



La actividad de la institución del Ararteko en cifras



La actividad de la institución del Ararteko en cifras

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 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 perfil de las personas que se acercan al Ararteko, así como la opinión de 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 2012.

Como ya decíamos en el informe anterior, 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, consultas y visitas a las oficinas de atención ciudadana, 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.

En este ámbito se utilizan diversos instrumentos articulados en el plan de actuación anual de cada área de trabajo del Ararteko: reuniones con administraciones, reuniones con asociaciones y organizaciones de la sociedad civil, visitas de inspección y actuaciones de oficio. Durante el año 2012 se han celebrado 89 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 55 reuniones con diferentes administraciones: departamentos y direcciones del gobierno vasco, diputaciones, ayuntamientos, y otras entidades.

Se han realizado 19 visitas de inspección mediante las cuales se ha evaluado el funcionamiento, recursos, programa de gestión, seguimiento de las recomendaciones del Ararteko, etc. de 3 comisarías (2 de la Ertzaintza y una Policía Local), 5 puntos de encuentro familiar, 3 oficinas de Lanbide, la Unidad de Valoración Forense Integral de Gasteiz y 3 recursos residenciales para adolescentes con problemas de conducta y 4 de personas en situación de exclusión social.

Además se ha participado activamente en diferentes actos, jornadas y eventos de diferente tipo, relacionados básicamente con iniciativas promovidas por las organizaciones sociales; todo lo cual da una idea del importante número y variedad de actividades que se despliegan desde el Ararteko

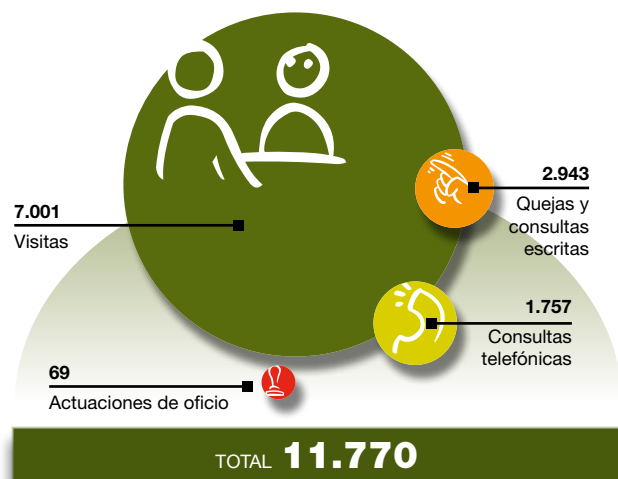
a iniciativa, fundamentalmente, de las y los responsables de las 29 áreas de trabajo en las que se organiza la Institución. Un detalle mayor de estas intervenciones se consigna en los capítulos II y III al exponer el plan de actuación anual de dichas áreas.

Una aproximación numérica a la actividad de la institución del Ararteko durante 2012 puede consultarse a lo largo de este capítulo dedicado a la estadística.

En términos globales, las actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones cuantificadas durante 2012 (consultas telefónicas, visitas, quejas, consultas y actuaciones de oficio) son 11.770, frente a las 8.252 del año 2011, lo que determina un incremento, en estos términos, de un 42,60%.

(Gráfico 1)

Actuaciones de la institución del Ararteko relacionadas con la atención a la ciudadanía



Durante el año 2012 se han atendido 1.757 consultas telefónicas que demandaban información y orientación, y hemos recibido a 7.001 personas que han acudido a alguna de nuestras tres oficinas de atención ciudadana, demandando información y asesoramiento a los problemas que se han planteado. Del total de visitas, 1.657 se han materializado en queja, es decir, un 23,66%. Queda patente, por tanto, la importante labor previa que se realiza en las oficinas de atención directa, al no admitir reclamaciones que, por

diversas razones, no van a poder ser investigadas por el Ararteko. Además, Internet se ha consolidado como vía más utilizada para presentar las reclamaciones.

A lo largo de 2012, los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de 2.943 reclamaciones ante el Ararteko (2.347 en 2011), y se ha iniciado la tramitación de 69 expedientes de oficio. Si se tiene en cuenta que en 2011 se produjo ya un incremento de un 26% en relación con el año anterior, debemos subrayar que en los **dos últimos años** se ha producido un incremento de reclamaciones ciudadanas de un **50%** aproximadamente, como consecuencia, principalmente, del aumento espectacular de las quejas relativas a las prestaciones sociales de contenido económico.

Durante el año 2012, se han resuelto 1.810 expedientes de queja (con un incremento respecto a los 1.791 del año 2011). De ellos 1.144 corresponden al presente año, y 666 a años pasados.

El año pasado, tras evaluar la actuación de la Administración objeto de la queja, se ha considerado que existía alguna actuación incorrecta en el 55% de las quejas analizadas (con un ligero incremento respecto del 2011), y como **no incorrectas el 45%** de ellos. La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el **85,78%** de los supuestos, lo cual supone un aumento porcentual de **2,47 puntos** con respecto al año pasado. En la inmensa 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.

(Tabla 1)

Grado de eficacia de la intervención de la institución del Ararteko



	%	%
Actuación incorrecta resuelta		85,77
Sin recomendación	88,28	
Recomendación aceptada	3,63	
Recomendación no aceptada	8,09	
Actuación incorrecta no resuelta		14,23

2.

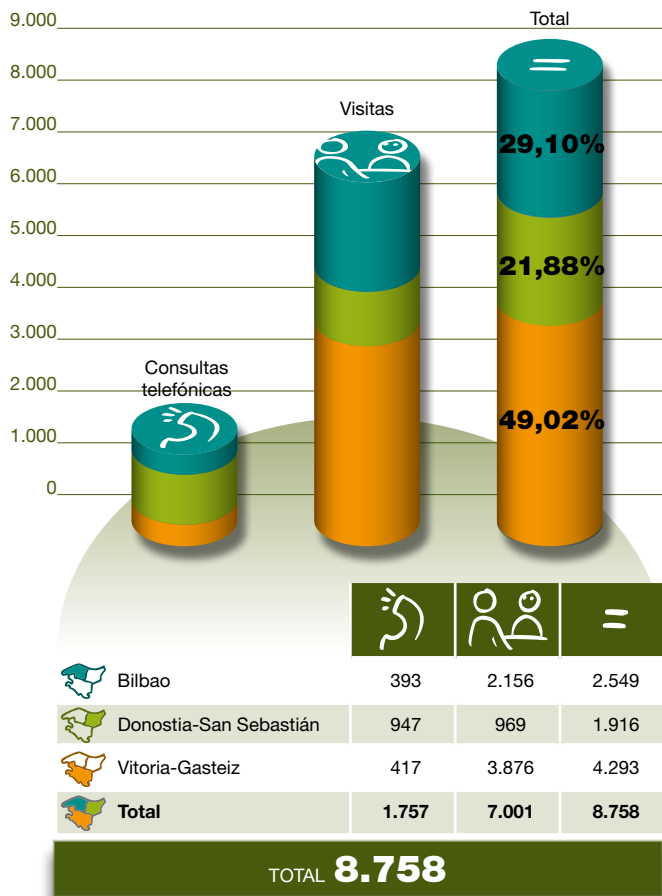
Actividad de las oficinas de atención directa (visitas y consultas telefónicas)

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 visitas 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 visitas 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 2012 se han atendido un total de 8.758 consultas. De ellas, 1.757 han sido consultas telefónicas y 7.001 las personas que han acudido a alguna de las tres oficinas, lo que supone un 66,70% de incremento respecto a 2011.

(Gráfico 2)

Número de consultas telefónicas y visitas en las oficinas de atención directa

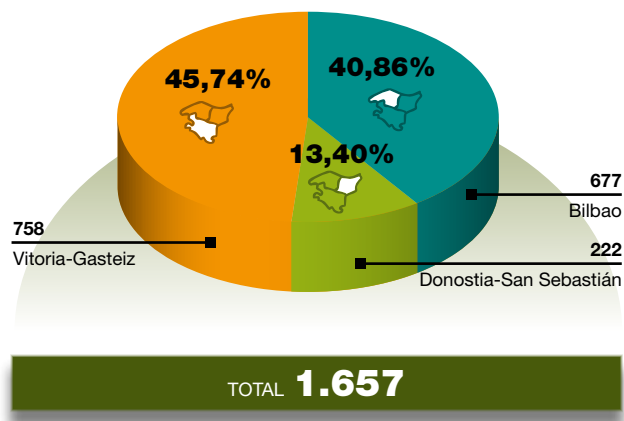


- Visitas a las oficinas de atención directa materializadas en quejas

De las visitas recibidas en las oficinas de atención directa, 1.657 se materializaron en queja, un 23,66% del total.

(Gráfico 3)

Visitas materializadas en quejas



En cuanto al resto de las visitas, 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 queja, bien la visita estaba relacionada con la tramitación de un expediente de queja o bien la persona reclamante deseaba información sobre los trámites que debía seguir en su asunto concreto.

3.

Quejas recibidas

Durante el año 2012 se han recibido un total de 2.943 reclamaciones: 2.764 son quejas y 179 son consultas escritas. Además, se han iniciado 69 actuaciones de oficio. Como puede apreciarse en el gráfico que se acompaña, este número es el más alto desde la creación del Ararteko, y supone un aumento de un 50%, aproximadamente, en los últimos 2 años.

(Tabla 2.)

Evolución del número de quejas recibidas (1989 - 2012)

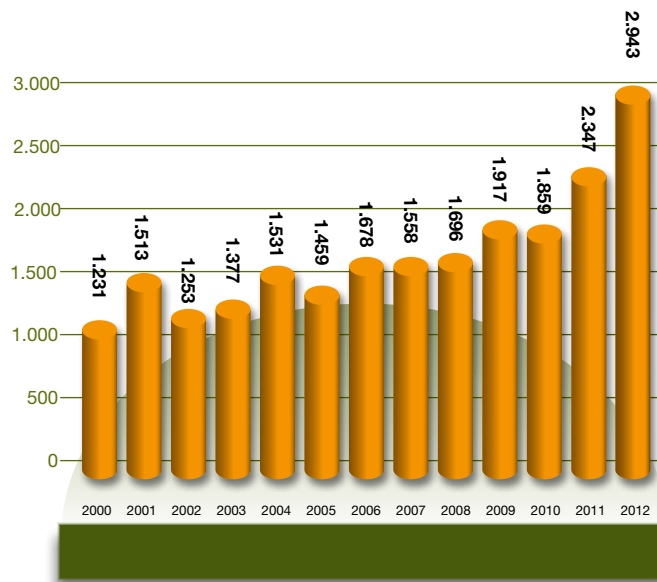
Año	Nº			
1989	585			
1990	1.159 ¹			
1991	766			
1992	781			
1993	827			
1994	747			
1995	1.164			
1996	1.674			
1997	1.991			
1998	2.660 ²			
1999	1.283			
2000	1.231			
2001	1.513			
2002	1.253			
2003	1.377			
2004	1.531			
2005	1.459			
2006	1.678			
2007	1.558			
2008	1.696			
2009	1.917			
2010	1.859			
2011	2.347	141		Consultas
		2.206		Quejas
2012	2.943	179		Consultas
		2.764		Quejas

¹ 545 conforman un grupo de quejas idénticas

² 1.143 conforman 2 grupos de quejas idénticas

(Gráfico 4)

Evolución del número de quejas recibidas (2000 - 2012)



De ellas 2.529 (frente a 1999 en el año 2011) 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.

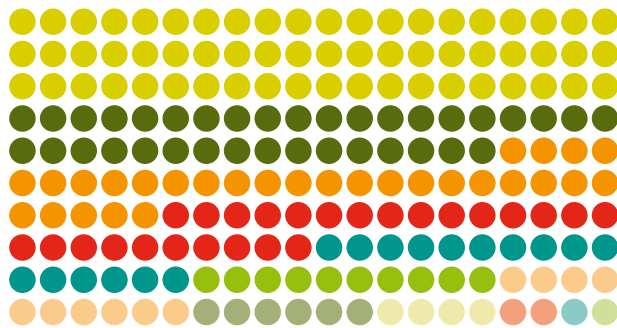
– Quejas rechazadas

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 5)

Quejas rechazadas y circunstancias



Fuera de ámbito competencial	90
Evidente inexistencia de irregularidad	54
No presentada reclamación administrativa previa	44
En vía judicial	38
Asunto entre particulares	24
Defecto de forma	15
Necesidad de esperar plazos legales	15
Anónimo	9
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	6
Transcurrido más de un año	4
Falta de interés legítimo	1
Mala fe	1

TOTAL **301**

– 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	108
Quejas remitidas a otros defensores	3

– Quejas remitidas al fiscal

Funcionamiento de la Admón. de justicia y de la oficina judicial	2
--	---

– Cómo interpretar correctamente el número de quejas dirigidas a cada área y administración

Inicialmente podría parecer que la existencia de un elevado número de quejas motivadas 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 quejas 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.

4.

Estadística por áreas

Si tenemos en cuenta las quejas en función del área temática con la que se relacionan, observamos que, con respecto al año anterior, aumenta globalmente el conjunto de quejas 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 personas en situación o riesgo de exclusión social, sino también en personas inmigrantes, personas con enfermedad mental, infancia y adolescencia, personas mayores, vivienda, personas en prisión, personas con discapacidad, etc.

En función del área temática con la que se relacionan las quejas presentadas, observamos que en el año 2012 han aumentado de forma extraordinaria las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: **1.010**, frente a las 329 quejas en 2011 y 32 en 2010) Estas quejas se han **más que triplicado** con respecto al año pasado y han experimentado un incremento de un

3.056% en dos años. De las 1.010 quejas, **875** (esto es, casi el 90%) se refieren a problemas diversos relacionados con el mal funcionamiento de **Labide** 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, incrementan de forma significativa su actividad son las de **Personal al servicio de la administración**, y **Bienes y servicios de las administraciones públicas**. También **Hacienda**, **Sanidad**, y **Ordenación de la actividad económica**, experimentan incrementos apreciables. El número de quejas de Vivienda ha descendido en 2012.

El **56%** de las quejas recibidas en el Ararteko tienen relación con **derechos sociales** (educación, sanidad, protección social, vivienda, etc.)

Cabe subrayar, asimismo, que el **50%** de las quejas (incluyendo las del área de inclusión social) guarda 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

(Tabla 3)

Distribución de las quejas recibidas por áreas de actuación

Área	TOTAL	%	Queja	%	Consulta	%
Personas en situación o riesgo de exclusión social	1.004	39,70	989	42,08	15	8,38
Colectivos de atención pública del Ararteko: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes, personas en prisión, etc.	192	7,59	167	7,11	25	13,97
Educación	178	7,04	169	7,19	9	5,03
Personal al servicio de las administraciones públicas	145	5,73	137	5,83	8	4,47
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	133	5,26	117	4,98	16	8,94
Vivienda	121	4,78	109	4,64	12	6,71
Interior	50	1,98	47	2	3	1,67
Tráfico	71	2,81	67	2,85	4	2,23
Hacienda	99	3,91	90	3,83	9	5,03
Sanidad	97	3,84	90	3,83	7	3,91
Medio ambiente	92	3,64	85	3,62	7	3,91
Infancia y adolescencia	67	2,65	67	2,85	0	0,00
Urbanismo y ordenación del territorio	60	2,37	54	2,30	6	3,35
Ordenación de la actividad económica	58	2,29	45	1,91	13	7,26
Consulta	38	1,50	8	0,34	30	16,76
Justicia	34	1,34	27	1,15	7	3,91
Obras públicas, transportes e infraestructuras	30	1,19	28	1,19	2	1,12
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	26	1,03	26	1,11	0	0,00
Trabajo y Seguridad Social	22	0,87	18	0,76	4	2,23
Protección y tenencia de animales	7	0,28	7	0,30	0	0,00
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	5	0,20	3	0,13	2	1,12
TOTALES	2.529	100	2.350	100	179	100

determinadas personas: mujeres, personas en situación o riesgo de exclusión social, personas mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas homo-sexuales (gays y lesbianas) o transexuales, personas inmigrantes, personas gitanas, etc.

Un **65%** de las quejas tiene que ver con las prestaciones, recursos y políticas públicas derivadas de las exigencias del **Estado social**

- 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	Quejas	Consultas
			
Personas en situación o riesgo de exclusión social	1.004	989	15
Dispositivos de lucha contra la exclusión social y políticas activas de empleo	962	949	13
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	36	34	2
Discriminación de las personas en situación o riesgo de exclusión social	3	3	-
Otras prestaciones sociales de contenido económico	2	2	-
Derechos ciudadanos	1	1	-
Educación	178	169	9
Becas y otras ayudas	29	29	-
Derechos y deberes	22	22	-
Admisión de alumnos	21	20	1
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	19	17	2
Formación profesional	14	14	-
Educación infantil	14	13	1
Enseñanza de idiomas	13	13	-
Transporte escolar	9	9	-
Planificación/programación educativa	9	8	1
Comedor escolar	7	6	1
Enseñanza universitaria	8	6	2
Otros aspectos	6	5	1

			
Centros educativos - instalaciones	3	3	-
Centros educativos - organización	1	1	-
Educación primaria	1	1	-
Enseñanzas artísticas	1	1	-
Necesidades educativas especiales	1	1	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	145	137	8
Procedimientos de selección para el acceso a la función pública	35	34	1
Sustituciones	28	27	1
Vacaciones, licencias y permisos	27	25	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	17	15	2
Otros aspectos	9	9	-
Provisión de puestos	8	8	-
Retribuciones	7	6	1
Derechos ciudadanos	5	4	1
Normalización lingüística	3	3	-
Relación de puestos de trabajo	3	3	-
Acoso laboral	1	1	-
Régimen disciplinario	1	1	-
Situaciones administrativas	1	1	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	133	117	16
Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	41	39	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	46	37	9
Servicios públicos locales	22	17	5
Gestión del padrón municipal	14	14	-
Información y participación ciudadana	6	6	-
Derechos ciudadanos	2	2	-
Otros aspectos	2	2	-
Vivienda	121	109	12
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	49	43	6
Alquiler vivienda protegida	36	32	4
Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación	23	21	2
Desperfectos por defectos de construcción en vivienda protegida	10	10	-
Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda	1	1	-
Otros aspectos	1	1	-
Régimen contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1	1	-

	Total	Quejas	Consultas
Hacienda	99	90	9
Tasas	32	30	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	29	25	4
Impuestos locales	14	13	1
Impuestos forales	12	12	-
Precios públicos	11	10	1
Otros aspectos	1	-	1
Sanidad	97	90	7
Derechos de las personas usuarias	45	39	6
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	19	18	1
Listas de espera	14	14	-
Asistencia sanitaria	12	12	-
Régimen contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	5	5	-
Salud pública	2	2	-
Medio ambiente	92	85	7
Contaminación acústica	60	57	3
Control ambiental	8	7	1
Información y participación ambiental	4	4	-
Otras contaminaciones medioambientales	7	6	1
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	7	6	1
Actividades clasificadas en suelo residencial	2	2	-
Contaminación atmosférica	2	2	-
Contaminación electromagnética	1	1	-
Derechos ciudadanos	1	-	1
Tráfico	71	67	4
Infancia y adolescencia	67	67	-
Menores extranjeros no acompañados	25	25	-
Infancia y adolescencia desprotegida	16	16	-
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	9	9	-
Situaciones de maltrato o acoso escolar	8	8	-
Alumnado con necesidades educativas especiales: discapacidad, origen, etnia, situación socioeconómica	5	5	-
Puntos de encuentro	3	3	-
Derechos ciudadanos	1	1	-
Urbanismo y ordenación del territorio	60	54	6
Disciplina urbanística	36	32	4
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	16	15	1
Gestión urbanística	5	5	-
Acceso a la información urbanística	2	2	-
Accesibilidad	1	-	1

			
Ordenación de la actividad económica	58	45	13
Entidades financieras y aseguradoras	30	19	11
Comercio, turismo y consumo	16	14	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	9	9	-
Agricultura, ganadería, pesca e industria	2	2	-
Servicios de suministro de energía (electricidad y gas)	1	1	-
Interior	50	47	3
Derechos ciudadanos	23	21	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	21	20	1
Juegos y espectáculos	3	3	-
Seguridad ciudadana	2	2	-
Régimen contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1	1	-
Personas mayores y personas en situación de dependencia	40	33	7
Aplicación de la Ley de Autonomía Personal	22	21	1
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	8	6	2
Asistencia a las personas mayores	8	5	3
Igualdad y acciones positivas para personas mayores	1	-	1
Discriminación de las personas mayores	1	1	-
Personas con discapacidad	38	33	5
Aplicación de la Ley de Autonomía Personal	12	10	2
Accesibilidad y movilidad urbanística	6	6	-
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	8	6	2
Acciones positivas para la igualdad de las personas con discapacidad	6	5	1
Accesibilidad y movilidad en el transporte	4	4	-
Asistencia a personas con discapacidad	1	1	-
Discriminación de las personas con discapacidad	1	1	-
Justicia	34	27	7
Funcionamiento de la Administración de justicia y de la oficina judicial	18	16	2
Asistencia jurídica gratuita	5	4	1
Otros colegios profesionales	3	3	-
Colegios de abogados y procuradores	4	2	2
Derechos ciudadanos	1	1	-
Medios personales y materiales de la Administración de justicia	2	1	1
Otros aspectos	1	-	1

	Total	Quejas	Consultas
			
Personas inmigrantes	32	26	6
Empadronamiento de personas extranjeras	14	14	-
Derechos ciudadanos	7	5	2
Discriminación de las personas inmigrantes	5	4	1
Igualdad y acciones positivas para personas inmigrantes	2	2	-
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4	1	3
Obras públicas, transportes e infraestructuras	30	28	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	8	7	1
Transportes	6	6	-
Ejecución de obras	5	5	-
Obras públicas e infraestructuras	3	3	-
Régimen contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	4	3	1
Derechos ciudadanos	2	2	-
Expropiación forzosa	2	2	-
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	26	26	-
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	8	8	-
Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración de justicia	6	6	-
Actividades deportivas	5	5	-
Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones vascas	3	3	-
Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico	2	2	-
Actividades culturales	1	1	-
Derechos ciudadanos	1	1	-
Personas con enfermedades o trastornos mentales	22	21	1
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	10	9	1
Derechos ciudadanos	6	6	-
Aplicación de la Ley de Autonomía Personal	4	4	-
Igualdad y acciones positivas para personas con enfermedades o trastornos mentales	2	2	-
Trabajo y Seguridad Social	22	18	4
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	16	13	3
Medidas de fomento de empleo	3	3	-
Administración laboral	2	2	-
Otros aspectos	1	-	1
Personas en prisión	17	15	2
Actuaciones en materia penitenciaria	14	14	-
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3	1	2

			
Familias	16	14	2
Políticas públicas sobre las familias	8	7	1
Conciliación de la vida laboral, personal y familiar	4	4	-
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	3	3	-
Derechos ciudadanos	1	-	1
Igualdad e integridad de las mujeres	12	10	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	8	7	1
Discriminación de las mujeres	2	2	-
Violencia machista contra las mujeres	1	1	-
Acciones positivas para la igualdad de las mujeres	1	-	1
Consulta	8	8	-
Personas con enfermedades crónicas	7	7	-
Aplicación de la Ley de Autonomía Personal	5	5	-
Derechos ciudadanos	1	1	-
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1	1	-
Protección y tenencia de animales	7	7	-
Protección de animales	4	4	-
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2	2	-
Tenencia de animales	1	1	-
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	5	3	2
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2	2	-
Protección de datos	2	1	1
Tecnologías de la información y conocimiento	1	-	1
Personas gitanas y otras minorías culturales	3	3	-
Derechos ciudadanos	2	2	-
Discriminación de las personas gitanas	1	1	-
Personas lesbianas, gays y transexuales	3	3	-
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2	2	-
Discriminación de las personas lgtb	1	1	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	2	2	-
Asistencia a las personas víctimas de los grupos terroristas	1	1	-
Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	1	1	-

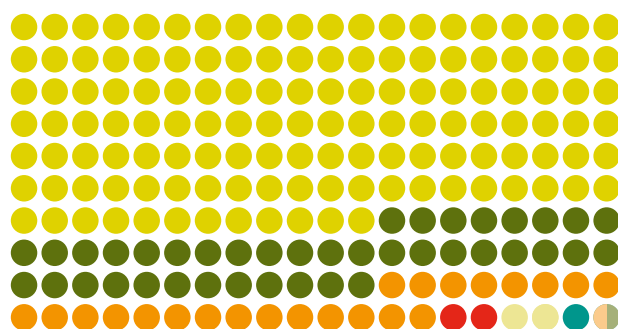
5. Estadística por administraciones afectadas

Según los datos sobre la proporción de quejas que afectan a cada una de las administraciones, al igual que el pasado año, el Gobierno Vasco ha sido la administración contra la que más reclamaciones se han dirigido en 2012 (el 65,83%), mientras que han descendido las quejas sobre actuaciones de los ayuntamientos de la Comunidad (20,02%).

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 queja.

(Gráfico 6)

Distribución de las quejas tramitadas directamente, por administraciones afectadas



●	Gobierno Vasco	1.591	65,83%
●	Administración local	484	20,02%
●	Administración foral	271	11,21%
●	Organismos públicos	21	0,87%
●	Organismos privados	20	0,83%
●	Justicia	18	0,74%
●	Administración del Estado	11	0,46%
●	Parlamento Vasco	1	0,04%

TOTAL **2.417**

A) Quejas presentadas 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, personal al servicio de las administraciones públicas, sanidad e interior), son las que acaparan el mayor número de quejas.

(Tabla 5)

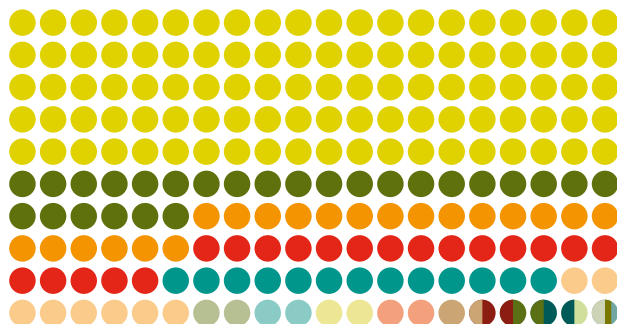
Distribución por áreas de las quejas presentadas contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

Área	Nº	%
Personas en situación o riesgo de exclusión social	947	59,52
Educación	137	8,61
Vivienda	99	6,22
Personal al servicio de las administraciones públicas	91	5,72
Sanidad	90	5,66
Interior	56	3,52
Ordenación de la actividad económica	20	1,26
Trabajo y Seguridad Social	20	1,26
Infancia y adolescencia	18	1,13
Personas con enfermedades o trastornos mentales	18	1,13
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	15	0,94
Medio ambiente	14	0,88
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	12	0,75
Familias	11	0,69
Personas con discapacidad	7	0,44
Obras públicas, transportes e infraestructuras	6	0,38
Hacienda	5	0,31
Justicia	5	0,31
Personas inmigrantes	5	0,31
Personas en prisión	3	0,19
Igualdad e integridad de las mujeres	2	0,13
Personas gitanas y otras minorías culturales	2	0,13
Personas víctimas de los grupos terroristas	2	0,13
Urbanismo y ordenación del territorio	2	0,13
Personas con enfermedades crónicas	2	0,13
Personas lesbianas, gays y transexuales	1	0,06
Protección y tenencia de animales	1	0,06
Total	1.591	100

- Distribución por departamentos

(Gráfico 7)

Distribución por departamentos de las quejas presentadas contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)*



DEPARTAMENTO		
Empleo y Asuntos Sociales	788	49,53%
Empleo y Políticas Sociales	207	13,01%
Educación, Universidades e Investigación	164	10,31%
Sanidad y Consumo	151	9,49%
Vivienda, Obras Públicas y Transportes	102	6,41%
Interior	57	3,59%
Educación, Política Lingüística y Cultura	20	1,26%
Salud	18	1,14%
Justicia y Administración Pública	17	1,07%
Cultura	16	1,01%
Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca	13	0,82%
Seguridad	9	0,56%
Industria, Innovación, Comercio y Turismo	9	0,56%
Presidencia	9	0,56%
Desarrollo Económico y Competitividad	5	0,31%
Economía y Hacienda	4	0,25%
Medio Ambiente y Política Territorial	1	0,06%
Administración Pública y Justicia	1	0,06%

TOTAL **1.591**

* La aparente duplicidad de algunos departamentos trae causa del cambio de Gobierno operado mediante el [Decreto 20/2012, de 14 de diciembre](#).

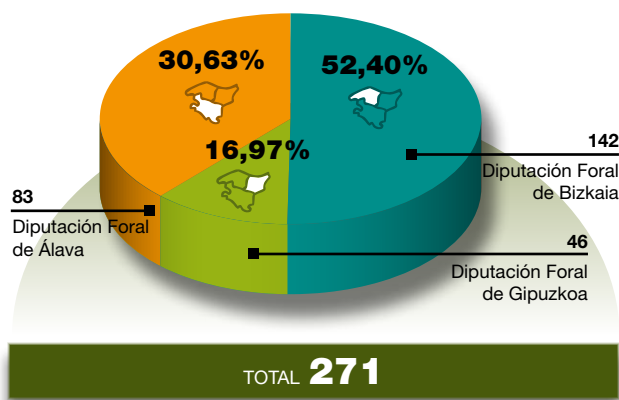
B) Quejas presentadas contra las administraciones forales

- Distribución territorial

Entre las reclamaciones presentadas contra las diputaciones forales, destaca el incremento de las quejas contra la Diputación Foral de Bizkaia, el 52,40% del total, y el decremento en el caso de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

(Gráfico 8)

Distribución territorial de las quejas presentadas contra las administraciones forales



- Distribución por áreas

Como viene siendo habitual, el ámbito de la acción social es el que motiva el mayor número de las quejas que se reciben contra las administraciones forales.

(Tabla 6)

Distribución por áreas de las quejas presentadas contra las diputaciones forales

Área	Araba/Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	Quejas %
Personas en situación o riesgo de exclusión social	31	71	5	107	39,48
Hacienda	5	19	8	32	11,81
Personas mayores y personas en situación de dependencia	6	17	7	30	11,07
Infancia y adolescencia	13	8	5	26	9,59
Personas con discapacidad	9	6	5	20	7,38
Urbanismo y ordenación del territorio	4	4	2	10	3,69

Área					%
Personal al servicio de las administraciones públicas	2	1	6	9	3,32
Personas con enfermedades o trastornos mentales	4	3	-	7	2,58
Obras públicas, transportes e infraestructuras	-	5	2	7	2,58
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	-	3	3	6	2,21
Personas con enfermedades crónicas	3	2	-	5	1,85
Medio ambiente	2	1	-	3	1,11
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	1	1	3	1,11
Ordenación de la actividad económica	-	1	1	2	0,74
Familias	1	-	-	1	0,37
Consulta	1	-	-	1	0,37
Personas gitanas y otras minorías culturales	1	-	-	1	0,37
Personas inmigrantes	-	-	1	1	0,37
TOTALES	83	142	46	271	100








C) Quejas presentadas contra la Administración local

- Distribución territorial

B continúa siendo el territorio contra cuyos ayuntamientos se han presentado más quejas, pero hay que tener en cuenta que también es el territorio más poblado.

(Tabla 7)

Distribución de las quejas presentadas contra las administraciones locales


	Nº	%
 Ayuntamientos de Bizkaia	241	49,80
 Ayuntamientos de Gipuzkoa	117	24,17
 Ayuntamientos de Araba/Álava	100	20,66
 Juntas administrativas de Araba/Álava	12	2,48
 Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia	11	2,27
 Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa	3	0,62
 Total	484	100


(Tabla 8)

Quejas presentadas contra ayuntamientos y juntas administrativas de la Comunidad Autónoma

	Ayuntamientos de Álava	Nº
	Vitoria/Gasteiz	76
	Laudio-Llodio	6
	Laguardia	3
	Amurrio	2
	Campezo/Kanpezu	2
	Iruña Oka/Iruña de Oca	2
	Ribera Alta	2
	Alegria-Dulantzi	1
	Armiñón	1
	Arrazua-Ubarrundia	1
	Artziniega	1
	Barrundia	1
	Elciego	1
	Yécora	1
	Total	100

	Juntas administrativas	Nº
	Menagarai-Beotegi	2
	Caicedo-Yuso	1
	Caranca y Mioma	1
	Durana	1
	Heredia	1
	Lagrán	1
	Markinez	1
	Navarrete	1
	Rivabellosa	1
	Santa Cruz de Campezo	1
	Trespuentes	1
	Total	12

	Ayuntamientos de Bizkaia	Nº
	Bilbao	75
	Getxo	24
	Barakaldo	21
	Erandio	13
	Santurtzi	11
	Durango	6
	Bermeo	5
	Galdakao	5
	Ortuella	5
	Sestao	5

	Ayuntamientos de Bizkaia	Nº
	Leioa	4
	Mungia	4
	Portugalete	4
	Sopelana	4
	Busturia	3
	Gernika-Lumo	3
	Güeñes	3
	Ondarroa	3
	Alonsotegi	2
	Bakio	2
	Barrika	2
	Berriz	2
	Igorre	2
	Iurreta	2
	Meñaka	2
	Zalla	2
	Zamudio	2
	Abadiño	1
	Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	1
	Arcentales	1
	Arrigorriaga	1
	Atxondo	1
	Basauri	1
	Berango	1
	Karrantza Harana/Valle de Carranza	1
	Elorrio	1
	Ermua	1
	Gamiz-Fika	1
	Gatika	1
	Gorliz	1
	Ispaster	1
	Lekitio	1
	Muskiz	1
	Orduña	1
	Plentzia	1
	Sondika	1
	Sopuerta	1
	Valle de Trápaga-Trapagaran	1
	Zaldibar	1
	Zaratamo	1
	Zeberio	1
	Zierbena	1
	Total	241

	Ayuntamientos de Gipuzkoa	Nº
	Donostia-San Sebastián	35
	Irun	10
	Errenteria	7
	Tolosa	7
	Lasarte-Oria	6
	Hondarribia	5
	Arrasate/Mondragón	4
	Ibarra	3
	Oiartzun	3
	Aretxabaleta	2
	Ataun	2
	Azpeitia	2
	Beasain	2
	Bergara	2
	Elgoibar	2
	Getaria	2
	Lazkao	2
	Pasaia	2
	Usurbil	2
	Zarautz	2
	Zumarraga	2
	Andoain	1
	Asteasu	1
	Azkoitia	1
	Ezkio-Itsaso	1
	Hernani	1
	Legazpi	1
	Legorreta	1
	Lezo	1
	Olaberría	1
	Oñati	1
	Orexa	1
	Soraluze-Placencia de las Armas	1
	Zumaia	1
	Total	117

- Distribución por áreas

Como ya viene siendo habitual, las quejas 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 exclusión social, hacienda, personas mayores, infancia y adolescencia y personas con discapacidad.

(Tabla 9)

Distribución por áreas de las quejas presentadas contra los ayuntamientos y juntas administrativas

	Araba/ Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	Quejas
					
Personas en situación o riesgo de exclusión social	31	71	5	107	39,48
Hacienda	5	19	8	32	11,81
Personas mayores y personas en situación de dependencia	6	17	7	30	11,07
Infancia y adolescencia	13	8	5	26	9,59
Personas con discapacidad	9	6	5	20	7,38
Urbanismo y ordenación del territorio	4	4	2	10	3,69
Personal al servicio de las administraciones públicas	2	1	6	9	3,32
Personas con enfermedades o trastornos mentales	4	3	-	7	2,58
Obras públicas, transportes e infraestructuras	-	5	2	7	2,58
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	-	3	3	6	2,21
Personas con enfermedades crónicas	3	2	-	5	1,85
Medio ambiente	2	1	-	3	1,11
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones locales	1	1	1	3	1,11
Ordenación de la actividad económica	-	1	1	2	0,74
Familias	1	-	-	1	0,37
Consulta	1	-	-	1	0,37
Personas gitanas y otras minorías culturales	1	-	-	1	0,37
Personas inmigrantes	-	-	1	1	0,37
TOTAL	83	142	46	271	100

(Tabla 10)

Quejas presentadas contra otros organismos de ámbito local

	Nº
Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia	7
Consorcio de Transportes de Bizkaia	2
Gipuzkoako Urak SA	2
Mebisa - Metro de Bilbao	2
Servicios de Txingudi, S.A.	1
Total	14

D) Quejas presentadas contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco

Además de las quejas ya mencionadas contra ayuntamientos, diputaciones o Gobierno Vasco, se han recibido algunas reclamaciones contra otras administraciones: entidades y organismos públicos, organizaciones colegiales, etc. En este apartado se recogen, también, las quejas contra la Administración del Estado, que, de manera informal, ha investigado el Ararteko, aunque no está sometida al ámbito de control de esta institución.

En el caso de las quejas presentadas contra la Universidad del País Vasco, se constata un descenso importante respecto del año pasado.

(Tabla 11)

Quejas presentadas contra la Universidad del País Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitate

	Total
Educación	6
Personal al servicio de las administraciones públicas	3
Total	9

E) Quejas presentadas contra los servicios administrativos de la Administración de justicia en la Comunidad Autónoma del País Vasco

El artículo 9.2 de la Ley 3/1985, reguladora de la institución del Ararteko, prevé que las quejas que tengan por objeto el funcionamiento de la Administración de justicia serán trasladadas al órgano que en cada caso sea competente para investigar o resolver.

Como se ha explicado en anteriores informes presentados al Parlamento Vasco, en estos casos la institución da traslado de la queja al Ministerio Fiscal, al presidente del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, o, en su caso, al Consejo General del Poder Judicial, con el fin de que esas instancias lleven a cabo la labor investigadora e informen a esta institución de las gestiones que hayan realizado.

En 2012 se ha tramitado una reclamación contra los servicios administrativos de la Administración de justicia en la CAPV.

Justicia	Nº
Funcionamiento de la Administración de justicia y de la oficina judicial	1

6.

**Estadística territorial
(Distribución territorial de las quejas)**

(Tabla 12)

Evolución de la distribución territorial de las quejas según su origen (1989-2012)

	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba/Álava
1989	288	188	97
1990	828 (284) ¹	195	125
1991	293	244	158
1992	332	241	201
1993	376	250	182
1994	349	234	160
1995	528	281	328
1996	746	448	446
1997	915	663	371
1998	1.471 (764) ²	905 (471) ³	244
1999	649	372	237
2000	645	295	256
2001	651	375	444
2002	643	294	268
2003	646	318	322
2004	730	457	271
2005	712	412	275
2006	834	398	367
2007	738	380	361
2008	868	394	341
2009	910	503	377
2010	837	431	375
2011	1.056	467	625
2012	1.399	580	900

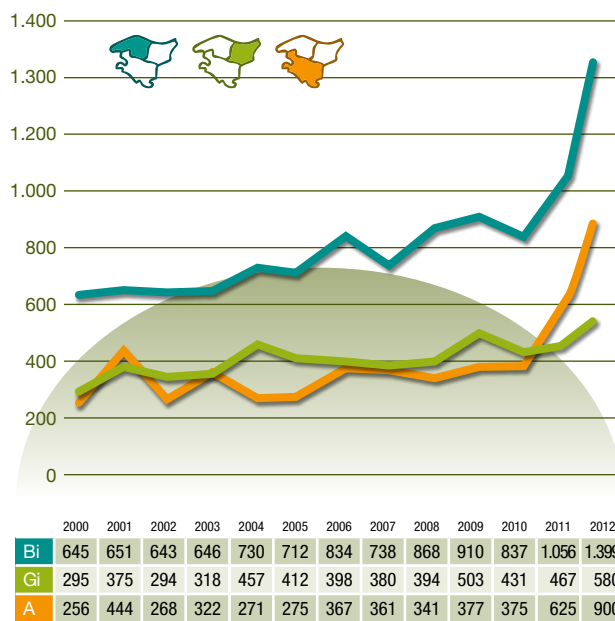
¹ Cifra resultante considerando como queja única 545 quejas que versaban sobre un único asunto.

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)

Evolución de la distribución territorial de las quejas según su origen (2000-2012)



Como ya se ha ido apuntando a lo largo del capítulo, si analizamos las quejas presentadas por territorio, al igual que ocurría con las visitas a las oficinas de atención ciudadana, es el territorio de Araba/Álava el que experimenta una mayor progresión en el número de quejas, seguido por Bizkaia, y en menor medida, Gipuzkoa.

- Distribución territorial de las quejas por cada 10.000 habitantes

Para efectuar un análisis comparativo de la procedencia de las quejas 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 quejas en el Territorio Histórico de Araba/Álava que casi cuadruplica a Gipuzkoa.

(Tabla 13)

Distribución territorial de las quejas por cada 10.000 habitantes (1989-2012)

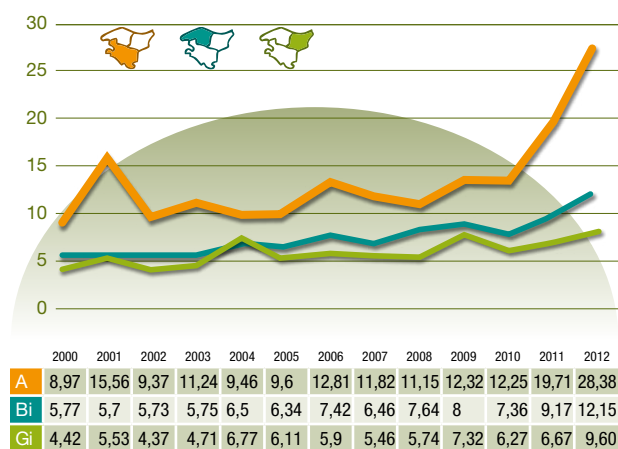
	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
1989	4,3	3,3	3
1990	4,5	7,87 (2,7) ¹	2,9
1991	5,8	3,6	2,5
1992	7,4	3,5	2,8
1993	6,7	3,7	3,3
1994	5,9	3,5	3
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73) ²	13,30 (6,93) ³
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	4,42
2001	15,56	5,7	5,53
2002	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

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 10)

Distribución territorial de las quejas por cada 10.000 habitantes (2000-2012)**- Distribución de las quejas en cada territorio**

La distribución de las quejas, según provengan de residentes en la capital o en 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 87,11% 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	Nº	%
	Vitoria-Gasteiz	784	87,11
	Otros municipios	116	12,89
	Total	900	100
	Bizkaia	Nº	%
	Bilbao	620	44,32
	Otros municipios	779	55,68
	Total	1.399	100
	Gipuzkoa	Nº	%
	Donostia-San Sebastián	217	37,41
	Otros municipios	363	62,59
	Total	580	100

- Quejas procedentes de fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco

A lo largo del año también se han recibido algunas quejas procedentes de otras comunidades autónomas y de otros Estados.

(Tabla 15)

Quejas procedentes de fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco

Quejas procedentes de otras comunidades autónomas		Nº
	C. F. de Navarra	14
	C.A. de Castilla y León	9
	C.A. de Andalucía	8
	C.A. de Madrid	8
	Comunitat Valenciana	6
	C.A. de la Rioja	5
	C.A. de Catalunya	4
	C.A. de Cantabria	3
	C.A. de Canarias	2
	C.A. de Aragón	1
	C.A. de Galicia	1
Total	61	
Procedentes de otros Estados		Nº
	Alemania	1
	Colombia	1
	Francia	1
	Total	3

7.

Estadística procedimental (Situación de las quejas)

A continuación vamos a analizar en qué fase de la tramitación se encuentran las reclamaciones presentadas ante el Ararteko. Durante el año 2012 se han emitido 1.509 resoluciones, de las cuales 911 corresponden a quejas presentadas a lo largo del año, y el resto, 598, a reclamaciones planteadas en años anteriores y cuya tramitación no fue posible concluir en el año de su presentación.

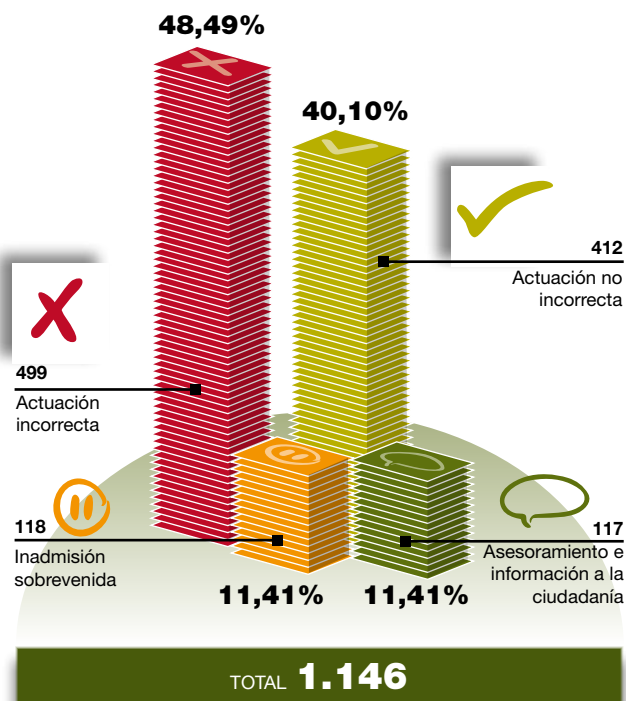
Según las resoluciones adoptadas por el Ararteko en 2012, en 830 casos existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, en un 55% de ellos, porcentaje superior al del año pasado. Sin embargo, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en el 45% de los expedientes analizados.

Sobre las quejas presentadas a lo largo de 2012, el Ararteko ha emitido 911 resoluciones y no ha detectado actuación incorrecta alguna en 499 casos.

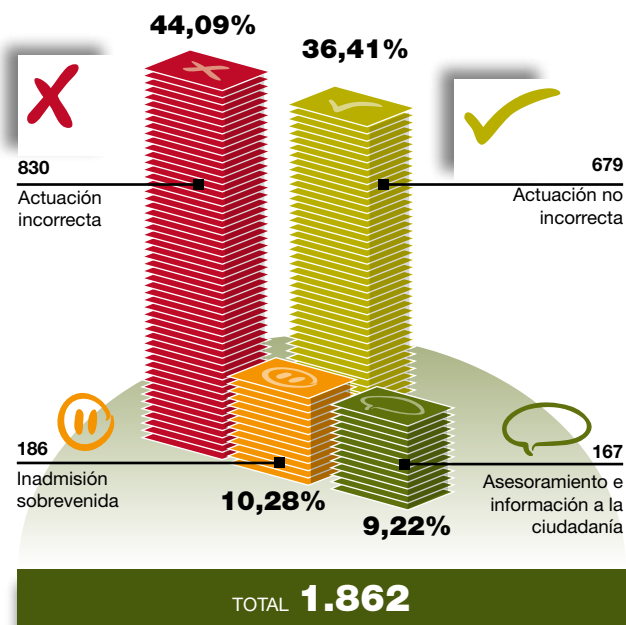
En algunos expedientes en trámite, han aparecido una serie de circunstancias, después de iniciarse el estudio de la queja, que impiden continuar con su investigación (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.). Esos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

(Gráfico 11)

Quejas iniciadas y concluidas en 2012

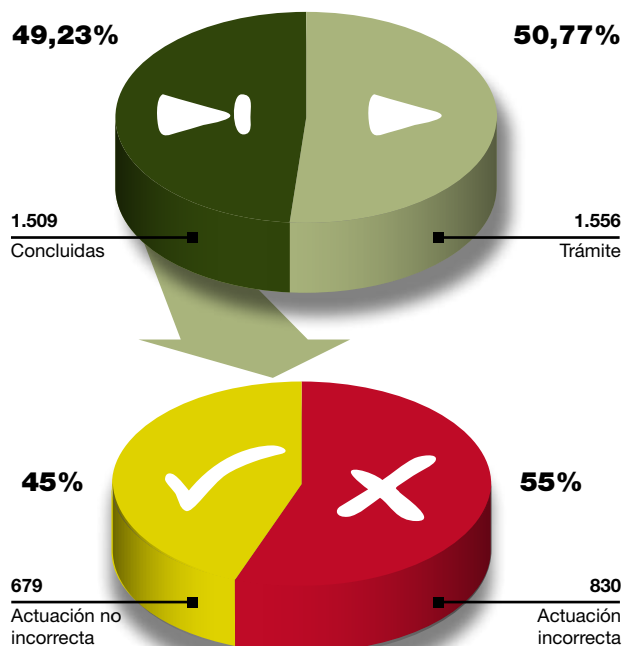


(Gráfico 12)

Quejas concluidas en 2012

– **Situación de las quejas: actuaciones correctas e incorrectas de las administraciones públicas vascas**

(Gráfico 13)

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 2012, se ha concluido que existía actuación incorrecta en 830 casos, esto es, en el 55% de ellas.

(Tabla 16)

Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (Quejas presentadas en 2012)

	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información	Inadmisión sobrevenida
Área	▶	▶	✘	✔	🗨️	🚫
Personas en situación o riesgo de exclusión social	650	394	297	90	7	39
Educación	41	92	19	72	1	10
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	58	60	31	18	11	5
Personal al servicio de las administraciones públicas	80	37	9	28	-	5
Interior	73	38	12	20	6	5
Vivienda	33	75	23	41	11	5
Medio ambiente	67	24	11	10	3	5
Hacienda	43	42	8	26	8	7
Sanidad	31	54	21	25	8	6
Urbanismo y ordenación del territorio	31	32	20	5	7	1
Infancia y adolescencia	20	26	1	18	7	8
Personas mayores y personas en situación de dependencia	21	11	5	2	4	2
Personas con discapacidad	17	15	9	6	-	1
Obras públicas, transportes e infraestructuras	14	14	5	7	2	1
Personas con enfermedades o trastornos mentales	12	8	1	4	3	5
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	12	11	7	4	-	1
Ordenación de la actividad económica	6	17	5	12	-	1
Trabajo y Seguridad Social	9	9	4	5	-	3
Familias	8	4	3	1	-	1
Personas inmigrantes	6	3	1	2	-	1
Personas con enfermedades crónicas	7	-	-	-	-	-
Igualdad e integridad de las mujeres	4	2	1	1	-	-
Personas gitanas y otras minorías culturales	5	-	-	-	-	-
Protección y tenencia de animales	-	5	1	4	-	-
Justicia	2	3	1	1	1	-
Personas en prisión	3	-	-	-	-	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	2	-	-	-	-	-
Personas lesbianas, gays y transexuales	-	-	-	-	-	1
Consulta	1	-	-	-	-	-
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	-	1	1	-	-	-
Total	1.256	977	496	402	79	113

(Tabla 17)

Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (Quejas presentadas con anterioridad al 2012)

Área	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información	Inadmisión sobrevenida
Personas en situación o riesgo de exclusión social	81	114	66	47	1	17
Medio ambiente	56	60	46	13	1	1
Interior	21	48	27	21	-	2
Hacienda	40	17	4	7	6	5
Personal al servicio de las administraciones públicas	13	44	22	22	-	3
Acción social	1	46	7	35	4	11
Urbanismo y ordenación del territorio	7	37	24	10	3	1
Vivienda	5	35	11	18	6	2
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	5	28	20	8	-	-
Educación	5	26	11	13	2	1
Infancia y adolescencia	3	20	9	10	1	-
Sanidad	-	20	9	7	4	2
Personas mayores y personas en situación de dependencia	4	11	4	5	2	2
Personas con discapacidad	7	8	3	5	-	2
Obras públicas, transportes e infraestructuras	2	12	5	6	1	1
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	5	9	9	-	-	-
Personas inmigrantes	1	11	10	1	-	-
Ordenación de la actividad económica	2	9	-	9	-	1
Agricultura, industria, comercio y turismo	6	1	-	1	-	1
Trabajo y Seguridad Social	-	5	3	-	2	1
Personas con enfermedades o trastornos mentales	1	3	1	2	-	2
Obras públicas y servicios	2	-	-	-	-	3
Igualdad e integridad de las mujeres	3	2	1	-	1	-
Justicia	1	4	2	1	1	-
Cultura y bilingüismo	2	1	1	-	-	-
Personas con enfermedades crónicas	3	-	-	-	-	-
Personas lesbianas, gays y transexuales	-	1	-	1	-	1
Personas gitanas y otras minorías culturales	-	2	2	-	-	-
Familias	-	1	-	1	-	1
Protección y tenencia de animales	-	-	-	-	-	1
Personas víctimas de los grupos terroristas	1	-	-	-	-	-
Total	277	575	297	243	35	61

En el estudio de las quejas por administraciones únicamente se analizan las resoluciones correspondientes a expedientes iniciados en 2012.

- Situación de las quejas contra la Administración General del la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

(Tabla 18)

Situación de las quejas contra el Gobierno Vasco atendiendo a las áreas de actuación

Área						
Personas en situación o riesgo de exclusión social	585	328	273	51	4	34
Educación	36	91	19	71	1	10
Vivienda	31	63	23	29	11	5
Personal al servicio de las administraciones públicas	58	30	7	23	-	3
Sanidad	31	54	21	25	8	5
Interior	36	18	6	8	4	2
Ordenación de la actividad económica	5	14	4	10	-	1
Trabajo y Seguridad Social	9	9	4	5	-	2
Infancia y adolescencia	7	10	1	6	3	1
Personas con enfermedades o trastornos mentales	8	7	1	3	3	3
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	7	7	5	2	-	1
Medio ambiente	9	5	3	2	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	4	8	6	2	-	-
Familias	6	4	3	1	-	1
Personas con discapacidad	6	1	1	-	-	-
Obras públicas, transportes e infraestructuras	4	2	2	-	-	-
Hacienda	2	2	1	-	1	1
Justicia	2	3	1	1	1	-
Personas inmigrantes	5	-	-	-	-	-
Personas en prisión	3	-	-	-	-	-
Igualdad e integridad de las mujeres	1	1	1	-	-	-
Personas gitanas y otras minorías culturales	2	-	-	-	-	-
Personas víctimas de los grupos terroristas	2	-	-	-	-	-
Urbanismo y ordenación del territorio	1	1	1	-	-	-
Personas con enfermedades crónicas	2	-	-	-	-	-
Personas lesbianas, gays y transexuales	-	-	-	-	-	1
Protección y tenencia de animales	-	1	-	1	-	-
Total	862	659	383	240	36	70

(Tabla 19)

Situación de las quejas contra el Gobierno Vasco atendiendo a los departamentos que lo integran*

Departamento	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información	Inadmisión sobrevenida
Empleo y Asuntos Sociales	435	317	262	50	5	36
Empleo y Políticas Sociales	178	28	19	9	-	1
Educación, Universidades e Investigación	46	105	22	81	2	13
Sanidad y Consumo	66	77	27	40	10	8
Vivienda, Obras Públicas y Transportes	29	68	29	28	11	5
Interior	37	17	5	8	4	3
Educación, Política Lingüística y Cultura	14	6	2	4	-	-
Salud	17	1	-	-	1	-
Justicia y Administración Pública	7	10	2	6	2	-
Cultura	8	7	5	2	-	1
Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca	8	5	4	1	-	-
Seguridad	7	2	1	1	-	-
Industria, Innovación, Comercio y Turismo	2	5	1	4	-	2
Presidencia	2	6	2	4	-	1
Desarrollo Económico y Competitividad	5	-	-	-	-	-
Economía y Hacienda	1	3	-	2	1	-
Medio Ambiente y Política Territorial	-	1	1	-	-	-
Administración Pública y Justicia	-	1	1	-	-	-
Total	862	659	383	240	36	70

* La aparente duplicidad de algunos departamentos trae causa del cambio de Gobierno operado mediante el [Decreto 20/2012, de 15 de diciembre](#).

- Situación de las quejas contra las administraciones forales

(Tabla 20)

Situación de las quejas contra las diputaciones forales atendiendo a los territorios históricos

	▶	▶	✗	✓	💬	🚫
Diputación Foral de Bizkaia	63	71	22	42	7	8
Diputación Foral de Álava	50	24	9	14	1	9
Diputación Foral de Gipuzkoa	25	19	9	8	2	2
Total	138	114	40	64	10	19

(Tabla 21)

Situación de las quejas contra las diputaciones forales atendiendo a las áreas de actuación

Área	▶	▶	✗	✓	💬	🚫
Personas en situación o riesgo de exclusión social	52	50	21	28	1	5
Hacienda	11	19	2	15	2	2
Personas mayores y personas en situación de dependencia	18	10	5	1	4	2
Infancia y adolescencia	9	11	-	9	2	6
Personas con discapacidad	9	10	7	3	-	1
Urbanismo y ordenación del territorio	10	-	-	-	-	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	7	1	-	1	-	1
Personas con enfermedades o trastornos mentales	4	1	-	1	-	2
Obras públicas, transportes e infraestructuras	3	4	1	2	1	-
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	3	3	2	1	-	-
Personas con enfermedades crónicas	5	-	-	-	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	2	1	-	1	-	-
Medio ambiente	2	1	-	1	-	-
Ordenación de la actividad económica	-	2	1	1	-	-
Consulta	1	-	-	-	-	-
Personas inmigrantes	-	1	1	-	-	-
Familias	1	-	-	-	-	-
Personas gitanas y otras minorías culturales	1	-	-	-	-	-
Total	138	114	40	64	10	19

- Situación de las quejas contra las administraciones locales

(Tabla 22)

Situación de las quejas contra los ayuntamientos de Araba/Álava

Ayuntamiento	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información	Inadmisión sobrevenida
Vitoria-Gasteiz	41	30	7	19	4	5
Laudio/Llodio	1	4	-	3	1	1
Laguardia	3	-	-	-	-	-
Amurrio	-	2	1	1	-	-
Campezo/Kanpezu	2	-	-	-	-	-
Iruña Oka/Iruña de Oca	1	1	1	-	-	-
Ribera Alta	2	-	-	-	-	-
Alegria-Dulantzi	1	-	-	-	-	-
Armiñón	1	-	-	-	-	-
Arzua-Ubarrundia	-	1	-	-	1	-
Artziniega	1	-	-	-	-	-
Barrundia	1	-	-	-	-	-
Elciego	1	-	-	-	-	-
Yécora	1	-	-	-	-	-
Total	56	38	9	23	6	6

(Tabla 23)

Situación de las quejas contra las juntas administrativas de Araba/Álava

Junta Administrativa						
	Menagarai-Beotegi	2	-	-	-	-
Caicedo-Yuso	-	1	1	-	-	-
Durana	-	1	1	-	-	-
Heredia	1	-	-	-	-	-
Caranca y Mioma	1	-	-	-	-	-
Lagran	1	-	-	-	-	-
Markinez	-	1	-	-	-	1
Navarrete	-	1	-	1	-	-
Rivabellosa	1	-	-	-	-	-
Santa Cruz de Campezo	1	-	-	-	-	-
Trespuentes	1	-	-	-	-	-
Total	8	3	2	1	1	1

(Tabla 24)

Situación de las quejas contra los ayuntamientos de Gipuzkoa

Ayuntamiento						
Donostia-San Sebastián	16	18	8	8	2	1
Irun	6	4	2	2	-	-
Errenteria	3	4	3	1	-	-
Tolosa	6	1	-	1	-	-
Lasarte-Oria	3	3	1	2	-	-
Hondarribia	3	1	-	1	-	1
Arrasate/Mondragón	1	3	2	1	-	-
Ibarra	2	1	-	-	1	-
Oiartzun	2	1	-	1	-	-
Aretxabaleta	-	2	1	1	-	-
Ataun	2	-	-	-	-	-
Azpeitia	2	-	-	-	-	-
Beasain	1	1	-	1	-	-
Bergara	1	1	-	1	-	-
Elgoibar	1	1	-	1	-	-
Getaria	-	2	1	1	-	-
Lazkao	2	-	-	-	-	-
Pasaia	-	2	-	1	1	-
Usurbil	2	-	-	-	-	-
Zarautz	-	2	1	1	-	-
Zumarraga	2	-	-	-	-	-
Andoain	-	1	-	1	-	-
Asteasu	1	-	-	-	-	-
Azkoitia	1	-	-	-	-	-
Ezkio-Itsaso	1	-	-	-	-	-
Hernani	-	1	1	-	-	-
Legazpi	1	-	-	-	-	-
Legorreta	1	-	-	-	-	-
Lezo	-	1	-	-	1	-
Olaberria	-	1	-	1	-	-
Oñati	1	-	-	-	-	-
Orexa	-	-	-	-	-	1
Soraluze-Placencia de las Armas	1	-	-	-	-	-
Zumaia	1	-	-	-	-	-
Total	63	51	20	26	5	3

(Tabla 25)

Situación de las quejas contra los ayuntamientos de Bizkaia

Ayuntamiento	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información	Inadmisión sobrevenida
Bilbao	35	31	11	16	4	9
Getxo	14	10	6	3	1	-
Barakaldo	11	10	2	3	5	-
Erandio	8	5	3	2	-	-
Santurtzi	6	5	1	3	1	-
Durango	5	1	1	-	-	-
Bermeo	2	2	1	1	-	1
Galdakao	2	2	1	-	1	1
Ortuella	4	1	1	-	-	-
Sestao	3	2	-	1	1	-
Leioa	1	3	1	1	1	-
Mungia	3	1	-	1	-	-
Portugalete	-	4	1	2	1	-
Sopelana	1	3	2	1	-	-
Busturia	1	2	2	-	-	-
Gernika-Lumo	3	-	-	-	-	-
Güeñes	1	2	-	2	-	-
Ondarroa	2	1	-	-	1	-
Alonsotegi	1	1	-	1	-	-
Bakio	-	2	1	1	-	-
Barrika	1	1	1	-	-	-
Berriz	2	-	-	-	-	-
Igorre	1	-	-	-	-	1
Iurreta	1	1	-	1	-	-
Meñaka	1	1	-	1	-	-
Zalla	-	2	1	-	1	-
Zamudio	-	2	-	-	2	-
Abadiño	1	-	-	-	-	-
Abanto y Ciervana- Abanto Zierbena	1	-	-	-	-	-
Arcentales	-	1	1	-	-	-
Arrigorriaga	-	1	-	1	-	-
Atxondo	1	-	-	-	-	-
Basauri	1	-	-	-	-	-
Berango	1	-	-	-	-	-
Elorrio	-	1	1	-	-	-
Ermua	1	-	-	-	-	-
Gamiz-Fika	1	-	-	-	-	-
Gatika	1	-	-	-	-	-
Gorliz	-	1	-	1	-	-

Ayuntamiento						
Ispaster	1	-	-	-	-	-
Karrantza Harana/ Valle de Carranza	-	1	1	-	-	-
Lekeitio	1	-	-	-	-	-
Muskiz	-	1	-	1	-	-
Orduña	-	1	-	1	-	-
Plentzia	1	-	-	-	-	-
Sondika	-	1	1	-	-	-
Sopuerta	1	-	-	-	-	-
Valle de Trápaga- Trapagaran	-	1	1	-	-	-
Zaldibar	-	1	-	1	-	-
Zaratamo	1	-	-	-	-	-
Zeberio	-	1	-	-	1	-
Zierbena	1	-	-	-	-	-
Total	123	106	41	45	20	12

(Tabla 26)

Situación de las quejas contra las administraciones locales de la CAPV atendiendo a las áreas de actuación

Área						
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	51	51	25	15	11	4
Medio ambiente	55	17	7	7	3	5
Interior	37	20	6	12	2	3
Urbanismo y ordenación del territorio	20	31	19	5	7	1
Hacienda	27	20	5	11	4	4
Personas en situación o riesgo de exclusión social	13	16	3	11	2	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	14	5	2	3	-	-
Obras públicas, transportes e infraestructuras	7	7	2	4	1	-
Vivienda	2	12	-	12	-	-
Infancia y adolescencia	4	5	-	3	2	1
Educación	5	1	-	1	-	-
Personas con discapacidad	2	3	1	2	-	-
Igualdad e integridad de las mujeres	3	1	-	1	-	-
Protección y tenencia de animales	-	4	1	3	-	-
Personas inmigrantes	1	2	-	2	-	1
Personas mayores y personas en situación de dependencia	3	1	-	1	-	-
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	1	-	1	-	-

Área	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información	Inadmisión sobrevenida
Personas gitanas y otras minorías culturales	2	-	-	-	-	-
Ordenación de la actividad económica	1	1	-	1	-	-
Familias	1	-	-	-	-	-
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	-	1	1	-	-	-
Trabajo y Seguridad Social	-	-	-	-	-	1
Sanidad	-	-	-	-	-	1
Total	250	199	72	95	32	21

(Tabla 27)

Situación de las quejas contra otros organismos de ámbito local atendiendo al organismo público afectado

Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	3	3	1	1	1	1
Consortio de Transportes de Bizkaia	-	1	-	1	-	1
Mebisa - Metro de Bilbao	-	1	-	1	-	1
Gipuzkoako Urak SA	2	-	-	-	-	-
Servicios de Txingudi, S.A.	1	-	-	-	-	-
Total	6	5	1	3	1	3

(Tabla 28)

Situación de las quejas contra otros organismos de ámbito local atendiendo a las áreas de actuación

Área						
Hacienda	3	1	-	-	1	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	1	-	1	-	1
Medio ambiente	1	1	1	-	-	-
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	-	-	-	-	1
Obras públicas, transportes e infraestructuras	-	1	-	1	-	1
Personas con discapacidad	-	1	-	1	-	-
Total	6	5	1	3	1	3

- Situación de las quejas presentadas contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco

(Tabla 29)

Situación de las quejas contra la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea

Área			
Educación	3	3	3
Personal al servicio de las administraciones públicas	2	1	1
Total	5	4	4

8.

Actuaciones 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 2012 se ha iniciado la tramitación de 69 expedientes de oficio (74 el año anterior), destacando por áreas los correspondientes a la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, así como a seguridad ciudadana y a hacienda.

Como puede apreciarse, es prevalente la actividad de la oficina de la infancia y la adolescencia en la apertura de actuaciones de oficio que han servido, mediante las conclusiones de las visitas de inspección, para sustentar la supervisión de los recursos residenciales de infancia y los puntos de encuentro familiar (actuación de la que se ha derivado la aprobación de una Recomendación General sobre este tema), así como para el seguimiento de las recomendaciones del informe extraordinario de infancias vulnerables, o la relativa a la desaparición del Consorcio de educación compensatoria de Álava.

En el área de interior se han adoptado, igualmente, un importante número de iniciativas de distinta naturaleza, que abarcan desde las realizadas respecto a las actuaciones de la Ertzaintza en las que resultaron mortal y gravemente heridos Iñigo Cabacas y Xuban Nafarrate; aquellas otras dirigidas a conocer la información que proporcionan la Ertzaintza y las policías locales a las familias de las víctimas de accidentes de tráfico trasladadas a centros sanitarios (que ha dado lugar a una Recomendación General del Ararteko); o el procedimiento seguido por la Ertzaintza y las Policías Locales en los supuestos de resultado positivo de las pruebas para la detección de sustancias estupefacientes o análogas en la conducción de vehículos; así como las relacionadas con el seguimiento de las copias de las grabaciones de videovigilancia de la división antiterrorista de la Ertzaintza.

Es obligado mencionar también la actividad de oficio desplegada desde el área de Hacienda, tanto referida a la tasa de basuras de las viviendas desocupadas; como el tratamiento fiscal del IRPF de las empleadas de hogar; la relativa a las minusvalías del valor de los terrenos en el Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana; o la calificación de ganancia patrimonial a los efectos de IRPF en las viviendas ejecutadas, entre otras.

(Tabla 30)

Distribución por áreas de las actuaciones de oficio

	Nº	%
Infancia y adolescencia	13	18,84
Interior	13	18,84
Hacienda	11	15,94
Personas en situación o riesgo de exclusión social	6	8,69
Personas mayores y personas en situación de dependencia	4	5,79
Sanidad	3	4,35
Personas con discapacidad	3	4,35
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	3	4,35
Personas con enfermedades o trastornos mentales	2	2,90
Medio ambiente	2	2,90
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	2,90
Igualdad e integridad de las mujeres	1	1,45
Personas en prisión	1	1,45
Justicia	1	1,45
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	1	1,45
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	1,45
Obras públicas, transportes e infraestructuras	1	1,45
Personas inmigrantes	1	1,45
TOTAL	69	100

El seguimiento de los informes extraordinarios de salud mental y dependencia ha permitido adoptar diferentes iniciativas en el ámbito de las personas mayores o con enfermedad mental o crónica

Destacamos, por su carácter emblemático, la actuación abordada a consecuencia de los problemas de accesibilidad física que presentaba el edificio elegido como sede de la Green Capital en Vitoria-Gasteiz.

Estas y otras actuaciones de oficio, 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

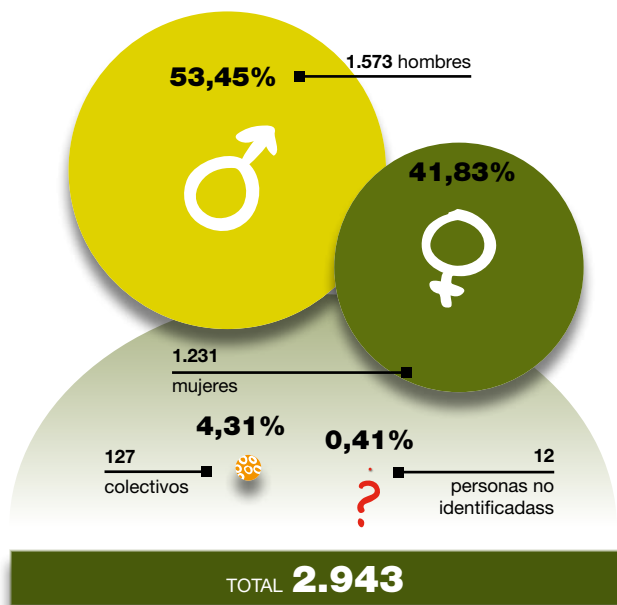
La forma natural de abordar la acogida de las personas que recurren a nuestros servicios, viene directamente relacionada con conocer las características y condiciones de las personas que solicitan la intervención del Ararteko.

- Características de las personas reclamantes

El análisis sociológico de las quejas presentadas en el año 2012 no presenta variaciones sustanciales respecto del año anterior, si bien, si descendemos a un detalle mayor, se aprecia que en el ámbito de personas en exclusión social (que aglutina una parte muy importante de las quejas presentadas el pasado año), es mayor el número de hombres que han presentado queja que el de mujeres.

(Gráfico 14)

Distribución de las quejas recibidas según las características de los reclamantes



- Lengua utilizada en la redacción de la queja

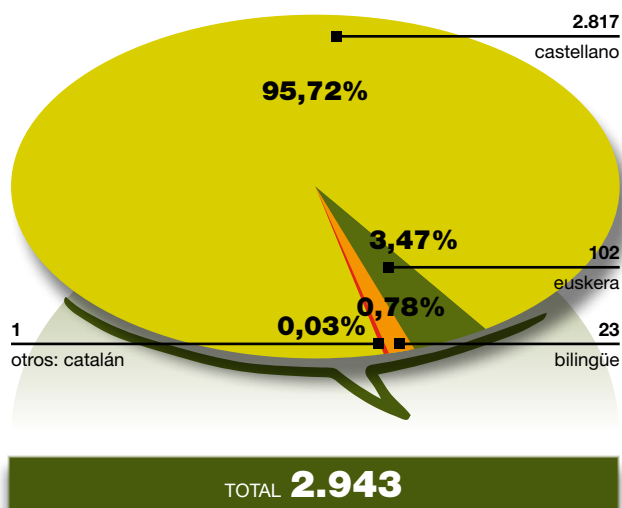
El castellano continúa siendo la lengua mayoritariamente utilizada a la hora de redactar las quejas, con un pequeño repunte en las presentadas en euskera y en forma bilingüe, aun cuando se dispone en el Ararteko de personas cualificadas para atender a la ciudadanía en las dos lenguas cooficiales.

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 15)

Distribución de las quejas según la lengua utilizada

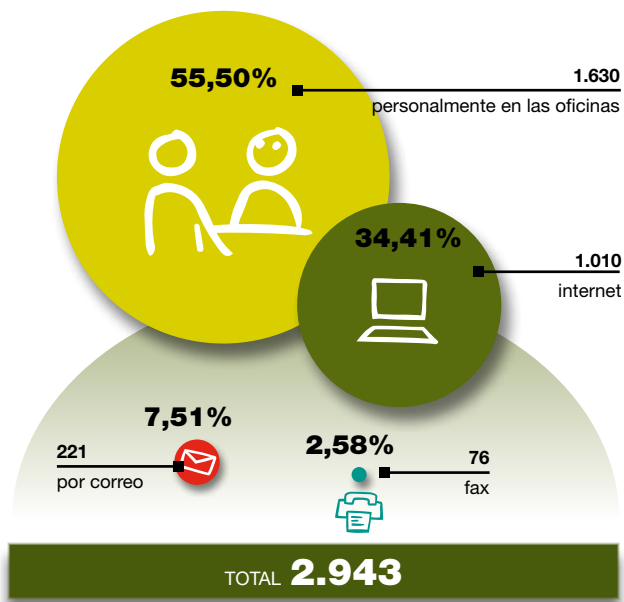


- Forma de presentación de las quejas

Los datos sobre la forma de presentación de las quejas muestran un cambio en la tendencia de los últimos años, ya que el 55% de las quejas se han interpuesto de modo presencial, a través de las tres oficinas de atención ciudadana del Ararteko, a diferencia del año 2011, en el que la vía mayoritaria ha sido internet. Ello se debe al extraordinario incremento de reclamaciones relacionadas con los derechos sociales.

(Gráfico 16)

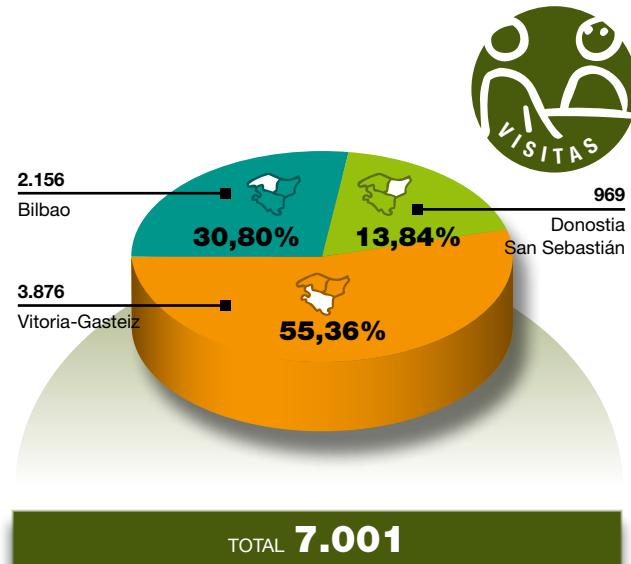
Distribución de las quejas según su forma de presentación



- Características de las personas que acuden a las oficinas de atención directa

(Gráfico 17)

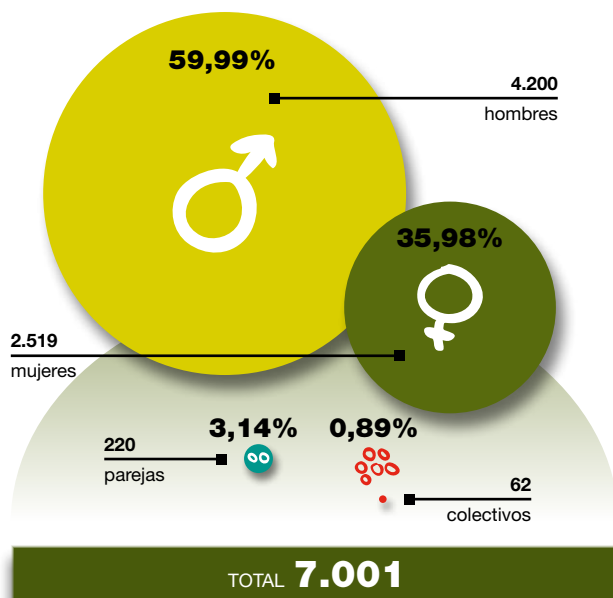
Número de visitas en las oficinas de atención directa



Como puede apreciarse, en la presente anualidad se ha producido un extraordinario aumento del número de visitas a las oficinas de atención directa, especialmente en las oficinas de Vitoria-Gasteiz y Bilbao, que prácticamente ha duplicado el número de atenciones presenciales. El incremento porcentual de visitas en 2012 en términos absolutos ha sido de un 66,70%.

(Gráfico 18)

Características de las personas que acuden a las oficinas de atención directa. CAPV

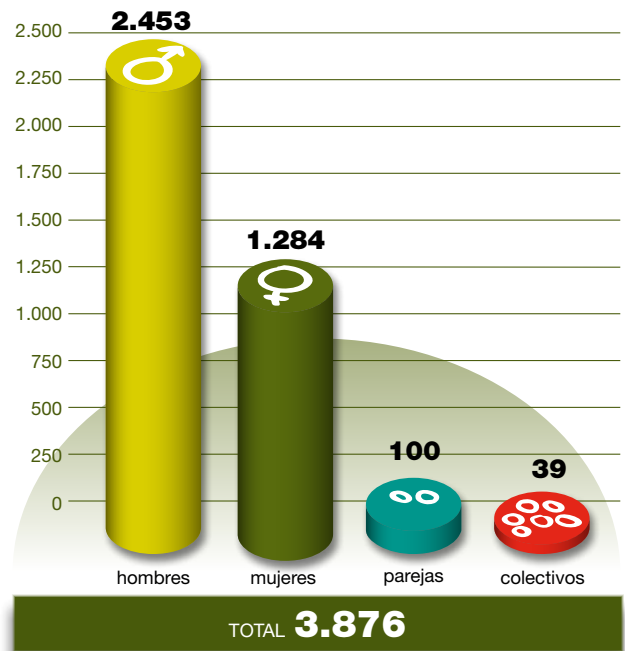


(Gráfico 19)

Características de las personas que acuden a las oficinas de atención directa



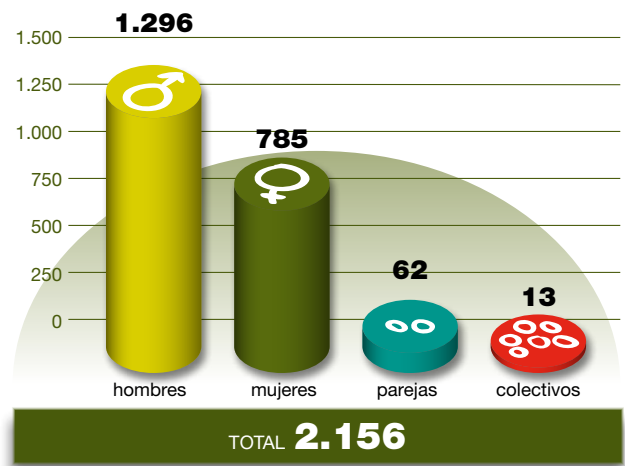
Vitoria-Gasteiz



(Gráfico 20)

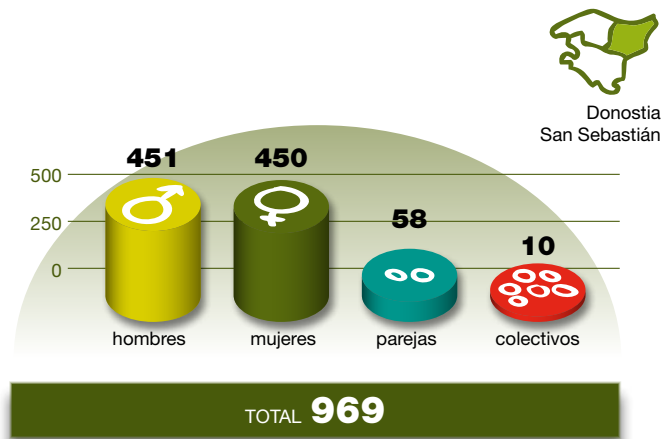
Características de las personas que acuden a las oficinas de atención directa

Bilbao



(Gráfico 21)

Características de las personas que acuden a las oficinas de atención directa



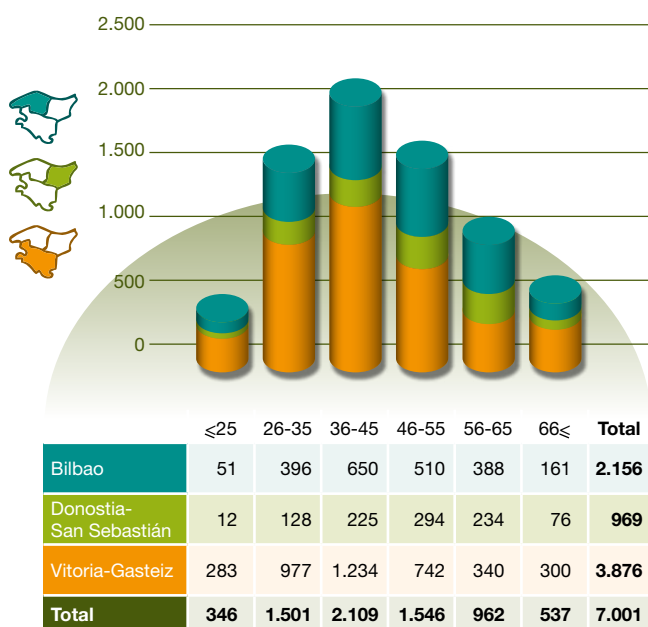
Como se ve, las características de las personas que acuden a las oficinas de atención directa no distan apenas de las referidas al total de personas que han presentado quejas en la CAPV, y modifican, al alza, el porcentaje de la presencia de hombres entre las personas reclamantes comparativamente con los años precedentes.

- Edad de las personas que acuden a las oficinas de atención directa

Analizando los datos atendiendo a los grupos de edad, observamos que no existen cambios sustanciales respecto a los de años anteriores dignos de mención.

(Gráfico 22)

Distribución por grupos de edad de las visitas a las oficinas de atención directa



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.

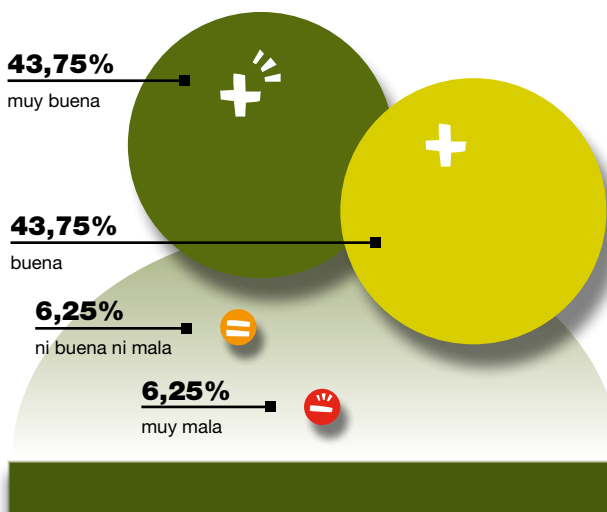
Por ello, al finalizar la tramitación de un expediente de queja, enviamos un cuestionario a la persona reclamante, pidiéndole que, de forma totalmente voluntaria y anónima, responda a una serie de preguntas que permitan conocer la valoración que realiza del servicio que se le ha prestado.

Al valorar los resultados es importante tener en cuenta que, del total de las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2012, en un 55% 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 2012 no puede sino calificarse de excelente, como puede deducirse de las respuestas dadas por las personas usuarias del Ararteko.

(Gráfico 23)

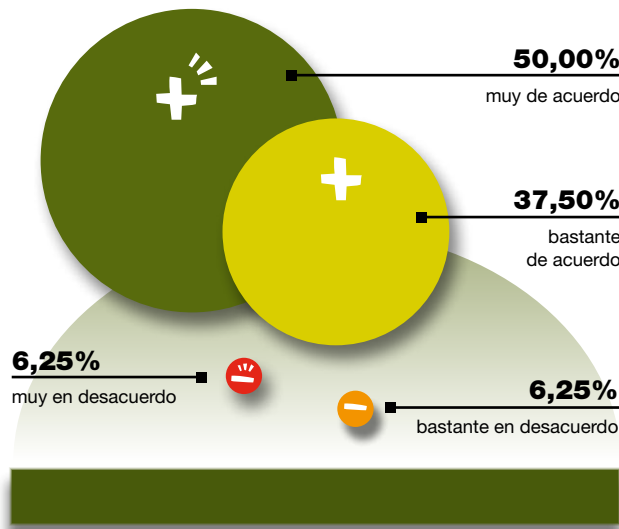
¿Cómo valoraría usted la información recibida desde el Ararteko?



De lo cual se concluye que un 87,50% 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 24)

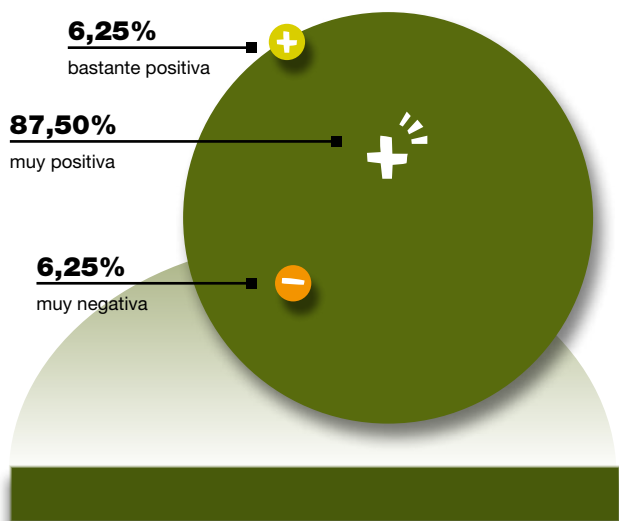
¿Cuál es su grado de acuerdo con la resolución o la propuesta del Ararteko respecto a su queja?



La muestra más palpable de la alta valoración del servicio que presta el Ararteko es que un 87,50% de las personas reclamantes ha aceptado la resolución del Ararteko respecto a su queja.

(Gráfico 25)

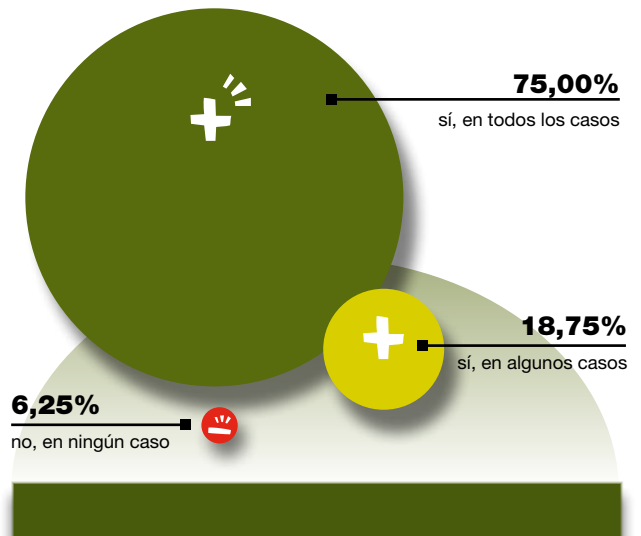
¿Cómo valoraría usted globalmente la intervención del Ararteko? (Es decir, el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)



Es decir, que el 87,50% de las personas que han respondido la encuesta, consideran muy positiva la intervención del Ararteko.

(Gráfico 26)

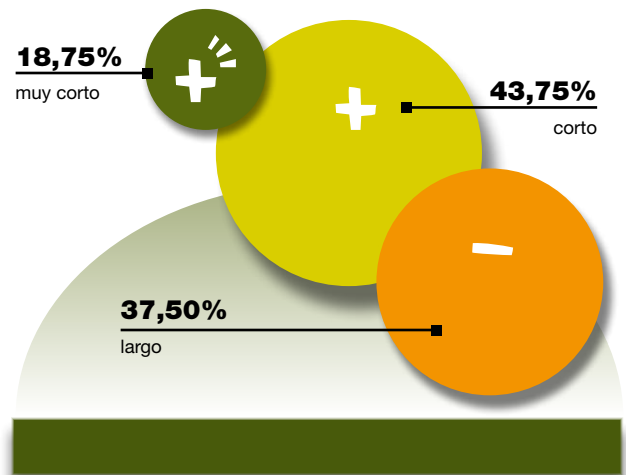
¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?



De donde se deduce que en el 75% de los casos se recomendaría acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración.

(Gráfico 27)

¿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, el 63% valora el tiempo transcurrido como corto o muy corto.

En consecuencia, todos estos resultados 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 37,50% consideran que el tiempo transcurrido ha sido largo o muy largo).

Además de los datos que se obtienen de las encuestas, y que se han explicitado, las personas reclamantes pueden hacer llegar al Ararteko sus opiniones y sugerencias mediante uno de los apartados del cuestionario. A partir de las mismas nuevamente hemos de reseñar la propuesta generalizada de que las resoluciones del Ararteko fueran vinculantes, y de obligado cumplimiento para las administraciones públicas. En el mismo sentido, se propone potenciar la función del Ararteko como árbitro entre la ciudadanía y las administraciones, siendo sus decisiones obligatorias.

Dentro de las sugerencias de mejora del funcionamiento de la Institución, se incluyen la del incremento de canales telemáticos con la ciudadanía y la utilización de certificados electrónicos; así como la incorporación de fórmulas de información periódica a las personas reclamantes sobre la situación del expediente y las novedades que se vayan produciendo en el mismo. Ambas cuestiones se encuentran incluidas dentro de las reformas que el Ararteko está implantando en la actualidad.

Asimismo, proponen hacer una mayor difusión de la Institución y sus funciones.

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

En el mes de marzo de 2012, con ocasión de la creación de la Oficina Virtual del Ararteko, se ha propiciado la presentación de sugerencias u opiniones sobre los servicios que presta el Ararteko a la ciudadanía.

Si excluimos las quejas presentadas por error a través de esa vía, que se han reconducido al trámite ordinario de quejas presentadas a través de internet, han sido cuatro las sugerencias presentadas:

Tres guardan relación con cuestiones técnicas relacionadas con los certificados digitales utilizados por las personas que acceden a la Oficina Virtual.

Una estaba relacionada con una propuesta de intermediación del Ararteko promoviendo la solidaridad de la ciudadanía con las personas en grave situación económica.

Todas ellas han merecido la atención adecuada en los términos y plazos establecidos en la Carta de Servicios del Ararteko.


11.

Peticiones de información y requerimientos realizados a las administraciones

11.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2012

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 2012 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*	
Desarrollo Económico y Competitividad	1
Economía y Hacienda	3
Educación, Política Lingüística y Cultura	10
Presidencia	7
Salud	2
Seguridad	2

* nuevos departamentos creados mediante el [Decreto 20/2012, de 15 de diciembre](#)

B) Diputaciones forales

 Diputación Foral de Álava	
Diputado General	1
Euskara, Cultura y Deportes	1
Hacienda, Finanzas y Presupuestos	11



 Diputación Foral de Bizkaia	
Cultura	1
Hacienda y Finanzas	14
Medio Ambiente	2
Presidencia	2
Promoción Económica	1

 Diputación Foral de Gipuzkoa	
Cultura, Juventud y Deportes	1
Diputado General	2
Hacienda y Finanzas	9
Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	2
Movilidad y Ordenación del Territorio	2

C) Ayuntamientos y juntas administrativas



Territorio Histórico de Araba/Álava

 Ayuntamientos de Araba/Álava	
Alegría-Dulantzi	1
Amurrio	2
Armiñón	1
Arrazua-Ubarrundia	1
Ayala/Aiara	1
Campezo/Kanpezu	2
Laudio/Llodio	1
Ribera Alta	1
Yécora	1

 Juntas Administrativas de Araba/Álava	
Caicedo-Yuso	1
Heredia	1
Lagrán	1
Menagarai	2
Navarrete	1
Rivabellosa	1
Santa Cruz de Campezo	1
Trespuentes	1



Territorio Histórico de Bizkaia

Ayuntamientos de Bizkaia	
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	1
Alonsotegi	2
Artzentales	1
Areatza	1
Arrigorriaga	2
Bakio	2
Barrika	2
Basauri	1
Berango	2
Berriz	1
Bilbao	63
Durango	5
Galdakao	6
Gamiz-Fika	1
Gatika	1
Güeñes	1
Igorre	2
Ispaster	1
Leioa	3
Lekeitio	1
Mundaka	1
Ondarroa	1
Portugalete	3
Santurtzi	8
Sondika	1
Ugao-Miraballes	1
Urduña/Orduña	1
Valle de Trápaga-Trapagaran	1
Zalla	2



Territorio Histórico de Gipuzkoa

Ayuntamientos de Gipuzkoa	
Andoain	1
Anoeta	1
Arrasate/Mondragón	2
Azkoitia	1
Beasain	3
Bergara	1
Deba	1
Elgoibar	1
Ezkio-Itsaso	1
Getaria	2
Hernani	2
Ibarra	1
Legorreta	1
Oiartzun	2
Oñati	1
Orexa	1
Pasaia	1
Soraluze-Placencia de las Armas	1
Tolosa	7
Usurbil	3
Zarautz	3
Zumarraga	2

D) Otros organismos públicos

Colegio Oficial de Arquitectos del País Vasco	1
Centro asociado de la UNED en Vitoria-Gasteiz	1
Comisión de Asistencia Jurídica gratuita de Bizkaia	1
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	6
Consortio de Transportes de Bizkaia	2
Consortio Pedro Anitua para la educación compensatoria y formación ocupacional	1
Fundación Escuela Artes y Oficios de Vitoria-Gasteiz	1
Gipuzkoako Urak SA	1
Izenpe	1
Parlamento Vasco	1
Servicios de Txingudi, SA	1

11.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2012

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 2012.
	(2)	número de expedientes con petición de información en el año 2012 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 2012.
	(4)	número de expedientes con requerimientos en el año 2012, pero que corresponden a peticiones de información efectuadas en años anteriores.

A) Gobierno Vasco

Departamento	(1)	(2)	(3)	(4)
Cultura	5	2	40	-
EITB	5	2	40	-
Federación Vasca de Deporte Adaptado	1	-	-	-
Educación, Universidades e Investigación	139	51	36,69	4
Empleo y Asuntos Sociales	694	181	26,08	1
Empleo y Políticas Sociales	35	1	2,86	-
Industria, Innovación, Comercio y Turismo	7	1	14,29	1
Interior	57	13	22,81	5
Justicia y Administración Pública	14	3	23,08	-
Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca	9	1	11,11	-
Agencia Vasca del Agua	4	2	50	-
Sanidad y Consumo	36	2	5,55	-
Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo	2	-	-	-
SVS / Osakidetza	66	19	28,79	3
Vivienda, Obras Públicas y Transportes	55	36	65,45	4
Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos	3	-	-	-
Euskal Trenbide Sarea/ Red Ferroviaria Vasca	5	1	20	-

B) Diputaciones forales

Diputación Foral de Álava	(1)	(2)	(3)	(4)
Administración Local	1	1	100	-
Medio Ambiente y Urbanismo	5	1	20	-
Promoción Económica y Administración Foral	1	1	100	-
Servicios Sociales	71	7	9,86	2

Diputación Foral de Bizkaia	(1)	(2)	(3)	(4)
Acción Social	115	6	5,22	1
Agricultura	2	1	50	-
Obras Públicas y Transportes	6	1	16,67	-

Diputación Foral de Gipuzkoa	(1)	(2)	(3)	(4)
Administración Foral y Función Pública	7	1	14,29	-
Innovación, Desarrollo Rural y Turismo	1	1	100	1
Política Social	24	2	8,33	-

C) Ayuntamientos y juntas administrativas



Territorio Histórico de Araba/Álava

	(1)	(2)	(3)	(4)
Ayuntamientos de Araba/Álava				
Artziniega	1	1	100	1
Baños de Ebro/Mañueta	-	-	-	1
Barrundia	1	1	100	-
Elciego	1	1	100	-
Iruña Oka/Iruña de Oca	2	1	50	-
Labastida/Bastida	-	-	20	1
Laguardia	3	1	-	-
Peñacerrada-Urizaharra	-	-	33,33	1
Valdegovía	-	-	-	1
Vitoria-Gasteiz	71	12	16,90	3

	(1)	(2)	(3)	(4)
Juntas Administrativas de Araba/Álava				
Durana	1	1	100	-
Caranca y Mioma	1	1	100	-



Territorio Histórico de Gipuzkoa

	(1)	(2)	(3)	(4)
Ayuntamientos de Gipuzkoa				
Aretxabaleta	2	1	50	-
Asteasu	1	1	100	-
Astigarraga	-	-	-	1
Átaun	2	1	50	-
Azpeitia	4	2	50	-
Donostia-San Sebastián	27	7	25,93	1
Errentería	7	3	42,86	-
Hondarribia	4	3	75	-
Irun	8	-	-	1
Lasarte-Oria	8	1	12,50	-
Lazkao	2	1	50	-
Zaldibia	1	-	-	1
Zumaia	1	-	-	1



Territorio Histórico de Bizkaia

	(1)	(2)	(3)	(4)
Ayuntamientos de Bizkaia				
Abadiño	1	-	-	1
Amorebieta-Etxano	2	1	50	-
Barakaldo	12	2	16,67	-
Bermeo	3	1	33,33	-
Busturia	3	2	66,67	-
Derio	2	-	-	1
Elorrio	1	1	100	-
Erandio	12	2	16,67	1
Ermua	-	-	-	1
Gernika-Lumo	2	1	50	1
Getxo	19	2	10,53	1
Gorliz	-	-	-	1
Iurreta	2	1	50	-
Karrantza Harana/ Valle de Carranza	-	-	-	2
Lezama	1	1	100	-
Mungia	4	1	25	1
Muskiz	1	-	-	1
Ortuella	4	1	25	-
Plentzia	2	1	50	-
Sestao	5	2	40	-
Sopelana	5	2	40	-
Zierbena	1	1	100	-

D) Otros organismos públicos

	(1)	(2)	(3)	(4)
Ayuntamientos de Bizkaia				
Colegio Oficial de Abogados de Álava	2	1	50	-
Colegio Oficial de Médicos de Bizkaia	1	1	100	-
Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Bizkaia	1	1	100	-
Haurreskolak	3	1	33,33	-
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	7	2	28,57	2

11.3. Administraciones con requerimientos pendientes

En esta relación se reflejan en detalle, uno a uno, todos los **expedientes** en cuya tramitación ha resultado obligado dirigir un requerimiento a las administraciones y organismos cuyos actos han sido sometidos a nuestra consideración. Se trata de expedientes en los que el requerimiento se ha efectuado con anterioridad al primero de octubre de 2012 y que al tiempo de cerrar la elaboración del presente informe (31 de diciembre de 2012) continuaban pendientes de ser contestados.

Los expedientes a cuyo número se añade un asterisco se refieren a quejas cuya tramitación se ha iniciado en años anteriores y que han precisado requerimientos a lo largo de 2012, al continuarse su tramitación.



A) Gobierno Vasco

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Cultura	679/2012/20	Desacuerdo con requisitos de prueba de HABE	24/05/2012
	1543/2012/20	Revisión de examen de HABE	19/09/2012
EITB	84/2012/32	Falta de entrega de un premio televisivo	03/04/2012
	278/2012/25	Presunta manipulación informativa	20/04/2012
Educación, Universidades e Investigación	708/2011/33*	Disconformidad con la actuación del departamento en materia de personal	09/11/2012
	1229/2011/20*	Denegación de exención de euskara en el Colegio Alemán	11/01/2012
	1699/2011/20*	Denegación de transporte escolar	18/01/2012
	2142/2011/20*	Situación discriminatoria a alumnado de ikastola	18/01/2012
	4/2011/200F	Funcionamiento de las aulas de 2 años en centros públicos	02/08/2012
	35/2011/200F	Oferta educativa de aulas de 0-2 años en Vitoria-Gasteiz	19/04/2012
	1628/2011/20	Criterios de formación de grupos de alumnado	19/04/2012
	1639/2011/32	Límite de edad de 17 años para poder participar en el examen de EGA	29/06/2012
	2162/2011/20	Profesor de Religión sin perfil de euskara	29/02/2012
	90/2012/20	Le deniegan plaza escolar en modelo D	29/02/2012
	151/2012/20	Problema de matriculación de hijos menores en Alegría-Dulantzi	26/04/2012
	209/2012/20	Condiciones de escolarización en modelo D	27/03/2012
	281/2012/20	Contra planificación educativa que afecta al centro Elatzeta de Irun	19/04/2012
	288/2012/20	Configuración de centro docente	27/03/2012
	324/2012/20	Petición de implantación de oferta de enseñanza pública en primaria de Sopuerta	19/04/2012
	378/2012/20	Petición de cambio de centro escolar	19/04/2012
	668/2012/33	Errores continuos en baremación concursos traslados funcionarios docentes	12/12/2012
	689/2012/20	Irregularidades Colegio Urdaneta	24/05/2012
	758/2012/20	Proceso de adjudicación de plazas en centros de 0-2 años	30/05/2012
	758/2012/20	Proceso de adjudicación de plazas en centros de 0-2 años	20/07/2012
	781/2012/20	Exigencias de aportaciones económicas a la escolarización en ESO	24/05/2012
	863/2012/20	Escolarización de niño de 2 años	05/06/2012
	863/2012/20	Escolarización de niño de 2 años	19/09/2012
	866/2012/33	Exclusión de trabajadores en la transferencia del Instituto Social de la Marina	30/05/2012
	893/2012/20	Niño con problemas de salud, necesidad de escolarización cerca del domicilio	05/06/2012
	969/2012/20	Nombramiento de los profesores de religión islámica	04/07/2012
998/2012/20	Disconforme con centro escolar asignado a su hija	02/08/2012	
1049/2012/20	colaboración en pruebas de acceso al ciclo formativo de FP	19/09/2012	
1081/2012/20	Maltrato infantil	24/09/2012	
1089/2012/20	Transporte escolar IES MURGUÍA	19/09/2012	
1185/2012/20	Autobús escolar a la Ikastola Ikasbidea	02/08/2012	

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Educación, Universidades e Investigación	1185/2012/20	Autobús escolar a la Ikastola Ikasbidea	12/11/2012
	1224/2012/20	Alumnos con necesidades educativas especiales	20/07/2012
	1332/2012/20	Admisión de alumnado	20/07/2012
	1351/2012/20	Programación educativa	19/09/2012
	1410/2012/25	Denegación de beca para estudios universitarios.	25/09/2012
	1426/2012/20	Acceso ciclo formativo grado superior desde bachillerato francés	20/07/2012
	1434/2012/20	Situación del CEIP Txingudi-Irungo ikastola y del IES Txingudi	19/09/2012
	1514/2012/20	Exención de prueba específica de acceso a grado superior	20/07/2012
	1579/2012/20	Adaptación de pruebas de Escuela Oficial de Idiomas para personas sordas	19/09/2012
	1583/2012/20	Falta de plazas para módulos superiores de higienista bucodental	19/09/2012
	1613/2012/25	Denegación de transporte escolar	04/09/2012
	1615/2012/20	Solicitud de retribución de cargo de jefe de departamento	19/09/2012
	1627/2012/25	Evaluación prueba acceso a ciclo superior	04/09/2012
	1627/2012/25	Evaluación prueba acceso a ciclo superior	12/11/2012
	1666/2012/20	Denegación de matrícula en la escuela de idiomas	24/09/2012
	1690/2012/20	Inadmisión para cursar grado superior de mecatrónica por número de plazas inferior a la demanda	19/09/2012
	1701/2012/25	Ayudas a transporte escolar	14/09/2012
	1716/2012/20	Desacuerdo con actividades complementarias y gratuidad de la enseñanza	19/09/2012
	1723/2012/20	Acceso grado superior de FP	19/09/2012
	1725/2012/20	Denegación de matriculación en centro educativo	19/09/2012
	1734/2012/20	Publicidad sustituciones docentes	19/09/2012
	1735/2012/20	Colegio alemán. Exenciones lengua y literatura vasca	28/11/2012
	1779/2012/20	Admisión de alumnado	19/09/2012
	1806/2012/20	Exclusión de la matrícula En La Escuela Oficial De Idiomas	19/09/2012
	1812/2012/20	Acoso escolar	12/11/2012
	1980/2012/20	Silencio administrativo	12/11/2012
	2020/2012/20	Escolarización alumnos sobredotados (NEE)	28/11/2012
2117/2012/20	Solicita cambio de colegio de su hijo por problemas con otros compañeros	12/11/2012	
Empleo y Asuntos Sociales	1697/2011/18*	Incumplimiento de la ley antitabaco	07/03/2012
	1376/2011/33	Proceso selectivo sin garantías de Lanbide	08/11/2012
	1510/2011/33	Lanbide no contesta a la solicitud de traslado de una trabajadora	08/11/2012
	1698/2011/43	Suspensión de renta de garantía de ingresos	21/06/2012
	2145/2011/43	Retraso para la cita de solicitud de ayudas sociales	21/06/2012
	2236/2011/43	Reintegro de cobros indebidos. RGI	22/06/2012
	14/2012/43OF	Límites patrimoniales en AES	22/06/2012
	15/2012/31OF	Funcionamiento y gestiones para la tramitación de la RGI por parte de Lanbide	07/05/2012
	16/2012/01OF	Dificultades en Lanbide para tramitar la solicitud de RGI por quienes perciben la prestación por hijo a cargo	14/11/2012
	50/2012/43OF	Deficiencias en los aplicativos informáticos usados por Lanbide	10/12/2012
	3/2012/31	Suspensión de RGI	01/03/2012
	61/2012/43	Suspensión de RGI	29/05/2012
	132/2012/43	Suspensión de RGI	02/03/2012
	181/2012/20	Reducción de jornada para atender al cuidado de hija	24/05/2012

Departamento	Referencia (n° expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Empleo y Asuntos Sociales	189/2012/43	Denegación de RGI	14/06/2012
	349/2012/31	Demora en actualización de cuantía de la RGI	11/05/2012
	434/2012/17	Retraso en la resolución de RGI	21/09/2012
	436/2012/43	Retraso en concesión de RGI	20/06/2012
	439/2012/43	Retraso en la resolución de solicitud de ayudas económicas	20/06/2012
	442/2012/43	Retraso en resolver solicitud de ayudas económicas	20/06/2012
	487/2012/43	Suspensión y posterior extinción de RGI	02/07/2012
	531/2012/43	Falta de abono del total de renta de garantía de ingresos	20/06/2012
	532/2012/31	Solicitud de abono de prestación complementaria de vivienda	24/05/2012
	532/2012/31	Solicitud de abono de prestación complementaria de vivienda	07/11/2012
	536/2012/31	Suspensión de RGI por estar ingresado en el hospital	11/05/2012
	536/2012/31	Suspensión de RGI por estar ingresado en el hospital	07/11/2012
	548/2012/31	Retraso en concesión de RGI y PCV	18/07/2012
	614/2012/43	Retraso en resolución de solicitud de ayudas sociales	20/06/2012
	632/2012/31	RGI	04/06/2012
	634/2012/43	Suspensión de RGI	20/06/2012
	641/2012/43	Retraso en resolución de ampliación de ayudas sociales	20/06/2012
	645/2012/43	Retraso en resolución de solicitud de ayudas sociales	20/06/2012
	646/2012/17	Retraso en resolución de solicitud de ayudas sociales	18/10/2012
	651/2012/43	Extinción de RGI y PCV	20/06/2012
	682/2012/43	Suspensión de RGI y cobros indebidos	01/08/2012
	682/2012/43	Suspensión de RGI y cobros indebidos	16/10/2012
	695/2012/31	Demora en la cita para solicitud de RGI	14/11/2012
	696/2012/43	Retraso en resolución de solicitud de RGI y PCV	18/06/2012
	704/2012/43	Quejas varias contra el recorte de prestaciones gestionadas por Lanbide	21/06/2012
	713/2012/43	Retraso en prestación complementaria de vivienda	19/06/2012
	713/2012/43	Retraso en prestación complementaria de vivienda	01/08/2012
	716/2012/43	RGI	21/06/2012
	723/2012/31	Solicitud de RGI	06/07/2012
	724/2012/31	Solicitud de RGI y PCV	18/07/2012
	730/2012/31	Retraso en reanudación de RGI	15/11/2012
	732/2012/43	Retraso en reanudación de RGI	21/06/2012
	735/2012/43	Retraso en la reanudación de RGI	10/08/2012
	736/2012/43	Retraso en reconocimiento de RGI	21/06/2012
	739/2012/31	Retraso en tramitación de solicitud de RGI	12/07/2012
	747/2012/31	Suspensión de RGI	18/07/2012
	761/2012/31	Retraso en resolución de solicitud de ayudas sociales	02/07/2012
	764/2012/43	Retraso en respuesta a solicitud de reanudación de RGI	21/06/2012
	765/2012/31	Suspensión de RGI	16/07/2012
	768/2012/43	Suspensión de RGI y Retraso en la resolución	21/06/2012
	769/2012/17	Suspensión de RGI	18/10/2012
	772/2012/43	Demora en la tramitación de RGI	25/06/2012
	783/2012/43	Demora en la tramitación de RGI	25/06/2012

Departamento	Referencia (n° expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Empleo y Asuntos Sociales	785/2012/43	Demora en la tramitación de RGI	25/06/2012
	788/2012/43	Falta de actualización de RGI	24/07/2012
	792/2012/17	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	21/09/2012
	793/2012/43	Retraso de Lanbide en la Resolución de solicitud de ayudas	22/06/2012
	799/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de ayudas sociales	22/06/2012
	813/2012/43	Retraso en resolución de solicitud de RGI	22/06/2012
	818/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	22/06/2012
	821/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas sociales	22/06/2012
	823/2012/31	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	18/07/2012
	824/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	22/06/2012
	843/2012/43	Retraso en reanudación de RGI	21/06/2012
	845/2012/31	Mal funcionamiento de la oficina de Lanbide	18/07/2012
	857/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	19/06/2012
	859/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de ayudas sociales	25/06/2012
	860/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de ayudas sociales	18/07/2012
	880/2012/43	Retraso en la resolución de solicitud de ayudas sociales	25/06/2012
	888/2012/43	Suspensión de RGI	25/06/2012
	900/2012/43	Falta motivación en la disminución de las cantidades percibidas de RGI y PCV	25/06/2012
	903/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	25/06/2012
	903/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	09/10/2012
	905/2012/31	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	15/11/2012
	910/2012/43	Retraso de Lanbide en la tramitación de RGI	25/06/2012
	927/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	19/06/2012
	930/2012/31	RGI	20/07/2012
	946/2012/43	Demora en resolver solicitud renovación RGI	25/06/2012
	961/2012/43	Retraso en resolución de solicitud de ayudas sociales	25/06/2012
	963/2012/43	RGI	25/06/2012
	964/2012/43	Falta de motivación en la suspensión de RGI y PCV	19/06/2012
	967/2012/43	Retraso en la resolución de solicitud de ayudas sociales	25/06/2012
	970/2012/31	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	18/07/2012
	971/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	25/06/2012
	974/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	25/06/2012
	977/2012/31	Suspensión cautelar de RGI y PCV	18/07/2012
	980/2012/43	Retraso en la resolución de solicitud de ayudas sociales	25/06/2012
	982/2012/43	Retraso en la resolución de solicitud de ayudas sociales	25/06/2012
	988/2012/31	Suspensión de RGI	18/07/2012
	993/2012/43	Retraso en la resolución de solicitud de ayudas sociales	25/06/2012
	995/2012/43	Retraso en la contestación de solicitud renovación de ayudas sociales	25/06/2012
	999/2012/43	Retraso en reanudación de RGI	25/06/2012
	1001/2012/43	Retraso en la respuesta a la solicitud de RGI	25/06/2012
	1003/2012/31	Retraso en la resolución de solicitud de ayudas sociales	02/10/2012
	1008/2012/43	Disconforme con importe de ingresos indebidos	25/06/2012
	1008/2012/43	Disconforme con importe de ingresos indebidos	28/11/2012

Departamento	Referencia (n° expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Empleo y Asuntos Sociales	1109/2012/43	Solicitud de abono de renta de garantía de ingresos	18/07/2012
	1020/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	25/06/2012
	1021/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	25/06/2012
	1022/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	25/06/2012
	1022/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	09/10/2012
	1035/2012/43	Retraso en la resolución de solicitud de ayudas	25/06/2012
	1037/2012/43	Retraso en la resolución de solicitud de ayudas	25/06/2012
	1038/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	25/06/2012
	1047/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	25/06/2012
	1051/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	25/06/2012
	1052/2012/43	Demora en la tramitación de RGI	25/06/2012
	1055/2012/43	Demora en la tramitación de RGI	06/08/2012
	1058/2012/43	Demora tramitación de RGI	25/06/2012
	1060/2012/43	Demora en la tramitación de RGI	25/06/2012
	1064/2012/43	Suspensión de renta de garantía de ingresos sin notificación previa	08/08/2012
	1091/2012/43	Demora tramitación de ayudas	25/06/2012
	1093/2012/43	Práctica irregular de descuentos para cantidades indebidas	10/07/2012
	1125/2012/31	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	14/11/2012
	1130/2012/43	Retraso de Lanbide en resolución de solicitud de prestaciones sociales	20/07/2012
	1140/2012/31	Suspensión de RGI	15/11/2012
	1175/2012/31	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	14/09/2012
	1202/2012/43	Suspensión de renta de garantía de ingresos	01/08/2012
	1222/2012/43	Retraso en resolución de ayudas sociales	09/10/2012
	1237/2012/43	Retraso en resolución de solicitud de ayudas sociales	27/06/2012
	1240/2012/31	Retraso en resolución de solicitud de ayudas sociales	15/11/2012
	1243/2012/43	Falta de respuesta a solicitud de revisión de RGI	18/07/2012
	1304/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	10/09/2012
	1317/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	01/08/2012
	1322/2012/31	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	14/09/2012
	1340/2012/43	Suspensión de RGI y PCV	01/10/2012
	1386/2012/17	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	01/08/2012
	1394/2012/17	Retraso en la resolución de petición de ayudas sociales	25/09/2012
	1418/2012/43	Solicitud ayudas sociales	01/08/2012
	1437/2012/17	Retraso resolución ayudas sociales	25/09/2012
	1446/2012/43	Suspensión ayudas sociales	05/10/2012
	1508/2012/43	Retraso en reanudación de RGI y PCV	09/10/2012
	1509/2012/01	Retraso en resolución de solicitud de complemento de RGI	21/11/2012
	1517/2012/17	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	18/10/2012
	1547/2012/31	Inicio de procedimiento de suspensión de RGI	07/11/2012
	1567/2012/43	Retraso en resolución de petición de ayudas sociales	01/10/2012
	1571/2012/17	Retraso de Lanbide en resolución de solicitud de ayudas	18/10/2012
	1640/2012/17	Retraso en resolución de solicitud de RGI	25/09/2012
	1646/2012/17	Retraso en resolución de solicitud de RGI	10/09/2012

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Empleo y Asuntos Sociales	1657/2012/17	Retraso de Lanbide en resolución de revisión de RGI	25/09/2012
	1660/2012/17	Retraso en la resolución de RGI	25/09/2012
	1675/2012/17	Retraso en resolución de solicitud de RGI	25/09/2012
	1676/2012/17	Retraso en resolución de solicitud de RGI y PCV	25/09/2012
	1686/2012/01	Retraso de Lanbide	21/11/2012
	1718/2012/17	Retraso de Lanbide en resolución de solicitud de ayudas sociales	25/09/2012
	1720/2012/31	Suspensión de renta de garantía de ingresos	05/10/2012
	1753/2012/17	Retraso resolución ayudas sociales	19/10/2012
	1754/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	03/10/2012
	1780/2012/31	Inicio de procedimiento de suspensión de RGI	15/11/2012
	1786/2012/31	Retraso en resolución de solicitud de RGI	15/11/2012
	1802/2012/43	Retraso en resolución de solicitud de ayudas sociales	03/10/2012
	1811/2012/31	Suspensión de RGI	15/11/2012
	1813/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de peticiones de ayudas sociales	19/10/2012
	1834/2012/31	Retraso de Lanbide en resolución de ayudas	15/11/2012
	1836/2012/43	Cobro de indebidos	11/12/2012
	1843/2012/31	Retraso en tramitación de solicitud de PCV	07/11/2012
	1847/2012/31	Retraso en la resolución de una solicitud de RGI	07/11/2012
	1862/2012/31	Reanudación de RGI y PCV	07/11/2012
	1868/2012/43	Denegación de renovación de RGI	18/10/2012
	1869/2012/31	Reclamación de documentación ya presentada	07/11/2012
	1871/2012/31	Problemas con solicitud de RGI	07/11/2012
	1877/2012/17	Interrupción de la PCV y dificultades para la presentación de documentación en Lanbide	19/10/2012
	1881/2012/17	Denegación de RGI por estar en trámites de divorcio	19/10/2012
	1891/2012/31	Retraso en resolución de RGI	15/11/2012
	1894/2012/43	Denuncia el trato recibido en Lanbide	06/11/2012
	1906/2012/17	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	19/10/2012
	1914/2012/31	Lanbide: demora en resolución de solicitud de RGI y PCV	10/12/2012
	1915/2011/43	Suspensión de RGI	21/06/2012
	1919/2012/17	Lanbide: demora en resolución de solicitudes de RGI y PCV	19/10/2012
	1926/2012/17	RGI	19/10/2012
	1949/2012/17	Retraso en una resolución de solicitud de RGI	19/10/2012
	2001/2012/17	Suspensión de RGI	06/11/2012
	2028/2012/17	Retraso en la resolución de solicitud de modificación de ayudas sociales	14/11/2012
	2029/2012/31	Denegación de ayudas sociales	10/12/2012
	2031/2012/17	Suspensión de RGI y PCV	14/11/2012
	2062/2012/43	Retraso en una resolución de solicitud de RGI	11/12/2012
	2063/2012/17	Retraso de Lanbide	13/11/2012
	2087/2012/31	Retraso en resolución de solicitud de RGI y PCV	23/11/2012
	2111/2012/31	Suspensión de RGI por ausencia temporal	11/12/2012
2143/2012/43	Suspensión de RGI	28/11/2012	
2155/2012/43	Retraso en reanudación de RGI	13/12/2012	

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Empleo y Asuntos Sociales	2174/2012/43	Incidencia en percepción de RGI	12/11/2012
	2228/2012/43	Retraso de Lanbide en la resolución de solicitud de ayudas	28/11/2012
	2240/2012/31	Falta de respuesta de Lanbide	26/11/2012
	2241/2012/31	Denegación de RGI	11/12/2012
Empleo y Políticas Sociales	1653/2012/31	Reclamación a Lanbide por RGI	15/11/2012
Industria, Innovación, Comercio y Turismo	1946/2011/23*	Falta de regulación de inspección técnica de tanques de gasolina	13/01/2012
	1448/2012/17	Continuos cortes de luz en Usansolo	25/09/2012
Interior	34/2011/19OF*	Actuación de la Ertzaintza en el gaztetxe Kukutza de Rekalde	19/03/2012
	40/2011/44OF*	Protocolos de ausencias no autorizadas y registros corporales	20/01/2012
	871/2011/20*	Acoso laboral en la Ertzaintza.	07/02/2012
	1520/2011/19*	Actuación de la Ertzaintza	15/02/2012
	2041/2011/20*	Promoción interna en la Ertzaintza	18/01/2012
	22/2012/19OF	Información a las familias de víctimas de accidentes de tráfico	13/06/2012
	23/2012/19OF	Visitas que se realizan periódicamente a los centros de detención de la División Antiterrorista y de Información de la Ertzaintza	20/06/2012
	26/2012/19OF	Intervención de la Ertzaintza en la que resultó mortalmente herido un joven	13/06/2012
	53/2012/19	Actuación de la Ertzaintza	08/05/2012
	143/2012/31	Impiden violentamente la entrada a un establecimiento hostelero a un magrebí	29/05/2012
	190/2012/19	Desacuerdo con atestado de la Ertzaintza sobre la causa de un accidente	08/05/2012
	350/2012/20	Excluido del procedimiento selectivo para el ingreso en la Ertzaintza	21/03/2012
	455/2012/19	Actuación inadecuada de la Ertzaintza	13/06/2012
	508/2012/19	Falta de respeto a la Asociación	13/06/2012
	508/2012/19	Falta de respeto a la Asociación	27/09/2012
	526/2012/20	Amenaza de expediente disciplinario por posible incumplimiento de instrucción sobre aspecto exterior de los ertzainas	03/05/2012
	526/2012/20	Amenaza de expediente disciplinario por posible incumplimiento de instrucción sobre aspecto exterior de los ertzainas	18/09/2012
	1060/2011/33	Obligación de realizar un curso ya realizado hace años	13/03/2012
	1851/2011/19	Actuación policial en Kukutza	27/09/2012
	2260/2011/35	Sanciones de tráfico	22/10/2012
Justicia y Administración Pública	137/2012/20	Desacuerdo con la concesión de ayudas a los funcionarios de la Admón. de Justicia	04/07/2012
	155/2012/20	Reducción de jornada para cuidado de hijo enfermo	27/04/2012
	866/2012/33	Exclusión de trabajadores en la transferencia del Instituto Social de la Marina	30/05/2012
Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca	541/2012/23	PETRONOR- Control ambiental	28/05/2012
Agencia Vasca del Agua	480/2012/29	Abastecimiento de aguas a las parcelas de Jai-Zubia	19/07/2012
	554/2012/29	Falta de actuación por ocupación de una servidumbre de margen de arroyo	30/05/2012
Sanidad y Consumo	279/2012/18	Petición de ampliación de cobertura sanitaria de Osakidetza a tratamientos de DGP	10/07/2012
	541/2012/23	PETRONOR- Control ambiental	28/05/2012
Servicio Vasco de Salud - Osakidetza	1782/2011/18*	Situación de la planta de maternidad del Hospital de Basurto	01/03/2012
	1948/2011/30*	Solicitud de ginecóloga para una mujer musulmana	30/03/2012
	2103/2011/33*	Falta de valoración de méritos en OPE	06/11/2012
	1/2012/18	Retraso en operación quirúrgica programada	07/03/2012
	10/2012/18	Silencio administrativo	20/03/2012

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Servicio Vasco de Salud - Osakidetza	220/2012/33	Conciliación vida familiar y laboral	30/05/2012
	282/2012/18	Diferencias con la actuación del servicio de atención al paciente	10/07/2012
	549/2012/18	Retraso en intervención quirúrgica	04/05/2012
	552/2012/18	Presunta falta de atención adecuada en el hospital de San Eloy	10/07/2012
	582/2012/33	Gestión de listas de contratación temporal	06/11/2012
	794/2012/33	Situación del personal estatutario de enfermería de salud mental	06/11/2012
	1215/2012/20	Tratamiento a "invisibilidad" que se procura a matronas y enfermeras	19/07/2012
	1352/2011/20	Desacuerdo con un cese laboral. Acoso laboral	08/05/2012
	1485/2011/33	Situación de colectivo de enfermeras de Salud Mental	13/03/2012
	1510/2012/18	Mal funcionamiento en el Hospital de Donostia	08/11/2012
	1838/2012/31	Actuación incorrecta de la policía municipal de San Sebastián en la determinación de la edad de un menor extranjero no acompañado	29/11/2012
	2182/2012/18	Denegación de prestación sanitaria fuera de la CAPV	13/12/2012
	2309/2011/18	Demora en asistencia sanitaria	01/03/2012
	2309/2012/18	Necesidad de medicamento para tratamiento de Hepatitis C	13/12/2012
	2320/2012/18	Lista de espera excesiva en urología	13/12/2012
	2343/2011/18	Cambio de hospital para atención especializada	07/03/2012
	2247/2012/18	Acceso de un paciente a informe de su historia clínica	13/12/2012
	Vivienda, Obras Públicas y Transportes	811/2011/34*	Consideración como ingreso de la ayuda de dependencia por Alokabide
1120/2011/34*		Precio abusivo del arrendamiento en VPO	22/02/2012
1192/2011/34*		Denegación de cambio de vivienda	19/01/2012
2126/2011/34*		Descontenta con el trato recibido a través del servicio Bizigune	17/02/2012
33/2011/34OF		Adjudicación directa de viviendas de protección oficial	06/11/2012
61/2011/34		Desperfectos en VPO	19/09/2012
851/2011/34		Desperfectos e irregularidades en vivienda cedida en alquiler	11/04/2012
1956/2012/34		Problemas en vivienda de Bizigune	13/11/2012
2304/2011/34		Demora en la entrega de viviendas de alquiler social	13/03/2012
287/2011/34		Desperfectos en vivienda de VPO	14/03/2012
884/2011/34		Desperfectos en la vivienda de la que es titular que ha cedido al programa Bizigune	11/04/2012
1120/2011/34		Precio abusivo del arrendamiento en VPO	13/06/2012
1758/2011/34		Desperfectos de construcción en VPO	11/09/2012
2329/2011/34		VPO	19/04/2012
2339/2011/34		Desperfectos en VPO	20/03/2012
156/2012/34		Demora en la devolución de fianza después de la extinción de contrato de arrendamiento de VPO	11/04/2012
199/2012/34		Excesivo aumento de la renta en vivienda de Alokabide	04/05/2012
337/2012/34		Desperfectos en vivienda cedida a Bizigune en alquiler	08/05/2012
388/2012/34		Falta de información sobre adjudicación de piso	11/05/2012
388/2012/34		Falta de información sobre adjudicación de piso	19/09/2012
449/2012/34		Reclamación a Visesa por falta de luz en vivienda de protección en alquiler	29/05/2012
458/2012/34		Adjudicación de vivienda en una localidad distinta a la solicitada	29/05/2012
499/2012/34		Retraso en adjudicación de vivienda	29/05/2012
500/2012/34		Denegación de vivienda de Alokabide	13/06/2012
643/2012/34	Desperfectos en vivienda de Bizigune	11/07/2012	

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Vivienda, Obras Públicas y Transportes	846/2012/17	Desperfectos en vivienda de VPO	07/06/2012
	850/2012/34	Problemas de convivencia con un vecino arrendatario de un piso de Bizigune	11/09/2012
	978/2012/34	Desperfecto en vivienda alquilada dentro del programa Bizigune	18/07/2012
	916/2012/34	Denegación de reintegro de fianza de piso de Bizigune	11/07/2012
	922/2012/34	Falta de respuesta de Bizigune	29/11/2012
	1045/2012/34	Retraso en la adjudicación de la vivienda	01/08/2012
	1048/2012/34	Reclamación de cantidades correspondientes a Visesa	01/08/2012
	1157/2012/17	Humedades en vivienda de protección en régimen de alquiler	21/09/2012
	1203/2012/34	falta de respuesta de Bizigune	11/09/2012
	1303/2012/34	Retraso en adjudicación de vivienda	11/09/2012
	1363/2012/34	Necesidad de alquiler de vivienda	29/11/2012
	1419/2012/34	Incremento renta alquiler vivienda protegida	11/10/2012
	1496/2012/34	Requerimiento de informe técnico para solicitud de vivienda adaptada	18/10/2012
	1536/2012/34	Certificado técnico condiciones accesibilidad vivienda	18/10/2012
	1568/2012/34	Devolución de fianza por parte de Bizigune	18/10/2012
1637/2012/34	Modificación de expediente de VPO	29/11/2012	
Red Ferroviaria Vasca	1499/2011/17	Barreras para las personas con discapacidad en los nuevos trenes de Euskotren	08/11/2012

B) Diputaciones forales



Diputación Foral de Álava

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Servicios Sociales	524/2011/43*	Suspensión de RGI y PCV	17/01/2012
	2280/2011/43*	Suspensión de PCV	01/03/2012
	113/2012/01	Suspensión de RGI	02/03/2012
	602/2012/39	Valoración dependencia menor TDAH	08/06/2012
	1065/2012/42	denegación de informe de idoneidad para la adopción internacional	05/09/2012
	1267/2012/39	Denegación ayudas para enfermos con sensibilidad crónica	11/09/2012
	1267/2012/39	Denegación ayudas para enfermos con sensibilidad crónica	11/09/2012
	1521/2012/39	Extinción de prestación económica por revisión de grado de dependencia	13/09/2012
	1803/2012/42	Denuncia irregularidades con su hijo menor tutelado	10/10/2012
Administración Local	2288/2011/29	Desacuerdo con la financiación de los concejos de Araba/Álava	13/03/2012
Medio Ambiente y Urbanismo	74/2011/23OF	Evaluación ambiental de extracción de gas no convencional	04/06/2012
Promoción Económica y Administración Foral	37/2012/33OF	Personas con discapacidad. Llamamientos empleo temporal	15/11/2012



Diputación Foral de Bizkaia

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Acción Social	761/2011/39*	Disconforme con la valoración de minusvalía	10/01/2012
	37/2012/31	Suspensión cautelar del derecho a la prestación de RGI	01/03/2012
	120/2012/46	Denegación de ayuda especial para la inclusión social	02/03/2012
	121/2012/46	Denegación de ayuda especial para la inclusión social	02/03/2012
	692/2012/43	Extinción de RGI	21/06/2012
	1473/2012/39	Asistencia a personas mayores	05/11/2012
	1720/2012/31	Suspensión de renta de garantía de ingresos	05/10/2012
Agricultura	74/2012/25	Responsabilidad por daños ocasionados por jabalíes	13/03/2012
Obras Públicas y Transportes	1677/2012/29	Inundación de vivienda por problemas del drenaje de carretera	05/10/2012



Diputación Foral de Gipuzkoa

Departamento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Administración Foral y Función Pública	1782/2012/20	Provisión de puesto de secretario municipal	28/11/2012
Innovación, Desarrollo Rural y Turismo	1617/2011/17*	Inscripción de explotación agraria	31/01/2012
	1139/2012/17	Desacuerdo con la actuación de una inspección sobre una superficie de explotación	21/09/2012
Política Social	81/2012/46	Contra extinción RGI y PCV	01/03/2012
	673/2012/17	Denegación de ayuda técnica para personas con discapacidad	07/06/2012

C) Ayuntamientos y juntas administrativas



Territorio Histórico de Araba/Álava

Ayuntamiento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Artziniega	1744/2011/29*	Silencio administrativo	10/01/2012
	748/2012/29	Falta de actuación municipal ante la invasión de un camino público	29/06/2012
Baños de Ebro/Mañueta	1844/2011/29*	Acceso a unas lonjas eliminados por la ejecución de una obra pública	10/01/2012
Barrundia	109/2012/23	Desacuerdo con la modificación de normas subsidiarias para hacer un vial público	28/05/2012
Elciego	530/2012/23	Desacuerdo con actuación urbanística	28/05/2012
Iruña Oka/Iruña De Oca	523/2012/29	Reparación de un camino de acceso a una zona industrial	30/05/2012
Labastida	1931/2011/22*	Cobro injusto del IBI	21/03/2012
Laguardia	1784/2012/23	Silencio administrativo	18/12/2012
Peñacerrada-Urizaharra	2263/2011/31*	Suspensión de RGI	15/02/2012
Valdegovía	2007/2011/29*	Paso entre huertas y silencio administrativo	10/01/2012
Vitoria-Gasteiz	1867/2011/39*	Necesidad de ayudas por situación de dependencia	10/01/2012
	2017/2011/31*	Suspensión de RGI y PCV	08/02/2012
	2186/2011/31*	Denegación de AES por patrimonio	01/02/2012

Ayuntamiento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Vitoria-Gasteiz	3/2012/17OF	Edificio inaccesible elegido como sede de la Green Capital	28/02/2012
	45/2011/01OF	Actuación respecto a un menor problemático	15/06/2012
	1672/2011/34	Acceso a VPO	13/11/2012
	2323/2011/31	Dificultades de empadronamiento de persona extranjera	21/03/2012
	2324/2011/17	Falta de accesibilidad en el transporte urbano	04/04/2012
	18/2012/20	Supresión de ayudas para clase de música para niños con necesidades educativas especiales	13/03/2012
	163/2012/46	Denegación de vale de comedor	07/03/2012
	262/2012/17	Participación de animales en el Gran Circo Mundial	04/04/2012
	368/2012/01	Finalización de cobertura social a través del programa Caminante	27/03/2012
	423/2012/19	Supuesta acusación policial desproporcionada para una persona extranjera	30/05/2012
	570/2012/20	Desacuerdo con sistema de sustituciones en polideportivos y centros cívicos	08/05/2012
	2119/2012/20	Cambio de horario de salida en escuela infantil	28/11/2012

Junta Administrativa	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Durana	533/2012/29	Celebración de sesiones de los Concejos	10/05/2012
Caranca y Mioma	1432/2012/29	Actuación de la junta administrativa	05/10/2012



Territorio Histórico de Bizkaia

Ayuntamiento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Abadiño	1893/2011/29*	Falta de suministro de agua	10/01/2012
Amorebieta-Etxano	2204/2011/23	Silencio administrativo	31/05/2012
Barakaldo	505/2012/31	Problemas de convivencia	23/11/2012
	1297/2012/29	Adjudicación de puestos en mercadillos	28/08/2012
Bermeo	214/2012/20	Acoso laboral	05/06/2012
	214/2012/20	Acoso laboral	17/10/2012
Busturia	467/2012/29	Acceso a las actas de la Junta de Gobierno del ayuntamiento	30/05/2012
	675/2012/29	Derecho a participar en los Consejos sectoriales	30/05/2012
Derio	1884/2011/28*	Contaminación acústica	03/01/2012
Elorrio	1310/2012/25	Petición de responsabilidad patrimonial	14/09/2012
Erandio	1717/2011/23*	Silencio administrativo	13/01/2012
	1401/2012/29	Falta de adjudicación de puestos en mercadillo	28/08/2012
	1532/2012/29	Exclusión de los decoradores en las convocatorias municipales	05/10/2012
Ermua	1808/2010/43*	Suspensión de renta básica	26/03/2012
Gernika-lumo	748/2011/35*	Multas en zona OTA a pesar de estar exenta de pago	18/10/2012
	2250/2011/23	Deniegan la consideración de artesano impidiéndole participar en una feria	31/05/2012
Getxo	2035/2011/46*	Contaminación acústica	01/03/2012
	1586/2012/29	Humedades causadas por un aparcamiento municipal	05/10/2012
	1860/2012/29	Silencio administrativo reclamación denegación acceso cine	08/11/2012

Ayuntamiento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Gorliz	2023/2011/17*	Problemas de accesibilidad en el barrio de San José	28/02/2012
Iurreta	2083/2012/29	Denegación de empadronamiento	28/11/2012
Karrantza Harana/ Valle de Carranza	1217/2011/35*	Aparcamientos de la zona de discapacitados	19/10/2012
	2228/2011/22*	Falta de respuesta a un recurso de reposición	24/02/2012
Lezama	2297/2011/17	Problemas de accesibilidad	07/06/2012
Mungia	1728/2011/23*	Información urbanística	13/01/2012
	1600/2012/29	Problemas de acceso por camino público	05/10/2012
Muskiz	1644/2011/35*	Procedimiento sancionador de tráfico	18/10/2012
Ortuella	1068/2012/29	Denegación de empadronamiento	17/07/2012
Plentzia	865/2012/29	Solicitud de reparación de carretera que lleva al barrio Isuskiza	29/06/2012
Sestao	1683/2012/43	Práctica de embargos	31/07/2012
	1766/2012/29	Exclusión de los decoradores en convocatorias municipales	05/10/2012
Sopelana	1947/2011/33	Denegación de documentación	20/03/2012
	699/2012/28	Situación irregular de terrazas en la playa	17/10/2012
Zierbena	1444/2012/29	Denegación de empadronamiento	05/10/2012



Territorio Histórico de Gipuzkoa

Ayuntamiento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Aretxabaleta	319/2012/34	Desperfectos en VPO	04/05/2012
	319/2012/34	Desperfectos en VPO	01/08/2012
Asteasu	2013/2012/29	Contra negativa municipal a empadronamiento	28/11/2012
Astigarraga	2099/2011/23*	Vertidos irregulares	31/05/2012
Ataun	2146/2012/29	Silencio administrativo	16/11/2012
Azpeitia	307/2012/47	Contaminación acústica	22/05/2012
	609/2012/47	Contaminación acústica	22/05/2012
Donostia-San Sebastián	1735/2011/23*	Desacuerdo con la gestión urbanística de la Plaza de Puio-Lanberri	13/01/2012
	37/2012/33OF	Personas con discapacidad. Llamamientos empleo temporal	15/11/2012
	448/2012/29	Discusión de titularidad pública o privada de un terreno	10/05/2012
	529/2012/29	Silencio administrativo	10/05/2012
	718/2012/29	Uso indebido de un vial de acceso a garajes	29/06/2012
	856/2012/23	Retraso en concesión de licencia	28/05/2012
	1679/2012/29	Solicitud de cambio de distintivo OTA	08/11/2012
1815/2012/29	Problemas con el uso de un recinto deportivo colindante con su vivienda	08/11/2012	
Errenteria	31/2012/29OF	Adjudicación de los puestos de venta ambulante	17/07/2012
	334/2012/23	Problemas de cucarachas en edificio antiguo	10/05/2012
	504/2012/25	Responsabilidad patrimonial por daños en un vehículo	07/05/2012
Hondarribia	2154/2011/28	Contaminación acústica	30/10/2012
	100/2012/30	Funcionamiento del registro del ayuntamiento	24/05/2012
	1434/2012/20	Problemas en ikastola	04/09/2012

Ayuntamiento	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Irun	2029/2011/23*	Perjuicios filtración de datos de expediente sancionador en materia urbanística	13/01/2012
Lasarte-Oria	594/2012/29	Silencio administrativo	29/06/2012
Lazkao	165/2012/29	Silencio administrativo	10/05/2012
Zaldibia	1662/2011/28*	Contaminación acústica	13/02/2012
Zumaia	1950/2011/23*	Contaminación acústica	11/01/2012

D) Otros organismos públicos

	Referencia (nº expdte.)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del requerimiento
Colegio de Abogados de Álava	2203/2011/32	Falta de respuesta del colegio de abogados a escrito contra la mala práctica de un letrado	26/07/2012
Colegio Oficial De Médicos de Bizkaia	1748/2012/18	Supuesta mala praxis de una odontóloga	08/11/2012
Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Bizkaia	722/2012/32	Situación de indefensión ante falta de actuación del colegio	04/07/2012
Haurreskolak	1025/2012/20	Deficiencias en la tramitación de solicitudes de admisión	19/06/2012
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	1999/2011/20*	Exclusión en un concurso para adjudicar contratos de personal investigador	11/01/2012
	1938/2011/20*	Traslado de expediente	11/01/2012
	287/2012/25	Discrepancia con la evaluación del trabajo de investigación (tesina) en programas de doctorado	18/04/2012
	684/2012/20	Adjudicación de contrato - Personal investigador	24/05/2012

11.4. Relación de apercibimientos efectuados por el Ararteko durante el año 2012



A) Gobierno Vasco

Departamento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Vivienda, Obras Públicas y Transportes	Directora de Servicios	Paloma Usatorre Mingo	279/2011/23*	Seguimiento de resolución sobre Barrio de Santa Juliana	04/06/2012



B) Diputaciones forales

– Diputación Foral de Álava

Departamento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Administración Local	Diputado foral	Javier Ruiz de Arbulo Cerio	2288/2011/29	Desacuerdo con la financiación de los concejos	03/12/2012

C) Ayuntamientos



Territorio Histórico de Araba/Álava

Ayuntamiento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Artziniega	Alcalde	Agurtzane Llano	748/2012/29	Falta de actuación municipal ante la invasión de un camino público	29/11/2012



Territorio Histórico de Bizkaia

Ayuntamiento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Barakaldo	Alcalde	Antonio J. Rodríguez	1297/2012/29	Criterio de adjudicación de puestos vacantes en los mercadillos semanales del municipio	30/11/2012
Erandio	Alcalde	Joseba Goikouria	1666/2010/28	Contaminación acústica	04/05/2012
Karrantza Harana/ Valle de Carranza	Alcalde	José Luis Portillo	414/2011/23*	Denegación de permiso de cierre de parcela	04/06/2012
Urduliz	Alcalde	Javier Bilbao	1502/2011/23*	Falta de respuesta a solicitud de restablecimiento de legalidad urbanística	04/06/2012
Ortuella	Alcalde	Oskar Martínez Zamora	1068/2012/29	Denegación de empadronamiento	14/11/2012



Territorio Histórico de Gipuzkoa

Ayuntamiento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Astigarraga	Alcalde	Andoni Gartzia Arruabarrena	2099/2011/23*	Vertido de empresa en una arqueta ubicada en suelo rural	17/10/2012
Donostia-San Sebastián	Alcalde	Juan Carlos Izagirre	1273/2011/29*	Solicitud devolución fianza plaza de aparcamiento	18/01/2012
Lasarte-Oria	Alcalde	Pablo Barrio Ramírez	594/2012/29	Incorrecta ejecución del vial de acceso y conexión de servicios a su vivienda	14/11/2012
Orio	Alcalde	Beñat Solabarrieta	526/2011/28	Contaminación acústica	03/08/2012