

**ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CELEBRADA EL DÍA 6 DE MAYO DE 2013**

**IRADOKIZUN ETA ERREKLAMAZIO BATZORDE BEREZIAK 2013KO MAIATZAREN 6AN EGINDAKO OHIKO BILKURAREN AKTA**

**ASISTENTES / PARTAIDEAK:**

**PRESIDENTE / BATZORDEBURUA:**

D. Iñaki Prusilla Muñoz *jauna* (EAJ-PNV)

**VOCALES / BATZORDEKIDEAK:**

D. Alfredo Iturricha Yániz *jauna* (PP)

D.<sup>a</sup> Leticia Comerón Refojos *andrea* (PP)

D.<sup>a</sup> Blanca Guinea Astoviza *andrea* (EAJ-PNV)

D.<sup>a</sup> Maite Berrocal Cebrián *andrea* (PSE-EE)

D.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Isabel Martínez Díaz de Zugazua *andrea* (PSE-EE)

D. Peio López de Munain López de Luzuriaga *jauna* (PSE-EE)

D.<sup>a</sup> Iratxe Estibaliz López de Aberasturi Sáez de Vicuña *andrea* (BILDU GASTEIZ)

D. David Pina Jorge *jauna* (BILDU GASTEIZ)

**SECRETARIO / IDAZKARIA:**

D. Ramón Ponti González de Langarica *jauna*

**OTROS ASISTENTES / BERTARATUTAKO BESTE ZENBAIT:**

Oficina del Síndico-Defensor Vecinal / Sindikoaren bulegoa:

D. Martín Gartzandia Gartzandia *jauna*, Síndico Defensor Vecinal

D.<sup>a</sup> L. Z. U. *andrea*, Adjunta al Síndico

Directora del Departamento de Tecnologías de la Información / Informazioaren Teknologien Sailaren Zuzendaria

En la Casa Consistorial, a las 12:07 horas del día 6 de mayo de dos mil trece, en sesión ordinaria.

Udaletxean, bi mila eta hamahiruko maiatzaren 6an, 12:07an, ohiko bilkuran.

Se hace constar la siguiente incidencia: Gertakari honen berri ematen da:

- La Sra. Comerón (PP) y la Directora del Departamento de Tecnologías de la Información salen a las 13 horas.
- 13:00tan Comerón *andrea* (PP) eta Informazioaren Teknologien Sailaren Zuzendaria irten dira.

**Nº 1**

**ASUNTO:** LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA DE LA SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 7 DE MAYO DE 2012.

**1.**

**GAIA:** 2012KO MAIATZAREN 7AN EGINDAKO BILKURAREN AKTA IRAKURRI ETA ONESTEA.

Se aprueba por asentimiento unánime de los presentes.

**Nº 2**

**ASUNTO:** PARTE PRIMERA:  
VALORACIÓN DEL INFORME TRIMESTRAL EMITIDO A PARTIR DEL BUZÓN CIUDADANO (AÑO 2012 Y PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2013).

**2.**

**GAIA:** LEHEN ZATIA:  
HERRITARREN POSTONTZIARI BURUZKO HIRUHILEKO TXOSTENAREN BALORAZIOA (2012. URTEA ETA 2013KO LEHEN HIRUHILEKOA).

La **Sra. Comerón (PP)** se felicita por la labor que se lleva desarrollando desde hace varios años en relación con el Buzón Ciudadano y señala que es un ejemplo de buenas prácticas y de transparencia, siendo un referente para otros ayuntamientos, subrayando la colaboración con otras administraciones públicas.

En el presente caso se van a tratar los informes relativos al año 2012 y primer trimestre de 2013. Destaca que es una herramienta que ha logrado estabilidad, hecho al que da importancia. Explica que en el año 2012 hubo 1.114 asuntos menos en el Buzón Ciudadano que en el año 2011, lo que supone una reducción del 8,6 frente a los que tuvieron lugar en el año anterior. Asimismo, destaca que, tanto en el 2012 como en el 2013, el número de asuntos cerrados supera el 90 por ciento y la respuesta dada a estos asuntos en menos de 10 días también ronda ese 90 por ciento.

Añade que es una herramienta muy utilizada y cree necesario crear una APP del Buzón Ciudadano para que puedan incorporarse los ciudadanos mediante *tablets* y/o móviles. Se apoya en un *PowerPoint* y recuerda que está disponible esta aplicación para Android y para Apple. A continuación, informa sobre el procedimiento para acceder a la citada aplicación, destacando, como novedades, que se pueden incorporar los ciudadanos a través de cuentas de Facebook y Twitter y la posibilidad de sacar fotos y geolocalizar el asunto del que se trata, herramienta que permite localizar e identificar físicamente un problema, facilitando la resolución del mismo. Por último, manifiesta que es una herramienta intuitiva.

El **Sr. Pina (Bildu Gasteiz)** califica esta herramienta de comunicación como eficaz entre la ciudadanía y el Ayuntamiento, además de útil.

Atendiendo a los porcentajes de casos cerrados, pregunta por qué hay un porcentaje sin cerrar, viendo, en determinados ámbitos, como integración

social, seguridad ciudadana, consumo, movilidad y transporte, obras en la vía pública, etc. un cierto déficit. Así, en relación con los días de respuesta, observa que en varios temas, como puede ser igualdad, seguridad ciudadana, vía pública y, especialmente, en accesibilidad, el tiempo de respuesta es superior a 10 días en un porcentaje más elevado que en el resto de los temas. Observa, asimismo, que hay cuatro temas recurrentes en los que se centra la ciudadanía: la limpieza pública y la recogida de residuos, los desperfectos en la vía pública, las zonas verdes y el alumbrado público, por lo que estima que es conveniente incidir en los citados temas y una mejor gestión de los mismos. Por último, dice que cree conveniente que la actuación sea más proactiva por parte del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

En relación a la APP establece que todo lo que sea mejorar y facilitar la relación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz es positivo; no obstante, solicita ser informado sobre el coste de la misma.

La **Sra. Berrocal (PSE-EE)** dice que está probada la eficacia del Buzón Ciudadano, aunque cree que la mejora siempre es recomendable.

A partir de ahí, entra a valorar el informe y dice que en lo que se refiere a casos cerrados y tiempo de respuesta hay dos temas claramente deficitarios, TUVISA y accesibilidad, en los que los porcentajes son bajos en los casos cerrados y también en el tiempo de respuesta a los mismos. Recuerda, en relación con este tema, que al inicio de la legislatura hubo una reunión con aquellos servicios en los que costaba más responder o había más casos sin cerrar. Pregunta si hay intención de reunirse nuevamente con estos servicios.

Por último, señala que hay diferentes calidades en las respuestas dadas y pregunta si hay un estudio que valore la calidad de las respuestas.

La **Sra. Guinea (EAJ-PNV)** felicita a técnicos y profesionales por este informe. Dice que, examinados los datos, observa una mejoría en los casos cerrados, pero que hay asuntos como, por ejemplo, educación -en concreto escuelas infantiles-, planeamiento de la ciudad y deportes donde existe una mayor demora en la resolución de los temas.

Recuerda que, hace aproximadamente un año, el Grupo EAJ-PNV planteó la posibilidad de preguntar a la ciudadanía sobre el nivel de satisfacción del Buzón Ciudadano y destaca la necesidad de que si se dilata un asunto en su respuesta, se explique al ciudadano, puntualmente, el por qué de dicha demora. Pregunta si se ha hecho algo con este tema ya que fue un compromiso que adquirió la Concejala Delegada.

Concluye preguntando si, tal y como informó en una Comisión precedente la Concejala Delegada, se está trabajando en el tema de incorporar a dicho Buzón el programa específico Zure Auzoa Hobetuz.

La **Sra. Comerón (PP)** responde que los datos relativos al Buzón Ciudadano son buenos desde hace tiempo y que el sistema está consolidado.

No obstante, manifiesta que no hay una relajación al respecto y que hay reuniones permanentes con responsables de los servicios y departamentos para proponer mejoras. Existe una labor de impulso constante. Asimismo, destaca

que se seguirán con dichas reuniones con todos los departamentos, no sólo con aquellos que tardan más tiempo en dar respuesta a los asuntos.

Añade que hay una serie de criterios marcados entre los que está que si un asunto se dilata se avisa al interesado. También hay varias preguntas que impulsan la proactividad del sistema.

Recuerda asimismo que muchas veces los comentarios no significan que se estén haciendo las cosas peor por parte del Ayuntamiento ya que muchas veces son meras consultas o incluso felicitaciones. En concreto, con el tema del alumbrado, subraya que es una buena herramienta que permite actuar con rapidez y de manera satisfactoria.

Sobre el programa Zure Auzoa Hobetuz la Concejala Delegada dijo en su día que sería interesante hacerlo, pero lo que hay en este momento es que en la página web del Ayuntamiento hay un apartado específico, fuera del Buzón, relativo a este programa.

En cuanto a la calidad, hay previsiones de conseguir información cualitativa y no sólo cuantitativa. Para ello tiene intención de llamar a usuarios para preguntarles sobre el Buzón Ciudadano.

Concluye informando que la APP para Android estará instalada en mayo y para Apple en junio.

El **Sr. Pina (Bildu Gasteiz)** insiste en que la primera intervención ha sido positiva y que existe un margen de mejora y se reitera en que los cuatro temas estrella requieren una mayor atención por parte del Ayuntamiento.

La **Sra. Berrocal (PSE-EE)** manifiesta que se trata de un buen servicio y dice que además de una nueva ronda de reuniones se deberían llevar sugerencias, propuestas..., a las mismas. Asimismo, le sugiere otras estrategias para temas determinados, por ejemplo, a TUVISA, ya que subraya que son 4 o 5 temas muy localizados los que tienen más problema a la hora de dar solución o respuesta a los asuntos del Buzón Ciudadano.

La **Sra. Guinea (EAJ-PNV)** dice que se debe intentar mejorar en aquellos asuntos que se han quedado atrás y que hay un dato que le llama especialmente la atención, el tema del Servicio de Atención Ciudadana, ya que en 2012 se encontraba en quinto lugar (en orden de importancia) frente al 2013, que ocupa el cuarto lugar, lo que supone una subida significativa. Pregunta el por qué y si hay quejas relacionadas con el tema de la atención ciudadana.

La **Sra. Comerón (PP)** empieza dando respuesta a esta última pregunta de la Sra. Guinea (EAJ-PNV) y dice que cree que está vinculado a la huelga que se ha producido recientemente.

Respecto al tema de las reuniones con los departamentos y servicios implicados, señala que se van a hacer propuestas más contundentes y dice que hay que tener en cuenta que hay temas que por casuística son más difíciles de responder, como pueden ser los temas de accesibilidad, alumbrado, etcétera.

Concluye diciendo que la información a la ciudadanía debe ser ágil para que pueda ser respondida por el Ayuntamiento también de forma rápida. Para ello se ha facilitado el tema de las fotos y la localización de los asuntos.

**Nº 3**

**ASUNTO: PARTE SEGUNDA:  
VALORACIÓN DEL INFORME DEL SÍNDICO-DEFENSOR  
VECINAL (DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE MARZO DE  
2013).**

**3.**

**GAIA: BIGARREN ZATIA:  
SINDIKO EDO HERRITARREN DEFENDATZAILEAREN  
TXOSTENA BALORATZEA (2012KO ABENDUAREN 12TIK  
2013KO MARTXOAREN 31RA BITARTEKOA).**

**Gartziandia jaunak** kargua 2012ko abenduan hartu zuela esanez hasi du bere mintzaldia, eta jarraian lehen hilabeteen laburpena egin du.

El Sr. **Gartziandia**, inicia su exposición mencionando que en diciembre de 2012 comenzó su mandato, realizando un breve balance de los primeros meses de actuación.

Continúa aportando datos de tipo logístico, subrayando que se empezó su labor en el edificio Ópera y que, después de 10 días, se trasladaron a la calle San Antonio. Explica que el Servicio está conformado por dos personas a jornada completa y una a media jornada, agradeciendo la labor tanto de los anteriores trabajadores del Síndico-Defensor Vecinal como de los actuales.

A continuación hace una valoración del informe cuatrimestral del Síndico-Defensor Vecinal (del 1 de diciembre de 2012 al 31 de marzo de 2013), estructurando el mismo en cinco puntos diferenciados.

Inicia el informe con el primer punto que se concreta en las actuaciones llevadas a cabo en la oficina del Síndico-Defensor Vecinal que abarca consultas, reuniones, llamadas que se han realizado e incidencias en general. Cuantifica en 52 los expedientes propios, de los cuales 29 se encuentran ya cerrados. En cuanto a las incidencias que se corresponden con llamadas de teléfono, correos electrónicos, correo interno, citas con los ciudadanos y visitas en la oficina, las cifra en 923.

Subraya, asimismo, que en este periodo de cuatro meses se han trabajado y emitido dos recomendaciones, de las cuales, una de ellas ha sido aceptada y otra está pendiente de respuesta por parte del departamento implicado.

El segundo punto del informe son las relaciones con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Efectúa una breve exposición sobre las reuniones que ha mantenido con departamentos y servicios, con grupos políticos, la asistencia a sesiones de Pleno y Comisiones, y la asistencia a órganos de participación ciudadana (diferentes consejos sectoriales).

El tercer punto son otras actividades, como puede ser la asistencia a actos de diversa índole, entre los que estaría el Foro de Movilidad Sostenible, presentación del documento “Jóvenes en la encrucijada de la desventaja” y un acto relacionado con la Fundación Fernando Buesa. También habla en este apartado del Programa Gasteiztxo, así como actuaciones de inspección ocular en diferentes lugares de la ciudad.

El cuarto punto del informe es la presencia del Síndico–Defensor Vecinal en los medios de comunicación, enumerando una serie de intervenciones, sobre todo, en cadenas de radio así como algunos artículos en los que aparece en prensa escrita.

Por último, como quinto punto del informe, se trata de la valoración del Informe del Síndico–Defensor Vecinal del 1 de diciembre de 2012 a 31 de marzo de 2013. Explica que está estructurado en tres anexos:

- Anexo primero, que trataría la tabla de expedientes cerrados desde 1 de diciembre a 31 de marzo de 2013 independientemente de su fecha de apertura.
- Anexo segundo, tabla de expedientes abiertos entre el 1 de diciembre de 2012 y 31 de marzo de 2013 pendientes de resolver.
- Anexo tercero, tabla de expedientes abiertos entre el 1 de diciembre de 2012 y 31 de marzo de 2013 resueltos con posterioridad.

Para terminar, recuerda que el objetivo principal del Síndico–Defensor Vecinal es solucionar los problemas de los ciudadanos de Vitoria-Gasteiz. Tilda de muy importante la labor de intermediación que realiza y apela a la rigurosidad de las administraciones públicas en la resolución de los asuntos ante las tasas judiciales que se han implantado ya que ello supone una vía cerrada para la ciudadanía en los tribunales.

A continuación, relaciona una serie de temas que son muy recurrentes como pueden ser el tema de ruidos, la poda de arbolado, realojos en la Avenida de Olarizu, basuras en pisos vacíos, plusvalía, el tema de la transparencia, las antenas (especialmente aquellas ubicadas en la zona de Lakua), la situación de los caños y los excrementos de perro.

Concluye su intervención diciendo que ha habido mucho asesoramiento a la ciudadanía, que han detectado que tienen cierta influencia sobre la ciudadanía y sobre los departamentos y servicios del Ayuntamiento, que ha observado también una buena respuesta por parte de los trabajadores municipales y que intenta que la relación con unos y con otros sea fluida y ágil.

**López de Aberasturi andreak (Bildu Gasteiz)** eskertu egin du sindikoaren mintzaldia, baina txostena eta agiri erantsiak gaztelera hutsez daudela azpimarratu du, nahiz eta bi hizkuntzetan behar lukeen.

La **Sra. López de Aberasturi (Bildu Gasteiz)** agradece la intervención del Síndico–Defensor Vecinal, pero subraya que, tanto el informe como la documentación adjunta al mismo, sólo se encuentran en castellano y que debería estar en los dos idiomas oficiales.

Llama la atención que la respuesta a muchos de los temas se ha dilatado mucho en el tiempo, pero que observa que desde diciembre de 2012 hay una mejoría en este sentido.

Relaciona varios temas que han tardado mucho en ser cerrados y pone especial énfasis en las ayudas sociales, también quiere que se erradiquen temas de comportamientos no ejemplares por parte de Policía Local y, sobre temas tales como la poda y las antenas en el barrio de Lakua, le consta la labor realizada por parte del Síndico-Defensor Vecinal. En relación a los realojos de Olárizu, denuncia que no sólo no se ha dado una solución, sino que ni siquiera se ha dado respuesta por parte de Ensanche 21. Por último trata el tema de las plusvalías y le anima para que siga adelante con este tema.

La **Sra. Berrocal (PSE-EE)** da la bienvenida al Síndico-Defensor Vecinal, destacando su labor, especialmente importante en la situación actual, para paliar situaciones relacionadas, por ejemplo, con asuntos sociales o con el tema de las plusvalías.

Coincide con el Síndico-Defensor Vecinal en la necesidad de un cambio de enfoque por parte de la Administración en lo que respecta a la necesidad de dar una resolución a los temas, cerrando, de esa manera, la vía administrativa. Le anima a seguir trabajando en temas tales como la protección de los animales.

La **Sra. Guinea (EAJ-PNV)**, previo a cualquier consideración, agradece la presencia del Síndico-Defensor Vecinal. Dicho esto, percibe que hay aspectos que están tomando espacio de forma importante en la Sindicatura, por ejemplo el tema de los ruidos, que menciona expresamente, así como las basuras, el realojo de Olárizu, los caños y el tema de la prostitución.

Manifiesta que le ha gustado el análisis hecho sobre la transparencia, subrayando a ese respecto que la ciudadanía exige cada vez más dicha transparencia. Observa una mayor cercanía, no sólo a nivel telefónico, sino también del lenguaje ya que éste es menos farragoso.

Por último, resalta la importancia de ayudar en los escritos de los ciudadanos para que puedan prosperar sus pretensiones, especialmente en el caso de personas más vulnerables y, al hilo de ello, destaca que acudir a la justicia cada vez resulta más complicado por la imposición de las tasas judiciales.

El **Sr. Iturricha (PP)** da también la bienvenida al Síndico-Defensor Vecinal, remarcando que se trata de un Servicio fructífero (923 incidencias), y también subraya que esta figura está para solucionar problemas, tomando el pulso a los órganos de Participación Ciudadana.

Recuerda que para las mejoras de los precios de los abonados de las instalaciones municipales, la recomendación del Síndico-Defensor Vecinal resultó inapelable ya que estaba bien fundamentada.

Destaca, asimismo, el lenguaje sencillo, el usar términos jurídicos no significa que sea engañoso, sino que resulta más complicado para los ciudadanos y concluye que la calidad del servicio es alta y que la labor del Síndico-Defensor Vecinal está siendo satisfactoria.

**Gartziandia jaunak** barkamena eskatu du txostena eta agiriak gaztelera hutsez daudelako. Alabaina, jakinarazi du herritarrak bere bulegoan euskaraz aritzen badira euskaraz egiten zaiela arreta, eta aurrerantzean oroit-idazkia euskara itzultzeko eta hizkuntza bietan edukitzeko asmoa duela gaineratu du.

El **Sr. Gartziandia** pide disculpas porque la documentación y el informe sólo estén en castellano. No obstante, subraya que si los ciudadanos van en euskera a sus instalaciones, se les recibe y se les trata en euskera y que, a futuro, tiene intención de traducir la memoria al euskera y que esté en los dos idiomas oficiales.

Con respecto a las reuniones que ha mantenido con los grupos políticos, subraya que han tenido contactos con Concejales de todas las formaciones políticas.

Sobre el tema de las recomendaciones, destaca que el ciudadano tiene que creer que el Síndico-Defensor Vecinal les representa.

Habla también del descenso de reclamaciones en materia de ayudas sociales ya que, por un tema de competencias, dichas reclamaciones se han dirigido a otras entidades, especialmente a Lanbide. Señala, no obstante, que, en las dependencias del Síndico-Defensor Vecinal, se orienta a los ciudadanos que tienen preguntan sobre cuestiones relativas a este tema.

También dice que hay que utilizar un lenguaje no oscurantista porque esto dificulta la comprensión por parte de los ciudadanos y que al final, todo resulta más farragoso. Por lo tanto, con un lenguaje más claro, se fomenta la transparencia y ésta es imprescindible, más, en estos tiempos de crisis.

Se reitera en que hay que evitar derivar las reclamaciones de la ciudadanía a la jurisdicción contencioso-administrativa ya que con el tema de las tasas judiciales se están poniendo muchas trabas a la ciudadanía para acudir a los tribunales, pero que ve difícil hacer una recomendación general sobre este tema.

En el tema de las molestias de los vecinos, califica de acuciante este tema. También recurrente y cree muy importante la intermediación del Síndico-Defensor Vecinal.

Con respecto a los escritos “ayudados”, cree que es una herramienta útil y que puede ayudar a que prosperen las pretensiones de los ciudadanos.

Por último, en el tema de las recomendaciones, cree importante las respuestas dadas por parte de los departamentos y destaca la colaboración facilitada por los empleados municipales.



**Nº 4**

**ASUNTO:** RUEGOS Y PREGUNTAS: TURNO 3.  
- EAJ-PNV / BILDU GASTEIZ / PSE-EE -

**4.**

**GAIA:** GALDE-ESKEAK: 3. TXANDA.  
- EAJ-PNV / BILDU GASTEIZ / PSE-EE -

No se formulan.

Se levanta la sesión a las 14:18 horas del día de la fecha, de todo lo que yo, el Secretario, doy fe.

Eta ez zegoenez beste gairik aztertzeko, bukatutzat eman da bilkura, 14:18an. Neuk, idazkariak, hala egiaztatzen dut.