

# ELEBIDE

MEMORIA

2023

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Saiburuordetza

DEPARTAMENTO DE CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA  
Viceconsejería de Política Lingüística

ISSN 1889-4585



9 771889 458008



**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA  
Viceconsejería de Política Lingüística

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2024

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la Biblioteca General del Gobierno Vasco:  
<https://www.katalogoak.euskadi.eus/katalogobateratua>

Edición:

Tirada:               ejemplares

©                       Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco  
Departamento de Cultura y Política Lingüística

Edita:                 Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia  
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco  
C/ Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

Internet:             [www.euskara.euskadi.eus/elebide](http://www.euskara.euskadi.eus/elebide)

Portada:             Antton Olariaga

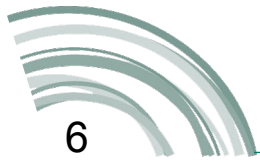
Diseño:              Junkal Motxaile

ISSN:                 1889-4585

D.L.:                 B

**E**lebide nace con la misión de promover la garantía de los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Elebide constituye una decidida apuesta de la Viceconsejería de Política Lingüística a favor de un ejercicio real y efectivo de esos derechos, más allá de su retórica reivindicación. Una decidida apuesta que sitúa los derechos lingüísticos en el marco del corpus de principios que cimentan la política lingüística de las administraciones vascas: el respeto a los derechos individuales, la libertad de elección de lengua, las obligaciones de los poderes públicos en orden a la garantía de esos derechos, la normalización del uso del euskera y una igualdad social efectiva, lo que significa una igualdad real de oportunidad de uso de las lenguas.

Tres son las funciones propias de Elebide: promover y garantizar los derechos lingüísticos, establecer un procedimiento para hacer efectiva esta garantía y colaborar con las administraciones y organismos afectados en la implantación de soluciones. Este y no otro es el fin último de Elebide: pasar de la denuncia sistemática a la búsqueda y aplicación de soluciones; porque no se trata de perseguir a nadie, sino de cumplir y hacer cumplir los derechos lingüísticos ofreciendo a todos los agentes implicados la colaboración necesaria para tal fin.



## ÍNDICE

MEMORIA DE ACTIVIDAD 2023 .....	7
RESOLUCIÓN DE QUEJAS .....	22



# MEMORIA ELEBIDE 2023

## *Número de Incidencias*

Durante el ejercicio 2023 el Servicio de Garantía de los Derechos Lingüísticos Elebide, ha registrado un total de 222 incidencias, constatando un aumento de estas respecto a los datos del año anterior (212).

En la siguiente tabla se recoge la evolución del número de incidencias registradas en el Servicio Elebide desde el año 2019:

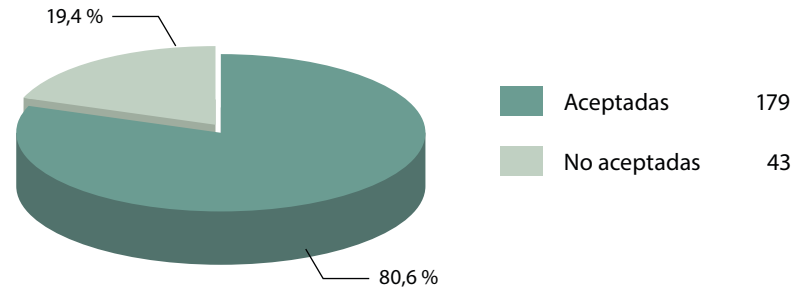
Año	Número de incidencias
2019	194
2020	246
2021	277
2022	212
2023	222

## Incidencias aceptadas e incidencias rechazadas

De las 222 incidencias registradas en Elebide en el año 2023, 25 han sido rechazadas por tratarse de repeticiones de incidencias anteriores, por deberse a un error en la aplicación, o porque el motivo de la queja ha sido resuelto por otras vías antes de iniciarse la tramitación de la incidencia por parte de Elebide. De las 197 incidencias restantes, 13 han sido denegadas. Es decir, se han analizado las incidencias, pero, tras un análisis exhaustivo del motivo de la queja, se ha concluido que en 13 casos no existe

fundamento jurídico para la tramitación de la incidencia o que ésta queda fuera de las competencias de Elebide. Hay que tener en cuenta que Elebide únicamente tramita quejas que se ajustan a los supuestos contemplados en la normativa. Otras 8 incidencias no han podido ser tramitadas al no obtenerse respuesta por parte del ciudadano/a cuando se le ha solicitado algún dato necesario para la tramitación. Las 176 incidencias restantes han sido tramitadas siguiendo el procedimiento de Elebide.

Gráfico 1: incidencias aceptadas y no aceptadas



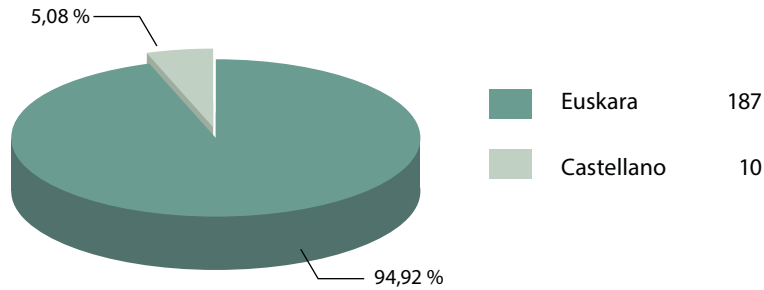
## Idioma utilizado en la presentación de la incidencia

En 187 de las 197 incidencias analizadas para la tramitación de Elebide a lo largo del año 2023 (94,92%), los ciudadanos y las ciudadanas han utilizado el euskera para contactar con este servicio; y en otras 10 incidencias (5,08%), el castellano. De las incidencias presentadas en castellano, 3 fueron quejas, 4 consultas, 2 peticiones y una sugerencia.

En general, el idioma de presentación de la incidencia ha coincidido con el idioma en el que se considera que se ha producido la infracción legal. Sólo existe una queja presentada en castellano en la que se denuncia la vulneración de los derechos lingüísticos de los/las euskaldunes. En dicho caso, un/a ciudadano/a ha señalado un cartel ubicado en una rotonda en Sestao, en el cual un topónimo aparece solamente en castellano.



Gráfico 2: idioma empleado en la presentación de la incidencia

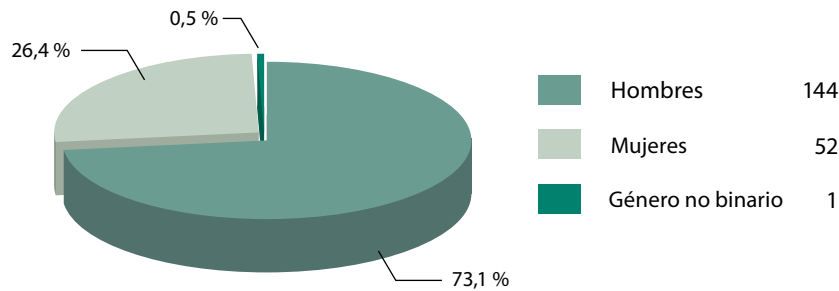


### Perspectiva de género en la presentación de incidencias

En Elebide, durante el año 2023, el 73,1 % de las incidencias (144 incidencias) fueron presentadas por hombres y el 26,4 % (52 incidencias) por

mujeres. El 0,5 % de las incidencias (1 incidencia) ha sido interpuesta por una persona no binaria.

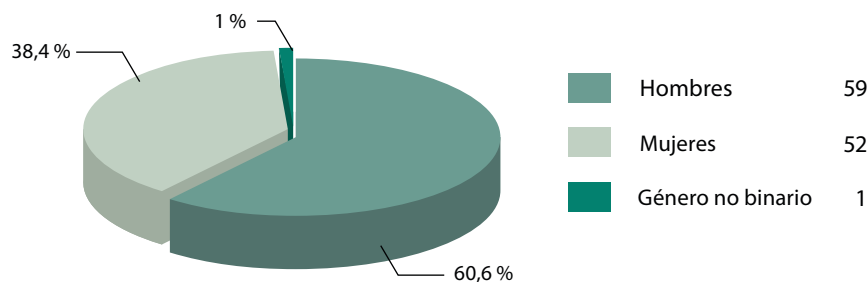
Gráfico 3: presentación de incidencias desde la perspectiva de género



No obstante, hay que tener en cuenta que algunos ciudadanos y ciudadanas presentan más de una incidencia a lo largo del año. Así pues, si contamos sólo las personas individuales que se dirigieron a Elebide en 2023, vemos que la dife-

rencia entre hombres y mujeres no resulta tan acusada: el 60,6 % fueron presentadas por hombres, el 38,4 % por mujeres y el 1 % por personas de género no binario.

Gráfico 4: incidencias presentadas por distintas personas usuarias desde la perspectiva de género



### Tipología de las incidencias tramitadas

En el año 2023 el 91,5 % de las incidencias tramitadas en Elebide fueron quejas en las que se denunciaba la vulneración de derechos lingüísticos. Así, de las 176 incidencias tramitadas, 161 responden a esta tipología. El resto de las incidencias se distribuyen de la siguiente forma: 11 consultas, 2 peticiones y 2 sugerencias.

En general, la mayor parte de estas quejas, al igual que en años anteriores, hacían referencia a cuestiones relativas a la imposibilidad de relacionarse en euskera con la administración, tanto oralmente como por escrito; a deficiencias en la

rotulación, señalización y avisos, y, finalmente, a la ausencia de contenidos en euskera en páginas web.

Respecto a las consultas, destacan los siguientes datos:

- Una consulta sobre las adaptaciones en los exámenes de HABE para personas sordas.
- Dos consultas sobre el Decreto 47/2012 de reconocimiento de los estudios oficiales realizados en euskera y de exención de la acreditación con títulos y certificaciones lingüísticas en euskera.

- Una consulta sobre los derechos lingüísticos de la ciudadanía en los controles de la Ertzaintza.
- Otras dos consultas sobre la garantía de los derechos lingüísticos en las reuniones de comunidades de vecinos y vecinas.
- Una consulta sobre cómo afecta al respeto de los derechos lingüísticos la aplicación de «funciones de categorías superiores» del Gobierno Vasco.
- Una consulta sobre el anonimato de las quejas presentadas en Elebide.
- Una última consulta sobre la lengua de las comunicaciones de una IGE-AMPA.

2 fueron las peticiones presentadas en el año 2023:

- Una solicitud sobre la disminución de puestos de trabajo con perfil 3 asignado entre los ofertados por el Gobierno Vasco en su oferta de

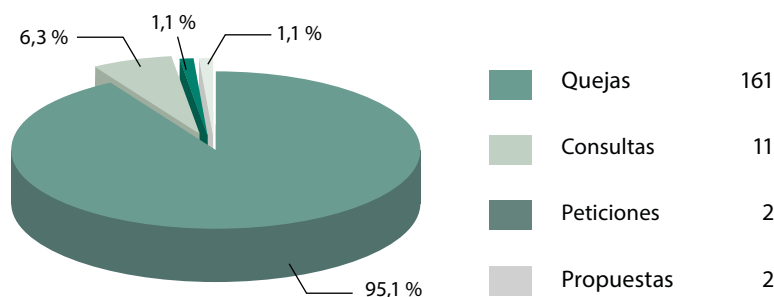
empleo de 2022-2023. La respuesta de Elebide indicó al ciudadano/a que interpuso la petición que las convocatorias de acceso al empleo público respetaban la normativa vigente.

- Una solicitud para que la Conselleria d'Educació de Balears aceptase como mérito en sus oposiciones el nivel C1 de euskera. Se comunicó en este caso desde Elebide que lo solicitado quedaba fuera del ámbito de competencias de Elebide.

Finalmente, se presentaron 2 sugerencias en el año 2023:

- Una sugerencia sobre la rotulación de unos carteles en la AP-68 y AP-1.
- Una sugerencia de publicación de las pruebas orales de los exámenes del IVAP para que quienes las han realizado puedan acceder a las mismas.

Gráfico 5: tipología de las incidencias tramitadas



## Tipología de quejas tramitadas

Las 161 quejas tramitadas en Elebide durante el año 2023 se clasifican en cuatro grandes grupos:

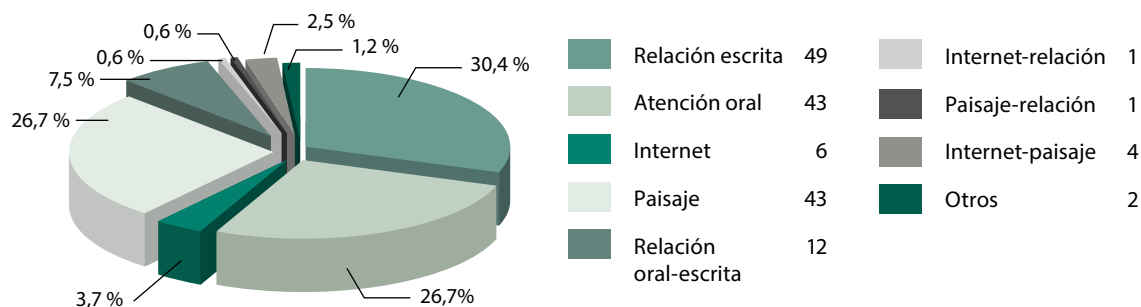
- Vulneración de los derechos lingüísticos en las relaciones orales.
- Vulneraciones en las relaciones escritas.
- Vulneraciones correspondientes al paisaje lingüístico (rótulos, señales...).
- Vulneraciones cometidas a través de Internet y de las redes sociales.

Las cifras del resto de indicadores que aparecen en el gráfico 6 corresponden a casos en los que se produjo más de un incumplimiento dentro de una misma queja.

1. En cuanto a las relaciones orales, en 2023 ha habido 43 quejas; en la mayoría de los casos la ciudadanía ha manifestado su imposibilidad de ser atendida en euskera.

2. La mayoría de las quejas recibidas se refieren a relaciones escritas; 49 en total. En general, la ciudadanía se ha quejado de que la información que necesitaban únicamente estaba disponible en castellano y de recibir comunicaciones en castellano pese a haber elegido el euskera como lengua de comunicación.
3. En cuanto al paisaje lingüístico, se han tramitado 43 quejas en las que la ciudadanía ha manifestado que algunos carteles, señales de tráfico y otras señales colocadas de cara al público estaban o exclusivamente en castellano o mal escritas en euskera.
4. Se han recogido 6 incidencias en Internet y redes sociales en 2023, la mayoría relativa a la información disponible en las páginas web sólo en castellano.

Gráfico 6: tipología de las quejas tramitadas



En la siguiente tabla se comparan los datos de 2022 y 2023:

	2022	2023
Relaciones escritas	32,6 % (58)	30,43% (49)
Relaciones orales	25,3% (45)	26,7 % (43)
Relaciones escritas y orales	6,2 % (11)	7,45 % (12)
Paisaje lingüístico	14,6% (26)	26,7 % (43)
Relaciones y paisaje	0,6% (1)	0,63 % (1)
Páginas web y redes sociales	2,8% (5)	3,73 % (6)
Internet y relaciones	11,2% (20)	0,63 % (1)
Internet y paisaje	6,7% (12)	2,48 % (4)
Otros	0% (0)	1,24 % (2)

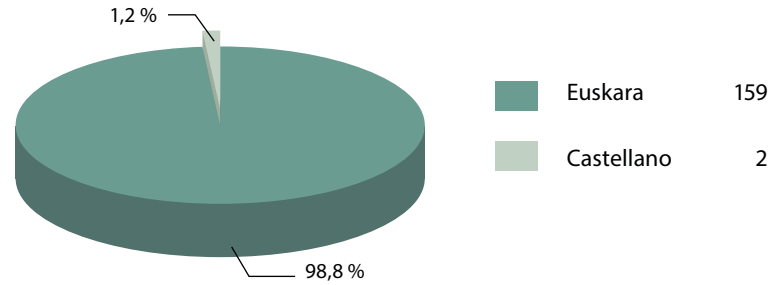
### Idioma en el que se produjo la vulneración

Del total de 161 quejas tramitadas, 159 se referían a la vulneración de los derechos lingüísticos de personas vascohablantes. El proceso de normalización del uso del euskera ha experimentado un avance reseñable en los últimos 30 años, pero, a pesar de ello, este número de vulneraciones sigue poniendo de manifiesto los problemas de la ciudadanía que desea ejercitar sus derechos lingüísticos en euskera. En este sentido, es necesario seguir adoptando medidas positivas a favor de la normalización del uso del euskera con el fin de garantizar de manera efectiva el derecho de la ciudadanía a vivir en euskera.

En cuanto a las dos quejas tramitadas por infringir los derechos de las/los castellanohablantes, los motivos fueron:

- Una queja de un/a trabajador/a por no poder realizar un curso de Berritzegune en castellano.
- Un/a ciudadano/a se quejó porque en la edición nº 381 de Periódico Bilbao había ciertos contenidos sólo en euskera.

Gráfico 7: lengua en la que se ha producido la vulneración

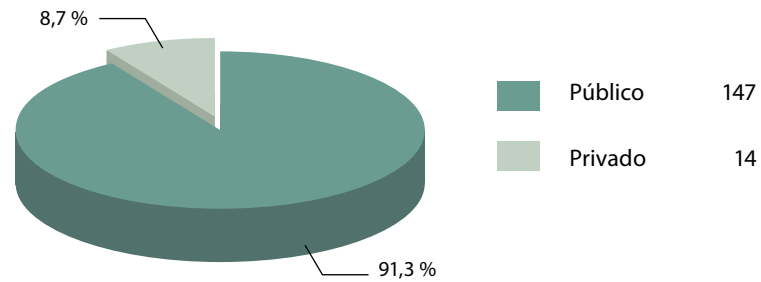


### Quejas por sector

El 91,3 % de las quejas (147 quejas) corresponde a vulneraciones de derechos en el sector público,

y el 8,7 % (14 quejas) corresponde al sector privado.

Gráfico 8: quejas por sector



## Quejas en el sector público

Las quejas en el sector público se distribuyeron de la siguiente manera:

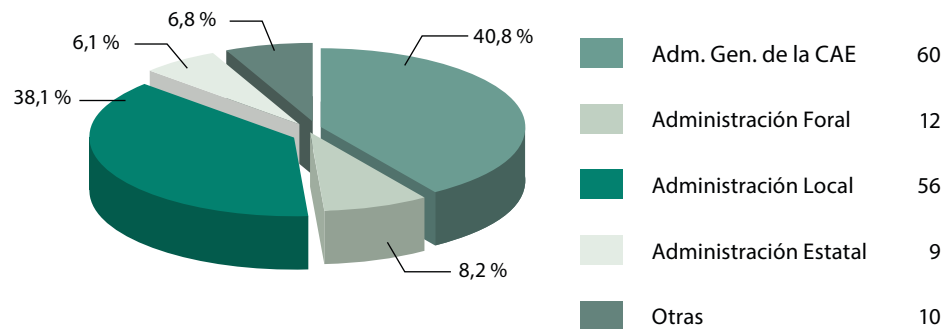
1. El 40,8 % de las quejas presentadas hacen referencia a la Administración General de la CAPV. Con respecto a 2022, la Administración General de la CAPV ha recibido 10 quejas menos.
2. En el caso de las quejas dirigidas a las diputaciones forales, en 2023 se ha recibido una queja más que en el año 2022. La Diputación Foral de Araba no recibió ninguna queja en 2022 y ha recibido una en 2023. En las diputaciones forales de Bizkaia y Gipuzkoa, sin embargo, se mantiene el mismo número de quejas.
3. En el caso de las administraciones locales de todos los territorios históricos, el número de quejas recibidas a lo largo de 2023 ha aumentado respecto a las de 2022, pasando de 48 a 56. Si se analiza por territorios históricos, las administraciones locales de Álava y Gipuzkoa han recibido el mismo número de quejas que el 2022; las administraciones locales de Bizkaia 48 quejas, 8 más que el año anterior.
4. En cuanto a la Administración General del Estado y sus organismos dependientes, se ha recibido una queja menos que en 2022, concretamente 8.
5. Por último, 11 quejas han ido dirigidas contra entidades de otra tipología: Metro Bilbao, Oarsoaldea Garapen Agentzia, Cámara de Comercio de Bizkaia, Tribunal Vasco de Cuentas Públicas, Colegio Oficial de Farmacéuticos de Bizkaia, Museo de Bellas Artes de Bilbao, Urdaibai Bird Centre, Consorcio de Transportes de Bizkaia y Aeropuerto de Bilbao.

Las siguientes tablas y gráficos permiten analizar todos estos datos con más detalle:

Tabla comparativa de quejas en el sector público 2021-2022

	2022	2023
<b>Administración General de la CAE</b>	<b>50,0 % (70)</b>	<b>40,8 % (60)</b>
Gobierno Vasco	15,7 % (22)	15,65 % (23)
Entidades y sociedades públicas del GV	34,3 % (48)	25,16 % (37)
<b>Diputacioens forales</b>	<b>7,9 % (11)</b>	<b>8,2 % (12)</b>
Araba	0 % (0)	0,68 % (1)
Bizkaia	7,1 % (10)	6,8 % (10)
Gipuzkoa	0,7 % (1)	0,68 % (1)
<b>Administraciones locales</b>	<b>34,3 % (48)</b>	<b>38,1 % (56)</b>
Araba	2,9 % (4)	2,72 % (4)
Bizkaia	28,6 % (40)	32,65 % (48)
Gipuzkoa	2,9 % (4)	2,72 % (4)
<b>Administración del Estado</b>	<b>6,4 % (9)</b>	<b>6,1 % (9)</b>
<b>Otros</b>	<b>1,4 % (2)</b>	<b>6,8 % (10)</b>

Gráfico 9: quejas en el sector público





### Quejas dirigidas a la Administración General de la CAE

La Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi fue la mayor destinataria de quejas, un total de 60, de las cuales 23 se dirigieron al Gobierno Vasco y 37 a sus entes y sociedades públicas.

En cuanto a las 23 quejas dirigidas al **Gobierno Vasco**, los resultados por departamentos han sido los siguientes:

• Seguridad.....	4
• Gobernanza Pública y Autogobierno .....	7
• Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente.....	2
• Economía y Hacienda.....	1
• Educación.....	3
• Planificación Territorial, Vivienda y Transportes.....	2
• Salud.....	1
• Igualdad, Justicia y Políticas Sociales .....	2
• Cultura y Política Lingüística.....	1

Los motivos de las quejas fueron, entre otros:

- En las relaciones orales: atención a la ciudadanía en castellano, sesiones de formación en el idioma no elegido...
- En las relaciones escritas: que los mensajes, documentos, certificados, facturas o requerimientos se reciban total o parcialmente en castellano; que existan errores en las versiones en euskera...
- En las relaciones a través de Internet: que en los sitios Web y en los servicios y sedes electrónicas a través de Internet sólo existan espacios en castellano.

### Otros organismos de la Administración General de la CAE

En el Sector público de la CAV se recibieron estas 37 quejas:

• Osakidetza.....	26
• Eusko Trenbideak.....	5
• Eusko Trenbide Sarea .....	1
• Osatek.....	3
• EJIE.....	1
• UPV-EHU .....	1

1. **Osakidetza** recibió 26 quejas, 7 menos que el año anterior. Los motivos de las quejas han sido, entre otros, los siguientes:
  - Paisaje-lingüístico: que la información de ciertos carteles o pantallas esté exclusivamente en castellano.
  - En las relaciones orales: personal de administración, médicos y enfermeras que atienden únicamente en castellano, médicos que no tienen la capacidad de prestar el servicio en euskera...
  - En las relaciones escritas: interconsultas que se responden únicamente en castellano, que no haya disponibles las versiones en euskera de ciertos documentos...
4. **Osatek** ha recibido 3 quejas por los siguientes motivos: no disponer de la posibilidad de realizar una encuesta en euskera, la poca presencia del euskera en el discurso otorgado por un cargo público en una presentación, y por no haber tenido la posibilidad de ser atendido en euskera en una llamada telefónica.
5. **EJIE** recibió una sola queja porque un ciudadano no pudo ser atendido en euskera en una llamada telefónica.
6. **UPV-EHU** ha recibido una queja porque al realizar ciertos trámites en la página web, y mientras se utilizaba la versión en euskera, había ciertas traducciones mal realizadas.

Hay que tener en cuenta que Osakidetza es una de las entidades más grandes de todo el sector público vasco y que, además, la mayoría de sus puestos de trabajo, o casi la totalidad de ellos, tienen contacto directo con la ciudadanía. En este contexto, es comprensible que esta entidad reciba más quejas que otras.

2. **Eusko Trenbideak** ha recibido 5 quejas por no aparecer la información de ciertos carteles y pantallas en ambas lenguas oficiales.
3. **Eusko Trenbide Sareak** ha recibido una queja porque la información de unos carteles de la parada Zazpikaleak de Bilbao se hallaba únicamente en castellano.

### *Diputaciones Forales*

En 2023 se dirigieron 12 quejas a las diputaciones forales y a sus entidades relacionadas, una más que en 2022.

1. La **Diputación Foral de Bizkaia** recibió 10 quejas, la misma cantidad que en 2022.
2. La **Diputación Foral de Araba y de Gipuzkoa** recibieron una única queja cada una en 2023.

Los principales motivos de queja fueron:

- En las relaciones orales: atender a la ciudadanía únicamente en castellano.

- En las relaciones escritas: que la información escrita en cartas, diligencias o boletines estuviera sólo en castellano.
- Paisaje: que algunas señales de carretera estuvieran sólo en castellano o que los topónimos en euskera estuvieran mal escritos.
- En cuanto a los contenidos de las páginas web: que ciertos apartados de la página web de la DFB estaban sólo en castellano.

### Administraciones locales

En el caso de las administraciones locales se produjeron 56 quejas, 8 más que el año pasado.

1. Las **entidades locales de Álava** recibieron 4 quejas en 2022:

- Vitoria-Gasteiz ..... 2
- Añana ..... 1
- Amurrio ..... 1

2. Respecto a los **Ayuntamientos de Bizkaia** y sus entidades dependientes, en 2023 se recibieron un total de 48 quejas, 8 más que en 2022:

- Arrigorriaga ..... 4
- Barakaldo ..... 2
- Basauri ..... 16
- Bilbo ..... 7

- Derio ..... 4
  - Galdakao ..... 2
  - Getxo ..... 2
  - Gorliz ..... 1
  - Ortuella ..... 1
  - Plentzia ..... 1
  - Portugalete ..... 1
  - Santurtzi ..... 2
  - Sestao ..... 1
  - Trapagaran ..... 3
  - Zornotza ..... 1
2. Los **Ayuntamientos de Gipuzkoa** han recibido 4 quejas en 2023:
- Donostia ..... 1
  - Irun ..... 1
  - Tolosa ..... 1
  - Rentería ..... 1

Los principales motivos de queja han sido:

- En el paisaje: que los carteles colocados con motivo de trabajos en la vía pública estén sólo en castellano; que la información de unas entradas no esté toda en euskera; que los carteles de las mesas electorales estén solamente en euskera...

- En las relaciones escritas: que las fechas de devolución de los libros de la biblioteca aparezca sólo en castellano; que la información publicada en los periódicos del ayuntamiento se ofrezca sólo en castellano o que la presencia del euskera en este medio sea muy pequeña; que se dé respuestas por escrito a consultas ciudadanas realizadas en euskera en castellano; que ciertos resguardos, anuncios y otro tipo de documentos estén sólo en castellano...
- En las relaciones orales: No contestar por teléfono en el idioma elegido por el/la ciudadano/a; ofrecer atención presencial en castellano cuando el/la ciudadano/a manifiesta querer ser atendido en euskera...
- En los contenidos de los sitios web: que un contenido significativo de la sede electrónica aparezca únicamente en castellano.

### Administración del Estado

Las quejas dirigidas a la Administración del Estado y sus organismos y sociedades públicas (Correos y Telégrafos, S.A.; Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición; Seguridad Social; Dirección General de Tráfico; Ministerio de Trabajo y Economía Social; Ministerio de Justicia; y Aena) han sido 9. Las quejas son, en general, las anteriormente mencionadas: que tanto la atención presencial como escrita se realizó en castellano; que las notas y carteles se colocaron exclusivamente en caste-

llano; que los documentos y notificaciones estaban disponibles únicamente en castellano y, en caso de ser bilingüe, existían errores en el apartado de euskera o párrafos entremezclados solo en castellano.

Por otro lado, en lo que respecta a internet y páginas web, los/as ciudadanos/as se han quejado de que la información se muestre exclusivamente en castellano, o en caso de estar en ambas lenguas, la versión en euskera tenía varios defectos.

### Otras

Han recibido queja 8 entidades participadas por más de una administración: Metro Bilbao, Agencia de Desarrollo Oarsoaldea, Cámara de Comercio de Bizkaia, Tribunal Vasco de Cuentas Públicas, Colegio Oficial de Farmacéuticos de Bizkaia, Museo de Bellas Artes de Bilbao, Urdabai Bird Center y Consorcio de Transportes de Bizkaia.

En el caso de estas entidades, los motivos han sido: que ciertas jornadas se hayan realizado exclusivamente en castellano; que la atención telefónica se haya llevado a cabo únicamente en castellano, aunque el/la ciudadano/a manifestara su deseo de hacerlo en euskera; que a emails escritos en euskera se respondiera en castellano...

## Quejas en el sector privado

De las 161 quejas tramitadas por Elebide en el año 2023, 14 corresponden al sector privado, 24 menos que el año pasado.

En este sector se encuentran entidades y empresas, y organizaciones y asociaciones sin ánimo de lucro. Los incumplimientos se han producido en las siguientes áreas:

- Servicios universales y servicios de interés general.
- Finanzas y de seguros.
- Comercio.
- Cultura, deporte y ocio.

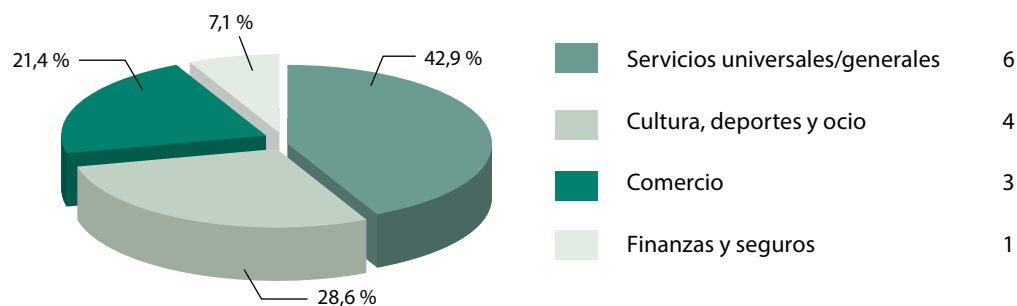
La admisión a trámite de las quejas se efectuó en función de lo establecido en la Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias y en el Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los Derechos Lingüísticos de las

Personas Consumidoras y Usuarias. Ambos textos legales tienen por objeto la garantía de los derechos lingüísticos en el sector privado, y en ellos se establecen las entidades o empresas obligadas legalmente a garantizar los derechos lingüísticos, especificándose en qué consisten dichos derechos.

Los principales motivos de queja han sido:

- No disponer de toda la información en euskera en la página web.
- No ser atendido/a en euskera un/a ciudadano/a.
- Que se conteste en castellano a consultas o reclamaciones interpuestas en euskera.
- No enviar el contrato en euskera.
- Dar atención telefónica exclusivamente en castellano, cortar la llamada telefónica cuando el/la ciudadano/a comienza a hablar en euskera...

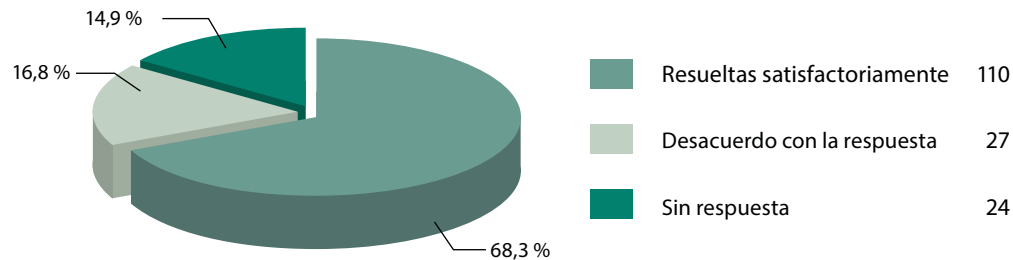
Gráfico 10: quejas en el sector privado



# RESOLUCIÓN DE QUEJAS

El plazo para cerrar las 197 incidencias tramitadas por Elebide en el año 2023 finalizó el 31 de marzo de 2024.

Gráfico 11: resolución de las quejas



## Resolución de quejas

Si atendemos a las 161 quejas tramitadas durante el año 2023, se pueden dar tres casos:

1. Que la queja tenga una resolución positiva al mostrarse el/la ciudadano/a de acuerdo con la respuesta ofrecida por la entidad reclamada.
2. La falta de resolución ante la negativa de el/la ciudadano/a a aceptar la respuesta dada por la entidad reclamada.
3. La falta de resolución por falta de respuesta de la entidad reclamada.

Por lo tanto, de estas 161 quejas en las que se detectó un incumplimiento normativo, 110 (68,32 %) tuvieron una solución satisfactoria.

Queremos agradecer a la ciudadanía su responsabilidad, ya que las denuncias ciudadanas refuerzan el compromiso con los derechos lingüísticos de las instituciones públicas y de las empresas privadas para así adoptar las medidas oportunas y que no se produzcan vulneraciones en el futuro.

## Quejas sin solución

Elebide tramita sus quejas de la siguiente manera: una vez que el/la ciudadano/a ha facilitado la información necesaria, Elebide envía una comunicación al reclamado explicándole la incidencia y solicitándole que conteste en un plazo máximo de 15 días. En el caso de que el reclamado no responda a la primera comunicación remitida para informar de la incidencia, Elebide le envía una segunda notificación para volver a solicitar la respuesta en el plazo de 15 días naturales, en la que le indica que en caso de no contestar se cerrará la incidencia, se informará al/a la ciudadano/a y se recogerá la incidencia en el informe anual de Elebide.

Al recibir la respuesta se remite al/a la ciudadano/a para que manifieste su conformidad o desacuerdo. En caso de no recibir respuesta en el plazo de un mes, Elebide entiende que el/la ciudadano/a está de acuerdo con la respuesta del reclamado y cierra la incidencia. En cambio, si el/la ciudadano/a manifiesta su disconformidad, Elebide envía una nueva comunicación al reclamado para informarle y solicitarle una nueva solución.

En el año 2023 hubo 24 quejas que se cerraron sin solución por no haber contestado el reclamado a las notificaciones enviadas por Elebide. Los reclamados que no enviaron respuesta fueron los siguientes y junto a cada uno indicamos el número de quejas que dejaron sin contestar:

1. Administración General de la CAPV:
  - Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno..... 4
2. Otras entidades de la Administración de la CAPV:
  - Osakidetza.....3
  - UPV/EHU.....1
3. Diputaciones forales:
  - Diputación Foral de Bizkaia.....1
4. Administraciones locales:
  - Ayuntamiento de Basauri.....2
  - Ayuntamiento de Plentzia.....1
  - Ayuntamiento de Santurtzi.....1
  - Ayuntamiento de Trapagaran.....1
  - Ayuntamiento de Ortuella.....1
  - Ayuntamiento de Sestao.....1
  - Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.....1
  - Ayuntamiento de Amurrio.....1
  - Ayuntamiento de Donostia.....1

## 5. Otras entidades del Sector Público:

- Tribunal Vasco de Cuentas Públicas..... 1
- Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E..... 1
- Ministerio de Justicia..... 1

## 6. Entidades y empresas del sector privado:

- Cinesa ..... 1