



**SEGURTASUN SAILA**

Segurtasuna Koordinatzeko Zuzendaritza  
Segurtasun Publikoaren sistema hobetzeko herritar-  
ekimenen bulegoa- Ekinbide

**DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD**

Dirección de Coordinación de Seguridad  
Oficina de iniciativas ciudadanas para la mejora del  
sistema de seguridad pública-Ekinbide

# Informe

## de actividad 2021

**Oficina de Iniciativas ciudadanas para la mejora del  
sistema de seguridad pública**

# Ekinbide

09/03/2022

# Índice

<b>Presentación</b>	<b>3</b>
<b>1. Definiciones</b>	<b>4</b>
<b>2. Actividad</b>	<b>5</b>
2.1 Número de iniciativas	5
2.2 Medios de presentación	8
2.3 Distribución por género y lugar de residencia	9
2.4 Distribución temporal	10
2.5 Tipología de las iniciativas tramitadas	11
2.5.1 Quejas	13
2.5.2 Solicitudes	18
2.5.3 Sugerencias	19
2.5.4 Agradecimientos	20
2.6 Propuestas de mejora	22

## Presentación

El artículo 14 del Decreto Legislativo 1/2020, de 22 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Policía del País Vasco, establece que la ciudadanía podrá presentar quejas sobre el funcionamiento de los servicios policiales en la Oficina de iniciativas ciudadanas para la mejora del Sistema de Seguridad Pública-Ekinbide; un servicio regulado en el artículo 16 de la Ley 15/2012, de 28 de junio, de Ordenación del sistema de Seguridad Pública de Euskadi.

Ekinbide es el medio al que cualquier persona puede dirigirse cuando desee proponer una sugerencia, expresar un agradecimiento o exponer una queja relacionada con los servicios de seguridad pública de Euskadi.

A través de comunicaciones de reconocimiento, propuestas de mejora o notificaciones de insatisfacción, la ciudadanía brinda la oportunidad de conocer sus experiencias y compartir sus expectativas sobre cómo debiera ser la prestación de los servicios de seguridad, alcanzando, con ello, un alto nivel de participación en la supervisión y rendición de cuentas de dichos servicios.

El análisis de las iniciativas notificadas a través de este canal participativo aporta una información esencial para el sistema de seguridad pública, constituyendo, además, una gran oportunidad para corregir o mejorar la calidad de los servicios prestados y afianzar la confianza en los mismos.

El presente informe refleja la gestión de las iniciativas recibidas en Ekinbide durante el año 2021.

# 1. Definiciones

La función de Ekinbide es recibir, evaluar y responder a las iniciativas presentadas relativas a las actuaciones y servicios que presta el sistema de seguridad pública de Euskadi y, en su caso, realizar propuestas orientadas a optimizar la calidad de dichos servicios.

El término iniciativa comprende los siguientes tipos de comunicación:

**Agradecimiento:** manifestación de satisfacción o reconocimiento.

**Queja:** expresión de malestar o insatisfacción.

**Sugerencia:** comentario, observación o propuesta dirigida a mejorar la calidad de los servicios.

## 2. Actividad

### 2.1 Número de iniciativas

Durante el año 2021, se registran 407 iniciativas, de las cuales son admitidas para su posterior tramitación 337. En relación con el año 2020, se aprecia un ligero incremento del número de expedientes gestionados: aumentan en un 3,3% los registrados y en un 2,4% los tramitados.

	2020	2021
<b>Quejas</b>	278	281
<b>Agradecimientos</b>	35	45
<b>Solicitudes</b>	11	6
<b>Sugerencias</b>	5	5
	<b>329</b>	<b>337</b>

<b>Número de iniciativas registradas 2021</b>		
	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>TRAMITADAS</b>	337	83
<b>DENEGADAS</b>	70	17
	<b>407</b>	<b>100</b>

<b>Número de iniciativas tramitadas 2021</b>		
	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>Quejas</b>	281	83
<b>Agradecimientos</b>	45	13
<b>Solicitudes</b>	6	2
<b>Sugerencias</b>	5	1
	<b>337</b>	<b>100</b>

De las 407 iniciativas recibidas, 70 no fueron admitidas para su tramitación debido a los motivos que se desglosan a continuación:

- 36 peticiones de acciones administrativas, penales, disciplinarias o de otro orden, sujetas a una regulación específica.
- 16 cuyo ámbito de aplicación no corresponde a Ekinbide.
- 15 por manifiesta carencia de fundamento.
- Dos por exceder del plazo establecido de un año desde que se produjo el hecho objeto de la iniciativa.
- Una por omisión del canal de comunicación para efectuar las notificaciones.

La inadmisión a trámite se notifica mediante comunicación motivada a la persona o entidad promotora.

En los casos en que se constata que la información aportada no cumple los requisitos necesarios para su admisión, se solicita a la parte interesada la subsanación. Si, a pesar de ello, no se logra la corrección, se suspende la tramitación y se categoriza como no admitido a trámite.

Si la inadmisión se fundamenta en que la iniciativa no se enmarca dentro del ámbito de actuación de Ekinbide, se informa del motivo a la parte promotora y, en el caso de que afecte al Departamento de Seguridad, se deriva a la Dirección competente.

Aun cuando la iniciativa sea inadmitida para la tramitación, es evaluada con el fin de valorar si contiene aportaciones que puedan resultar de interés para la mejora de los servicios del Sistema de seguridad pública.

Manteniendo las proporciones de años anteriores, la mayoría de las iniciativas presentadas proceden de personas particulares 295 (88%), siendo mucho menor el número que proviene de entidades o colectivos 42 (12%).

<b>Procedencia de las iniciativas 2021</b>		
	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Personas físicas</b>	295	88
<b>Entidades</b>	42	12
	<b>337</b>	<b>100</b>

## 2.2 Medios de presentación

Los medios utilizados para la formulación de agradecimientos, quejas o sugerencias son los siguientes:

- Presencialmente, utilizando los formularios disponibles al efecto en los centros policiales y el resto de los servicios del sistema de seguridad pública de Euskadi.
- Presentación telemática mediante correo electrónico o sede electrónica.
- Presentación empleando el correo postal.
- A través de cualquiera de los otros medios previstos en la legislación de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

<b>Medios de presentación 2021</b>		
	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Formulario Ekinbide</b>	219	65
<b>Correo electrónico</b>	44	13
<b>Sede electrónica</b>	43	13
<b>Carta</b>	27	8
<b>Otros formularios</b>	4	1
	337	100

La distribución según canales de acceso es la siguiente:

- El 65% se realiza de forma presencial utilizando los formularios provistos al efecto en los centros policiales.
- El 13% optan por el correo electrónico.
- El 13% presentan su iniciativa a través de sede electrónica.
- El 8% accede mediante por correo postal o correo interno de la Administración.
- Únicamente el 1% utiliza otro tipo de formularios.

## 2. 3. Distribución por género y lugar de residencia

De las 295 iniciativas formuladas por particulares, 154 (52%) son presentadas por hombres, correspondiendo el resto, 141 (48%), a las remitidas por mujeres. Una participación masculina levemente superior que adquiere más significación si se considera que su representación en la población es inferior al femenino.

La mayor parte de las iniciativas recibidas, 280 (83%), proviene de personas o entidades radicadas en la Comunidad Autónoma Vasca. De ellas, el 44% tiene su origen en Bizkaia, el 31% en Gipuzkoa y el 8% en Araba; unas tasas en estrecha correlación con la contribución demográfica de cada territorio histórico.

A otras comunidades o países de Europa corresponde el 9%, y del 8% restante se desconoce el origen geográfico al no haberse facilitado en la solicitud el lugar de residencia, por ser recibidas por correo electrónico.

<b>PROCEDENCIA GEOGRÁFICA 2021</b>		
	Total	%
<b>Bizkaia</b>	147	44
<b>Gipuzkoa</b>	106	31
<b>Araba</b>	27	8
<b>Otros</b>	30	9
<b>Desconocido</b>	27	8
	<b>337</b>	<b>100</b>

## 2. 4 Distribución temporal

La media mensual de iniciativas tramitadas es de 28, su distribución, atendiendo al mes de presentación, es bastante homogénea, destacando el mes de abril por concentrar el mayor número de tramitaciones (44), y el de mayo por presentar el de menor actividad (21). En los tres meses de verano se aprecia una clara tendencia al descenso al número de iniciativas tramitadas.

Distribución meses 2021	
Enero	25
Febrero	26
Marzo	31
Abril	44
Mayo	21
Junio	25
Julio	27
Agosto	23
Septiembre	23
Octubre	29
Noviembre	30
Diciembre	33
	<b>337</b>



## 2.5 Tipología de las iniciativas tramitadas

Las iniciativas recibidas se refieren a la prestación y actuaciones de los servicios de seguridad pública que comprenden a:

- Los Cuerpos de la Policía del País Vasco: Ertzaintza y Policías Locales.
- El Sistema Vasco de Atención de Emergencias y Protección Civil, y otras autoridades con competencias en materia de seguridad pública.

Tipología de las iniciativas tramitadas 2021					
	Quejas	Agradecimientos	Solicitudes	Sugerencias	Total
<b>Policiales</b>	280	45	6	5	336
<b>No policiales</b>	1	0	0	0	1
	<b>281</b>	<b>45</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>337</b>

### Ertzaintza

- 266 quejas.
- 45 agradecimientos.
- 5 sugerencias.
- 5 solicitudes.

### Policías Locales del País Vasco

Las 15 iniciativas recibidas en Ekinbide relativas a las Policías Locales del País Vasco se remiten a las autoridades municipales correspondientes para su tramitación. Este año se han derivado 14 quejas y una solicitud. En su mayor parte competen a municipios de Bizkaia, en menor medida a Gipuzkoa y ninguna a Araba.

Las quejas correspondientes a Bizkaia se distribuyen de la siguiente manera: cuatro a la Policía Local de Bilbao, dos a la Policía Local de Basauri y una a cada una de las Policías Locales de Berango, Galdakao, Sestao y Zornotza.

Al Territorio Histórico de Gipuzkoa afectan tres quejas a la Policía Local de Donostia y una a Ondarroa.

Por último, se ha recibido una solicitud dirigida a la Policía Local de Bilbao.

En lo que respecta a las iniciativas que afectan al sistema de seguridad vasco y no corresponden a los Cuerpos de Policía del País Vasco, se ha recibido una queja que atañe a la Academia Vasca de Policía y Emergencias.

## 2. 5.1. Quejas

En referencia a la tipología de las iniciativas tramitadas en 2021, las quejas representan el mayor número de expedientes, suponiendo 281 que equivale al 83% de las tramitaciones. En las quejas se exponen cuestiones que afectan a la prestación particular del personal que forma parte del sistema público de seguridad o al funcionamiento general de los servicios ofrecidos.

La práctica totalidad de las quejas se refiere a los Cuerpos de Policía del País Vasco sumando un total de 280 que representa casi el 100%. De ellas, 266 se refieren a la Ertzaintza y 14 a las Policías Locales de la Comunidad Autónoma Vasca. Una queja se dirige a otro servicio del sistema público de seguridad de Euskadi.

<b>Tipología de quejas 2021</b>		
	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Atención de denuncias</b>	67	24
<b>Trato</b>	66	23
<b>Tráfico</b>	65	23
<b>Euskera</b>	27	10
<b>Detención/Identificación</b>	15	5
<b>Desatención</b>	14	5
<b>Otros</b>	27	10
	<b>281</b>	<b>100</b>

El análisis de los 281 expedientes de queja tramitados el pasado año muestra disconformidades con algunos aspectos de la prestación de los servicios de seguridad. Los argumentos esenciales en los que se fundamentan estas quejas se pueden englobar mayoritariamente en tres categorías: Atención de denuncias, Trato y Tráfico que, conjuntamente, representan el 70% del total y muestran una distribución homogénea con alrededor del 23% cada una.

Este año se han recibido 67 (24%) quejas relacionadas con la **Atención de denuncias**. Los motivos de insatisfacción y malestar tienen relación con la experiencia percibida al acudir a un centro policial para interponer una denuncia. En la mayoría de los casos, las causas que generan este tipo de quejas se pueden englobar en las siguientes categorías: tiempo de espera, no admisión de la denuncia y atención inadecuada.

En general, las quejas promovidas en el ámbito de la atención de denuncias tienen relación con el tiempo que la persona debe aguardar para que su pretensión de interponer una denuncia sea atendida, ya que lo perciben como excesivo o superior al esperado, reclamando en muchos casos inmediatez en este tipo de atención. Esta espera prolongada se encuentra muy vinculada con la disponibilidad de personal para acometer esta clase de tareas, ya que para su realización se precisa de cierta especialización.

En este apartado también se engloban las quejas de aquellas personas que acuden a denunciar un hecho y no se admite su pretensión al considerar insuficiente la cuestión planteada o no ser objeto de denuncia.

Finalmente, en esta categoría se han recogido disconformidades con el proceso de tramitación de la denuncia, manifestando su desagrado por la insuficiente actitud de escucha o por la limitada disposición empática; así como, por los comentarios realizados por el personal de atención al percibir cuestionamiento en su pretensión de denunciar.

El segundo gran motivo de insatisfacción ciudadana es el trato recibido con motivo de una actuación policial. La categoría "**Trato**", agrupa 66 expedientes que representan el 23%, en los que las personas exponen su desacuerdo con la forma en que fueron tratadas por el personal interviniente en la actuación de la que fueron objeto, calificándola de inapropiada o abusiva.

En esta clase, al igual que ocurrió el año 2020, se aprecia un incremento respecto a años anteriores, debido al nuevo escenario social que ha supuesto la irrupción de la pandemia por coronavirus y la adopción de medidas restrictivas en el ámbito de la declaración del estado de alarma. La intervención policial para garantizar el cumplimiento de dichas medidas acarreó la interposición de denuncias con el consiguiente malestar en las personas afectadas.

En este capítulo destacan, por su número, las quejas relacionadas con actuaciones sobre el uso preceptivo de la mascarilla. Otro capítulo, también importante, lo constituyen las vinculadas a la limitación de la permanencia de grupos de personas en espacios públicos y privados. En menor medida, se han recogido quejas por actuaciones respecto a la limitación de la libertad de circulación, incumplimiento de horarios y la obligación de mostrar el certificado digital COVID-19.

Los motivos de insatisfacción se concretan en la discrepancia con la limitación establecida o con la denuncia recibida. En algunos casos, a estas razones se añade la falta de escucha a las justificaciones argumentadas, o a las formas empleadas por las personas denunciantes que son calificadas de inadecuadas.

Un grupo menor de expedientes se refiere a quejas por un trato considerado como incorrecto o desproporcionado en actuaciones por incidente vecinal, presencia policial en domicilio o negocio, concentración o intervención en la vía pública.

La tercera categoría en orden de importancia representativa es **“Tráfico”**, que comprende 65 expedientes de queja relacionadas con actuaciones de tráfico y que supone el 23% de las quejas tramitadas.

La mayor parte de los expedientes clasificados en esta categoría arguyen como motivo de queja su disconformidad con la denuncia interpuesta por la infracción de tráfico y con el trato recibido, definiendo la actuación como abusiva o incorrecta. Un volumen mucho menor de quejas se fundamenta en el modo de proceder con ocasión de un accidente o en la intervención en controles de tráfico y de alcoholemia. También se han recogido algunas disconformidades por la escasa presencia policial controlando o regulando el tráfico vial, así como por la intervención de personal policial no uniformado con ocasión de una infracción de tráfico.

La cuarta categoría por orden de representación es la correspondiente a **“Euskera”**, en la que se han analizado 27 quejas, al considerar que se han vulnerado los derechos lingüísticos.

Por lo que se refiere a la procedencia de este tipo de expedientes, en su generalidad son derivados desde instituciones que trabajan para la protección de los derechos lingüísticos (22), siendo muchas menos las personas que a título particular presentan quejas por este motivo (5). El Observatorio de Derechos Lingüísticos- BEHATOKIA , aglutina la mayor parte de ellas (19), y, en menor medida, el del Servicio del Gobierno Vasco para la Garantía de los Derechos Lingüísticos- ELEBIDE (3)

Las razones que fundamentan este tipo de quejas se concretan en la falta de atención presencial o telefónica en euskera en el centro policial, así como en actuaciones o intervenciones policiales. También se han comunicado deficiencias detectadas en la señalización o rotulación en los centros policiales, y en las páginas web y redes sociales de la Ertzaintza.

El apartado **“Detención/Identificación”** recoge 15 expedientes (5%): 8 en las que la persona promotora es objeto de identificación y 7 como resultado de una detención.

Las disconformidades relacionadas con la identificación aluden al modo de proceder y al trato dispensado. En el caso de las quejas que se originan tras una detención reflejan los daños materiales o la desaparición de algún objeto o prenda durante la intervención, así como al comportamiento o modo en que se condujo el personal policial durante el proceso de detención.

Por último, en la categoría “**Desatención**” se han evaluado 14 quejas motivadas en la falta de atención o en la discrepancia con la respuesta ofrecida a la demanda de presencia policial ante situaciones conflictivas de escasa gravedad. Se trata de conflictos vecinales, consumo de alcohol, estacionamientos prohibidos, incidentes con clientes en establecimientos de hostelería, presencia de animales peligrosos....

## 2.5.2. Solicitudes

Además de las iniciativas presentadas en forma de queja, sugerencia o agradecimiento, Ekinbide recibe peticiones ciudadanas formuladas en forma de solicitud que, motivadas por un interés general o particular, afectan o tienen relación con la prestación de los servicios del sistema de Seguridad Pública Vasca.

Al igual que las otras iniciativas, las solicitudes de entidades o particulares son un factor clave como fuente de conocimiento de las necesidades y expectativas ciudadanas.

En 2021 se han tramitado cinco solicitudes: tres presentadas por particulares y dos por entidades.

En el apartado de solicitudes presentadas por entidades, una procede de un centro educativo que solicita la colaboración de la Ertzaintza para impartir una charla formativa, y la otra, de una asociación que precisa información sobre un procedimiento policial con personas en situación administrativa irregular.

Respecto a las solicitudes de particulares se trata de peticiones informativas de carácter genérico sobre la recogida de un tipo de iniciativas y la documentación normativa respecto a las medidas de prevención en el estado de alarma; así como información sobre el procedimiento llevado a cabo por la Ertzaintza para la comunicación de un fallecimiento a una familia. Por último, se ha tramitado una solicitud dirigida a una Policía Local ante un problema vecinal.

### 2.5.3. Sugerencias

En este apartado se recogen las propuestas presentadas por la ciudadanía orientadas a una mejor gestión de la seguridad ciudadana. A través de la recepción de sugerencias se pretende incentivar la participación ciudadana de una manera más proactiva en los asuntos que afectan a la seguridad pública, si bien todavía continúa siendo reducido el número de este tipo de iniciativas.

La sugerencia es una forma más de expresión mediante la cual la ciudadanía comunica su percepción sobre la seguridad, sus necesidades, así como su opinión acerca del funcionamiento de los servicios que recibe.

Este año se han tramitado cinco sugerencias, de las cuales tres se refieren a la percepción de inseguridad debido a concentraciones de personas bebiendo alcohol, o al incremento de la delincuencia, y como respuesta proponen incrementar la vigilancia policial para actuar preventivamente.

En esta categoría se ha recogido una propuesta que afecta al ámbito del control de la seguridad vial y en concreto a la potestad sancionadora, y otra dirigida a las instalaciones, sugiriendo la remodelación de la zona de recepción en un centro policial a fin de garantizar una mayor privacidad en la atención de denuncias.

## 2.5.4. Agradecimientos

En el apartado de iniciativas presentadas en forma de agradecimientos se recogen las expresiones de gratitud y reconocimiento por una actuación particular o por el funcionamiento de algún servicio. Este tipo de comunicaciones permiten identificar los servicios y los aspectos de éstos que son percibidos satisfactoriamente por la ciudadanía, constituyéndose en un medio a través del cual evaluar el desempeño particular o general de los servicios prestados.

Esta percepción y visión positiva que la ciudadanía transmite a través de los agradecimientos constituye una fuente de información muy valiosa para la toma de decisiones en materia de política de seguridad, además de ser una forma de fortalecer la relación con la comunidad.

De los 45 agradecimientos tramitados, 33 procedían de personas particulares y el resto a entidades. En todos los casos se referían a servicios que presta la Ertzaintza.

El mayor número de reconocimientos son expresiones de gratitud por la atención recibida en el momento de interponer una denuncia en las comisarías, valorando positivamente la sensibilidad y la empatía mostrada hacia la persona denunciante, el tiempo dedicado, la profesionalidad y la eficacia percibidas durante la tramitación.

Por otro lado, agradecen el servicio prestado en intervenciones de auxilio sanitario en la vía pública, por la ayuda en la localización de un familiar desaparecido o en situación de riesgo, por el rescate de un animal o por la atención durante la avería de vehículo. Sobre estas actuaciones destacan la profesionalidad, amabilidad, comprensión y valentía manifestada por el personal interviniente.

Además, en varios casos, se agradece que, debido a la rápida y eficaz intervención del personal, se consiguió la detención de la persona autora de un robo y la recuperación de lo sustraído. Asimismo, se han reconocido actuaciones realizadas con motivo del fallecimiento de un familiar, así como por el acompañamiento a centro hospitalario.

Entidades de la Administración Estatal, del ámbito de la Justicia, agradecen la participación de los equipos especializados en la investigación de delitos, así como en el ámbito de la Seguridad, en acciones preventivas en una institución penitenciaria y por la colaboración en una jornada formativa.

En la Administración Autónoma una universidad agradece la colaboración y apoyo recibido por parte de la Ertzaintza en las pruebas de acceso a la Universidad.

Dos ayuntamientos, uno de Bizkaia y otro de Gipuzkoa trasladan su satisfacción por el apoyo durante la declaración del estado de alarma sanitaria, así como por la participación de una agente en un una sesión formativa.

Por otro lado, representantes de dos oficinas consulares, reconocen, por un lado, la celeridad y profesionalidad en las gestiones realizadas por el fallecimiento de una persona ciudadana del país que representa, y por otro, por la colaboración en la celebración de unas elecciones políticas.

Entidades de carácter privado y asociaciones dieron las gracias por la ayuda prestada durante la declaración del estado de alarma sanitaria, por la colaboración para realizar actividades de reforma y por el acompañamiento en una marcha deportiva.

## 2.6 Propuestas de mejora

El conocimiento de la percepción de las personas usuarias es fundamental para detectar oportunidades de mejora y aplicar los cambios necesarios para corregir deficiencias de funcionamiento, incrementar la calidad y obtener un mayor grado de satisfacción en la prestación de los servicios. El análisis de las iniciativas que presenta la ciudadanía en forma de queja o sugerencia nos ofrece la posibilidad de acercarnos a esa percepción.

Ekinbide realiza un seguimiento del conjunto de iniciativas presentadas, particularmente de las quejas, para detectar la presencia de elementos recurrentes e investigar sus causas. En este último apartado, se informa a la persona o entidad que la promueve las acciones de mejora o medidas correctoras adoptadas con respecto a los expedientes analizados en 2021.

En primer lugar, respecto a algunas quejas en cuyas actuaciones no se ha podido constatar incorrección alguna, la jefatura correspondiente ha considerado necesario recordar al personal afectado la importancia del escrupuloso cumplimiento de la normativa existente, así como los principios de buenas prácticas que rigen la actuación policial en la Ertzaintza.

En relación con determinadas disconformidades manifestadas por el trato dispensado, además de trasladar a la persona o entidad peticionaria la información aclaratoria aportada por el servicio afectado, la jefatura correspondiente como acción de mejora ha comunicado a todo su personal la necesidad de llevar a efecto en todo momento los principios establecidos para una correcta atención ciudadana.

En lo que respecta a las quejas en las que se ha considerado que se han vulnerado los derechos lingüísticos, se han adoptado las siguientes medidas correctoras: una diligencia policial se modifica a bilingüe, se revisa y adecúa a la normativa sobre derechos lingüísticos los rótulos y carteles de tres Unidades policiales, así como en un centro policial se retira y subsana un documento no

bilingüe. También se atendió a una solicitud de impartición de una charla en euskera en un centro educativo.

En cuanto a las quejas por atención de denuncias, las personas responsables de las Unidades afectadas han trasladado a todo su personal, como acciones de mejora, el deber de facilitar información clara y completa de los pasos sobre el procedimiento a seguir en los asuntos que se planteen. Asimismo, en las que se referían a la demora en la atención de denuncias o en las que se basaban en la necesidad de realizar varias visitas para la tramitación por encontrarse el personal ocupado, cuando se ha comprobado el incumplimiento del procedimiento interno que trata de reducir o evitar dichas molestias, se ha recordado la obligatoriedad de cumplir con dicha norma. En algún caso, a dicha medida se han añadido indicaciones para incrementar la diligencia en la realización de los procedimientos establecidos.

En lo que corresponde a los edificios o las instalaciones policiales, a partir de una sugerencia se ha subsanado una deficiencia técnica en la sala de recepción de una Unidad para mejorar la privacidad en el primer momento de la atención a la ciudadanía.

Igualmente, un centro policial que ha sido objeto de quejas por los ruidos que ocasionan los cambios de turno de su personal al vecindario del edificio colindante, se han adoptado medidas correctoras para evitarlos o reducirlos al máximo.

Por otro lado, respecto a aquellas quejas en las que se aprecia que los hechos analizados son susceptibles de responsabilidad disciplinaria, se ha solicitado su investigación a la Jefatura de Asuntos Internos, por ser el servicio encargado de dirigir, coordinar y desarrollar investigaciones respecto de la conducta profesional del personal de la Ertzaintza. En el año 2021, se ha solicitado que se investiguen por dicho servicio 37 quejas. En 20 de ellos, la Jefatura de Asuntos Internos ha resuelto que la conducta investigada no es merecedora de reproche disciplinario conforme a lo recogido en el Reglamento del Régimen Disciplinario de los Cuerpos de Policía del País Vasco. Un expediente se ha resuelto como falta leve y otro se ha solicitado la apertura de expediente disciplinario. Los 15 restantes se encuentran pendientes del resultado de la investigación.

Ante las solicitudes de mayor vigilancia policial por la problemática planteada en una zona donde se concentran personas consumiendo bebidas alcohólicas, así como en una calle donde se trafica con drogas, se establecen medidas para aumentar la presencia de patrullas uniformadas en las zonas solicitadas.

En relación a la presencia de perros sueltos en un municipio, si bien dicho supuesto se incardina a nivel normativo dentro de las ordenanzas municipales, se procedió a dar las instrucciones necesarias para que se realicen actividades de control en dicha materia.

Por último, con ocasión de una queja por la ocupación de un teléfono por contener grabaciones de un hecho delictivo y la demora en su devolución, a pesar de ser acorde con los procedimientos establecidos, se revisan éstos para poder adecuarlos y ofrecer una mayor celeridad en los tiempos de respuesta.