

MEMORIA DEL EJERCICIO
DEL DERECHO DE ACCESO
A LA INFORMACION
PÚBLICA 2020

Índice

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

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 2020.

Para ello se han tenido en cuenta todas las peticiones registradas entre el 1 de enero de 2020 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 **47 solicitudes** de acceso a la información pública durante el año 2020. Las consulta realizadas han sido las siguientes:

Nº de expediente	Información solicitada
430/2020	Revisión del proyecto de construcción Zearkale 12
457/2020	Planos de Santa Ana 1-2 para reforma
669/2020	Proyecto de legalización de la actividad en Unamuno
701/2020	Memoria y planos de Goienkale 9
702/2020	Proyecto de instalación de ascensor en Av. Gipuzkoa

703/2020	Datos sobre la Junta de Personal y la organización interna del ayuntamiento
704/2020	Hojas de servicio de la Policía Local
918/2020	Volcado de datos y mediciones de ruidos de un bar
942/2020	Datos demográficos del programa CAI UNICEF
964/2020	Condiciones urbanísticas de viviendas de Zerukoa
1041/2020	Proyecto de instalación de ascensor en vivienda
1178/2020	Licencia de obra y permiso de habitabilidad de vivienda
1193/2020	Información sobre competencias de gestión y bienestar de animales
1273/2020	Datos de padrón de personas mayores de 65 años
1688/2020	Relación de justificantes de pago de deudas
1722/2020	Información sobre el reglamento del Consejo de Cooperación Internacional
1724/2020	Información sobre actividades de integración e inclusión y el programa de parejas lingüísticas
1889/2020	Datos para la campaña Udalekuak 2020
2187/2020	Información sobre los registros electrónicos realizados entre 2017 y 2019
2189/2020	Planos de las estaciones de tren de Ermua
2237/2020	Información sobre la entrada a los garajes de Abeletxe
2599/2020	Información sobre las obras comunitarias de Zubiaurre
2733/2020	Licencia de actividad de un local de Izelaieta
2823/2020	Informe de las actuaciones de la Policía en una sociedad
2825/2020	Información sobre el motivo de una inspección
2877/2020	Confirmación de su seguro se ha puesto en contacto con la Policía local
3113/2020	Justificante de presentación de ITE de su edificio
3313/2020	Consulta del padrón municipal de 1936
3520/2020	Copia de la actuación municipal en una sociedad
3625/2020	Información sobre las obras del ascensor de Santa Ana
4371/2020	Información sobre las fincas a nombre de un familiar
4661/2020	Información sobre expediente de licencia de obra de fachada

4896/2020	Información sobre la memoria de Goienkale 12
5332/2020	Planos y proyecto del Palacio Marqués de Valdespina
5603/2020	Consulta del proyecto de viviendas Abeletxe 13
5607/2020	Documentación entregada a nombre de un familiar ya fallecido
5979/2020	Acta de la visita del arquitecto municipal a su domicilio
7111/2020	Copia del proyecto de edificación de un local en Urtia
7118/2020	Proyecto de ejecución de Betiondo
8341/2020	Planos de Santa Ana 2-3
8354/2020	Copia de planos y superficies de Av. Gipuzkoa
8833/2020	Información y consulta de programas de fiestas de Santiagos
8969/2020	Mandamientos de pago de gigantes y cabezudos de 1940-1990/2001-2002
9122/2020	Copia del permiso de apertura de un local de hostelería
9175/2020	Presupuesto destinado a espectáculos taurinos en 2019
9227/2020	Documentación de las naves industriales de la Carretera Mallabia
9331/2020	Copia de planos de un inmueble de Zerukoa

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 y resumida.

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 2020, las 47 solicitudes recogidas se han repartido de la siguiente forma entre las áreas municipales:

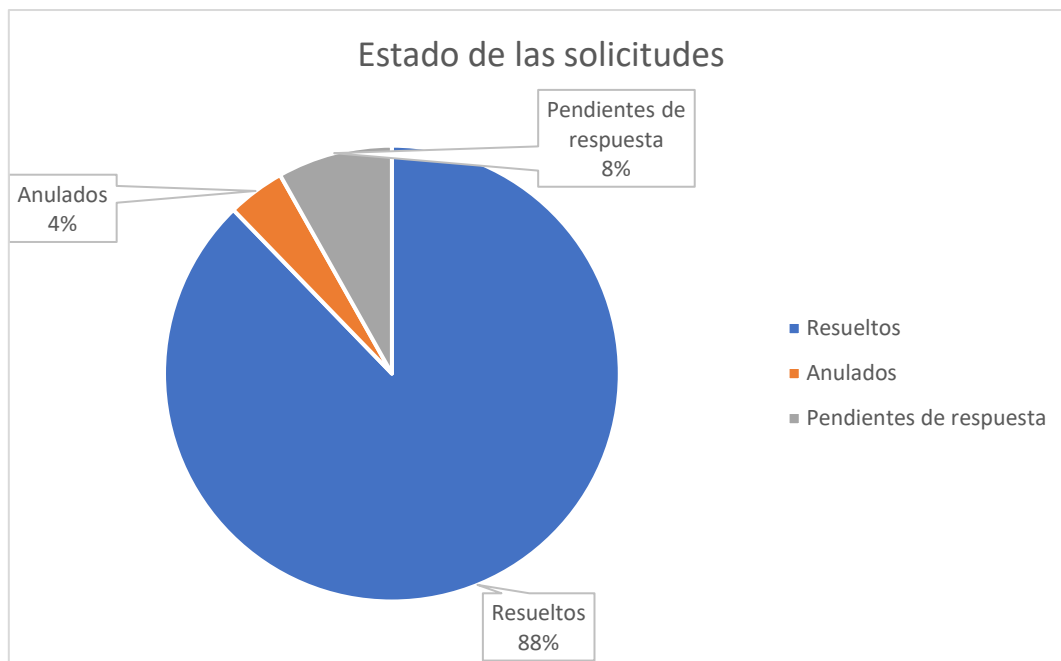
Área o departamento	Número de solicitudes recibidas
Abiapuntu	3
Cultura	3
Disciplina Urbanística	8
Inmigración	2
Personal	1
Planeamiento y Gestión Urbanística	20
Recaudación	1
Secretaría	2
Seguridad Ciudadana	5
Servicios Sociales	1
Transparencia	1

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. De las 47 peticiones que han sido registradas por la institución en el ejercicio anterior, **43 han sido contestadas**, mientras que dos solicitudes siguen sin respuesta oficial.

Por otra parte, dos peticiones han sido inadmitidas a trámite y anuladas por ser de carácter interno desde su origen, además de haber sido previamente contestadas por otras vías.

A efectos gráficos, el estado de las solicitudes 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 2020, el tiempo medio de respuesta del Ayuntamiento de Ermua ha sido de **29 días**. En datos porcentuales, un 86,24% de las consultas han sido resueltas dentro del plazo legal de un mes.

Sin que sirva de excusa ni consuelo, cabe subrayar que 2020 ha sido un año especialmente complejo debido a la pandemia del Covid-19, que ha supuesto un enorme reto a la hora de ejecutar tareas diarias y coordinarse entre las diferentes áreas. Ello ha provocado que en más de un caso se haya tardado más de lo habitual en responder.

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 2020, la vía de acceso a la información más utilizada fue la **presencial**, con 30 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 9 accesos. Por último, 5 personas han optado por usar el correo electrónico para sus consultas, dos por ORVE y una por correo certificado.

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 21. 11 interesados/as han recibido la contestación por correo postal, otros/as 6 mediante el registro electrónico a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Ermua y dos solicitantes, por teléfono. Por último, 3 personas han acudido de forma presencial a la Casa Consistorial, ya que la información que habían solicitado solo se podía consultar en formato físico.

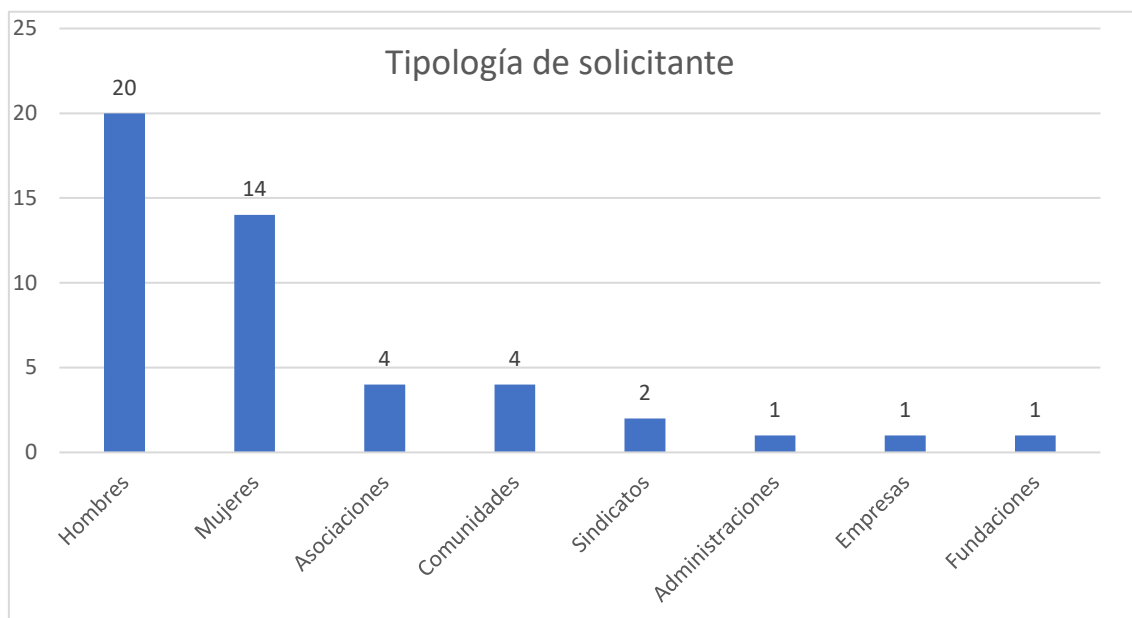
6. Idioma de las solicitudes

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** (45 de 47). La institución ha recibido una petición íntegramente en euskera, mientras que otra solicitud ha sido bilingüe.

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** (20). 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 2020, 5 personas han rellenado las encuestas de satisfacción, y han reflejado sus opiniones otorgando al servicio una valoración global media de 7,6 puntos sobre 10.