

Donostia a 14 de Julio de 2017

A LA SECRETARIA GENERAL

MOCIÓN DE CONTROL RELATIVA A LA APP MÓVIL DPOSTONTZIA

Amaia Martin Garin, Portavoz del Grupo Irabazi Donostia, al amparo del vigente artículo 98 del Reglamento Orgánico del Pleno, presenta la siguiente MOCIÓN DE CONTROL al concejal delegado de Presidencia y Transparencia, Recursos Humanos e Innovación, D. Juan Ramón Viles, en la COMISIÓN DE SERVICIOS A LAS PERSONAS del pasado mes de Junio sobre la app móvil Dpostontzia.

JUSTIFICACIÓN

El pasado mes de junio presentamos una interpelación en comisión relativa a las comunicaciones que el buzón de la ciudadanía está recogiendo. En los últimos años se puede observar un incremento del uso de este buzón por parte de la ciudadanía, un hecho positivo que permite ver que los y las donostiarros han incrementado el número de comunicaciones que establece con la administración local y que a su vez supone un elemento básico para las relaciones entre ambos. Del mismo modo, dentro de este buzón, y los múltiples canales de entrada establecidos, se puede observar un uso intensivo y creciente de las aplicaciones móviles y de Internet para proceder a comunicarse con el ayuntamiento.

Ante estos datos, es preciso llevar a cabo una mejora continua que permita que todas las herramientas a disposición de la ciudadanía para comunicarse con el ayuntamiento funcionen correctamente e implementen mejoras que permitan hacer de tales comunicaciones herramientas flexibles y ágiles que faciliten y resulten accesibles a la ciudadanía donostiarra.

En relación a la aplicación móvil, la app Dpostontzia, la tercera en número de comunicaciones tras Internet y el teléfono en los últimos años, podemos observar que pierde un número de comunicaciones al año cuya cifra es importante por el hecho de ser descartadas. En el momento en el que quisimos comprobar el motivo por el que se daba esta circunstancia, pudimos ver los diferentes motivos que se exponían en el buzón, entre las que se indicaba en algún caso que no especificaba el departamento al que se dirigía tal comunicación. El concejal delegado en comisión el pasado mes nos confirmó que no se descartaba ninguna iniciativa por el simple hecho de no especificar el departamento al que debe ir destinado. En el presente mes hemos vuelto a preguntar sobre este hecho al objeto de recabar más información y conocer el motivo por el que hay un apartado relativo a comunicaciones descartadas. El concejal delegado ha confirmado que se descartan comunicaciones duplicadas y aquellas que se hacen faltando el respeto. Sin embargo, hay

algunas comunicaciones en las que hemos podido comprobar que el motivo que se argumenta es la falta de departamento.

En todo caso, consideramos que hay que dar un paso en mejorar la aplicación ya que la respuesta que se emite para todas las comunicaciones que se realizan es una respuesta genérica en la que se dan las gracias por la comunicación. A las comunicaciones descartadas se les da la misma respuesta genérica. Sin embargo, consideramos que la respuesta a dar en el caso de las descartadas debiera de ser conforme a la situación en la que se encuentra tal comunicación.

De este modo, por ejemplo, aquellas comunicaciones que se realizan faltando al respeto o con formas inadecuadas, sabrán que no van a ser atendidas y por tanto valorarán comunicarse con respeto. Por otro lado, si el motivo es otro pues deberá de explicarse al objeto de no perder ninguna comunicación y que las personas que utilizan este medio puedan saber el problema que hay para que, si así lo desean, puedan solventarlo y pueda ser tratado.

Las comunicaciones con el ayuntamiento, en gran medida, ayudan a mejorar el día a día de nuestra ciudad y por ello debemos de poner todos los medios posibles para tratar de evitar cualquier incidencia que impida el conocimiento y tratamiento de la información facilitada.

Es por ello que presentamos la siguiente:

MOCIÓN DE CONTROL

1. El Pleno del Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián insta al equipo de gobierno a buscar una solución técnica que permita notificar a los y las usuarias de Dpostontzia que su comunicación ha sido descartada así como a facilitar el motivo por el que ha sido descartada, al objeto de posibilitar que la persona solicitante pueda tener conocimiento del hecho y reformular la comunicación si así lo decidiera.

Fdo.: Amaia Martin Garin

Portavoz del Grupo Municipal Irabazi Donostia