

# Abiapuntu aborda la consulta a la ciudadanía sobre sus servicios

El cuestionario es una herramienta que se puso en marcha en 2008 para acercar los trámites locales al ciudadano

■ AINHOA LASUEN

**ERMUA.** La Oficina de Atención a la Ciudadanía de Ermua, Abiapuntu, realiza encuestas para valorar la calidad del servicio que presta en su oficina de la calle Konbentukoa. Esta actuación se viene desarrollando anualmente desde la apertura de su servicio y permite mejorar los aspectos en los que los ermuarras ven deficiencias o faltas.

Se ofrecen dos canales para cumplimentar los cuestionarios. En la oficina de Konbentukoa se dispone de cuestionarios en papel y se ha colocado una urna en la que se pueden depositar las respuestas. Por otra parte, en la web corporativa ([www.ermua.es](http://www.ermua.es)), se dispone de un apartado en la portada donde cumplimentar la encuesta en formato digital.

La información recogida a través de las encuestas resulta muy válida para poder identificar aspectos a mejorar en el servicio y para observar la evolución en el tiempo de la percepción de la ciudadanía sobre la atención prestada por la oficina.

Los aspectos sobre los que se pregunta en la encuesta están relacionados con el estado de las instalaciones, la atención ofrecida por las personas trabajadoras y las tramitaciones que se realizan en la oficina.

También hay un espacio para valorar la sede electrónica de Abiapuntu de la web municipal. La encuesta termina con dos cuestiones abiertas, donde se da la oportunidad de que las personas usuarias manifiesten cuáles son los aspectos más importantes de la oficina y las sugerencias que consideren oportunas.



Un grupo de escolares visita Abiapuntu para conocer los servicios que se ofrecen. ■ A. LASUEN

## ABIAPUNTU

► **Atención presencial.** De lunes a viernes de 8 a 15 horas y el pago de impuestos de 8.30 a 13.30 h.

► **Atención telefónica.** 943179142.

► **Atención virtual.** Apartado de Abiapuntu en [www.ermua.es](http://www.ermua.es). 39 trámites completos

Desde instancias municipales animan «a todas las personas usuarias a cumplimentar el cuestionario, ya que es un importante canal para recoger información sobre las inquietudes y necesidades de la ciudadanía de Ermua».

El servicio local Abiapuntu se puso en marcha en 2008, después de un largo trabajo de formación a sus operarios y la creación de un espacio específico dedicado a la atención a la ciudadanía.

Su objetivo primordial era el de acercar la administración municipal a la ciudadanía. Además el servicio perseguía la racionalización de la gestión, la simplificación de trámites, la agilidad de la respuesta y el acceso inmediato a la información. Esto se consigue actualmente gracias a

los compromisos adquiridos por el servicio. De hecho, Abiapuntu se compromete a que el tiempo de espera antes de ser atendido en la oficina no superará los 10 minutos, salvo en situaciones excepcionales.

El tiempo de espera antes de ser atendida la llamada en el teléfono 943179142 no superará el minuto, salvo en situaciones excepcionales. Y si se llama al mismo teléfono solicitando impresos, documentación o la realización de algún trámite por teléfono, se recibe el resultado de la petición en el domicilio en un plazo máximo de 24 horas.

Abiapuntu registra, además, con plena validez legal, cualquier escrito dirigido tanto al Ayuntamiento como a sus organismos autónomos y sociedades, entre otras gestiones.

## La biblioteca de Ermua ya ha incluido sus novedades 2014

■ A. L.

**ERMUA.** La biblioteca de Ermua ya ha incluido las novedades del mes, y por tanto las primeras del año, en la cartelera de su web. A esta se accede a través de la web municipal [www.ermua.es](http://www.ermua.es). Esta guía incluye los títulos que se han adquirido en la biblioteca municipal.

Por ejemplo, se informa sobre la adquisición de la historia de amor 'La joven del cascabel' de Andrea Camilleri o 'Estoy mucho mejor' de David Foenkinos. También se ha adquirido la novela negra de 'Matar a papá' de Carina Bergfeldt o la clave de una amistad con 'El club del té' de Vanessa Greene.

En esta lista se encuentra el libro de la historia de una superación, de Yasmina Khadra, 'Los ángeles mueren por nuestras heridas'.

La conocida autora Toti Martínez de Lezea y su libro 'Itahisa', que transcurren en el valle tinerfeño de la Orotava y en Bilbao en torno al 1800, también han pasado a formar parte de la colección de la biblioteca, así como la continuación de 'La isla de las mil fuentes', 'las olas del destino' de Sarah Lark.

'El hombre que olvidó a su mujer' de John Farrel o 'El caballero de Alcántara', con espionaje situado en el reinado de Felipe II, de Jesús Sánchez Adalid, son otros de los títulos adquiridos.

Otros libros que son novedad de este 2014 en la biblioteca ermuarra son: 'Todo ángel es terrible' de Susana Tamaro, 'Hezurren ondarea' de Dolores Redondo, 'Valeria al desnudo' de Elisabet Benavent, 'Los asesinos del emperador' de Santiago Posteguillo, 'El halcón errante' de Jamil Hamad o 'La nada cotidiana' de Zoe Valdés.

\* EL CORREO no se hace responsable de cambios de última hora

### TELÉFONOS DE INTERÉS

<b>URGENCIAS</b>	
SOS DEIAK	112
DYA	943 464 622
<b>HOSPITALES</b>	
Hospital Mendaro	943 032 800
Ambulatorio de Eibar	943 032 500
Ambulatorio de Eibar (Torreku)	943 032 650
Ambulatorio de Ermua	943 032 630
<b>POLICÍA MUNICIPAL</b>	
Eibar	943 708 424
Ermua	943 176 300
<b>ERTZAINTZA</b>	
Eibar	943 531 700
<b>BOMBEROS</b> Toda la provincia	
	112
<b>TRANSPORTES</b>	
Euskotren	902 543 210
Pesa Eibar	902 101 210
Bizkaibus	902 222 265
<b>TAXIS</b>	
Eibar	943 203 071 y 943 201 325
Ermua	943 170 396
<b>AYUNTAMIENTOS</b>	
Eibar (Centralita)	943 708 400
Eibar (Oficina de información a la Ciudadanía. Pegora)	010
Ermua	943 176 322

### CARTELERA DE CINE

#### EIBAR

**COLISEO** Merkatu Kalea, 2

No hay sesión

#### ERMUA

**ERMUA ANTZOKIA** Iparragirre s/n

No hay sesión

### COMUNICACIONES

### AUTOBUSES

#### EIBAR-SAN SEBASTIÁN

Laborables: 7.00\*, 8.00, 8.30, 9.00\*, de 9.30 a 13.30\* cada hora y de 14.30 a 20.30 cada hora.  
Sábados: 7.00\*, 8.30 y de 9.30\* a 19.30 cada hora.  
Festivos: 8.30, 10.30\*, 12.30, 13.30, 15.30, 17.30, 18.30, 19.30 y 20.35.  
\*Salida desde Ermua diez minutos antes

#### SAN SEBASTIÁN-EIBAR

Laborables: 7.00, de 7.30 a 13.30 cada hora, 15.00\*, de 15.30 a 18.30\* cada hora, 19.30, 20.30 y 21.00\*.  
Sábados: 7.00, de 8.30 a 14.30\* cada hora, de 15.30 a 20.30 cada hora, 21.00 y 22.00\*.

Festivos: de 8.30 a 18.30 cada dos horas, 19.30, 21.00\* y 22.00\*.  
\*Llegada a Ermua

#### EIBAR-BILBAO (Autopista)

De lunes a sábado: Desde las 6.40 hasta las 20.40 cada hora. Domingos y festivos: Desde las 7.40 hasta las 21.40 cada hora.

#### BILBAO-EIBAR (Autopista)

Laborables: De 6.40 a 21.40 cada media hora. Sábados-festivos: 7.40 a 21.40 cada media hora.

#### EIBAR-VITORIA

Laborables: De 7.00 a 21.00 cada hora y a las 6.15, 10.15, 14.15 y 18.15.  
Festivos: 8.45, 12.45, 16.45, 20.45.

#### VITORIA-EIBAR

Laborables: De 6.30 a 20.30 cada hora y a las 7.15, 8.00, 12.00, 16.00 y 20.00.  
Festivos: 10.30, 14.30, 18.30 y 20.30.

#### EIBAR-PAMPLONA

Laborables: 7.45, 13.30 y 14.45.  
Festivos: 7.45 y 18.00

#### PAMPLONA-EIBAR

Laborables: 11.00, 17.00 y 18.00.  
Festivos: 11.00 y 21.00.

#### EIBAR-ARRATE

Sábados y laborables: 14.00.

Festivos: 9.00, 10.00, 11.00, 13.00 y 18.00.

#### ARRATE-EIBAR

Sábados y laborables: 14.30.  
Festivos: 9.30, 10.30, 11.30, 13.30 y 18.30.

#### EIBAR-ELGETA

Laborables: 13.30 y 20.30.  
Festivos: 12.00 y 19.00.

#### ELGETA-EIBAR

Laborables: 14.00 y 20.50.  
Festivos: 12.30 y 19.30.

#### EIBAR-HOSPITAL MENDARO

Lunes a viernes: 6.20, 7.05 (de 7.05 a 22.35 cada media hora).  
Sábados: De 7.00 a 21.00 cada hora.  
Domingos: de 8.00 a 21.00 cada hora.

#### HOSPITAL MENDARO-EIBAR

Laborables: De 6.45 a 21.15 cada media hora y a las 21.55.  
Sábados, domingos y festivos: De 7.45 a 20.45 cada hora y a las 21.55

### TRENES

#### BILBAO-EIBAR

Laborables: 5.57. Diario: (De 6.57 a 20.57 cada hora), 9.34 y 20.34.  
Sábado noche: 23.50, 1.50, 3.50 y 5.50.

### EIBAR-BILBAO

Laborables: 6.13, 7.13. Diario: (De 8.13 a 22.13 cada hora), 10.36 y 21.36. Noches: 2.05, 4.05, 6.05 y 7.29.

### ERMUA-BILBAO

Laborables: 6.19 y 7.19. Diario: De 8.19 a 21.19 cada hora.

### SAN SEBASTIÁN-EIBAR

Laborables: 5.47, 6.47. Diario: De 7.47 a 20.47, cada hora, 9.20 y 20.20.

### EIBAR-SAN SEBASTIÁN

Laborables: 6.13 y 7.13. Diario: De 8.13 a 22.13 cada hora, 10.35 y 21.35.

### FARMACIAS

#### EIBAR

De 9.00 a 22.00: Barandela (Ziriako Agirre, Amaña).

#### ERMUA

De 9.00 a 22.00: Alberdi (Zubiaurre, 9).

#### EIBAR-ERMUA

Noche. De 22.00 a 9.00 horas: Azkue (Toribio Etxebarria, 4. Eibar).

