

Prentsa oharra

Nota de prensa

El 80% de las consultas, quejas y sugerencias que se hacen al Ayuntamiento se realizan electrónicamente

Las comunicaciones con el buzón del ciudadano han aumentado un 14% con respecto al 2018.

Udalinfo se consolida un año más como un sistema eficaz de comunicación con la ciudadanía. Así se desprende del informe anual del buzón ciudadano que realiza el servicio de atención ciudadana, en el que se refleja también el aumento del uso de medios relacionados con las nuevas tecnologías para la transmisión de consultas, quejas y sugerencias al Ayuntamiento. Así pues, durante 2019 se han recibido un total de 19.748, un 14% más con respecto a las del pasado año, de las cuales 14.641 se han recibido a través de canales tecnológicos.

El concejal delegado de Gobernanza, Juan Ramón Viles, ha explicado que "Internet, con el 64% de las comunicaciones realizadas, junto con la aplicación móvil Dpostontzia (15%), demuestran que las nuevas tecnologías han sido el camino más utilizado por los donostiarros para trasladar al Ayuntamiento sus inquietudes".

Según estos datos, Viles destaca que "los canales tecnológicos siguen ganando fuerza y fortaleciendo, ya que son los medios más demandados por la ciudadanía y son una clara apuesta para el Ayuntamiento". Por otro lado, el canal telefónico, es decir, el 010, ha sido utilizado en 2019 por el 7% (2.924) de la población que ha trasladado sus quejas o sugerencias al Ayuntamiento, mientras que el uso de la presencial se reduce al 4% (1.460).

Mantenimiento y Servicios Urbanos el más consultado

Al igual que en anteriores ejercicios, Mantenimiento y Servicios Urbanos ha sido el objeto del 39% de las consultas, quejas y sugerencias recibidas con un total de 6.682, y por tanto, ha sido la dirección con mayor volumen de comunicaciones en 2019. En segunda posición, la dirección de Movilidad, con el 15,65% del total, ha recibido un 5% más de consultas, quejas y sugerencias que el año pasado. La dirección Financiera, en tercer lugar, ha recibido un 10,14% del total de las consultas, quejas y sugerencias recibidas, reduciendo un 3,5% con respecto al 2018.

En lo que a Mantenimiento y Servicios Urbanos se refiere, los temas relacionados con parques y jardines junto con los de contenedores, protagonizan más del 25% de las de las consultas, quejas y sugerencias identificadas, y la limpieza de la vía pública junto con el alumbrado reciben el 12,6%.

En la Dirección de Movilidad las cuestiones relacionadas con el estacionamiento de vehículos junto con el servicio OTA son las temáticas más reiteradas, mientras que en

Prentsa oharra

Nota de prensa



la dirección Financiera las consultas, quejas o sugerencias más habituales son las relacionadas con los recibos o el abono de multas.

Índice de respuesta alto

El servicio de atención ciudadana mide también el índice de respuesta ofrecida por las diferentes direcciones a las consultas, quejas y sugerencias que realizan las y los donostiarras. Así, en el informe de 2019 destaca que la mayoría de las direcciones responde al 100% de las comunicaciones.

Es destacable el incremento en el volumen de respuesta de las quejas por parte de las Direcciones de Proyectos y Obras, Urbanismo y Participación Ciudadana. La primera pasa de responder el 42% a responder el 80%; Urbanismo pasa del 59% al 98% y Participación Ciudadana del 17% al 100%.

Mejoras para el futuro

En la línea de modernización y apuesta por las nuevas tecnologías en el contacto con la ciudadanía y teniendo en cuenta la creciente utilización de las redes sociales para la comunicación con el Ayuntamiento, se ha propuesto la incorporación de los mensajes recibidos a través de las mismas al sistema del Buzón de la Ciudadanía.

Asimismo, con el fin de dar respuesta a sugerencias realizadas por personas usuarias, así como de resolver algún problema de funcionamiento, se ha considerado necesario también continuar con la revisión y actualización de la APP, ajustando algunas de sus funcionalidades.

El concejal Gobernanza ha subrayado que "seguimos trabajando para mejorar los procedimientos internos de gestión de los Departamentos Municipales y en su modernización para hacer frente a la demanda de la ciudadanía de canales ágiles relacionados con las nuevas tecnologías".