

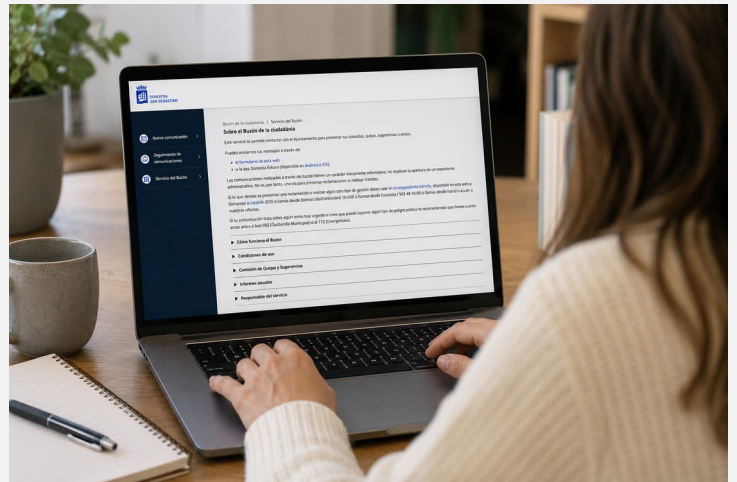
SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS CIUDADANAS

Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián



Principio 9: Capacidad de reacción

Indicador: Se cuenta con un portal en línea o línea de ayuda para que la ciudadanía pueda presentar quejas y comentarios.



Evidencia documental

<https://www.donostia.eus/es/web/nirekarpeta/herritarren-postontziaren-zerbitzua>



Ámbito (actividad)

Existen procedimientos eficaces para supervisar la prestación de servicios públicos, incluidos mecanismos para las quejas de la ciudadanía y la colaboración con el Síndico o Defensor Vecinal y otras instituciones.



Descripción

Destaca el sistema desarrollado por el Ayuntamiento de Donostia para el seguimiento, análisis y mejora de las quejas, consultas y sugerencias ciudadanas. El Ayuntamiento cuenta con una Comisión de Quejas y Sugerencias, integrada por los grupos políticos de la Corporación, que realiza funciones de seguimiento e inspección de la actividad municipal relacionada con las aportaciones recibidas. Este sistema se complementa con el Buzón de la Ciudadanía, gestionado con la participación de Udalinfo y de las Direcciones municipales competentes, lo que permite trasladar cada aportación al área responsable de su análisis y respuesta. Anualmente se elabora un informe público sobre el funcionamiento del Buzón, en el que se recogen las quejas, consultas y sugerencias recibidas, las deficiencias detectadas y las propuestas de mejora formuladas. Además, se realiza un seguimiento del grado de ejecución de las mejoras planteadas en ejercicios anteriores y se mantiene un histórico de informes accesible a la ciudadanía. De este modo, el sistema no se limita a registrar las aportaciones, sino que las vincula con la mejora efectiva de los servicios y procedimientos municipales, reforzando la transparencia, la rendición de cuentas y la capacidad de respuesta del Ayuntamiento.

Información complementaria

<https://www.donostia.eus/es/home>