

# ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo

## La actividad de la institución del Ararteko en cifras 2022



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 2022](#) (ISSN-e 2255-4920)

Edición en euskera: [Ararteko erakundearen jarduera kopurutan 2022](#)

**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, 2023

Diseño y maquetación: Editorial MIC

# LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO EN CIFRAS 2022

## 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 2022.

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.

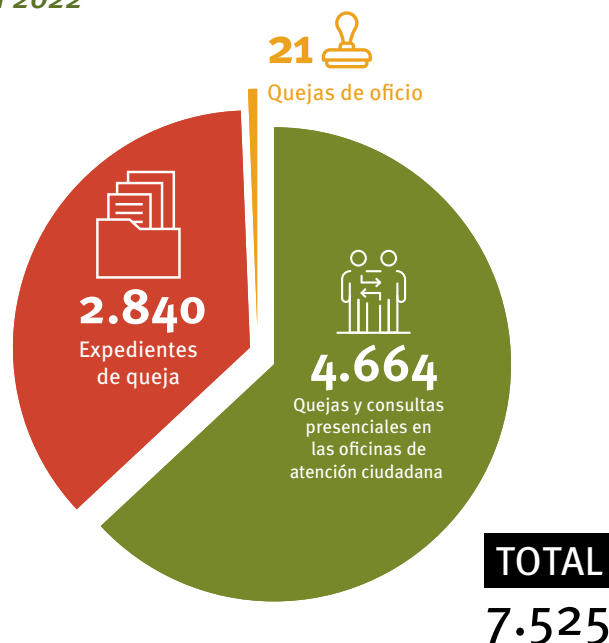
A lo largo de este capítulo, dedicado a la estadística, se reseñan los datos más significativos de la información cuantitativa que comprende la actividad de la institución del Ararteko durante el pasado año 2022.

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 cerca de 170.000 visitas en este año y más de 30.000 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 5.200 seguidores en Twitter, y las más de 1.100 personas que siguen al Ararteko en su página en Facebook.

En términos globales, las actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones cuantificadas durante 2022 son 12.704, lo que supone un ligero incremento respecto a la actividad consignada en el año 2021 (12.491).

Gráfico 1.  
Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2022



A lo largo de 2022, los ciudadanos y ciudadanas han presentado 7.504 quejas y consultas ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de 21 expedientes de oficio.

**Tabla 1.**  
**Total de actuaciones del Ararteko en 2022**

Quejas y consultas	7.504
Información y asesoramiento a través del servicio telefónico	4.989
Participación en actividades externas	119
Reuniones de trabajo con administraciones y organizaciones sociales	58
Actividades internacionales y con otras defensorías	28
Jornadas abiertas al público	4
Visitas de inspección	2
<b>Total</b>	<b>12.704</b>

Durante el año 2022 se han realizado 4.989 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación, y hemos celebrado 58 reuniones con diferentes administraciones y organizaciones sociales de muy diferente tipo (puede consultarse detalladamente en el capítulo IV, relativo a las relaciones con la sociedad del informe anual).

Además, se ha participado activamente en diferentes actos, jornadas y eventos, relacionados básicamente con iniciativas promovidas por las administraciones, organizaciones sociales y defensorías, tanto a nivel autonómico, como estatal e internacional. En 2022 se ha participado en 147 actividades de este tipo. También destacan las 28 actividades desarrolladas por el Ararteko que tienen alguna dimensión europea o internacional y no han sido referenciadas en el resto de los conceptos señalados. Todo ello da una idea del importante número y variedad de intervenciones que se despliegan desde el Ararteko, a iniciativa, fundamentalmente, de las y los responsables de las 28 áreas de trabajo en las que se organiza la institución. Un detalle mayor de estas intervenciones se consigna en los capítulos II y III, al exponer el plan de actuación anual de dichas áreas.

Durante el año 2022, se han resuelto 2.328 expedientes de queja escrita, y, además, se han dictado 1.355 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 2022 ha sido de 66 días.

El año pasado, tras evaluar la actuación de la administración objeto de la queja, se ha considerado que existía alguna **actuación incorrecta en un porcentaje superior al 47%** de las quejas escritas analizadas (porcentaje algo superior al del 2021, que alcanzaba el 45%) y como **no incorrectas más del 52%** de ellas.

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en más del **88%** 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**

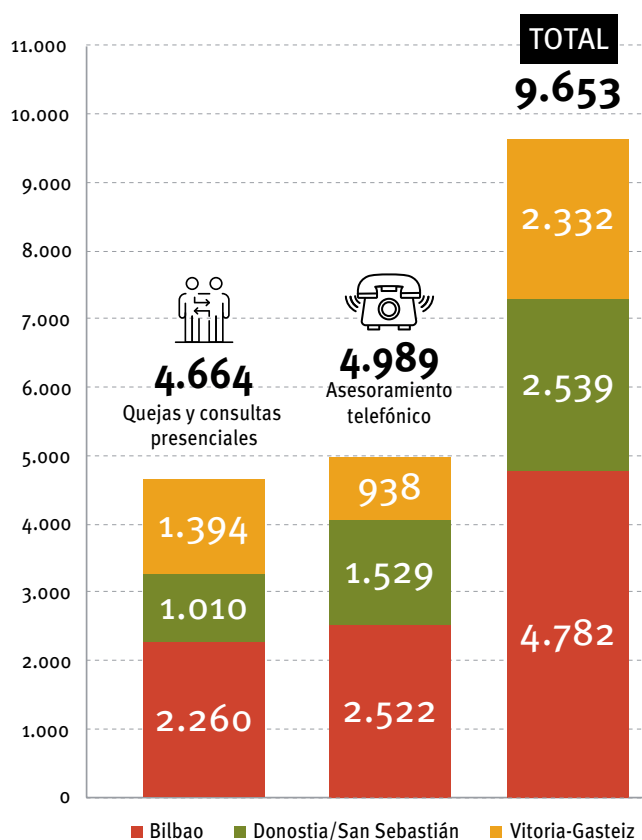
	%	%
<b>Actuación incorrecta resuelta</b>		<b>88,50</b>
Sin recomendación	96,85	
Recomendación aceptada	3,15	
<b>Actuación incorrecta no resuelta</b>		<b>11,50</b>

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

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

Por ello, además de las quejas que se nos presentan contabilizamos las consultas telefónicas, ya que estamos convencidos de que suponen una interesante tarea de información a las personas sobre los derechos que tienen en sus relaciones con las distintas administraciones. Así, a lo largo de 2022 se han realizado un total de 9.653 servicios en las oficinas de atención ciudadana. De ellos, 4.664 han sido las quejas y consultas presentadas presencialmente ante alguna de las tres oficinas, y 4.989 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico. Estos datos determinan un ligero incremento respecto a la actividad de 2021 en las oficinas de atención ciudadana del Ararteko.

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



### 3. Quejas escritas registradas

Durante el año 2022 se han registrado un total de 2.840 quejas escritas a instancia de la ciudadanía vasca. Además, se han iniciado 21 actuaciones de oficio.

**Tabla 3.**  
**Evolución del número de quejas escritas registradas (1989 - 2022)**

Año	Nº
1989	585
1990	1.159 <sup>1</sup>
1991	766
1992	781
1993	827
1994	747
1995	1.164
1996	1.674
1997	1.991
1998	2.660 <sup>2</sup>
1999	1.283
2000	1.231
2001	1.513
2002	1.253
2003	1.377
2004	1.531
2005	1.459
2006	1.678
2007	1.558
2008	1.696
2009	1.917
2010	1.859
2011	2.347
2012	2.943
2013	3.079
2014	2.592
2015	2.354
2016	2.498
2017	2.977
2018	2.552
2019	2.627
2020	2.525
2021	2.753
2022	2.840

<sup>1</sup> 545 conforman un grupo de quejas idénticas

<sup>2</sup> 1.143 conforman 2 grupos de quejas idénticas

Comparativamente con el número de quejas registradas en los años precedentes, se ha producido un ligero incremento respecto a las recibidas en 2021.

De ellas 2.470 han sido admitidas a trámite para su estudio e investigación por parte del Ararteko, que se clasificarán a continuación con base en las diferentes áreas de trabajo del Ararteko.

#### Quejas escritas rechazadas

El artículo 21 de la Ley 3/1985, que crea y regula la institución del Ararteko, señala las circunstancias que concurren para no admitir las quejas de la ciudadanía. En este sentido, deben diferenciarse las quejas que se han rechazado por diferentes motivos: por tratarse de un conflicto entre particulares, por referirse a una cuestión que ya estaba planteada ante los tribunales, sobre la que ya se había dictado sentencia firme o estaba pendiente de resolución judicial, o por quedar fuera del ámbito competencial de esta institución.

En cualquier caso, se mantiene el criterio de ofrecer la mayor cobertura jurídica posible a las reclamaciones, de manera que se procura hacer una interpretación de las normas procedimentales siempre favorable a la admisión de la queja presentada por el ciudadano o ciudadana. Respecto a las quejas rechazadas, la institución procura en todo momento orientar a la persona reclamante sobre los cauces o vías que pueden resultar más oportunos para solucionar los problemas expuestos.

**Tabla 4.**  
**Quejas escritas rechazadas y circunstancias**

No presentada reclamación administrativa previa	86
Fuera del ámbito competencial	40
En vía judicial	29
Asunto entre particulares	15
Evidente inexistencia irregularidad	13
Defecto de forma	11
Transcurrido más de un año	4
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	3
Anónimo	3
Necesidad de esperar plazos legales	3
<b>Total</b>	<b>207</b>

## 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, una queja se ha enviado al Defensor del Pueblo de Navarra y 2 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	95
Quejas remitidas a otros defensores	3

## 4. Estadística por áreas

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

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

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

En el año 2022 han disminuido ligeramente las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: 458 (frente a las 508 de 2021). De estos expedientes de queja, 421 (esto es, más del 90%) se refieren a problemas diversos relacionados con el funcionamiento de **Lanbide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la renta de garantía de ingresos (RGI) y de la prestación complementaria de vivienda (PCV).

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

También las quejas escritas referidas a los **colectivos de atención pública** constituyen un número importante de las gestionadas en 2022, en concreto más de un 6%.

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

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

Área	Nº	%
Inclusión social	458	18,07
Sanidad	307	12,11
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	225	8,88
Educación	190	7,50
Vivienda	190	7,50
Colectivos de atención pública: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes, personas en prisión, etc.	159	6,27
Personal al servicio de las administraciones públicas	154	6,07
Hacienda	146	5,76
Urbanismo y ordenación del territorio	144	5,68
Seguridad	112	4,42
Obras públicas, transportes e infraestructuras	109	4,30
Medio ambiente	96	3,79
Ordenación de la actividad económica	50	1,97
Familias	40	1,58
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	38	1,50
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	33	1,30
Infancia y adolescencia	25	0,98
Justicia	25	0,98
Igualdad e integridad de las mujeres	18	0,71
Trabajo y Seguridad Social	16	0,63
<b>Total</b>	<b>2.535</b>	<b>100</b>

## 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.

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

<b>Inclusión social</b>	<b>458</b>
Prestaciones económicas derivadas de la Ley para la Garantía de Ingresos y la Inclusión Social (RGI, PCV y AES)	421
Prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social	25
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	9
Derechos de la ciudadanía	3
<b>Sanidad</b>	<b>307</b>
Otros aspectos	121
Asistencia sanitaria	51
Derechos de las personas usuarias	45
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	41
Listas de espera	26
Salud mental	10
Salud pública	6
Derechos de la ciudadanía	4
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	3
<b>Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas</b>	<b>225</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	82
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	66
Servicios públicos locales	39
Gestión del padrón municipal	18
Otros aspectos	18
Información y participación ciudadana	2

<b>Educación</b>	<b>190</b>
Centros educativos - organización	51
Planificación/programación educativa	23
Becas y otras ayudas	20
Derechos y deberes	18
Admisión del alumnado	16
Necesidades educativas especiales	13
Situaciones de maltrato o acoso escolar	12
Transporte escolar	9
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	8
Centros educativos - instalaciones	3
Comedor escolar	3
Enseñanza universitaria	3
Otros aspectos	3
Educación infantil	2
Formación profesional	2
Centros educativos - conciertos	1
Educación de personas adultas	1
Enseñanzas artísticas	1
Enseñanza de idiomas	1
<b>Vivienda</b>	<b>190</b>
Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación	59
Alquiler de vivienda protegida	52
Otros aspectos	30
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	29
Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda	14
Desperfectos por defectos de construcción en viviendas protegidas	4
Derechos de la ciudadanía	2



<b>Personal al servicio de las administraciones públicas</b>	<b>154</b>
Procedimientos de selección para el acceso a la función pública	33
Otros aspectos	30
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	27
Sustituciones	23
Vacaciones, licencias y permisos	13
Retribuciones	7
Formación	6
Acoso laboral	5
Promoción interna	1
Normalización lingüística	2
Provisión de puestos	2
Régimen disciplinario	2
Relación de puestos de trabajo	2
Situaciones administrativas	1
<b>Hacienda</b>	<b>146</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	54
Impuestos locales	31
Impuestos forales	26
Tasas	16
Precios públicos	11
Otros aspectos	8
<b>Urbanismo y ordenación del territorio</b>	<b>144</b>
Disciplina urbanística	102
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	25
Gestión urbanística	9
Acceso a la información urbanística	7
Ordenación del territorio	1

<b>Medio ambiente</b>	<b>112</b>
Contaminación acústica	66
Control ambiental	17
Protección y tenencia de animales	17
Residuos y vertidos	4
Información y participación medioambiental	3
Espacios naturales protegidos. Protección flora-fauna	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2
Contaminación atmosférica	1

<b>Seguridad</b>	<b>109</b>
Tráfico	75
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	13
Derechos de la ciudadanía	9
Otros aspectos	7
Seguridad ciudadana	3
Centros de detención	1
Juego y espectáculos	1

<b>Obras públicas, transportes e infraestructuras</b>	<b>96</b>
Transportes	36
Obras públicas e infraestructuras	19
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	15
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7
Otros aspectos	4
Expropiación forzosa	3
Derechos de la ciudadanía	1
Ejecución de obras	1

<b>Personas con discapacidad</b>	<b>54</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	30
Asistencia a personas con discapacidad	9
Acciones positivas para la igualdad de las personas con discapacidad	4
Accesibilidad y movilidad en el transporte	3
Accesibilidad y movilidad urbanística	3
Accesibilidad en la vivienda	2
Derechos de la ciudadanía	2
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
<b>Ordenación de la actividad económica</b>	<b>50</b>
Comercio, Turismo y Consumo	16
Entidades financieras y aseguradoras	10
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	10
Otros aspectos	6
Servicios de suministro de energía (electricidad y gas)	6
Agricultura, ganadería, pesca e industria	2
<b>Personas en prisión</b>	<b>46</b>
Actuaciones en materia penitenciaria	44
Derechos de la ciudadanía	2
<b>Familias</b>	<b>40</b>
Políticas públicas sobre las familias	20
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	10
Conciliación de la vida laboral, personal y familiar	8
Derechos de la ciudadanía	2
<b>Familias</b>	<b>40</b>
Políticas públicas sobre las familias	20
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	10
Conciliación de la vida laboral, personal y familiar	8
Derechos de la ciudadanía	2

<b>Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno</b>	<b>38</b>
Acceso a la información	11
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	8
Tecnologías de información y conocimiento	8
Otros aspectos	6
Protección de datos	4
Transparencia	1
<b>Personas mayores y personas en situación de dependencia</b>	<b>37</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	19
Asistencia a las personas mayores	15
Derechos de la ciudadanía	3
<b>Derechos lingüísticos, cultura y deporte</b>	<b>33</b>
Actividades deportivas	11
Otros aspectos	8
Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones vascas	7
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4
Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico	2
Derechos de la ciudadanía	1
<b>Infancia y adolescencia</b>	<b>25</b>
Infancia y adolescencia desprotegida	16
Derechos de la ciudadanía	4
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3
Menores extranjeros no acompañados	2

<b>Justicia</b>	<b>25</b>
Funcionamiento de la Administración de Justicia y de la oficina judicial	11
Colegios de abogados y procuradores	3
Puntos de encuentro familiar	3
Otros aspectos	2
Asistencia jurídica gratuita	2
Colegios de notarios y registradores	1
Derechos de la ciudadanía	1
Registro Civil y Registro de la Propiedad	1
Otros colegios profesionales	1
<b>Igualdad e integridad de las mujeres</b>	<b>18</b>
Discriminación contra las mujeres	6
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	5
Violencia machista contra las mujeres	4
Acciones positivas para la igualdad de las mujeres	3
<b>Personas inmigrantes</b>	<b>17</b>
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7
Empadronamiento de personas extranjeras	6
Derechos de la ciudadanía	3
Discriminación contra las personas inmigrantes	1
<b>Trabajo y Seguridad Social</b>	<b>16</b>
Seguridad Social	7
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3
Formación profesional	3
Otros aspectos	3
<b>Personas víctimas de los grupos terroristas</b>	<b>5</b>
Asistencia a las personas víctimas de los grupos terroristas	2
Derechos de la ciudadanía	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
<b>Total</b>	<b>2.535</b>

## 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 2022 (casi el 54%), se mantienen las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de la comunidad (algo más del 34%) 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.

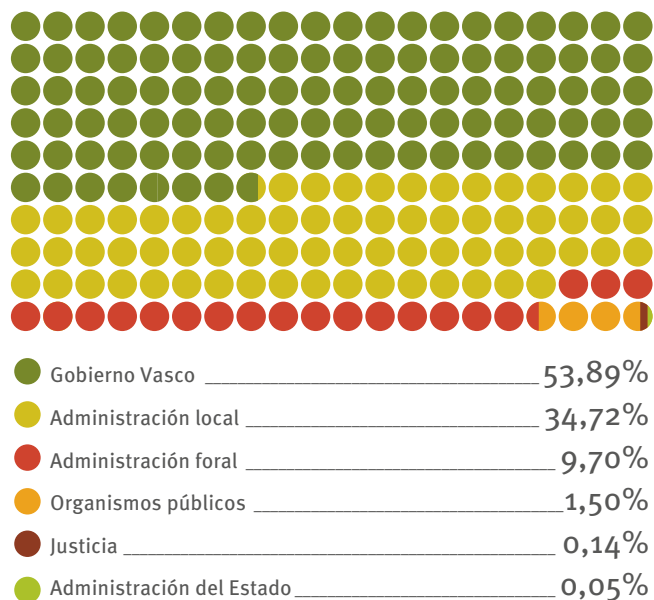
### Cómo interpretar correctamente el número de expedientes de queja dirigidos a cada área y administración

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



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

### Distribución por áreas

Las áreas en las que Gobierno Vasco tiene amplias competencias (protección social y empleo, salud, vivienda, educación, 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	34,44
Sanidad	194	16,87
Vivienda	140	12,17
Educación	119	10,35
Personal al servicio de las administraciones públicas	82	7,13
Seguridad	41	3,57
Familias	32	2,78
Personas en prisión	23	2,00
Ordenación de la actividad económica	19	1,65
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	18	1,57
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	15	1,30
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	14	1,22
Justicia	10	0,87
Hacienda	9	0,78
Medio ambiente	9	0,78
Obras públicas, transportes e infraestructuras	7	0,61
Trabajo y Seguridad Social	7	0,61
Personas con discapacidad	6	0,52
Igualdad e integridad de las mujeres	5	0,43
Urbanismo y ordenación del territorio	3	0,26
Personas víctimas de los grupos terroristas	1	0,09
<b>Total</b>	<b>1.150</b>	<b>100</b>

## Distribución por departamentos

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

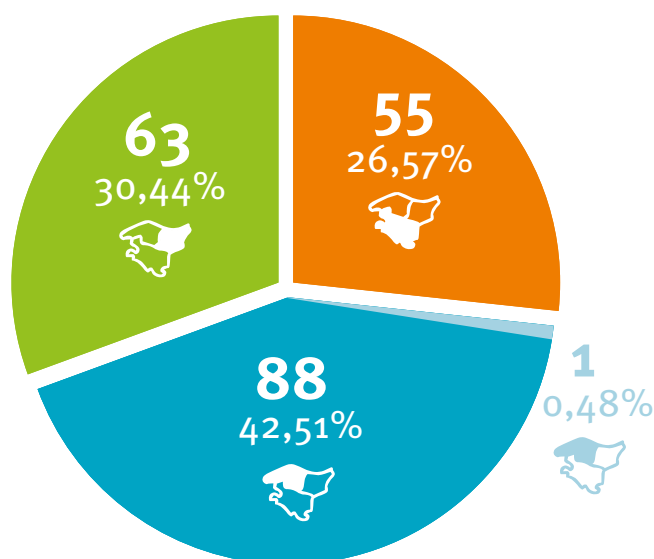
Departamento	Nº	%
Trabajo y Empleo	403	35,04
Salud	211	18,35
Educación	173	15,04
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	158	13,74
Igualdad, Justicia y Políticas Sociales	73	6,35
Seguridad	48	4,18
Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente	39	3,39
Gobernanza Pública y Autogobierno	13	1,13
Cultura y Política Lingüística	13	1,13
Turismo, Comercio y Consumo	12	1,04
Economía y Hacienda	7	0,61
<b>Total</b>	<b>1.150</b>	<b>100</b>

## B) Expedientes tramitados contra las instituciones forales

### Distribución territorial

Entre las reclamaciones contra las diputaciones forales, se reducen, respecto de 2021, las quejas tramitadas contra la Diputación Foral de Álava, y se sitúan en una proporción algo más acorde a la que le corresponde por población.

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



- Diputación Foral de Álava
- Diputación Foral de Bizkaia
- Juntas Generales de Bizkaia
- Diputación Foral de Gipuzkoa

**TOTAL**  
**207**

## Distribución por áreas

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

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

Área	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	J. G. de Bizkaia	GIPUZKOA	CAPV	%
Hacienda	17	20	-	10	47	22,71
Personas mayores y personas en situación de dependencia	8	17	-	6	31	14,98
Personas con discapacidad	6	19	-	5	30	14,5
Obras públicas, transportes e infraestructuras	3	7	-	16	26	12,56
Infancia y adolescencia	4	5	-	8	17	8,21
Personal al servicio de las administraciones públicas	3	5	-	5	13	6,28
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	3	-	3	8	3,86
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	-	3	-	3	6	2,90
Familias	1	3	-	1	5	2,42
Medio ambiente	1	1	-	2	4	1,93
Ordenación de la actividad económica	2	2	-	-	4	1,93
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	2	-	1	1	4	1,93
Urbanismo y ordenación del territorio	2	-	-	2	4	1,93
Inclusión social	2	-	-	1	3	1,45
Personas en prisión	1	1	-	-	2	0,97
Sanidad	1	-	-	-	1	0,48
Trabajo y Seguridad Social	-	1	-	-	1	0,48
Vivienda	-	1	-	-	1	0,48
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>88</b>	<b>1</b>	<b>63</b>	<b>207</b>	<b>100</b>

## 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	383	51,69
Ayuntamientos de Gipuzkoa	218	29,42
Ayuntamientos de Araba/Álava	90	12,15
Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia	34	4,59
Juntas administrativas de Araba/Álava	9	1,21
Mancomunidades, consorcios y parques de Araba/Álava	4	0,54
Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa	3	0,40
<b>Total</b>	<b>741</b>	<b>100</b>

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

AYUNTAMIENTOS DE ARABA/ÁLAVA 	Nº
Vitoria -Gasteiz	52
Laudio / Llodio	5
Artziniega	4
Valdegovía	4
Amurrio	3
Salvatierra / Agurain	3
Barrundia	2
Iruña Oka / Iruña de Oca	2
Laguardia	2
Okondo	2
Alegria-Dulantzi	1
Armiñón	1
Arraia-Maeztu	1
Iruraiz-Gauna	1
Lagrán	1
Oyón / Oion	1
Villabuena de Álava / Eskuernaga	1
Yécora	1
Zalduondo	1
Zambrana	1
Zigoitia	1
<b>Total</b>	<b>90</b>
JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA 	Nº
Luko	2
Baranbio	1
Labraza	1
Landa	1
Larrinbe	1
Maturana	1
Miñao	1
Pipaón	1
<b>Total</b>	<b>9</b>

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA 	Nº
Bilbao	80
Getxo	36
Barakaldo	26
Erandio	16
Sestao	15
Leioa	14
Santurtzi	12
Sopela	10
Durango	9
Basauri	8
Gorliz	8
Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena	7
Berango	7
Leketio	6
Ondarroa	6
Ortuella	6
Plentzia	6
Portugalete	6
Fruiz	5
Mundaka	5
Urduña / Orduña	5
Valle de Trápaga-Trapagaran	5
Zalla	5
Balmaseda	4
Galdakao	4
Mungia	4
Sopuerta	4
Alonsotegi	3
Atxondo	3
Bermeo	3
Gautegiz-Arteaga	3
Gordexola	3
Igorre	3
Abadiño	2
Amorebieta-Etxano	2
Güeñes	2
Ispaster	2
Larrabetzu	2
Lemoiz	2
Maruri-Jatabe	2

Muskiz	2
Orozko	2
Urduliz	2
Zamudio	2
Zeanuri	2
Zierbena	2
Areatza	1
Arrigorriaga	1
Artzentales	1
Aulesti	1
Bakio	1
Barrika	1
Berriz	1
Busturia	1
Dima	1
Errigoiti	1
Etxebarri	1
Gernika-Lumo	1
Izurtza	1
Loiu	1
Markina-Xemein	1
Meñaka	1
Sukarrieta	1
Zaldibat	1
Zaratamo	1
Zeberio	1
<b>Total</b>	<b>383</b>

<b>AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA</b> 	<b>Nº</b>
Donostia / San Sebastián	73
Irun	16
Zarautz	12
Hondarribia	10
Errenteria	7
Andoain	6
Hernani	6
Mutriku	6
Oñati	6
Arrasate / Mondragón	5
Deba	5
Tolosa	5

Urnietta	5
Aretxabaleta	4
Astigarraga	4
Beasain	4
Pasaia	4
Azkoitia	3
Azpeitia	3
Oiartzun	3
Orio	3
Urretxu	3
Eibar	2
Lasarte-Oria	2
Ordizia	2
Zestoa	2
Zumarraga	2
Aia	1
Alegia	1
Ataun	1
Bergara	1
Bidania-Goiatz	1
Elgoibar	1
Eskoriatza	1
Getaria	1
Hernialde	1
Itsasondo	1
Legazpi	1
Lizartza	1
Soraluze-Placencia de las Armas	1
Zerain	1
Zumaia	1
<b>Total</b>	<b>218</b>

### *Distribución por áreas*

Como ya viene siendo habitual, las reclamaciones motivadas por actuaciones de las administraciones locales se reparten de forma bastante homogénea entre las diferentes áreas en las que los ayuntamientos tienen competencias importantes, destacando las áreas de régimen jurídico, bienes y servicios, urbanismo y ordenación del territorio, medio ambiente, seguridad, hacienda y obras públicas, transportes e infraestructuras.



**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	29	107	49	185	26,43
Urbanismo y ordenación del territorio	22	74	28	124	17,71
Medio ambiente	4	41	43	88	12,57
Seguridad	7	33	20	60	8,57
Hacienda	7	24	22	53	7,57
Obras públicas, transportes e infraestructuras	7	21	9	37	5,29
Vivienda	4	25	6	35	5
Inclusión social	8	15	8	31	4,43
Personal al servicio de las administraciones públicas	4	10	11	25	3,57
Personas con discapacidad	1	7	4	12	1,72
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	3	4	3	10	1,43
Igualdad e integridad de las mujeres	-	1	7	8	1,14
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	-	6	1	7	1
Personas inmigrantes	1	6	-	7	1
Personas mayores y personas en situación de dependencia	1	2	2	5	0,72
Infancia y adolescencia	1	2	1	4	0,57
Personas víctimas de los grupos terroristas	-	1	2	3	0,43
Sanidad	-	2	1	3	0,43
Ordenación de la actividad económica	-	1	1	2	0,28
Educación	-	1	-	1	0,14
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>383</b>	<b>218</b>	<b>700</b>	<b>100</b>

**Tabla 13.**  
**Quejas presentadas contra otros organismos de ámbito local**

	Nº
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	15
Consortio de Transportes de Bizkaia	11
MEBISA – Metro de Bilbao	7
Gipuzkoako Urak S.A.	2
Urbide, Consortio de Aguas de Álava	2
Consortio de Aguas Kantauriko Urkidetza	1
Cuadrilla de La Rioja Alavesa	1
Mancomunidad de la Merindad de Durango	1
Servicios de Txingudi S.A.	1
<b>Total</b>	<b>41</b>

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

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

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

	Nº
Bidegi	7
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	7
EVE – Ente Vasco de la Energía	5
Haurreskolak	3
URA – Agencia Vasca del Agua	3
Ilustre Colegio de la Abogacía de Gipuzkoa	2
IZENPE	2
Ilustre Colegio Notarial del País Vasco	1
Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia	1
Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Bizkaia	1
<b>Total</b>	<b>32</b>

## 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 (1989-2022)

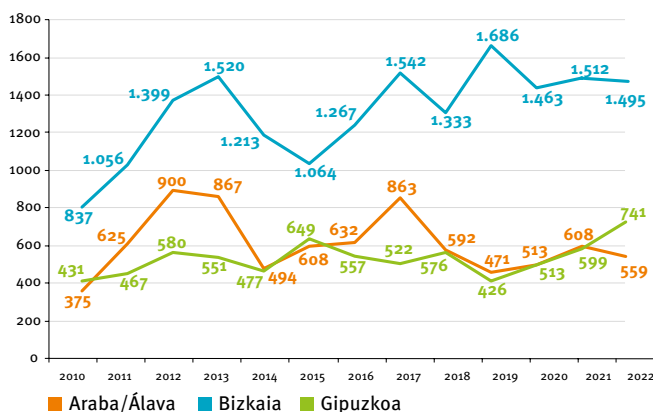
Año	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	97	288	188
1990	125	828 (284) <sup>1</sup>	195
1991	158	293	244
1992	201	332	241
1993	182	376	250
1994	160	349	234
1995	328	528	281
1996	446	746	448
1997	371	915	663
1998	244	1.471 (764) <sup>2</sup>	905 (471) <sup>3</sup>
1999	237	649	372
2000	256	645	295
2001	444	651	375
2002	268	643	294
2003	322	646	318
2004	271	730	457
2005	275	712	412
2006	367	834	398
2007	361	738	380
2008	341	868	394
2009	377	910	503
2010	375	837	431
2011	625	1.056	467
2012	900	1.399	580
2013	867	1.520	551
2014	494	1.213	477
2015	608	1.064	649
2016	632	1.267	557
2017	863	1.542	522
2018	592	1.333	576
2019	471	1.686	426
2020	513	1.463	513
2021	608	1.512	599
2022	559	1.495	741

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

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

<sup>3</sup> 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 (2010-2022)



### Distribución territorial de los expedientes de queja por cada 10.000 habitantes

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

Al igual que el pasado año, constatamos que el mayor índice de presentación de quejas escritas se produce en el Territorio Histórico de Araba. Se incrementan ligeramente las correspondientes a Gipuzkoa.

Tabla 16.  
Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (1989-2022)

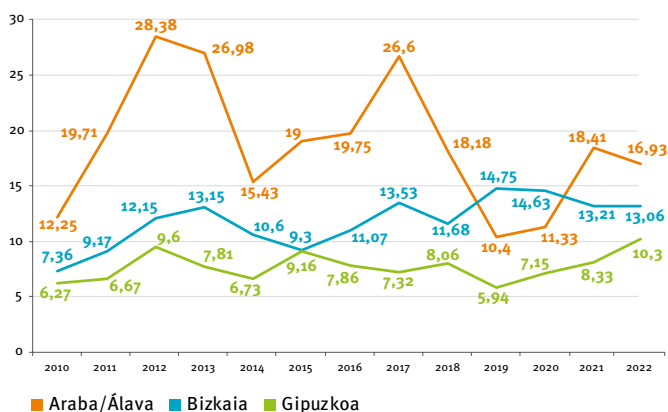
Año	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	4,30	3,30	3,00
1990	4,50	7,87 (2,7) <sup>1</sup>	2,90
1991	5,80	3,60	2,50
1992	7,40	3,50	2,80
1993	6,70	3,70	3,30
1994	5,90	3,50	3,00
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73) <sup>2</sup>	13,30 (6,93) <sup>3</sup>
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	4,42
2001	15,56	5,70	5,53
2002	9,37	5,73	4,37
2003	11,24	5,75	4,71
2004	9,46	6,50	6,77
2005	9,60	6,34	6,11
2006	12,81	7,42	5,90
2007	11,82	6,46	5,46
2008	11,15	7,64	5,74
2009	12,32	8,00	7,32
2010	12,25	7,36	6,27
2011	19,71	9,17	6,67
2012	28,38	12,15	9,60
2013	26,98	13,15	7,81
2014	15,43	10,60	6,73
2015	19,00	9,30	9,16
2016	19,75	11,07	7,86
2017	26,60	13,53	7,32
2018	18,18	11,68	8,06
2019	10,40	14,75	5,94
2020	11,33	14,63	7,15
2021	18,41	13,21	8,33
2022	16,93	13,06	10,30

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 (2010-2022)



### 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	434	77,64
Otros municipios	125	22,36
<b>Total</b>	<b>559</b>	<b>100</b>

BIZKAIA	Nº	%
Bilbao	519	34,72
Otros municipios	976	65,28
<b>Total</b>	<b>1.495</b>	<b>100</b>

GIPUZKOA	Nº	%
Donostia/San Sebastián	301	40,62
Otros municipios	440	59,38
<b>Total</b>	<b>741</b>	<b>100</b>

### 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 45.

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

Quejas procedentes de otras comunidades autónomas	Nº
C.A. de Castilla y León	13
C. F. de Navarra	13
C.A. de Madrid	7
C.A. de la Rioja	4
C.A. de Aragón	3
C.A. de Catalunya	2
C.A. de Andalucía	1
C.A. de Castilla-La Mancha	1
Principado de Asturias	1
<b>Total</b>	<b>45</b>

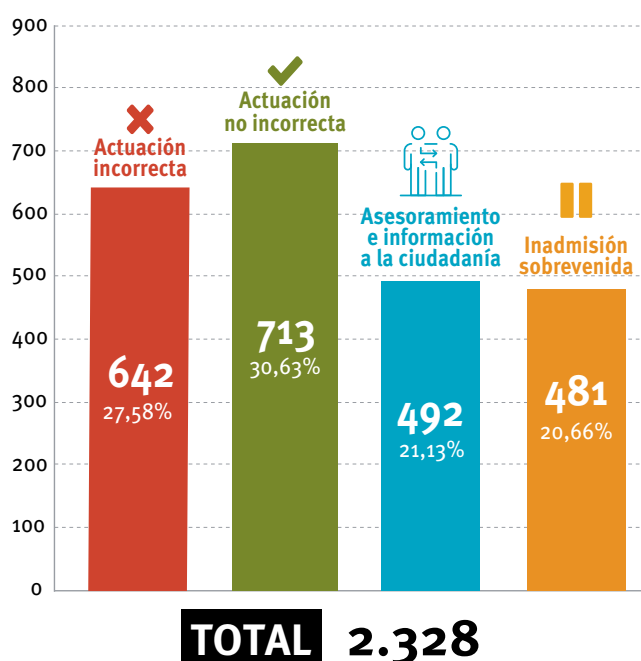
## 7. Estadística procedimental (situación de los expedientes de queja escritos)

A continuación, vamos a analizar en qué fase de la tramitación se encuentran los expedientes tramitados en 2022.

Durante el año 2022 se han concluido 2.328 expedientes de queja y se han emitido 1.355 resoluciones. Analizando estas resoluciones adoptadas por el Ararteko, en 642 casos existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, casi el 48% de ellos, porcentaje superior al del año pasado (45%). Por el contrario, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en un porcentaje superior al 52% de los expedientes analizados (frente al 55% del pasado año).

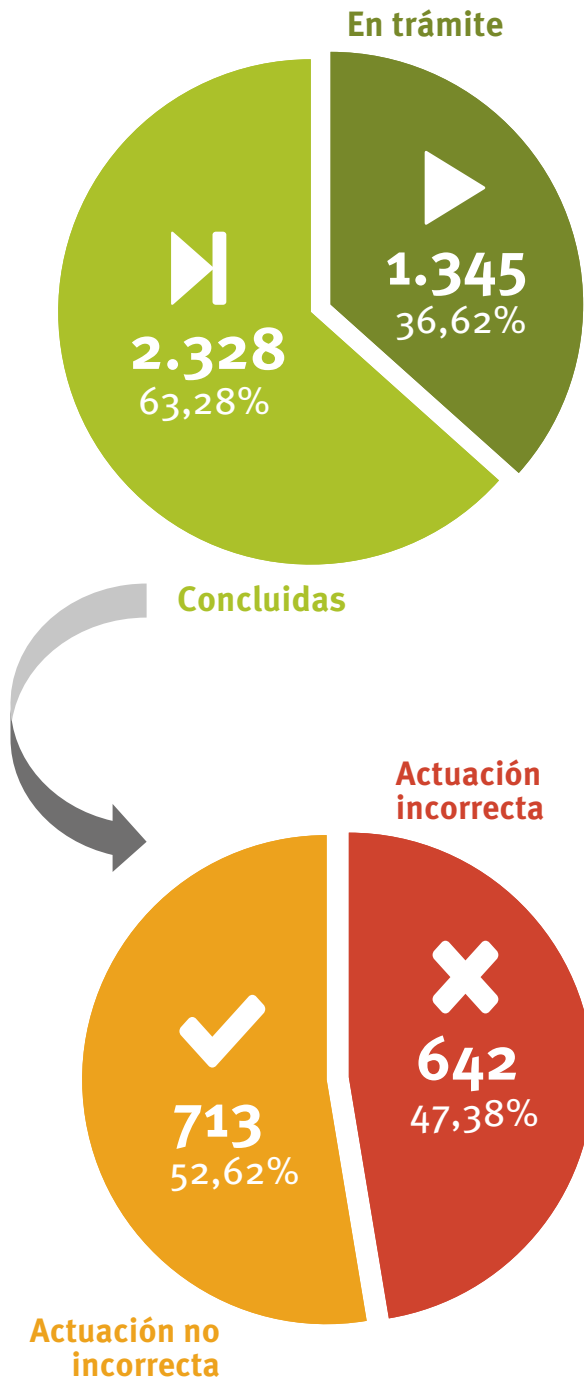
En algunos expedientes en trámite, han aparecido una serie de circunstancias después de iniciarse el estudio de la queja, que impiden continuar con su investigación (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.). Esos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

Gráfico 7.  
**Expedientes de queja concluidos en 2022**



*Situación de los expedientes de queja y actuaciones no incorrectas 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 2022, se ha concluido que existía actuación incorrecta en 642 casos, esto es, casi en el 48% de ellas.

**Tabla 19.**  
**Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación**  
**(quejas presentadas en 2022)**

Área	En trámite ▶	Concluidas ⏸	Actuación incorrecta ✘	Actuación no incorrecta ✔	Asesoramiento e información a la ciudadanía 💬	Inadmisión sobrevenida ⏹
Inclusión social	208	224	40	22	65	97
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	61	150	48	26	41	35
Sanidad	103	95	21	11	50	13
Vivienda	34	142	36	48	49	9
Urbanismo y ordenación del territorio	41	91	47	17	16	11
Hacienda	32	94	15	35	33	11
Personal al servicio de las administraciones públicas	17	109	33	49	3	24
Educación	8	117	10	97	-	10
Medio ambiente	49	55	17	6	23	9
Seguridad	26	75	11	18	35	11
Obras públicas, transportes e infraestructuras	21	70	14	36	19	1
Personas con discapacidad	14	36	11	18	7	-
Familias	20	17	2	2	8	5
Personas mayores y personas en situación de dependencia	9	27	4	20	3	-
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	9	24	9	9	5	1
Ordenación de la actividad económica	6	24	5	7	7	5
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	1	28	4	7	14	3
Personas en prisión	6	19	-	7	11	1
Infancia y adolescencia	7	14	1	2	7	4
Justicia	-	18	1	5	11	1
Igualdad e integridad de las mujeres	9	4	-	1	1	2
Trabajo y Seguridad Social	2	6	4	-	1	1
Personas inmigrantes	5	2	1	-	-	1
Personas víctimas de los grupos terroristas	-	5	4	-	1	-
<b>Total</b>	<b>688</b>	<b>1446</b>	<b>338</b>	<b>443</b>	<b>410</b>	<b>255</b>

Tabla 20.  
Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación  
(Quejas presentadas con anterioridad al 2022)

Área	En trámite ▶	Concluidas ⏸	Actuación incorrecta ✘	Actuación no incorrecta ✔	Asesoramiento e información a la ciudadanía 💬	Inadmisión sobrevenida ⏹
Inclusión social	114	299	95	94	32	78
Seguridad	78	118	12	10	3	93
Medio ambiente	126	59	36	14	5	4
Hacienda	102	40	12	11	3	14
Sanidad	64	54	18	11	14	11
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	63	37	26	7	-	4
Vivienda	23	66	23	41	2	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	8	72	39	28	1	4
Obras públicas, transportes e infraestructuras	17	12	6	4	-	2
Urbanismo y Ordenación del Territorio	7	11	8	2	-	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	-	16	3	6	5	2
Personas con discapacidad	1	15	6	7	1	1
Educación	2	13	4	9	-	-
Familias	12	3	-	-	1	2
Igualdad e integridad de las mujeres	11	4	-	1	-	3
Infancia y adolescencia	4	11	1	7	1	2
Trabajo y Seguridad Social	10	4	2	1	-	1
Ordenación de la actividad económica	7	5	1	-	2	2
Personas mayores y personas en situación de dependencia	-	11	1	9	1	-
Personas en prisión	1	8	2	3	3	-
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	-	9	5	2	2	-
Personas inmigrantes	3	5	2	2	-	1
Justicia	1	6	2	1	3	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	2	4	-	-	3	1
Personas con enfermedades o trastornos mentales	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>657</b>	<b>882</b>	<b>304</b>	<b>270</b>	<b>82</b>	<b>226</b>

En el estudio de las quejas por administraciones únicamente se analizan las resoluciones correspondientes a expedientes iniciados en 2022.

### *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	195	201	35	17	60	89
Sanidad	102	92	21	10	48	13
Vivienda	26	114	32	34	39	9
Educación	8	111	10	91	-	10
Personal al servicio de las administraciones públicas	12	70	22	34	-	14
Seguridad	10	31	3	8	15	5
Familias	18	14	2	2	5	5
Personas en prisión	5	18	-	7	10	1
Ordenación de la actividad económica	3	16	1	4	6	5
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	17	-	2	6	9
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	4	11	4	4	2	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	-	14	3	3	7	1
Justicia	-	10	-	1	9	-
Hacienda	2	7	1	-	3	3
Medio ambiente	5	4	3	-	-	1
Obras públicas, transportes e infraestructuras	1	6	-	4	2	-
Trabajo y Seguridad Social	2	5	4	-	1	-
Personas con discapacidad	1	5	-	5	-	-
Igualdad e integridad de las mujeres	4	1	-	1	-	-
Urbanismo y ordenación del territorio	1	2	-	-	1	1
Personas víctimas de los grupos terroristas	-	1	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>750</b>	<b>141</b>	<b>227</b>	<b>215</b>	<b>167</b>



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	198	205	40	17	60	88
Salud	107	104	24	17	48	15
Educación	14	159	28	111	-	20
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	30	128	32	40	45	11
Igualdad, Justicia y Políticas Sociales	25	48	2	10	29	7
Seguridad	13	35	4	12	14	5
Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente	6	33	6	9	8	10
Cultura y Política Lingüística	-	13	2	2	7	2
Gobernanza Pública y Autogobierno	2	11	3	7	-	1
Turismo, Comercio y Consumo	3	9	-	2	2	5
Economía y Hacienda	2	5	-	-	2	3
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>750</b>	<b>141</b>	<b>227</b>	<b>215</b>	<b>167</b>

## 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	20	35	6	17	10	2
Diputación Foral de Bizkaia	20	68	15	26	22	5
Diputación Foral de Gipuzkoa	17	46	5	22	15	4
Juntas Generales de Bizkaia	-	1	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>150</b>	<b>26</b>	<b>65</b>	<b>47</b>	<b>12</b>

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 ⏹
Hacienda	12	35	4	14	15	2
Personas mayores y personas en situación de dependencia	8	23	2	18	3	-
Personas con discapacidad	8	22	8	9	5	-
Obras públicas, transportes e infraestructuras	6	20	4	11	5	-
Infancia y adolescencia	6	11	-	2	6	3
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	12	1	7	1	3
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	1	7	-	1	5	1
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	2	4	2	-	2	-
Familias	2	3	-	-	3	-
Medio ambiente	3	1	-	-	1	-
Ordenación de la actividad económica	1	3	2	1	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	-	4	1	2	-	1
Urbanismo y ordenación del territorio	3	1	-	-	-	1
Inclusión social	2	1	1	-	-	-
Personas en prisión	1	1	-	-	1	-
Sanidad	1	-	-	-	-	-
Trabajo y Seguridad Social	-	1	-	-	-	1
Vivienda	-	1	1	-	-	-
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>150</b>	<b>26</b>	<b>65</b>	<b>47</b>	<b>12</b>

### 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	20	32	12	9	6	5
Laudio / Llodio	-	5	1	1	3	-
Artziniega	1	3	1	-	-	2
Valdegovía	1	3	2	-	-	1
Amurrio	2	1	1	-	-	-
Salvatierra / Agurain	-	3	1	-	-	2
Barrundia	-	2	-	-	1	1
Iruña Oka / Iruña de Oca	-	2	1	-	1	-
Laguardia	-	2	1	-	1	-
Okondo	-	2	1	1	-	-
Alegría-Dulantzi	-	1	1	-	-	-
Armiñón	-	1	-	-	-	1
Arraia-Maeztu	-	1	-	-	1	-
Iruraiz-Gauna	-	1	-	1	-	-
Lagrán	1	-	-	-	-	-
Oyón / Oion	-	1	-	-	1	-
Villabuena de Álava / Eskuernaga	-	1	-	-	-	1
Yécora	-	1	1	-	-	-
Zalduondo	-	1	-	1	-	-
Zambrana	-	1	-	-	1	-
Zigoitia	-	1	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>65</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>13</b>

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

JUNTA ADMINISTRATIVA 	En trámite 	Concluidas 	Actuación incorrecta 	Asesoramiento e información a la ciudadanía 
Luko	1	1	-	1
Baranbio	-	1	-	1
Labraza	-	1	1	-
Landa	1	-	-	-
Larrinbe	-	1	1	-
Maturana	1	-	-	-
Miñao	1	-	-	-
Pipaón	1	-	-	-
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

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	19	54	14	17	15	8
Irun	7	9	3	1	5	-
Zarautz	1	11	-	3	7	1
Hondarribia	5	5	1	2	2	-
Errenteria	2	5	4	1	-	-
Andoain	1	5	2	2	-	1
Hernani	2	4	-	3	1	-
Mutriku	4	2	-	-	1	1
Oñati	2	4	1	1	2	-
Arrasate / Mondragón	-	5	2	2	1	-
Deba	3	2	-	1	1	-
Tolosa	2	3	1	1	-	1
Urnieta	2	3	1	-	2	-
Aretxabaleta	1	3	2	-	1	-
Astigarraga	-	4	-	2	1	1
Beasain	3	1	-	1	-	-
Pasaia	-	4	1	1	2	-
Azkoitia	1	2	1	-	1	-
Azpeitia	1	2	-	1	-	1
Oiartzun	1	2	-	2	-	-
Orio	1	2	1	1	-	-
Urretxu	-	3	-	3	-	-
Eibar	-	2	-	1	-	1
Lasarte-Oria	1	1	1	-	-	-
Ordizia	1	1	-	-	-	1
Zestoa	-	2	-	-	2	-















AYUNTAMIENTO 	En trámite 	Concluidas 	Actuación incorrecta 	Actuación no incorrecta 	Asesoramiento e información a la ciudadanía 	Inadmisión sobrevenida 
Zumarraga	1	1	-	-	1	-
Aia	1	-	-	-	-	-
Alegia	-	1	-	1	-	-
Ataun	1	-	-	-	-	-
Bergara	-	1	-	-	1	-
Bidania-Goiatz	-	1	1	-	-	-
Elgoibar	1	-	-	-	-	-
Eskoriatza	-	1	-	1	-	-
Getaria	1	-	-	-	-	-
Hernialde	-	1	1	-	-	-
Itsasondo	-	1	1	-	-	-
Legazpi	1	-	-	-	-	-
Lizartza	1	-	-	-	-	-
Soraluze-Placencia de las Armas	-	1	1	-	-	-
Zerain	1	-	-	-	-	-
Zumaia	-	1	-	1	-	-
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>150</b>	<b>39</b>	<b>49</b>	<b>46</b>	<b>16</b>

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	21	59	18	17	14	10
Getxo	9	27	12	4	5	6
Barakaldo	5	21	5	6	5	5
Erandio	4	12	5	3	3	1
Sestao	5	10	3	4	3	-
Leioa	-	14	1	2	8	3
Santurtzi	3	9	3	2	4	-
Sopela	4	6	3	-	1	2
Durango	2	7	2	1	1	3
Basauri	2	6	2	3	-	1
Gorliz	3	5	2	1	2	-
Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena	3	4	3	-	1	-
Berango	-	7	2	1	2	2
Lekeitio	3	3	1	1	1	-
Ondarroa	2	4	3	-	1	-
Ortuella	4	2	-	1	1	-
Plentzia	4	2	2	-	-	-
Portugalete	2	4	2	-	-	2
Fruiz	-	5	4	-	1	-
Mundaka	1	4	-	-	3	1
Urduña / Orduña	2	3	2	-	1	-
Valle de Trápaga-Trapagaran	1	4	1	-	3	-
Zalla	3	2	-	1	1	-
Balmaseda	3	1	-	-	-	1
Galdakao	2	2	1	-	1	-
Mungia	1	3	-	2	1	-
Sopuerta	2	2	1	-	-	1
Alonsotegi	-	3	1	-	1	1
Atxondo	2	1	-	-	-	1
Bermeo	2	1	-	1	-	-
Gautegiz-Arteaga	-	3	1	1	1	-
Gordexola	-	3	3	-	-	-

AYUNTAMIENTO	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
						
Igorre	1	2	1	-	1	-
Abadiño	2	-	-	-	-	-
Amorebieta-Etxano	-	2	-	-	2	-
Güeñes	1	1	1	-	-	-
Ispaster	-	2	2	-	-	-
Larrabetzu	-	2	-	-	1	1
Lemoiz	2	-	-	-	-	-
Maruri-Jatabe	-	2	1	-	1	-
Muskiz	1	1	-	-	1	-
Orozko	1	1	1	-	-	-
Urduliz	1	1	-	-	1	-
Zamudio	1	1	1	-	-	-
Zeanuri	2	-	-	-	-	-
Zierbena	2	-	-	-	-	-
Areatza	-	1	1	-	-	-
Arrigorriaga	1	-	-	-	-	-
Arzentales	1	-	-	-	-	-
Aulesti	1	-	-	-	-	-
Bakio	-	1	-	-	1	-
Barrika	1	-	-	-	-	-
Berriz	-	1	1	-	-	-
Busturia	1	-	-	-	-	-
Dima	-	1	1	-	-	-
Errigoiti	1	-	-	-	-	-
Etxebarri	-	1	1	-	-	-
Gernika-Lumo	-	1	1	-	-	-
Izurtza	-	1	-	1	-	-
Loiu	-	1	1	-	-	-
Markina-Xemein	-	1	1	-	-	-
Meñaka	1	-	-	-	-	-
Sukarrieta	-	1	1	-	-	-
Zaldibat	-	1	1	-	-	-
Zaratamo	1	-	-	-	-	-
Zeberio	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>265</b>	<b>99</b>	<b>52</b>	<b>73</b>	<b>41</b>

**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	59	126	47	21	34	24
Urbanismo y ordenación del territorio	37	87	47	17	14	9
Medio ambiente	38	50	14	6	22	8
Seguridad	16	44	8	10	20	6
Hacienda	15	38	10	14	10	4
Obras públicas, transportes e infraestructuras	12	25	8	6	10	1
Vivienda	8	27	3	14	10	-
Inclusión social	10	21	4	5	5	7
Personal al servicio de las administraciones públicas	2	23	9	6	2	6
Personas con discapacidad	4	8	2	4	2	-
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	3	7	3	3	1	-
Igualdad e integridad de las mujeres	5	3	-	-	1	2
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	-	7	1	3	2	1
Personas inmigrantes	5	2	1	-	-	1
Personas mayores y personas en situación de dependencia	1	4	2	2	-	-
Infancia y adolescencia	1	3	1	-	1	1
Personas víctimas de los grupos terroristas	-	3	3	-	-	-
Sanidad	-	3	-	1	2	-
Ordenación de la actividad económica	-	2	-	1	1	-
Educación	-	1	-	1	-	-
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>484</b>	<b>163</b>	<b>114</b>	<b>137</b>	<b>70</b>

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 
Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia	4	11	-	6	4	1
Consorcio de Transportes de Bizkaia	1	10	-	9	-	1
Mancomunidad de la Merindad de Durango	1	-	-	-	-	-
MEBISA – Metro de Bilbao	3	4	1	3	-	-
Gipuzkoako Urak S.A.	-	2	-	1	1	-
Urbide, Consorcio de Aguas de Álava	1	1	-	-	-	1
Consorcio de Aguas Kantauriko Urkidetza	-	1	-	-	1	-
Cuadrilla de La Rioja Alavesa	-	1	-	1	-	-
Servicios de Txingudi S.A.	-	1	-	1	-	-
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>3</b>

Tabla 31.

**Situación de los expedientes de queja contra otros organismos de ámbito local atendiendo a las áreas de actuación**

	En trámite ▶	Concluidas ▶	Actuación incorrecta ✘	Actuación no incorrecta ✓	Asesoramiento e información a la ciudadanía 💬	Inadmisión sobrevenida 
Hacienda	3	13	-	7	5	1
Obras públicas, transportes e infraestructuras	1	12	-	12	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	3	-	1	1	1
Medio Ambiente	3	-	-	-	-	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	2	-	1	-	1
Inclusión social	1	-	-	-	-	-
Personas con discapacidad	-	1	1	-	-	-
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>3</b>

### 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 ⏹
Bidegi	-	7	1	3	2	1
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	1	6	2	4	-	-
EVE –Ente Vasco de la Energía	2	3	2	1	-	-
Haurreskolak	1	2	-	2	-	-
URA – Agencia Vasca del Agua	1	2	1	-	1	-
Ilustre Colegio de la Abogacía de Gipuzkoa	-	2	-	2	-	-
IZENPE	-	2	-	2	-	-
Ilustre Colegio Notarial del País Vasco	-	1	-	1	-	-
Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia	-	1	-	1	-	-
Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Bizkaia	-	1	1	-	-	-
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>27</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Tabla 33.

#### Situación de los expedientes de queja contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco atendiendo a las áreas de actuación

	En trámite ▶	Concluidas ⏸	Actuación incorrecta ✘	Actuación no incorrecta ✔	Asesoramiento e información a la ciudadanía 💬	Inadmisión sobrevenida ⏹
Obras públicas, transportes e infraestructuras	1	7	2	3	2	-
Educación	-	5	-	5	-	-
Justicia	-	5	1	4	-	-
Ordenación de la actividad económica	2	3	2	1	-	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	2	1	1	-	-
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	-	2	-	2	-	-
Hacienda	-	1	-	-	-	1
Personas con discapacidad	1	-	-	-	-	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	-	1	1	-	-	-
Urbanismo y ordenación del territorio	-	1	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>27</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>1</b>



## 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 2022 se ha iniciado la tramitación de 21 expedientes de oficio y seguimiento. Destacan, por áreas, los correspondientes a la Oficina de la Infancia y la Adolescencia y seguridad.

*Tabla 34.*  
**Distribución por áreas de los expedientes de oficio**

Área	Nº	%
Infancia y adolescencia	17	80,96
Educación	1	4,76
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	4,76
Personas en prisión	1	4,76
Seguridad	1	4,76
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

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

Una parte importante de ellas han estado relacionadas con el seguimiento de la Recomendación General del Ararteko 2/2021. Pautas de actuación en casos de abuso y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en Euskadi. La institución del Ararteko se ha dirigido en las semanas finales de 2021 a todas las administraciones concernidas a fin de conocer las actuaciones realizadas para la mejora de la respuesta al abuso sexual infantil y adolescente, tanto en la detección como en la intervención y/o tratamiento.

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

En el año 2022 se ha abierto una actuación de seguimiento respecto de los compromisos de acogida de menores extranjeros sin referentes familiares procedentes de Canarias y Ceuta, y, concretamente, en relación con la firma de sendos protocolos entre los gobiernos de los referidos territorios y el Gobierno Vasco y las diputaciones forales “para la coordinación de las actuaciones referidas al traslado interterritorial y la protección” de algunas de estas personas menores. Dicho expediente aún sigue abierto a la fecha del cierre de este informe.

Igualmente, se actuó de oficio ante las informaciones recibidas relacionadas con la repatriación del cuerpo de un chico argelino desaparecido y hallado muerto en el río Ibaizabal. Ese expediente se ha cerrado, dado que han sido aclaradas las cuestiones relativas a la actuación de la Diputación foral de Bizkaia en torno a la denuncia de la desaparición y las actuaciones relacionadas con el fallecimiento y traslado del cadáver a Argelia.

El último expediente de oficio abierto por la Oficina de la Infancia y la Adolescencia sostiene la actuación en torno a la situación de los menores extranjeros no acompañados atendidos en el recurso residencial de “Vivero” tras su apertura derivada del incendio en el centro de primera acogida de Zornotza.

El acceso de las personas con discapacidad intelectual al empleo público en el ámbito de gestión del Gobierno Vasco ha sido otro aspecto de preocupación del Ararteko, que, a raíz de la presentación de una queja, ha motivado una iniciativa de oficio, ante los obstáculos que afrontan las personas con discapacidad intelectual que finalizan su formación en aulas de aprendizaje de tareas, y que no pueden, por tanto, acreditar los títulos exigidos con carácter general.

Una investigación de oficio relacionada con las subvenciones municipales a un centro privado concertado abierta el pasado año ha sido cerrada, al considerarse que no se ha apreciado que la actuación de la administración fuera incorrecta.

El Ararteko inició en 2022 una actuación de oficio en la que se pretendía valorar la actuación de la policial local de Bilbao, durante la Aste Nagusia 2022, en la práctica de la detención de un joven por la supuesta sustracción de un teléfono móvil, para dilucidar si el uso de la fuerza empleada fue proporcional y adecuado y si pudo existir un componente racista en la actuación. Se ha constatado que el Ayuntamiento ha documentado y motivado el uso de la fuerza y ha realizado una investigación interna, si bien el Ararteko observó dos momentos en los que el uso de la fuerza no era necesario en los términos en que se practicó, por lo que ha recomendado al Ayuntamiento de Bilbao que investigue esas actuaciones policiales.

También activó esta institución una actuación de oficio como consecuencia de desórdenes producidos en el centro penitenciario de Basauri. Tras el análisis realizado, se valoró que el uso de medidas coercitivas estaba exclusivamente dirigido a restablecer la normalidad y solo por el tiempo estrictamente necesario, siguiendo los principios de necesidad y proporcionalidad; y que no se había producido vulneración de derechos de las personas en prisión. Por tanto, se procedió al cierre de la actuación, ya que no se apreció ninguna irregularidad en la actuación de la administración.

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.

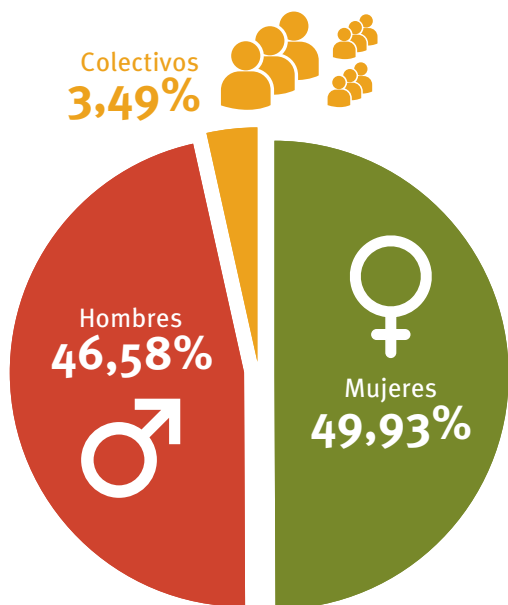
## 9. Estadística sociológica. Tipología de las personas reclamantes y formato de las reclamaciones

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 2022 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

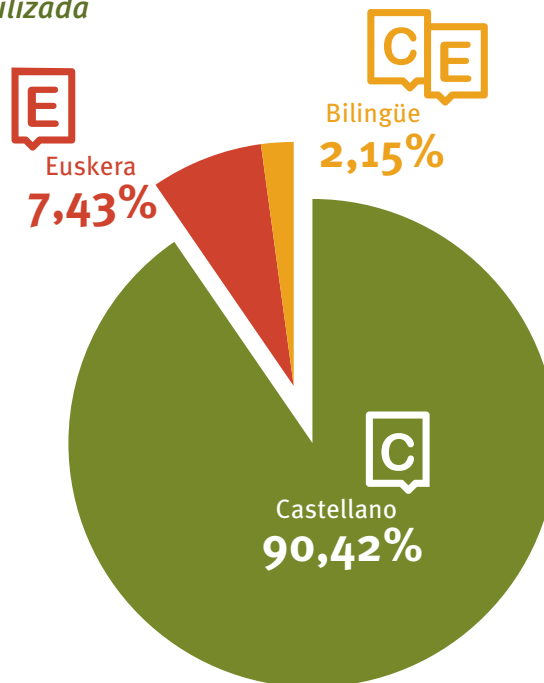


### Lengua utilizada en la redacción de la queja

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.

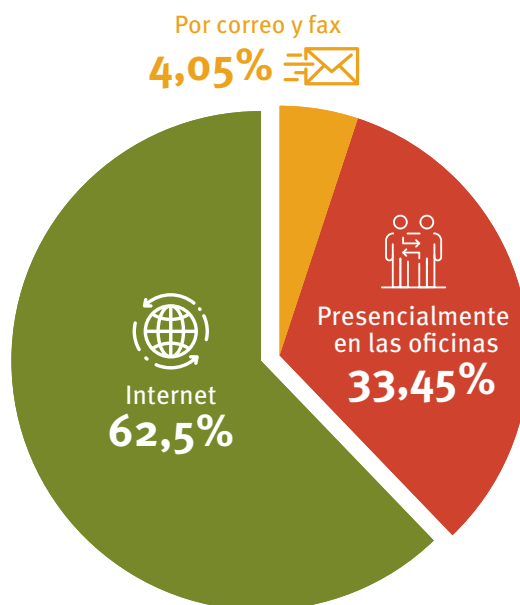
Gráfico 10. Distribución de las quejas según la lengua utilizada



### 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, más del 62%, mientras se han mantenido en el 33% las presentadas presencialmente, siendo residuales 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

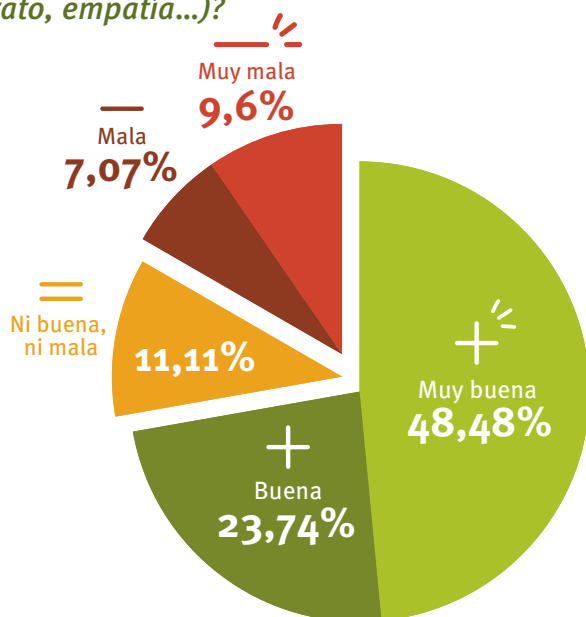
Desde hace ya algunos años, iniciamos una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido nuestra intervención. El objetivo es conocer los puntos débiles en el funcionamiento de la institución y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos.

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 2022, en el porcentaje cercano al 48% de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

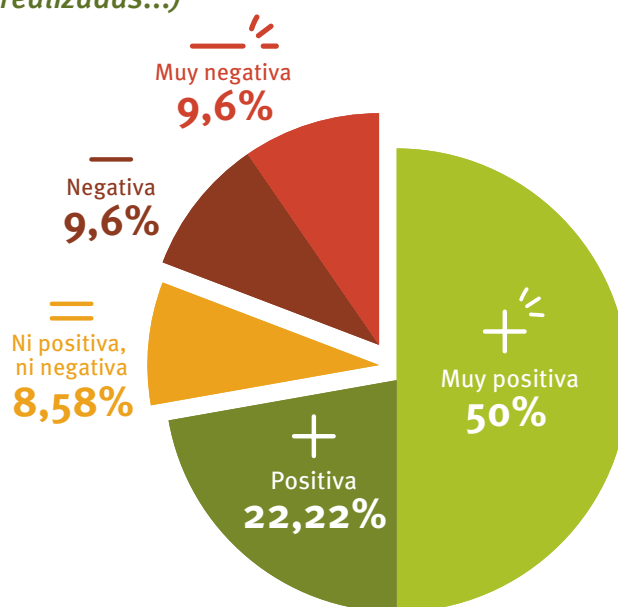
La valoración ciudadana de la intervención del Ararteko durante el año 2022 resulta netamente positiva, como puede deducirse de las respuestas dadas por las personas usuarias del Ararteko que han cumplimentado la encuesta.

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



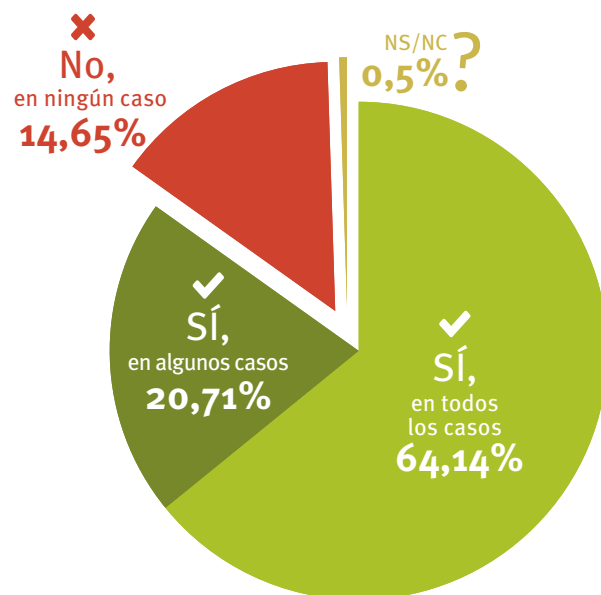
La muestra más palpable de la alta valoración del servicio que presta el Ararteko es que más del 72% de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

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



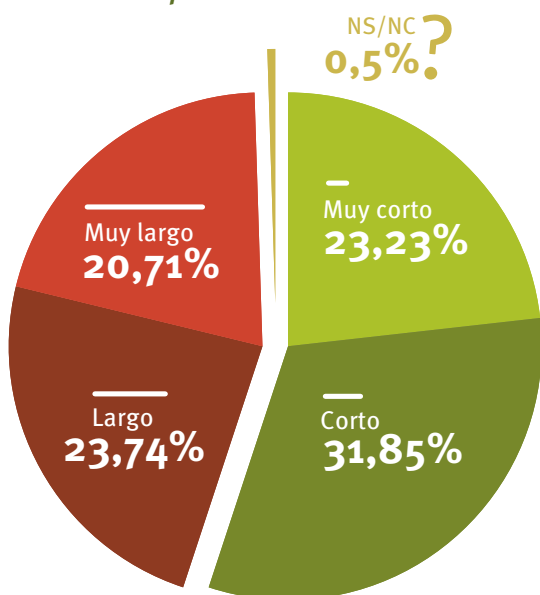
Es decir, que más del 72% de las personas que han respondido la encuesta consideran muy positiva o positiva la intervención del Ararteko.

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



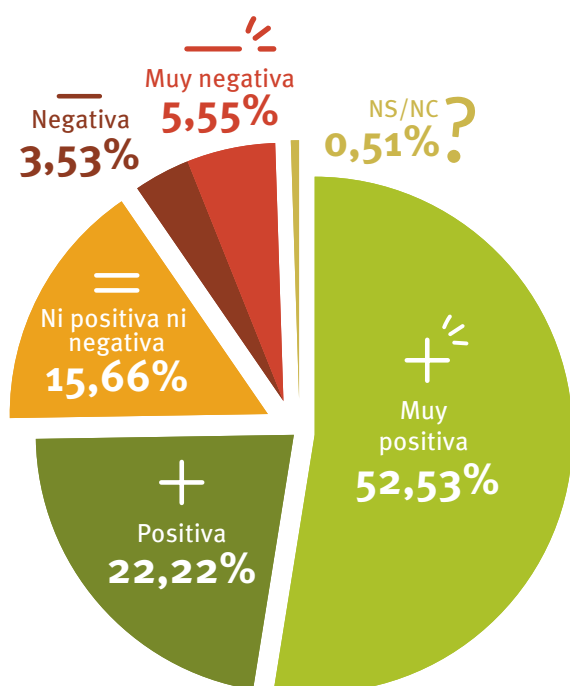
De donde se deduce que en más del 84% de los casos se recomendaría acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración.

**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 55% valora el tiempo transcurrido como corto o muy corto.

**Gráfico 16.**  
*¿Cómo valora usted la profesionalidad de las personas del Ararteko?*



Más del 74% de quienes han respondido la encuesta (198 personas) consideran como buena o muy buena la imagen de profesionalidad de las personas que la integran, lo cual constituye un espaldarazo para la institución del Ararteko.

Asimismo, estos últimos años hemos preguntado por el conocimiento de dos instrumentos clave del Ararteko: la página web como elemento básico para la información de nuestros servicios y la interacción con la ciudadanía, que es conocida por más del 72% 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 más del 57% 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 (más 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 institución del Ararteko, que tienen que ver en gran medida con la actitud más o menos colaboradora de la Administración y que se traduce en la duración del proceso el 55,18% consideran que el tiempo transcurrido ha sido corto o muy corto, dato que debe ponerse en relación con el tiempo medio de duración de la tramitación de un expediente en el Ararteko, que es de 66 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, al hecho de que la intervención del Ararteko ha conseguido que el problema se resolviera, y al valor de independencia de la institución.

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.

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 11 solicitudes y quejas.

En 5 de ellas se realizaban diversas propuestas de mejora, otras 4 estaban referidas a discrepancias con la atención recibida y 2 se referían a dificultades técnicas con los formularios web y la sede electrónica del Ararteko.

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

El ejercicio del derecho de acceso a la información pública en poder del Ararteko, derivado de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, se ha visto reforzado por la presentación de 16 solicitudes el año 2022, que fueron gestionadas de forma inmediata, facilitando la información solicitada en la forma y plazos legales. En 13 de ellas se solicitó la documentación del propio expediente personal, y en las 3 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 provocando 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 2022, la colaboración de las diferentes administraciones a las que se ha solicitado información, salvo excepciones, ha discurrido en una tónica de relativa normalidad. De todos modos, debemos destacar que lamentablemente, no faltan ocasiones en las que se pone de manifiesto una evidente falta de diligencia, que denota una actitud poco respetuosa hacia la función de control de esta institución y, por ende, hacia los derechos de las personas reclamantes. De hecho, el Ararteko ha apreciado, con preocupación, una progresiva ralentización (más llamativa el pasado año) en el plazo de respuesta a las peticiones de información en los expedientes de queja y a los subsiguientes consiguientes recordatorios. Para intentar paliarlo, ha puesto en marcha desde finales de 2022 varias medidas, entre ellas el envío de un número importante de apercibimientos a las administraciones que no habían atendido en un plazo razonable los requerimientos realizados.

En las relaciones que se incluyen a continuación se ofrecen, por un lado, los datos relativos a las administraciones y otros organismos que el año 2022 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 2022 (2).

Por último, se facilitan los datos de los apercibimientos realizados a lo largo de 2022 (3).

### 11.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2022

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 2022 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
Igualdad, Justicia y Políticas Sociales	26
Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente	20
Gobernanza Pública y Autogobierno	12
Turismo, Comercio y Consumo	
Kontsumobide	4
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	
Euskal Trenbide Sarea / Red Ferroviaria Vasca	2

#### B) Diputaciones forales

DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA 	Nº
Hacienda, Finanzas y Presupuestos	13
Cultura y Deporte	2
Equilibrio Territorial	2
Infraestructuras Viarias y Movilidad	2
Desarrollo Económico, Innovación y Reto Demográfico	1
Fomento del Empleo, Comercio y Turismo y de Administración Foral	1


DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA 	Nº
Administración Pública y Relaciones Institucionales	5
Transportes, y Movilidad Sostenible	2
Sostenibilidad y Medio Natural	1

DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA 	Nº
Hacienda y Finanzas	2


## C) Ayuntamientos y juntas administrativas

## Territorio Histórico de Araba/Álava


AYUNTAMIENTOS DE ARABA/ÁLAVA 	Nº
Amurrio	4
Artziniega	2
Barrundia	1
Iruraiz-Gauna	1
Laguardia	1
Laudio / Llodio	1
Okondo	2
Salvatierra / Agurain	1
Yécora	1

JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA 	Nº
Landa	1
Larrinbe	1
Luko	1
Miñao	1
Pipaón	1

## Territorio Histórico de Bizkaia

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA 	Nº
Alonsotegi	1
Atxondo	1
Aulesti	2
Balmaseda	3
Barrika	1
Bilbao	62
Busturia	1
Errigoiti	1
Etxebarri	1
Gamiz-Fika	1
Gernika-Lumo	2
Gordexola	3
Güeñes	2
Ispasper	1
Leioa	6
Loiu	1
Markina-Xemein	1
Maruri-Jatabe	1
Mungia	2
Munitibar-Arbatzegi-Gerrikaitz	1
Orduña / Urduña	4
Orozko	2
Sopelana	7
Zaldibar	2
Zaratamo	1
Zeanuri	2
Zierbena	4

### Territorio Histórico de Gipuzkoa

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA 	Nº
Aia	1
Andoain	4
Arrasate / Mondragón	2
Ataun	1
Azkoitia	1
Azpeitia	2
Beasain	5
Errenteria	6
Hernialde	1
Itsasondo	1
Lasarte-Oria	2
Legazpi	1
Lizartza	1
Oiartzun	1
Ordizia	1
Ormaiztegi	1
Pasaia	1
Soraluze	2
Urnieta	4
Urretxu	3
Zarautz	5
Zumaia	1
Zumarraga	1

### D) Otros organismos públicos

	Nº
Haurreskolak	4
Ilustre Colegio Notarial del País Vasco	2
IZENPE	2
Bidegi	1
Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia	1
Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Bizkaia	1
URA – Agencia Vasca del Agua	1
VISESA	1

## 11.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2022

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 2022.
- ? (2)** número de expedientes con petición de información en el año 2022 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 2022.

### A) Gobierno Vasco

	(1)	(2)	(3)
Departamento	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Cultura y Política Lingüística	3	2	66,67
Educación	140	7	5
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	100	71	80
Euskotren	2	1	50
Salud	32	2	6,25
SVS / Osakidetza	121	59	49,59
Seguridad	30	7	23,33
Trabajo y Empleo	206	189	94,66



## B) Diputaciones forales



	(1)	(2)	(3)
<b>DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Agricultura	1	1	100
Medio Ambiente y Urbanismo	1	1	100
Políticas Sociales	16	8	50



	(1)	(2)	(3)
<b>DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Acción Social	24	2	8,33
Hacienda y Finanzas	15	2	13,33
Infraestructuras y Desarrollo Territorial	6	4	66,66



	(1)	(2)	(3)
<b>DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Gobernanza	3	1	33,33
Infraestructuras Viarias	7	1	14,29
Movilidad y Ordenación del Territorio	3	1	33,33
Políticas Sociales	9	5	55,56

## C) Ayuntamientos y juntas administrativas

## Territorio Histórico de Araba/Álava



	(1)	(2)	(3)
<b>AYUNTAMIENTOS DE DE ÁLAVA</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Alegría – Dulantzi	1	1	100
Iruña Oka / Iruña de Oca	1	1	100
Valdegovía – Gaubea	2	1	50
Vitoria-Gasteiz	44	25	56,82



	(1)	(2)	(3)
<b>JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Labraza	1	1	100
Párganos	1	1	100
Zuatzu	2	1	50

## Territorio Histórico de Bizkaia



	(1)	(2)	(3)
<b>AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena	8	3	37,50
Areatza	1	1	100
Artzentales	1	1	100
Barakaldo	18	9	50
Basauri	5	1	20
Berango	3	1	33,33
Bermeo	4	3	75
Berriz	1	1	100
Dima	1	1	100
Durango	7	6	85,71
Erandio	10	3	30
Fruiz	4	1	25
Galdakao	4	2	50
Gautegiz Arteaga	2	2	100
Getxo	30	21	70
Gorliz	4	4	100
Igorre	3	1	33,33
Izurtza	1	1	100
Lekeitio	5	1	20
Meñaka	1	1	100
Mundaka	1	1	100
Muskiz	2	2	100
Ondarroa	5	3	60
Ortuella	5	4	80
Plentzia	6	6	100
Portugalete	7	3	42,85
Santurtzi	11	8	72,72
Sestao	10	2	20
Sopuerta	4	2	50
Sukarrieta	1	1	100
Valle de Trápaga - Trapagaran	2	1	50
Zalla	6	1	16,66
Zamudio	2	1	50

### Territorio Histórico de Gipuzkoa



	(1)	(2)	(3)
<b>AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Aretxabaleta	4	2	50
Bidania-Goiatz	1	1	100
Deba	4	4	100
Donostia / San Sebastián	48	19	43,75
Hernani	2	2	100
Hondarribia	4	4	100
Irun	11	4	36,36
Mutriku	5	5	100
Orio	3	1	33,33
Oñati	4	2	50
Tolosa	5	1	20
Zerain	1	1	100

### D) Otros organismos públicos

	(1)	(2)	(3)
	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
EVE –Ente Vasco de la Energía	3	2	66,67
Ilustre Colegio de la Abogacía de Gipuzkoa	2	1	50
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	9	1	11,11

### 11.3. Relación de apercibimientos efectuados por el Ararteko durante el año 2022

El pasado año, esta institución se ha visto en la obligación de realizar un total de 45 apercibimientos, dirigidos fundamentalmente a responsables municipales y a dos departamentos del Gobierno Vasco.

Al tiempo de cerrar la elaboración de este informe han sido atendidos 28 de ellos (entre ellos todos los dirigidos a los consejeros del Gobierno Vasco), y continúan aún pendientes 17.

## A) Gobierno Vasco

DEPARTAMENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Trabajo y Empleo	Consejera	Idoia Mendia	1902/2020	Silencio administrativo	12/12/2022	Recibido
			1912/2020	Certificado de profesionalidad	12/12/2022	Recibido
			2102/2020	Certificado de profesionalidad	12/12/2022	Recibido
			2235/2020	Ayudas autónomos pandemia	12/12/2022	Recibido
			2369/2020	Complementos ERTE	12/12/2022	Recibido
			801/2021	Complementos ERTE	12/12/2022	Recibido
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	Consejero	Iñaki Arriola	522/2022	Disconformidad con la denegación de renovar el contrato de arrendamiento	05/12/2022	Recibido
			739/2022	Disconformidad con la no reubicación tras la finalización del contrato de cesión de un alojamiento dotacional	05/12/2022	Recibido
			966/2022	Disconformidad con la baja de la inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida "Etxebide"	05/12/2022	Recibido
			1109/2022	Disconformidad con la denegación de una solicitud de reconocimiento de la necesidad específica de cambio de vivienda	05/12/2022	Recibido
			1121/2022	Reclamación de reparaciones de persona arrendataria en una vivienda asimilada a la de protección pública perteneciente al Programa de Vivienda Vacía "Bizigune"	05/12/2022	Recibido
			1135/2022	Disconformidad con la denegación de una solicitud de reconocimiento de la necesidad específica de cambio de vivienda	05/12/2022	Recibido
			1456/2022	Reclamación de reparaciones de persona arrendataria en una vivienda asimilada a la de protección pública perteneciente al Programa de Vivienda Vacía "Bizigune"	05/12/2022	Recibido
			1503/2022	Disconformidad con la denegación de una solicitud de reconocimiento de la necesidad específica de cambio de vivienda	05/12/2022	Recibido

## B) Ayuntamientos y juntas administrativas

### - Territorio Histórico de Araba/Álava

DEPARTAMENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Alegría-Dulantzi	Alcalde	Joseba Koldo Garitagoitia	1313/2022	Silencio administrativo	12/12/2022	Recibido
Añana	Alcalde	Juan Carlos Medina	1038/2021	Deterioro del camino público lindante con la parte posterior de la casa	5/12/2022	Pendiente
Laguardia	Alcalde	Raúl García	2355/2021	Falta de respuesta a denuncia urbanística	07/12/2022	Pendiente

JUNTAS ADMINISTRATIVAS	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Aretxabaleta	Presidente	Javier Palacios	792/2019	Silencio administrativo	01/12/2022	Pendiente
Zuatzu	Presidente	Jesús López de Foronda	1412/2020	Permuta de terreno con otro terreno propiedad de la Junta Administrativa	14/12/2022	Pendiente

## - Territorio Histórico de Bizkaia

DEPARTAMENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Derio	Alcaldesa	Esther Apraiz	2138/2020	Silencio administrativo	26/12/2022	Pendiente
Galdakao	Alcalde	Iñigo Hernando	2074/2020	Silencio administrativo	02/12/2022	Pendiente
Gorliz	Alcaldesa	Nagore Utxipi	516/2021	Silencio administrativo	05/12/2022	Recibido
Ortuella	Alcalde	Saulo Nebreda	1636/2021	Imposibilidad de empadronarse en el local en planta baja, habilitado como vivienda	05/12/2022	Pendiente
			2505/2021	Silencio administrativo	07/12/2022	Pendiente
			896/2022	Falta de respuesta a denuncia urbanística	07/12/2022	Pendiente
Sopelana	Alcalde	Josu Landaluze	1246/2020	Silencio administrativo	12/12/2022	Recibido
Sopuerta	Alcalde	Unai Antón	649/2021	Silencio administrativo	05/12/2022	Pendiente
			208/2021	Silencio administrativo	26/12/2022	Recibido
			492/2021	Falta de respuesta a consulta sobre parcela	07/12/2022	Recibido
			493/2021	Silencio administrativo	26/12/2022	Recibido
Plentzia	Alcaldesa	Elixabete Uribarri	521/2021	Silencio administrativo	05/12/2022	Pendiente
			963/2021	Silencio administrativo	05/12/2022	Pendiente
			1115/2021	Silencio administrativo	07/12/2022	Recibido
			2584/2021	Silencio administrativo	12/12/2022	Pendiente
			1818/2021	Silencio administrativo	12/12/2022	Pendiente
Portugalete	Alcalde	Mikel Torres	2153/2021	Silencio administrativo	12/12/2022	Recibido
			2345/2021	Silencio administrativo	07/12/2022	Recibido
Santurtzi	Alcalde	Aintzane Urkijo	1731/2021	Silencio administrativo	12/12/2022	Recibido
			1030/2022	Reclamación de reparaciones de persona arrendataria en una vivienda municipal	05/12/2022	Recibido

- Territorio Histórico de Gipuzkoa

AYUNTAMIENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Anoeta	Alcalde	Pedro M <sup>a</sup> Estanga	1435/2021	Exigencia de que la unidad familiar del participante en los udalekus esté al día de sus obligaciones tributarias	26/12/2022	Recibido
Donostia / San Sebastián	Alcalde	Eneko Goia	2389/2020	Falta de respuesta a denuncia urbanística	07/12/2022	Pendiente
			306/2022	Silencio administrativo	12/12/2022	Pendiente
Hondarribia	Alcalde	Txomin Sagarzazu	846/2019	Aparcamiento de vehículos en zona de residentes en la parte vieja del municipio sin el debido título habilitante	01/12/2022	Recibido
			320/2022	Silencio administrativo	12/12/2022	Recibido

C) Otros organismos públicos

	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Consorcio de Aguas Bilbao-Bizkaia	Presidente	Kepa Odriozola	129/2022	Eventual imputación incorrecta de contador	26/12/2022	Pendiente



ararteko

Herriaren Defendatzailea  
*Defensoría del Pueblo*

[www.ararteko.eus](http://www.ararteko.eus)