



DATOS ESTADÍSTICOS DE ACTIVIDAD INFORME 2010



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, éste es un capítulo de transición dentro del informe anual del Ararteko, ya que el próximo, correspondiente al ejercicio 2011, incluirá dos novedades importantes:

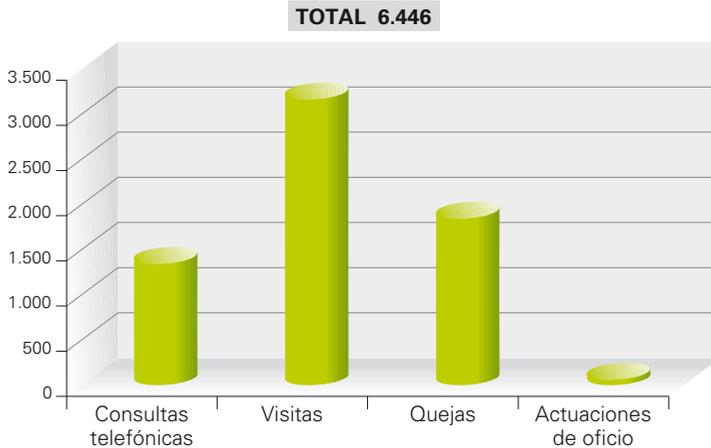
- Se potenciará el concepto de actuaciones superando la tradicional estadística basada en quejas tramitadas, dado que durante el año 2011 se va a modificar el sistema general de clasificación diferenciándose estadísticamente las quejas de las consultas y, además, se dará mayor prevalencia a otras iniciativas del Ararteko contenidas y sistematizadas en torno al plan de actuación de cada área de trabajo del Ararteko, que se ha puesto en marcha de forma experimental en el año 2010 y que engloba reuniones con administraciones y asociaciones (en 2010 han sido 149 las asociaciones con las que se han mantenido relación), visitas de inspección (13 centros y comisarías), artículos de opinión, capacitación, intervenciones públicas, colaboración ciudadana, etc., además de los instrumentos habituales de trabajo.
- Durante el año 2011 el Ararteko tiene prevista la aprobación de su Carta de servicios y buenas prácticas, complementada con una herramienta informática oportuna, lo que determinará una reestructuración en el modo de presentar la estadística, ya que estará orientada de forma relevante a mostrar, entre otros datos, el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad y eficiencia en la prestación del servicio a la ciudadanía fijados en aquella.

Esta aproximación numérica a la actividad de la institución del Ararteko puede consultarse a lo largo de este capítulo dedicado a la estadística, pero a continuación, a modo de resumen, destacaremos algunos aspectos.

En términos globales, las actuaciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía y el control de las administraciones durante 2010 susceptibles de cuantificación en este momento

(consultas telefónicas, visitas, quejas y actuaciones de oficio) son 6.446, frente a las 6.213 del año 2009, lo que determina un incremento, en estos términos, de un 3,75%.

Gráfico 1. Actuaciones de la institución del Ararteko relacionadas con el servicio a la ciudadanía



Además, la página web del Ararteko se consolida como una vía de información e interrelación con la ciudadanía, con 64.663 visitas.

Durante el año 2010 se han atendido 4.528 consultas, tanto telefónicas como de las personas que han acudido a alguna de nuestras tres oficinas. El número total de visitas ha sido de 3.158. Del total de visitas, 734 se han materializado en queja, es decir, un 23,24%. 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 2010, los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de 1.859 reclamaciones ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de 59 expedientes de oficio. De forma global destacan las reclamaciones de contenido social y, por temas o áreas concretas, las quejas sobre tráfico, educación, y régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas, áreas que incrementan su peso respecto al año precedente.

Durante el año 2010, se han resuelto 1.413 expedientes de queja, de ellos 773 corresponden al presente año, y 640 a años pasados.

Sobre las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2010, se ha considerado que existía alguna actuación incorrecta en el 32,44% de las quejas analizadas. La administración afectada ha enmendado la actuación que originó la reclamación en el 79,85% de los casos que se ha apreciado que había alguna actuación incorrecta.

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

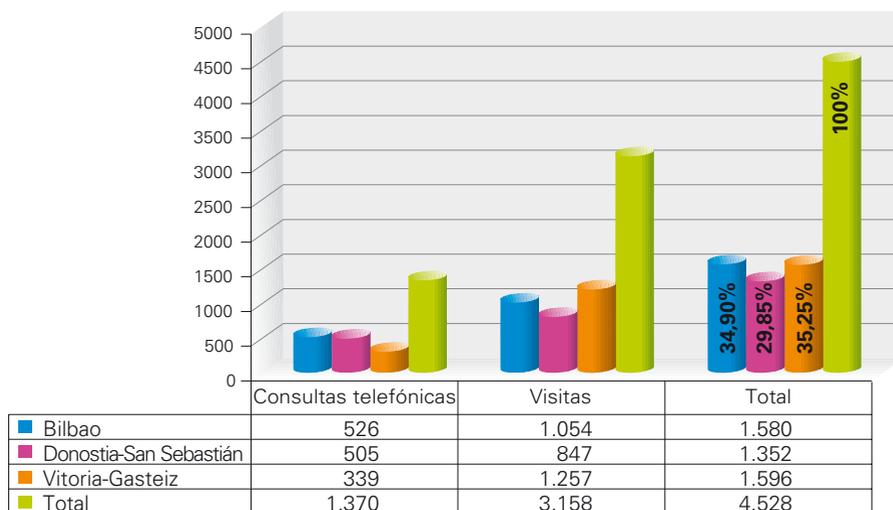
| | % | % |
|---|-------|-------|
| Actuación incorrecta resuelta | | 79,85 |
| Sin recomendación | 98,75 | |
| Recomendación aceptada | 1,25 | |
| Actuación incorrecta no resuelta | | 20,15 |

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 algunas 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 2010 se han atendido un total de 4.528 consultas. De ellas, 1.370 han sido consultas telefónicas y 3.158 de las personas que han acudido a alguna de las tres oficinas.

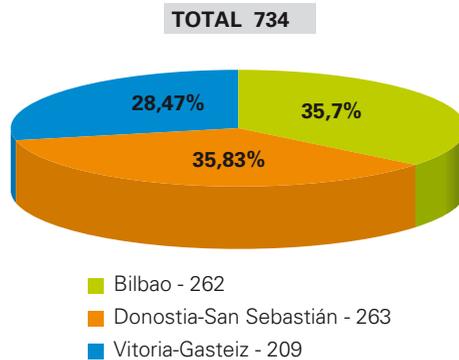
Gráfico 2. Número de consultas telefónicas y visitas en las oficinas de atención directa



- Visitas a las oficinas de atención directa materializadas en quejas

De las visitas recibidas en las oficinas de atención directa, 734 se materializaron en queja, un 23,24% 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 el ciudadano deseaba información sobre los trámites que debía seguir en su asunto concreto.

3. QUEJAS RECIBIDAS

Durante el año 2010 se han recibido un total de 1.859 reclamaciones. De ellas, 1.312 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.

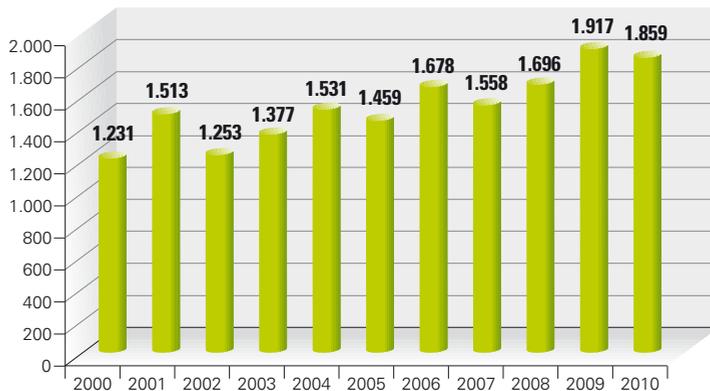
Tabla 2. Evolución del número de quejas recibidas (1989 - 2010)

| 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 |

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 - 2010)

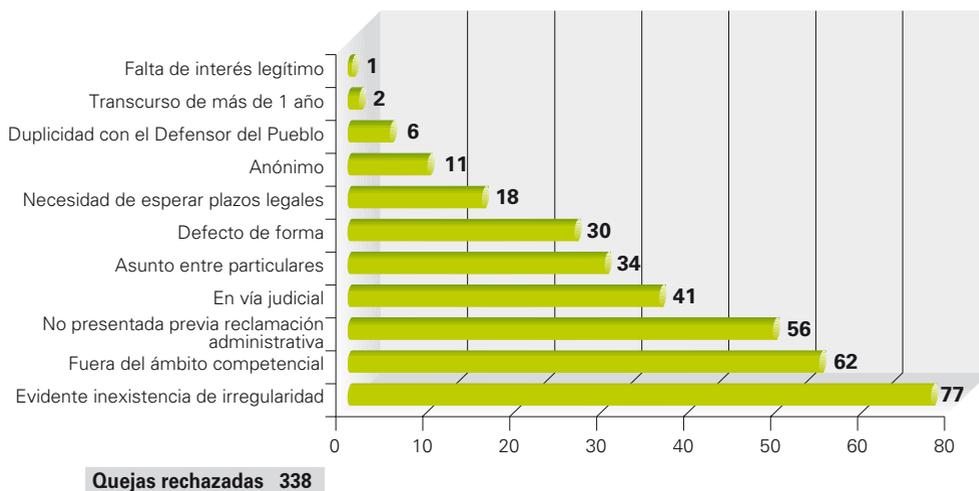


- Quejas rechazadas

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



- 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 | 204* |
| Quejas remitidas a otros defensores | 4 |

* El alto número de quejas remitidas al Defensor del Pueblo se debe a quejas recibidas solicitando la reforma del Código Civil para atribuir la custodia compartida en los casos de ruptura matrimonial.

- Quejas remitidas al fiscal

| | |
|--|---|
| Funcionamiento de la Admón. de justicia y de la oficina judicial | 1 |
|--|---|

- **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, se producen algunos incrementos en las materias de tráfico, educación, servicios de las administraciones públicas y vivienda, y 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.

Tabla 3. Distribución de las quejas recibidas por áreas de actuación

| | Quejas recibidas | % |
|---|------------------|------------|
| Interior | 166 | 12,65 |
| Educación | 122 | 9,30 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 116 | 8,84 |
| Vivienda | 109 | 8,31 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 106 | 8,08 |
| Hacienda | 90 | 6,86 |
| Personas en situación o riesgo de exclusión social | 78 | 5,95 |
| Medio ambiente | 74 | 5,64 |
| Sanidad | 69 | 5,26 |
| Urbanismo y ordenación del territorio | 63 | 4,80 |
| Infancia y adolescencia | 50 | 3,81 |
| Obras públicas, transportes e infraestructura | 44 | 3,35 |
| Justicia | 36 | 2,74 |
| Personas mayores | 30 | 2,29 |
| Ordenación de la actividad económica | 30 | 2,29 |
| Personas con discapacidad | 29 | 2,21 |
| Derechos lingüísticos y cultura | 25 | 1,91 |
| Personas inmigrantes | 19 | 1,45 |
| Igualdad e integridad de las mujeres | 13 | 0,99 |
| Familias | 9 | 0,69 |
| Personas en prisión | 8 | 0,61 |
| Protección y tenencia de animales | 7 | 0,53 |
| Trabajo y Seguridad Social | 7 | 0,53 |
| Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos | 4 | 0,30 |
| Personas con enfermedades o trastornos mentales | 3 | 0,23 |
| Personas víctimas de los grupos terroristas | 3 | 0,23 |
| Personas con enfermedades crónicas | 2 | 0,15 |
| Total | 1.312 | 100 |

- Clasificación de las quejas por subáreas

Analizando por temas las quejas recibidas, podemos observar la influencia de cada subárea en las variaciones producidas en cada una de las áreas temáticas en las que sistematiza su trabajo la institución del Ararteko.

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

| | |
|--|------------|
| Interior | 166 |
| Tráfico | 122 |
| Derechos ciudadanos | 17 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 14 |
| Seguridad ciudadana | 7 |
| Centros de detención | 3 |
| Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa | 2 |
| Otros aspectos | 1 |
| Educación | 122 |
| Becas y otras ayudas | 21 |
| Educación infantil | 17 |
| Admisión de alumnos | 15 |
| Enseñanza universitaria | 13 |
| Otros aspectos | 10 |
| Necesidades educativas especiales | 9 |
| Comedor escolar | 6 |
| Derechos y deberes | 6 |
| Formación profesional | 5 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 5 |
| Centros educativos – organización | 3 |
| Enseñanzas artísticas | 3 |
| Planificación/Programación educativa | 3 |
| Centros educativos – instalaciones | 2 |
| Centros educativos – conciertos | 1 |
| Educación Secundaria Obligatoria | 1 |
| Enseñanza de idiomas | 1 |
| Transporte escolar | 1 |

| | |
|--|------------|
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 116 |
| Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa | 34 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 30 |
| Servicios públicos locales | 30 |
| Gestión del padrón municipal | 13 |
| Otros aspectos | 7 |
| Información y participación ciudadana | 2 |
| Vivienda | 109 |
| Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación | 31 |
| Alquiler vivienda protegida | 31 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 19 |
| Desperfectos por defectos de construcción en vivienda protegida | 13 |
| Otros aspectos | 12 |
| Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda | 3 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 106 |
| Procedimientos de selección para el acceso a la función pública | 22 |
| Sustituciones | 21 |
| Otros aspectos | 16 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 8 |
| Licencias y permisos | 8 |
| Régimen disciplinario | 6 |
| Provisión de puestos | 5 |
| Derechos ciudadanos | 4 |
| Retribuciones | 4 |
| Normalización lingüística | 3 |
| Formación | 2 |
| Valoración de puestos de trabajo | 2 |
| Acoso laboral | 1 |
| Promoción interna | 1 |
| Régimen contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa | 1 |
| Relación de puestos de trabajo | 1 |
| Situaciones administrativas | 1 |

| | |
|---|-----------|
| Hacienda | 90 |
| Impuestos locales | 27 |
| Impuestos forales | 19 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 18 |
| Tasas | 13 |
| Precios públicos | 10 |
| Otros aspectos | 3 |
| Personas en situación o riesgo de exclusión social | 78 |
| Otras prestaciones sociales de contenido económico | 41 |
| Dispositivos de lucha contra la exclusión social y políticas activas de empleo | 20 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 10 |
| Discriminación de personas en situación o riesgo de exclusión social | 4 |
| Igualdad y acciones positivas para personas en situación o riesgo de exclusión social | 2 |
| Aplicación de la Ley de Autonomía Personal | 1 |
| Medio ambiente | 74 |
| Contaminación acústica | 38 |
| Actividades clasificadas en suelo residencial | 14 |
| Información y participación ambiental | 5 |
| Contaminación del suelo e hídrica | 4 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 4 |
| Contaminación electromagnética | 3 |
| Control ambiental | 3 |
| Espacios naturales protegidos. Protección flora-fauna | 1 |
| Otras afecciones medioambientales | 1 |
| Residuos y vertidos | 1 |
| Sanidad | 69 |
| Derechos de las personas usuarias | 24 |
| Asistencia sanitaria | 14 |
| Listas de espera | 12 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 11 |
| Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa | 5 |
| Otros aspectos | 2 |
| Salud pública | 1 |

| | |
|---|-----------|
| Urbanismo y ordenación del territorio | 63 |
| Disciplina urbanística | 41 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 7 |
| Accesibilidad | 6 |
| Gestión urbanística | 3 |
| Otros aspectos | 2 |
| Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa | 2 |
| Acceso a la información urbanística | 1 |
| Ordenación del territorio | 1 |
| Infancia y adolescencia | 50 |
| Infancia y adolescencia desprotegida | 23 |
| Menores extranjeros no acompañados | 8 |
| Situaciones de maltrato o acoso escolar | 7 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 6 |
| Menores infractores | 4 |
| Alumnado con necesidades educativas especiales: discapacidad, origen, etnia, situación socioeconómica | 1 |
| Aplicación de la Ley de Autonomía Personal | 1 |
| Obras públicas, transportes e infraestructura | 44 |
| Obras públicas e infraestructuras | 15 |
| Transportes | 10 |
| Ejecución de obras | 6 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 6 |
| Otros aspectos | 5 |
| Derechos ciudadanos | 1 |
| Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa | 1 |
| Justicia | 36 |
| Funcionamiento de la Administración de justicia y de la oficina judicial | 14 |
| Colegios de abogados y procuradores | 6 |
| Asistencia jurídica gratuita | 5 |
| Otros aspectos | 5 |
| Derechos ciudadanos | 3 |
| Colegios de notarios y de registradores | 1 |
| Otros colegios profesionales | 1 |
| Registro civil y registro de la propiedad | 1 |

| | |
|--|-----------|
| Personas mayores | 30 |
| Aplicación de la Ley de Autonomía Personal | 18 |
| Asistencia a las personas mayores | 10 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 2 |
| Ordenación de la actividad económica | 30 |
| Comercio, turismo y consumo | 10 |
| Agricultura, ganadería, pesca e industria | 7 |
| Entidades financieras y aseguradoras | 7 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 5 |
| Otros aspectos | 1 |
| Personas con discapacidad | 29 |
| Accesibilidad y movilidad urbanística | 9 |
| Acciones positivas para la igualdad de las personas con discapacidad | 9 |
| Accesibilidad en la vivienda | 3 |
| Aplicación de la Ley de Autonomía Personal | 3 |
| Accesibilidad y movilidad en el transporte | 2 |
| Asistencia a personas con discapacidad | 2 |
| Discriminación contra las personas con discapacidad | 1 |
| Derechos lingüísticos y cultura | 25 |
| Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración de Justicia | 10 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 5 |
| Otros aspectos | 4 |
| Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico | 3 |
| Actividades deportivas | 1 |
| Derechos ciudadanos | 1 |
| Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con administraciones vascas | 1 |
| Personas inmigrantes | 19 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 7 |
| Empadronamiento de personas extranjeras | 5 |
| Derechos ciudadanos | 3 |
| Igualdad y acciones positivas para personas inmigrantes | 3 |
| Discriminación de personas inmigrantes | 1 |
| Igualdad e integridad de las mujeres | 13 |
| Discriminación contra las mujeres | 6 |
| Violencia machista contra las mujeres | 6 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 1 |

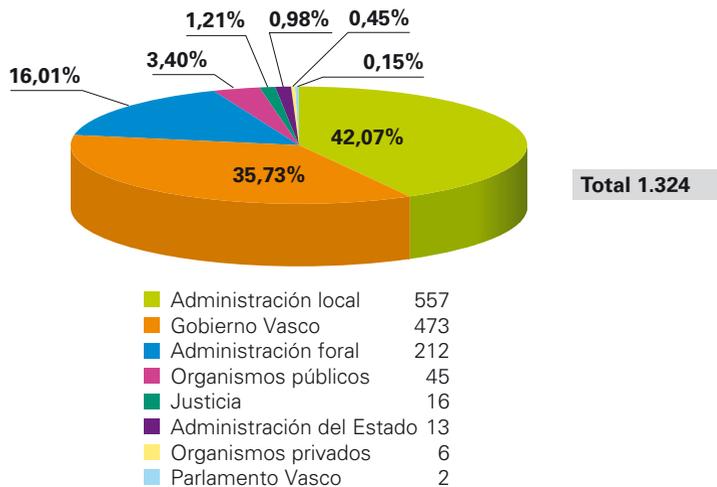
| | |
|--|----------|
| Familias | 9 |
| Conciliación de la vida laboral, personal y familiar | 5 |
| Políticas públicas sobre las familias | 2 |
| Discriminación familiar | 1 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 1 |
| Personas en prisión | 8 |
| Actuaciones en materia penitenciaria | 7 |
| Igualdad y acciones positivas para personas en prisión | 1 |
| Protección y tenencia de animales | 7 |
| Tenencia de animales | 3 |
| Protección de animales | 2 |
| Núcleos zoológicos | 1 |
| Otros aspectos | 1 |
| Trabajo y Seguridad Social | 7 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 3 |
| Medidas de fomento de empleo | 2 |
| Formación profesional | 1 |
| Seguridad social | 1 |
| Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos | 4 |
| Protección de datos | 3 |
| Tecnologías de información y conocimiento | 1 |
| Personas con enfermedades o trastornos mentales | 3 |
| Discriminación de personas con enfermedades o trastornos mentales | 1 |
| Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo | 1 |
| Igualdad y acciones positivas para personas con enfermedades o trastornos mentales | 1 |
| Personas víctimas de los grupos terroristas | 3 |
| Asistencia a las personas víctimas de los grupos terroristas | 3 |
| Personas con enfermedades crónicas | 2 |
| Igualdad y acciones positivas para personas con enfermedades crónicas | 2 |

5. ESTADÍSTICA POR ADMINISTRACIONES AFECTADAS

Según los datos sobre la proporción de quejas que afectan a cada una de las administraciones, a diferencia del pasado año, los ayuntamientos de la Comunidad han sido la administración contra la que más reclamaciones se han dirigido en 2010 (el 42,07%), mientras que han descendido las quejas sobre actuaciones del Gobierno Vasco (35,73%).

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



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 (Vivienda, Educación y Sanidad), 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)

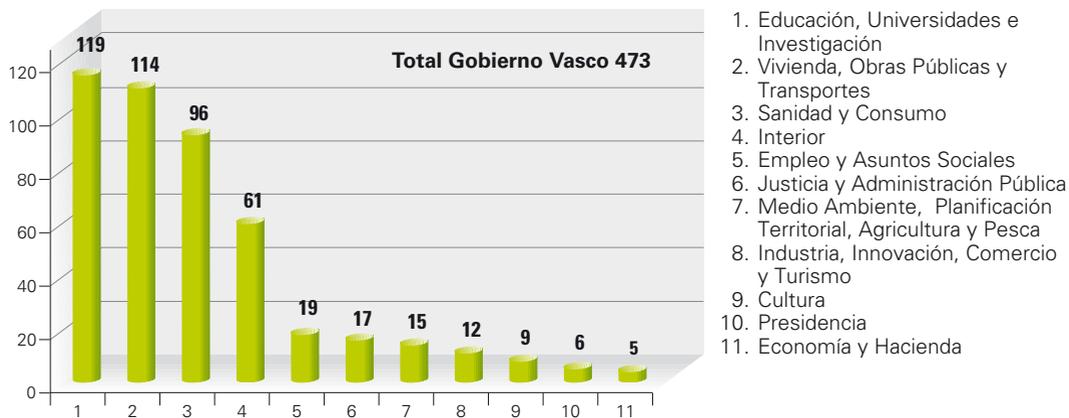
| | Nº | % |
|---|------------|------------|
| Vivienda | 98 | 20,72 |
| Educación | 85 | 17,97 |
| Sanidad | 70 | 14,80 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 58 | 12,26 |
| Interior | 47 | 9,94 |
| Medio ambiente | 17 | 3,59 |
| Ordenación de la actividad económica | 14 | 2,96 |
| Derechos lingüísticos y cultura | 13 | 2,75 |
| Obras públicas, transportes e infraestructura | 12 | 2,54 |
| Infancia y adolescencia | 11 | 2,33 |
| Justicia | 6 | 1,27 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 6 | 1,27 |
| Familias | 6 | 1,27 |
| Hacienda | 5 | 1,06 |
| Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos | 4 | 0,85 |
| Igualdad e integridad de las mujeres | 4 | 0,85 |
| Trabajo y Seguridad Social | 3 | 0,63 |
| Personas en situación o riesgo de exclusión social | 3 | 0,63 |
| Personas víctimas de los grupos terroristas | 3 | 0,63 |
| Personas con discapacidad | 3 | 0,63 |
| Personas con enfermedades o trastornos mentales | 2 | 0,42 |
| Personas en prisión | 1 | 0,21 |
| Personas con enfermedades crónicas | 1 | 0,21 |
| Urbanismo y ordenación del territorio | 1 | 0,21 |
| Total | 473 | 100 |

- Distribución por departamentos

Tabla 6. Distribución por departamentos de las quejas presentadas contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

| | Nº | % |
|--|------------|------------|
| Educación, Universidades e Investigación | 119 | 25,16 |
| Vivienda, Obras Públicas y Transportes | 114 | 24,10 |
| Sanidad y Consumo | 96 | 20,29 |
| Interior | 61 | 12,90 |
| Empleo y Asuntos Sociales | 19 | 4,02 |
| Justicia y Administración Pública | 17 | 3,59 |
| Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca | 15 | 3,17 |
| Industria, Innovación, Comercio y Turismo | 12 | 2,54 |
| Cultura | 9 | 1,90 |
| Presidencia | 6 | 1,27 |
| Economía y Hacienda | 5 | 1,06 |
| Total | 473 | 100 |

Gráfico 7. Distribución por departamentos de las quejas presentadas contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)



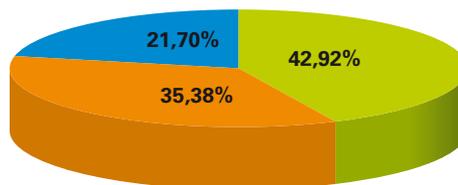
B) Quejas presentadas contra las administraciones forales

- Distribución territorial

Entre las reclamaciones presentadas contra las diputaciones forales destaca el incremento de las quejas contra la Diputación Foral de Bizkaia, casi el 43% del total, y el decremento en el caso de las Diputaciones de Álava y Gipuzkoa (en parte por la disminución de quejas respecto a las presentadas en el 2009 por menores extranjeros no acompañados MENAS)

Gráfico 8. Distribución territorial de las quejas presentadas contra las administraciones forales

Total administraciones forales 212



- Diputación Foral de Bizkaia 91
- Diputación Foral de Álava 75
- Diputación Foral de Gipuzkoa 46

- 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, dado que son las instituciones competencialmente más directamente relacionadas con el mismo.

Tabla 7. Distribución por áreas de las quejas presentadas contra las diputaciones forales

| | Álava | Bizkaia | Gipuzkoa | Total | % |
|---|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| Personas en situación o riesgo de exclusión social | 15 | 24 | 7 | 46 | 21,70 |
| Infancia y adolescencia | 8 | 14 | 12 | 34 | 16,04 |
| Personas mayores | 17 | 6 | 2 | 25 | 11,79 |
| Hacienda | 7 | 12 | 5 | 24 | 11,32 |
| Personas con discapacidad | 7 | 9 | 1 | 17 | 8,02 |
| Obras públicas, transportes e infraestructura | 6 | 4 | 3 | 13 | 6,13 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 4 | 6 | 1 | 11 | 5,19 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 4 | 3 | 1 | 8 | 3,77 |
| Medio ambiente | – | 5 | 1 | 6 | 2,83 |
| Ordenación de la actividad económica | 1 | 2 | 2 | 5 | 2,36 |
| Urbanismo y ordenación del territorio | 2 | 2 | – | 4 | 1,89 |
| Trabajo y Seguridad Social | – | – | 3 | 3 | 1,42 |
| Personas inmigrantes | 2 | – | 1 | 3 | 1,42 |
| Derechos lingüísticos y cultura | – | 1 | 2 | 3 | 1,42 |
| Familias | – | 2 | – | 2 | 0,94 |
| Protección y tenencia de animales | – | – | 2 | 2 | 0,94 |
| Vivienda | – | 1 | 1 | 2 | 0,94 |
| Personas con enfermedades o trastornos mentales | 1 | – | – | 1 | 0,47 |
| Interior | 1 | – | – | 1 | 0,47 |
| Igualdad e integridad de las mujeres | – | – | 1 | 1 | 0,47 |
| Sanidad | – | – | 1 | 1 | 0,47 |
| TOTALES | 75 | 91 | 46 | 212 | 100 |

C) **Quejas presentadas contra la Administración local****- Distribución territorial**

Bizkaia 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 8. Distribución de las quejas presentadas contra las administraciones locales

| | Nº | % |
|--|------------|------------|
| Ayuntamientos de Bizkaia | 258 | 46,32 |
| Ayuntamientos de Gipuzkoa | 147 | 26,39 |
| Ayuntamientos de Álava | 138 | 24,77 |
| Juntas administrativas de Álava | 9 | 1,62 |
| Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia | 2 | 0,36 |
| Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa | 2 | 0,36 |
| Mancomunidades, consorcios y parques de Álava | 1 | 0,18 |
| Total | 557 | 100 |

Tabla 9. Quejas presentadas contra ayuntamientos y juntas administrativas de la Comunidad Autónoma

| Ayuntamientos de Álava | Nº |
|-------------------------------|-----------|
| Vitoria–Gasteiz | 109 |
| Amurrio | 3 |
| Labastida | 3 |
| Llodio | 3 |
| Aramaio | 2 |
| Armiñón | 2 |
| Ayala/Aiara | 2 |
| Oyón/Oion | 2 |
| Alegria–Dulantzi | 1 |
| Asparrena | 1 |
| Barrundia | 1 |
| Lanciego/Lantziego | 1 |
| Lapuebla de Labarca | 1 |
| Legutiano | 1 |
| Okondo | 1 |
| Peñacerrada–Urizarra | 1 |
| Ribera Baja/Erribera Beitia | 1 |

| Ayuntamientos de Álava | Nº |
|-------------------------------|------------|
| Salvatierra/Agurain | 1 |
| Valdegovía | 1 |
| Zambrana | 1 |
| Total | 138 |

| Juntas administrativas de Álava | Nº |
|--|-----------|
| Arechavaleta | 1 |
| Berganzo | 1 |
| Larrazketa | 1 |
| Legutiano | 1 |
| Menagarai | 1 |
| Portilla | 1 |
| San Román de San Millán | 1 |
| Troconiz | 1 |
| Villanañe | 1 |
| Total | 9 |

| Ayuntamientos de Bizkaia | Nº |
|-----------------------------------|-----------|
| Bilbao | 80 |
| Barakaldo | 14 |
| Sestao | 14 |
| Getxo | 13 |
| Erandio | 11 |
| Durango | 11 |
| Portugalete | 11 |
| Bermeo | 7 |
| Sopelana | 6 |
| Abanto y Ciérvana–Abanto Zierbena | 5 |
| Santurtzi | 5 |
| Alonsotegi | 4 |
| Amorebieta–Etxano | 4 |
| Galdakao | 4 |
| Gorliz | 4 |
| Basauri | 3 |
| Gordexola | 3 |
| Lekeitio | 3 |
| Orduña | 3 |
| Ortuella | 3 |

| Ayuntamientos de Bizkaia | Nº |
|---------------------------------|------------|
| Balmaseda | 2 |
| Berriz | 2 |
| Carranza | 2 |
| Derio | 2 |
| Ermua | 2 |
| Leioa | 2 |
| Lezama | 2 |
| Orozko | 2 |
| Sondika | 2 |
| Sopuerta | 2 |
| Trucios–Turtzioz | 2 |
| Zeanuri | 2 |
| Zierbena | 2 |
| Abadiño | 1 |
| Arcentales | 1 |
| Arrankudiaga | 1 |
| Arrieta | 1 |
| Arrigorriaga | 1 |
| Atxondo | 1 |
| Bedia | 1 |
| Elorrio | 1 |
| Errigoiti | 1 |
| Gernika–Lumo | 1 |
| Güeñes | 1 |
| Iurreta | 1 |
| Lemoa | 1 |
| Lemoiz | 1 |
| Loiu | 1 |
| Mallabia | 1 |
| Mañaria | 1 |
| Markina–Xemein | 1 |
| Plentzia | 1 |
| Valle de Trápaga–Trapagaran | 1 |
| Zaldibar | 1 |
| Zamudio | 1 |
| Zaratamo | 1 |
| Zeberio | 1 |
| Total | 258 |

| Ayuntamientos de Gipuzkoa | Nº |
|----------------------------------|------------|
| Donostia–San Sebastián | 46 |
| Errenteria | 11 |
| Irun | 11 |
| Hondarribia | 10 |
| Hernani | 5 |
| Arrasate/Mondragón | 4 |
| Eibar | 4 |
| Oiartzun | 4 |
| Zarautz | 4 |
| Andoain | 3 |
| Ibarra | 3 |
| Tolosa | 3 |
| Usurbil | 3 |
| Azkoitia | 2 |
| Azpeitia | 2 |
| Beasain | 2 |
| Deba | 2 |
| Getaria | 2 |
| Ordizia | 2 |
| Orio | 2 |
| Pasaia | 2 |
| Abaltzisketa | 1 |
| Aia | 1 |
| Aretxabaleta | 1 |
| Astigarraga | 1 |
| Ataun | 1 |
| Bergara | 1 |
| Elgoibar | 1 |
| Irura | 1 |
| Lasarte–Oria | 1 |
| Lazkao | 1 |
| Leaburu | 1 |
| Lezo | 1 |
| Mendaro | 1 |
| Mutriku | 1 |
| Olaberria | 1 |
| Oñati | 1 |
| Orendain | 1 |
| Villabona | 1 |
| Zumaia | 1 |
| Zumarraga | 1 |
| Total | 147 |

- 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 el área de interior (fundamentalmente tráfico), bienes y servicios, medio ambiente y urbanismo.

Tabla 10. Distribución por áreas de las quejas presentadas contra los ayuntamientos

| | Álava | Bizkaia | Gipuzkoa | Total | % |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| Interior | 54 | 48 | 13 | 115 | 20,83 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 24 | 46 | 35 | 105 | 19,02 |
| Medio ambiente | 4 | 38 | 24 | 66 | 11,96 |
| Urbanismo y ordenación del territorio | 13 | 29 | 20 | 62 | 11,23 |
| Hacienda | 7 | 24 | 13 | 44 | 7,97 |
| Personas en situación o riesgo de exclusión social | 20 | 16 | 7 | 43 | 7,79 |
| Obras públicas, transportes e infraestructuras | 7 | 12 | 3 | 22 | 3,99 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 2 | 10 | 8 | 20 | 3,62 |
| Vivienda | 1 | 8 | 4 | 13 | 2,36 |
| Personas con discapacidad | 3 | 3 | 3 | 9 | 1,63 |
| Educación | 1 | 4 | 4 | 9 | 1,63 |
| Derechos lingüísticos y cultura | 2 | 3 | 3 | 8 | 1,45 |
| Igualdad e integridad de las mujeres | 2 | 4 | 2 | 8 | 1,45 |
| Personas inmigrantes | 2 | 5 | – | 7 | 1,27 |
| Personas mayores | 2 | 2 | 2 | 6 | 1,09 |
| Infancia y adolescencia | 1 | 2 | 1 | 4 | 0,72 |
| Protección y tenencia de animales | 2 | 1 | 1 | 4 | 0,72 |
| Ordenación de la actividad económica | – | – | 3 | 3 | 0,54 |
| Trabajo y Seguridad Social | – | 1 | – | 1 | 0,18 |
| Sanidad | – | 1 | – | 1 | 0,18 |
| Justicia | – | 1 | – | 1 | 0,18 |
| Familias | – | – | 1 | 1 | 0,18 |
| Total | 147 | 258 | 147 | 552 | 100 |

Tabla 11. Quejas presentadas contra otros organismos de ámbito local

| | Total |
|--|--------------|
| Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia | 2 |
| Consortio de Aguas de la Rioja Alavesa | 1 |
| Mancomunidad de San Marcos | 1 |
| Servicios de Txingudi S.A. | 1 |
| Total | 5 |

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 el importante incremento en términos relativos, ya que se han duplicado desde el año 2009.

**Tabla 12. Quejas presentadas contra la Universidad del País Vasco/
Euskal Herriko Unibertsitatea**

| | Total |
|---|--------------|
| Educación | 18 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 5 |
| Hacienda | 2 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 1 |
| Total | 26 |

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 2010 se ha tramitado una reclamación contra los servicios administrativos de la Administración de justicia en la CAPV.

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

6. ESTADÍSTICA TERRITORIAL (DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LAS QUEJAS)

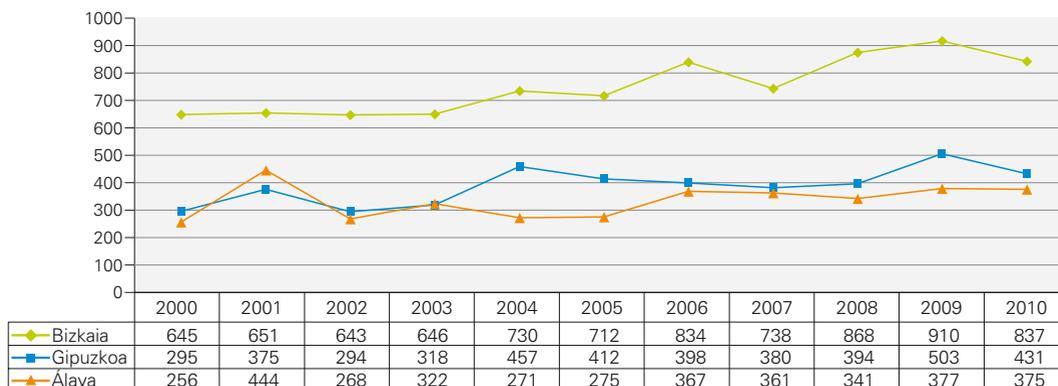
Tabla 13. Evolución de la distribución territorial de las quejas según su origen (1989-2010)

| | Bizkaia | Gipuzkoa | 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 |

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 (2000-2010)**- 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 Álava que casi duplica a Gipuzkoa.

Tabla 14. Distribución territorial de las quejas por cada 10.000 habitantes (1989-2010)

| | 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 |

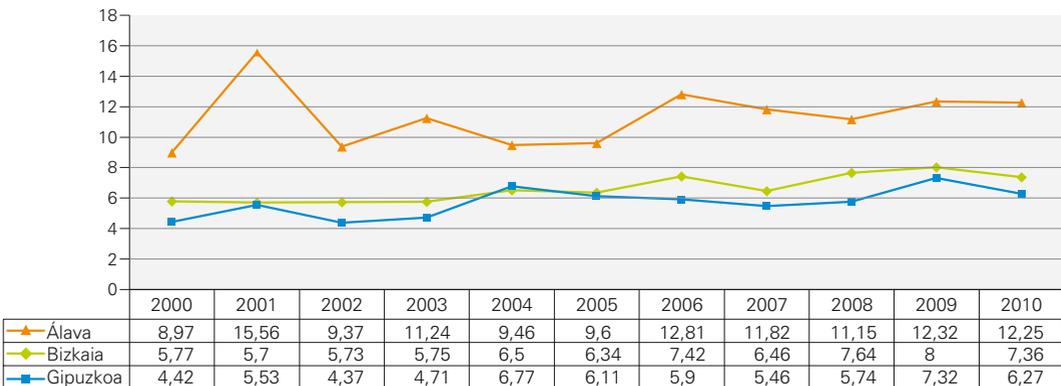
| | Álava | Bizkaia | Gipuzkoa |
|------|-------|---------|----------|
| 2001 | 15,56 | 5,7 | 5,53 |
| 2002 | 9,37 | 5,73 | 4,37 |
| 2003 | 11,24 | 5,75 | 4,71 |
| 2004 | 9,46 | 6,50 | 6,77 |
| 2005 | 9,6 | 6,34 | 6,11 |
| 2006 | 12,81 | 7,42 | 5,9 |
| 2007 | 11,82 | 6,46 | 5,46 |
| 2008 | 11,15 | 7,64 | 5,74 |
| 2009 | 12,32 | 8 | 7,32 |
| 2010 | 12,25 | 7,36 | 6,27 |

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 (2000-2010)



- 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 Álava el 78,93% de las quejas las han planteado personas vecinas de Vitoria-Gasteiz.

Tabla 15. Distribución de las quejas según provengan de la capital o de otros municipios del territorio

| Álava | Nº | % |
|------------------|------------|------------|
| Vitoria-Gasteiz | 296 | 78,93 |
| Otros municipios | 79 | 21,07 |
| Total | 375 | 100 |

| Bizkaia | Nº | % |
|------------------|------------|------------|
| Bilbao | 349 | 39,98 |
| Otros municipios | 524 | 60,02 |
| Total | 873 | 100 |

| Gipuzkoa | Nº | % |
|------------------------|------------|------------|
| Donostia-San Sebastián | 173 | 40,14 |
| Otros municipios | 258 | 59,06 |
| Total | 431 | 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, de otros Estados y varias anónimas, a través de Internet.

Tabla 16. Quejas procedentes de fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco

| Quejas procedentes de otras comunidades autónomas | Nº |
|--|------------|
| C. A. de Madrid | 57 |
| C. F. de Navarra | 15 |
| C. A. de Castilla y León | 12 |
| C. A. de Andalucía | 10 |
| C. A. de Cantabria | 10 |
| Comunitat Valenciana | 10 |
| C. A. de La Rioja | 6 |
| C. A. de Cataluña | 5 |
| C. A. de Aragón | 1 |
| C. A. de Galicia | 1 |
| C. A. de las Islas Baleares | 1 |
| Principado de Asturias | 1 |
| Total | 128 |

| Procedentes de otros Estados | Nº |
|-------------------------------------|-----------|
| Alemania | 1 |
| Francia | 1 |
| Total | 2 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| Anónimos (Internet) | 49 |
|----------------------------|-----------|

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 2010 se han emitido 1.454 resoluciones, de las cuales 784 corresponden a quejas presentadas a lo largo del año, y el resto, 670, 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 2010, en 400 casos existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, en un 28% de ellos, porcentaje inferior al del año pasado, y similar al del 2008. Sin embargo, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en el 48,91% de los expedientes analizados.

Gráfico 11. Resoluciones de quejas iniciadas y concluidas en 2010

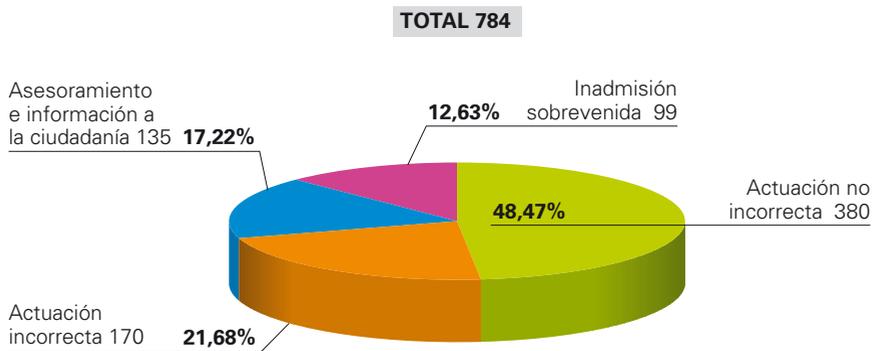
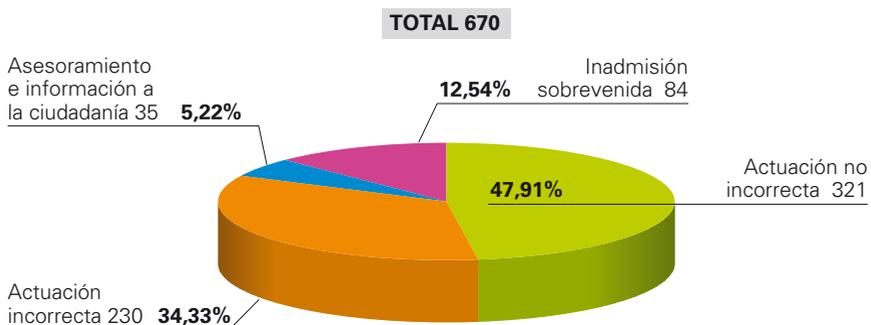


Gráfico 12. Resoluciones de quejas no iniciadas en 2010 y concluidas en 2010



- Quejas presentadas en el 2010: concluidas y en trámite

Sobre las quejas presentadas a lo largo de 2010, el Ararteko ha emitido 634 resoluciones y no ha detectado actuación incorrecta alguna en 366 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*.

Tabla 17. Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (quejas presentadas en 2010)

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|---|---------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Interior | 55 | 98 | 17 | 69 | 12 | 10 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 40 | 78 | 27 | 38 | 13 | 6 |
| Vivienda | 28 | 79 | 10 | 37 | 32 | 6 |
| Educación | 28 | 58 | 8 | 50 | – | 8 |
| Personas en situación o riesgo de exclusión social | 46 | 32 | 7 | 24 | 1 | 14 |
| Medio ambiente | 65 | 23 | 8 | 10 | 5 | 1 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 47 | 28 | 9 | 19 | – | 11 |
| Hacienda | 32 | 38 | 7 | 22 | 9 | 6 |
| Sanidad | 25 | 46 | 18 | 18 | 10 | 1 |
| Urbanismo y ordenación del territorio | 36 | 28 | 12 | 12 | 4 | 3 |
| Obras públicas, transportes e infraestructura | 11 | 35 | 14 | 19 | 2 | 1 |
| Infancia y adolescencia | 21 | 13 | 2 | 10 | 1 | 15 |
| Personas mayores | 16 | 10 | 2 | 8 | – | 5 |
| Personas con discapacidad | 9 | 19 | 7 | 7 | 5 | 1 |
| Derechos lingüísticos y cultura | 9 | 11 | 7 | – | 4 | 4 |
| Ordenación de la actividad económica | 10 | 12 | 3 | 9 | – | – |
| Igualdad e integridad de las mujeres | 10 | 3 | – | 2 | 1 | – |

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|---|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Personas inmigrantes | 3 | 3 | 2 | 1 | – | 4 |
| Familias | 4 | 5 | – | 3 | 2 | – |
| Trabajo y Seguridad Social | 1 | 5 | 1 | 4 | – | 1 |
| Justicia | 3 | 2 | 1 | – | 1 | 2 |
| Protección y tenencia de animales | 5 | 1 | – | 1 | – | – |
| Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos | – | 4 | 1 | 2 | 1 | – |
| Personas con enfermedades o trastornos mentales | 2 | 1 | 1 | – | – | – |
| Personas víctimas de los grupos terroristas | 3 | – | – | – | – | – |
| Personas con enfermedades crónicas | – | 1 | – | 1 | – | – |
| Personas en prisión | – | 1 | 1 | – | – | – |
| Total | 509 | 634 | 165 | 366 | 103 | 99 |

- Quejas presentadas con anterioridad al 2010: concluidas y en trámite

Sobre las quejas presentadas en años anteriores y resueltas a lo largo de 2010, el Ararteko ha emitido 566 resoluciones y no ha detectado actuación incorrecta alguna en 313 casos.

Tabla 18. Situación de los expedientes de queja atendiendo a las áreas de actuación (Quejas presentadas con anterioridad al 2010)

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|---------------------------------------|---------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Acción social | 108 | 95 | 31 | 59 | 5 | 33 |
| Medio ambiente | 56 | 63 | 44 | 19 | – | 4 |
| Interior | 6 | 104 | 36 | 68 | – | 8 |
| Obras públicas y servicios | 20 | 79 | 41 | 38 | – | 9 |
| Función pública | 16 | 32 | 8 | 24 | – | 10 |
| Hacienda | 23 | 27 | 5 | 20 | 2 | 7 |
| Urbanismo y ordenación del territorio | 6 | 35 | 19 | 14 | 2 | – |
| Vivienda | 1 | 27 | 9 | 10 | 8 | 9 |

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|--|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Sanidad | 3 | 31 | 9 | 20 | 2 | – |
| Educación | 2 | 28 | 8 | 20 | – | 3 |
| Agricultura, industria, comercio y turismo | 12 | 8 | 3 | 4 | 1 | – |
| Cultura y bilingüismo | 4 | 11 | 3 | 8 | – | – |
| Justicia | 3 | 7 | 2 | – | 5 | 1 |
| Protección y tenencia de animales | – | 9 | 5 | 2 | 2 | – |
| Trabajo y Seguridad Social | – | 5 | 1 | 4 | – | – |
| Discriminación | 2 | 1 | 1 | – | – | – |
| Gestiones diversas | – | 2 | – | 2 | – | – |
| Personas con discapacidad | – | 1 | 1 | – | – | – |
| Infancia y adolescencia | – | 1 | – | 1 | – | – |
| Total | 262 | 566 | 226 | 313 | 27 | 84 |

En el estudio de las quejas por administraciones únicamente se analizan las resoluciones correspondientes a expedientes iniciados en 2010.

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

Tabla 19. Situación de las quejas contra el Gobierno Vasco atendiendo a las áreas de actuación

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|---|---------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Vivienda | 26 | 66 | 10 | 31 | 25 | 6 |
| Educación | 23 | 55 | 7 | 48 | – | 7 |
| Sanidad | 23 | 46 | 18 | 18 | 10 | 1 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 31 | 20 | 8 | 12 | – | 7 |
| Interior | 21 | 22 | 9 | 8 | 5 | 4 |
| Medio ambiente | 13 | 4 | 1 | 2 | 1 | – |
| Ordenación de la actividad económica | 5 | 9 | 2 | 7 | – | – |

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|---|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Derechos lingüísticos y cultura | 6 | 5 | 4 | – | 1 | 2 |
| Obras públicas, transportes e infraestructura | 2 | 10 | 6 | 4 | – | – |
| Infancia y adolescencia | 1 | 5 | 1 | 4 | – | 5 |
| Justicia | 3 | 1 | – | – | 1 | 2 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 3 | 3 | 2 | 1 | – | – |
| Familias | 2 | 4 | – | 2 | 2 | – |
| Hacienda | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | – |
| Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos | – | 4 | 1 | 2 | 1 | – |
| Trabajo y Seguridad Social | 1 | 2 | 1 | 1 | – | – |
| Igualdad e integridad de las mujeres | 4 | – | – | – | – | – |
| Personas en situación o riesgo de exclusión social | – | 2 | – | 2 | – | 1 |
| Personas víctimas de los grupos terroristas | 3 | – | – | – | – | – |
| Personas con discapacidad | 1 | 1 | 1 | – | – | 1 |
| Personas con enfermedades o trastornos mentales | 1 | 1 | 1 | – | – | – |
| Personas en prisión | – | 1 | 1 | – | – | – |
| Personas con enfermedades crónicas | – | 1 | – | 1 | – | – |
| Urbanismo y ordenación del territorio | 1 | – | – | – | – | – |
| Total | 172 | 265 | 74 | 144 | 47 | 36 |

Tabla 20. Situación de las quejas contra el Gobierno Vasco atendiendo a los departamentos que lo integran

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|--|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Educación, Universidades e Investigación | 31 | 71 | 12 | 58 | 1 | 17 |
| Vivienda, Obras Públicas y Transportes | 28 | 79 | 18 | 36 | 25 | 7 |
| Sanidad y Consumo | 37 | 56 | 22 | 24 | 10 | 3 |
| Interior | 33 | 23 | 8 | 10 | 5 | 5 |
| Empleo y Asuntos Sociales | 9 | 10 | 1 | 7 | 2 | – |
| Justicia y Administración Pública | 10 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 |
| Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca | 12 | 3 | 1 | 1 | 1 | – |
| Industria, Innovación, Comercio y Turismo | 5 | 7 | 2 | 5 | – | – |
| Cultura | 3 | 5 | 4 | – | 1 | 1 |
| Presidencia | 4 | 2 | 1 | 1 | – | – |
| Economía y Hacienda | – | 5 | 3 | 1 | 1 | – |
| Total | 172 | 265 | 74 | 144 | 47 | 36 |

- Situación de las quejas contra las administraciones forales

Tabla 21. Situación de las quejas contra las diputaciones forales atendiendo a los territorios históricos

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Diputación Foral de Álava | 39 | 30 | 8 | 13 | 9 | 6 |
| Diputación Foral de Bizkaia | 42 | 36 | 10 | 23 | 3 | 13 |
| Diputación Foral de Gipuzkoa | 23 | 17 | 1 | 14 | 2 | 6 |
| Total | 104 | 83 | 19 | 50 | 14 | 25 |

Tabla 22. Situación de las quejas contra las diputaciones forales atendiendo a las áreas de actuación

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|---|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Personas en situación o riesgo de exclusión social | 25 | 13 | 3 | 10 | – | 8 |
| Infancia y adolescencia | 18 | 7 | – | 6 | 1 | 9 |
| Personas mayores | 14 | 7 | 2 | 5 | – | 4 |
| Hacienda | 12 | 11 | – | 8 | 3 | 1 |
| Personas con discapacidad | 4 | 13 | 5 | 3 | 5 | – |
| Obras públicas, transportes e infraestructura | 1 | 11 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 6 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 4 | 3 | 1 | 2 | – | 1 |
| Medio ambiente | 6 | – | – | – | – | – |
| Ordenación de la actividad económica | 4 | 1 | – | 1 | – | – |
| Urbanismo y ordenación del territorio | 3 | 1 | – | – | 1 | – |
| Trabajo y Seguridad Social | – | 3 | – | 3 | – | – |
| Personas inmigrantes | 1 | 2 | 1 | 1 | – | – |
| Derechos lingüísticos y cultura | 1 | 2 | 1 | – | 1 | – |
| Vivienda | – | 2 | – | 1 | 1 | – |
| Igualdad e integridad de las mujeres | 1 | – | – | – | – | – |
| Familias | 1 | 1 | – | 1 | – | – |
| Protección y tenencia de animales | 1 | 1 | – | 1 | – | – |
| Interior | – | 1 | – | 1 | – | – |
| Personas con enfermedades o trastornos mentales | 1 | – | – | – | – | – |
| Sanidad | 1 | – | – | – | – | – |
| Total | 104 | 83 | 19 | 50 | 14 | 25 |

- Situación de las quejas contra las administraciones locales

Tabla 23. Situación de las quejas contra los ayuntamientos de Álava

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|-----------------------------|-----------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Vitoria-Gasteiz | 37 | 71 | 6 | 62 | 3 | 1 |
| Amurrio | 1 | 2 | 2 | - | - | - |
| Labastida | 3 | - | - | - | - | - |
| Llodio | 2 | 1 | - | 1 | - | - |
| Aramaio | 2 | - | - | - | - | - |
| Armiñón | 1 | 1 | 1 | - | - | - |
| Ayala/Aiara | 1 | 1 | - | 1 | - | - |
| Oyón/Oion | 1 | - | - | - | - | 1 |
| Alegria-Dulantzi | - | 1 | - | - | 1 | - |
| Asparrena | 1 | - | - | - | - | - |
| Barrundia | 1 | - | - | - | - | - |
| Lanciego/Lantziego | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Lapuebla de Labarca | 1 | - | - | - | - | - |
| Legutiano | 1 | - | - | - | - | - |
| Orondo | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Peñacerrada-Urizaharra | 1 | - | - | - | - | - |
| Ribera Baja/Erribera Beitia | - | 1 | - | - | 1 | - |
| Salvatierra/Agurain | 1 | - | - | - | - | - |
| Valdegovía | - | - | - | - | - | 1 |
| Zambrana | 1 | - | - | - | - | - |
| Total | 55 | 80 | 10 | 65 | 5 | 3 |

Tabla 24. Situación de las quejas contra las juntas administrativas de Álava

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|-------------------------|----------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Arechavaleta | – | 1 | 1 | – | – | – |
| Berganzo | 1 | – | – | – | – | – |
| Larrazketa | – | 1 | – | 1 | – | – |
| Legutiano | 1 | – | – | – | – | – |
| Menagarai | – | 1 | – | 1 | – | – |
| Portilla | 1 | – | – | – | – | – |
| San Román de San Millán | 1 | – | – | – | – | – |
| Troconiz | – | 1 | 1 | – | – | – |
| Villanañe | – | – | – | – | – | 1 |
| Total | 4 | 4 | 2 | 2 | – | 1 |

Tabla 25. Situación de las quejas contra los ayuntamientos de Guipúzcoa

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|------------------------|---------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Donostia–San Sebastián | 18 | 24 | 6 | 17 | 1 | 4 |
| Errenteria | 6 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| Irun | 5 | 4 | 1 | 3 | – | 2 |
| Hondarribia | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| Hernani | – | 5 | – | 3 | 2 | – |
| Arrasate/Mondragón | – | 3 | – | 2 | 1 | 1 |
| Eibar | – | 4 | – | 4 | – | – |
| Oiartzun | – | 4 | 4 | – | – | – |
| Zarautz | 1 | 3 | – | 2 | 1 | – |
| Andoain | 1 | 2 | – | 1 | 1 | – |
| Ibarra | 2 | 1 | – | 1 | – | – |
| Tolosa | 1 | 2 | 2 | – | – | – |
| Usurbil | – | 1 | 1 | – | – | 2 |
| Azkoitia | 2 | – | – | – | – | – |
| Azpeitia | 2 | – | – | – | – | – |
| Beasain | 2 | – | – | – | – | – |
| Deba | 1 | 1 | – | 1 | – | – |
| Getaria | 1 | 1 | – | – | 1 | – |
| Ordizia | 1 | 1 | – | – | 1 | – |

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|--------------|-----------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Orio | 1 | 1 | 1 | – | – | – |
| Pasaia | 1 | 1 | 1 | – | – | – |
| Abaltzisketa | 1 | – | – | – | – | – |
| Aia | – | – | – | – | – | 1 |
| Aretxabaleta | 1 | – | – | – | – | – |
| Astigarraga | – | – | – | – | – | 1 |
| Ataun | – | 1 | 1 | – | – | – |
| Bergara | – | – | – | – | – | 1 |
| Elgoibar | 1 | – | – | – | – | – |
| Irura | 1 | – | – | – | – | – |
| Lasarte–Oria | 1 | – | – | – | – | – |
| Lazkao | – | 1 | 1 | – | – | – |
| Leaburu | 1 | – | – | – | – | – |
| Lezo | 1 | – | – | – | – | – |
| Mendaro | 1 | – | – | – | – | – |
| Mutriku | – | 1 | – | – | 1 | – |
| Olaberria | – | 1 | – | – | 1 | – |
| Oñati | – | 1 | – | 1 | – | – |
| Orendain | 1 | – | – | – | – | – |
| Villabona | 1 | – | – | – | – | – |
| Zumaia | – | 1 | – | – | 1 | – |
| Zumarraga | – | 1 | – | – | 1 | – |
| Total | 59 | 74 | 20 | 39 | 15 | 14 |

Tabla 26. Situación de las quejas contra los ayuntamientos de Bizkaia

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|-------------|---------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Bilbao | 32 | 39 | 16 | 13 | 10 | 9 |
| Barakaldo | 6 | 8 | 4 | 3 | 1 | – |
| Sestao | 4 | 8 | 1 | 6 | 1 | 2 |
| Getxo | 5 | 7 | – | 5 | 2 | 1 |
| Erandio | 6 | 4 | 2 | 2 | – | 1 |
| Durango | 6 | 4 | – | 4 | – | 1 |
| Portugalete | 2 | 8 | 1 | 7 | – | 1 |
| Bermeo | 6 | 1 | 1 | – | – | – |
| Sopelana | 3 | 3 | 3 | – | – | – |

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|-----------------------------------|---------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Abanto y Ciervana–Abanto Zierbena | 3 | 2 | – | 1 | 1 | – |
| Santurtzi | 1 | 4 | – | 4 | – | – |
| Alonsotegi | 4 | – | – | – | – | – |
| Amorebieta–Etxano | 3 | 1 | 1 | – | – | – |
| Galdakao | 1 | 3 | 2 | 1 | – | – |
| Gorliz | 1 | 3 | – | 2 | 1 | – |
| Basauri | 2 | 1 | – | 1 | – | – |
| Gordexola | 2 | 1 | 1 | – | – | – |
| Lekeitio | 2 | 1 | – | – | 1 | – |
| Orduña | 1 | 2 | 1 | 1 | – | – |
| Ortuella | 3 | – | – | – | – | – |
| Balmaseda | 2 | – | – | – | – | – |
| Berriz | 1 | 1 | – | 1 | – | – |
| Carranza | 2 | – | – | – | – | – |
| Derio | 1 | 1 | – | – | 1 | – |
| Ermua | 1 | 1 | – | 1 | – | – |
| Leioa | 1 | 1 | – | 1 | – | – |
| Lezama | 1 | 1 | – | 1 | – | – |
| Orozko | 1 | 1 | – | 1 | – | – |
| Sondika | 1 | 1 | – | 1 | – | – |
| Sopuerta | 1 | – | – | – | – | 1 |
| Trucios–Turtzioz | – | 1 | 1 | – | – | 1 |
| Zeanuri | – | 2 | – | 2 | – | – |
| Zierbena | – | 2 | – | 1 | 1 | – |
| Abadiño | – | – | – | – | – | 1 |
| Arcentales | 1 | – | – | – | – | – |
| Arrankudiaga | – | 1 | – | 1 | – | – |
| Arrieta | 1 | – | – | – | – | – |
| Arrigorriaga | 1 | – | – | – | – | – |
| Atxondo | – | 1 | 1 | – | – | – |
| Bedia | – | 1 | – | – | 1 | – |
| Elorrio | 1 | – | – | – | – | – |
| Errigoiti | 1 | – | – | – | – | – |
| Gernika–Lumo | – | 1 | 1 | – | – | – |
| Güeñes | 1 | – | – | – | – | – |
| Iurreta | – | 1 | 1 | – | – | – |
| Lemoa | – | 1 | – | – | 1 | – |
| Lemoiz | – | 1 | 1 | – | – | – |

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|-----------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Loiu | 1 | – | – | – | – | – |
| Mallabia | – | 1 | – | 1 | – | – |
| Mañaria | – | 1 | 1 | – | – | – |
| Markina-Xemein | – | 1 | – | 1 | – | – |
| Plentzia | 1 | – | – | – | – | – |
| Valle de Trápaga–Trapagaran | – | 1 | – | 1 | – | – |
| Zaldibar | 1 | – | – | – | – | – |
| Zamudio | – | – | – | – | – | 1 |
| Zaratamo | – | 1 | – | – | 1 | – |
| Zeberio | – | 1 | 1 | – | – | – |
| Total | 114 | 125 | 40 | 63 | 22 | 19 |

Tabla 27. Situación de las quejas contra las administraciones locales de la CAPV atendiendo a las áreas de actuación

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|---|---------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Interior | 34 | 75 | 8 | 60 | 7 | 6 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 30 | 71 | 24 | 35 | 12 | 4 |
| Medio ambiente | 46 | 19 | 7 | 8 | 4 | 1 |
| Urbanismo y ordenación del territorio | 32 | 27 | 12 | 12 | 3 | 3 |
| Hacienda | 18 | 21 | 6 | 10 | 5 | 5 |
| Personas en situación o riesgo de exclusión social | 21 | 17 | 4 | 12 | 1 | 5 |
| Obras públicas, transportes e infraestructura | 8 | 14 | 3 | 10 | 1 | – |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 12 | 5 | – | 5 | – | 3 |
| Vivienda | 2 | 11 | – | 5 | 6 | – |
| Educación | 5 | 3 | 1 | 2 | – | 1 |
| Personas con discapacidad | 4 | 5 | 1 | 4 | – | – |
| Derechos lingüísticos y cultura | 2 | 4 | 2 | – | 2 | 2 |
| Igualdad e integridad de las mujeres | 5 | 3 | – | 2 | 1 | – |

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|--------------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Personas inmigrantes | 2 | 1 | 1 | – | – | 4 |
| Personas mayores | 2 | 3 | – | 3 | – | 1 |
| Infancia y adolescencia | 2 | 1 | 1 | – | – | 1 |
| Protección y tenencia de animales | 4 | – | – | – | – | – |
| Ordenación de la actividad económica | 1 | 2 | 1 | 1 | – | – |
| Sanidad | 1 | – | – | – | – | – |
| Justicia | – | 1 | 1 | – | – | – |
| Trabajo y Seguridad Social | – | – | – | – | – | 1 |
| Familias | 1 | – | – | – | – | – |
| Total | 232 | 283 | 72 | 169 | 42 | 37 |

Tabla 28. Situación de las quejas contra otros organismos de ámbito local atendiendo al organismo público afectado

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|--|----------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Consortio de Aguas de la Rioja Alavesa | – | 1 | – | 1 | – | – |
| Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia | 1 | – | – | – | – | 1 |
| Mancomunidad de San Marcos | – | 1 | – | 1 | – | – |
| Servicios de Txingudi S.A. | – | 1 | – | 1 | – | – |
| Total | 1 | 3 | 0 | 3 | 0 | 1 |

Tabla 29. Situación de las quejas contra otros organismos de ámbito local atendiendo a las áreas de actuación

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|---|----------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Hacienda | – | 3 | – | 3 | – | – |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 1 | – | – | – | – | 1 |
| Total | 1 | 3 | 0 | 3 | 0 | 1 |

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

Tabla 30. Situación de las quejas contra la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea

| | Trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|---|-----------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| Educación | 7 | 9 | – | 9 | – | 2 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 4 | 1 | 1 | – | – | – |
| Hacienda | 1 | 1 | – | 1 | – | – |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 1 | – | – | – | – | – |
| Total | 13 | 11 | 1 | 10 | 0 | 2 |

8. ACTUACIONES DE OFICIO

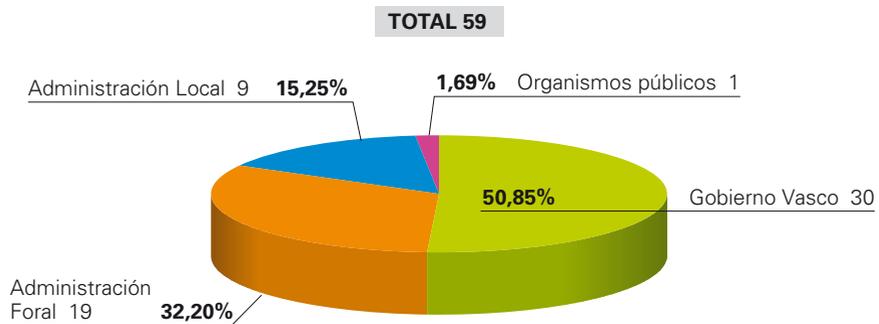
Además de estudiar e investigar las quejas que presentan los ciudadanos, la institución del Ararteko emprende, por iniciativa propia, la investigación de diversos asuntos: unos, en los que se considera que puede haber actuaciones irregulares de alguna administración pública vasca; otros, en los que se 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 2010 se ha iniciado la tramitación de 59 expedientes de oficio (75 el año anterior).

Tabla 31. Distribución por áreas de las actuaciones de oficio

| | Expedientes realizados de oficio | % |
|--|---|------------|
| Infancia y adolescencia | 21 | 36,21 |
| Justicia | 9 | 15,52 |
| Sanidad | 5 | 8,64 |
| Medio ambiente | 3 | 5,17 |
| Interior | 3 | 5,17 |
| Defensor del pueblo | 2 | 3,45 |
| Personas inmigrantes | 2 | 3,45 |
| Urbanismo y ordenación del territorio | 2 | 3,45 |
| Personas con discapacidad | 2 | 3,45 |
| Personas en situación o riesgo de exclusión social | 2 | 3,45 |
| Acción social | 1 | 1,72 |
| Obras públicas, transportes e infraestructura | 1 | 1,72 |
| Igualdad e integridad de las mujeres | 1 | 1,72 |
| Trabajo y Seguridad Social | 1 | 1,72 |
| Personas mayores | 1 | 1,72 |
| Vivienda | 1 | 1,72 |
| Personas gitanas y otras minorías culturales | 1 | 1,72 |
| Total | 58 | 100 |

Gráfico 13. Distribución por administraciones afectadas de las actuaciones de oficio



9. PETICIONES DE INFORMACIÓN Y REQUERIMIENTOS REALIZADOS A LAS ADMINISTRACIONES

9.1. ADMINISTRACIONES Y OTROS ORGANISMOS AFECTADOS POR QUEJAS A LOS QUE NO SE HA EFECTUADO REQUERIMIENTO EN 2010

En esta relación se recoge el total de expedientes tramitados ante las diferentes **administraciones** y otros **organismos** cuya resolución ha exigido plantear al menos una petición de información 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**.

No obstante, hemos decidido destacar con un asterisco las administraciones que habiendo sido objeto de recomendación o sugerencia no han aceptado la resolución planteada (más información en el apartado IX.2 del informe).

En ella se incluye el detalle del número de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el año 2010.

A) Gobierno Vasco

| Departamento | Nº Expedientes |
|--|----------------|
| Cultura | 3 |
| EITB | 1 |
| HABE | 2 |
| Economía y Hacienda | 5 |
| Musikene | 1 |
| Industria, Innovación, Comercio y Turismo | 7 |
| Dirección de atención a las víctimas del terrorismo | 1 |
| Justicia y Administración Pública | 11 |
| IVAP | 3 |
| Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | 4 |
| Emakunde | 1 |
| Euskal Trenbide Sarea | 2 |
| Sociedad pública de gestión de vivienda en alquiler SA | 1 |

B) Diputaciones forales

| Diputación Foral de Álava | Nº Expedientes |
|---|----------------|
| Administración Local y Equilibrio Territorial | 1 |
| Agricultura | 3 |
| Diputado General | 2 |
| Hacienda, Finanzas y Presupuestos | 4 |
| Medio Ambiente | 2 |

| Diputación Foral de Bizkaia | Nº Expedientes |
|--|----------------|
| Agricultura* | 2 |
| Cultura | 1 |
| Diputado General | 1 |
| Obras Públicas | 6 |
| Relaciones Municipales y Administración Pública* | 2 |
| Transportes y Urbanismo | 4 |

| Diputación Foral de Gipuzkoa | Nº Expedientes |
|---------------------------------------|----------------|
| Cultura y Euskara | 1 |
| Deportes y Acción Exterior | 1 |
| Desarrollo del Medio Rural | 1 |
| Hacienda y Finanzas | 6 |
| Movilidad y Ordenación del Territorio | 1 |
| Política Social* | 20 |
| Presidencia y Administración Foral | 2 |

C) **Ayuntamientos****– Territorio Histórico de Álava**

| Ayuntamientos de Álava | Nº Expedientes |
|-------------------------------|-----------------------|
| Amurrio | 3 |
| Aramaio | 2 |
| Armiñón | 2 |
| Barrundia | 1 |
| Iruraiz–Gauna | 1 |
| Labastida | 3 |
| Lanciego/Lantziego | 1 |
| Legutiano | 1 |
| Llodio | 1 |
| Okondo | 1 |
| Peñacerrada – Urizaharra | 1 |
| Zambrana | 1 |

| Juntas Administrativas de Álava | Nº Expedientes |
|--|-----------------------|
| Larrazketa | 1 |
| Legutiano | 1 |
| Menagarai | 2 |
| Portilla | 1 |
| Villanañe | 1 |

– Territorio Histórico de Bizkaia

| Ayuntamientos de Bizkaia | Nº Expedientes |
|-----------------------------------|-----------------------|
| Abanto y Ciervana–Abanto Zierbena | 1 |
| Arrankudiaga | 1 |
| Arrieta | 1 |
| Arrigorriaga | 2 |
| Basauri | 2 |
| Bilbao* | 54 |
| Elorrio | 1 |
| Ermua | 2 |
| Errigoiti | 1 |
| Gorliz | 3 |
| Güeñes | 1 |
| Leioa | 3 |
| Lekeitio | 1 |
| Lezama* | 2 |
| Loiu | 1 |
| Mallabia | 1 |
| Mañaria | 1 |
| Orduña | 2 |
| Portugalete | 10 |
| Santurtzi | 3 |
| Sondika | 2 |
| Sopuerta | 1 |
| Trucios–Turtzioz | 1 |
| Ugao–Miraballes | 1 |
| Valle de Trápaga–Trapagaran | 1 |
| Zaldibar | 1 |
| Zamudio* | 1 |
| Zeanuri | 1 |

– Territorio Histórico de Gipuzkoa

| Ayuntamientos de Gipuzkoa | Nº Expedientes |
|----------------------------------|-----------------------|
| Abaltzisketa | 1 |
| Alegia | 1 |
| Andoain | 3 |
| Anoeta | 1 |
| Aretxabaleta | 1 |
| Arrasate/Mondragón | 2 |
| Ataun | 1 |
| Deba | 3 |
| Elgeta* | 1 |
| Elgoibar | 1 |
| Getaria | 1 |
| Hondarribia | 6 |
| Ibarra | 2 |
| Lasarte–Oria | 1 |
| Lazkao | 1 |
| Leaburu | 1 |
| Mendaro | 1 |
| Orio | 2 |
| Pasaia* | 3 |
| Tolosa | 3 |
| Villabona | 1 |
| Zumarraga | 1 |

D) Otros organismos públicos

| | Nº Expedientes |
|--|-----------------------|
| Agencia Vasca de Protección de Datos | 1 |
| Bidegi | 2 |
| Colegio de Enfermería de Bizkaia | 1 |
| Consejo Social de la UPV/EHU | 1 |
| Consejo Vasco de la Abogacía | 1 |
| Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia | 3 |
| Consorcio de Aguas de la Rioja Alavesa | 1 |
| Haurreskolak | 6 |
| Justicia – Registro Civil | 1 |
| Parlamento Vasco | 2 |

9.2. ADMINISTRACIONES Y OTROS ORGANISMOS AFECTADOS POR QUEJAS A LOS QUE SE HA EFECTUADO REQUERIMIENTO EN 2010

En esta relación se recoge el total de expedientes tramitados ante las diferentes **administraciones** y otros **organismos** 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 2010.
- (2) número de expedientes con petición de información en el año 2010 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 2010.
- (4) número de expedientes con requerimientos en el año 2010, pero que corresponden a peticiones de información efectuadas en años anteriores.

En lo que respecta a esta relación se impone realizar una observación: conviene reparar en que en ella figuran los departamentos de diferentes administraciones que acaparan el mayor número de expedientes tramitados (por ejemplo: educación; vivienda, obras públicas y transportes, etc.) si bien en estos casos el porcentaje de los expedientes con requerimiento dista mucho de los porcentajes que reflejan la falta de colaboración de las pequeñas administraciones en las que, en cambio, el número de expedientes tramitados no es especialmente significativo.

A) Gobierno Vasco

| | (1) | (2) | (3) | (4) |
|--|---------------------------|--------------------------------|-------|--------------------------------------|
| Departamento | Expedientes petición 2010 | Expedientes con requerimientos | % | Req. a peticiones de años anteriores |
| Educación, Universidades e Investigación | 94 | 32 | 34,04 | 8 |
| Empleo y Asuntos Sociales | 18 | 2 | 11,11 | - |
| Interior | 53 | 3 | 5,66 | - |
| Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca | 9 | 4 | 44,44 | - |
| Sanidad y Consumo | 17 | - | - | 1 |
| SVS / Osakidetza | 49 | 11 | 22,44 | 4 |
| Vivienda, Obras Públicas y Transportes | 53 | 29 | 54,71 | 2 |
| Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos | 2 | 2 | 100 | - |

B) Diputaciones forales

| | (1) | (2) | (3) | (4) |
|--------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-------|---|
| Diputación Foral de Álava | Expedientes petición 2010 | Expedientes con requerimientos | % | Req. a peticiones de años anteriores |
| Obras Públicas y Transportes | 4 | 2 | 50 | - |
| Política Social y Servicios Sociales | 35 | 9 | 25,71 | 2 |

| | (1) | (2) | (3) | (4) |
|------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-------|---|
| Diputación Foral de Bizkaia | Expedientes petición 2010 | Expedientes con requerimientos | % | Req. a peticiones de años anteriores |
| Acción Social | 29 | 1 | 3,45 | - |
| Hacienda y Finanzas | 9 | 2 | 22,22 | - |
| Medio Ambiente | 2 | 1 | 50 | - |

| | (1) | (2) | (3) | (4) |
|-------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-----|---|
| Diputación Foral de Gipuzkoa | Expedientes petición 2010 | Expedientes con requerimientos | % | Req. a peticiones de años anteriores |
| Infraestructuras viarias | 4 | 2 | 50 | - |

C) Ayuntamientos

– Territorio Histórico de Álava

| | (1) | (2) | (3) | (4) |
|-------------------------------|--------------------------------------|---|----------|---|
| Ayuntamientos de Álava | Expedientes petición 2010 | Expedientes con requerimientos | % | Req. a peticiones de años anteriores |
| Ayala / Aiara | 2 | 1 | 50 | |
| Lapuebla de Labarca | 1 | 1 | 100 | – |
| Navaridas | – | – | – | 1 |
| Valdegovia | 1 | 1 | 100 | – |
| Vitoria–Gasteiz | 57 | 10 | 17,54 | 1 |
| Zigoitia | – | – | – | 1 |

| | (1) | (2) | (3) | (4) |
|--|--------------------------------------|---|----------|---|
| Juntas Administrativas de Álava | Expedientes petición 2010 | Expedientes con requerimientos | % | Req. a peticiones de años anteriores |
| Arechavaleta | 1 | 1 | 100 | – |
| Berganzo | 1 | 1 | 100 | – |
| San Román de San Millán | 1 | 1 | 100 | – |
| Troconiz | 1 | 1 | 100 | – |

– Territorio Histórico de Bizkaia

| | (1) | (2) | (3) | (4) |
|---------------------------------|--------------------------------------|---|----------|---|
| Ayuntamientos de Bizkaia | Expedientes petición 2010 | Expedientes con requerimientos | % | Req. a peticiones de años anteriores |
| Alonsotegi | 4 | 1 | 25 | – |
| Amorebieta–Etxano | 4 | 3 | 75 | – |
| Atxondo | 1 | 1 | 100 | – |
| Balmaseda | 2 | 1 | 50 | – |
| Barakaldo | 14 | 6 | 42,86 | 1 |
| Bermeo | 8 | 2 | 25 | 2 |
| Carranza | 1 | 1 | 100 | – |
| Derio | 1 | 1 | 100 | – |
| Durango | 10 | 4 | 40 | – |
| Erandio | 12 | 2 | 16,67 | – |
| Galdakao | 5 | 2 | 40 | – |
| Gernika–Lumo | 2 | 1 | 50 | 1 |
| Getxo | 10 | 2 | 20 | – |
| Gordexola | 3 | 2 | 66,67 | – |
| Lemoiz | 1 | 1 | 100 | – |
| Ondarroa | – | – | – | 1 |
| Orozko | 2 | 1 | 50 | – |
| Ortuella | 3 | 2 | 66,67 | – |
| Plentzia | 2 | 1 | 50 | – |
| Sestao | 8 | 2 | 25 | 3 |
| Sopelana | 6 | 2 | 33,33 | – |
| Zeberio | 1 | 1 | 100 | – |

– Territorio Histórico de Gipuzkoa

| | (1) | (2) | (3) | (4) |
|----------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-------|---|
| | Expedientes petición 2010 | Expedientes con requerimientos | % | Req. a peticiones de años anteriores |
| Ayuntamientos de Gipuzkoa | | | | |
| Azkoitia | 1 | 1 | 100 | – |
| Beasain | 4 | 1 | 25 | – |
| Donostia–San Sebastián | 37 | 1 | 2,70 | – |
| Eibar | 5 | 1 | 20 | – |
| Errenteria | 8 | 1 | 12,50 | – |
| Hernani | 2 | 1 | 50 | – |
| Irun | 11 | 3 | 27,27 | – |
| Irura | 2 | 1 | 50 | – |
| Legazpi | 1 | 1 | 100 | – |
| Mutriku | 2 | 1 | 50 | – |
| Oiartzun | 4 | 3 | 75 | – |
| Oñati | 1 | 1 | 100 | – |
| Ordizia | 2 | 1 | 50 | – |
| Usurbil | 1 | 1 | 100 | – |
| Zarautz | 2 | 2 | 100 | – |

D) Otros organismos públicos

| | (1) | (2) | (3) | (4) |
|--|------------------------------|-----------------------------------|-------|---|
| | Expedientes petición 2010 | Expedientes con requerimientos | % | Req. a peticiones de años anteriores |
| Colegio de Abogados de Gipuzkoa | 3 | 1 | 33,33 | – |
| Organismos y administraciones del Estado | 1 | – | – | 1 |
| Universidad del País Vasco–Euskal Herriko Unibertsitatea | 21 | 6 | 28,57 | – |

9.3. 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 los órganos o instituciones cuyos actos han sido sometidos a nuestra consideración.

(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 2010, al continuarse su tramitación).

| Departamento | Referencia (nº expdte.) | Descripción (tema objeto de la queja) | Fecha del requerimiento |
|--|-------------------------|--|-------------------------|
| Educación, Universidades e Investigación | 8/2008/200F* | Consideración de dietas como ingresos a efectos de concesión de becas | 17/02/2010 |
| | 40/2009/090F* | Seguimiento del informe la respuesta a las necesidades educativas especiales | 03/06/2010 |
| | 924/2009/20* | Traslado de centro educativo | 11/02/2010 |
| | 984/2009/20* | Comunicaciones para examen en la Escuela Oficial de Idiomas | 11/02/2010 |
| | 1057/2009/20* | Imposibilidad de pasar de curso por incumplimiento de crédito horario por embarazo y lactancia | 11/02/2010 |
| | 1492/2009/25* | Acceso a información académica del progenitor que no tiene la custodia de los hijos | 04/02/2010 |
| | 1674/2009/17* | Retraso en la contratación de un intérprete de lengua de signos española | 25/01/2010 |
| | 1698/2009/20* | Planificación de escuela | 11/02/2010 |
| | 17/2009/200F | Seguimiento del programa de gestión solidaria de libros de texto | 20/05/2010 |
| | 114/2009/20 | Niña con problemas de educación especial | 09/06/2010 |
| | 1812/2009/25 | Planificación educativa de centro público | 11/02/2010 |
| | 1831/2009/20 | Oferta de enseñanzas de las etapas de Educación Infantil y Primaria en centro | 24/02/2010 |
| | 20/2010/20 | Apoyo para fisioterapia | 02/03/2010 |
| | 149/2010/20 | Error en adjudicación de sustitución en Educación. | 02/03/2010 |
| | 150/2010/20 | Acceso sustituciones docentes. Licenciados en Bioquímica | 02/03/2010 |
| | 191/2010/20 | Acoso escolar | 24/02/2010 |
| | 197/2010/25 | Denegación de beca de estudios no universitaria | 23/03/2010 |
| | 209/2010/20 | Acoso escolar | 24/02/2010 |
| | 214/2010/20 | Fusión de dos centros públicos de ESO | 24/02/2010 |
| | 214/2010/20 | Fusión de dos centros públicos de ESO | 09/06/2010 |
| | 342/2010/20 | Denegación de servicios complementarios de transporte y comedor escolar | 07/07/2010 |
| | 359/2010/20 | Denegación de beca no universitaria | 20/05/2010 |
| | 525/2010/20 | Admisión en un centro educativo | 20/05/2010 |

| Departamento | Referencia (nº expdte.) | Descripción (tema objeto de la queja) | Fecha del requerimiento |
|--|-------------------------|---|-------------------------|
| Educación, Universidades e Investigación | 659/2010/20 | Oferta educativa en municipio | 02/06/2010 |
| | 761/2010/25 | Acceso a datos resultantes de prueba de capacidad intelectual | 02/09/2010 |
| | 841/2010/20 | Cambio de centro escolar a un niño con parálisis cerebral | 07/07/2010 |
| | 911/2010/20 | Retirada de fisioterapeuta a una niña con parálisis cerebral | 22/09/2010 |
| | 913/2010/20 | Acoso escolar | 08/07/2010 |
| | 941/2010/20 | Denegación de matrícula de honor por ser el aula inferior a 15 alumnos | 08/07/2010 |
| | 974/2010/20 | Transporte escolar | 22/09/2010 |
| | 985/2010/20 | Denegación del francés como asignatura optativa | 15/07/2010 |
| | 1004/2010/25 | Denegación de admisión en centro docente | 02/09/2010 |
| | 1044/2010/20 | Inadmisión de alumnos en centro de educación infantil | 15/12/2010 |
| | 1085/2010/20 | Solicitud de cambio de centro educativo por razones médicas | 22/09/2010 |
| | 1147/2010/20 | Desacuerdo con la regulación de los concursos de traslado docentes | 04/11/2010 |
| | 1207/2010/20 | Oferta educativa IES Unamuno de Bilbao | 22/09/2010 |
| | 1261/2010/20 | En la admisión de alumnos a mellizos aplican el criterio de la primogenitura sólo a uno | 04/11/2010 |
| | 1263/2010/20 | Revocación de la concesión de año sabático a docente | 30/09/2010 |
| | 1263/2010/20 | Revocación de la concesión de año sabático a docente | 15/12/2010 |
| | 1404/2010/20 | Falta de remuneración a docente interino por colaboraciones en pruebas de acceso a ciclos de F.P. | 16/11/2010 |
| | 1450/2010/20 | Imposibilidad de seguir cursando estudios de F.P. en el centro | 16/11/2010 |
| | 1560/2010/20 | No admisión de alumna en el mismo centro religioso en el que estudia su hermano | 15/12/2010 |
| Empleo y Asuntos Sociales | 1296/2010/20 | Becas especialización profesionales | 15/12/2010 |
| | 1347/2010/20 | Acoso laboral | 04/11/2010 |
| Interior | 828/2010/19 | Posible actuación incorrecta de la Ertzaintza | 23/11/2010 |
| | 916/2010/20 | Falta de contestación a reclamación sobre acceso a plaza de la Ertzaintza | 15/07/2010 |
| | 1036/2010/20 | Discriminación para las mujeres en los cursos para comisarios de la Ertzaintza | 03/11/2010 |
| Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca | 1045/2009/17 | Molestias producidas por una actividad industrial | 15/04/2010 |
| | 462/2010/23 | Suelos potencialmente contaminados en Sefanitro | 23/04/2010 |
| | 463/2010/23 | Descontaminación de suelos | 23/04/2010 |
| | 940/2010/23 | Construcción del polígono Malluki | 07/10/2010 |
| Agencia Vasca del Agua | 270/2010/23 | Vertidos | 06/05/2010 |
| | 462/2010/23 | Suelos potencialmente contaminados en Sefanitro | 23/04/2010 |
| | 463/2010/23 | Descontaminación de suelos | 23/04/2010 |

| Departamento | Referencia (nº expdte.) | Descripción (tema objeto de la queja) | Fecha del requerimiento |
|--|-------------------------|---|-------------------------|
| Sanidad y Consumo | 992/2009/18* | Solicitud de reintegro de gastos | 03/02/2010 |
| | 1419/2010/18 | Denegación de silla especial adaptada | 30/11/2010 |
| | 335/2008/180F | Rehabilitación de enfermos neurológicos | 10/06/2010 |
| | 1376/2010/18 | Denegación de prestación de oxígeno líquido | 24/11/2010 |
| SVS / Osakidetza | 22/2009/180F* | Procedimiento de acceso a historia clínica | 03/02/2010 |
| | 1301/2009/18* | Cambio de sexo | 03/02/2010 |
| | 1400/2009/18* | Servicio de Ambulancias Bizkaia | 12/05/2010 |
| | 1639/2009/18* | Condiciones de los boxes de lactantes en el Hospital de Donostia–San Sebastián | 12/05/2010 |
| | 9/2009/180F | Accesibilidad de las personas sordomudas a los centros de salud | 18/10/2010 |
| | 1887/2009/32 | Información sobre gasto público relativo a los procedimientos judiciales en los que interviene Osakidetza | 23/04/2010 |
| | 11/2010/180F | Pruebas preoperatorias y listas de espera | 12/05/2010 |
| | 14/2010/390F | Atención sanitaria a personas afectadas por linfedema | 11/05/2010 |
| | 202/2010/18 | Solicitud de historial clínico | 10/06/2010 |
| | 287/2010/18 | Su centro hospitalario no realiza la prueba de gastroscopia con sedación | 22/04/2010 |
| | 290/2010/18 | Solicitud de cambio de facultativo especialista | 12/05/2010 |
| | 352/2010/18 | Demora para intervención quirúrgica | 12/05/2010 |
| | 361/2010/18 | Queja contra la asistencia sanitaria recibida | 10/06/2010 |
| | 361/2010/18 | Queja contra la asistencia sanitaria recibida | 24/11/2010 |
| | 901/2010/18 | Solicitud de un tratamiento médico | 10/09/2010 |
| | 1056/2010/18 | Reclamación de asistencia sanitaria | 30/09/2010 |
| Vivienda, Obras Públicas y Transportes | 1580/2009/34* | Deficiencias constructivas en su vivienda en régimen de alquiler | 18/02/2010 |
| | 1631/2009/34* | Bizigune | 18/02/2010 |
| | 721/2009/34 | Deficiencias de construcción en VPO | 15/12/2010 |
| | 1775/2009/34 | Baja de Etxebide sin notificación | 11/03/2010 |
| | 1775/2009/34 | Baja de Etxebide sin notificación | 22/07/2010 |
| | 1787/2009/34 | Bizigune | 23/03/2010 |
| | 1834/2009/34 | Falta de respuesta de Alokabide | 23/03/2010 |
| | 13/2010/34 | Desacuerdo con VISESA respecto al estado de la vivienda que tuvo en alquiler | 12/04/2010 |
| | 21/2010/310F | Discriminación para personas gitanas | 09/11/2010 |
| | 183/2010/17 | Puertas cortafuegos en vivienda adaptada a persona con discapacidad | 07/04/2010 |
| | 203/2010/34 | VPO | 21/04/2010 |
| | 262/2010/34 | Solicitud de alquiler de Bizigune | 21/09/2010 |
| | 291/2010/34 | Alokabide: solicitud de cambio de vivienda | 26/10/2010 |
| | 459/2010/34 | Deficiencias en VPO | 07/06/2010 |

| Departamento | Referencia (nº expdte.) | Descripción (tema objeto de la queja) | Fecha del requerimiento |
|--|--|---|----------------------------|
| Vivienda, Obras Públicas y Transportes | 609/2010/34 | Daños en vivienda alquilada por Bizigune | 30/11/2010 |
| | 697/2010/34 | Exclusión de una persona con discapacidad para una VPO | 22/07/2010 |
| | 862/2010/34 | Retraso de 8 meses para gestionar el alta en Etxebide | 29/09/2010 |
| | 866/2010/34 | Retraso en dar de alta la solicitud de Etxebide | 29/09/2010 |
| | 902/2010/34 | No puede participar en el sorteo de VPO de Etxebide | 29/09/2010 |
| | 903/2010/34 | No puede participar en el sorteo de VPO de Etxebide | 29/09/2010 |
| | 934/2010/34 | No puede participar en el sorteo de VPO de Etxebide | 29/09/2010 |
| | 964/2010/34 | Deficiencias en vivienda VPO | 29/09/2010 |
| | 975/2010/34 | Baja en las listas de Etxebide | 26/10/2010 |
| | 977/2010/34 | Inadmisión en sorteo de VOP | 29/09/2010 |
| | 979/2010/29 | Solicitud de plaza de aparcamiento en zona portuaria | 21/09/2010 |
| | 1187/2010/17 | Prolongación del tranvía en Abetxuko | 30/11/2010 |
| | 1243/2010/34 | Falta respuesta a solicitud de devolución de fianza en alquiler de vivienda protegida | 30/11/2010 |
| | 1304/2010/34 | Alquiler de VPO | 22/11/2010 |
| | 1362/2010/34 | Acceso a VPO | 15/12/2010 |
| | 1364/2010/34 | Necesidad de vivienda por cambio de situación familiar | 26/10/2010 |
| 1365/2010/34 | Devolución de fianza por parte de Bizigune | 30/11/2010 | |
| 1370/2010/34 | Defectos en VPO | 15/12/2010 | |
| Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos | 319/2010/17 | Descuento por familia numerosa | 15/04/2010 |
| | 371/2010/17 | Trato inadecuado en Euskotren | 15/04/2010 |

B) Diputaciones forales

- Diputación Foral de Álava

| Departamento | Referencia (nº expdte.) | Descripción (tema objeto de la queja) | Fecha del requerimiento |
|--------------------------------------|-------------------------|--|-------------------------|
| Obras Públicas y Transportes | 385/2010/29 | Carretera cortada por desprendimientos por obras del TAV en Aramaiona | 22/04/2010 |
| | 744/2010/17 | Supresión de servicio público de autobuses | 07/07/2010 |
| Política Social y Servicios Sociales | 21/2009/320F* | Situación de los presos con enfermedades incurables | 20/04/2010 |
| | 47/2009/310F* | Puesta a disposición del juzgado de pasaportes de menores no acompañados | 20/04/2010 |
| | 8/2010/31 | Situación de los centros Bideberri | 20/04/2010 |
| | 180/2010/39 | Retraso en valoración de ley de dependencia | 16/02/2010 |
| | 304/2010/39 | Solicitud de teleasistencia (TEPA) | 22/06/2010 |
| | 512/2010/39 | Ayuda económica para cuidado de persona dependiente | 22/06/2010 |
| | 535/2010/39 | Asistencia a persona dependiente | 22/06/2010 |
| | 539/2010/33 | Denegación de reducción de jornada para cuidado de hijos | 09/11/2010 |
| | 674/2010/39 | Desacuerdo con aplicación de la Ley de Dependencia | 22/06/2010 |
| | 1160/2010/01 | Modificación de horario de recogida para un centro de día | 14/12/2010 |
| | 1315/2010/31 | Necesidad de renta básica | 02/11/2010 |

- Diputación Foral de Bizkaia

| Departamento | Referencia (nº expdte.) | Descripción (tema objeto de la queja) | Fecha del requerimiento |
|---------------------|-------------------------|---|-------------------------|
| Acción Social | 1392/2010/43 | Suspensión de renta básica | 14/12/2010 |
| Hacienda y Finanzas | 312/2010/22 | Exención de IVTM mecánica ligada a discapacidad | 17/09/2010 |
| | 878/2010/29 | Titularidad de parcelas | 14/09/2010 |
| Medio Ambiente | 940/2010/23 | Construcción de polígono | 07/10/2010 |

- Diputación Foral de Gipuzkoa

| Departamento | Referencia (nº expdte.) | Descripción (tema objeto de la queja) | Fecha del requerimiento |
|--------------------------|-------------------------|--|-------------------------|
| Infraestructuras Viarias | 50/2010/29 | Señalización en variante de Donosita–San Sebastián | 23/03/2010 |
| | 1049/2010/28 | Solicitud de pantallas acústicas | 20/10/2010 |

C) Ayuntamientos

- Territorio Histórico de Álava

| Ayuntamiento | Referencia (nº expdte.) | Descripción (tema objeto de la queja) | Fecha del requerimiento |
|---------------------|----------------------------|--|----------------------------|
| Ayala/Aiara | 475/2008/17 | Una obra en una calle incumple la ley para la promoción de la accesibilidad | 07/07/2010 |
| Lapuebla de Labarca | 782/2010/23 | Denuncia posible irregularidad urbanística | 01/09/2010 |
| Navaridas | 1431/2009/23 | Reforma de callejón | 23/02/2010 |
| Oyón/Oion | 514/2010/31 | Empadronamiento falso en su domicilio | 27/05/2010 |
| Salvatierra/Agurain | 667/2010/19 | Utilización de terreno privado para hacer camino público | 06/07/2010 |
| Urkabustaiz | 747/2010/29 | Conducción de aguas por los terrenos que son de su propiedad | 02/08/2010 |
| Valdegovía | 389/2010/29 | Falta de actuación del Ayuntamiento en la retirada de un andamio en la vía pública | 22/04/2010 |
| Vitoria-Gasteiz | 1629/2009/28* | Actividades clasificadas en suelo urbano | 06/04/2010 |
| | 138/2009/17 | Ruidos de autobuses en las cocheras de TUVISA | 07/07/2010 |
| | 1880/2009/19 | Sanción de tráfico | 10/06/2010 |
| | 328/2010/23 | Concesión inadecuada de licencia de instalación de ascensor | 20/04/2010 |
| | 413/2010/17 | Tenencia de animales | 27/05/2010 |
| | 489/2010/31 | Desacuerdo con funcionamiento del albergue municipal | 27/05/2010 |
| | 641/2010/22 | Descuento en el Departamento Municipal de Deporte | 06/09/2010 |
| | 722/2010/31 | Actitudes incívicas de personas que viven en una vivienda social | 20/12/2010 |
| | 1126/2010/31 | Suspensión de ayudas sociales | 02/11/2010 |
| | 1219/2010/29 | Actuación del Ayuntamiento en un muro privado | 25/11/2010 |
| | 1309/2010/20 | Precios públicos escuelas infantiles | 04/11/2010 |
| Zigoitia | 1450/2009/22* | Petición de devolución de parte del impuesto de licencia de obras | 17/09/2010 |

Juntas administrativas

| Junta | Referencia (nº expdte.) | Descripción (tema objeto de la queja) | Fecha del requerimiento |
|----------------------------|------------------------------------|--|------------------------------------|
| Arechavaleta | 54/2010/29 | Contra actuación de la Junta | 01/03/2010 |
| Berganzo | 891/2010/29 | Ejecución de obras públicas | 25/11/2010 |
| San Román de San Millán | 861/2010/22 | Pago de veredas | 15/11/2010 |
| Troconiz | 1320/2010/29 | Urbanización sin alumbrado público | 29/11/2010 |

- Territorio Histórico de Bizkaia

| Ayuntamiento | Referencia (nº expdte.) | Descripción (tema objeto de la queja) | Fecha del requerimiento |
|---------------------|------------------------------------|---|------------------------------------|
| Alonsotegi | 559/2010/29 | Utilización particular de caminos públicos | 27/05/2010 |
| Amorebieta-Etxano | 976/2010/23 | Plantación ilegal que contraviene las NNSS | 03/09/2010 |
| | 1318/2010/29 | Deterioro de carretera de acceso a caseríos | 25/11/2010 |
| | 177/2010/28 | Actividades clasificadas en suelo urbano | 16/11/2010 |
| Atxondo | 473/2010/29 | Denegación de padrón | 10/05/2010 |
| Balmaseda | 1373/2010/17 | Molestias ocasionadas por perros | 30/11/2010 |
| Barakaldo | 1293/2009/28* | Falta de servicios por parte del Ayuntamiento | 07/04/2010 |
| | 291/2009/34 | Precio de vivienda de VPO | 02/07/2010 |
| | 1349/2009/35 | Sanción de tráfico | 30/06/2010 |
| | 1461/2009/28 | Falta de actuación del ayuntamiento respecto a la venta de alcohol en una degustación | 08/07/2010 |
| | 462/2010/23 | Suelos potencialmente contaminados en Sefanitro | 23/04/2010 |
| | 463/2010/23 | Descontaminación de suelos | 23/04/2010 |
| | 1335/2010/25 | Denegación de subvención escolar | 16/11/2010 |
| Bermeo | 1198/2009/23* | Licencia para la instalación de ascensor | 23/02/2010 |
| | 1478/2009/28* | Actividades clasificadas en suelo urbano | 17/02/2010 |
| | 1478/2009/28 | Actividades clasificadas en suelo urbano | 28/05/2010 |
| | 1311/2010/28 | Actividades clasificadas en suelo urbano | 16/11/2010 |
| Carranza | 814/2010/29 | Venta de terrenos por parte del Ayuntamiento | 26/07/2010 |
| Derio | 1500/2008/20 | Falta de ocupación efectiva en el trabajo | 26/05/2010 |
| Durango | 171/2010/28 | Actividades clasificadas en suelo urbano | 12/05/2010 |
| | 229/2010/28 | Situación de inseguridad en zonas de Durango | 28/05/2010 |
| | 987/2010/28 | Actividades clasificadas en suelo urbano | 16/11/2010 |
| | 1028/2010/22 | Cobro de tasa por vado | 17/09/2010 |
| Erandio | 1105/2010/23 | Aplicación de medidas de realojo | 07/10/2010 |
| | 223/2008/28 | Actividades clasificadas en suelo urbano | 22/06/2010 |

| Ayuntamiento | Referencia (nº expdte.) | Descripción (tema objeto de la queja) | Fecha del requerimiento |
|--------------|-------------------------|---|-------------------------|
| Galdakao | 1671/2009/28 | Actividades clasificadas en suelo urbano | 06/04/2010 |
| | 455/2010/29 | Uso privado de un bien público | 10/05/2010 |
| | 455/2010/29 | Uso privado de un bien público | 26/07/2010 |
| Gernika-Lumo | 619/2009/35* | Diligencia de embargo por multa de OTA a su esposa fallecida | 30/06/2010 |
| | 652/2010/23 | Dejación municipal en materia de infracción urbanística | 01/09/2010 |
| Getxo | 1709/2009/28 | Actividades clasificadas en suelo urbano | 06/04/2010 |
| | 942/2010/23 | Falta de información sobre antena de telefonía móvil | 03/09/2010 |
| Gordexola | 1090/2010/23 | Desacuerdo con el plan general | 07/10/2010 |
| | 416/2010/29 | Solicitud de informe jurídico por parte de concejal municipal | 10/05/2010 |
| Lemoiz | 98/2010/23 | Cumplimiento de orden de retirada de jardineras | 06/05/2010 |
| Ondarroa | 1375/2009/23* | Oposición a un estudio de detalle para la construcción de un garaje subterráneo | 23/02/2010 |
| Orozko | 633/2010/23 | Discriminación por parte del Ayuntamiento | 11/08/2010 |
| Ortuella | 915/2010/31 | Denegación de empadronamiento | 02/11/2010 |
| | 253/2010/34 | Solicitud de vivienda protegida | 21/04/2010 |
| Plentzia | 672/2009/28 | Licencia para terraza de bar | 07/04/2010 |
| Sestao | 1074/2009/22* | Tasa por retirada de vehículo | 18/05/2010 |
| | 1506/2009/23* | Falta de actuación del Ayuntamiento frente al requerimiento a unos propietarios para llevar a efecto obras de acondicionamiento | 23/02/2010 |
| | 1551/2009/23* | Edificio fuera de ordenación y dentro de proyecto urbanístico | 23/02/2010 |
| | 922/2010/19 | Posible actuación policial incorrecta en detención | 08/09/2010 |
| | 1389/2010/25 | Responsabilidad patrimonial | 09/11/2010 |
| Sopelana | 286/2010/28 | Actividades clasificadas en suelo urbano | 28/05/2010 |
| | 438/2010/28 | Actividad de pescadería | 28/05/2010 |
| Zeberio | 565/2010/29 | Aguas pluviales sobre un caserío | 08/06/2010 |

- Territorio Histórico de Gipuzkoa

| Ayuntamiento | Referencia (nº expdte.) | Descripción (tema objeto de la queja) | Fecha del requerimiento |
|------------------------|------------------------------------|--|------------------------------------|
| Azkoitia | 1151/2010/22 | Cobro de precios en el polideportivo | 05/10/2010 |
| Beasain | 1452/2008/28 | Actividades clasificadas en suelo urbano | 06/04/2010 |
| Donostia–San Sebastián | 1263/2009/19 | Silencio administrativo | 12/11/2010 |
| Eibar | 15/2010/090F | Problema con menores en centro | 20/12/2010 |
| Errenteria | 194/2010/29 | Falta de limpieza por parte del Ayuntamiento | 23/03/2010 |
| Hernani | 647/2010/29 | Disconformidad con concesión del bar del polideportivo municipal | 26/07/2010 |
| Irun | 1458/2009/28 | Actividades clasificadas en suelo urbano | 07/04/2010 |
| | 1511/2009/17 | Licencia de instalación de un ascensor | 15/04/2010 |
| | 296/2010/28 | Actividades clasificadas en suelo urbano | 28/05/2010 |
| Irura | 1904/2009/28 | Actividades clasificadas en suelo urbano | 07/04/2010 |
| Legazpi | 402/2009/28 | Actividades clasificadas en suelo urbano | 07/04/2010 |
| Mutriku | 901/2009/29 | Derribo de muro de acceso a terreno anejo a vivienda | 27/10/2010 |
| Oiartzun | 441/2010/29 | Denegación de empadronamiento. | 10/05/2010 |
| | 442/2010/29 | Desestimación de empadronamiento | 10/05/2010 |
| | 1159/2010/23 | Denuncia por reconstrucción de borda | 03/09/2010 |
| Oñati | 418/2010/29 | Problemas en una red de abastecimiento | 22/04/2010 |
| Ordizia | 355/2010/23 | En relación con la condición de público y privado de un vial | 06/05/2010 |
| Usurbil | 840/2010/29 | Colocación de badenes para aminorar la velocidad | 26/07/2010 |
| Zarautz | 173/2010/29 | Acceso peatonal, tras supresión de paso a nivel de ferrocarril | 23/03/2010 |
| | 748/2010/20 | Acoso moral en el trabajo | 16/12/2010 |

D) Otros organismos públicos

| | Referencia (nº expdte.) | Descripción (tema objeto de la queja) | Fecha del requerimiento |
|--|------------------------------------|--|------------------------------------|
| Colegio de Abogados de Gipuzkoa | 372/2010/32 | Silencio administrativo | 07/05/2010 |
| Organismos y administraciones del Estado | 1260/2009/17* | Vertido de basuras a las vías de RENFE en Zabalburu | 23/02/2010 |
| Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea | 1837/2009/25 | Denegación de devolución de matrícula | 25/02/2010 |
| | 1864/2009/20 | Problemas en curso de Doctorado | 24/02/2010 |
| | 41/2010/25 | Retraso en la homologación de títulos extranjeros | 09/03/2010 |
| | 571/2010/20 | Sustitución de profesor | 01/07/2010 |
| | 734/2010/20 | Denegación de beca universitaria | 09/06/2010 |
| | 889/2010/20 | Supresión del grupo de castellano de la licenciatura de derecho en horario de mañana | 06/07/2010 |

9.4. RELACIÓN DE APERCIBIMIENTOS EFECTUADOS POR EL ARARTEKO DURANTE EL AÑO 2010

Ayuntamientos

- Territorio Histórico de Gipuzkoa

| Ayuntamiento | Cargo | Titular | Referencia (nº expdte.) | Descripción (tema objeto de la queja) | Fecha del apercibimiento |
|--------------|-----------|--------------------|-------------------------|--|--------------------------|
| Errenteria | Alcalde | Juan Carlos Merino | 194/2010/29 | Falta de limpieza por parte del Ayuntamiento | 25/11/2010 |
| Mutriku | Alcaldesa | Josebe Astigarraga | 901/2009/29 | Derribo de un muro de acceso a un terreno anejo a una vivienda | 30/11/2010 |

