

The image shows a multi-story building with several balconies. The left half of the image is in color, showing a reddish-brown facade, while the right half is in black and white, showing a grey facade. The building has a classic architectural style with arched windows and balconies. The text is centered over the color portion of the image.

MEMORIA DEL EJERCICIO
DEL DERECHO DE ACCESO
A LA INFORMACION
PÚBLICA 2019

Índice

1. Introducción	2
2. Número de solicitudes y temas de consulta	2
3. Solicitudes por áreas	5
4. Estado de las solicitudes y tiempo de respuesta	6
5. Vías de contacto y respuesta	7
6. Idioma de las solicitudes	9
7. Sobre las personas solicitantes	9
8. Evaluación del procedimiento	10
9. Conclusiones	11

1. Introducción

El objeto del presente documento es presentar los datos recogidos a partir de las solicitudes de acceso a la información pública realizadas por parte de la ciudadanía en el ejercicio 2019.

Para ello se han tenido en cuenta todas las peticiones registradas entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre del mismo año, sea cual sea su procedencia y modalidad.

2. Número de solicitudes y temas de consulta

El Ayuntamiento de Ermua ha recibido un total de **63 solicitudes** de acceso a la información pública durante el año 2019. Las áreas de consulta realizadas han sido las siguientes:

Nº de expediente	Información solicitada
117/2019	Planos de un local de restauración
124/2019	Informe policial sobre caída en el andén de la estación
229/2019	Solicitud de un informe policial
230/2019	Solicitud de un informe policial del año 2018
376/2019	Solicitud de planos de un edificio de Goienkale

425/2019	Datos estadísticos del alumnado de Anaitasuna Ikastola de los últimos 25 años
451/2019	Relación de llamadas efectuadas al Ayuntamiento en 2018 y 2019
523/2019	Planos de la plaza Valerio y San Pelayo
540/2019	Planos de un edificio de Izelaieta
569/2019	Expediente de licencia de actividad de una empresa
695/2019	Datos de censo poblacional a enero de 2019
770/2019	Información sobre deudas contraídas por un local de Ongarai
775/2019	Planos de una vivienda de Monte Hermoso
777/2019	Planos de un edificio de Goienkale
834/2019	Planos de un edificio de Goienkale
835/2019	Planos de un local / bar
1432/2019	Consulta del expediente de instalación de ascensor en un edificio de Goienkale
1434/2019	Información sobre el decreto anual de horarios especiales en hostelería
1481/2019	Información sobre el terreno trasero de una vivienda de Avenida Gipuzkoa
1491/2019	Volcado de datos del limitador de un local de restauración
1549/2019	Copia de un plano de expropiaciones
2069/2019	Verificación de datos de menores que participan en las colonias de verano de Diputación
2438/2019	Planos de la fachada de un edificio de VI Centenario
2899/2019	Información sobre evacuación de aguas pluviales y residuales en la zona de Betiondo
3010/2019	Datos de contacto del Ayuntamiento para gestión de cambio de domicilio
3117/2019	Información sobre un vado de Travesía Patakonia
3127/2019	Copia del proyecto de reparcelación de un ámbito de construcción

3158/2019	Información sobre la titularidad de un local de restauración
3209/2019	Certificado de cambio de uso de local a vivienda en Aldapa
3323/2019	Valor actual de un garaje de Okin Zuri
3324/2019	Planos de vivienda de un edificio de San Pelayo
3365/2019	Información sobre las personas empadronadas en un local
3624/2019	Cálculo del valor de una plaza de garaje de Okin Zuri
3667/2019	Informe de medición de sonido de un local de restauración
3675/2019	Planos de un edificio de Marqués de Valdespina
4045/2019	Copia de un proyecto de reparcelación
4090/2019	Número de referencia de atestado de suceso del 06-06-2019
4097/2019	Licencia, proyecto y primer uso de un edificio de Iparragirre para redacción de informe pericial sobre patologías
4223/2019	Información sobre la obra que se está realizando en un edificio de Diputación
4537/2019	Reclamación del expediente 3099/2016
5325/2019	Información sobre un familiar residente en Ermua
5384/2019	Copia de un proyecto de reparcelación
5487/2019	Información sobre los estudios y trabajos del talud de Goienkale
5507/2019	Información sobre las obras de la parte trasera de un edificio de Zubiaurre
6041/2019	Copia del expediente 3805/2018
6043/2019	Copia de volcado de datos del limitador de un local de restauración
6044/2019	Copia del expediente 3808/2018
6151/2019	Información sobre la deuda de agua de su domicilio
6192/2019	Copia del expediente sancionador 1496/2018

6232/2019	Consulta del proyecto de un edificio de Santa Ana 1
6269/2019	Información sobre las personas interinas del Ayuntamiento
6295/2019	Quejas sobre un centro cultural del municipio
6447/2019	Monografía del puesto de Técnico/a de Empleo e Igualdad
6660/2019	Información sobre la fórmula utilizada para la obtención de un dato facilitado en el exp. 3323/2019
6689/2019	Consulta sobre los locales de salones de juego
6825/2019	Información de los inmuebles de los cuales paga el IBI
6859/2019	Quejas sobre un centro cultural del municipio
7232/2019	Información sobre el empadronamiento social
7300/2019	Información sobre el propietario/a de un local de Izelaieta
7419/2019	Consulta del expediente 4415/2019 de reclamación patrimonial
7574/2019	Información sobre la actividad de un local de restauración
7736/2019	Proyecto de construcción Aldapa Norte
7783/2019	Información sobre un local de panadería

Nota: las solicitudes que contienen información que permita la identificación o asociación a datos personales han sido convenientemente tratadas en este documento, para garantizar el derecho de las personas a proteger sus datos. Por ello, en la tabla que se muestra sobre estas líneas, se muestra la información de forma despersonalizada.

3. Solicitudes por áreas

Los intereses de la ciudadanía a la hora de realizar consultas al Ayuntamiento han demostrado ser diversos, tal y como se puede visualizar en la tabla que se muestra en el punto anterior.

No obstante, se mantiene la tendencia observada en ejercicios anteriores, y la información más solicitada sigue siendo la de **carácter urbanístico**: planos, proyectos constructivos, licencias, locales, etcétera.

El Departamento de Participación Ciudadana y Transparencia se encarga de recibir las solicitudes de acceso a la información, analizar su contenido y derivar la petición al área correspondiente para que se le dé una respuesta óptima al interesado/a. Durante el ejercicio 2019, las 63 solicitudes recogidas se han repartido de la siguiente forma entre las áreas municipales:

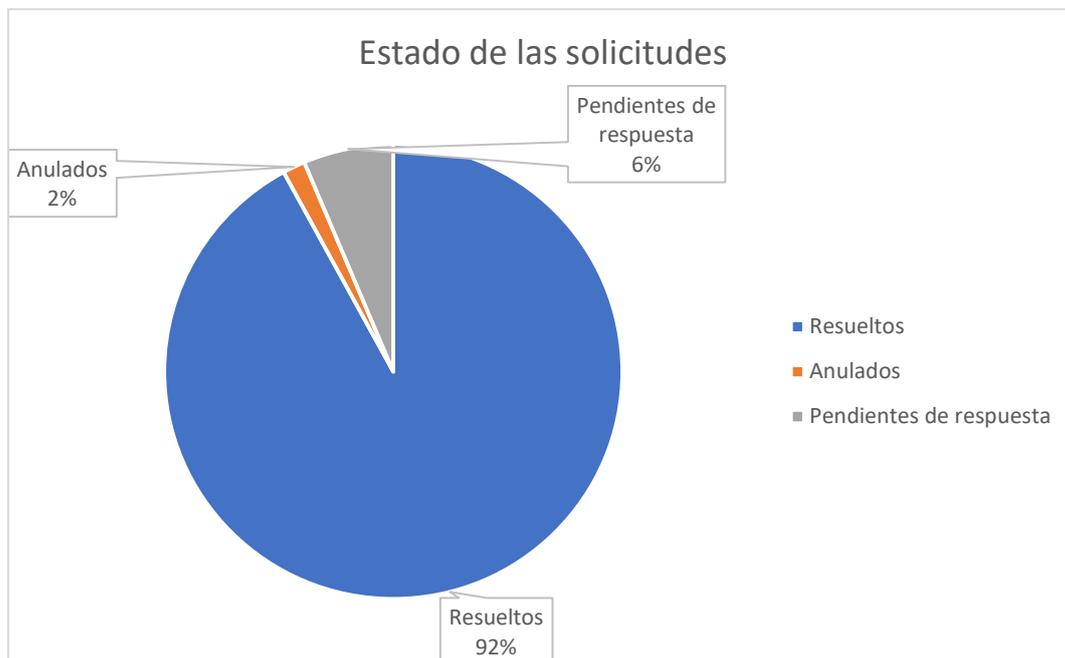
Área o departamento	Número de solicitudes recibidas
Abiapuntu	6
Disciplina Urbanística	13
Obras y Servicios Municipales	2
Participación Ciudadana y Transparencia	3
Personal	2
Planeamiento y Gestión Urbanística	24
Recaudación	2
Seguridad Ciudadana	9
Servicios Sociales	1
Tesorería	1

4. Estado de las solicitudes y tiempo de respuesta

El Ayuntamiento de Ermua trata de dar respuesta a todas las solicitudes que recibe por parte de la ciudadanía. A 1 de marzo de 2020, de las 63 peticiones que han sido registradas por la institución en el ejercicio anterior, **58 han sido contestadas**, mientras que 4 solicitudes siguen sin respuesta oficial.

Por otra parte, una petición ha sido inadmitida a trámite y anulada por ser manifiestamente repetitiva, ya que había sido previamente contestada y ya se le había facilitado la información solicitada a la persona interesada.

A efectos gráficos, el estado de las solicitudes a fecha de 1 de marzo quedaría de la siguiente forma:



En cuanto al **tiempo de respuesta**, la Administración Pública dispone legalmente de un plazo de un mes para ofrecer una respuesta a la ciudadanía; una vez transcurrido ese plazo, si no se ha dado ninguna contestación, la consulta se entiende desestimada. Cabe destacar que, en los casos en los que la información sea compleja de obtener o requiera de una gran labor de recopilación, el Ayuntamiento puede contar con un mes más de plazo para dar respuesta, previa notificación de la situación a la persona interesada.

Durante el ejercicio 2019, el tiempo medio de respuesta del Ayuntamiento de Ermua ha sido de **14,10 días**. En datos porcentuales, un 85% de las consultas han sido resueltas dentro del plazo legal de un mes.

5. Vías de contacto y respuesta

La institución ofrece diferentes canales para poder realizar las peticiones de acceso a la información pública. Por regla general, se debe cumplimentar una ficha de solicitud con los datos personales, una forma de contacto y el detalle de

lo que se quiere obtener. No hace falta motivar la solicitud ni indicar para qué se pide la información, y el documento se puede entregar de diferentes formas:

- Presencialmente: en la oficina de Abiapuntu, de lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas. La ficha de solicitud se puede obtener en la propia instalación.
- Por correo electrónico: enviando la ficha a la dirección abiapuntu@udalermua.net. También se puede remitir a otras áreas municipales, pero se recomienda usar esta dirección electrónica, ya que es el personal de Abiapuntu quien se encarga de dar registro a las solicitudes y poner en marcha el expediente de acceso a la información. La ficha se puede [descargar a través de la web municipal](#).
- Por la sede electrónica: el registro telemático permite presentar documentos las 24 horas del día, los 365 días del año. Basta con tener un certificado digital para identificarse en la sede y realizar diferentes trámites; entre ellos, el [acceso a la información pública](#).
- Por ORVE: ORVE es un servicio de administración electrónica en la nube ofrecido a todas las Administraciones Públicas, que permite digitalizar el papel que presenta el ciudadano en las oficinas de registro, y enviarlo electrónicamente al destino. El Ayuntamiento de Ermua ha sido de las primeras entidades locales en usar este servicio, por lo que la ciudadanía puede entregar la solicitud en cualquier oficina y el Ayuntamiento recibe la notificación al instante.
- Por correo postal: También se puede remitir la consulta al Ayuntamiento por correo ordinario, a la dirección Abiapuntu - Komentukua Kalea, 3, 48260 Ermua, Bizkaia. Para ello se recomienda usar la ficha de solicitud, que se puede [descargar a través de la web municipal](#).

Durante el ejercicio 2019, la vía de acceso a la información más utilizada fue la **presencial**, con 43 consultas atendidas en Abiapuntu. El registro electrónico va ganando fuerza entre la ciudadanía, y se ha convertido así en la segunda vía más utilizada, con 13 accesos. Por último, 7 personas han optado por usar el correo electrónico para sus consultas.

Por otra parte, la persona solicitante también puede elegir la modalidad que prefiere para recibir la respuesta por parte del Ayuntamiento. Así, siguiendo las indicaciones especificadas en las peticiones, la mayoría de las solicitudes se han respondido vía correo electrónico: un total de 32. 12 interesados/as han recibido la contestación por correo postal, y otros/as 8, mediante el registro electrónico a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Ermua. Por último, 6 personas han acudido de forma presencial a la Casa Consistorial, ya que la información que habían solicitado solo se podía consultar en formato físico.

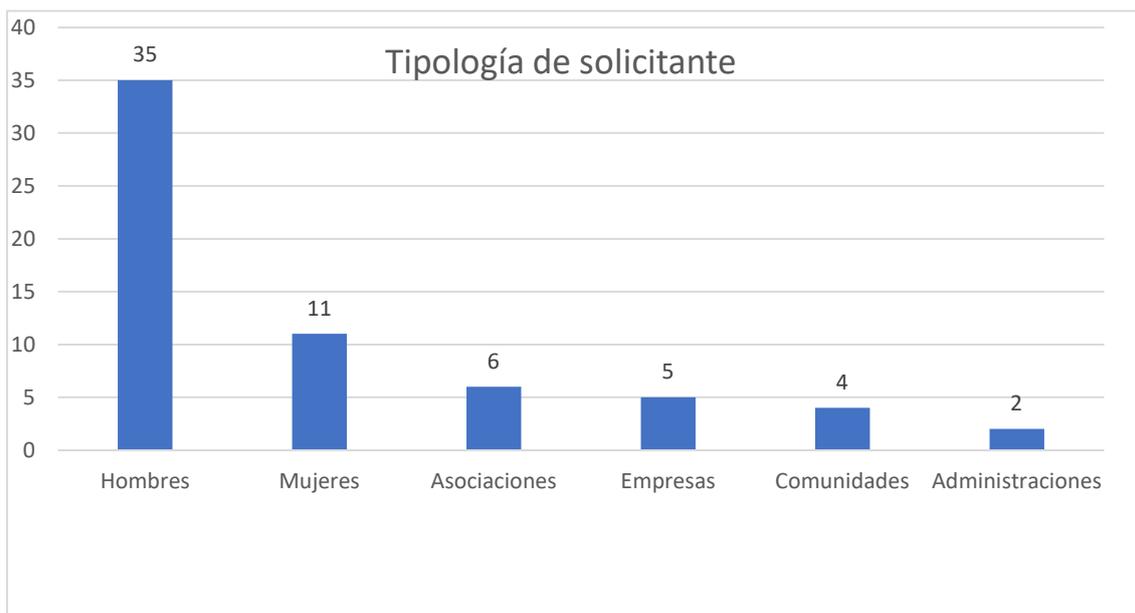
6. Idioma de las solicitudes

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, establece que las solicitudes de información se pueden realizar en cualquiera de las lenguas cooficiales del territorio donde se ubique la Administración Pública encargada de resolver. Durante el pasado ejercicio 2019, casi el 100% de las solicitudes registradas han sido en **castellano** (59 de 63). La institución ha recibido dos peticiones íntegramente en euskera, mientras que otras dos solicitudes han sido bilingües.

7. Sobre las personas solicitantes

En cuanto a los datos estadísticos relativos a la persona solicitante, es conveniente recordar que se puede pedir información tanto a título personal, como en representación de una asociación u organización. En este último caso, a la hora de recoger los datos, se ha optado por mantener el perfil de grupo, sin incidir en el sexo de la persona representante.

Por lo tanto, atendiendo a dicha distinción, se observa que la mayoría de personas que han pedido información al Ayuntamiento de Ermua son **hombres** (35). Explicado de forma gráfica, quedaría de la siguiente forma:



8. Evaluación del procedimiento

Desde 2017, el Ayuntamiento de Ermua realiza una encuesta de satisfacción del servicio de acceso a la información pública. Así, cada persona que registra una petición en la institución recibe, junto a la correspondiente notificación, un cuestionario – en papel o electrónico, según la modalidad de acceso – con una serie de preguntas sobre los canales, la tramitación o la respuesta ofrecida.

Durante el ejercicio 2019, tan solo 4 personas han rellenado las encuestas de satisfacción, y han reflejado sus opiniones con las siguientes puntuaciones (sobre 10 puntos):

- Los canales existentes para presentar las solicitudes son suficientes: 6
- Los pasos a seguir en la tramitación son claros y sencillos: 6
- El tiempo de respuesta es adecuado: 5,25
- La respuesta dada se ajusta a lo planteado en la solicitud: 5,5

El servicio ha contado con una valoración global de 6 puntos, y en comparación con la labor que realizan otros organismos públicos en este ámbito, las personas encuestadas nos han otorgado 7,33 puntos sobre 10.

Por otra parte, en el apartado de respuestas y sugerencias abiertas, una persona ha apuntado lo siguiente: *“A mi parecer hay cuestiones que no precisan de tanto trámite”*.

9. Conclusiones

El año 2019 ha experimentado un **descenso en el número de solicitudes** registradas con respecto a años inmediatamente anteriores (116 en 2018 y 82 en 2017). Esto se debe, en parte, a que la mayoría de las peticiones de ejercicios previos se referían a planos de viviendas para poder realizar la Inspección Técnica de los Edificios (ITE). En 2019, muchas de las solicitudes de este tipo se han canalizado directamente en el Área de Ciudad, bajo el trámite de “Solicitud de información urbanística”. Así, la ciudadanía, consciente del camino que siguen las peticiones, ha recurrido directamente a la fuente de información en muchos casos, siguiendo otra vía de tramitación igualmente válida.

También conviene subrayar que hasta la fecha **no se han recibido dos peticiones iguales**; es decir, cada solicitud de información que se ha tramitado ha tratado detalles distintos. Por ello, a día de hoy la página web municipal todavía no cuenta con un apartado de “Información más solicitada” tal y como sugiere la normativa, ya que no se ha repetido ninguna petición.

En cuanto a la forma de solicitar el acceso a la información, se aprecia un **aumento del uso de la sede electrónica** para cursar las peticiones, así como para recibir las notificaciones. La ciudadanía cada vez se va acostumbrando más a este recurso, y opta por esta vía para realizar sus trámites. Aún así, sigue reinando la atención presencial, ya que la costumbre prima por encima de toda tecnología, en este caso.

Con respecto a la tramitación, tal y como se ha apuntado en el apartado previo, una persona usuaria del servicio subraya que *“hay cuestiones que no precisan de tanto trámite”*. El circuito de tramitación de las solicitudes de acceso a la información está configurado de la forma en la que especifica la vigente ley,

pero no estaría de más revisar el procedimiento, por si se pudiera simplificar algún apartado sin cesar de cumplir la normativa.

Se observa, por otra parte, que aunque los tiempos de respuesta van mejorando y cada año se reducen los plazos medios de notificación, todavía **no se contestan el 100% de las peticiones dentro del plazo de un mes** que establecen las leyes aplicables en este ámbito – Ley 19/2013 de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno; y Ley 2/2016 de 7 de abril de Instituciones Locales de Euskadi – .

Por lo tanto, seguimos teniendo un gran reto pendiente: seguir incrementando ese 85% de consultas resueltas dentro del plazo legal hasta llegar al 100%. No es una tarea sencilla, pero trabajando en equipo y coordinándonos de forma óptima entre todas las áreas municipales, lo podremos conseguir.

Por último, otra de las debilidades del servicio son las **encuestas de satisfacción**. El objetivo de esta iniciativa es tener una visión global de la opinión de la ciudadanía, pero lo cierto es que se están recogiendo muy pocas respuestas. De un total de 63 solicitudes, solo se han completado 4 encuestas, por lo que de ninguna forma pueden representar la visión general de todas las personas usuarias del servicio.

No es ninguna novedad que a las personas nos cuesta mucho responder cuestionarios de opinión; por ello, debemos encontrar nuevas formas para poder impulsar esta iniciativa y recoger la opinión de la ciudadanía. Por ejemplo, incorporando nuevos canales para que las personas interesadas puedan aportar su punto de vista, como podrían ser, llamadas telefónicas o encuestas presenciales.