



La actividad
de la institución del
Ararteko en cifras

2016

LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO EN CIFRAS 2016

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 al Ararteko, 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 2016.

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 del Ararteko como son: reuniones con administraciones, reuniones con asociaciones y organizaciones de la sociedad civil, visitas de inspección y actuaciones de oficio.

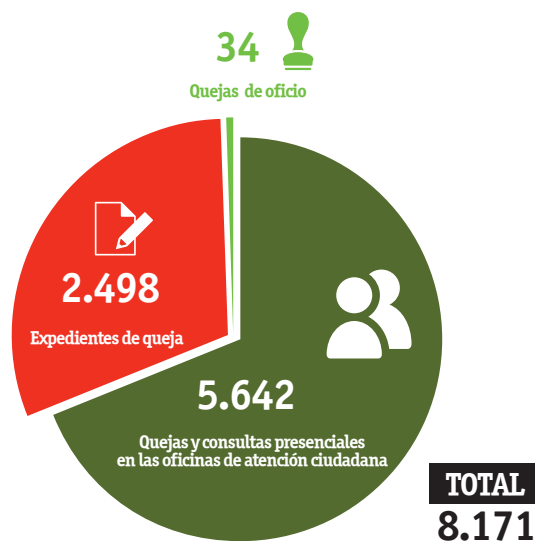
A lo largo de este capítulo, dedicado a la estadística, se señalan los datos más significativos de la información cuantitativa que comprende la actividad de la institución del Ararteko durante el pasado año 2016.

La página web del Ararteko se consolida como canal de información y relación con la ciudadanía vasca, como lo refleja el hecho de haber recibido casi 100.000 visitas, con alrededor de 193.000 páginas visitas en este año, y cerca de 70.000 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 cerca de 400.000 resultados de búsqueda en Google, los 4.200 seguidores en Twitter, y las 685 personas que siguen al Ararteko en su página en Facebook abierta en 2014.

En términos globales, las actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones cuantificadas durante 2016 son 10.958, de las cuales 8.171 corresponden a quejas y consultas, determinando un incremento de la actividad del Ararteko en esta anualidad de casi un 23%.

Gráfico 1.
Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2016



A lo largo de 2016, los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de 8.171 quejas y consultas ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de 34 expedientes de oficio. De esa información puede deducirse que, respecto del año 2010, en el que se comenzaron a visibilizar los efectos más graves de la crisis, se ha producido un incremento de quejas ciudadanas de un 70%, debido a múltiples razones, pero, principalmente, al gran peso de las quejas relativas a las prestaciones sociales de contenido económico.

Gráfico 2. Total de actuaciones del Ararteko en 2016



Durante el año 2016 se han realizado 2.598 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación, y hemos celebrado 97 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 78 reuniones con diferentes administraciones: departamentos y direcciones del Gobierno Vasco, diputaciones, ayuntamientos, y otras entidades.

También se han realizado 5 visitas de inspección mediante las cuales se ha evaluado el funcionamiento, recursos, programa de gestión, seguimiento de las recomendaciones del Ararteko, etc. de las comisarias de la Ertzaintza de Getxo, de la Policía Local de Amorebieta y Portugalete y de los puntos de encuentro familiar de Bilbao y Gasteiz.

Además, se ha participado activamente en diferentes actos, jornadas y eventos de diferente tipo, relacionados básicamente con iniciativas promovidas por las administraciones y organizaciones sociales, habiéndose participado el pasado año en 96 actividades de este tipo; todo lo cual 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 29 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 2016, se han resuelto 1.652 expedientes de queja escrita, y, además, se han dictado 1.299 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 2016 ha sido de 69 días, acortándose significativamente los plazos año tras año.

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 46%** de las quejas escritas analizadas (con un pequeño incremento respecto del 2015, que alcanzaba el 43%) y como **no incorrectas más del 52 %** de ellas.

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el **93%** 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 del Ararteko.

Tabla 1.
Grado de eficacia de la intervención de la institución del Ararteko

	%	%
Actuación incorrecta resuelta		93,04
Sin recomendación	95,94	
Recomendación aceptada	4,06	
Actuación incorrecta no resuelta		6,96

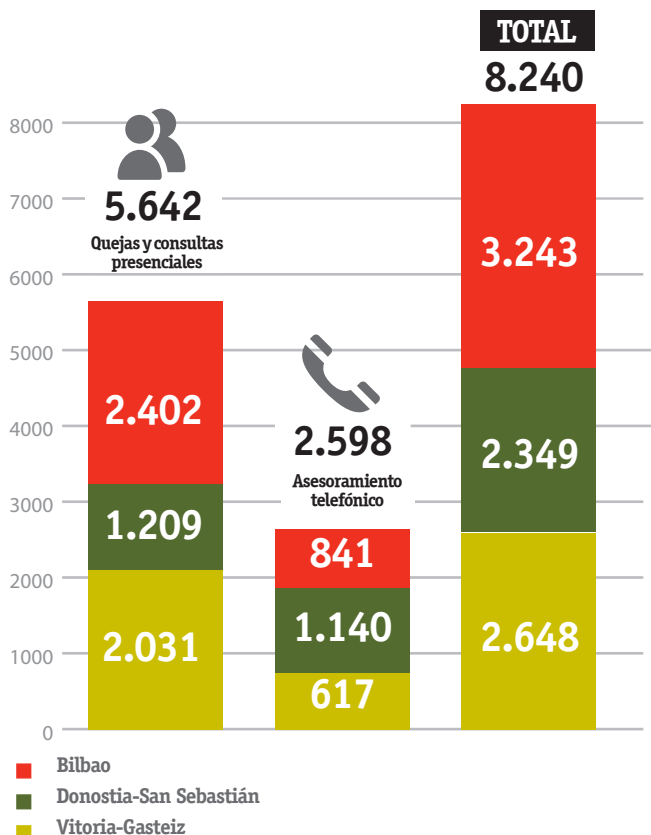
2. Actividad de las oficinas de atención directa (quejas presenciales y asesoramiento a través del servicio telefónico)

La institución del Ararteko dispone de oficinas de atención directa en las tres capitales de la Comunidad Autónoma Vasca desde 1996. Esto permite ofrecer una mejor atención a las personas que tengan problemas con alguna de las ad-

ministraciones 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 2016 se han realizado un total de 8.240 servicios en las oficinas de atención ciudadana. De ellos, 5.642 han sido las quejas y consultas presentadas presencialmente ante alguna de las tres oficinas, y 2.598 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico.

Gráfico 3.
Número de quejas y consultas presenciales y asesoramiento telefónico en las oficinas de atención directa



Si analizamos comparativamente los datos de actividad de las oficinas en 2016 con los de los años anteriores, se aprecia un notable cambio de tendencia, pues la situación de la oficina de Vitoria-Gasteiz como hegemónica en el número de atenciones presenciales se ha modificado en favor de la oficina de Bilbao, que ha recibido un importante número de personas, bastante superior a años precedentes.

Quejas presenciales ante las oficinas de atención directa materializadas en expedientes de queja

Del total de quejas y consultas presenciales presentadas ante nuestras oficinas de atención ciudadana, **1.367** se han materializado en expediente de queja, es decir, un 24,22%, lo que da muestra de la importante función de asesoramiento que se realiza en dichas oficinas.

En cuanto al resto, en algunos casos se referían a asuntos que excedían el ámbito de actuación de esta institución, por lo que no era posible tramitarlos como quejas; en otros, requerían la aportación de más documentación o la realización de gestiones previas ante los órganos administrativos correspondientes; y, por último, en otros casos, los asuntos planteados, bien carecían de fundamento para materializarse en expediente de queja, bien la visita estaba relacionada con la tramitación de un expediente de queja anterior o bien la persona reclamante deseaba información sobre los trámites que debía seguir en su asunto concreto.

3. Quejas escritas registradas

Durante el año 2016 se han registrado un total de 2.498 quejas escritas a instancia de la ciudadanía vasca. Además, se han iniciado 34 actuaciones de oficio.

Tabla 2.
Evolución del número de quejas escritas registradas (1989 - 2016)

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

¹ 545 conforman un grupo de quejas idénticas

² 1.143 conforman 2 grupos de quejas idénticas

De ellas 2.158 han sido admitidas a trámite para su estudio e investigación por parte del Ararteko. Posteriormente, se clasificarán las admitidas efectivamente a trámite, 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.

Gráfico 4.
Quejas escritas rechazadas y circunstancias



TOTAL
264

Quejas remitidas al Defensor del Pueblo o a otros defensores

Las quejas contra la actuación de la Administración del Estado no las tramita directamente la institución del Ararteko, ya que esa administración no está sometida a su control. Esas reclamaciones se remiten al Defensor del Pueblo. Además, hay quejas que se envían a los comisionados parlamentarios de otras comunidades autónomas, porque se refieren a administraciones públicas sometidas a su ámbito competencial.

Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	72
Quejas remitidas a otros defensores	4

4. Estadística por áreas

Si tenemos en cuenta las quejas escritas en función del área temática con la que se relacionan, observamos que, con respecto al año anterior, se incrementa nuevamente el conjunto de expedientes de quejas escritas tramitados que tienen que ver con el ámbito social, que si bien no aparecen englobadas en una única categoría, están presentes en diferentes áreas, no solo en el de inclusión social sino también en personas inmigrantes y diversidad cultural, personas con enfermedad mental, infancia y adolescencia, personas mayores, vivienda, personas en prisión, personas con discapacidad, etc.

Así, se puede observar que en el año 2016 se han incrementado las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: **790** (frente a las 755 de 2015), si bien aún lejos de las 883 del año 2013, y de las 1.100 de 2012). De los 790 expedientes de queja escrita, **759** (esto es, el 96%) se refieren a problemas diversos relacionados con el mal funcionamiento de **Lanbide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI), así como de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

Las áreas que, además de la de **inclusión social**, presentan una elevada actividad son las de **educación, vivienda, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas, hacienda, personal de las administraciones públicas y seguridad**. También, las quejas escritas referidas a los **colectivos de atención pública** constituyen un número importante de las gestionadas en 2016.

Más del **53% de los expedientes** de queja tramitados por el Ararteko tienen relación con **derechos sociales** (educación, sanidad, inclusión social, vivienda, etc.).

Cabe subrayar, asimismo, que en torno al **42%** de dichos expedientes (incluyendo los del área de inclusión social) guardan relación con las **políticas públicas** dirigidas a garantizar la **igualdad real y efectiva** de todas las personas, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan el ejercicio de ese derecho a determinadas personas: mujeres, personas en situación o riesgo de exclusión social, personas mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas homosexuales (gays y lesbianas) o transexuales, personas inmigrantes y diversidad cultural, personas gitanas, etc.

Tabla 3.
Distribución de los expedientes de queja abiertos diferenciados por áreas de actuación *

Área		%
Inclusión social	790	36,59
Educación	155	7,18
Vivienda	136	6,30
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	122	5,65
Colectivos de atención pública: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes y diversidad cultural, personas en prisión, etc.	119	5,51
Hacienda	116	5,37
Personal al servicio de las administraciones públicas	109	5,05
Seguridad	95	4,40
Medio ambiente	93	4,31
Sanidad	91	4,21
Urbanismo y ordenación del territorio	76	3,52
Obras públicas, transportes e infraestructuras	65	3,01
Justicia	48	2,22
Ordenación de la actividad económica	38	1,76
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	33	1,53
Infancia y adolescencia	28	1,30
Trabajo y Seguridad Social	15	0,69
Familias	14	0,65
Protección y tenencia de animales	9	0,42
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	7	0,33
Total	2.159	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 a los dispositivos de lucha contra la exclusión social y políticas activas de empleo.

Tabla 4.
Distribución de las quejas recibidas por subáreas de actuación

	Total
Inclusión social	790
Prestaciones económicas derivadas de Ley para la garantía de ingresos (RGI, PCV, AES)	759
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	12
Prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social	11
Derechos ciudadanos	8
Educación	155
Derechos y deberes	28
Admisión del alumnado	21
Becas y otras ayudas	19
Necesidades educativas especiales	16
Enseñanza universitaria	12
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	11
Formación profesional	10
Comedor escolar	9
Transporte escolar	6
Centros educativos - instalaciones	4
Educación infantil	4
Otros aspectos	3
Planificación/programación educativa	3
Situaciones de maltrato o acoso escolar	3
Enseñanzas artísticas	2
Centros educativos - conciertos	2
Enseñanza de idiomas	1
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1

Vivienda	136
Alquiler de vivienda protegida	60
Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación	34
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	27
Otros aspectos	7
Desperfectos por defectos de construcción en viviendas protegidas	6
Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda	2
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	122
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	41
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	37
Servicios públicos locales	25
Gestión del padrón municipal	7
Información y participación ciudadana	7
Derechos ciudadanos	3
Otros aspectos	2
Hacienda	116
Impuestos locales	32
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	31
Impuestos forales	22
Tasas	21
Precios públicos	8
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1
Otros aspectos	1
Personal al servicio de las administraciones públicas	109
Sustituciones	35
Procedimientos de selección para el acceso a la función pública	16
Otros aspectos	15
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	12
Retribuciones	9
Vacaciones, licencias y permisos	9
Provisión de puestos	3
Acoso laboral	2
Formación	2
Relación de puestos de trabajo	2
Incompatibilidades	1
Normalización lingüística	1
Promoción interna	1
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1

Seguridad	95
Trafico	64
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	17
Derechos ciudadanos	7
Seguridad ciudadana	3
Juegos y espectáculos	2
Otros aspectos	2
Medio ambiente	93
Contaminación acústica	59
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	13
Control ambiental	9
Información y participación ambiental	5
Contaminación electromagnética	4
Contaminación del suelo e hídrica	1
Espacios naturales protegidos. Protección flora-fauna	1
Otras contaminaciones medioambientales	1
Sanidad	91
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	37
Derechos de las personas usuarias	25
Asistencia sanitaria	13
Derechos ciudadanos	7
Listas de espera	4
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	2
Otros aspectos	2
Salud pública	1
Urbanismo y ordenación del territorio	76
Disciplina urbanística	46
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	11
Acceso a la información urbanística	8
Gestión urbanística	6
Ordenación del territorio	4
Otros aspectos	1
Obras públicas, transportes e infraestructuras	65
Transportes	21
Obras públicas e infraestructuras	20
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	9
Ejecución de obras	5
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	5
Expropiación forzosa	4
Otros aspectos	1

Justicia	48
Funcionamiento de la Administración de Justicia y de la oficina judicial	19
Otros aspectos	9
Colegios de abogados y procuradores	8
Asistencia jurídica gratuita	4
Registro Civil y Registro de la Propiedad	3
Colegios de notarios y registradores	2
Menores infractores	1
Otros colegios profesionales	1
Puntos de encuentro	1
Personas con discapacidad	46
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	22
Accesibilidad y movilidad urbanística	8
Discriminación de las personas con discapacidad	7
Acciones positivas para la igualdad de las personas con discapacidad	3
Accesibilidad y movilidad en el transporte	2
Asistencia a personas con discapacidad	2
Accesibilidad en la vivienda	1
Derechos ciudadanos	1
Ordenación de la actividad económica	38
Entidades financieras y aseguradoras	16
Comercio, turismo y consumo	9
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	8
Agricultura, ganadería, pesca e industria	2
Servicios de suministro de energía (electricidad y gas)	1
Servicios de telefonía	1
Otros aspectos	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	33
Actividades deportivas	9
Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico	9
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	6
Derechos lingüísticos de la ciudadanía en relaciones con administraciones vascas	4
Otros aspectos	3
Actividades culturales	2
Infancia y adolescencia	28
Infancia y adolescencia desprotegida	15
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	8
Derechos ciudadanos	5

Personas mayores y personas en situación de dependencia	27
Asistencia a las personas mayores	11
Aplicación de la ley de autonomía personal	8
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	8
Personas en prisión	15
Actuaciones en materia penitenciaria	14
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
Trabajo y Seguridad Social	15
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	9
Administración laboral	2
Otros aspectos	2
Derechos ciudadanos	1
Formación profesional	1
Familias	14
Políticas públicas sobre las familias	10
Conciliación de la vida laboral, personal y familiar	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2
Personas inmigrantes y diversidad cultural	12
Derechos ciudadanos	5
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	5
Empadronamiento de personas extranjeras	1
Igualdad y acciones positivas para personas inmigrantes	1
Protección y tenencia de animales	9
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3
Tenencia de animales	3
Protección de animales	2
Otros aspectos	1
Personas con enfermedades o trastornos mentales	8
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	5
Derechos ciudadanos	3
Igualdad e integridad de las mujeres	7
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4
Discriminación contra las mujeres	2
Violencia machista contra las mujeres	1

Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	7
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3
Protección de datos	3
Tecnologías de información y conocimiento	1
Personas víctimas de los grupos terroristas	2
Asistencia a las víctimas de los grupos terroristas	1
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
Personas con enfermedades crónicas	1
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1
Personas gitanas y otras minorías culturales	1
Discriminación para personas gitanas	1
Total	2.159

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 2016 (cerca del 65%), y han descendido ligeramente las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de la Comunidad (inferior al 24%).

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

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

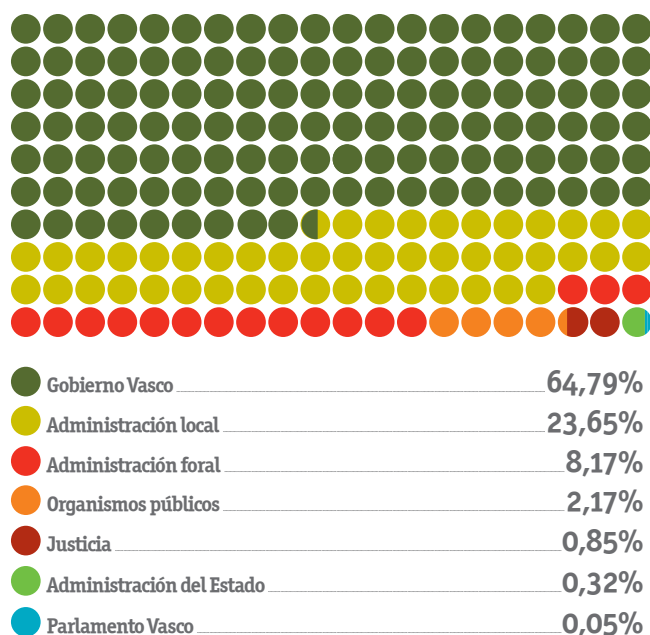
Inicialmente podría parecer que la existencia de un elevado número de expedientes motivados por las actuaciones de una administración determinada o en un área concreta guarda relación con la percepción negativa que la ciudadanía tiene del funcionamiento de esa administración, en cuanto a la existencia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

Sin embargo, es preciso realizar importantes matizaciones a esta primera percepción e interpretación del número de quejas, para evitar extraer conclusiones apresuradas que

pueden ser equivocadas e injustas para con las administraciones afectadas.

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

Gráfico 5.
Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas



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

Distribución por áreas

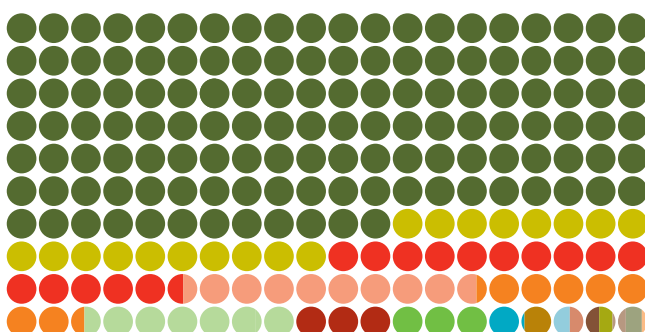
Las áreas en las que Gobierno Vasco tiene amplias competencias (protección social y empleo, educación, vivienda, sanidad, personal al servicio de las administraciones públicas y seguridad), son las que acaparan el mayor número de expedientes de queja escrita

Tabla 5.
Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

Área		%
Inclusión social	710	58,10
Educación	122	9,98
Vivienda	112	9,17
Sanidad	71	5,81
Personal al servicio de las administraciones públicas	55	4,50
Seguridad	40	3,27
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	17	1,39
Medio ambiente	14	1,15
Trabajo y Seguridad Social	13	1,06
Justicia	12	0,98
Ordenación de la actividad económica	12	0,98
Familias	7	0,57
Obras públicas, transportes e infraestructuras	7	0,57
Personas con enfermedades o trastornos mentales	5	0,41
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	5	0,41
Personas con discapacidad	4	0,33
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	4	0,33
Igualdad e integridad de las mujeres	3	0,25
Personas inmigrantes y diversidad cultural	3	0,25
Hacienda	2	0,16
Personas en prisión	1	0,08
Personas víctimas de los grupos terroristas	1	0,08
Protección y tenencia de animales	1	0,08
Urbanismo y ordenación del territorio	1	0,08

Distribución por departamentos

Gráfico 6.
Distribución por departamentos de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)¹



Empleo y Políticas Sociales	806	(65,96%)
Salud	110	(9%)
Educación, Política Lingüística y Cultura	95	(7,77%)
Educación	56	(4,58%)
Seguridad	48	(3,93%)
Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda	43	(3,52%)
Administración Pública y Justicia	18	(1,48%)
Medio Ambiente y Política Territorial	18	(1,48%)
Cultura y Política Lingüística	7	(0,57%)
Desarrollo Económico y Competitividad	6	(0,49%)
Gobernanza Pública y Autogobierno	3	(0,25%)
Hacienda y Economía	3	(0,25%)
Desarrollo Económico e Infraestructuras	2	(0,16%)
Hacienda y Finanzas	2	(0,16%)
Presidencia	2	(0,16%)
Trabajo y Justicia	2	(0,16%)
Turismo, Comercio y Consumo	1	(0,08%)

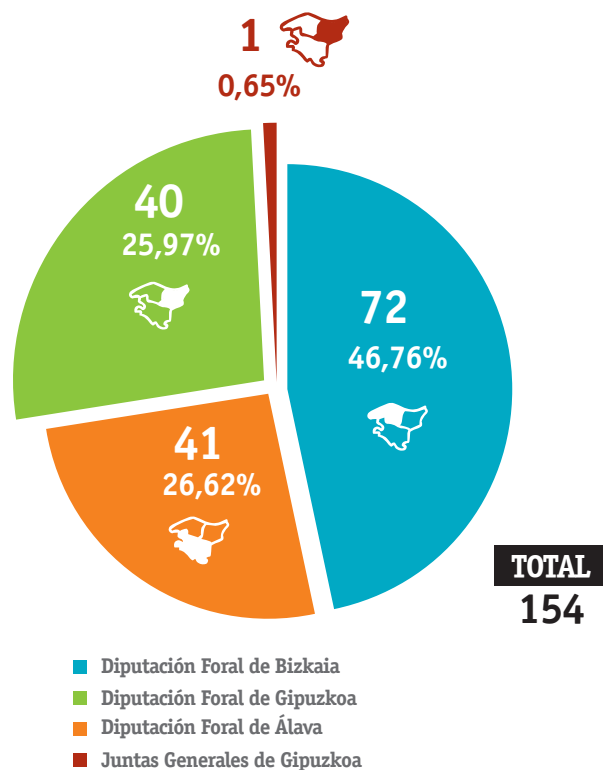
TOTAL
1.222

B. Expedientes tramitados contra las instituciones forales

Distribución territorial

Entre las reclamaciones contra las instituciones forales, destaca el incremento de las quejas escritas tramitadas contra la Diputación Foral de Bizkaia, el decremento de las referidas a la de Gipuzkoa, manteniéndose estables las referidas a la de Álava. Como novedad, se destaca la queja presentada respecto a las Juntas Generales de Gipuzkoa.

Gráfico 7.
Distribución territorial de los expedientes tramitados contra las instituciones forales



¹ La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental aprobada para el Gobierno Vasco en la nueva legislatura 2016-2020.

Distribución por áreas

Se ha modificado la tendencia de los últimos años en la tipología de las quejas escritas referidas al ámbito foral, incrementándose ligeramente las referidas a las áreas de hacienda y personas mayores.

Tabla 6.
Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra las instituciones forales

Área	ARABA ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	CAPV	%
					
Hacienda	4	21	11	36	23,37
Personas mayores y personas en situación de dependencia	15	9	1	25	16,23
Personas con discapacidad	1	17	3	21	13,63
Infancia y adolescencia	6	3	8	17	11,04
Obras públicas, transportes e infraestructuras	1	7	6	14	9,09
Inclusión social	1	4	3	8	5,19
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	4	1	2	7	4,55
Personal al servicio de las administraciones públicas	5	2	-	7	4,55
Ordenación de la actividad económica	-	2	3	5	3,25
Familias	1	1	1	3	1,95
Personas en prisión	3	-	-	3	1,95
Medio ambiente	-	1	1	2	1,30
Justicia	-	1	-	1	0,65
Personas con enfermedades crónicas	-	1	-	1	0,65
Personas con enfermedades o trastornos mentales	-	-	1	1	0,65
Protección y tenencia de animales	-	1	-	1	0,65
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	-	1	-	1	0,65
Vivienda	-	-	1	1	0,65

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 7.
Distribución de los expedientes tramitados contra las administraciones locales



		%
Ayuntamientos de Bizkaia	222	49,78
Ayuntamientos de Gipuzkoa	124	27,80
Ayuntamientos de Araba/Álava	85	19,06
Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia	7	1,57
Juntas administrativas de Araba/Álava	4	0,9
Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa	3	0,67
Mancomunidades, consorcios y parques	1	0,22

Tabla 8.
Expedientes tramitados contra ayuntamientos y juntas administrativas de la Comunidad Autónoma

Ayuntamientos de Araba /Álava		
Vitoria-Gasteiz		60
Aramaio		4
Laudio/Llodio		4
Artziniega		2
Zuia		2
Amurrio		1
Arrazua-Ubarrundia		1
Asparrena		1
Elburgo/Burgelu		1
Iruña Oka/Iruña de Oca		1
Lagrán		1
Lapuebla de Labarca		1
Legutiano		1
Okondo		1
Peñacerrada-Urizaharra		1
Salvarriera/Agurain		1
Valdegovía		1
Zigoitia		1
Total		85

Juntas administrativas de Araba/Álava		
Gordoa		2
Antoñana		1
Urrunaga		1
Total		4

Ayuntamientos de Bizkaia		
Bilbao		46
Barakaldo		18
Getxo		15
Sopela		15
Mungia		9
Erandio		7
Bermeo		6
Durango		6
Gernika-Lumo		6
Leioa		5
Sestao		5

Basauri	4
Galdakao	4
Santurtzi	4
Sopuerta	4
Valle de Trápaga-Trapagaran	4
Berango	3
Elantxobe	3
Ermua	3
Lekeitio	3
Ondarroa	3
Ortuella	3
Zeanuri	3
Zierbena	3
Abadiño	2
Alonsotegi	2
Arrigorriaga	2
Barrika	2
Gordexola	2
Gorliz	2
Güeñes	2
Urduliz	2
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	1
Amorebieta-Etxano	1
Arantzazu	1
Artea	1
Atxondo	1
Bakio	1
Bedia	1
Derio	1
Dima	1
Ereño	1
Etxebarri	1
Fruiz	1
Gamiz-Fika	1
Gatika	1
Igorre	1
Izurtza	1
Lemoiz	1
Muxika	1
Orozko	1
Plentzia	1
Portugalete	1
Trucios-Turtzioz	1
Zalla	1
Zaratamo	1
Total	222

Ayuntamientos de Gipuzkoa	
Donostia-San Sebastián	48
Errenteria	7
Zarautz	7
Oiartzun	6
Hernani	5
Irun	5
Pasaia	5
Deba	4
Tolosa	4
Arrasate/Mondragón	3
Azpeitia	3
Ordizia	3
Eskoriatza	2
Lasarte-Oria	2
Lezo	2
Urnieta	2
Astigarraga	1
Eibar	1
Elduain	1
Ezkio-Itsaso	1
Hondarribia	1
Ibarra	1
Idiazabal	1
Itsasondo	1
Lazkao	1
Legorreta	1
Orio	1
Oñati	1
Segura	1
Urretxu	1
Zestoa	1
Zumarraga	1
Total	124


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 y hacienda.

Tabla 9.
Distribución por áreas de las quejas escritas presentadas contra los ayuntamientos y juntas administrativas

Área	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	CAPV	%
	ÁLAVA				
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	14	56	33	103	23,68
Urbanismo y ordenación del territorio	11	32	21	64	14,71
Medio ambiente	5	34	19	58	13,33
Seguridad	10	25	10	45	10,34
Hacienda	18	14	11	43	9,88
Obras públicas, transportes e infraestructuras	9	15	5	29	6,67
Inclusión social	13	6	4	23	5,29
Personas con discapacidad	2	12	5	19	4,37
Personal al servicio de las administraciones públicas	-	9	7	16	3,68
Vivienda	-	7	2	9	2,07
Protección y tenencia de animales	1	1	5	7	1,61
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	-	5	-	5	1,15
Infancia y adolescencia	1	-	2	3	0,69
Educación	-	2	-	2	0,46
Igualdad e integridad de las mujeres	1	1	-	2	0,46
Personas mayores y personas en situación de dependencia	1	1	-	2	0,46
Justicia	-	1	-	1	0,23
Ordenación de la actividad económica	1	-	-	1	0,23
Personas gitanas y otras minorías culturales	1	-	-	1	0,23
Personas inmigrantes y diversidad cultural	1	-	-	1	0,23
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	-	1	-	1	0,23
Total	85	222	124	435	100


Tabla 10.
Quejas presentadas contra otros organismos de ámbito local

	
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	7
Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa	1
Consortio ESS Bilbao	1
Gipuzkoako Urak SA	1
Mancomunidad de municipios Loatzto	1
Total	11

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




Se ha producido un aumento considerable de las quejas contra otras administraciones de la CAPV, hasta casi duplicarse su número respecto de 2015. En el caso de las quejas presentadas contra la Universidad del País Vasco, se ha incrementado respecto de los años precedentes. Como novedad, se podría mencionar las 7 quejas presentadas respecto a la actuación de BIDEGI.

Tabla 11.
Expedientes tramitados contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco

	
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	13
URA – Agencia Vasca del Agua	8
BIDEGI	7
Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia	5
Donostia Zinemaldia–Festival de San Sebastián	2
Colegio de Procuradores de Álava	1
Ilustre Colegio de Abogados de Álava	1
Ilustre Colegio de Abogados de Gipuzkoa	1
Ilustre Colegio Notarial del País Vasco	1
Colegio Oficial de Técnicos Superiores Proyectistas y Delineantes de Gipuzkoa	1
Haurreskolak	1
Total	41

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

Tabla 12.
Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (1989-2016)

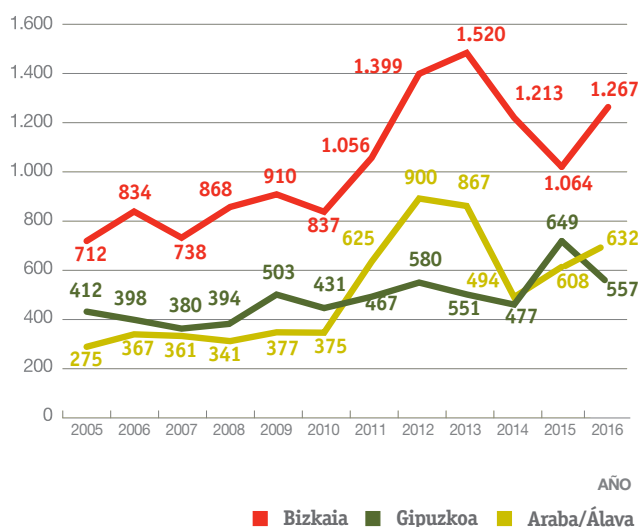
Año	ARABA / ÁLAVA 	BIZKAIA 	GIPUZKOA 
1989	97	288	188
1990	125	828 (284) ¹	195
1991	158	293	244
1992	201	332	241
1993	182	376	250
1994	160	349	234
1995	328	528	281
1996	446	746	448
1997	371	915	663
1998	244	1.471 (764) ²	905 (471) ³
1999	237	649	372
2000	256	645	295
2001	444	651	375
2002	268	643	294
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	470
2013	867	1.520	551
2014	494	1.213	447
2015	608	1.064	649
2016	632	1.267	557

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 8.
Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (2005-2016)



Como ya viene siendo una constante en los últimos años, si analizamos las quejas escritas presentadas por territorio, a diferencia de las quejas y consultas presenciales en las que la oficina de Bilbao destaca de forma singular, el territorio de Araba/Álava se encuentra hiperrepresentado en el total, situación probablemente originada por ser la sede central del Ararteko y por el hecho de estar ubicadas en dicho territorio las instituciones comunes de la Comunidad, entre ellas el Gobierno Vasco.

Distribución territorial de las reclamaciones 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 reclamaciones 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.

Como en años anteriores, constatamos el mayor índice de presentación de reclamaciones escritas en el Territorio Histórico de Araba/Álava, hasta casi alcanzar el doble que en los otros territorios, pese a ser el que menor población acoge

Tabla 13.
Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (1989-2015)

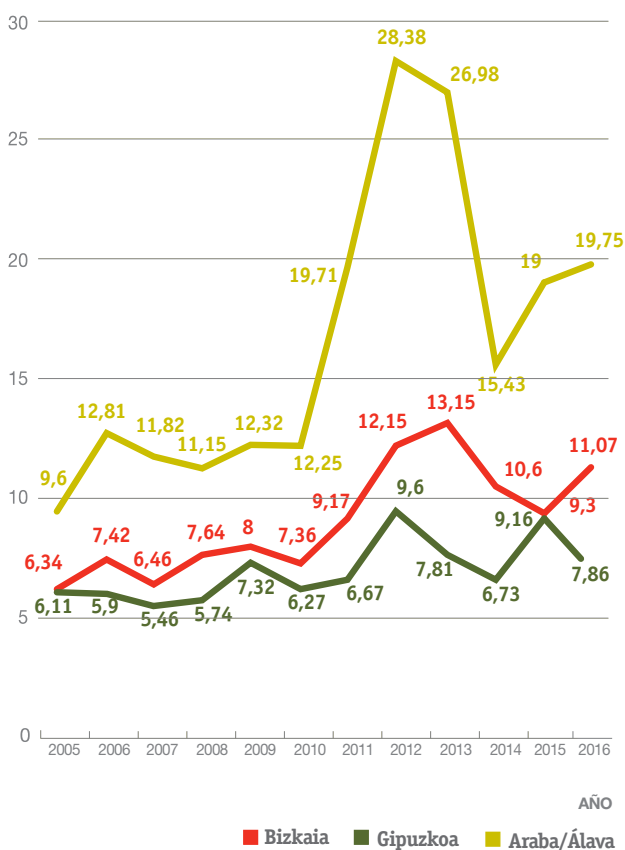
Año	ARABA / ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	4,3	3,3	3
1990	4,5	7,87 (2,7) ¹	2,9
1991	5,8	3,6	2,5
1992	7,4	3,5	2,8
1993	6,7	3,7	3,3
1994	5,9	3,5	3
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73) ²	13,30 (6,93) ³
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	4,42
2001	15,56	5,7	5,53
2002	9,37	5,73	4,37
2003	11,24	5,75	4,71
2004	9,46	6,50	6,77
2005	9,6	6,34	6,11
2006	12,81	7,42	5,9
2007	11,82	6,46	5,46
2008	11,15	7,64	5,74
2009	12,32	8	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	9,30	9,16
2016	19,75	11,07	7,86

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 9.
Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (2005-2016)



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 el 80% de las quejas las han planteado personas vecinas de Vitoria-Gasteiz.

Tabla 14.
Distribución de las quejas según provengan de la capital o de otros municipios del territorio

Araba/Álava	📄	%
Vitoria-Gasteiz	511	80,85
Otros municipios	121	19,15
Total	632	100

Bizkaia	📄	%
Bilbao	474	37,41
Otros municipios	793	62,59
Total	1.267	100

Gipuzkoa	📄	%
Donostia-San Sebastián	206	36,98
Otros municipios	351	63,02
Total	557	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 y de otros Estados, en un total de 42.

Quejas procedentes de otras comunidades autónomas	📄
C.A. de Castilla y León	8
C.A. de Andalucía	7
C. F. de Navarra	7
C.A. de Catalunya	6
C.A. de Madrid	5
C.A. de Aragón	3
C.A. de Cantabria	2
C.A. de Valencia	2
C.A. de Galicia	1
C.A. de la Rioja	1
Total	42

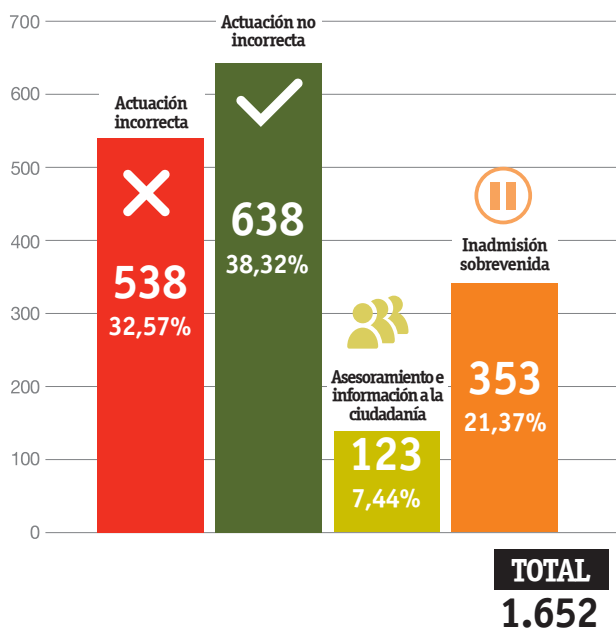
7. Estadística procedimental (situación de los expedientes de queja escritos)

A continuación vamos a analizar en qué fase de la tramitación se encuentran los expedientes tramitados en 2016.

Durante el año 2016 se han concluido 1.652 expedientes de queja y se han emitido 1.299 resoluciones. Analizando estas resoluciones adoptadas por el Ararteko, en 538 casos existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, casi el 46% de ellos, porcentaje ligeramente superior al del año pasado (43%). Por el contrario, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en un porcentaje superior al 54% de los expedientes analizados (frente al 57% del pasado año).

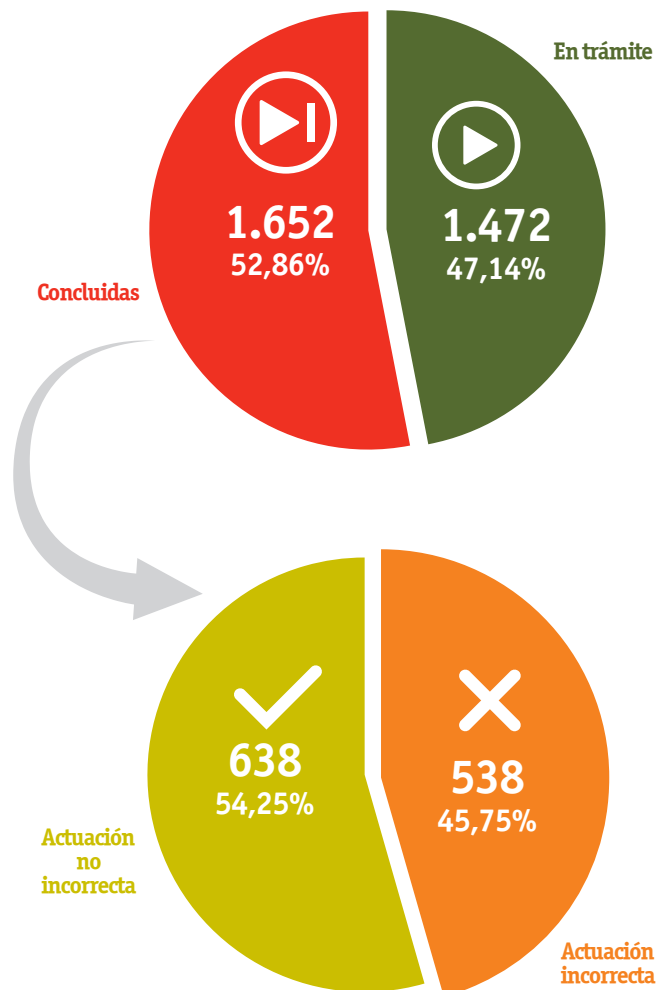
En algunos expedientes en trámite, han aparecido una serie de circunstancias después de iniciarse el estudio de la queja, que impiden continuar con su investigación (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.). Esos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

Gráfico 10.
Expedientes de queja concluidos en 2016



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

Gráfico 11.
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 2016, se ha concluido que existía actuación incorrecta en 538 casos, esto es, en el 45,75% de ellas.

Tabla 16.
Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (quejas presentadas en 2016)

Área	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no Incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Inclusión social	417	324	89	88	26	121
Educación	32	103	19	48	4	32
Vivienda	41	81	11	39	8	23
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	37	73	35	27	5	6
Hacienda	35	54	7	22	16	9
Seguridad	59	26	2	12	1	11
Personal al servicio de las administraciones públicas	44	40	14	18	-	8
Medio ambiente	62	16	5	5	2	4
Sanidad	38	33	14	9	6	4
Urbanismo y ordenación del territorio	29	37	13	22	1	1
Obras públicas, transportes e infraestructuras	32	26	7	11	5	3
Personas con discapacidad	16	29	12	14	-	3
Justicia	20	16	9	1	6	-
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	18	13	3	9	1	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	10	17	2	8	3	4
Infancia y adolescencia	5	15	2	6	4	3
Ordenación de la actividad económica	13	5	1	4	-	-
Personas en prisión	8	5	1	-	4	-
Trabajo y Seguridad Social	6	7	1	5	-	1
Familias	6	4	-	3	1	-
Protección y tenencia de animales	2	7	2	4	-	1
Igualdad e integridad de las mujeres	3	3	3	-	-	-
Personas con enfermedades o trastornos mentales	2	4	-	1	1	2
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	4	2	1	1	-	-
Personas inmigrantes y diversidad cultural	1	3	2	-	1	-
Personas con enfermedades crónicas	-	1	-	1	-	-
Personas gitanas y otras minorías culturales	1	-	-	-	-	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	-	1	-	-	-	1
Total	941	945	255	358	95	237

Tabla 17.
Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (Quejas presentadas con anterioridad al 2016)

Área	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no Incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Inclusión social	139	293	112	127	6	48
Seguridad	106	35	8	19	-	8
Medio ambiente	105	25	17	5	-	3
Hacienda	85	26	7	14	2	3
Personal al servicio de las administraciones públicas	16	51	20	16	-	15
Vivienda	3	44	16	12	3	13
Sanidad	9	34	17	12	3	2
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	8	34	31	3	-	-
Educación	5	36	8	22	-	6
Personas mayores y personas en situación de dependencia	6	21	5	11	2	3
Urbanismo y ordenación del territorio	1	23	15	8	-	-
Personas con discapacidad	6	13	4	5	-	4
Obras públicas, transportes e infraestructuras	5	12	7	4	-	1
Infancia y adolescencia	-	16	1	10	4	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	9	7	3	1	1	2
Justicia	8	5	3	-	1	1
Ordenación de la actividad económica	2	9	1	4	-	4
Trabajo y Seguridad Social	-	8	3	2	3	-
Personas con enfermedades o trastornos mentales	4	4	1	2	1	-
Igualdad e integridad de las mujeres	7	-	-	-	-	-
Personas en prisión	1	4	1	-	2	1
Familias	2	2	1	1	-	-
Personas lesbianas, gays y transexuales	3	-	-	-	-	-
Protección y tenencia de animales	-	2	-	2	-	-
Personas inmigrantes y diversidad cultural	1	1	1	-	-	-
Personas con enfermedades crónicas	-	1	1	-	-	-
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	-	1	-	-	-	1
Total	531	708	283	280	28	116

En el estudio de las quejas por administraciones únicamente se analizan las resoluciones correspondientes a expedientes iniciados en 2016.

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

Tabla 18.
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	404	306	87	82	22	115
Educación	30	92	18	44	4	26
Vivienda	36	76	10	35	8	23
Sanidad	38	33	14	9	6	4
Personal al servicio de las administraciones públicas	28	27	10	13	-	4
Seguridad	23	17	2	8	1	6
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	11	6	2	4	-	-
Medio ambiente	8	6	3	-	2	1
Trabajo y Seguridad Social	6	7	1	5	-	1
Justicia	8	4	3	-	1	-
Ordenación de la actividad económica	7	5	1	4	-	-
Familias	5	2	-	1	1	-
Obras públicas, transportes e infraestructuras	5	2	-	-	1	1
Personas con enfermedades o trastornos mentales	2	3	-	1	-	2
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	3	2	1	1	-	-
Personas con discapacidad	2	2	1	1	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	2	2	-	1	-	1
Igualdad e integridad de las mujeres	-	3	3	-	-	-
Personas inmigrantes y diversidad cultural	1	2	2	-	-	-
Hacienda	1	1	-	-	1	-
Personas en prisión	1	-	-	-	-	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	-	1	-	-	-	1
Protección y tenencia de animales	-	1	-	1	-	-
Urbanismo y ordenación del territorio	1	-	-	-	-	-
Total	622	600	158	210	47	185

Tabla 19.
Situación de los expedientes de queja contra el Gobierno Vasco atendiendo a los departamentos que lo integran²

Departamento	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no Incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✘	✔	🗨️	⊘
Empleo y Políticas Sociales	422	384	100	117	30	137
Salud	2	2	-	2	-	-
Educación, Política Lingüística y Cultura	3	-	-	-	-	-
Educación	44	12	6	5	-	1
Seguridad	22	26	2	15	1	8
Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda	35	8	1	6	1	-
Administración Pública y Justicia	1	1	1	-	-	-
Medio Ambiente y Política Territorial	1	2	2	-	-	-
Cultura y Política Lingüística	2	5	1	4	-	-
Desarrollo Económico y Competitividad	1	5	1	3	1	-
Gobernanza Pública y Autogobierno	2	1	-	-	-	1
Hacienda y Economía	2	1	-	1	-	-
Desarrollo Económico e Infraestructuras	2	-	-	-	-	-
Hacienda y Finanzas	-	2	1	-	1	-
Presidencia	-	1	1	-	-	-
Trabajo y Justicia	1	1	1	-	-	-
Turismo, Comercio y Consumo	1	-	-	-	-	-
Total	622	600	158	210	47	185

² La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental aprobada para el Gobierno Vasco en la nueva legislatura 2016-2020.

Situación de los expedientes de queja contra las instituciones forales

Tabla 20.
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 Bizkaia	33	39	10	17	6	6
Diputación Foral de Gipuzkoa	16	24	4	11	5	4
Diputación Foral de Álava	18	23	6	12	1	4
Juntas Generales de Gipuzkoa	-	1	-	-	-	1
Total	67	87	20	40	12	15

Tabla 21.
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	15	21	2	10	5	4
Personas mayores y personas en situación de dependencia	10	15	2	7	2	4
Personas con discapacidad	5	16	8	7	-	1
Infancia y adolescencia	4	13	2	5	3	3
Obras públicas, transportes e infraestructuras	6	8	2	5	1	-
Inclusión social	4	4	-	1	-	3
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	5	2	1	1	-	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	5	2	1	1	-	-
Ordenación de la actividad económica	5	-	-	-	-	-
Familias	1	2	-	2	-	-
Personas en prisión	2	1	1	-	-	-
Medio ambiente	2	-	-	-	-	-
Justicia	1	-	-	-	-	-
Personas con enfermedades crónicas	-	1	-	1	-	-
Personas con enfermedades o trastornos mentales	-	1	-	-	1	-
Protección y tenencia de animales	-	1	1	-	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	-	-	-	-	-
Vivienda	1	-	-	-	-	-
Total	67	87	20	40	12	15

Situación de los expedientes de queja contra las administraciones locales

Tabla 22.
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	33	27	4	11	7	5
Aramaio	3	1	-	-	-	1
Laudio/Llodio	2	2	1	1	-	-
Artziniega	1	1	1	-	-	-
Zuia	1	1	1	-	-	-
Amurrio	-	1	-	1	-	-
Arazua-Ubarrundia	-	1	-	1	-	-
Asparrena	-	1	-	1	-	-
Elburgo/Burgelu	-	1	1	-	-	-
Iruña Oka/Iruña de Oca	-	1	-	1	-	-
Lagrán	-	1	-	1	-	-
Lapuebla de Labarca	1	-	-	-	-	-
Legutiano	-	1	-	-	1	-
Okondo	-	1	1	-	-	-
Peñacerrada-Urizaharra	1	-	-	-	-	-
Salvarriera/Agurain	1	-	-	-	-	-
Valdegovía	-	1	-	-	1	-
Zigoitia	1	-	-	-	-	-
Total	33	27	4	11	7	5

Tabla 23.
Situación de los expedientes de queja contra las juntas administrativas de Araba/Álava



Junta Administrativa	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no Incorrecta
	▶	▶	✘	✔
Gordoa	-	2	1	1
Antoñana	-	1	1	-
Urrunaga	1	-	-	-
Total	1	3	2	1

Tabla 24.
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	23	25	7	11	5	2
Errenteria	2	5	2	2	-	1
Zarautz	3	4	2	2	-	-
Oiartzun	5	1	1	-	-	-
Hernani	4	1	-	1	-	-
Irun	-	5	-	4	-	1
Pasaia	1	4	1	2	-	1
Deba	-	4	1	2	-	1
Tolosa	4	-	-	-	-	-
Arrasate/Mondragón	-	3	1	2	-	-
Azpeitia	-	3	1	1	-	1
Ordizia	-	3	1	2	-	-
Eskoriatza	1	1	-	1	-	-
Lasarte-Oria	2	-	-	-	-	-
Lezo	1	1	1	-	-	-
Urnieta	-	2	1	-	1	-
Astigarraga	-	1	-	1	-	-
Eibar	-	1	-	1	-	-
Elduain	1	-	-	-	-	-
Ezkio-Itsaso	-	1	1	-	-	-
Hondarribia	1	-	-	-	-	-
Ibarra	1	-	-	-	-	-
Idiazabal	-	1	1	-	-	-
Itsasondo	-	1	-	1	-	-
Lazkao	-	1	1	-	-	-
Legorreta	1	-	-	-	-	-
Orio	-	1	-	1	-	-
Oñati	1	-	-	-	-	-
Segura	-	1	-	1	-	-
Urretxu	1	-	-	-	-	-
Zestoa	-	1	1	-	-	-
Zumarraga	1	-	-	-	-	-
Total	53	71	23	35	6	7

Tabla 25.
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	22	24	2	14	1	7
Barakaldo	9	9	1	6	1	1
Getxo	10	5	4	1	-	-
Sopela	10	5	2	2	-	1
Mungia	7	2	2	-	-	-
Erandio	6	1	-	1	-	-
Bermeo	2	4	-	2	2	-
Durango	2	4	1	1	-	2
Gernika-Lumo	5	1	1	-	-	-
Leioa	4	1	-	1	-	-
Sestao	3	2	1	-	-	1
Basauri	3	1	-	-	1	-
Galdakao	-	4	1	3	-	-
Santurtzi	3	1	-	-	1	-
Sopuerta	-	4	4	-	-	-
Valle de Trápaga-Trapagaran	3	1	1	-	-	-
Berango	1	2	2	-	-	-
Elantxobe	-	3	1	-	2	-
Ermua	2	1	-	1	-	-
Lekeitio	1	2	2	-	-	-
Ondarroa	1	2	2	-	-	-
Ortuella	3	-	-	-	-	-
Zeanuri	2	1	1	-	-	-
Zierbena	1	2	-	1	-	1
Abadiño	1	1	1	-	-	-
Alonsotegi	1	1	-	-	1	-
Arrigorriaga	1	1	-	1	-	-
Barrika	1	1	-	1	-	-
Gordexola	-	2	-	2	-	-
Gorliz	1	1	-	1	-	-
Güeñes	1	1	-	1	-	-
Urduliz	2	-	-	-	-	-
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	1	-	-	-	-	-
Amorebieta-Etxano	1	-	-	-	-	-
Arantzazu	1	-	-	-	-	-
Artea	-	1	-	1	-	-
Atxondo	-	1	1	-	-	-
Bakio	-	1	1	-	-	-
Bedia	-	1	1	-	-	-

Derio	-	1	1	-	-	-
Dima	1	-	-	-	-	-
Ereño	-	1	-	1	-	-
Etxebarri	1	-	-	-	-	-
Fruiz	-	1	1	-	-	-
Gamiz-Fika	1	-	-	-	-	-
Gatika	-	1	1	-	-	-
Igorre	1	-	-	-	-	-
Izurtza	1	-	-	-	-	-
Lemoiz	-	1	-	-	1	-
Muxika	-	1	-	1	-	-
Orozko	1	-	-	-	-	-
Plentzia	1	-	-	-	-	-
Portugalete	-	1	-	1	-	-
Trucios-Turtzioz	1	-	-	-	-	-
Zalla	-	1	-	1	-	-
Zaratamo	1	-	-	-	-	-
Total	120	102	35	44	10	13

Tabla 26.
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	34	69	34	25	5	5
Urbanismo y ordenación del territorio	28	36	12	22	1	1
Medio ambiente	49	9	2	5	-	2
Seguridad	36	9	-	4	-	5
Hacienda	15	28	5	10	9	4
Obras públicas, transportes e infraestructuras	16	13	5	6	2	-
Inclusión social	9	14	2	5	4	3
Personas con discapacidad	8	11	3	6	-	2
Personal al servicio de las administraciones públicas	8	8	3	3	-	2
Vivienda	4	5	1	4	-	-
Protección y tenencia de animales	2	5	1	3	-	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	3	-	2	1	-
Infancia y adolescencia	1	2	-	1	1	-
Educación	-	2	1	-	-	1
Igualdad e integridad de las mujeres	2	-	-	-	-	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	-	2	-	1	1	-
Justicia	1	-	-	-	-	-
Ordenación de la actividad económica	1	-	-	-	-	-
Personas gitanas y otras minorías culturales	1	-	-	-	-	-
Personas inmigrantes y diversidad cultural	-	1	-	-	1	-
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	1	-	-	-	-	-
Total	218	217	69	97	25	26

Tabla 27.
Situación de los expedientes de queja contra otros organismos de ámbito local atendiendo al organismo público afectado

	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	3	4	3	1	-
Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa	1	-	-	-	-
Gipuzkoako Urak SA	-	1	-	-	1
Mancomunidad de municipios Loatzo	1	-	-	-	-
ESS Bilbao, Centro de Tecnologías Neutronics	1	-	-	-	-
Total	6	5	3	1	1

Tabla 28.
Situación de los expedientes de queja contra otros organismos de ámbito local atendiendo a las áreas de actuación

Área	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Hacienda	4	4	2	1	1
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	1	1	-	-
Personas con discapacidad	1	-	-	-	-
Total	6	5	3	1	1

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

Tabla 29.
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	3	10	-	4	-	6
URA – Agencia Vasca del Agua	3	5	2	1	1	1
BIDEGI	5	2	-	-	-	2
Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia	1	4	1	1	2	-
Donostia Zinemaldia–Festival de San Sebastián	-	2	-	2	-	-
Colegio de Procuradores de Álava	-	1	1	-	-	-
Ilustre Colegio de Abogados de Álava	-	1	1	-	-	-
Ilustre Colegio de Abogados de Gipuzkoa	1	-	-	-	-	-
Ilustre Colegio Notarial del País Vasco	1	-	-	-	-	-
Colegio Oficial de Técnicos Superiores Proyectistas y Delineantes de Gipuzkoa	1	-	-	-	-	-
Haurreskolak	1	-	-	-	-	-
Total	16	25	5	8	3	9

Tabla 30.
Situación de los expedientes de queja contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco atendiendo a las áreas de actuación

Área	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
Educación	2	9	-	4	-	5
Justicia	4	6	3	1	2	-
Obras públicas, transportes e infraestructuras	5	3	-	-	1	2
Medio ambiente	3	1	-	-	-	1
Personal al servicio de las administraciones públicas	2	1	-	-	-	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	-	2	-	2	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	-	2	1	1	-	-
Urbanismo y ordenación del territorio	-	1	1	-	-	-
Total	16	25	5	8	3	9

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 2016 se ha iniciado la tramitación de 34 expedientes de oficio, destacando por áreas los correspondientes a la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, medio ambiente y seguridad, así como los referidos a hacienda, inclusión social y personas con discapacidad.

Tabla 31.
Distribución por áreas de los expedientes de oficio

Área		%
Infancia y adolescencia	6	17,65
Medio ambiente	4	11,76
Seguridad	4	11,76
Hacienda	3	8,83
Inclusión social	3	8,83
Personas con discapacidad	3	8,83
Justicia	2	5,88
Defensor del Pueblo	2	5,88
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	1	2,94
Educación	1	2,94
Personas con enfermedades o trastornos mentales	1	2,94
Personas en prisión	1	2,94
Personas gitanas y otras minorías culturales	1	2,94
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	2,94
Sanidad	1	2,94
Total	34	100

Como puede apreciarse, es prevalente la actividad de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia en la apertura de actuaciones de oficio iniciadas el pasado año ante situaciones o problemáticas que se habían detectado, tales como la destinada a analizar el funcionamiento de los servicios sociales para infancia en desprotección dependientes de la Diputación Foral de Bizkaia, la intervención especializada con familias gitanas con hijos e hijas en situación de desprotección, o la actuación relacionada con el control del acceso a bebidas alcohólicas por menores en varios ayuntamientos vascos.

En el área de seguridad se han realizado visitas de inspección a las comisarías de la Policía local de Amorebieta-Etxano y Portugalete y de la Ertzaintza de Getxo, e iniciado una actuación de oficio para conocer la situación de los calabozos de Sestao.

Las actuaciones de oficio impulsadas desde el área de medio ambiente son de tipología diversa. Una de ellas se inició ante molestias por ruido provocadas por un establecimiento de hostelería al Ayuntamiento de Arrigorriaga; en otro caso, para investigar un incendio en un local de jóvenes en Hondarribia; y otras, encaminadas a la protección de los fringílicos y evitar la práctica del silvestrismo.

Desde el área de derechos lingüísticos, cultura y deporte se ha desplegado una iniciativa relacionada con la imposibilidad de atención en euskera en el Juzgado de Paz de Lezama.

Destacan, en el área de hacienda, las iniciativas dirigidas a las diputaciones forales de Bizkaia y Gipuzkoa en relación con la valoración catastral de las fincas ubicadas en terrenos

clasificados por las normas de planeamiento como urbanizables o urbanos, pero cuyo destino y uso actual es estrictamente agrícola, así como la referida al incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana en el Ayuntamiento de Labastida.

Es obligado mencionar también las actividades de oficio iniciadas en el área de salud para analizar las actuaciones específicas dirigidas desde el sistema sanitario vasco a las personas que presentan trastornos de la alimentación; así como las relacionadas con la atención sanitaria de los menores extranjeros.

Destacamos, así mismo, las actuaciones abordadas en el área de inclusión social, relacionadas con Lanbide, respecto al reconocimiento del complemento de renta de garantía de ingresos a las personas causantes de la prestación por hijo a cargo, o para el acceso a la prestación de la RGI por parte de las mujeres víctimas de violencia de género.

Además de los 34 expedientes de oficio mencionados, existen otros 16 en los que el Ararteko ha iniciado actuaciones de seguimiento de recomendaciones emitidas por esta institución, la mayoría de los cuales se integran en las iniciativas de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, orientadas a conocer su cumplimiento por las administraciones vascas, como es el caso de algunas de las recomendaciones derivadas del estudio del Ararteko sobre pobreza infantil; el seguimiento de incidentes en varios centros de menores, así como de algunas de las recomendaciones contenidas en el informe sobre infancias vulnerables y de la recomendación general sobre la atención a menores extranjeros no acompañados. Asimismo, dicha oficina ha realizado visitas de inspección para comprobar el funcionamiento de los puntos de encuentro familiar de Bilbao y Vitoria-Gasteiz, y ha solicitado información en relación con el Plan gubernamental sobre pobreza infantil, o sobre las modificaciones normativas derivadas de las reformas estatales operadas en 2015 que atañen a los y las menores.

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.

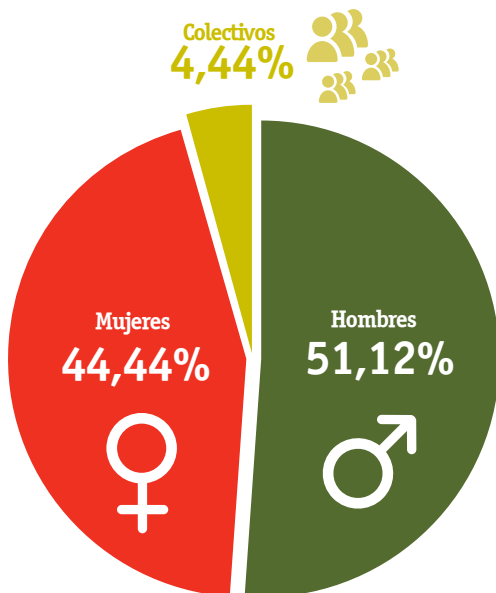
9. Estadística sociológica. Tipología de las personas reclamantes y formato de las reclamaciones

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 2016 no presenta variaciones sustanciales respecto de años anteriores.

Gráfico 12.
Distribución de las quejas recibidas según las características de las personas reclamantes

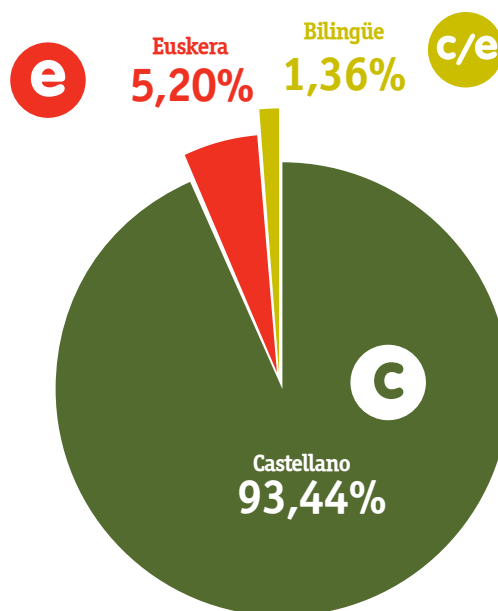


Lengua utilizada en la redacción de la queja

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.

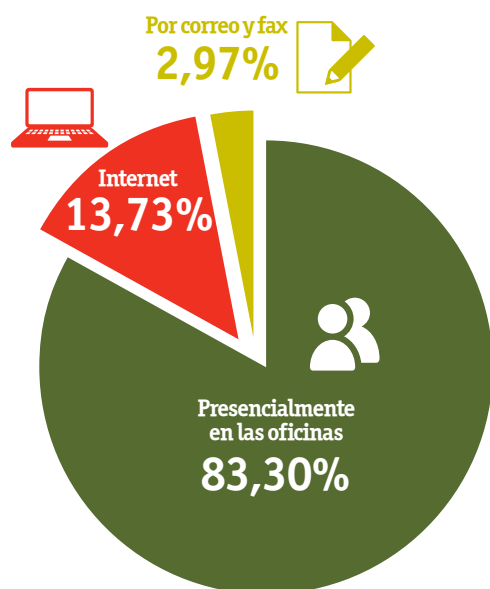
Gráfico 13.
Distribución de las quejas según la lengua utilizada



Forma de presentación de las quejas

Los datos sobre la forma de presentación de las quejas mantienen el cambio en la tendencia del pasado año, ya que más del 83% de las quejas se han presentado de modo presencial, a través de las tres oficinas de atención ciudadana del Ararteko. Así, se mantiene la tendencia del año 2015 y 2014 y las personas reclamantes se alejan de la tónica general de años anteriores, en los que la vía preferente era Internet. Con bastante probabilidad, ello obedece al incremento de reclamaciones relacionadas con los efectos de la crisis y los derechos sociales y la mayor complejidad de los casos planteados al Ararteko.

Gráfico 14.
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

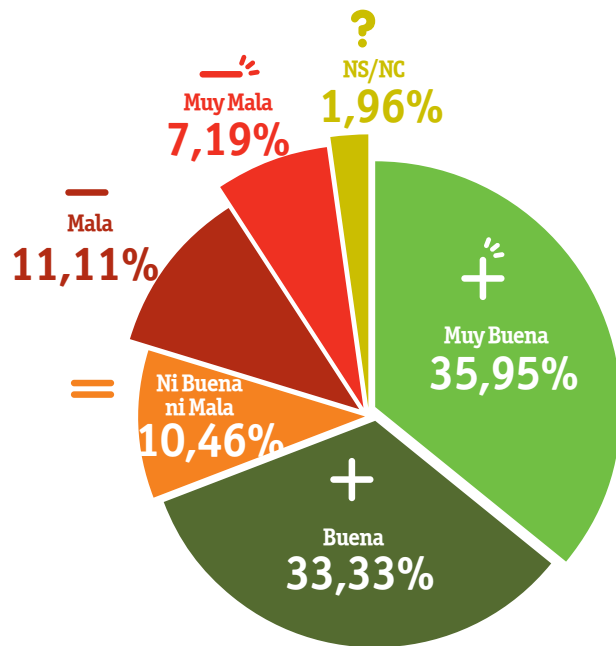
Desde hace ya algunos años, iniciamos una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido nuestra intervención. El objetivo es conocer los puntos débiles en el funcionamiento de la institución y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos.

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 2016, en el porcentaje cercano al 46 % de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

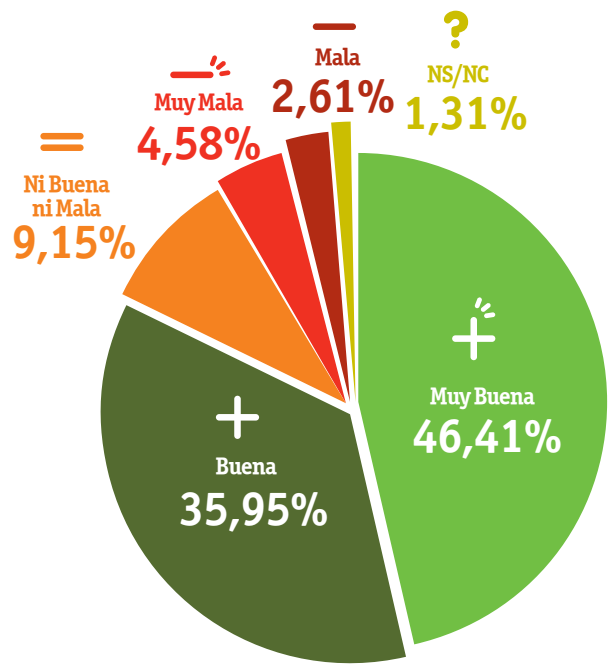
La valoración ciudadana de la intervención del Ararteko durante el año 2016 no puede sino calificarse de muy positiva, como puede deducirse de las respuestas dadas por las personas usuarias del Ararteko que han cumplimentado la encuesta.

Gráfico 15.
¿Cómo valoraría usted la información recibida desde el Ararteko?



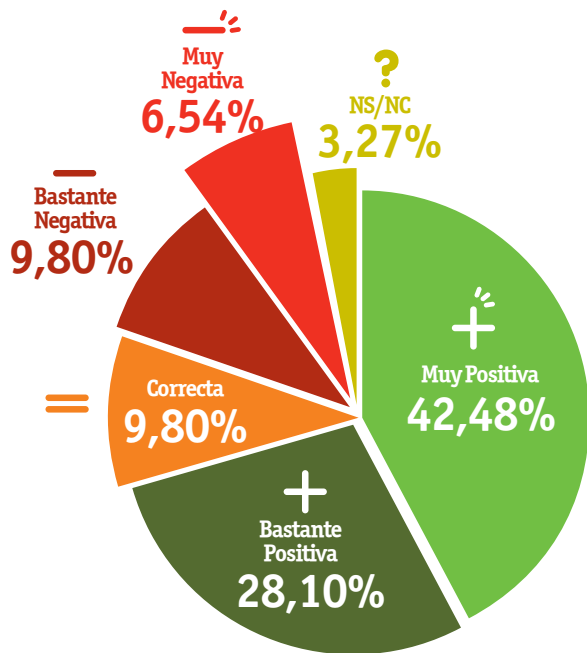
De lo cual se concluye que casi un 70% de los ciudadanos y ciudadanas que han presentado alguna reclamación y cuya tramitación ha finalizado considera que “la información recibida ha sido buena o muy buena”.

Gráfico 16.
¿Cómo valoraría la atención dispensada por el personal del Ararteko (accesibilidad, trato, empatía...)?



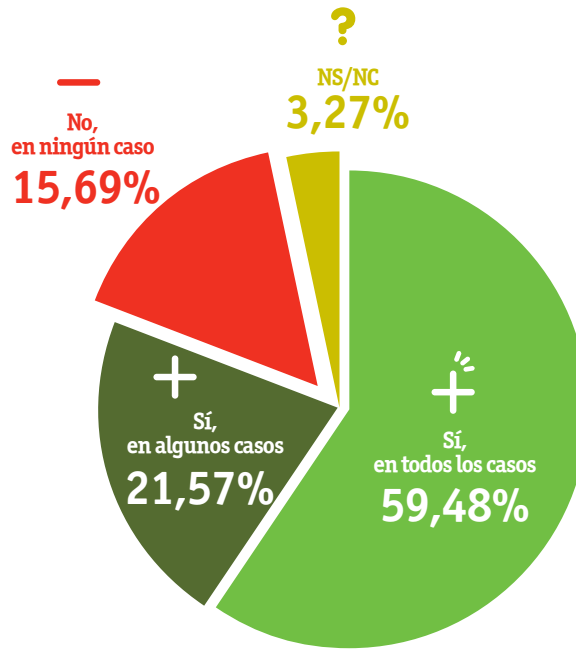
La muestra más palpable de la alta valoración del servicio que presta el Ararteko es que más de un 82% de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

Gráfico 17.
¿Cómo valoraría usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)



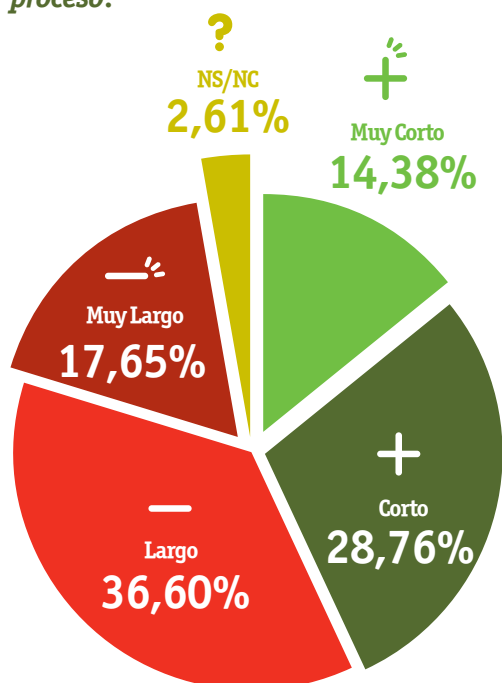
Es decir, que más del 70% de las personas que han respondido la encuesta consideran muy positiva o bastante positiva la intervención del Ararteko, y casi un 10% de ellas la considera correcta.

Gráfico 18.
¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?



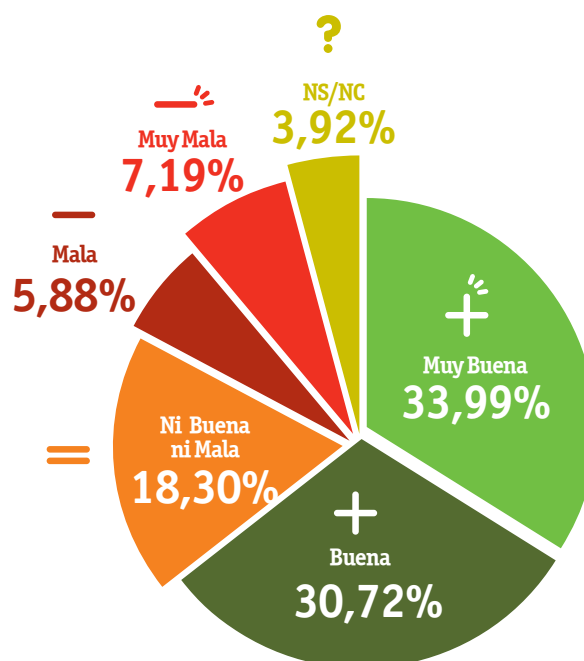
De donde se deduce que en más del 81% de los casos, se recomendaría acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración.

Gráfico 19.
¿Cómo valoraría 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 43% valora el tiempo transcurrido como corto o muy corto.

Gráfico 20.
¿Cómo valoraría usted la imagen y credibilidad del Ararteko ante la sociedad y la administración pública?



Conscientes de la importancia de la presencia del valor de credibilidad en la opinión de sus usuarios y usuarias en una institución defensora de derechos como el Ararteko, en los últimos años, hemos incluido esta pregunta, resultando que prácticamente el 65% de quienes han respondido la encuesta (153 personas) consideran como buena o muy buena la imagen y credibilidad ante la sociedad y la administración, 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 un 55% 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 aún es conocida únicamente por el 39% de las personas que han cumplimentado la encuesta. En los resultados de la encuesta se destaca de forma muy positiva la atención telemática web y del resto de canales del Ararteko, con una valoración del 71% como buena o muy buena, y la facilidad para hacer gestiones ante el Ararteko, con un porcentaje positivo superior al 77%.

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 (más del 54% consideran que el tiempo transcurrido ha sido largo o muy largo), pese a que el tiempo medio de duración de la tramitación de un expediente en el Ararteko es de 69 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.

Dentro de las opiniones y sugerencias de mejora recibidas sobre el funcionamiento de la institución, se incluyen varias relativas al buen trato recibido y a la profesionalidad del personal técnico.

Asimismo, proponen hacer una mayor difusión de la institución y sus funciones, al entender que trasciende poco a la opinión pública su actividad de defensa de las personas más vulnerables.

En otros casos, se sugiere la ampliación de personal en las oficinas de atención ciudadana, para evitar tener que esperar, o que se facilite información más periódica a lo largo del procedimiento. En algún caso se discrepaba respecto a la resolución del Ararteko.

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. Sugerencias recibidas a través del formulario web de la carta de servicios 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](#) operada en 2013, se ha incluido el derecho de acceso a la información pública del Ararteko y el ejercicio de los [derechos ARCO](#), relacionados con los datos personales que obran en poder de la institución del Ararteko.

El pasado año, han sido siete las sugerencias presentadas:

En cuatro de ellas se mostraba disconformidad con algunos aspectos relacionados con la atención prestada desde el Ararteko, una quinta planteaba haberse sobrepasado el plazo de respuesta establecido en la Carta de Servicios del Ararteko, otra sugería actualizar una información en la página web del Ararteko y la última recibida el pasado estaba motivada por la denegación de acceso con un perro a la oficina de atención ciudadana del Ararteko.

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

En ejercicio de los Derechos ARCO, una persona solicitó la cancelación de sus datos personales que pudieran estar en poder del Ararteko, que se resolvió, favorablemente, en un plazo muy breve.

El pasado año hemos recibido una solicitud de acceso a la información pública en poder del Ararteko, en ejercicio de los derechos derivados de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, que fue gestionada de forma inmediata, facilitando la información solicitada en la forma y plazos legales.

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 en tramitación y deben hacerlo, además, dentro de los plazos establecidos, al menos si se pretende 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. Pero, 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. Es en estos casos cuando la institución se ve obligada a recurrir a la figura última del apercibimiento con el fin de advertir de las consecuencias penales que pueden seguirse de la falta de colaboración (Código Penal art.502.2).

En las relaciones que se incluyen a continuación se ofrecen los datos relativos a las administraciones y otros organismos que el año 2016 se han mostrado especialmente diligentes, por lo que no ha sido necesario dirigirles ningún requerimiento (1).

También se ofrecen los datos relativos a aquellas otras administraciones y organismos que, por el contrario, sí han sido objeto de requerimiento este año 2016 (2).

Por último, se destacan los casos más graves, es decir, el de los responsables institucionales que han sido motivo de apercibimiento y que, al cierre del texto del informe, no habían atendido aún dichos apercibimientos (3).

11.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2016

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 2016 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 Vasco³



Departamento	
Desarrollo Económico y Competitividad	5
Educación	11
Educación, Política Lingüística y Cultura EITB	2
Medio Ambiente y Política Territorial Red Ferroviaria Vasca Euskotren	11 3 3
Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda	3
Presidencia	1
Salud Kontsumobide	3

³ La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental aprobada para el Gobierno Vasco en la nueva legislatura 2016-2020.

B. Diputaciones forales

Diputación Foral de Álava 	
Fomento del Empleo, Comercio y Turismo y de Administración Foral	3
Euskara, Cultura y Deportes	1
Hacienda, Finanzas y Presupuestos	1
Infraestructuras Viarias y Movilidad	1

Diputación Foral de Bizkaia 	
Hacienda y Finanzas	7
Transportes, Movilidad y Cohesión del Territorio	4
Desarrollo Económico y Territorial	2
Sostenibilidad y Medio Natural	2
Euskara y Cultura	1

Diputación Foral de Gipuzkoa 	
Hacienda y Finanzas	5
Infraestructuras Viarias	5
Cultura, Turismo, Juventud y Deportes	2
Medio Ambiente y Obras Hidráulicas	2

C. Ayuntamientos y juntas administrativas

Territorio Histórico de Araba/Álava



Ayuntamientos de Araba/Álava 	
Artziniega	2
Elburgo / Burgelu	1
Labastida	1
Lagrán	1
Lapuebla de Labarca	1
Okondo	1
Peñacerrada-Urizaharra	1
Zigoitia	1
Zuia	2

Juntas administrativas de Araba/Álava 	
Antoñana	1
Mezkia	1
Urrunaga	1

Territorio Histórico de Bizkaia

Ayuntamientos de Bizkaia 	
Arrigorriaga	2
Artea	1
Bakio	1
Barrika	1
Bilbao	36
Elantxobe	1
Ereño	1
Etxebarri	1
Fruiz	1
Galdakao	3
Gamiz-Fika	1
Gatika	1
Gorliz	1
Güeñes	1
Igorre	1
Leioa	4
Lekeitio	2
Ondarroa	2
Portugalete	1
Santurtzi	2
Sopuerta	4
Zalla	2
Zeanuri	3

Territorio Histórico de Gipuzkoa


Ayuntamientos de Gipuzkoa 	
Arrasate / Mondragón	4
Azpeitia	3
Deba	2
Elduain	1
Eskoriatza	1
Ezkio-Itsaso	1
Hondarribia	2
Ibarra	1
Idiazabal	1
Itsasondo	1
Lasarte-Oria	1
Lezo	1
Oñati	1
Ordizia	4
Orio	1
Segura	1
Tolosa	1
Zarautz	6
Zestoa	1
Zumarraga	1


D. Otros organismos públicos


	
Bidegi	4
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	5
Consortio de Aguas de Rioja Alavesa	1
Ilustre Colegio de Abogados de Álava	1
Ilustre Colegio de Abogados de Gipuzkoa	1
Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia	1
Mancomunidad de las Encartaciones	1
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	6
Ura – Agencia Vasca del Agua	7

11.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2016

En esta relación se recoge el total de expedientes tramitados ante las diferentes **administraciones** y otros **organismos, según los diferentes departamentos** en el caso de la Administración general de la CAPV y de las distintas administraciones forales, cuya resolución ha exigido plantear al menos una petición de información así como un **necesario requerimiento**. Esta relación incorpora el siguiente detalle:

 (1) número de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el año 2016.

 (2) número de expedientes con petición de información en el año 2016 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 2016.

A. Gobierno Vasco

Departamento	(1) 	(2) 	(3) %
Administración Pública y Justicia	13	4	30,77
IVAP / HAEE	1	1	100
Educación, Política Lingüística y Cultura	114	10	8,77
HABE	2	2	100
Empleo y Políticas Sociales	697	355	50,93
Hacienda y Finanzas	2	1	50
Salud	22	2	9,09
SVS / Osakidetza	71	19	26,76
Seguridad	40	1	2,50

B. Diputaciones forales



Diputación Foral de Álava



	(1) 	(2) 	(3) %
Servicios Sociales	19	6	31,58



Diputación Foral de Bizkaia



	(1) 	(2) 	(3) %
Acción Social	24	6	25
Administración Pública y Relaciones Institucionales	1	1	100

Diputación Foral de Gipuzkoa



	(1) 	(2) 	(3) %
Políticas Sociales	11	1	9,09
Movilidad y Ordenación del Territorio	3	1	33,33
Promoción Económica, Medio Rural y Equilibrio Territorial	2	2	100

C. Ayuntamientos y juntas administrativas

Territorio Histórico de Araba/Álava



	(1)	(2)	(3)
Ayuntamientos de Araba/Álava			%
Aramaio	4	3	75
Arzua-Ubarrundia	1	1	100
Baños de Ebro / Mañueta	1	1	100
Iruña Oka / Iruña de Oca	1	1	100
Laudio / Llodio	4	1	25
Ribera Baja / Erribera Beitia	1	1	100
Vitoria-Gasteiz	33	5	15,15

	(1)	(2)	(3)
Juntas Administrativas de Araba/Álava			%
Gordoa	2	1	50

Territorio Histórico de Bizkaia



	(1)	(2)	(3)
Ayuntamientos de Bizkaia			%
Abadiño	3	3	100
Amorebieta-Etxano	2	1	50
Atxondo	1	1	100
Barakaldo	12	3	25
Basauri	1	1	100
Bedia	1	1	100
Berango	3	2	66,67
Bermeo	4	1	25
Derio	1	1	100
Durango	6	2	33,33
Erandio	8	3	37,50
Gernika-Lumo	6	3	50
Getxo	10	6	60
Mungia	8	3	37,50
Orozko	1	1	100
Ortuella	2	2	100
Sestao	3	3	100
Sopela	7	1	14,29
Trucios - Turtzioz	1	1	100
Urduliz	2	1	50
Valle de Trápaga – Trapagaran	4	3	75
Zaratamo	1	1	100
Zierbena	1	1	100

Territorio Histórico de Gipuzkoa



Ayuntamientos de Gipuzkoa	(1) 📄	(2) ❓	(3) %
Beasain	1	1	100
Donostia-San Sebastián	34	17	50
Eibar	1	1	100
Errenteria	6	2	33,33
Hernani	3	2	66,67
Irun	1	1	100
Lazkao	2	2	100
Mutriku	1	1	100
Oiartzun	2	2	100
Pasaia	2	1	50
Urnieta	1	1	100

11.3. Apercibimientos no respondidos efectuados por el Ararteko durante el año 2016

Este año 2016 nos hemos visto obligados a realizar un total de 40 aperecibimientos, lo que supone un incremento del 50% con respecto a los realizados el pasado ejercicio 2015, si bien la mayoría de ellos han sido atendidos posteriormente. Salvo excepciones, la mayoría de ellos han estado dirigidos al consejero de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, así como a distintos responsables municipales.

Al tiempo de cerrar la elaboración del presente informe, varios de los aperecibimientos formulados al entonces consejero de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco continúan pendientes de contestación (8 en total). Decimos esto porque la responsabilidad de este departamento ha pasado a manos de la nueva consejera Beatriz Artolazabal. Varios responsables municipales (alcaldes de Arratzua-Ubarrundia y Zierbena) continúan sin atender los aperecibimientos realizados.

D. Otros organismos públicos

	(1) 📄	(2) ❓	(3) %
Mebisa - Metro de Bilbao	1	1	100

A. Gobierno Vasco

Departamento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Empleo y Políticas Sociales	Consejero	Ángel Toña	1163/2015	Extinción de la RGI	22/11/2016
			1538/2015	Exigencia por Lanbide de determinados cobros indebidos en concepto de RGI	21/11/2016
			2/2016	Suspensión de la RGI y de la PCV	22/11/2016
			88/2016	No renovación de la RGI y de la PCV	22/11/2016
			342/2016	Declaración de desistimiento por Lanbide de solicitud de la RGI y de la PCV	22/11/2016
			875/2016	Suspensión de la RGI y de la PCV	15/11/2016
			1286/2016	No renovación de la RGI	22/11/2016
			1391/2016	Disconformidad con la modificación de la cuantía de una RGI	21/11/2016

B. Ayuntamientos**Territorio Histórico de Araba/Álava**

Ayuntamiento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Arratzua-Ubarrundia	Alcalde	Blanca Antepará	1827/2015	Negativa de empadronarle en el domicilio donde reside con su familia	05/04/2016

Territorio Histórico de Bizkaia

Ayuntamiento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Zierbena	Alcalde	Iñigo de Loyola	991/2016	Problemas de estabilidad en vivienda, por el paso de tuberías de aguas pluviales y otras	16/11/2016