia | 6 |
| Legazpi | 5 |
| Tolosa | 5 |
| Deba | 4 |
| Hernani | 4 |
| Ordizia | 4 |
| Pasaia | 4 |
| Astigarraga | 3 |
| Oiartzun | 3 |
| Andoain | 2 |
| Aretxabaleta | 2 |
| Elgoibar | 2 |
| Mutriku | 2 |
| Urnietza | 2 |
| Zestoa | 2 |
| Alegia | 1 |
| Anoeta | 1 |
| Asteasu | 1 |
| Azpeitia | 1 |
| Bergara | 1 |
| Eibar | 1 |
| Eskoriatza | 1 |
| Ezkio - Itsaso | 1 |
| Ibarra | 1 |
| Ikaztegieta | 1 |
| Irura | 1 |
| Urretxu | 1 |
| Usurbil | 1 |
| Zizurkil | 1 |
| Zumarraga | 1 |
| Total | 169 |

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  | BIZKAIA  | GIPUZKOA  | CAPV  | % |
|---|---|---|--|--|------------|
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 21 | 56 | 39 | 116 | 19,70 |
| Medio ambiente | 6 | 70 | 33 | 109 | 18,51 |
| Urbanismo y ordenación del territorio | 13 | 34 | 25 | 72 | 12,22 |
| Hacienda | 11 | 31 | 28 | 70 | 11,88 |
| Seguridad | 8 | 42 | 9 | 59 | 10,02 |
| Inclusión social | 8 | 32 | 4 | 44 | 7,47 |
| Obras públicas, transportes e infraestructuras | 8 | 16 | 7 | 31 | 5,26 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 11 | 13 | 4 | 28 | 4,75 |
| Vivienda | 1 | 17 | 7 | 25 | 4,24 |
| Personas inmigrantes | 1 | 7 | - | 8 | 1,36 |
| Derechos lingüísticos, cultura y deporte | 2 | 3 | 2 | 7 | 1,19 |
| Infancia y adolescencia | - | 1 | 3 | 4 | 0,68 |
| Personas mayores y personas en situación de dependencia | 2 | 1 | 1 | 4 | 0,68 |
| Ordenación de la actividad económica | 1 | 1 | 1 | 3 | 0,51 |
| Personas con discapacidad | - | - | 3 | 3 | 0,51 |
| Educación | 1 | - | 1 | 2 | 0,34 |
| Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos | 1 | 1 | - | 2 | 0,34 |
| Igualdad e integridad de las mujeres | - | - | 1 | 1 | 0,17 |
| Trabajo y Seguridad Social | - | - | 1 | 1 | 0,17 |
| Total | 95 | 325 | 169 | 589 | 100 |

Tabla 13.
Quejas presentadas contra otros organismos de ámbito local

| | Nº |
|--|-----------|
| Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia | 9 |
| Gipuzkoako urak S.A. | 5 |
| MEBISA – Metro de Bilbao | 3 |
| Consortio de Transportes de Bizkaia | 2 |
| Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa | 1 |
| Consortio de Aguas de Aiaraldea | 1 |
| Consortio de Aguas de Busturialdea | 1 |
| Mancomunidad de la Merindad de Durango | 1 |
| Mancomunidad de San Marcos | 1 |
| Mancomunidad de Servicios Sociales de Busturialdea | 1 |
| Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta | 1 |
| Museo de Bellas Artes de Bilbao | 1 |
| Total | 27 |

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




Han disminuido respecto de la anualidad anterior el conjunto de las quejas dirigidas contra otras administraciones de la CAPV. Se mantienen las presentadas contra la Universidad del País Vasco; han disminuido las dirigidas contra la Agencia Vasca del Agua-URA y las referidas a las corporaciones jurídicas.

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

| | Nº |
|---|-----------|
| Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea | 8 |
| EVE –Ente Vasco de la Energía | 3 |
| URA – Agencia Vasca del Agua | 3 |
| Colegio Territorial de administradores de fincas de Bizkaia | 2 |
| Haurreskolak | 2 |
| Consejo de Procuradores del País Vasco | 1 |
| IZENPE | 1 |
| SPRI – Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial | 1 |
| VIRESA | 1 |
| Total | 22 |

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 (1989-2020)

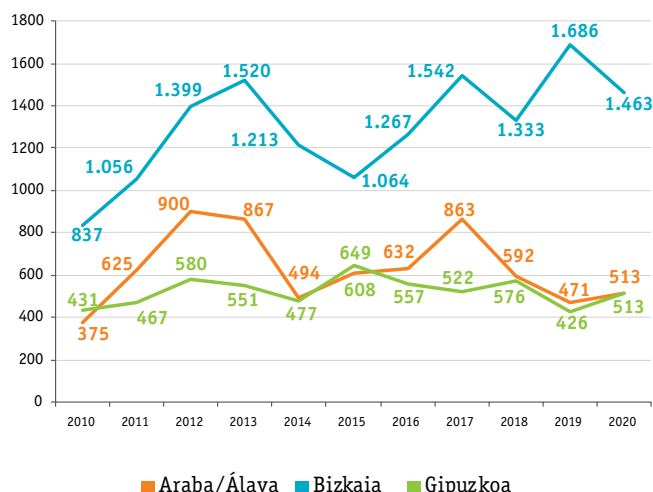
| Año | ARABA/ÁLAVA  | BIZKAIA  | GIPUZKOA  |
|------|---|---|--|
| 1989 | 97 | 288 | 188 |
| 1990 | 125 | 828 (284) ¹ | 195 |
| 1991 | 158 | 293 | 244 |
| 1992 | 201 | 332 | 241 |
| 1993 | 182 | 376 | 250 |
| 1994 | 160 | 349 | 234 |
| 1995 | 328 | 528 | 281 |
| 1996 | 446 | 746 | 448 |
| 1997 | 371 | 915 | 663 |
| 1998 | 244 | 1.471 (764) ² | 905 (471) ³ |
| 1999 | 237 | 649 | 372 |
| 2000 | 256 | 645 | 295 |
| 2001 | 444 | 651 | 375 |
| 2002 | 268 | 643 | 294 |
| 2003 | 322 | 646 | 318 |
| 2004 | 271 | 730 | 457 |
| 2005 | 275 | 712 | 412 |
| 2006 | 367 | 834 | 398 |
| 2007 | 361 | 738 | 380 |
| 2008 | 341 | 868 | 394 |
| 2009 | 377 | 910 | 503 |
| 2010 | 375 | 837 | 431 |
| 2011 | 625 | 1.056 | 467 |
| 2012 | 900 | 1.399 | 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 |

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

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

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

Gráfico 5.
Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (2010-2020)



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 Bizkaia, lo cual resulta lógico dado que se trata del que mayor población acoge. Se incrementan ligeramente las correspondientes a Gipuzkoa.

Tabla 16.
Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (1989-2020)

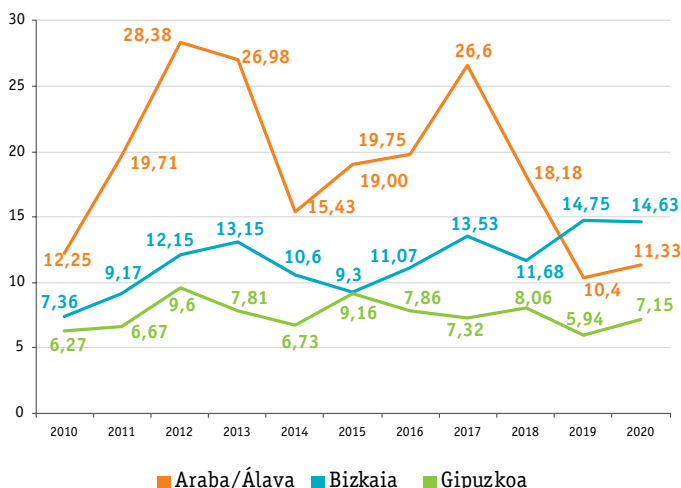
| Año | ARABA/ÁLAVA | BIZKAIA | GIPUZKOA |
|------|-------------|---------------------------|---------------------------|
| 1990 | 4,50 | 7,87 (2,7) ¹ | 2,90 |
| 1991 | 5,80 | 3,60 | 2,50 |
| 1992 | 7,40 | 3,50 | 2,80 |
| 1993 | 6,70 | 3,70 | 3,30 |
| 1994 | 5,90 | 3,50 | 3,00 |
| 1995 | 11,59 | 4,54 | 4,11 |
| 1996 | 15,92 | 6,55 | 6,66 |
| 1997 | 13,24 | 8,03 | 9,77 |
| 1998 | 8,37 | 12,95 (6,73) ² | 13,30 (6,93) ³ |
| 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 |

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

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

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


Gráfico 6.
Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (2010-2020)





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 más del 80% 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 | 411 | 80,12 |
| Otros municipios | 102 | 19,88 |
| Total | 513 | 100 |

| BIZKAIA  | Nº | % |
|---|--------------|------------|
| Bilbao | 650 | 44,43 |
| Otros municipios | 813 | 55,57 |
| Total | 1.463 | 100 |

| GIPUZKOA  | Nº | % |
|--|------------|------------|
| Donostia/San Sebastián | 164 | 31,97 |
| Otros municipios | 349 | 68,03 |
| Total | 513 | 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 36.

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 | 9 |
| C.A. de Andalucía | 7 |
| C.A. de Galicia | 4 |
| C.A. de Madrid | 4 |
| C. F. de Navarra | 4 |
| C.A. de Cantabria | 3 |
| C.A. de Catalunya | 2 |
| C.A. de la Rioja | 2 |
| Islas Baleares | 1 |
| Total | 36 |

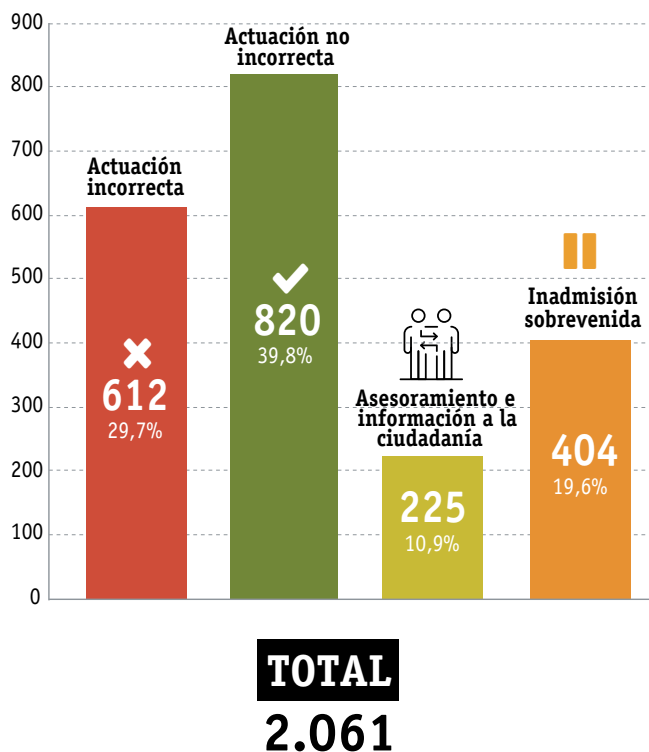
7. Estadística procedimental (situación de los expedientes de queja escritos)

A continuación vamos a analizar en qué fase de la tramitación se encuentran los expedientes tramitados en 2020.

Durante el año 2020 se han concluido 2.061 expedientes de queja y se han emitido 1.432 resoluciones. Analizando estas resoluciones adoptadas por el Ararteko, en 612 casos existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, casi el 43% de ellos, porcentaje inferior al del año pasado (49%). Por el contrario, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en un porcentaje superior al 57% de los expedientes analizados (frente al 51% 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 7.
Expedientes de queja concluidos en 2020



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

Gráfico 8.
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 2020, se ha concluido que existía actuación incorrecta en 612 casos, esto es, casi en el 43% de ellas.

Tabla 19.
Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (quejas presentadas en 2020)

| ÁREA | En trámite ▶ | Concluidas ⏸ | Actuación incorrecta ✘ | Actuación no incorrecta ✓ | Asesoramiento e información a la ciudadanía 💬 | Inadmisión sobrevenida ⏹ |
|---|-----------------|-----------------|---------------------------|------------------------------|--|-----------------------------|
| Inclusión social | 247 | 200 | 58 | 35 | 38 | 69 |
| Educación | 29 | 108 | 7 | 84 | - | 17 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 59 | 73 | 21 | 29 | 4 | 19 |
| Sanidad | 58 | 66 | 11 | 35 | - | 20 |
| Medio ambiente | 67 | 56 | 22 | 6 | 20 | 8 |
| Vivienda | 51 | 68 | 19 | 16 | 15 | 18 |
| Hacienda | 52 | 60 | 7 | 25 | 20 | 8 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 53 | 51 | 10 | 21 | 3 | 17 |
| Seguridad | 47 | 48 | 11 | 8 | - | 29 |
| Urbanismo y ordenación del territorio | 16 | 56 | 19 | 16 | 14 | 7 |
| Obras públicas, transportes e infraestructuras | 21 | 33 | 6 | 16 | 1 | 10 |
| Personas mayores y personas en situación de dependencia | 7 | 40 | - | 33 | 2 | 5 |
| Personas con discapacidad | 9 | 21 | 9 | 12 | - | - |
| Ordenación de la actividad económica | 7 | 21 | 4 | 7 | 5 | 5 |
| Derechos lingüísticos, cultura y deporte | 3 | 21 | - | 2 | 15 | 4 |
| Infancia y adolescencia | 8 | 14 | - | 9 | 2 | 3 |
| Trabajo y Seguridad Social | 11 | 8 | - | 4 | - | 4 |
| Justicia | 2 | 12 | - | 3 | 4 | 5 |
| Personas inmigrantes | 7 | 4 | 2 | - | - | 2 |
| Personas en prisión | 1 | 7 | - | 3 | 2 | 2 |
| Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos | 5 | 2 | - | - | 2 | - |
| Familias | 5 | 1 | - | 1 | - | - |
| Igualdad e integridad de las mujeres | 4 | 2 | - | - | - | 2 |
| Personas con enfermedades o trastornos mentales | 1 | - | - | - | - | - |
| Personas víctimas de los grupos terroristas | - | 1 | - | - | - | 1 |
| Total | 770 | 973 | 206 | 365 | 147 | 255 |

Tabla 20.
Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación
(Quejas presentadas con anterioridad al 2020)

| ÁREA | En trámite ▶ | Concluidas ⏪ | Actuación incorrecta ✘ | Actuación no incorrecta ✓ | Asesoramiento e información a la ciudadanía 🗨️ | Inadmisión sobrevenida |
|---|-----------------|-----------------|---------------------------|------------------------------|---|----------------------------|
| Inclusión social | 241 | 497 | 201 | 180 | 30 | 86 |
| Medio ambiente | 92 | 87 | 53 | 11 | 4 | 19 |
| Seguridad | 102 | 55 | 30 | 23 | 2 | - |
| Sanidad | 41 | 101 | 8 | 82 | 3 | 8 |
| Hacienda | 76 | 34 | 8 | 13 | 12 | 1 |
| Vivienda | 25 | 56 | 20 | 27 | 7 | 2 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 5 | 47 | 15 | 26 | - | 6 |
| Urbanismo y Ordenación del Territorio | 13 | 36 | 20 | 14 | - | 2 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 11 | 28 | 18 | 6 | 3 | 1 |
| Educación | 9 | 21 | 3 | 15 | - | 3 |
| Ordenación de la actividad económica | 11 | 7 | 2 | 4 | 1 | - |
| Derechos lingüísticos, cultura y deporte | 1 | 16 | - | 5 | 7 | 4 |
| Familias | 12 | 5 | 2 | 1 | 2 | - |
| Igualdad e integridad de las mujeres | 10 | 7 | 2 | 5 | - | - |
| Obras públicas, transportes e infraestructuras | 1 | 14 | 8 | 5 | 1 | - |
| Personas mayores y personas en situación de dependencia | 1 | 13 | 1 | 8 | 1 | 3 |
| Personas con discapacidad | 3 | 10 | 6 | 2 | 1 | 1 |
| Infancia y adolescencia | 3 | 9 | - | 7 | - | 2 |
| Personas víctimas de los grupos terroristas | 5 | 7 | 5 | - | - | 2 |
| Justicia | 1 | 10 | - | 6 | 2 | 2 |
| Trabajo y Seguridad Social | 2 | 9 | - | 7 | 1 | 1 |
| Personas con enfermedades o trastornos mentales | 1 | 5 | 1 | 3 | - | 1 |
| Personas en prisión | - | 6 | - | 1 | - | 5 |
| Protección y tenencia de animales | 1 | 5 | 2 | 3 | - | - |
| Personas inmigrantes | 3 | - | - | - | - | - |
| Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos | 1 | 2 | - | 1 | 1 | - |
| Personas gitanas y otras minorías culturales | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Total | 671 | 1.088 | 406 | 455 | 78 | 149 |

En el estudio de las quejas por administraciones únicamente se analizan las resoluciones correspondientes a expedientes iniciados en 2020.

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 | 219 | 177 | 53 | 30 | 34 | 60 |
| Educación | 29 | 99 | 7 | 76 | - | 16 |
| Sanidad | 58 | 66 | 11 | 35 | - | 20 |
| Vivienda | 35 | 58 | 19 | 10 | 14 | 15 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 26 | 32 | 4 | 13 | 1 | 14 |
| Seguridad | 18 | 18 | 6 | 3 | - | 9 |
| Ordenación de la actividad económica | 4 | 13 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| Trabajo y Seguridad Social | 10 | 8 | - | 4 | - | 4 |
| Derechos lingüísticos, cultura y deporte | 1 | 14 | - | 1 | 12 | 1 |
| Familias | 5 | 1 | - | 1 | - | - |
| Hacienda | - | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| Justicia | - | 6 | - | 2 | 3 | 1 |
| Medio ambiente | 2 | 4 | 1 | - | 3 | - |
| Obras públicas, transportes e infraestructuras | 1 | 5 | 1 | 3 | - | 1 |
| Personas con discapacidad | 2 | 3 | 3 | - | - | - |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos | 3 | 1 | - | - | 1 | - |
| Igualdad e integridad de las mujeres | 2 | 1 | - | - | - | 1 |
| Personas en prisión | - | 2 | - | 1 | 1 | - |
| Personas inmigrantes | 1 | 1 | - | - | - | 1 |
| Personas mayores y personas en situación de dependencia | - | 2 | - | 1 | - | 1 |
| Personas víctimas de los grupos terroristas | - | 1 | - | - | - | 1 |
| Total | 417 | 522 | 110 | 187 | 76 | 149 |

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 | 231 | 106 | 35 | 19 | 20 | 32 |
| Educación | 41 | 116 | 11 | 81 | - | 24 |
| Salud | 62 | 76 | 12 | 41 | 1 | 22 |
| Empleo y Políticas Sociales | - | 80 | 18 | 16 | 14 | 32 |
| Planificación Territorial, Vivienda y Transportes | 37 | 29 | 10 | 3 | 9 | 7 |
| Seguridad | 23 | 23 | 6 | 5 | 1 | 11 |
| Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda | 3 | 34 | 10 | 8 | 7 | 9 |
| Cultura y Política Lingüística | 1 | 14 | 1 | 1 | 12 | - |
| Gobernanza Pública y Autogobierno | 5 | 9 | 2 | 3 | - | 4 |
| Desarrollo Económico e Infraestructuras | - | 12 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| Igualdad, Justicia y Políticas Sociales | 8 | 4 | - | 1 | 2 | 1 |
| Turismo, Comercio y Consumo | 5 | 5 | - | 4 | 1 | - |
| Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente | 1 | 5 | 2 | - | 2 | 1 |
| Trabajo y Justicia | - | 4 | - | 2 | 1 | 1 |
| Hacienda y Economía | - | 3 | - | - | 3 | - |
| Economía y Hacienda | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Presidencia | - | 1 | - | - | - | 1 |
| Total | 417 | 522 | 110 | 187 | 76 | 149 |

* La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental aprobada para el Gobierno Vasco en la XII Legislatura.

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 | 18 | 29 | 4 | 18 | 2 | 5 |
| Diputación Foral de Bizkaia | 28 | 45 | 11 | 24 | 6 | 4 |
| Diputación Foral de Gipuzkoa | 7 | 31 | 4 | 21 | 3 | 3 |
| Total | 53 | 105 | 19 | 63 | 11 | 12 |

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 | 6 | 35 | - | 29 | 2 | 4 |
| Hacienda | 13 | 13 | 3 | 5 | 5 | - |
| Personas con discapacidad | 4 | 15 | 5 | 10 | - | - |
| Infancia y adolescencia | 6 | 11 | - | 8 | 2 | 1 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 7 | 8 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| Obras públicas, transportes e infraestructuras | 6 | 4 | - | 3 | - | 1 |
| Inclusión social | 3 | 4 | 3 | 1 | - | - |
| Medio ambiente | 1 | 4 | 2 | - | 1 | 1 |
| Ordenación de la actividad económica | - | 4 | 1 | - | - | 3 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 1 | 3 | 1 | 2 | - | - |
| Personas en prisión | 1 | 2 | - | 2 | - | - |
| Derechos lingüísticos, cultura y deporte | - | 2 | - | 1 | - | 1 |
| Igualdad e integridad de las mujeres | 2 | - | - | - | - | - |
| Personas con enfermedades o trastornos mentales | 1 | - | - | - | - | - |
| Personas inmigrantes | 1 | - | - | - | - | - |
| Vivienda | 1 | - | - | - | - | - |
| Total | 53 | 105 | 19 | 63 | 11 | 12 |

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 | 28 | 25 | 6 | 12 | 3 | 4 |
| Amurrio | 2 | 3 | 1 | - | - | 2 |
| Asparrena | - | 4 | 2 | 2 | - | - |
| Baños de Ebro / Mañueta | 1 | 3 | 2 | - | - | 1 |
| Laudio / Llodio | 3 | - | - | - | - | - |
| Alegría -Dulantzi | 1 | 1 | 1 | - | - | - |
| Barrundia | - | 2 | - | 1 | 1 | - |
| Ribera Alta / Erribera Goitia | - | 2 | - | 1 | 1 | - |
| Aramaio | 1 | - | - | - | - | - |
| Iruña Oka / Iruña de Oca | 1 | - | - | - | - | - |
| Lagrán | 1 | - | - | - | - | - |
| Laguardia | 1 | - | - | - | - | - |
| Legutiano | 1 | - | - | - | - | - |
| Okondo | 1 | - | - | - | - | - |
| Ribera Baja / Erribera Beitia | 1 | - | - | - | - | - |
| San Millán / Donemiliaga | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Valdegovía | 1 | - | - | - | - | - |
| Zuia | 1 | - | - | - | - | - |
| Total | 44 | 41 | 12 | 17 | 5 | 7 |

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

| JUNTA ADMINISTRATIVA  | En trámite  |
|--|--|
| Nanclares de la Oca | 2 |
| Arbulu | 1 |
| Arreo | 1 |
| Asteguieta | 1 |
| Laminoria | 1 |
| Páganos | 1 |
| Rivabellosa | 1 |
| Ullibarri-Gamboa | 1 |
| Zuhatzu | 1 |
| Total | 10 |

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 | 34 | 21 | 3 | 11 | 6 | 1 |
| Irun | 4 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| Lasarte-Oria | 6 | 4 | 2 | - | - | 2 |
| Arrasate / Mondragón | 3 | 5 | 1 | 1 | - | 3 |
| Errenteria | 3 | 5 | - | 1 | 1 | 3 |
| Lezo | - | 6 | 3 | 2 | 1 | - |
| Zarautz | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | - |
| Hondarribia | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Legazpi | 2 | 3 | 2 | - | 1 | - |
| Tolosa | 4 | 1 | 1 | - | - | - |
| Deba | 2 | 2 | 1 | 1 | - | - |
| Hernani | 2 | 2 | - | - | 1 | 1 |
| Ordizia | 1 | 3 | 2 | - | - | 1 |
| Pasaia | 1 | 3 | - | 2 | - | 1 |
| Astigarraga | - | 3 | 1 | 1 | 1 | - |
| Oiartzun | 1 | 2 | 1 | 1 | - | - |
| Andoain | 1 | 1 | - | 1 | - | - |
| Aretxabaleta | - | 2 | - | - | 1 | 1 |
| Elgoibar | 1 | 1 | 1 | - | - | - |
| Mutriku | 1 | 1 | - | - | - | 1 |
| Urnietta | - | 2 | - | - | 2 | - |
| Zestoa | - | 2 | 1 | - | - | 1 |
| Alegia | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Anoeta | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Asteasu | - | 1 | - | - | 1 | - |
| Azpeitia | - | 1 | - | - | - | 1 |
| Bergara | - | 1 | - | - | - | 1 |
| Eibar | - | 1 | - | - | - | 1 |
| Eskoriatza | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Ezkio - Itsaso | 1 | - | - | - | - | - |
| Ibarra | - | 1 | - | - | - | 1 |
| Ikaztegieta | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Irura | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Urretxu | 1 | - | - | - | - | - |
| Usurbil | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Zizurkil | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Zumarraga | - | 1 | - | - | 1 | - |
| Total | 74 | 95 | 28 | 27 | 19 | 21 |

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 | 44 | 55 | 9 | 16 | 8 | 22 |
| Barakaldo | 27 | 14 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| Getxo | 13 | 20 | 2 | 8 | 6 | 4 |
| Erandio | 5 | 8 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| Leioa | 5 | 3 | - | 3 | - | - |
| Santurtzi | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | - |
| Sopela | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| Arrigorriaga | 7 | - | - | - | - | - |
| Sestao | 4 | 3 | 1 | 1 | - | 1 |
| Basauri | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | - |
| Berango | 2 | 4 | 1 | 2 | - | 1 |
| Derio | 4 | 2 | - | 1 | - | 1 |
| Plentzia | 3 | 3 | 1 | 1 | - | 1 |
| Bermeo | 1 | 4 | 3 | - | - | 1 |
| Durango | 3 | 2 | - | 1 | - | 1 |
| Gorliz | 2 | 3 | - | - | 1 | 2 |
| Abadiño | 1 | 3 | 1 | 2 | - | - |
| Mungia | 2 | 2 | - | - | - | 2 |
| Amorebieta - Etxano | 3 | - | - | - | - | - |
| Ermua | 2 | 1 | - | - | - | 1 |
| Galdakao | 3 | - | - | - | - | - |
| Markina-Xemein | 1 | 2 | - | 1 | - | 1 |
| Portugalete | - | 3 | 1 | 1 | 1 | - |
| Urduliz | 1 | 2 | 1 | - | 1 | - |
| Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena | - | 2 | 1 | - | - | 1 |
| Bakio | - | 2 | - | 2 | - | - |
| Balmaseda | 1 | 1 | - | - | - | 1 |
| Berriatua | - | 2 | - | - | 1 | 1 |
| Busturia | 1 | 1 | 1 | - | - | - |

| AYUNTAMIENTO | En trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|--------------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Karrantza Harana / Valle de Carranza | 1 | 1 | 1 | - | - | - |
| Sopuerta | 2 | - | - | - | - | - |
| Valle de Trápaga - Trapagaran | 1 | 1 | - | - | - | 1 |
| Zalla | 2 | - | - | - | - | - |
| Zamudio | - | 2 | 1 | - | - | 1 |
| Zeanuri | 2 | - | - | - | - | - |
| Barrika | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Dima | - | 1 | - | - | - | 1 |
| Elantxobe | - | 1 | - | - | 1 | - |
| Elorrio | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Gernika-Lumo | - | 1 | - | - | - | 1 |
| Izurtza | 1 | - | - | - | - | - |
| Laukiz | - | 1 | - | - | 1 | - |
| Lekeitio | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Lemoa | 1 | - | - | - | - | - |
| Meñaka | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Mundaka | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Ondarroa | 1 | - | - | - | - | - |
| Ugao - Miraballes | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Zaldibar | - | 1 | - | - | - | 1 |
| Total | 155 | 170 | 35 | 52 | 28 | 55 |

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 | 53 | 63 | 18 | 25 | 2 | 18 |
| Medio ambiente | 64 | 46 | 18 | 6 | 16 | 6 |
| Urbanismo y ordenación del territorio | 16 | 55 | 19 | 15 | 14 | 7 |
| Hacienda | 36 | 34 | 3 | 16 | 9 | 6 |
| Seguridad | 29 | 30 | 5 | 5 | - | 20 |
| Inclusión social | 25 | 19 | 2 | 4 | 4 | 9 |
| Obras públicas, transportes e infraestructuras | 13 | 18 | 5 | 6 | 1 | 6 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 17 | 11 | 2 | 6 | 1 | 2 |
| Vivienda | 15 | 10 | - | 6 | 1 | 3 |
| Personas inmigrantes | 5 | 3 | 2 | - | - | 1 |
| Derechos lingüísticos, cultura y deporte | 2 | 5 | - | - | 3 | 2 |
| Infancia y adolescencia | 2 | 2 | - | - | - | 2 |
| Personas mayores y personas en situación de dependencia | 1 | 3 | - | 3 | - | - |
| Ordenación de la actividad económica | 1 | 2 | - | 2 | - | - |
| Personas con discapacidad | 2 | 1 | 1 | - | - | - |
| Educación | - | 2 | - | 2 | - | - |
| Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos | 1 | 1 | - | - | 1 | - |
| Igualdad e integridad de las mujeres | - | 1 | - | - | - | 1 |
| Trabajo y Seguridad Social | 1 | - | - | - | - | - |
| Total | 283 | 306 | 75 | 96 | 52 | 83 |

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 | 4 | 5 | - | 2 | 1 | 2 |
| Gipuzkoako urak S.A. | 1 | 4 | - | - | 3 | 1 |
| MEBISA – Metro de Bilbao | - | 3 | - | 3 | - | - |
| Consortio de Transportes de Bizkaia | - | 2 | - | 2 | - | - |
| Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Consortio de Aguas de Aiaraldea | 1 | - | - | - | - | - |
| Consortio de Aguas de Busturialdea | 1 | - | - | - | - | - |
| Mancomunidad de la Merindad de Durango | 1 | - | - | - | - | - |
| Mancomunidad de San Marcos | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Mancomunidad de Servicios Sociales de Busturialdea | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta | 1 | - | - | - | - | - |
| Museo de Bellas Artes de Bilbao | - | 1 | - | - | 1 | - |
| Total | 9 | 18 | 1 | 9 | 5 | 3 |

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 | 3 | 6 | - | 1 | 4 | 1 |
| Obras públicas, transportes e infraestructuras | 1 | 6 | - | 4 | - | 2 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | - |
| Personas con discapacidad | 1 | 2 | - | 2 | - | - |
| Infancia y adolescencia | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 1 | - | - | - | - | - |
| Total | 9 | 18 | 1 | 9 | 5 | 3 |

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 ▬▬ |
|---|-----------------|-----------------|---------------------------|------------------------------|---|------------------------------|
| Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea | 2 | 6 | - | 6 | - | - |
| EVE –Ente Vasco de la Energía | 2 | 1 | - | - | 1 | - |
| URA – Agencia Vasca del Agua | 1 | 2 | 1 | - | - | 1 |
| Colegio Territorial de administradores de fincas de Bizkaia | 1 | 1 | - | 1 | - | - |
| Haurreskolak | - | 2 | - | 1 | - | 1 |
| Consejo de Procuradores del País Vasco | 1 | - | - | - | - | - |
| IZENPE | 1 | - | - | - | - | - |
| SPRI – Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial | - | 1 | - | 1 | - | - |
| VISESA | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Total | 8 | 14 | 1 | 10 | 1 | 2 |

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 | - | 7 | - | 6 | - | 1 |
| Ordenación de la actividad económica | 2 | 2 | - | 1 | 1 | - |
| Justicia | 2 | 1 | - | 1 | - | - |
| Medio ambiente | - | 2 | 1 | - | - | 1 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 2 | - | - | - | - | - |
| Hacienda | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 1 | - | - | - | - | - |
| Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos | 1 | - | - | - | - | - |
| Urbanismo y ordenación del territorio | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Total | 8 | 14 | 1 | 10 | 1 | 2 |

8. Expedientes de oficio

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

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

En 2020 se ha iniciado la tramitación de 30 expedientes de oficio. Destacan, por áreas, los correspondientes a inclusión social, la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, medio ambiente y seguridad.

Tabla 34.
Distribución por áreas de los expedientes de oficio

| Área | Nº | % |
|---------------------------|-----------|------------|
| Inclusión social | 17 | 56,67 |
| Infancia y adolescencia | 6 | 20 |
| Medio ambiente | 2 | 6,67 |
| Seguridad | 2 | 6,67 |
| Personas en prisión | 1 | 3,33 |
| Personas con discapacidad | 1 | 3,33 |
| Vivienda | 1 | 3,33 |
| Total | 30 | 100 |

El objeto fundamental de la mayoría de las iniciativas de oficio adoptadas el pasado año en el área de inclusión social estuvo centrado en el seguimiento de la Recomendación General **2/2020**, por la que el Ararteko hizo un llamamiento a las administraciones públicas vascas con el fin de promover la continuidad de los esfuerzos realizados durante el periodo de confinamiento, para que las personas que viven en la calle sigan disponiendo de un alojamiento y de una atención social adecuados. Mediante ese seguimiento, a finales de 2020, se ha solicitado información a 16 administraciones vascas para conocer, entre otros aspectos, las actuaciones que hubieran realizado para dar respuesta a dicha recomendación general, así como las medidas previstas con ocasión de la evolución de la pandemia de la COVID-19.

La Oficina de la Infancia y Adolescencia ha impulsado, como viene siendo habitual, actuaciones de oficio dirigidas a las

diputaciones forales, solicitando datos cuantitativos sobre menores y adolescentes en situación de desprotección.

El pasado año, a consecuencia de la irrupción de la pandemia de la COVID-19, y las medidas adoptadas para su contención, ha resultado imposible realizar las visitas de inspección que en los años precedentes venían realizándose a recursos residenciales para menores de diverso tipo, a comisarías de la Ertzaintza y Policía local, entre otras.

En el área de medio ambiente, las iniciativas de oficio se han referido al control de vertidos no autorizados en ríos, en especial el producido en el cauce del río Gobela en Getxo con consecuencia de mortandad de peces, con el fin de identificar las medidas que adopta la Administración para prevenir y remediar dichos episodios.

A la luz de las seis muertes de personas presas en el centro penitenciario Araba/Álava (Zaballa) del año 2020 y las cinco muertes de 2019, algunas de las cuales pudieran estar relacionadas con la ingesta de medicamentos con dispensación no supervisada y problemas de salud mental, el Ararteko consideró necesario iniciar una actuación de oficio, para dilucidar las posibles incidencias relacionadas con dicha ingesta no supervisada (cuestión resuelta posteriormente por Auto del Juzgado de Vigilancia Penitenciaria de Bilbao) y, al mismo tiempo, realizar el correspondiente seguimiento de las recomendaciones establecidas en el informe extraordinario del Ararteko sobre *La atención sociosanitaria a la salud mental de las personas privadas de libertad en la CAPV*.

El área de personas con discapacidad impulsó una actuación de oficio a consecuencia de la preocupación trasladada al Ararteko por el presidente de Euskal Gorrak, al no disponer de acceso suficiente a la información que el Departamento de Salud del Gobierno Vasco y Osakidetza estaban facilitando sobre los protocolos de actuación en los casos de COVID-19, así como de la necesidad de contar con intérprete de lengua de signos para comprender la información que se ofrecía en las comparencias. En el curso de dicha actuación se pudo tener conocimiento de las iniciativas adoptadas por el Gobierno Vasco para dar respuesta a las necesidades del colectivo.

El Ararteko inició en el mes de marzo una actuación de oficio, al conocer que una mujer había fallecido y que su acompañante había resultado gravemente herido por los disparos que agentes de la Policía Local de Portugalete realizaron con sus armas de fuego reglamentarias cuando trataban de repeler el intento de atropello del que habían sido objeto. El Ayuntamiento informó al Ararteko de que había abierto un expediente disciplinario, pero al cierre del informe no había informado aún del desarrollo del expediente ni de las cuestiones relativas a la investigación interna realizada y al uso de la fuerza, por las que esta institución se había interesado.

Debe señalarse, asimismo, la actuación realizada desde el área de seguridad para obtener información de cómo se estaba garantizando el derecho al voto de las personas residentes en el extranjero en las elecciones autonómicas del 12 de julio.

El Ararteko conoció en plena pandemia del COVID-19 la necesidad de obtener un alojamiento digno y adecuado de una familia compuesta por cuatro miembros, dos de ellos menores de edad. La mujer se encontraba embarazada, con posible parto inminente, y se había visto obligada a residir en un vehículo de su propiedad estacionado en un polígono del municipio de Ortuella. La situación se resolvió tras la intervención de esta institución: el Ayuntamiento de Ortuella excepcionó del procedimiento ordinario a la familia y adjudicó directamente una vivienda municipal.

Precisamente, la interrupción de la atención presencial como consecuencia de la declaración del estado de alarma y del confinamiento y la problemática que comportaba para las personas usuarias sin destrezas digitales realizar las solicitudes de prestaciones económicas ante Lanbide comportó la apertura de una actuación de oficio. En el curso de dicha actuación, el Ararteko puso en conocimiento de Lanbide determinadas propuestas para mejorar la atención y comunicación contenidas en la Recomendación General 2/2020. Necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la COVID-19.

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.

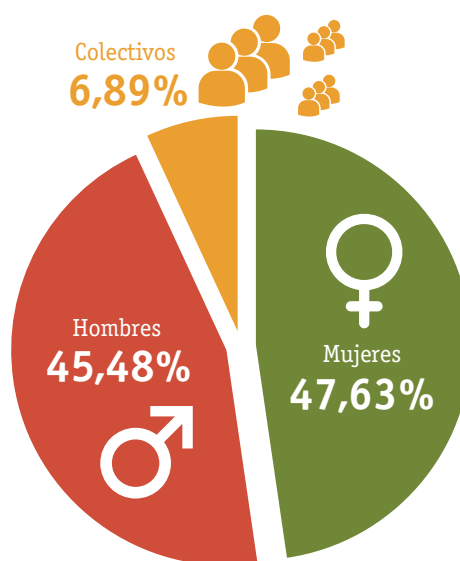
9. Estadística sociológica. Tipología de las personas reclamantes y formato de las reclamaciones

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 2020 no presenta variaciones sustanciales respecto de años anteriores, si bien se aprecia un incremento de las quejas presentadas por mujeres.

*Gráfico 9.
Distribución de las quejas recibidas según las características de las personas reclamantes*

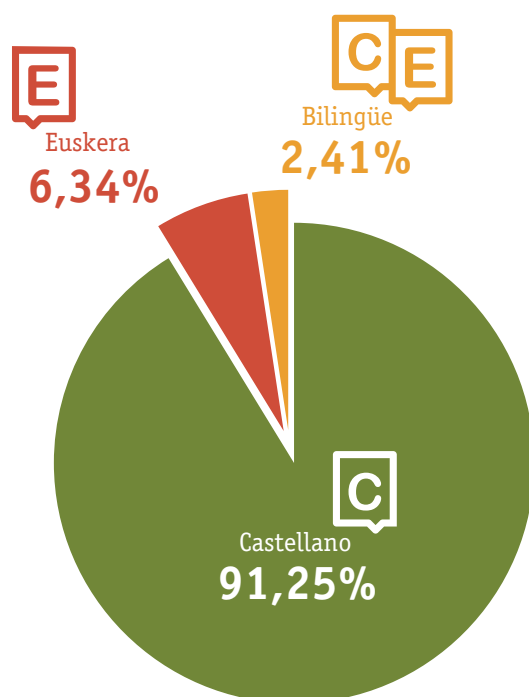


Lengua utilizada en la redacción de la queja

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

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

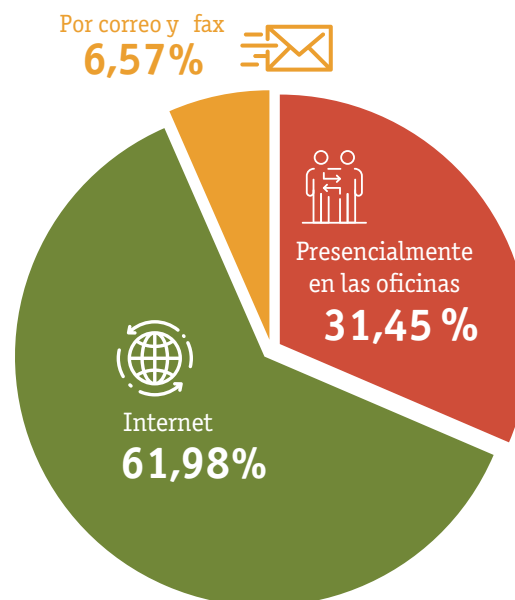
Gráfico 10.
Distribución de las quejas según la lengua utilizada



Forma de presentación de las quejas

La irrupción de la pandemia de la COVID-19 ha modificado la tendencia de los últimos años en el canal de presentación de las quejas. Ello ha determinado una opción mayoritaria por la presentación de forma electrónica, prácticamente el 62%, se han reducido de modo correlativo, al 31%, las presentadas presencialmente, y se han mantenido de forma más residual las presentadas por correo postal.

Gráfico 11.
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

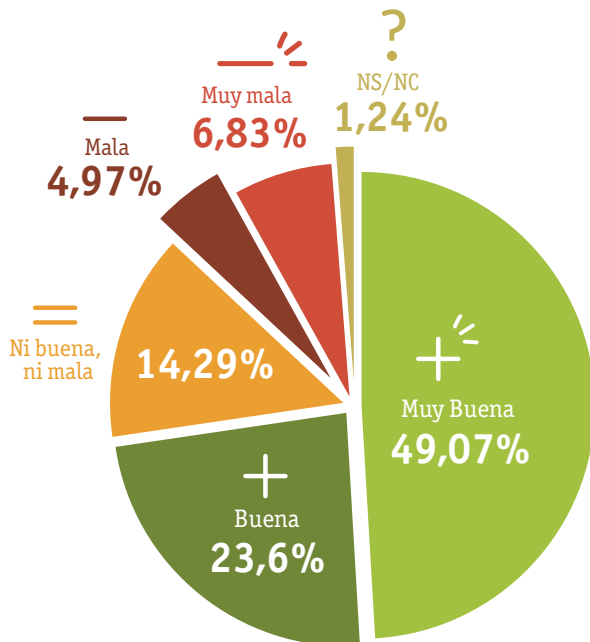
Desde hace ya algunos años, iniciamos una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido nuestra intervención. El objetivo es conocer los puntos débiles en el funcionamiento de la institución y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos.

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 2020, en el porcentaje cercano al 43% de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

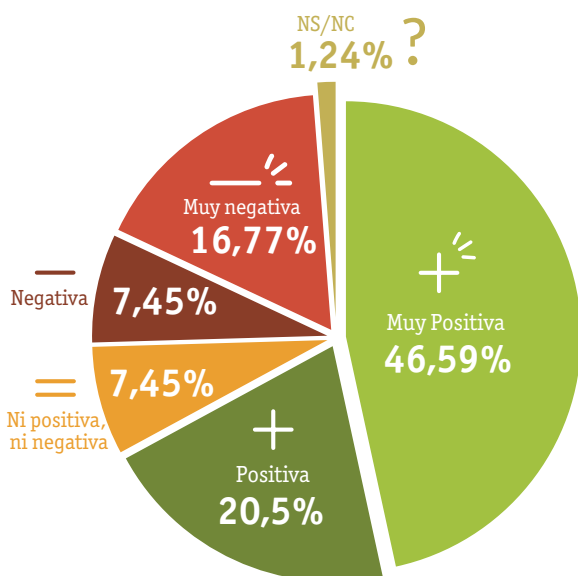
La valoración ciudadana de la intervención del Ararteko durante el año 2020 resulta netamente positiva, como puede deducirse de las respuestas dadas por las personas usuarias del Ararteko que han cumplimentado la encuesta.

Gráfico 12.
¿Cómo valora la atención dispensada por el personal del Ararteko (accesibilidad, trato, empatía)...?



La muestra más palpable de la alta valoración del servicio que presta el Ararteko es que casi el 73% de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

Gráfico 13.
¿Cómo valora usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)



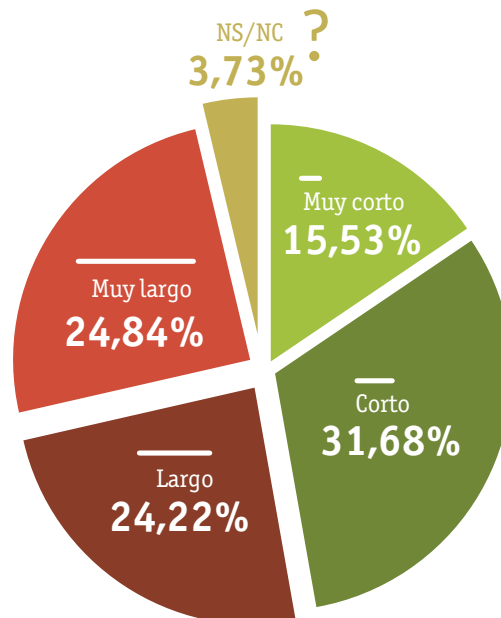
Es decir, que más del 67% de las personas que han respondido la encuesta consideran muy positiva o positiva la intervención del Ararteko.

Gráfico 14.
¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?



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

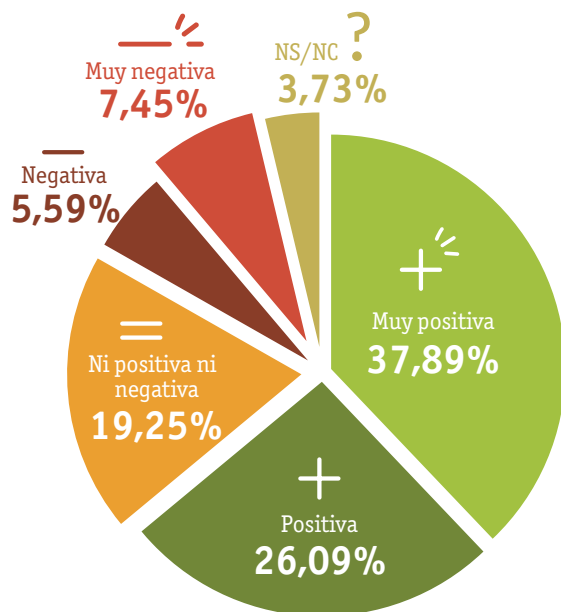
Gráfico 15.
¿Cómo valora usted el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?



En lo que se refiere a los tiempos de respuesta, más del 47% valora el tiempo transcurrido como corto o muy corto.

Gráfico 16.

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



Más del 63% de quienes han respondido la encuesta (161 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 cerca del 57% 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 el 47% de las personas que han cumplimentado la encuesta. En los resultados de la encuesta se destaca de forma muy positiva la facilidad para hacer gestiones ante el Ararteko (cerca del 80% de porcentaje positivo).

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 insti-

tución del Ararteko, que tienen que ver en gran medida con la actitud más o menos colaboradora de la Administración y que se traduce en la duración del proceso el 49% consideran que el tiempo transcurrido ha sido largo o muy largo), pese a que el tiempo medio de duración de la tramitación de un expediente en el Ararteko es de 46 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.

Entre las opiniones y sugerencias de mejora recibidas sobre el funcionamiento de la institución, se incluyen varias relativas al buen trato recibido, a la profesionalidad del personal técnico, a la facilidad para la presentación de quejas y su tramitación, al hecho de que la intervención del Ararteko ha conseguido que el problema se resolviera, y al valor de independencia de la institución.

Algunas personas proponen, también, que las decisiones de esta institución sean de obligado cumplimiento, porque resulta frustrante que siendo reconocido en una resolución del Ararteko que la Administración ha actuado de forma incorrecta, no exista obligación legal de cumplirla.

En otros casos, se sugiere que se realicen más contactos de tipo personal, o entrevistas presenciales, y que se facilite la documentación remitida por la Administración. En algún caso se discrepaba respecto a la intervención del Ararteko, considerando que no se habían combatido suficientemente los argumentos o documentos de la Administración; y en otros se argumentaba que la tramitación se había alargado a consecuencia de la COVID-19.

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

10.2. 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 24 solicitudes y quejas.

En dos de ellas se mostró disconformidad con la falta de cuestionamiento por parte del Ararteko de las medidas adoptadas por el Gobierno Español y Gobierno Vasco en relación con la COVID-19, cuatro estaban referidas a dificultades técnicas con los formularios web y la sede electrónica el Ararteko, y en tres se plantearon discrepancias con declaraciones o resoluciones 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 15 solicitudes el año 2020, que fueron gestionadas de forma inmediata, facilitando la información solicitada en la forma y plazos legales. En cinco de ellas se solicitó la documentación del propio expediente personal, y en las diez 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 2020, 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, no podemos dejar de destacar que lamentablemente, no faltan ocasiones en las que se pone de manifiesto una evidente falta de diligencia, que denota una actitud irrespetuosa hacia la función de control de esta institución y, por ende, hacia los derechos de las personas reclamantes.

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 2020 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 2020 (2).

11.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2020


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 2020 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 | 3 |
| EITB | 2 |
| Desarrollo Económico e Infraestructuras | |
| Euskotren | 4 |
| Red Ferroviaria Vasca | 2 |
| Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente | 3 |
| Economía y Hacienda | 1 |
| Seguridad | 38 |
| Trabajo y Justicia | 5 |
| Turismo, Comercio y Consumo | 1 |

* La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental aprobada para el Gobierno Vasco en la XII Legislatura.

B) Diputaciones forales

| DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA  | Nº |
|---|----|
| Agricultura | 2 |
| Fomento del Empleo, Comercio y Turismo y de Administración Foral | 2 |
| Hacienda, Finanzas y Presupuestos | 7 |
| Infraestructuras Viarias y Movilidad | 1 |

| DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA  | Nº |
|---|----|
| Empleo, Inclusión Social e Igualdad | 1 |
| Hacienda y Finanzas | 10 |
| Infraestructuras y Desarrollo Territorial | 3 |
| Sostenibilidad y Medio Natural | 3 |
| Transportes y Movilidad Sostenible | 1 |

| DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA  | Nº |
|---|----|
| Cultura, Cooperación, Juventud y Deportes | 2 |
| Gobernanza | 3 |
| Hacienda y Finanzas | 4 |
| Infraestructuras Viarias | 1 |
| Promoción Económica, Medio Rural y Equilibrio Territorial | 2 |


C) Ayuntamientos y juntas administrativas

Territorio Histórico de Araba/Álava

| AYUNTAMIENTOS DE ARABA/ÁLAVA  | Nº |
|--|----|
| Aramaio | 1 |
| Asparrena | 1 |
| Baños de Ebro / Mañueta | 2 |
| Barrundia | 1 |
| Iruña Oka / Iruña de Oca | 1 |
| Legutiano | 1 |
| Okondo | 1 |
| San Millán / Donemiliaga | 1 |
| Valdegovía / Gaubea | 1 |
| Zuia | 1 |

| JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA  | Nº |
|---|----|
| Arbulu | 1 |
| Arreo | 1 |
| Asteguieta | 1 |
| Laminoria | 1 |
| Páganos | 1 |
| Rivabellosa | 1 |
| Ullibarri-Gamboa | 1 |

Territorio Histórico de Bizkaia

| AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA  | Nº |
|--|----|
| Abadiño | 1 |
| Amorebieta-Etxano | 2 |
| Arrigorriaga | 5 |
| Barrika | 1 |
| Berango | 4 |
| Bilbao | 58 |
| Busturia | 2 |
| Derio | 3 |
| Galdakao | 3 |
| Karrantza Harana / Valle de Carranza | 1 |
| Lemoa | 1 |
| Markina – Xemein | 1 |
| Mundaka | 1 |
| Sopuerta | 1 |
| Urduliz | 2 |

Territorio Histórico de Gipuzkoa

| AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA  | Nº |
|---|----|
| Alegia | 1 |
| Andoain | 1 |
| Asteasu | 1 |
| Astigarraga | 1 |
| Beasain | 1 |
| Elgoibar | 2 |
| Ezkio – Itsaso | 1 |
| Hernani | 1 |
| Irun | 7 |
| Lezo | 5 |
| Oiartzun | 3 |
| Urnieta | 1 |
| Urretxu | 1 |
| Zestoa | 1 |
| Zizurkil | 1 |

D) Otros organismos públicos

| | Nº |
|---|----|
| Colegio Territorial de administradores de fincas de Bizkaia | 1 |
| Consejo de Procuradores del País Vasco | 1 |
| Consortio Mungialde de Servicios Sociales | 1 |
| EVE – Ente Vasco de la Energía | 2 |
| Gipuzkoako Urak | 2 |
| IHOBE – Sociedad Pública de Gestión Ambiental | 1 |
| Ilustre Colegio de Abogados de Álava | 1 |
| IZENPE | 1 |
| Mancomunidad de San Marcos | 1 |
| MEBISA | 2 |
| SPRI – Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial | 1 |
| VISESA | 1 |

11.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2020

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:

i (1) número de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el año 2020.

? (2) número de expedientes con petición de información en el año 2020 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 2020.

A) Gobierno Vasco*

| | (1) | (2) | (3) |
|--|-----|-----|-------|
| Departamento | i | ? | % |
| Desarrollo Económico e Infraestructuras | 5 | 1 | 20 |
| Educación | 102 | 24 | 23,53 |
| Empleo y Políticas Sociales | 194 | 56 | 28,87 |
| Gobernanza Pública y Autogobierno | 10 | 3 | 30 |
| Hacienda y Economía | 1 | 1 | 100 |
| Igualdad, Justicia y Políticas Sociales | 2 | 1 | 50 |
| Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda | 44 | 15 | 34,09 |
| Planificación Territorial, Vivienda y Transportes | 18 | 5 | 27,78 |
| Salud | 29 | 1 | 3,45 |
| SVS / Osakidetza | 61 | 13 | 21,31 |
| Trabajo y Empleo | 114 | 82 | 71,93 |
| Turismo, Comercio y Consumo | | | |
| Kontsumobide | 2 | 1 | 50 |

* La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental aprobada para el Gobierno Vasco en la Legislatura XII.

B) Diputaciones forales



| | (1) | (2) | (3) |
|----------------------------------|----------|----------|----------|
| DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA | i | ? | % |
| Cultura y Deporte | 4 | 1 | 25 |
| Políticas Sociales | 16 | 5 | 31,25 |



| | (1) | (2) | (3) |
|---|----------|----------|----------|
| DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA | i | ? | % |
| Acción Social | 28 | 11 | 29,39 |
| Administración Pública y Relaciones Institucionales | 4 | 1 | 25 |



| | (1) | (2) | (3) |
|---------------------------------------|----------|----------|----------|
| DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA | i | ? | % |
| Movilidad y Ordenación del Territorio | 3 | 1 | 33,33 |
| Políticas Sociales | 17 | 4 | 23,53 |

C) Ayuntamientos y juntas administrativas

Territorio Histórico de Araba/Álava



| | (1) | (2) | (3) |
|----------------------------------|----------|----------|----------|
| AYUNTAMIENTOS DE DE ÁLAVA | i | ? | % |
| Alegría-Dulantzi | 2 | 1 | 50 |
| Amurrio | 4 | 1 | 25 |
| Lagrán | 1 | 1 | 100 |
| Laguardia | 1 | 1 | 100 |
| Laudio / Llodio | 3 | 1 | 33,33 |
| Ribera Baja / Erribera Beitia | 1 | 1 | 100 |
| Vitoria - Gasteiz | 37 | 15 | 40,54 |



| | (1) | (2) | (3) |
|--|----------|----------|----------|
| JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA | i | ? | % |
| Nanclares de la Oca | 2 | 1 | 50 |
| Zuhatsu | 1 | 1 | 100 |

Territorio Histórico de Bizkaia



| | (1) | (2) | (3) |
|-------------------------------------|----------|----------|----------|
| AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA | i | ? | % |
| Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena | 1 | 1 | 100 |
| Bakio | 1 | 1 | 100 |
| Barakaldo | 16 | 8 | 50 |
| Basauri | 2 | 1 | 50 |
| Bermeo | 7 | 3 | 42,86 |
| Durango | 3 | 1 | 33,33 |
| Erandio | 9 | 1 | 11,11 |
| Ermua | 1 | 1 | 100 |
| Etxebarri | 1 | 1 | 100 |
| Getxo | 17 | 1 | 5,88 |
| Gorliz | 2 | 1 | 50 |
| Izurtza | 1 | 1 | 100 |
| Leioa | 6 | 2 | 33,33 |
| Meñaka | 1 | 1 | 100 |
| Mungia | 3 | 2 | 66,67 |
| Ondarroa | 1 | 1 | 100 |
| Plentzia | 3 | 2 | 66,67 |
| Portugalete | 3 | 2 | 66,67 |
| Santurtzi | 6 | 4 | 66,67 |
| Sestao | 5 | 2 | 40 |
| Sopela | 3 | 1 | 33,33 |
| Valle de Trápaga - Trapagaran | 2 | 1 | 50 |
| Zalla | 3 | 1 | 33,33 |
| Zamudio | 1 | 1 | 100 |
| Zaratamo | 1 | 1 | 100 |

Territorio Histórico de Gipuzkoa

| | (1) | (2) | (3) |
|----------------------------------|----------|----------|----------|
| AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA | i | ? | % |
| Anoeta | 2 | 2 | 100 |
| Arrasate / Mondragón | 4 | 1 | 25 |
| Deba | 2 | 2 | 100 |
| Donostia / San Sebastián | 42 | 13 | 30 |
| Errenteria | 4 | 2 | 50 |
| Hondarribia | 4 | 4 | 100 |
| Irura | 1 | 1 | 100 |
| Lasarte - Oria | 5 | 3 | 60 |
| Legazpi | 4 | 1 | 25 |
| Olaberría | 1 | 1 | 100 |
| Ordizia | 2 | 2 | 100 |
| Pasaia | 3 | 2 | 66,67 |
| Tolosa | 6 | 3 | 50 |
| Usurbil | 2 | 1 | 50 |
| Zarautz | 5 | 1 | 20 |

D) Otros organismos públicos

| | (1) | (2) | (3) |
|--|----------|----------|----------|
| | i | ? | % |
| Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia | 2 | 1 | 50 |
| Consortio de Aguas de Busturialdea | 1 | 1 | 100 |
| Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea | 10 | 10 | 10 |
| URA – Agencia Vasca del Agua | 4 | 1 | 25 |

ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.eus