

# Guía para hacer un trámite en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz



Un trámite es cada uno de los pasos que hay que hacer para resolver un tema.

En este documento se explican los pasos necesarios para hacer una queja, reclamación o sugerencia.

- La puede hacer cualquier persona que viva en Vitoria-Gasteiz
- Es gratuito.

Hay 3 formas de hacerlo:



## 1. Por teléfono

Hay 2 teléfonos a los que puedes llamar:

- Gratis: 945 16 11 00
- Hay que pagar: 010



## Horarios

- Durante todo el año:
  - De lunes a viernes: de 08:00 a 20:00
  - Sábados: de 08:00 a 20:00
- Mes de agosto
  - De lunes a viernes: de 08:30 a 18:00
  - Sábados: 09:00 a 14:00
- Días especiales
  - 4 agosto: 08:30 a 16:00
  - 5 agosto: cerrado
  - 15 agosto: cerrado



Si eres una persona sorda o tienes discapacidad auditiva hay servicio de video interpretación.

### ¿Dónde puedo encontrar ese servicio?

En la página web del ayuntamiento: “videollamar a Atención ciudadana”

Puedes hablar con:

- El 010
- Con las oficinas de atención ciudadana de:
  - San Martín
  - San Antonio



## 2. Presencial

- La Oficina de Atención Ciudadana (OAC) que está en el Centro Cívico de tu barrio. Cada barrio tiene una OAC.
- Oficina municipal de San Martín



**Horario:** de lunes a viernes.  
de 8:30 a 14:00

- OAC de San Antonio



**Horario:** de lunes a viernes  
de 10:00a 15:30  
Agosto de 9:30 a 14:00

- Oficina municipal de información joven.  
OMIJ.



**Horario:** de lunes a viernes  
de 10:00 a 14:00.  
Por la tarde: martes y jueves  
de 17:00 a 19:00n.



También puedes ir a las máquinas de autotramitación que hay en las OAC.



Buzón Ciudadano

## 3. Online

En la página principal de la web del Ayuntamiento está el “Buzón ciudadano”.

### ¿Qué pasos hay que dar?

1. Pincha en “Buzón Ciudadano”
2. Pincha en “accede al buzón”
3. Selecciona el tema que te interesa
4. Si quieres hacer una queja que nadie ha escrito pincha en “Añadir nuevo **asunto**”
5. Te puedes identificar de 3 maneras:
  - Tarjeta ciudadana
  - Certificado digital BakQ
  - Con tus datos personales
6. Escribe tu **asunto**

**Asunto:** es el tema sobre el que quieres escribir una queja o sugerencia

Esta guía está en Lectura Fácil  
y la hacemos dentro del proyecto  
“También es tu barrio”.

Los objetivos de este programa son:

- Analizar el mundo de manera crítica.
- Interiorizar valores como la justicia social y la solidaridad.
- Ayudar a diferentes agentes sociales a trabajar juntos.
- Trabajar con esos agentes sociales para un cambio social.

Justicia social:  
Es trabajar  
por la igualdad  
de oportunidades

Esta guía se ha hecho gracias  
al Centro Ocupacional de Adurza

Y otros agentes sociales:



Financiadores:

