

ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo

La actividad de la institución del Ararteko en cifras 2021



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 2021](#) (ISSN-e 2255-4920)

Edición en euskera: [Ararteko erakundearen jarduera kopurutan 2021](#)

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, 2022

Diseño y maquetación: Editorial MIC

LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO EN CIFRAS 2021

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 2021.

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.

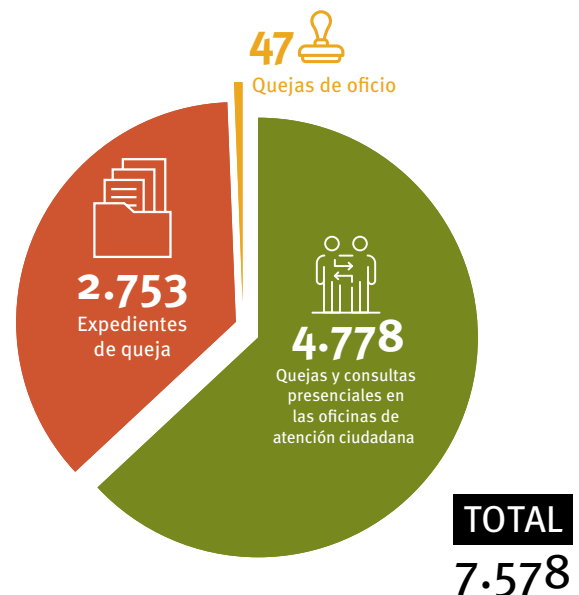
A lo largo de este capítulo, dedicado a la estadística, se reseñan los datos más significativos de la información cuantitativa que comprende la actividad de la institución del Ararteko durante el pasado año 2021.

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 220.000 visitas en este año, y más de 115.000 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 5.140 seguidores en Twitter, y las más de 980 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 2021 son 12.491, lo que supone un incremento de un 27% respecto a la actividad consignada en el año 2020.

Gráfico 1. Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2021



A lo largo de 2021, los ciudadanos y ciudadanas han presentado 7.578 quejas y consultas ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de 47 expedientes de oficio.

Tabla 1.
Total de actuaciones del Ararteko en 2021

Quejas y consultas	7.578
Información y asesoramiento a través del servicio telefónico	4.667
Participación en actividades externas	126
Reuniones de trabajo con organizaciones sociales	50
Reuniones de trabajo con administraciones	39
Actividades internacionales y con otras defensorías	14
Informes extraordinarios y estudios	5
Visitas de inspección	5
Jornadas abiertas al público	4
Recomendaciones generales	3
Total	12.491

Durante el año 2021 se han realizado 4.667 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación, y hemos celebrado 50 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 39 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 2021 se ha participado en 126 actividades de este tipo. También destacan las 14 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 2021, se han resuelto 2.131 expedientes de queja escrita, y, además, se han dictado 1.422 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 2021 ha sido de 50 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 cercano al 45%** de las quejas escritas analizadas (porcentaje algo superior al del 2020, que alcanzaba el 43%) y como **no incorrectas más del 55%** de ellas.

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en más del **87%** de los supuestos (frente al 82% del año anterior). 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		87,38
Sin recomendación	98,31	
Recomendación aceptada	1,31	
Sugerencia aceptada	0,38	
Actuación incorrecta no resuelta		12,62

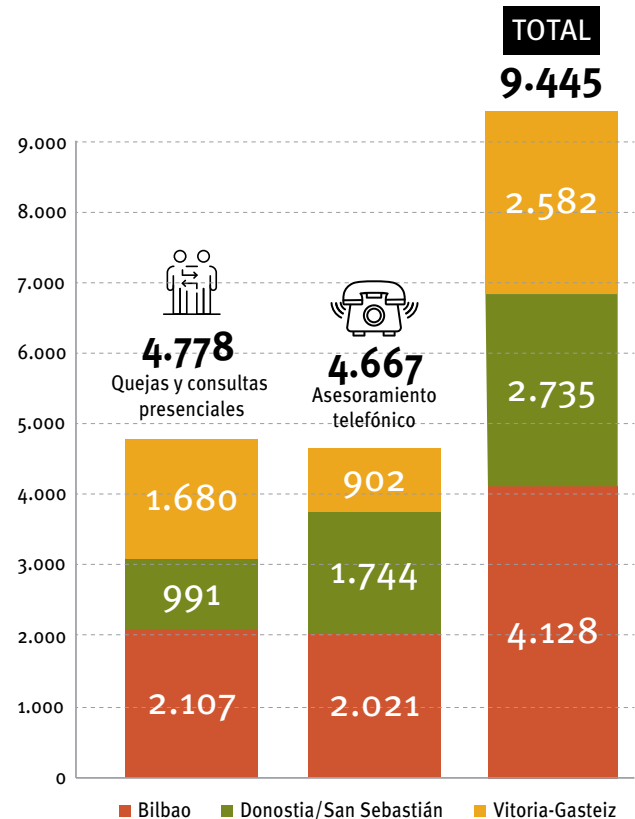
2. Actividad de las oficinas de atención directa (quejas presenciales y asesoramiento telefónico)

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 2021 se han realizado un total de 9.445 servicios en las oficinas de atención ciudadana. De ellos, 4.778 han sido las quejas y consultas presentadas presencialmente ante alguna de las tres oficinas, y 4.667 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico. Estos datos determinan un incremento cercano al 34% respecto a la actividad de 2020 en las oficinas de atención ciudadana del Ararteko.

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.

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



3. Quejas escritas registradas

Durante el año 2021 se han registrado un total de 2.753 quejas escritas a instancia de la ciudadanía vasca. Además, se han iniciado 47 actuaciones de oficio.

*Tabla 3.
Evolución del número de quejas escritas registradas (1989 - 2021)*

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

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 un incremento del 9% respecto a las recibidas en 2020.

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 presentaba reclamación administrativa previa	74
Fuera del ámbito competencial	49
Defecto de forma	21
En vía judicial	17
Asunto entre particulares	13
Evidente inexistencia irregularidad	13
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	4
Anónimo	3
Necesidad de esperar plazos legales	1
Transcurrido más de un año	1
Total	196

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 Procurador del Común de Castilla y León, porque se refiere a administraciones públicas sometidas a su ámbito competencial.

Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	86
Quejas remitidas a otros defensores	1

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 2021 asume el mayor incremento porcentual es el de inclusión social, como ha venido siendo habitual; supone más del 20% de las quejas escritas tramitadas.

En el año 2021 se han incrementado ligeramente las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: 508 (frente a las 497 de 2020). De estos expedientes de queja, 458 (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; vivienda; régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas; hacienda; educación; seguridad; medio ambiente y personal al servicio de las administraciones públicas. En 2021, como consecuencia de las medidas adoptadas para contener la pandemia de la COVID-19 se han incrementado sustancialmente las quejas relacionadas con la salud de la ciudadanía.

También las quejas escritas referidas a los **colectivos de atención pública** constituyen un número importante de las gestionadas en 2021, en concreto más de un 7%.

Más del **47% 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	508	20,57
Sanidad	348	14,09
Colectivos de atención pública: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes, personas en prisión, etc.	176	7,13
Vivienda	181	7,33
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	175	7,09
Hacienda	150	6,07
Educación	135	5,47
Seguridad	144	5,83
Medio ambiente	127	5,14
Personal al servicio de las administraciones públicas	128	5,18
Urbanismo y ordenación del territorio	101	4,09
Obras públicas, transportes e infraestructuras	69	2,79
Ordenación de la actividad económica	93	3,77
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	36	1,46
Infancia y adolescencia	30	1,21
Justicia	26	1,05
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	18	0,73
Familias	13	0,52
Trabajo y Seguridad Social	12	0,48
Total	2.470	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.

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

Inclusión social	508
Prestaciones económicas derivadas de la Ley para la Garantía de Ingresos y la Inclusión Social (RGI, PCV y AES)	458
Prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social	32
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	15
Derechos de la ciudadanía	3
Sanidad	348
Otros aspectos	168
Asistencia sanitaria	71
Derechos de las personas usuarias	50
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	25
Salud pública	13
Listas de espera	8
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	8
Derechos de la ciudadanía	5
Vivienda	181
Alquiler de vivienda protegida	66
Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación	54
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	29
Otros aspectos	19
Derechos de la ciudadanía	5
Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda	4
Desperfectos por defectos de construcción en viviendas protegidas	4

Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	175
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	67
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	43
Servicios públicos locales	29
Gestión del padrón municipal	20
Otros aspectos	11
Información y participación ciudadana	5

Hacienda	150
Impuestos locales	48
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	36
Tasas	24
Impuestos forales	21
Precios públicos	16
Otros aspectos	5

Seguridad	144
Tráfico	69
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	23
Otros aspectos	20
Derechos ciudadanos	19
Seguridad ciudadana	11
Juego y espectáculos	1
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1

Educación	135
Becas y otras ayudas	33
Otros aspectos	17
Necesidades educativas especiales	14
Admisión del alumnado	11
Centros educativos - organización	11
Derechos y deberes	11
Enseñanza universitaria	8

Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	8
Transporte escolar	7
Situaciones de maltrato o acoso escolar	3
Centros educativos - instalaciones	2
Comedor escolar	2
Educación de personas adultas	2
Planificación/programación educativa	2
Centros educativos - conciertos	1
Enseñanza de idiomas	1
Enseñanzas artísticas	1
Formación profesional	1
Personal al servicio de las administraciones públicas	128
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	35
Procedimientos de selección para el acceso a la función pública	26
Otros aspectos	23
Sustituciones	17
Vacaciones, licencias y permisos	7
Acoso laboral	5
Retribuciones	5
Promoción interna	2
Régimen disciplinario	2
Formación	1
Normalización lingüística	1
Provisión de puestos	1
Relación de puestos de trabajo	1
Situaciones administrativas	1
Valoración de puestos de trabajo	1
Medio ambiente	127
Contaminación acústica	74
Control ambiental	16
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	12
Protección y tenencia de animales	11

Información y participación medioambiental	5
Otras contaminaciones medioambientales	3
Residuos y vertidos	3
Actividades clasificadas en suelo residencial	1
Contaminación atmosférica	1
Contaminación electromagnética	1
Urbanismo y ordenación del territorio	101
Disciplina urbanística	64
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	14
Acceso a la información urbanística	8
Gestión urbanística	8
Accesibilidad	5
Ordenación del territorio	1
Otros aspectos	1
Ordenación de la actividad económica	93
Otros aspectos	41
Comercio, Turismo y Consumo	16
Servicios de telefonía	9
Agricultura, ganadería, pesca e industria	8
Entidades financieras y aseguradoras	8
Servicios de suministro de energía (electricidad y gas)	7
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3
Derechos de la ciudadanía	1

Obras públicas, transportes e infraestructuras	69
Transportes	23
Obras públicas e infraestructuras	15
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	9
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	8
Expropiación forzosa	6
Otros aspectos	5
Ejecución de obras	2
Derechos de la ciudadanía	1
Personas con discapacidad	47
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	25
Asistencia a personas con discapacidad	6
Acciones positivas para la igualdad de las personas con discapacidad	5
Accesibilidad en la vivienda	3
Accesibilidad y movilidad urbanística	3
Discriminación contra las personas con discapacidad	3
Accesibilidad y movilidad en el transporte	1
Derechos ciudadanos	1
Personas mayores y personas en situación de dependencia	45
Derechos ciudadanos	18
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	18
Asistencia a las personas mayores	3
Aplicación de la ley de autonomía personal	2
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
Personas en prisión	43
Actuaciones en materia penitenciaria	40
Derechos ciudadanos	3

Derechos lingüísticos, cultura y deporte	36
Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones vascas	12
Actividades deportivas	7
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7
Otros aspectos	5
Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico	3
Actividades culturales	1
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
Infancia y adolescencia	30
Infancia y adolescencia desprotegida	13
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	10
Derechos ciudadanos	3
Puntos de encuentro	2
Menores extranjeros no acompañados	1
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
Justicia	26
Funcionamiento de la Administración de Justicia y de la oficina judicial	9
Asistencia jurídica gratuita	5
Colegios de abogados y procuradores	4
Otros colegios profesionales	3
Colegios de notarios y registradores	2
Derechos de la ciudadanía	1
Otros aspectos	1
Puntos de encuentro familiar	1

Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	18
Protección de datos	8
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4
Otros aspectos	2
Tecnologías de información y conocimiento	2
Acceso a la información	1
Transparencia	1
Personas inmigrantes	15
Empadronamiento de personas extranjeras	5
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	5
Derechos ciudadanos	3
Discriminación contra las personas inmigrantes	2
Familias	13
Políticas públicas sobre las familias	6
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4
Discriminación familiar	2
Conciliación de la vida laboral, personal y familiar	1
Igualdad e integridad de las mujeres	13
Derechos ciudadanos	6
Discriminación contra las mujeres	2
Violencia machista contra las mujeres	2
Acciones positivas para la igualdad de las mujeres	1
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
Trabajo y Seguridad Social	12
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	6
Formación profesional	3
Otros aspectos	2
Administración laboral	1

Personas víctimas de los grupos terroristas	7
Asistencia a las personas víctimas de los grupos terroristas	7
Personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales	1
Discriminación contra las personas LGBTI	1
Total	2.470

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 2021 (casi el 53%), se mantienen las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de la Comunidad (algo más del 34%) y cerca del 9% 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

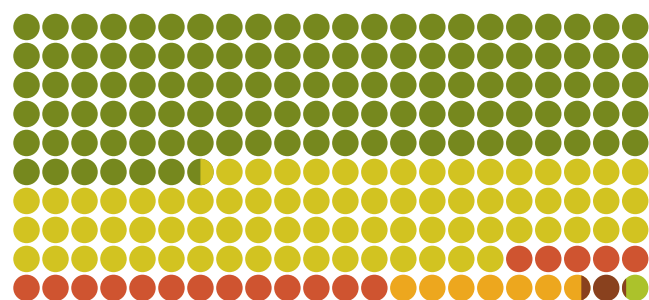
Inicialmente podría parecer que la existencia de un elevado número de expedientes motivados por las actuaciones de una administración determinada o en un área concreta guarda relación con la percepción negativa que la ciudadanía tiene del funcionamiento de esa administración, en cuanto a la existencia 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 por-

que 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	52,60%
● Administración local	34,12%
● Administración foral	8,69%
● Organismos públicos	3,78%
● Administración del Estado	0,57%
● Justicia	0,24%

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	436	39,17
Sanidad	222	19,95
Vivienda	133	11,95
Educación	97	8,72
Personal al servicio de las administraciones públicas	58	5,21
Seguridad	53	4,76
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	18	1,62
Ordenación de la actividad económica	18	1,62
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	13	1,17
Medio ambiente	12	1,08
Familias	8	0,72
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	8	0,72
Trabajo y Seguridad Social	7	0,63
Personas en prisión	5	0,45
Igualdad e integridad de las mujeres	4	0,36
Justicia	4	0,36
Personas con discapacidad	4	0,36
Hacienda	3	0,27
Infancia y adolescencia	3	0,27
Personas inmigrantes	3	0,27
Obras públicas, transportes e infraestructuras	2	0,18
Personas mayores y personas en situación de dependencia	1	0,08
Urbanismo y ordenación del territorio	1	0,08
Total	1.113	100

Distribución por departamentos

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

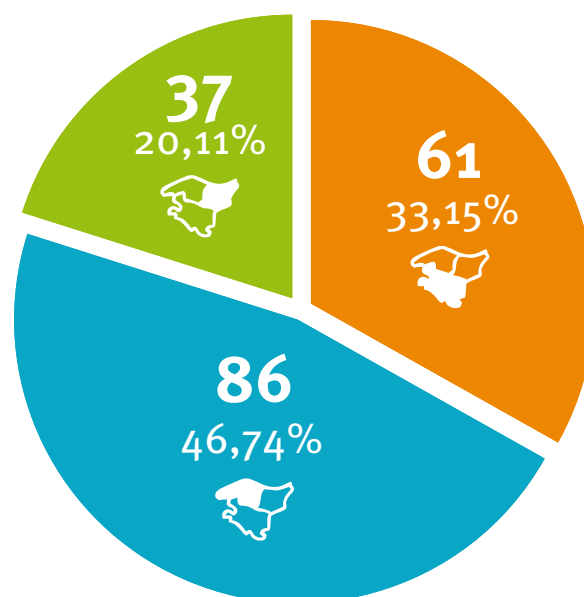
Departamento	Nº	%
Trabajo y Empleo	448	40,25
Salud	245	22,01
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	136	12,22
Educación	131	11,77
Seguridad	60	5,39
Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente	27	2,42
Igualdad, Justicia y Políticas Sociales	26	2,34
Cultura y Política Lingüística	14	1,26
Turismo, Comercio y Consumo	13	1,17
Gobernanza Pública y Autogobierno	9	0,81
Economía y Hacienda	3	0,27
Presidencia	1	0,09
Total	1.113	100

B) Expedientes tramitados contra las instituciones forales

Distribución territorial

Entre las reclamaciones contra las diputaciones forales, se reducen, respecto de 2020, las quejas tramitadas contra la Diputación Foral de Álava, y se sitúan en 2021 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
- Diputación Foral de Gipuzkoa

TOTAL
184

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, 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	GIPUZKOA	CAPV	%
Hacienda	5	27	6	38	20,65
Personas mayores y personas en situación de dependencia ^Ω	15	9	7	31	16,85
Personas con discapacidad	6	23	1	30	16,31
Obras públicas, transportes e infraestructuras	7	7	5	19	10,33
Infancia y adolescencia	6	4	7	17	9,24
Personal al servicio de las administraciones públicas	5	3	1	9	4,89
Personas en prisión	9	-	-	9	4,89
Inclusión social	2	3	3	8	4,35
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	2	2	1	5	2,72
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	-	1	3	4	2,17
Ordenación de la actividad económica	1	2	1	4	2,17
Familias	1	1	1	3	1,63
Medio ambiente	1	2	-	3	1,63
Personas inmigrantes	1	1	-	2	1,09
Personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales	-	-	1	1	0,54
Urbanismo y ordenación del territorio	-	1	-	1	0,54
Total	61	86	37	184	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	399	55,26
Ayuntamientos de Gipuzkoa	184	25,48
Ayuntamientos de Araba/Álava	97	13,43
Juntas administrativas de Araba/Álava	22	3,05
Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia	10	1,39
Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa	8	1,11
Mancomunidades, consorcios y parques de Araba/Álava	2	0,28
Total	722	100


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

AYUNTAMIENTOS DE ARABA/ÁLAVA 	Nº
Vitoria -Gasteiz	72
Laguardia	4
Alegría -Dulantzi	2
Artziniega	2
Okondo	2
Ribera Alta / Erriberagoitia	2
Amurrio	1
Asparrena	1
Añana	1
Barrundia	1
Iruraiz-Gauna	1
Iruña Oka / Iruña de Oca	1
Legutiano	1
Laudio / Llodio	1
Ribera Baja / Erriberabeitia	1
Salvatierra / Agurain	1
San Millán / Donemiliaga	1
Urkabustaiz	1
Zuia	1
Total	97

JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA 	Nº
Igai	2
Urbina	2
Anuntzeta / Anúcita	1
Corres	1
Murua	1
Nanclares de la Oca	1
Rivabellosa	1
San Román de Campezo / Durruma Kanpezu	1
Total	10

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA 	Nº
Bilbao	116
Barakaldo	47
Getxo	26
Gorliz	17
Santurtzi	17
Mungia	13
Durango	12
Erandio	12
Portugalete	11
Plentzia	10
Sestao	9
Leioa	8
Sopuerta	8
Basauri	7
Valle de Trápaga-Trapagaran	7
Bermeo	6
Gernka-Lumo	6
Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena	5
Ondarroa	4
Alonsotegi	3
Aulesti	3
Busturia	3
Derio	3
Ermua	3
Igorre	3
Orozko	3
Fruiz	2
Lekeitio	2
Mendaka	2
Munitibar-Arbatzegi-Gerrikaitz	2
Muskiz	2
Ortuella	2
Urduliz	2
Zalla	2
Abadiño	1
Amorebieta-Etxano	1
Arrankudiaga	1
Arrigorriaga	1

Artzentales	1
Bakio	1
Karrantza Harana / Valle de Carranza	1
Elorrio	1
Errigoiti	1
Forua	1
Galdakao	1
Gamiz-Fika	1
Gautegiz-Arteaga	1
Izurtza	1
Otxandio	1
Sopela	1
Sukarrieta	1
Zeanuri	1
Zeberio	1
Zierbena	1
Ziortza-Bolibar	1
Total	399

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA 	Nº
Donostia / San Sebastián	51
Errenteria	13
Zarautz	11
Arrasate / Mondragón	10
Hernani	9
Irun	8
Tolosa	6
Oiartzun	5
Beasain	4
Ordizia	4
Usurbil	4
Aretxabaleta	3
Astigarraga	3
Bergara	3
Deba	3
Elgoibar	3
Lezo	3
Pasaia	3
Zumarraga	3

Aia	2
Antzuola	2
Azpeitia	2
Eibar	2
Elduain	2
Getaria	2
Idiazabal	2
Mutriku	2
Orio	2
Soraluze	2
Urnieta	2
Urretxu	2
Andoain	1
Anoeta	1
Beizama	1
Berrobi	1
Bidania-Goiatz	1
Eskoriatza	1
Gaztelu	1
Hondarribia	1
Lasarte-Oria	1
Ormaiztegi	1
Oñati	1
Total	184

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	24	92	27	143	20,73
Medio ambiente	8	56	35	99	14,35
Urbanismo y ordenación del territorio	11	39	39	89	12,90
Hacienda	14	45	23	82	11,89
Seguridad	10	47	14	71	10,29
Inclusión social	10	26	4	40	5,80
Vivienda	6	25	8	39	5,65
Personal al servicio de las administraciones públicas	6	19	12	37	5,36
Obras públicas, transportes e infraestructuras	6	15	10	31	4,49
Sanidad	1	9	-	10	1,45
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	4	3	2	9	1,30
Educación	-	5	2	7	1,01
Personas con discapacidad	2	3	2	7	1,01
Personas víctimas de los grupos terroristas	-	4	3	7	1,01
Personas inmigrantes	-	4	1	5	0,72
Infancia y adolescencia	1	3	-	4	0,58
Personas mayores y personas en situación de dependencia	1	2	-	3	0,44
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	2	1	-	3	0,44
Igualdad e integridad de las mujeres	1	-	1	2	0,29
Ordenación de la actividad económica	-	1	1	2	0,29
Total	107	399	184	690	100

Tabla 13.
Quejas presentadas contra otros organismos de ámbito local

	Nº
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	10
Consortio de Transportes de Bizkaia	10
Gipuzkoako Urak S.A.	3
Consortio de Aguas de Zigoitia	2
Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa	1
Consortio Mungialde de Servicios Sociales	1
Mancomunidad de municipios Loatzo	1
Mancomunidad Comarcal del Bajo Deba	1
Mancomunidad de Servicios Urola Kosta	1
MEBISA – Metro de Bilbao	1
Servicios de Txingudi S.A.	1
Total	32

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

Se han incrementado notablemente respecto de la anualidad anterior las quejas dirigidas contra otras administraciones de la CAPV. Especialmente significativo es el número de quejas presentadas contra el Ente Vasco de la Energía. Se han incrementado también las dirigidas contra la Universidad del País Vasco, 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
EVE –Ente Vasco de la Energía	44
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	17
URA – Agencia Vasca del Agua	7
Haurreskolak	2
Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia	2
Ilustre Colegio Notarial del País Vasco	2
IZENPE	2
Consejo de Procuradores del País Vasco	1
Colegio Oficial de Arquitectos Vasco-Navarro	1
Colegio Oficial de Fisioterapeutas de Euskadi	1
Ilustre Colegio de la Abogacía de Gipuzkoa	1
Total	80

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 (1989-2021)

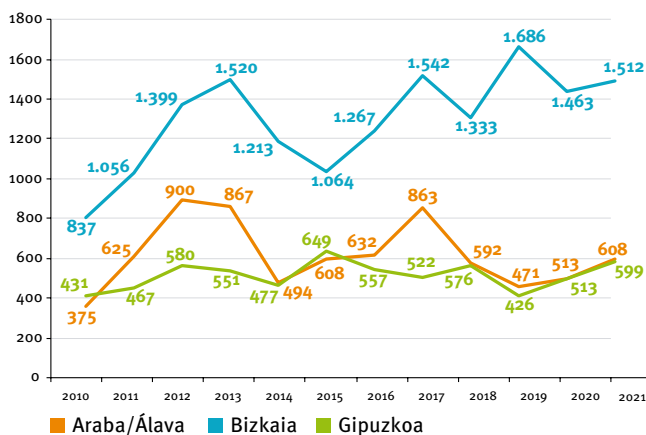
Año	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	97	288	188
1990	125	828 (284) ¹	195
1991	158	293	244
1992	201	332	241
1993	182	376	250
1994	160	349	234
1995	328	528	281
1996	446	746	448
1997	371	915	663
1998	244	1.471 (764) ²	905 (471) ³
1999	237	649	372
2000	256	645	295
2001	444	651	375
2002	268	643	294
2003	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
2021	608	1.512	599

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 (2010-2021)



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.

A diferencia del 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 (1989-2021)

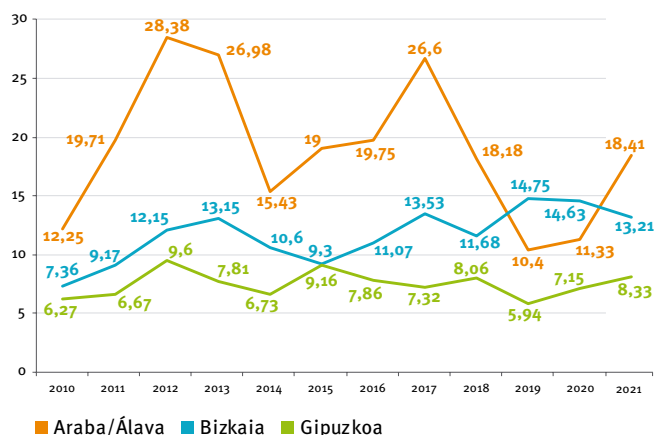
Año	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1990	4,50	7,87 (2,7) ¹	2,90
1991	5,80	3,60	2,50
1992	7,40	3,50	2,80
1993	6,70	3,70	3,30
1994	5,90	3,50	3,00
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73) ²	13,30 (6,93) ³
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	4,42
2001	15,56	5,70	5,53
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
2021	18,41	13,21	8,33

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 (2010-2021)



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	487	80,1
Otros municipios	121	19,9
Total	608	100

BIZKAIA	Nº	%
Bilbao	611	40,41
Otros municipios	901	59,59
Total	1.515	100

GIPUZKOA	Nº	%
Donostia/San Sebastián	231	38,56
Otros municipios	368	61,44
Total	599	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 34.

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	7
C.A. de Madrid	7
C. F. de Navarra	6
C.A. de Catalunya	4
C.A. de Cantabria	3
C.A. de Aragón	2
C.A. de Galicia	2
C.A. de Andalucía	1
C.A. de Castilla-La Mancha	1
C.A. de la Rioja	1
Total	34

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

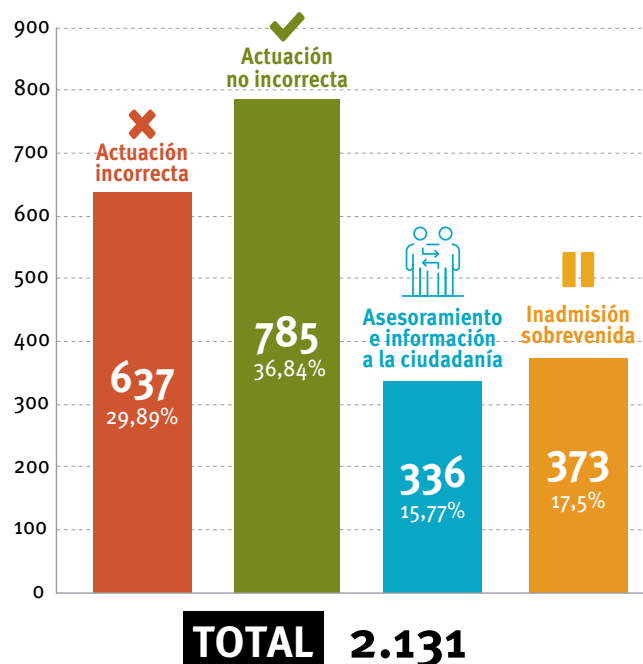
A continuación vamos a analizar en qué fase de la tramitación se encuentran los expedientes tramitados en 2021.

Durante el año 2021 se han concluido 2.131 expedientes de queja y se han emitido 1.422 resoluciones. Analizando estas resoluciones adoptadas por el Ararteko, en 637 casos existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, casi el 45% de ellos, porcentaje superior al del año pasado (43%). Por el contrario, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en un porcentaje superior al 55% de los expedientes analizados (frente al 57% 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*.

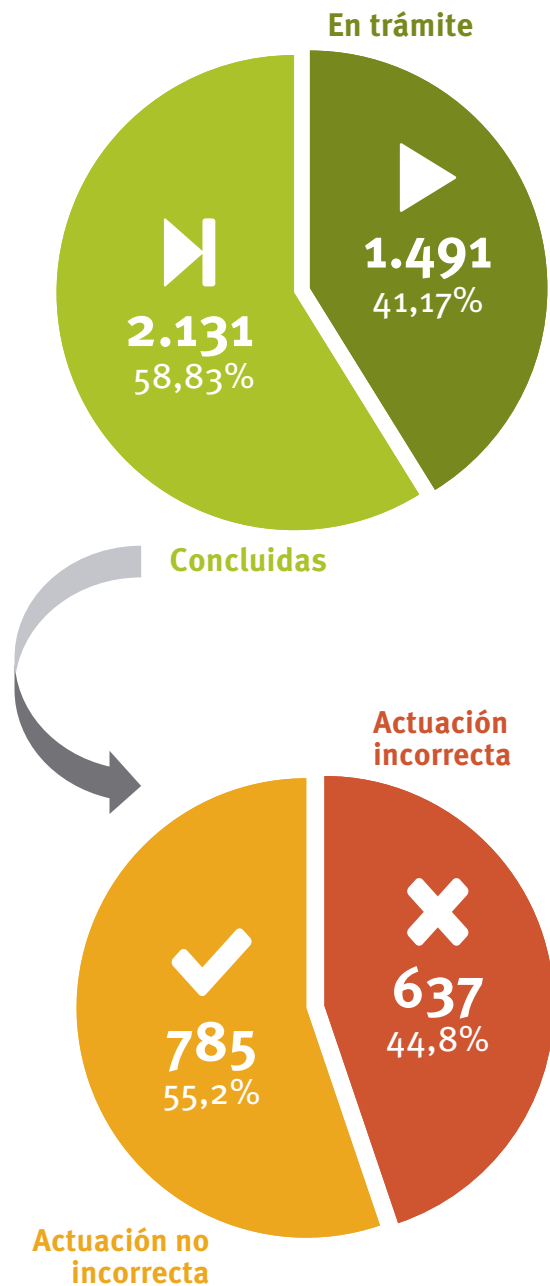
Gráfico 7.

Expedientes de queja concluidos en 2021



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 2021, se ha concluido que existía actuación incorrecta en 637 casos, esto es, casi en el 45% de ellas.

Tabla 19.
Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (quejas presentadas en 2021)

Área	En trámite ▶	Concluidas ⏸	Actuación incorrecta ✘	Actuación no incorrecta ✔	Asesoramiento e información a la ciudadanía 💬	Inadmisión sobrevenida ⏹
Inclusión social	274	210	58	25	54	73
Sanidad	121	111	7	35	22	47
Vivienda	45	128	36	46	36	10
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	58	108	29	25	27	27
Hacienda	41	96	17	38	35	6
Seguridad	75	49	16	5	-	28
Medio ambiente	84	35	15	5	13	2
Educación	6	112	17	84	-	11
Personal al servicio de las administraciones públicas	47	62	20	24	3	15
Urbanismo y ordenación del territorio	17	75	24	15	27	9
Obras públicas, transportes e infraestructuras	22	44	11	23	7	3
Ordenación de la actividad económica	9	56	24	19	9	4
Personas con discapacidad	8	33	12	19	1	1
Personas mayores y personas en situación de dependencia	8	27	6	17	1	3
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	4	27	5	9	12	1
Personas en prisión	-	26	2	5	17	2
Infancia y adolescencia	11	13	1	6	4	2
Justicia	2	15	2	3	8	2
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	3	12	5	2	4	1
Familias	1	10	-	6	2	2
Personas inmigrantes	5	5	2	3	-	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	-	7	1	2	3	1
Trabajo y Seguridad Social	4	3	-	1	-	2
Igualdad e integridad de las mujeres	2	4	1	3	-	-
Personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales	-	1	-	-	1	-
Total	847	1.269	311	420	286	252

Tabla 20.
Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación
(Quejas presentadas con anterioridad al 2021)

Área	En trámite ▶	Concluidas ⏸	Actuación incorrecta ✘	Actuación no incorrecta ✔	Asesoramiento e información a la ciudadanía 💬	Inadmisión sobrevenida ⏹
Inclusión social	154	371	158	133	12	68
Medio ambiente	105	59	28	24	5	2
Seguridad	135	29	14	5	3	7
Hacienda	90	42	12	19	8	3
Sanidad	7	72	6	57	2	7
Vivienda	28	50	17	26	6	1
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	38	34	21	6	1	6
Personal al servicio de las administraciones públicas	18	38	17	17	-	4
Urbanismo y ordenación del territorio	3	31	24	5	-	2
Educación	4	29	4	23	-	2
Obras públicas, transportes e infraestructuras	8	20	10	9	-	1
Ordenación de la actividad económica	2	22	1	17	2	2
Familias	13	4	-	2	1	1
Personas con discapacidad	3	11	4	5	1	1
Trabajo y Seguridad Social	9	5	-	4	-	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	-	13	2	1	6	4
Infancia y adolescencia	5	8	1	5	-	2
Igualdad e integridad de las mujeres	11	1	-	-	-	1
Personas inmigrantes	2	7	2	3	2	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	1	8	3	3	-	2
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	3	2	2	-	-	-
Justicia	1	3	-	1	1	1
Personas víctimas de los grupos terroristas	2	1	-	-	-	1
Personas con enfermedades o trastornos mentales	1	1	-	-	-	1
Personas en prisión	1	-	-	-	-	-
Protección y tenencia de animales	-	1	-	-	-	1
Total	644	862	326	365	50	121

En el estudio de las quejas por administraciones únicamente se analizan las resoluciones correspondientes a expedientes iniciados en 2021.

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	243	193	55	24	46	68
Sanidad	112	110	7	35	22	46
Vivienda	33	100	31	27	32	10
Educación	4	93	17	67	-	9
Personal al servicio de las administraciones públicas	24	34	12	16	1	5
Seguridad	30	23	8	2	-	13
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	3	15	2	4	8	1
Ordenación de la actividad económica	9	9	1	4	2	2
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	3	10	2	1	2	5
Medio ambiente	7	5	4	-	1	-
Familias	-	8	-	6	-	2
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	-	8	3	-	4	1
Trabajo y Seguridad Social	4	3	-	1	-	2
Personas en prisión	-	5	2	-	3	-
Igualdad e integridad de las mujeres	2	2	1	1	-	-
Justicia	-	4	-	2	2	-
Personas con discapacidad	2	2	2	-	-	-
Hacienda	1	2	1	-	1	-
Infancia y adolescencia	-	3	1	-	2	-
Personas inmigrantes	2	1	-	1	-	-
Obras públicas, transportes e infraestructuras	-	2	-	2	-	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	-	1	-	1	-	-
Urbanismo y ordenación del territorio	1	-	-	-	-	-
Total	480	633	149	194	126	164

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	249	199	56	25	48	70
Salud	119	126	13	41	25	47
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	34	102	33	27	32	10
Educación	21	110	22	76	2	10
Seguridad	32	28	8	4	-	16
Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente	11	16	6	3	2	5
Igualdad, Justicia y Políticas Sociales	3	23	2	11	7	3
Cultura y Política Lingüística	2	12	2	2	7	1
Turismo, Comercio y Consumo	8	5	1	3	-	1
Gobernanza Pública y Autogobierno	1	8	4	2	1	1
Economía y Hacienda	-	3	1	-	2	-
Presidencia	-	1	1	-	-	-
Total	480	633	149	194	126	164

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	17	44	10	19	7	8
Diputación Foral de Bizkaia	23	63	12	30	15	6
Diputación Foral de Gipuzkoa	9	28	5	16	6	1
Total	49	135	27	65	28	15

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	13	25	4	8	11	2
Personas mayores y personas en situación de dependencia	8	23	6	14	1	2
Personas con discapacidad	4	26	7	19	-	-
Obras públicas, transportes e infraestructuras	3	16	3	7	4	2
Infancia y adolescencia	7	10	-	6	2	2
Personal al servicio de las administraciones públicas	4	5	-	3	-	2
Personas en prisión	-	9	-	5	2	2
Inclusión social	4	4	2	-	1	1
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	3	2	-	1	-	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	-	4	1	1	2	-
Ordenación de la actividad económica	-	4	3	-	-	1
Familias	1	2	-	-	2	-
Medio ambiente	-	3	1	-	2	-
Personas inmigrantes	1	1	-	1	-	-
Personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales	-	1	-	-	1	-
Urbanismo y ordenación del territorio	1	-	-	-	-	-
Total	49	135	27	65	28	15

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	37	35	9	12	5	9
Laguardia	2	2	1	-	-	1
Alegria –Dulantzi	1	1	1	-	-	-
Artziniega	1	1	-	-	-	1
Okondo	-	2	-	-	2	-
Ribera Alta / Erriberagoitia	-	2	-	-	2	-
Amurrio	-	1	-	-	1	-
Asparrena	-	1	-	1	-	-
Añana	1	-	-	-	-	-
Barrundia	-	1	-	-	-	1
Iruraiz – Gauna	-	1	1	-	-	-
Iruña Oka / Iruña de Oca	-	1	-	1	-	-
Legutiano	-	1	-	-	1	-
Laudio / Llodio	-	1	-	1	-	-
Ribera Baja / Erriberabeitia	1	-	-	-	-	-
Salvatierra / Agurain	-	1	-	-	1	-
San Millán / Donemiliaga	-	1	1	-	-	-
Urkabustaiz	1	-	-	-	-	-
Zuia	1	-	-	-	-	-
Total	45	52	13	15	12	12

Tabla 26.

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

JUNTA ADMINISTRATIVA	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Igai	-	2	-	1	1	-
Urbina	-	2	1	-	1	-
Anuntzeta / Anúcita	1	-	-	-	-	-
Corres	-	1	-	1	-	-
Murua	1	-	-	-	-	-
Nanclares de la Oca	-	1	-	-	-	1
Rivabellosa	-	1	-	1	-	-
San Román de Campezo / Durruma Kanpezu	-	1	1	-	-	-
Total	2	8	2	3	2	1

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	-	2	-	1	-	1
Errenteria	1	-	-	-	-	-
Zarautz	1	-	-	-	-	-
Arrasate / Mondragón	2	-	-	-	-	-
Hernani	1	2	2	-	-	-
Irun	3	7	2	2	2	1
Tolosa	1	2	1	1	-	-
Oiartzun	2	-	-	-	-	-
Beasain	-	4	2	-	1	1
Ordizia	1	-	-	-	-	-
Usurbil	3	-	-	-	-	-
Aretxabaleta	-	1	-	-	-	1
Astigarraga	1	-	-	-	-	-
Bergara	3	-	-	-	-	-
Deba	19	32	12	11	8	1
Elgoibar	1	1	-	1	-	-
Lezo	1	1	-	-	1	-
Pasaia	1	2	-	2	-	-
Zumarraga	4	9	3	1	4	1
Aia	-	1	-	1	-	-
Antzuola	1	-	-	-	-	-
Azpeitia	-	2	-	1	-	1
Eibar	1	8	2	2	3	1
Elduain	1	-	-	-	-	-
Getaria	1	1	-	-	1	-




AYUNTAMIENTO	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
						
Idiazabal	2	6	1	-	3	2
Mutriku	-	1	1	-	-	-
Orio	1	2	1	1	-	-
Soraluze	1	1	-	-	1	-
Urnieta	-	5	-	4	1	-
Urretxu	2	2	1	1	-	-
Andoain	-	2	-	-	-	2
Anoeta	1	-	-	-	-	-
Beizama	-	1	1	-	-	-
Berrobi	-	3	-	1	1	1
Bidania-Goiaz	2	-	-	-	-	-
Eskoriatza	5	1	-	-	1	-
Gaztelu	1	1	-	-	-	1
Hondarribia	1	1	-	-	-	1
Lasarte-Oria	1	3	-	3	-	-
Ormaiztegi	4	7	1	3	2	1
Oñati	2	1	-	-	-	1
Total	72	112	30	36	29	17

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	49	67	16	23	13	15
Barakaldo	31	16	6	3	5	2
Getxo	8	18	4	8	4	2
Gorliz	4	13	3	6	3	1
Santurtzi	13	4	1	1	1	1
Mungia	3	10	3	-	6	1
Durango	8	4	-	4	-	-
Erandio	3	9	3	2	3	1
Portugalete	6	5	-	1	4	-
Plentzia	8	2	-	1	1	-
Sestao	5	4	-	3	-	1
Leioa	2	6	3	1	2	-
Sopuerta	4	4	1	1	2	-
Basauri	4	3	1	1	1	-
Valle de Trápaga – Trapagaran	3	4	2	-	2	-
Bermeo	1	5	-	2	3	-
Gernika-Lumo	2	4	2	1	1	-
Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena	2	3	1	2	-	-
Ondarroa	2	2	-	-	1	1
Alonsotegi	-	3	3	-	-	-
Aulesti	2	1	-	-	1	-
Busturia	1	2	-	-	1	1
Derio	2	1	-	-	1	-
Ermua	2	1	-	-	-	1
Igorre	2	1	1	-	-	-
Orozko	2	1	-	-	1	-
Fruiz	1	1	1	-	-	-
Lekeitio	-	2	-	-	-	2
Mendaka	-	2	1	-	1	-

AYUNTAMIENTO	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Munitibar-Arbatzegi-Gerrikaitz	1	1	1	-	-	-
Muskiz	2	-	-	-	-	-
Ortuella	2	-	-	-	-	-
Urduliz	1	1	-	-	-	1
Zalla	1	1	-	1	-	-
Abadiño	-	1	1	-	-	-
Amorebieta-Etxano	1	-	-	-	-	-
Arrankudiaga	1	-	-	-	-	-
Arrigorriaga	-	1	-	-	1	-
Artzentales	1	-	-	-	-	-
Bakio	-	1	1	-	-	-
Karrantza Harana / Valle de Carranza	-	1	1	-	-	-
Elorrio	-	1	1	-	-	-
Errigoiti	-	1	-	-	-	1
Forua	1	-	-	-	-	-
Galdakao	-	1	1	-	-	-
Gamiz-Fika	1	-	-	-	-	-
Gauegiz-Arteaga	-	1	1	-	-	-
Izurtza	-	1	1	-	-	-
Otxandio	-	1	-	1	-	-
Sopela	1	-	-	-	-	-
Sukarrieta	1	-	-	-	-	-
Zeanuri	1	-	-	-	-	-
Zeberio	-	1	1	-	-	-
Zierbena	-	1	-	-	-	1
Ziortza-Bolivar	1	-	-	-	-	-
Total	186	213	61	62	58	32

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	52	91	27	22	23	19
Medio ambiente	75	24	8	4	10	2
Urbanismo y ordenación del territorio	15	74	24	15	27	8
Hacienda	24	58	11	27	18	2
Seguridad	45	26	8	3	-	15
Inclusión social	27	13	1	1	7	4
Vivienda	12	27	5	18	4	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	17	20	7	4	2	7
Obras públicas, transportes e infraestructuras	16	15	7	4	3	1
Sanidad	9	1	-	-	-	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	1	8	2	4	2	-
Educación	1	6	-	6	-	-
Personas con discapacidad	2	5	3	-	1	1
Personas víctimas de los grupos terroristas	-	7	1	2	3	1
Personas inmigrantes	2	3	2	1	-	-
Infancia y adolescencia	4	-	-	-	-	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	-	3	-	2	-	1
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	3	-	-	-	-	-
Igualdad e integridad de las mujeres	-	2	-	2	-	-
Ordenación de la actividad económica	-	2	-	1	1	-
Total	305	385	106	116	101	62

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	-	10	1	3	2	4
Consortio de Transportes de Bizkaia	-	10	1	9	-	-
Gipuzkoako Urak S.A.	1	2	-	-	-	2
Consortio de Aguas de Zigoitia	1	1	-	-	-	1
Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa	1	-	-	-	-	-
Consortio Mungialde de Servicios Sociales	-	1	-	1	-	-
Mancomunidad de municipios Loatzo	-	1	-	-	1	-
Mancomunidad del Bajo Deba	-	1	-	-	1	-
Mancomunidad de Servicios Urola Kosta	-	1	-	1	-	-
MEBISA – Metro de Bilbao	-	1	-	1	-	-
Servicios de Txingudi S.A.	1	-	-	-	-	-
Total	4	28	2	15	4	7

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	2	11	1	3	5	2
Obras públicas, transportes e infraestructuras	1	11	1	10	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	-	4	-	-	2	2
Medio Ambiente	1	-	-	-	-	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	-	1	-	1	-	-
Vivienda	-	1	-	1	-	-
Total	4	28	2	15	7	4

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	15	1	11	-	3
EVE –Ente Vasco de la Energía	-	44	22	15	6	1
URA – Agencia Vasca del Agua	3	4	1	2	-	1
Ilustre Colegio Notarial del País Vasco	1	1	1	-	-	-
Haurreskolak	2	-	-	-	-	-
Consejo de Procuradores del País Vasco	1	-	-	-	-	-
IZENPE	-	2	1	1	-	-
Colegio Oficial de Arquitectos Vasco-Navarro	-	1	-	1	-	-
Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia	-	2	1	-	1	-
Ilustre Colegio de Abogados de Gipuzkoa	-	1	-	-	1	-
Colegio Oficial de Fisioterapeutas de Euskadi	-	1	-	-	1	-
Total	9	71	27	30	9	5

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 ⏪
Ordenación de la actividad económica	-	41	20	14	6	1
Educación	1	13	-	11	-	2
Justicia	2	6	2	1	3	-
Medio ambiente	1	3	2	1	-	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	2	2	1	-	-	1
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	-	4	2	2	-	-
Obras públicas, transportes e infraestructuras	2	-	-	-	-	-
Hacienda	1	-	-	-	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	-	1	-	1	-	-
Urbanismo y ordenación del territorio	-	1	-	-	-	1
Total	9	71	27	30	9	5

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 2021 se ha iniciado la tramitación de 47 expedientes de oficio. 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	27	57,45
Seguridad	8	17,02
Inclusión social	3	6,38
Personas víctimas de los grupos terroristas	3	6,38
Personas inmigrantes	2	4,25
Derechos lingüísticos	1	2,13
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	2,13
Personas en prisión	1	2,13
Urbanismo y ordenación del territorio	1	2,13
Total	47	100

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

La mayor parte 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 los Departamentos de Educación, Salud, Seguridad, Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, las tres diputaciones forales, así como a los ayuntamientos de las tres capitales y Eudel, 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 dirigidas a las diputaciones forales, para solicitar datos cuantitativos sobre menores y adolescentes en situación de desprotección.

Personas de dicha oficina han realizado 4 visitas de inspección mediante las cuales se ha podido conocer el funcionamiento, recursos y proyecto educativo de los centros que desarrollan el programa especializado para adolescentes con graves problemas de conducta: Irisasi, Iturriotz-Azpi y Aixola (de la red foral de Gipuzkoa) y Laugune (de la Diputación Foral de Bizkaia). Asimismo, se han realizado peticiones de información a las tres instituciones forales y a los departamentos competentes en materia de salud e infancia del Gobierno Vasco.

Del mismo modo, se han iniciado actuaciones para el seguimiento de algunas de las conclusiones del estudio del Ararteko publicado el pasado año sobre jóvenes extranjeros sin referentes familiares. Entre ellas podrían destacarse las dirigidas a las tres diputaciones forales a consecuencia de los problemas para documentar a los niños, niñas y adolescentes extranjeros tutelados, así como para identificar las medidas adoptadas para prevenir la irregularidad de menores extranjeros o, finalmente, para conocer la situación de un grupo de jóvenes que pernoctaban en un pabellón en Donostia/San Sebastián, y las consecuencias del desalojo de dicho pabellón.

El pasado año desde el área de inclusión social se prosiguió 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. También se ha cerrado la recogida de información para realizar el informe extraordinario del Ararteko sobre los instrumentos jurídicos para hacer frente a la discriminación: revisión de la realidad actual.

El Ararteko ha recibido episódicamente quejas en las que se exponen los problemas que algunas personas afectadas por una actuación policial encuentran para poder disponer de las grabaciones de las videocámaras instaladas en la vía pública cuando se producen divergencias con los agentes, con objeto de ejercer su defensa jurídica. Para conocer las directrices a las que está sometida la actuación de la Ertzaintza y policías locales en relación con el plazo de conservación y el acceso a las grabaciones, se han iniciado unas actuaciones (aún no finalizadas) dirigidas a la Ertzaintza y policías locales de Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia/San Sebastián, Barakaldo, Getxo, Irun y Laudio.

En el área de víctimas del terrorismo, se han realizado diversas iniciativas dirigidas a los ayuntamientos de Errenteria, Usurbil y Hernani, y se les ha instado a que adopten las medidas oportunas para la eliminación de carteles y pintadas contrarias a la Ley 4/2008, de 19 de junio, de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo.

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.

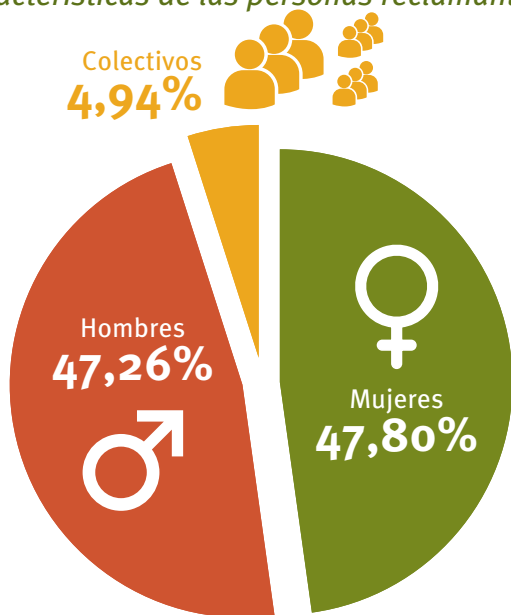
9. Estadística sociológica. Tipología de las personas reclamantes y formato de las reclamaciones

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 2021 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

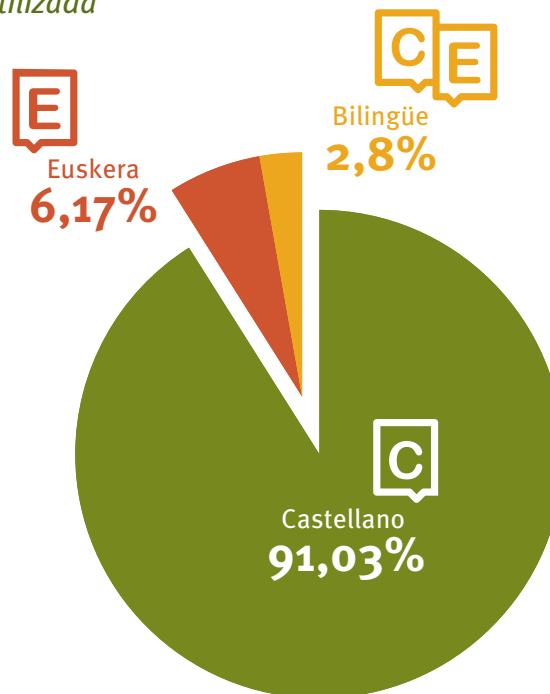


Lengua utilizada en la redacción de la queja

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.

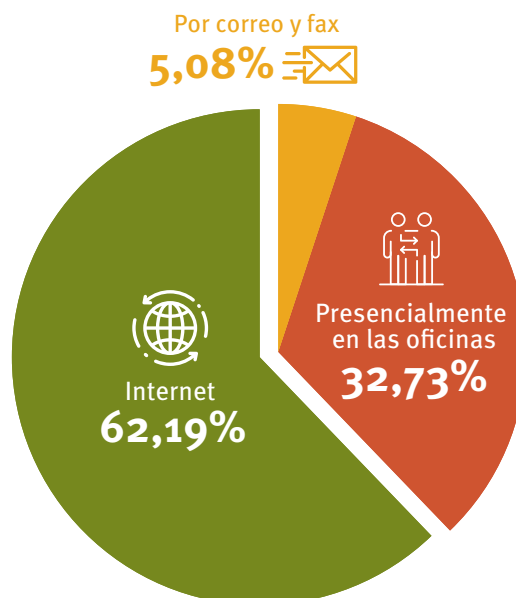
Gráfico 10.
Distribución de las quejas según la lengua utilizada



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%, se han reducido de modo correlativo, al 32%, 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

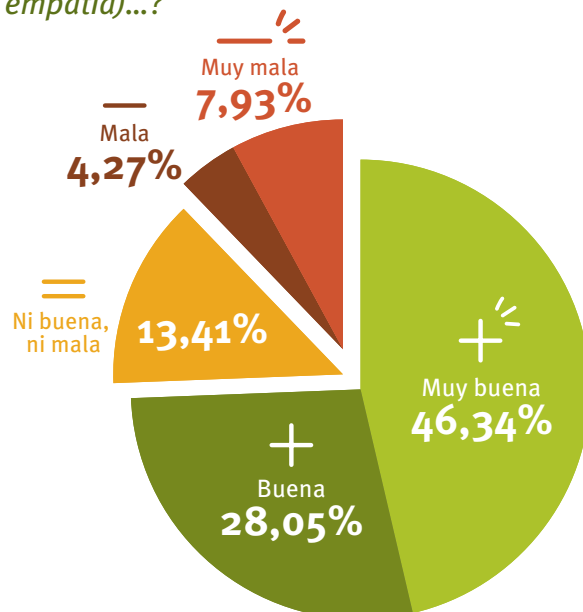
Desde hace ya algunos años, iniciamos una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido nuestra intervención. El objetivo es conocer los puntos débiles en el funcionamiento de la institución y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos.

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 2021, en el porcentaje cercano al 53% de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

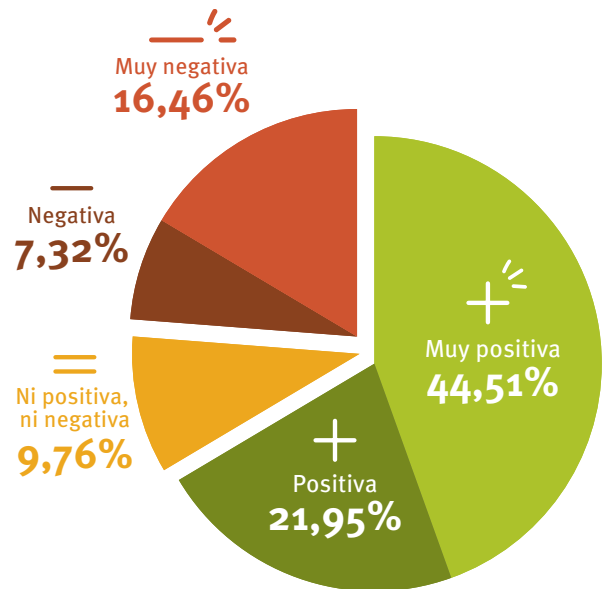
La valoración ciudadana de la intervención del Ararteko durante el año 2021 resulta netamente positiva, como puede deducirse de las respuestas dadas por las personas usuarias del Ararteko que han cumplimentado la encuesta.

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



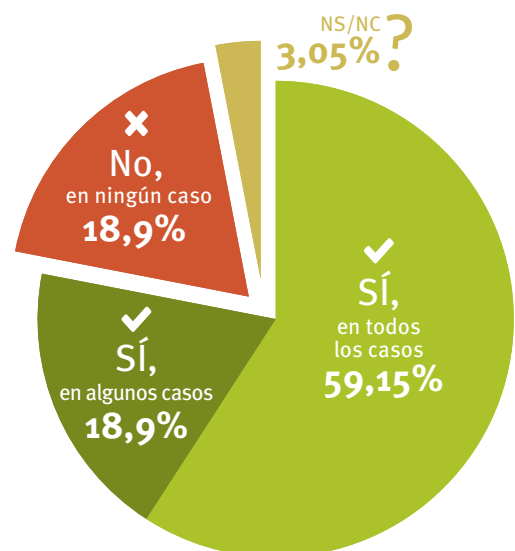
La muestra más palpable de la alta valoración del servicio que presta el Ararteko es que más del 74% de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

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



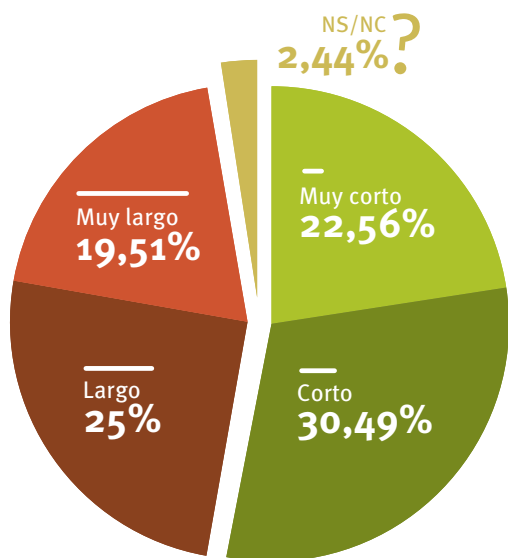
Es decir, que más del 66% de las personas que han respondido la encuesta consideran muy positiva o positiva la intervención del Ararteko.

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



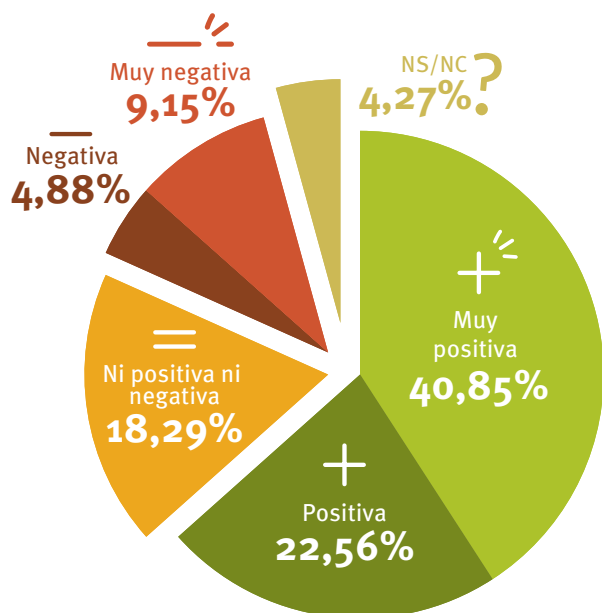
De donde se deduce que en más del 78% de los casos se recomendaría acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración.

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 53% 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 (164 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 70% 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 48% 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 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 53% 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 50 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.

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.

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 27 solicitudes y quejas.

En 17 de ellas se mostró disconformidad con declaraciones del Ararteko referidas a medidas sanitarias derivadas de la COVID-19; 5 se referían a dificultades técnicas con los formularios web y la sede electrónica del Ararteko; en 3 se pedía información o documentos de otras administraciones o resoluciones del Ararteko; y en otras se solicitaban servicio 24 horas del Ararteko o mejoras en la publicidad de procesos selectivos.

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 19 solicitudes el año 2021, que fueron gestionadas de forma inmediata, facilitando la información solicitada en la forma y plazos legales. En 11 de ellas se solicitó la documentación del propio expediente personal, y en las 8 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 2021, la colaboración de las diferentes administraciones a las que se ha solicitado información, salvo excepciones, ha ocurrido 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 2021 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 2021 (2).

Se ha de destacar que, afortunadamente, a lo largo de 2021 no ha sido necesario efectuar ningún apercibimiento a ninguna administración vasca.


11.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2021

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 2021 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	5
Orquesta de Euskadi	1
Economía y Hacienda	1
Gobernanza Pública y Autogobierno	4
IVAP	1
Presidencia	1
Turismo, Comercio y Consumo	
Kontsumobide	2

B) Diputaciones forales

DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA 	Nº
Hacienda, Finanzas y Presupuestos	8
Infraestructuras Viarias y Movilidad	6
Medio Ambiente y Urbanismo	1


DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA 	Nº
Empleo, Inclusión Social e Igualdad	1
Hacienda y Finanzas	17
Sostenibilidad y Medio Natural	3

DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA 	Nº
Cultura, Cooperación, Juventud y Deportes	1
Hacienda y Finanzas	3
Infraestructuras Viarias	2
Movilidad y Ordenación del Territorio	1
Promoción Económica, Medio Rural y Equilibrio Territorial	1

C) Ayuntamientos y juntas administrativas

Territorio Histórico de Araba/Álava


AYUNTAMIENTOS DE ARABA/ÁLAVA 	Nº
Amurrio	1
Artziniega	1
Iruraiz-Gauna	1
Ribera Baja / Erriberabeitia	1
San Millán / Donemiliaga	1
Urkabustaiz	1

JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA 	Nº
Anuntzeta / Anúcita	1
Murua	1
Páganos	1
Rivabellosa	1
San Román de Campezo / Durruma Kanpezu	1
Urbina	2

Territorio Histórico de Bizkaia

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA 	Nº
Abadiño	1
Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena	6
Bakio	1
Basauri	5
Bermeo	4
Elorrio	1
Ermua	2
Forua	2
Fruiz	2
Gautegiz-Arteaga	1
Gernika-Lumo	2
Igorre	2
Izurtza	1
Karrantza Harana / Valle de Carranza	2
Munitibar-Arbatzegi-Gerrikaitz	2
Muskiz	1
Orozko	2
Sukarrieta	1
Zeanuri	1
Zierbena	1
Ziortza-Bolibar	1

Territorio Histórico de Gipuzkoa

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA 	Nº
Andoain	2
Antzuola	1
Aretxabaleta	3
Astigarraga	1
Beasain	2
Bergara	3
Deba	4
Eskoriatza	2
Ezkio – Itsaso	1
Gaztelu	1
Getaria	1
Hernani	3
Legazpi	2
Lezo	1
Oiartzun	1
Oñati	1
Pasaia	1
Soraluze	1
Urnietta	1
Urretxu	2
Usurbil	3
Zumarraga	2

D) Otros organismos públicos

	Nº
Colegio Oficial de Arquitectos Vasco-Navarro	1
Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Bizkaia	1
Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia	1
Consorcio de Aguas de Zigoitia	1
Consorcio Mungialde de Servicios Sociales	1
Gipuzkoako Urak S.A.	1
Haurreskolak	2
Ilustre Colegio Notarial del País Vasco	1
IZENPE	2
Mancomunidad de Servicios Urola Kosta	1
Servicios de Txingudi S.A.	1

11.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2021

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 2021.
- ? (2)** número de expedientes con petición de información en el año 2021 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 2020/21.

A) Gobierno Vasco

	(1)	(2)	(3)
Departamento	i	?	%
Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente	15	2	13,33
Educación	100	24	24
Igualdad, Justicia y Políticas Sociales	11	3	27,27
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	97	33	34,02
Salud	39	2	5,13
SVS / Osakidetza	84	12	14,29
Seguridad	33	2	6,06
Trabajo y Empleo	365	221	83,40
Turismo, Comercio y Consumo	3	1	33,33

B) Diputaciones forales



	(1)	(2)	(3)
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA	i	?	%
Fomento del Empleo, Comercio y Turismo y de Administración Foral	2	1	50
Políticas Sociales	20	12	60



	(1)	(2)	(3)
DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA	i	?	%
Acción Social	24	4	16,67
Infraestructuras y Desarrollo Territorial	5	1	20



	(1)	(2)	(3)
DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA	i	?	%
Políticas Sociales	12	2	16,67

C) Ayuntamientos y juntas administrativas

Territorio Histórico de Araba/Álava



	(1)	(2)	(3)
AYUNTAMIENTOS DE DE ÁLAVA	i	?	%
Añana	1	1	100
Laguardia	4	4	100
Legutiano	1	1	100
Laudio / Llodio	2	1	50
Okondo	1	1	100
Vitoria-Gasteiz	58	37	63,79
Zuia	2	2	100



	(1)	(2)	(3)
JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA	i	?	%
Corres	1	1	100
Nanclares de la Oca	3	1	33,3
Ullibarri-Gamboa	1	1	100

Territorio Histórico de Bizkaia



	(1)	(2)	(3)
AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA	i	?	%
Alonsotegi	3	1	33,33
Amorebieta-Etxano	2	1	50
Arrigorriaga	1	1	100
Artzentales	1	1	100
Barakaldo	40	4	10
Bilbao	76	2	2,63
Busturia	2	1	50
Derio	2	2	100
Durango	8	1	12,50
Erandio	9	2	22,22
Errigoiti	1	1	100
Galdakao	1	1	100
Getxo	21	6	28,57
Gorliz	10	6	60
Leioa	8	1	12,50
Mundaka	1	1	100
Mungia	6	1	16,67
Ondarroa	2	2	100
Ortuella	2	1	50
Plentzia	10	7	70
Portugalete	4	1	25
Santurtzi	14	3	21,43
Sestao	9	1	11,11
Sopela	2	1	50
Sopuerta	7	4	57,14
Urduliz	3	1	33,33
Valle de Trápaga - Trapagaran	5	4	80
Zeberio	1	1	100

Territorio Histórico de Gipuzkoa



	(1)	(2)	(3)
AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA	i	?	%
Anoeta	1	1	100
Arrasate / Mondragón	7	2	28,57
Azpeitia	1	1	100
Beizama	1	1	100
Bidania-Goiatz	1	1	100
Donostia / San Sebastián	40	30	75
Eibar	1	1	100
Elduain	1	1	100
Elgoibar	3	1	33,33
Errenteria	8	3	37,50
Hondarribia	1	1	100
Irun	5	1	20
Lasarte - Oria	1	1	100
Mutriku	1	1	100
Ordizia	4	1	25
Tolosa	4	4	100
Zarautz	9	4	44,44

D) Otros organismos públicos

	(1)	(2)	(3)
	i	?	%
Consejo de Procuradores del País Vasco	1	1	100
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	3	1	33,33
EVE –Ente Vasco de la Energía	37	1	2,70
Mancomunidad de la Merindad de Durango	2	1	50
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	8	2	25
URA – Agencia Vasca del Agua	5	3	60

ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.eus