



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

**INFORME SOBRE LA ACTIVIDAD DE
2017
EN MATERIA DE TRANSPARENCIA**

***GARDENTASUNAREN ALORREAN
2017an EGINDAKO LANARI
BURUZKO TXOSTENA***

Índice

1.- Introducción	3
2.- Número de solicitudes.....	3
3.- Presentación de solicitudes.....	6
4.- Solicitudes por áreas.....	8
5.- Plazos de respuesta.....	9
6.- Encuesta de satisfacción.....	10

1. Introducción

El objeto del presente documento es informar sobre cómo se han gestionado las solicitudes de acceso a la información durante el pasado año 2017, así como evaluar los datos obtenidos y poder extraer unas conclusiones de cara a seguir avanzando y mejorando el servicio que prestamos a la ciudadanía.

2. Número de solicitudes

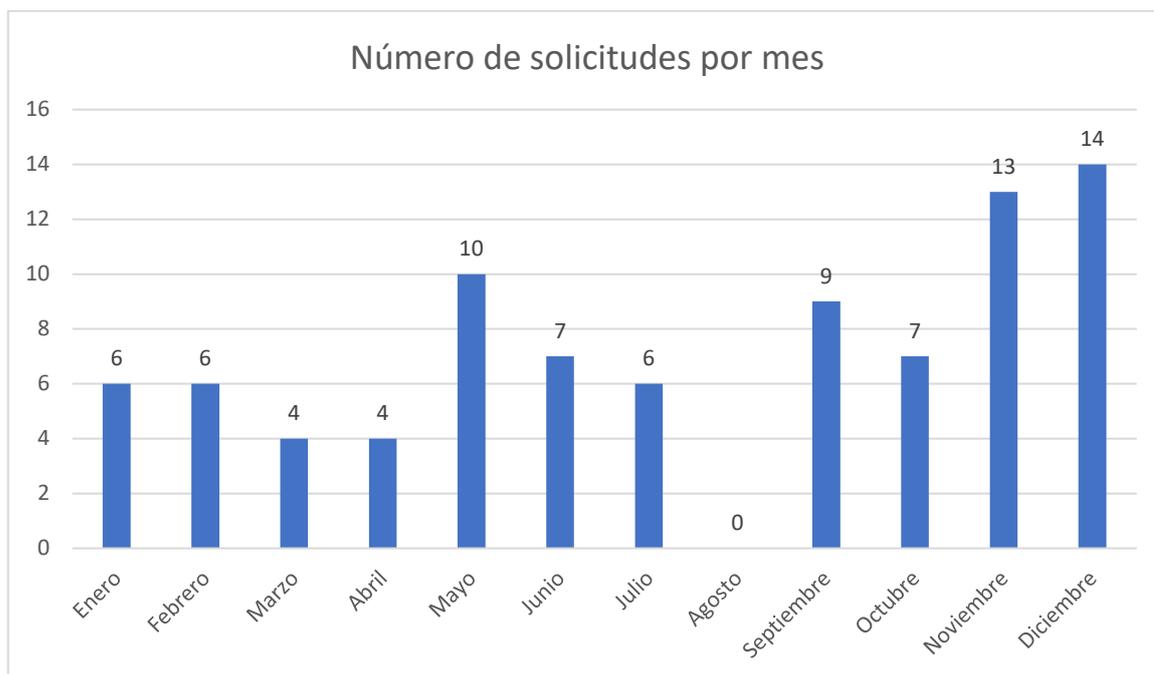
Durante este pasado año 2017, este Servicio ha recibido un total de 86 solicitudes de acceso a la información pública. A continuación se detalla cada una de las peticiones junto al correspondiente número de expediente.

Nº exp.	Solicitud
78/2017	Consulta de un expediente de licencia de obra
97/2017	Petición de información no aportada en el expediente de consulta 3504/2016
131/2017	Documentación de las medidas correctoras adoptadas en los garajes de Probaleku
139/2017	Información sobre la deuda contraída por agua en su vivienda
213/2017	Consulta del expediente sobre el cumplimiento acústico del [REDACTED]
509/2017	Consulta de los expedientes relacionados con [REDACTED]
627/2017	Documentación para realizar el informe de estabilidad de los taludes de Ermua
681/2017	Consulta de planos del edificio de [REDACTED]
718/2017	Informe sobre el cambio de titularidad de un negocio
737/2017	Consulta de todas las quejas y denuncias del [REDACTED]
760/2017	Información sobre deudas contraídas en un local de la Avenida de Gipuzkoa
818/2017	Consulta de planos del edificio de [REDACTED]
865/2017	Consulta de planos de referencia catastral con coordenadas de su vivienda
921/2017	Parte de incidencias de un suceso atendido por la Policía Municipal
1030/2017	Consulta de planos del edificio de [REDACTED]
1169/2017	Información sobre las actuaciones realizadas en dos empresas sin licencia en [REDACTED]
1269/2017	Información sobre las obras que se están realizando en un local de la calle San Isidro
1279/2017	Consulta del informe de una actuación policial
1334/2017	Consulta de informes sobre incidencias y padrón de personas domiciliadas en un piso de Goienkale
1377/2017	Consulta sobre el número de personas empadronadas en un domicilio de su propiedad
1719/2017	Consulta de expedientes referentes al [REDACTED]
1720/2017	Consulta de expedientes referentes al [REDACTED]

1722/2017	Consulta de informes de sonometrías realizadas en su vivienda
1755/2017	Información sobre la inscripción en el Impuesto sobre Actividades Económicas de un local comercial del municipio
1832/2017	Consulta de documentación sobre [REDACTED]
1880/2017	Consulta de planos de un edificio para bajar el ascensor a cota cero
1884/2017	Consulta de un proyecto de reforma de bajo para cambiar a uso de vivienda
1917/2017	Consulta de planos del edificio de [REDACTED] para realizar una ITE
2009/2017	Consulta de una licencia para realizar obras en el balcón
2126/2017	Información sobre cambio de titularidad de un negocio
2171/2017	Consulta de planos del edificio de viviendas [REDACTED]
2230/2017	Información sobre la licencia concedida [REDACTED] para colocar un velador
2271/2017	Consulta de la documentación completa de las obras del edificio [REDACTED]
2438/2017	Información sobre la infraestructura necesaria para realizar una actividad de euskera
2461/2017	Consulta del informe policial sobre un altercado en [REDACTED]
2496/2017	Consulta de la documentación sobre una lonja ubicada en Okinzuri
2662/2017	Información sobre horario permitido para realizar obras en casa
2712/2017	Información sobre la [REDACTED]
2761/2017	Información sobre un vado ubicado en Santa Ana
2864/2017	Consulta de las diligencias por la caída y las lesiones sufridas
2872/2017	Información sobre los informes policiales en relación con una vivienda de Ongarai
2924/2017	Consulta del certificado de cierre del [REDACTED]
2975/2017	Consulta del certificado de residencia de [REDACTED]
3236/2017	Información sobre la actividad del local contiguo a [REDACTED]
3237/2017	Consulta del informe policial en relación al incendio [REDACTED]
3366/2017	Información sobre un familiar que residió en Ermua
3384/2017	Consulta del proyecto constructivo del edificio [REDACTED]
3386/2017	Consulta de la licencia de actividad del establecimiento [REDACTED]
3388/2017	Información sobre [REDACTED] para realizar proyecto de obra
3540/2017	Consulta de actas de plenos municipales de 1979-1985 y 1997-1998
3548/2017	Consulta sobre una fotografía antigua de Zubiaurre 23 publicada en la web
3570/2017	Consulta de planos del edificio de viviendas de [REDACTED]
3816/2017	Consulta del plano del proyecto de ejecución [REDACTED]
3831/2017	Consulta de planos de saneamiento del edificio de [REDACTED]
3873/2017	Consulta del atestado e informe policial de un accidente
3968/2017	Información sobre la licencia de apertura del negocio ubicado en [REDACTED]
4010/2017	Información sobre la posible apertura de un local de [REDACTED]
4037/2017	Consulta de los planos de su vivienda para comprobar los metros cuadrados

4129/2017	Información sobre el reglamento de Sociedades Gastronómicas
4171/2017	Valoración del garaje ■ del parking de Marqués de Valdespina
4225/2017	Valor del derecho de uso del garaje de ■
4226/2017	Consulta de planos de su vivienda para solucionar problemas de humedad
4228/2017	Consulta de planos del edificio situado en ■
4229/2017	Consulta de planos del edificio de ■
4339/2017	Consulta del expediente de construcción del edificio de ■
4505/2017	Información sobre la titularidad y las fechas de validez del vado ■
4611/2017	Consulta de planos del proyecto de construcción de ■
4642/2017	Consulta de planos del proyecto de construcción de ■
4649/2017	Consulta del informe de actuaciones policiales realizadas en un piso de Goienkale
4675/2017	Información sobre las actuaciones realizadas en ■
4676/2017	Información sobre las medidas correctoras impuestas al ■
4677/2017	Solicitud de datos poblacionales para la campaña antigripal
4719/2017	Consulta del informe de actuaciones policiales realizadas en un piso de Goienkale
4729/2017	Listado de actividades en el actual emplazamiento de la empresa ■
4743/2017	Información sobre los nidos de avisas ubicados en Ermua
4795/2017	Consulta del certificado de empadronamiento de un familiar
4802/2017	Información sobre un terreno ubicado en el barrio San Lorenzo
4815/2017	Información sobre la vivienda ubicada en ■
4927/2017	Información sobre la existencia de licencia de una puerta en la calle Zubiaurre
4947/2017	Consulta de los planos de ventilación de la comunidad ■
4960/2017	Información sobre los servicios de pediatría en Ermua
5021/2017	Información sobre el estado actual de la Ordenanza municipal para la Igualdad de Mujeres y Hombres
5039/2017	Consulta del proyecto de ejecución del bloque de viviendas ■
5043/2017	Evaluación del riesgo por división de vivienda de ■
5080/2017	Información sobre las herramientas usadas por el Ayuntamiento para la tramitación electrónica
(s/n)	Información sobre los servicios fúnebres ofrecidos en Ermua

Así, durante el pasado ejercicio, el Ayuntamiento de Ermua ha recibido una media de más de 7 solicitudes por mes. El mes más concurrido ha sido el de diciembre, con un total de 14 peticiones, seguido por noviembre (13) y mayo (10). El parón más evidente, igual que en años anteriores, se ha producido en verano, coincidiendo con las vacaciones estivales, y en agosto no se ha registrado ni un solo expediente.



En todo caso, de las mencionadas 86 solicitudes de acceso a la información pública, cuatro se han tramitado en otras unidades administrativas del Ayuntamiento de Ermua o se han trasladado a otras administraciones. En concreto, los expedientes tratados por otras unidades o administraciones han sido el 139/2017 (Información sobre la deuda contraída por agua en su vivienda, tratado por el Consorcio de Aguas de Gipuzkoa), el 4802/2017 (Información sobre un terreno de San Lorenzo, competencia del Ayuntamiento de Zaldibar), el 4960/2017 (Informe sobre servicios de pediatría en Ermua, a tratar por Osakidetza) y el 5043/2017 (Evaluación del riesgo por división de vivienda de Marqués de Valdespina 14, tratado por el Área de Ciudad del Ayuntamiento de Ermua).

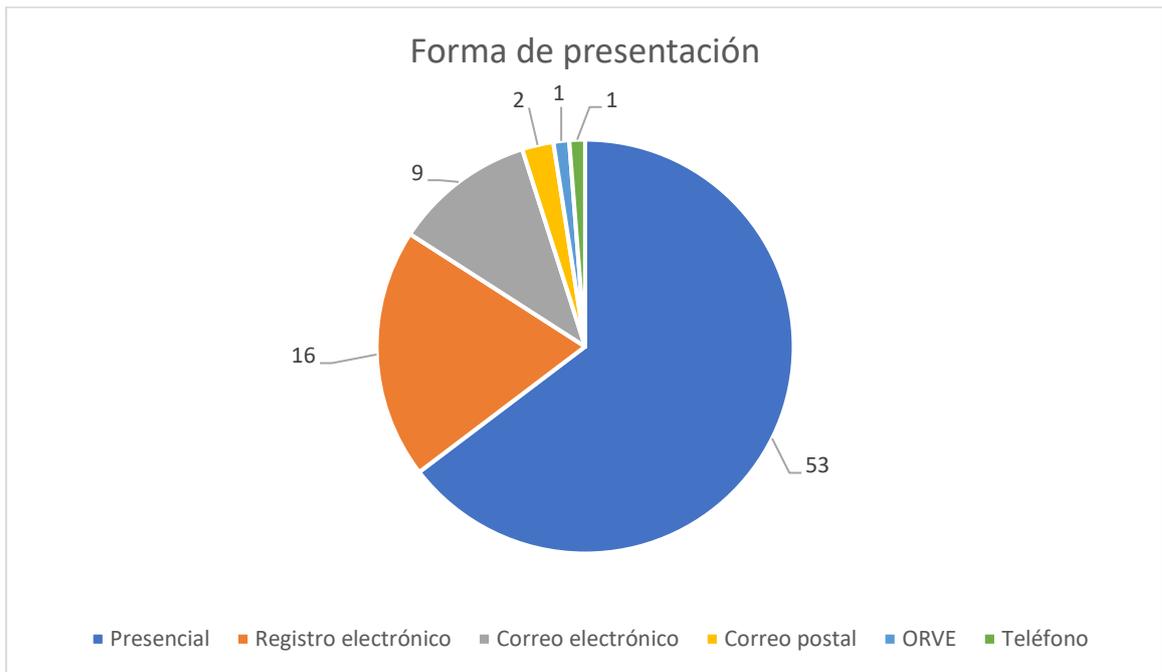
Por lo tanto, el servicio de Participación Ciudadana y Transparencia ha tramitado un total de **82 expedientes** de acceso a la información pública.

Si comparamos estos datos con los del ejercicio anterior (2016), se ve un claro incremento: 30 frente a 82. Y es que la ciudadanía se está familiarizando cada vez más con este trámite municipal, y hace mayor uso de esta vía para poder obtener información pública.

3. Presentación de solicitudes

La ciudadanía puede realizar sus solicitudes de información a través de los diferentes canales de los que dispone: correo ordinario, correo electrónico, registro electrónico y de forma presencial en las oficinas de Abiapuntu. Además, desde hace unos meses, el Ayuntamiento de Ermua está registrado en la plataforma ORVE, la Oficina de Registro Virtual que permite digitalizar los documentos que presenta la ciudadanía y enviarlos electrónicamente al destino al instante, sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente.

Durante el año 2017, la gran mayoría de las solicitudes se han cumplimentado presencialmente en Abiapuntu (53); la segunda vía más frecuente ha sido el registro electrónico (16), seguido por el correo electrónico (9). El resto de solicitudes se han recepcionado por correo postal (2) y a través de ORVE (1), aunque también se ha atendido una consulta telefónica (Información sobre los servicios fúnebres ofrecidos en Ermua, sin registrar como expediente).



Con respecto al sexo de la persona solicitante, 37 hombres y 27 mujeres han ejercido su derecho de acceso a la información pública. Además, once empresas privadas, seis comunidades o asociaciones locales y una administración pública también han solicitado información al Ayuntamiento de Ermua.



Por otra parte, cualquier persona de cualquier parte del mundo puede ejercer su derecho de acceso a la información pública. Lógicamente, la mayoría de las peticiones atendidas por el Ayuntamiento de Ermua provienen de sus vecinos y vecinas: más concretamente, 67 de las 82 solicitudes (82%). Pero también se han tramitado peticiones llegadas desde Eibar (7), Bilbao (2), Durango (1), Sopela (1), Sestao (1), Derio (1), Vitoria-Gasteiz (1) y hasta de Oviedo, Asturias (1).

4. Solicitudes por áreas

Si prestamos atención al tipo de información que se ha solicitado en las mencionadas 82 peticiones, observamos que los temas de interés de la ciudadanía son variados. El Servicio de Participación Ciudadana y Transparencia se encarga de valorar las peticiones de información y trasladar las solicitudes a las diferentes Áreas de la organización, según su temática, para que las personas responsables de la tramitación administrativa de cada expediente gestionen la información que se nos pide y aporten la documentación necesaria para dar respuesta a las cuestiones de la ciudadanía.

En ese sentido, por segundo año consecutivo, los temas más solicitados al Ayuntamiento de Ermua han sido tratados por el Área de Ciudad; más concretamente en los departamentos de Planeamiento y Gestión Urbanística (27) y Disciplina Urbanística (26). Y es que, durante el año 2017 han tenido especial repercusión las consultas de planos de viviendas o de diferentes edificios y proyectos constructivos del municipio a causa de las Inspecciones Técnicas de Edificios que se están llevando a cabo.

La siguiente tabla muestra las 82 solicitudes clasificadas por áreas o servicios:

Área o Servicio	Número de peticiones atendidas
Planeamiento y Gestión Urbanística	27
Disciplina Urbanística	26
Seguridad Ciudadana	10
Abiapuntu	6
Recaudación	3
Servicios y Obras Municipales	2
Comunicación-Transparencia	2
Gestión Tributaria	1
Euskara	1
Secretaría	1

Medio Ambiente	1
Igualdad	1
Normalización e Informática	1

Cabe destacar que durante el ejercicio 2017 han tenido especial relevancia las peticiones de planos de edificios por parte de distintos estudios de arquitectura, ya que se están llevando a cabo las ITEs (Inspección Técnica de Edificios) en las instalaciones que tienen 50 años o más de antigüedad. Por lo tanto, no es de extrañar que un gran número de las peticiones de información recibidas por el departamento tengan relación con las ITEs.

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 seguido una temática o unos detalles distintos. Por ello, a día de hoy la página web municipal todavía no cuenta con un apartado de “Información más solicitada”, porque no se ha repetido ninguna petición.

5. Plazos de respuesta

La tramitación de los expedientes de solicitud de acceso a la información pública cuenta con 30 días de plazo legal para dar respuesta a las consultas de la ciudadanía. Ciertamente es que algunas peticiones requieren de más tiempo para poder ofrecer la información de forma correcta y completa, pero el objetivo principal es cumplir los plazos establecidos.

Del total de 82 peticiones ciudadanas recibidas por el Servicio de Participación Ciudadana y Transparencia del Ayuntamiento de Ermua, 81 han recibido respuesta por parte de las diferentes áreas municipales: un 98,7% del total.

La única solicitud que a día de hoy no ha tenido resolución es la formulada acerca de la Ordenanza municipal para la Igualdad de Mujeres y Hombres (expediente 5021/2017), ya que se encuentra en proceso de elaboración y todavía no es posible ofrecerlo.

Las resoluciones han sido favorables en 80 de las 81 ocasiones en las que se ha dado respuesta a las solicitudes, y las personas que han pedido información han recibido, sea por correo postal o por medios electrónicos, la documentación requerida.

El único caso en el que la resolución ha sido negativa ha sido el siguiente:

- Expediente 2975/2017: Consulta del certificado de residencia de J.M.M.C. En este caso se ha denegado la petición, ya que vulnera la Ley Orgánica de Protección de Datos al pedir datos personales de terceros sin su consentimiento expreso.

En cuanto a los plazos, el tiempo medio de respuesta ha sido de 15,3 días en 2017, una cifra que, en comparación con los 29,3 días de tiempo promedio en 2016, pone en evidencia la mejora del servicio en este aspecto, aunque no nos exime de trabajar día a día para ofrecer un servicio eficiente a la ciudadanía en el menor tiempo posible.

6. Encuesta de satisfacción

Una de las novedades del ejercicio 2017 con respecto a años anteriores es la puesta en marcha de una encuesta de satisfacción para las personas usuarias. Junto con las notificaciones y las respuestas a cada petición, las personas interesadas han recibido una encuesta, tanto online como en papel, para poder valorar el servicio prestado.

La encuesta es anónima; únicamente se aporta sexo y edad. Además, está compuesta por una serie de preguntas para valorar del 1 al 10, así como una pregunta abierta para recoger todo tipo de sugerencias.

Este sistema de evaluación está en marcha desde febrero de 2017, y hasta diciembre del mismo año se han recogido 7 respuestas. 4 hombres y 3 mujeres de entre 25 y 55 años han respondido a los seis apartados propuestos, y una de esas personas también ha querido dejar un comentario abierto.

Estos son los aspectos a valorar y las puntuaciones promedio de cada una de ellas (del 1 al 10, de menor a mayor satisfacción):

1. *Los canales existentes para presentar las solicitudes son suficientes:* 7,5 sobre 10
2. *Los pasos a seguir en la tramitación son claros y sencillos:* 8,8 sobre 10
3. *El tiempo de respuesta de la solicitud es adecuado:* 8,3 sobre 10
4. *La respuesta dada se ajusta a lo planteado en la solicitud:* 5,5 sobre 10
5. *Valoración global del servicio:* 6,8 sobre 10
6. *Valoración en comparación con otros organismos públicos:* 7 sobre 10

Por otra parte, una persona comenta lo siguiente en la casilla de respuesta abierta para comentarios y sugerencias:

“Tengo la sensación de que se contesta sin dedicarle el tiempo necesario para ofrecer la información pedida de la mejor manera posible solo para cumplir los plazos”.

Por lo tanto, aunque el servicio logra valoraciones que superan el aprobado, queda en evidencia que tenemos que cuidar más la calidad de las respuestas ofrecidas a la ciudadanía.

Por otra parte, la encuesta de satisfacción se muestra como una herramienta muy útil a la hora de evaluar cómo prestamos este servicio y en qué aspectos necesitamos trabajar más a fondo para poder mejorar y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.