

◆ Herritarrentzako Arreta
Atención Ciudadana

Easo, 41 | Tel. 010 - 943481000 | udalinfo@donostia.eus | www.donostia.eus
20006 Donostia / San Sebastián

BUZÓN DE LA CIUDADANÍA DATOS 2018

10740n XVII

Servicio de Atención Ciudadana
San Sebastián, marzo 2019



| ÍNDICE | Página |
|--|--------|
| Introducción | 3 |
| Datos globales por motivo de solicitud | 4 |
| Datos globales por canal de entrada | 5 |
| Datos globales por motivo de solicitud y Dirección Municipal | 6 |
| Datos por Dirección Municipal y estado de tramitación | 7 |
| Datos por temática | 15 |
| Conclusiones | 24 |
| Propuestas de mejora | 27 |



INTRODUCCION

El presente documento recoge los datos referentes a las comunicaciones recibidas a través del Buzón de la Ciudadanía en el año 2018 y gestionadas por las correspondientes Direcciones, a través de la aplicación informática correspondiente. Debe señalarse, en este sentido, que las relaciones de la ciudadanía con el Ayuntamiento van más allá de los datos que se recogen en este informe ya que, las mismas se producen a través de diversos canales.

El *Buzón de la Ciudadanía* disponible en la página web www.donostia.eus permite a la ciudadanía contactar con el Ayuntamiento para presentar sus consultas, quejas y sugerencias así como para solicitar información, constituyendo este canal, una importante herramienta de comunicación y participación, que permite al ayuntamiento conocer las preocupaciones y propuestas de la ciudadanía.

La aplicación informática que da soporte al sistema, permite dirigir las comunicaciones formuladas a las Direcciones Municipales competentes para su resolución y/o respuesta, y es el Servicio de Atención Ciudadana, *Udal!nfo*, quien se encarga de la necesaria coordinación, asignando las peticiones a las Direcciones correspondientes.

Udal!nfo se encarga, también, de aclarar y resolver los problemas y/o requerimientos que puedan plantearse en las Direcciones durante la gestión de las peticiones, y realiza la supervisión y seguimiento de las mismas.

Al igual que en los informes de años anteriores, además de los datos de quejas y sugerencias, se incluyen los correspondientes a las consultas, constituyendo el conjunto de estos tres motivos el 90% aproximadamente del total de las comunicaciones recibidas a través del Buzón de la Ciudadanía.



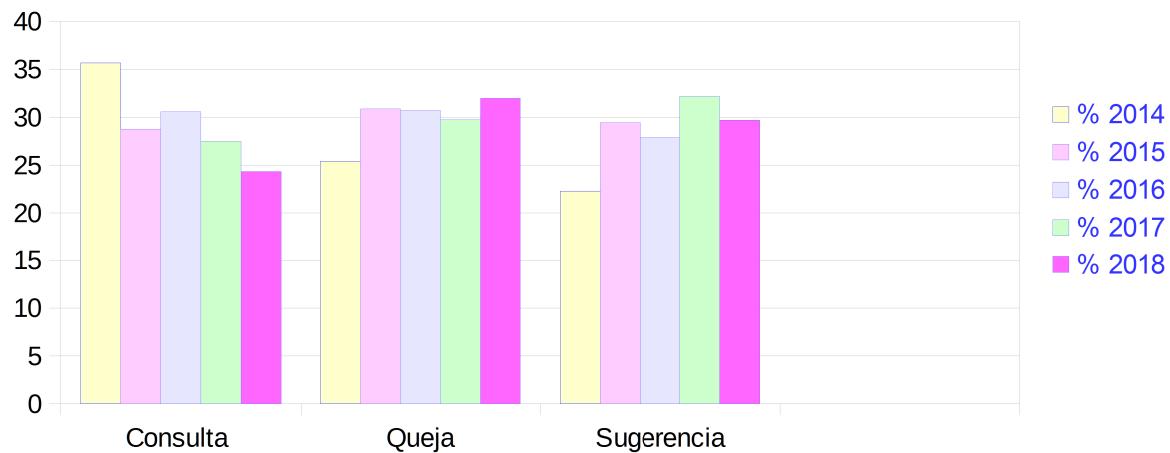
DATOS GLOBALES POR MOTIVO DE SOLICITUD

Durante el 2018 se han recibido un total de **17.274** comunicaciones, 1.693 más que en 2017, año en el que se recibieron 15.581; esta diferencia de 1.693 comunicaciones representa algo más de un 10% de incremento respecto del pasado año.

En la tabla adjunta se recoge la evolución de las comunicaciones recibidas **entre 2014 y 2018**, en valores absolutos y porcentajes, y desagregadas por motivo, mientras que en la representación gráfica puede observarse la evolución en porcentajes de consultas, quejas y sugerencias en el período citado.

| | 2014 | % | 2015 | % | 2016 | % | 2017 | % | 2018 | % |
|-----------------------------|---------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|
| Agradecimiento | 163 | 1,59 | 152 | 1,41 | 198 | 1,42 | 175 | 1,12 | 181 | 1,04 |
| Consulta | 3.645 | 35,63 | 3.078 | 28,73 | 4.233 | 30,54 | 4.280 | 27,46 | 4.284 | 24,33 |
| Información pública | | | | | 29 | 0,19 | 33 | 0,21 | 25 | 0,14 |
| Notificación | 199 | 1,94 | 120 | 1,12 | 121 | 0,88 | 106 | 0,68 | 92 | 0,53 |
| Parte | 1.009 | 9,86 | 739 | 6,90 | 834 | 6 | 1.133 | 7,27 | 1.790 | 10,36 |
| Queja | 2.597 | 25,38 | 3.304 | 30,84 | 4.252 | 30,68 | 4.629 | 29,70 | 5.524 | 31,97 |
| Reclamación | 335 | 3,35 | 168 | 1,56 | 327 | 2,35 | 212 | 1,36 | 248 | 1,43 |
| Sugerencia | 2.282 | 22,30 | 3.149 | 29,40 | 3.862 | 27,87 | 5.013 | 32,17 | 5.129 | 29,69 |
| Total comunicaciones | 10.230 | | 10.710 | | 13.856 | | 15.581 | | 17.274 | |

Evolución consultas, quejas y sugerencias 2014 - 2018





DATOS GLOBALES POR CANAL DE ENTRADA

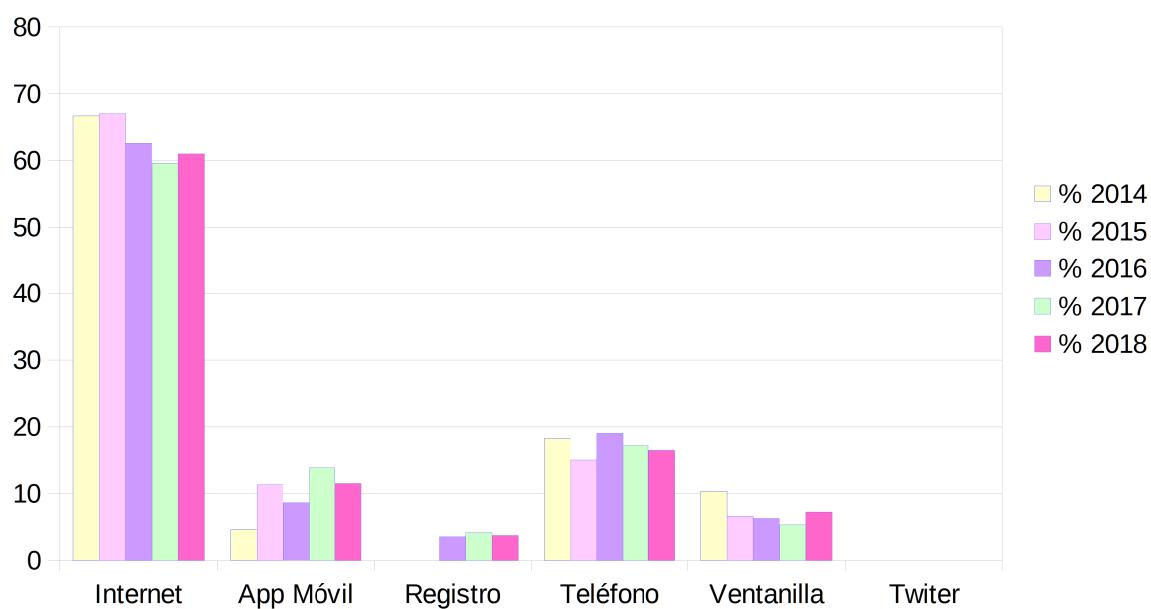
En consonancia con años anteriores, los medios relacionados con las nuevas tecnologías son los más utilizados por la ciudadanía para contactar con el Ayuntamiento. Así, en 2018 cerca del 75% de las comunicaciones se han realizado a través de Internet y a través de las App móvil. Por otro lado, el 16,47% ha llamado al servicio 010 para presentar su comunicación.

El gráfico representa la evolución de la utilización de los diferentes canales de contacto entre 2014 y 2018.

Total comunicaciones 2014 – 2018, por canal de entrada

| | 2014 | % | 2015 | % | 2016 | % | 2017 | % | 2018 | % |
|----------------|---------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|
| Internet | 6.820 | 66,66 | 7.174 | 66,98 | 8.669 | 62,56 | 9.290 | 59,62 | 10.542 | 61 |
| App Móvil | 474 | 4,63 | 1.212 | 11,31 | 1.193 | 8,60 | 2.158 | 13,85 | 1.991 | 11,52 |
| Registro | | | | | 490 | 3,53 | 654 | 4,19 | 642 | 3,71 |
| Teléfono | 1.872 | 18,29 | 1.608 | 15,01 | 2.637 | 19,03 | 2.679 | 17,19 | 2.846 | 16,47 |
| Ventanilla | 1.064 | 10,40 | 714 | 6,6 | 867 | 6,25 | 830 | 5,32 | 1.253 | 7,25 |
| Twiter | | | | 2 | | | | | | |
| guztira | 10.230 | | 10.710 | | 13.856 | | 15.581 | | 17.274 | |

Evolución 2014 - 2018 por canal entrada





DATOS GLOBALES POR MOTIVO DE SOLICITUD Y DIRECCIÓN MUNICIPAL

A continuación, se presentan en la tabla las **consultas, sugerencias y quejas** de 2017 y 2018 correspondientes a las diferentes Direcciones Municipales, Organismos Autónomos y Sociedades Públicas Municipales, pudiendo observarse que la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos recibe el 43% del conjunto de consultas, quejas y sugerencias recibidas en 2018.

A continuación, la Dirección de Movilidad ha recibido el 13,65% de las comunicaciones y la Dirección Financiera el 10,75%.

Consultas, quejas y sugerencias 2017 - 2018

| | 2017 | | | | | 2018 | | | | | |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|-------|-------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|-------|
| | Cons | Sug | Que | total | % | Cons | Sug | Que | total | % | |
| Mant y SSUU | 611 | 2.749 | 2.263 | 5.623 | 40,38 | Mant y SSUU | 838 | 2.873 | 2.731 | 6.442 | 43,13 |
| Financiera | 1.766 | 251 | 166 | 2.183 | 15,68 | Movilidad | 368 | 766 | 906 | 2.040 | 13,65 |
| Movilidad | 278 | 694 | 677 | 1.649 | 11,84 | Financiera | 1.169 | 250 | 187 | 1.606 | 10,75 |
| Guardia M | 70 | 145 | 403 | 618 | 4,43 | Urbanismo | 604 | 96 | 170 | 870 | 5,82 |
| Presidencia | 335 | 110 | 128 | 573 | 4,11 | PM Dep | 94 | 198 | 367 | 658 | 4,40 |
| Urbanismo | 96 | 209 | 190 | 495 | 3,55 | Presidencia | 381 | 114 | 88 | 583 | 3,90 |
| M. Ambi | 308 | 58 | 45 | 411 | 2,95 | Guardia M | 97 | 137 | 334 | 568 | 3,80 |
| PM Dep | 116 | 100 | 89 | 305 | 2,19 | M. Ambi | 113 | 199 | 196 | 508 | 3,40 |
| Alcaldía | 105 | 42 | 88 | 235 | 1,68 | P y Obras | 71 | 50 | 74 | 195 | 1,30 |
| P y Obras | 34 | 96 | 63 | 193 | 1,38 | DKultura | 62 | 59 | 53 | 174 | 1,16 |
| Dkultura | 54 | 53 | 37 | 144 | 1,03 | Alcaldía | 50 | 26 | 40 | 116 | 0,77 |
| Vivienda | 98 | 13 | 27 | 138 | 0,99 | Vivienda | 59 | 13 | 24 | 96 | 0,64 |
| Ed.y P Soc | 42 | 75 | 19 | 136 | 0,97 | D. TIK | 34 | 36 | 14 | 84 | 0,56 |
| Fom SS | 51 | 22 | 17 | 90 | 0,64 | Euskera | 19 | 11 | 41 | 71 | 0,47 |
| Acción Social | 3 | 6 | 68 | 77 | 0,55 | Ed.y P Soc | 43 | 18 | 9 | 70 | 0,46 |
| D. TIK | 69 | 4 | 2 | 75 | 0,53 | Personas | 50 | 4 | | 54 | |
| Euskera | 22 | 24 | 15 | 61 | 0,43 | Fom SS | 25 | 20 | 25 | 70 | |
| Personas | 16 | 13 | 21 | 50 | 0,35 | Acción Social | 41 | 7 | 21 | 69 | |
| Turismo | 10 | 3 | 26 | 39 | 0,28 | Particip C. | 21 | 6 | 6 | 33 | |
| V Eugenia | 15 | 12 | 6 | 33 | | Turismo | 11 | 6 | 6 | 23 | |
| Ext. Incen | 13 | 6 | 6 | 25 | | Ext. Incen | 9 | 6 | | 15 | |
| E. Música | 14 | 3 | 1 | 18 | | Polloe | 14 | 4 | 3 | 21 | |
| Polloe | 12 | 4 | 1 | 17 | | E. Música | | 3 | 6 | 9 | |
| San Telmo | 4 | 1 | 6 | 11 | | San Telmo | 4 | 1 | 3 | 8 | |
| Anoeta K | 2 | 6 | 3 | 11 | | V Eugenia | 5 | 2 | | 7 | |
| Djurídica | | 3 | | 3 | | Djurídica | 3 | | 2 | 5 | |
| CTSS | 2 | 1 | | 3 | | Anoeta K | | 1 | | 1 | |
| Particip C. | 2 | | | 2 | | CTSS | | | 1 | | |
| Descart | 132 | 310 | 262 | 704 | | Descart | 100 | 223 | 217 | 540 | |
| Total 2017 | 4.280 | 5.013 | 4.629 | 13.922 | | Total 2018 | 4.284 | 5.129 | 5.524 | 14.936 | |



DATOS POR DIRECCIÓN MUNICIPAL Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

En las tablas de las siguientes páginas se presenta la comparación de los datos de respuesta de las quejas, sugerencias y quejas realizada en las diferentes Direcciones Municipales en 2017 y 2018.

Al igual que en informes anteriores, se muestran los datos globales de las Direcciones sin el detalle de cada una de las Unidades que conforman las mismas, con el fin de comparar el volumen de tramitación de dos años. Se presentan en términos absolutos y relativos el nivel de **quejas, sugerencias y consultas finalizadas y sin finalizar** en cada Dirección y entidad municipal pudiendo observarse que la mayoría de las Direcciones responde prácticamente la totalidad de las comunicaciones recibidas.

Aunque la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos desciende algo su nivel de respuesta, hay que tener en cuenta que ha respondido a un mayor número de comunicaciones que en 2017. En el caso de Movilidad, si bien los niveles de respuesta se mantienen similares al pasado año, la Dirección ha respondido a un total de 240 comunicaciones más.

Proyectos y Obras pasa de responder a cerca del 80% en 2017 a hacerlo a menos de la mitad del conjunto de quejas, sugerencias y consultas. Descienden, asimismo su volumen de respuesta Fomento de San Sebastián y el Servicio de Participación Ciudadana.

Al final del apartado se presenta la comparativa de los niveles de respuesta de quejas, sugerencias y consultas de 2015 a 2018, pudiendo apreciarse que en 2018 se ha respondido al 77% de las quejas, al 73% de las sugerencias y al 90% de las consultas.



Comparación quejas 2017–2018 por Dirección y estado tramitación (1)

| COMPARACIÓN QUEJAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2017 - 2018 | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|--|
| | 2017 | | 2018 | | |
| | total | % fin | total | % fin | |
| Alcaldía | 88 | | 40 | | |
| Finalizadas | 87 | 100 | 30 | 75 | |
| Sin finalizar | 1 | | 10 | | |
| Anoeta Kirolegia | | | | | |
| Finalizadas | | | | | |
| Donostia TIK | 19 | | 14 | | |
| Finalizadas | 17 | 90 | 13 | 93 | |
| Sin finalizar | 2 | | 1 | | |
| Acción Social | 21 | | 21 | | |
| Finalizadas | 17 | 81 | 20 | 95 | |
| Sin finalizar | 4 | | 1 | | |
| Mantenim. y SSUU | 2.263 | | 2.731 | | |
| Finalizadas | 1.805 | 80 | 1.926 | 70 | |
| Sin finalizar | 458 | | 805 | | |
| Medio Ambiente | 190 | | 196 | | |
| Finalizadas | 181 | 95 | 181 | 92 | |
| Sin finalizar | 9 | | 15 | | |
| Movilidad | 677 | | 906 | | |
| Finalizadas | 498 | 74 | 659 | 73 | |
| Sin finalizar | 179 | | 247 | | |
| Presidencia | 45 | | 88 | | |
| Finalizadas | 41 | 91 | 83 | 94 | |
| Sin finalizar | 4 | | 5 | | |
| Proyectos y Obras | 63 | | 74 | | |
| Finalizadas | 49 | 78 | 31 | 42 | |
| Sin finalizar | 14 | | 43 | | |
| Personas | 2 | | | | |
| Finalizadas | 2 | 100 | | | |
| Sin finalizar | | | | | |
| Urbanismo | 128 | | 170 | | |
| Finalizadas | 88 | 69 | 100 | 59 | |
| Sin finalizar | 40 | | 70 | | |
| Financiera | 166 | | 187 | | |
| Finalizadas | 161 | 97 | 182 | 97 | |
| Sin finalizar | 5 | | 5 | | |
| D.Kultura | 37 | | 53 | | |
| Finalizadas | 34 | 92 | 50 | 94 | |
| Sin finalizar | 3 | | 3 | | |
| San Telmo | | | 3 | | |
| Finalizadas | | | 1 | 33 | |
| Sin finalizar | | | 2 | | |
| Victoria Eugenia | 3 | | | | |
| Finalizadas | 2 | 67 | | | |
| Sin finalizar | 1 | | | | |



Comparación quejas 2017 – 2018 por Dirección y estado tramitación (2)

| COMPARACIÓN QUEJAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2017 - 2018 | | | | | |
|--|--------------|-------|--------------|-------|--|
| | 2017 | | 2018 | | |
| | total | % fin | total | % fin | |
| EPE Vivienda | 27 | | 24 | | |
| Finalizadas | 25 | 93 | 23 | 96 | |
| Sin finalizar | 2 | | 1 | | |
| Escuela Música y Danza | 6 | | 6 | | |
| Finalizadas | 6 | 100 | 6 | 100 | |
| Fomento SS | 15 | | 25 | | |
| Finalizadas | 15 | 100 | 17 | 68 | |
| Sin finalizar | | | 8 | | |
| Guardia Municipal | 403 | | 334 | | |
| Finalizadas | 403 | 100 | 334 | 100 | |
| Sin finalizar | | | | | |
| PM Deportes | 89 | | 367 | | |
| Finalizadas | 85 | 96 | 344 | 94 | |
| Sin finalizar | 4 | | 23 | | |
| Polloe, SS Funerarios | 1 | | 3 | | |
| Finalizadas | 1 | 100 | 3 | 100 | |
| SS Turismo | 6 | | 6 | | |
| Finalizadas | 6 | 100 | 5 | 83 | |
| Sin finalizar | | | 1 | | |
| Educación y PS | 17 | | 9 | | |
| Finalizadas | 15 | 90 | 7 | 77 | |
| Sin finalizar | 2 | | 2 | | |
| C. del Tranvía SS | 68 | | 1 | | |
| Finalizadas | 60 | 90 | 1 | 100 | |
| Sin finalizar | 8 | | | | |
| Participación C. | 6 | | 6 | | |
| Finalizadas | 6 | 100 | 1 | 17 | |
| Sin finalizar | | | 5 | | |
| Euskera | 26 | | 41 | | |
| Finalizadas | 26 | 100 | 38 | 92 | |
| Sin finalizar | | | 3 | | |
| Prevención incendios | 1 | | | | |
| Finalizadas | 1 | 100 | | | |
| Dir. Jurídica | | | 2 | | |
| Finalizadas | | | | | |
| Sin finalizar | | | 2 | | |
| Descartadas | 262 | 262 | 217 | 217 | |
| Total quejas 2017 – 2018 | 4.629 | | 5.524 | | |



Comparación sugerencias 2017 – 2018 por Dirección y estado tramitación (1)

| COMPARACIÓN SUGERENCIAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2017 - 2018 | | | |
|---|---------------|-------|-------|
| | 2017 | 2018 | |
| | | total | % fin |
| Alcaldía | | 42 | |
| | Finalizadas | 38 | 90 |
| | Sin finalizar | 4 | |
| Anoeta Kirodegia | | 3 | |
| | Finalizadas | | |
| | Sin finalizar | 3 | |
| Donostia TIK | | 75 | |
| | Finalizadas | | 98 |
| | Sin finalizar | 73 | |
| Acción Social | | 13 | |
| | Finalizadas | 12 | 93 |
| | Sin finalizar | 1 | |
| Mantenim. y SSUU | | 2.749 | |
| | Finalizadas | 2.068 | 75 |
| | Sin finalizar | 681 | |
| Medio Ambiente | | 209 | |
| | Finalizadas | 203 | 97 |
| | Sin finalizar | 6 | |
| Movilidad | | 694 | |
| | Finalizadas | 456 | 66 |
| | Sin finalizar | 238 | |
| Presidencia | | 58 | |
| | Finalizadas | 52 | 90 |
| | Sin finalizar | 6 | |
| Proyectos y Obras | | 96 | |
| | Finalizadas | 73 | 76 |
| | Sin finalizar | 23 | |
| Personas | | 4 | |
| | Finalizadas | 4 | 100 |
| Urbanismo | | 110 | |
| | Finalizadas | 64 | 58 |
| | Sin finalizar | 46 | |
| Financiera | | 251 | |
| | Finalizadas | 245 | 98 |
| | Sin finalizar | 6 | |
| D. Jurídica | | 1 | |
| | Sin finalizar | 1 | |
| D.Kultura | | 53 | |
| | Finalizadas | 50 | 94 |
| | Sin finalizar | 3 | |
| San Telmo | | | |
| | Finalizadas | | |
| Victoria Eugenia | | 6 | |
| | Finalizadas | 6 | 100 |



Comparación sugerencias 2017 – 2018 por Dirección y estado tramitación (2)

COMPARACIÓN SUGERENCIAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2017- 2018

| | 2017 | | 2018 | |
|--------------------------------------|--------------|-----|--------------|-------|
| | | | total | % fin |
| EPE Vivienda | | 13 | 13 | |
| Finalizadas | 13 | 100 | 13 | 100 |
| Sin finalizar | | | 3 | |
| Escuela Música y Danza | | 1 | 3 | |
| Finalizadas | 1 | 100 | 3 | 100 |
| Sin finalizar | | | | |
| Fomento SS | | 24 | 20 | |
| Finalizadas | 24 | 100 | 15 | 75 |
| Sin finalizar | | | 5 | |
| Guardia Municipal | | 145 | 137 | |
| Finalizadas | 145 | 100 | 137 | 100 |
| Sin finalizar | | | | |
| PM Deportes | | 100 | 198 | |
| Finalizadas | 91 | 91 | 189 | 95 |
| Sin finalizar | 9 | | 9 | |
| Polloe, SS Funerarios | | 4 | 4 | |
| Finalizadas | 4 | 100 | 4 | 100 |
| SS Turismo | | 6 | 6 | |
| Finalizadas | 6 | 100 | 5 | 83 |
| Sin finalizar | | | 1 | |
| Educación y PS | | 22 | 18 | |
| Finalizadas | 21 | 96 | 17 | 94 |
| Sin finalizar | 1 | | 1 | |
| Euskera | | 3 | 11 | |
| Finalizadas | 2 | 66 | 11 | 100 |
| Sin finalizar | 1 | | | |
| Prevención incendios | | 3 | 6 | |
| Finalizadas | 3 | 100 | 6 | 100 |
| Sin finalizar | | | | |
| CTSS | | 6 | | |
| Finalizadas | 5 | | | |
| Sin finalizar | 1 | | | |
| Ser. Participac | | 12 | 6 | |
| Finalizadas | 12 | 100 | 5 | 83 |
| Sin finalizar | | | 1 | |
| Descartadas | 310 | 310 | 223 | 223 |
| Total sugerencias 2017 - 2018 | 5.013 | | 5.129 | |



Comparación consultas 2017–2018 por Dirección y estado tramitación (1)

| COMPARACIÓN CONSULTAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2017 – 2018 | | | | | | |
|---|---------------|-------|-------|-------|-------|--|
| | 2017 | | 2018 | | | |
| | | total | % fin | total | % fin | |
| Alcaldía | | 105 | | 50 | | |
| | Finalizadas | 104 | 99 | 44 | 88 | |
| | Sin finalizar | 1 | | 6 | | |
| Anoeta Kiroldegia | | | | | | |
| Donostia TIK | | 42 | | 34 | | |
| | Finalizadas | 42 | 100 | 33 | 97 | |
| | Sin finalizar | | | 1 | | |
| Acción Social | | 16 | | 41 | | |
| | Finalizadas | 16 | 100 | 40 | 97 | |
| | Sin finalizar | | | 1 | | |
| Mantenim. y SSUU | | 611 | | 838 | | |
| | Finalizadas | 534 | 87 | 634 | 75 | |
| | Sin finalizar | 77 | | 204 | | |
| Medio Ambiente | | 96 | | 113 | | |
| | Finalizadas | 86 | 90 | 103 | 91 | |
| | Sin finalizar | 10 | | 10 | | |
| Movilidad | | 278 | | 368 | | |
| | Finalizadas | 230 | 83 | 280 | 76 | |
| | Sin finalizar | 48 | | 88 | | |
| Presidencia | | 308 | | 381 | | |
| | Finalizadas | 299 | 97 | 368 | 96 | |
| | Sin finalizar | 9 | | 13 | | |
| Proyectos y Obras | | 34 | | 71 | | |
| | Finalizadas | 28 | 82 | 48 | 67 | |
| | Sin finalizar | 6 | | 23 | | |
| Personas | | 69 | | 50 | | |
| | Finalizadas | 69 | 100 | 49 | 98 | |
| | Sin finalizar | | | 1 | | |
| Urbanismo | | 335 | | 604 | | |
| | Finalizadas | 283 | 84 | 535 | 88 | |
| | Sin finalizar | 52 | | 69 | | |
| Financiera | | 1.766 | | 1.169 | | |
| | Finalizadas | 1.762 | 100 | 1.161 | 99 | |
| | Sin finalizar | 4 | | 8 | | |
| D. Jurídica | | 2 | | 3 | | |
| | Finalizadas | | | 3 | 100 | |
| | Sin finalizar | 2 | | | | |
| D.Kultura | | 54 | | 62 | | |
| | Finalizadas | 51 | 95 | 59 | 95 | |
| | Sin finalizar | 3 | | 3 | | |
| San Telmo | | 2 | | 4 | | |
| | Finalizadas | | | 3 | 75 | |
| | Sin finalizar | 2 | | 1 | | |
| Victoria Eugenia | | 2 | | 5 | | |
| | Finalizadas | | | 4 | 80 | |
| | Sin finalizar | 2 | | 1 | | |



Comparación consultas 2017 – 2018 por Dirección y estado tramitación (2)

COMPARACIÓN CONSULTAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2017 - 2018

| | 2017 | | 2018 | |
|------------------------------------|--------------|-------|--------------|-------|
| | total | % fin | total | % fin |
| EPE Vivienda | 98 | 100 | 59 | 100 |
| Finalizadas | 97 | | 59 | |
| Sin finalizar | 1 | | | |
| Escuela Música y Danza | 4 | | | |
| Finalizadas | 4 | 100 | | |
| Sin finalizar | | | | |
| Fomento SS | 22 | | 25 | |
| Finalizadas | 22 | 100 | 21 | 84 |
| Sin finalizar | | | 4 | |
| Guardia Municipal | 70 | | 97 | |
| Finalizadas | 70 | 100 | 97 | 100 |
| Sin finalizar | | | | |
| PM Deportes | 116 | | 94 | |
| Finalizadas | 115 | 100 | 91 | 97 |
| Sin finalizar | 1 | | 3 | |
| Polloe, SS Funerarios | 12 | | 14 | |
| Finalizadas | 12 | 100 | 14 | 100 |
| SS Turismo | 13 | | 11 | |
| Finalizadas | 13 | 100 | 11 | 100 |
| Sin finalizar | | | | |
| Educación y PS | 51 | | 43 | |
| Finalizadas | 49 | 96 | 41 | 95 |
| Sin finalizar | 2 | | 2 | |
| Euskera | 10 | | 19 | |
| Finalizadas | 10 | 100 | 19 | 100 |
| Sin finalizar | | | | |
| Prevención incendios | 14 | | 9 | |
| Finalizadas | 14 | 100 | 9 | 100 |
| Sin finalizar | | | | |
| CTSS | 3 | | | |
| Finalizadas | 2 | 66 | | |
| Sin finalizar | 1 | | | |
| Ser. Participac | 15 | | 21 | |
| Finalizadas | 15 | 100 | 18 | 86 |
| Sin finalizar | | | 3 | |
| Descartadas | 132 | 132 | 100 | |
| Total consultas 2017 - 2018 | 4.280 | | 4.284 | |



Quejas, Sugerencias y Consultas finalizadas y sin finalizar 2015- 2018

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| Quejas | | | | |
| Finalizadas | 2.428 (73,4%) | 3.383 (80%) | 3.893 (84%) | 4.272 (77,23%) |
| Sin finalizar | 876 | 869 | 736 | 1.253 |
| | 3.304 | 4.252 | 4.629 | 5.524 |
| Sugerencias | | | | |
| Finalizadas | 2.223 (70,5%) | 3.111 (80%) | 3.981 (80%) | 3.758 (73,26%) |
| Sin finalizar | 926 | 751 | 1.032 | 1.371 |
| | 3.149 | 3.862 | 5.013 | 5.129 |
| Consultas | | | | |
| Finalizadas | | 3.954 (93,5%) | 4.063 (95%) | 3.836 (90%) |
| Sin finalizar | | 279 | 217 | 448 |
| | | 4.233 | 4.280 | 4.284 |



DATOS POR TEMÁTICA

En las tablas que se presentan a continuación puede verse la comparación del conjunto de **consultas, quejas y sugerencias** de los años 2017 y 2018 en función de los tipos de asunto de cada una de las Direcciones Municipales.

Al igual que el pasado año, en la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos las temáticas relacionadas con **parques y jardines** son las más reiteradas, alcanzando el 21% de las consultas, quejas y sugerencias identificadas. Los **contenedores** monopolizan el 10% de las comunicaciones mientras que la **limpieza de la vía pública** y el **alumbrado** reciben el 7% respectivamente.

A continuación, las **aceras y calzadas en mal estado**, y el **mobiliario urbano** son temáticas que reciben un importante número de críticas de la ciudadanía.

En cualquier caso, para interpretar el incremento que se registra en el número de comunicaciones de diferentes temáticas, se debe tener en cuenta que en 2018 se ha clasificado cerca del 90% de los asuntos recibidos en la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos, mientras que en 2017 solo se clasificó el 66%.

En relación con la importante mejora de la clasificación temática registrada, debe mencionarse que se debe al esfuerzo realizado en el Servicio de Atención Telefónica, 010, Servicio que se encarga de realizar la citada clasificación antes de la asignación de las comunicaciones a la Direcciones competentes, iniciativa de mejora que se recogió en el apartado de propuestas de mejora del informe del Buzón de la Ciudadanía del pasado año.

En la Dirección de Movilidad las cuestiones relacionadas con **aparcamiento y estacionamientos indebidos** junto con el servicio OTA son las temáticas más reiteradas.

En esta Dirección se han incrementado de forma considerable las comunicaciones relacionadas con aparcabicis, bicicletas candadas a mobiliario urbano, circulación indebida, señalización y semáforos, y descienden, las relacionadas con la regulación del tráfico.



En Medio Ambiente el 21% de las consultas, quejas y sugerencias identificadas se refieren a **denuncias por ratas, palomas, gatos...**, y se incrementan las relacionadas con el cambio climático y biodiversidad.

En la Dirección de Urbanismo las consultas sobre expedientes se han incrementado cerca de un 30% respecto de 2017 mientras que en la Dirección Financiera las peticiones que se refieren a **recibos y consultas tributarias** descienden respecto del pasado ejercicio, incrementándose, sin embargo, las relacionadas con aparcamientos indebidos.



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2017 – 2018 por Dirección y tema (1)

| QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema | 2017 | 2018 |
|--|------------|------------|
| Alcaldía | 235 | 116 |
| Cuestiones políticas | 1 | 1 |
| Cuestiones relativas a la ciudad | 29 | |
| Nuevas infraestructuras y proyectos | 9 | 2 |
| Felicitaciones y agradecimientos | 5 | |
| Relaciones públicas | 20 | 16 |
| Solicitud de citas | 10 | 2 |
| Calendario del Ayuntamiento | 6 | 5 |
| Varios | 21 | 15 |
| Sin Tema | 22 | 75 |
| Anoeta Kiroldegia | 3 | 1 |
| | | 1 |
| Donostia TIK | 121 | 84 |
| Problemas web municipal | 53 | 56 |
| Carpetas Ciudadana | 4 | |
| Open Data | | 1 |
| Varios | 19 | 20 |
| Sin tema | 45 | 7 |
| CTSS | 77 | 1 |
| Líneas | 2 | |
| Tarjeta Mugi | 57 | |
| Varios | 18 | 1 |
| Acción Social | 50 | 69 |
| Hogares del jubilado | | 2 |
| Peticiones ayuda urgente | 6 | 13 |
| Petición contactos | 7 | 16 |
| Información sobre ayudas, recursos... | 8 | 14 |
| Varios | 29 | 24 |



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2017 - 2018 por Dirección y tema (2)

| QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema | 2017 | 2018 |
|--|--------------|--------------|
| Mantenimiento y SSUU | 5.623 | 6.441 |
| Acera en mal estado | 226 | 250 |
| Alumbrado público | 252 | 446 |
| Bonificación tasa de basuras | 22 | 153 |
| Cabinas playas | 39 | 46 |
| Calzada en mal estado | 116 | 267 |
| Contenedores | 350 | 655 |
| Contenedor marrón/Joko Garbia | 7 | 42 |
| Evacuatorios públicos | 32 | 30 |
| Fuentes públicas | 84 | 75 |
| Fugas de agua | 19 | 31 |
| Incidencia incompleta | 29 | 36 |
| Información general e información trámites | 13 | 4 |
| Instalaciones y actividades en la playa | 2 | 6 |
| Limpieza de fachadas | 14 | 53 |
| Limpieza vía pública | 292 | 443 |
| Limpieza y manten. de playas | 6 | 31 |
| Mantenimiento de vía pública | 10 | 6 |
| Mejora atención | 1 | 1 |
| Mobiliario Urbano y ascensores | 95 | 242 |
| Muros en mal estado | | 27 |
| Parques infantiles | 41 | 81 |
| Parques y jardines | 396 | 1.375 |
| Pavimento de acera en mal estado | | 25 |
| Placas de calles | 3 | 5 |
| Playas | | 57 |
| Perros en las playas | 8 | 13 |
| Poda y tala | 694 | 6 |
| Reciclaje | 7 | 50 |
| Recogida de basura | 36 | 157 |
| Rejillas, Sumideros, Arquetas,... | 11 | 31 |
| Retirada de vehículos | 11 | 14 |
| Saneamiento | 94 | 88 |
| Serv y act. en playas | 60 | 16 |
| Sumideros | 28 | 47 |
| Suministro de agua potable | 30 | 29 |
| Tapas de registros | 43 | 41 |
| Toldos y sombrillas | 7 | 75 |
| Uso de espacio público | 99 | 126 |
| Terrazas hostelería | 120 | 133 |
| Accesibilidad | 14 | 39 |
| Vías públicas | 58 | 83 |
| Varios | 408 | 533 |
| Sin Tema | 1.846 | 573 |



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2017 – 2018 por Dirección y tema (3)

| QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema | 2017 | 2018 |
|--|--------------|--------------|
| Medio Ambiente | 495 | 508 |
| Compostaje, reciclaje, recogida res peligrosos hogar, etc. | 5 | 14 |
| Denuncias por ratas, palomas, gatos... | 139 | 110 |
| Molestias por ruidos, olores, vertidos, contaminación | 59 | 48 |
| Molestias por ruidos, olores....., de actividades | 4 | 32 |
| Ofrecimiento de productos y servicios | 2 | 1 |
| Varios: horarios, aforos, medidas correctoras... | 9 | 3 |
| Varios: biodiversidad, cambio climático, aguas... | 19 | 85 |
| Solicitud información y normativa sobre actividades | 5 | 3 |
| Solicitud informacion/normativa salud pública... | 18 | 16 |
| Solicitud informacion/normativa bienestar animal | 69 | 22 |
| Sin tema | 166 | 174 |
| Movilidad | 1.649 | 2.041 |
| Accesibilidad | 3 | 13 |
| Agentes de Movilidad | 13 | 10 |
| Aparcabicis | 6 | 32 |
| Aparcamiento indebido | 55 | 25 |
| Atención a la ciudadanía | 7 | 11 |
| Bandas reductoras | | 17 |
| Bicicletas candadas a mobiliario urbano | | 38 |
| Bidegorris | 18 | 22 |
| Circulación indebida: velocidad, bicicletas... | 6 | 59 |
| D-BIZI | 14 | 23 |
| D-Bus | | |
| Infracciones de tráfico | 18 | |
| Estacionamiento de vehículos | 125 | 331 |
| Información ciudadano/a | 5 | 16 |
| Mobiliario Urbano (marquesinas,espejos...) | 7 | 29 |
| Modificaciones de tráfico | | 2 |
| Parkings municipales | 19 | 31 |
| Peatonalización | 1 | |
| Pivotes | 26 | 34 |
| Quejas por sanciones | 5 | 30 |
| Regulación de tráfico | 35 | 14 |
| Reservas privadas aparcamiento y Tarjetas minusválidos | 27 | 32 |
| Señalización | 37 | 104 |
| Servicio OTA | 85 | 210 |
| Ordenación del tráfico (señales, pintado,...) | 4 | 7 |
| Semáforos | | 53 |
| Transporte (público, bicicletas,...) | 46 | 34 |
| Vados | 17 | 12 |
| Viñeta OTA residentes | 56 | 52 |
| Varios | 379 | 248 |
| Sin tema | 635 | 555 |



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2017 – 2018 por Dirección y tema (4)

| QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema | 2017 | 2018 |
|--|------------|------------|
| Presidencia | 411 | 583 |
| Administración electrónica y web | 7 | 146 |
| Agradecimientos | | |
| Bodas | 2 | 2 |
| Bonificación tasa de basuras | 12 | 3 |
| Consulta y asistencia en materia de registros | 18 | |
| Contenedor marrón/Joko Garbia | 23 | 23 |
| Consulta sobre trámites iniciados | 6 | 11 |
| D-bizi | | |
| Datos estadísticos | 31 | 15 |
| Elecciones | | |
| Información General | 46 | 59 |
| Información sobre trámites | 57 | |
| Invitación tamborrada | 13 | |
| Localización personas | 25 | 12 |
| Mejora de la atención | 13 | 18 |
| Problemas envíos postales | | 33 |
| Suscripción a envío de avisos | 3 | 4 |
| Tarjetas | 56 | 48 |
| Visitas guiadas | | |
| Varios | 81 | 189 |
| Sin tema | 18 | 20 |
| Proyectos y Obras | 193 | 195 |
| Personas | 75 | 54 |
| Inf acceso laboral Ayuntamiento:oposic,bolsas trabajo,.. | 1 | 4 |
| Inf. Convocatorias | 48 | 19 |
| Varios | 14 | 14 |
| Sin tema | 12 | 17 |
| Urbanismo | 573 | 870 |
| Consultas sobre expediente | 8 | 256 |
| Información general | 78 | 97 |
| Información sobre trámites | 7 | 16 |
| Información territorial | 4 | 2 |
| Información urbanística | 54 | 62 |
| Legalidad urbanística | 9 | 12 |
| Solicitud de cambio de uso | | 1 |
| Sol. información (normativa de actividades, legalidad...) | 175 | 244 |
| Solicitud de inspección | 2 | 2 |
| Varios | 54 | 58 |
| Sin tema | 182 | 120 |



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2017 – 2018 por Dirección y tema (5)

| QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema | 2017 | 2018 |
|---|--------------|--------------|
| Financiera | 2.183 | 1.606 |
| Abono de multas | 167 | 193 |
| Administración electrónica | 8 | 12 |
| Aparcamiento indebido | 46 | 105 |
| Atención ciudadana | 4 | 4 |
| Bajas, altas y cambios de contadores | 50 | 34 |
| Clasificación basura de actividades | | |
| Basura en recibo de agua | 1 | 8 |
| Consultas tributarias | 346 | 67 |
| Domiciliaciones | 47 | 59 |
| Información al contribuyente y sobre trámites | 62 | 90 |
| Lectura de contador | 16 | 19 |
| Liquidaciones de recibos | 24 | 11 |
| Ocupación de vía pública(terrazas,ferias...) | 1 | |
| Quejas por sanciones | | |
| Recargo IBI vivienda no habitual | 54 | 29 |
| Recibos | 715 | 413 |
| Reclamaciones contadores | 21 | 35 |
| Reclamación facturación | 60 | 56 |
| Solicitud devolución ingreso | 2 | 4 |
| Solicitud de cálculo de importe | 229 | 235 |
| Varios | 330 | 213 |
| Sin tema | | 19 |
| Dirección Jurídica | 3 | 5 |
| Donostia Kultura | 143 | 174 |
| Agenda | | 2 |
| Información sobre cursos y actividades | 22 | 31 |
| Información sobre festejos: fechas, programaciones,.. | 21 | 18 |
| Molestias por eventos: acústicas,... | 20 | 26 |
| Ofrecimiento de conciertos, actuaciones.. | 2 | 5 |
| Ofrecimiento de servicios, espectáculos,... | | 2 |
| Ofrecimiento de servicios, proyectos | 2 | |
| Solicitud de información de actividad | 2 | 2 |
| Solicitudes/propuestas ciudadanas: conciertos... | 27 | 18 |
| Solicitudes/propuestas de actividades | | |
| Varios | 28 | 40 |
| Sin tema | 19 | 30 |
| San Telmo Museoa | 4 | 8 |
| Victoria Eugenia Antzokia | 11 | 7 |
| Cine | 5 | 2 |
| Ofrecimientos conciertos, actuaciones,.. | | 2 |
| Solicitudes/propuestas ciudadanas: conciertos, actuacio | | 1 |
| Teatro | 1 | 1 |
| Varios | 5 | 1 |



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2017 – 2018 por Dirección y tema (6)

| QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema | 2017 | 2018 |
|--|------------|------------|
| Entidad Pública Empresarial de Vivienda | 138 | 96 |
| Adjudicación viviendas | 13 | 5 |
| Información sobre registro solicitudes | 9 | 5 |
| Información sobre alquiler | 16 | 6 |
| Información sobre trámites | 25 | 12 |
| Mantenimiento de viviendas | | 7 |
| Mejora atención | 3 | 1 |
| Servicio Alokabide | 2 | 2 |
| Sorteo viviendas | 11 | 8 |
| Varios | 22 | 49 |
| Sin tema | 37 | 1 |
| Escuela Municipal de Música y Danza | 11 | 9 |
| Fomento de San Sebastián | 61 | 70 |
| Guardia Municipal | 618 | 568 |
| Aparcamiento indebido | 113 | 43 |
| Asentamientos de colectivos | 23 | 36 |
| Circulación indebida: velocidad, bicicletas... | 49 | 14 |
| Comunicación edificios en ruinas, vehículos abandonados... | 27 | 18 |
| Inseguridad/solicitud de vigilancia | 59 | 22 |
| Molestias por ruidos, horarios, músicos callejeros... | 45 | 59 |
| Observación comportamientos incívicos | 119 | 106 |
| Observación de comportamientos sospechosos/delictivos | 12 | 32 |
| Quejas por comportamientos Guardia Municipal | 42 | 40 |
| Quejas por sanciones | 7 | 4 |
| Varios | 122 | 194 |
| Servicio de Educación y promoción social | 90 | 70 |
| Cine y DDHH | 1 | |
| Escuelas Infantiles | | |
| Información y reservas en albergues municipales | 10 | 15 |
| Ofrecimiento de colaboración | 6 | 3 |
| Haurtxokos y Gaztelekus | 14 | 5 |
| Varios | 30 | 39 |
| Sin tema | 29 | 8 |



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2017 – 2018 por Dirección y tema 7)

| QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema | 2017 | 2018 |
|--|-------------|-------------|
| Patrónato Municipal de Deportes | 305 | 658 |
| Atención a abonados y cursillistas | 18 | 1 |
| Comunicación telefónica | | |
| Gimnasios | | 15 |
| Horarios instalaciones | 6 | 1 |
| Incidencias en cursillos y actividades | 30 | 15 |
| Información Kirol Txartela y Patronato | 53 | 27 |
| Instalaciones abiertas | | 39 |
| Limpieza instalaciones | | 9 |
| Mantenimiento y confort | | 62 |
| Material cursillos | | 11 |
| Monitores | | 18 |
| Oferta | | 30 |
| Problemas web: pago cursillos,.... | 8 | 8 |
| Trámites y precios | | 31 |
| Varios | 181 | 360 |
| Sin tema | 9 | 31 |
| Polloe, Servicios Funerarios de Donostia-SS | 17 | 21 |
| Servicio de Participación Ciudadana | 33 | 33 |
| San Sebastián Turismo | 25 | 23 |
| Ofrecimiento servicios y productos: promocionales... | 3 | |
| Solicitud información, planos... | 3 | |
| Varios | 19 | |
| Euskera | 39 | 71 |
| Servicio Prevención, extinción Incendios y Salvamento | 18 | 15 |



CONCLUSIONES

- Como en anteriores ejercicios debe significarse, en primer lugar, el incremento de comunicaciones que se registra de año en año, lo cual es un indicador de que el Buzón de la Ciudadanía es un canal de comunicación recurrente para la ciudadanía donostiarra.
- Cerca del 73% de las comunicaciones se han enviado utilizando las nuevas tecnologías, es decir, internet y la App móvil, mientras que el canal telefónico lo ha utilizado el 16,47% de la ciudadanía.
- En relación con la utilización de la APP *Donostiarren Postontzia*, teniendo en cuenta el descenso de utilización registrado en comparación con el 2017, se considera necesario volver a abordar la promoción de su uso.
- En lo que se refiere al volumen de comunicaciones de las diferentes Direcciones, al igual que en años anteriores, la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos, con el 43% del conjunto de consultas, quejas y sugerencias recibidas, es la Dirección con mayor volumen de comunicaciones en 2018. A continuación la Dirección de Movilidad ha recibido el 13,65%.
- La Dirección Financiera sigue reduciendo el número de comunicaciones recibidas habiendo descendido cerca de 5 puntos el porcentaje respecto del 2017.
- En cuanto a los datos de respuesta, mencionar en primer lugar que, aunque la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos reduce algo su nivel de respuesta, hay que tener en cuenta que ha respondido a un mayor número de comunicaciones que en 2017. En el caso de Movilidad, si bien los niveles de respuesta se mantienen similares al pasado año, la Dirección ha respondido a un total de 240 comunicaciones más.
- Proyectos y Obras pasa de responder a cerca del 80% en 2017 a hacerlo a menos de la mitad del conjunto de quejas, sugerencias y consultas. Descienden, asimismo su volumen de respuesta Fomento de San Sebastián y el Servicio de Participación Ciudadana.
- En lo que se refiere a los datos por tipo de asunto, al igual que en 2017, en la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos las temáticas relacionadas con **parques y jardines** son las más reiteradas, alcanzando el 21% de las consultas, quejas y sugerencias identificadas. Los **contenedores** monopolizan el 10% de las comunicaciones mientras que la **limpieza de la vía pública** y el **alumbrado** reciben el 7% respectivamente.



- A continuación, las **aceras y calzadas en mal estado**, y el **mobiliario urbano** son las temáticas que reciben un importante número de críticas de la ciudadanía.
- Tal y como se menciona en el apartado correspondiente, se debe tener en cuenta que en 2018 se ha clasificado cerca del 90% de los asuntos recibidos en la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos, mientras que en 2017 solo se clasificó el 66%, lo cual debe ser tenido en cuenta en la interpretación del incremento que se registra en el volumen de comunicaciones de la mayoría de los tipos de asunto correspondientes a esta Dirección.
- En relación con el incremento del volumen de comunicaciones clasificadas debe hacerse referencia al apartado de propuestas de mejora del informe de 2017 en el que, con el fin de mejorar la citada clasificación temática, se adquirió el compromiso de realizarla en UdalInfo en el momento de la asignación de las comunicaciones reduciendo, de este modo, esta tarea, a las Direcciones de destino.
- El esfuerzo, aunque considerable, tiene como resultado que la mayoría de la Direcciones han aumentado el número de comunicaciones de las que se conoce la temática concreta que motiva la comunicación de la ciudadanía con su ayuntamiento.
- En la Dirección de Movilidad las cuestiones relacionadas con **aparcamiento y estacionamientos indebidos** junto con el servicio **OTA** son las temáticas más reiteradas habiéndose incrementado de forma considerable las comunicaciones relacionadas con **aparcabicis, bicicletas candadas a mobiliario urbano, circulación indebida, señalización y semáforos**, y descienden las relacionadas con la regulación del tráfico.
- En Medio Ambiente el 21% de las consultas, quejas y sugerencias identificadas se refieren a **denuncias por ratas, palomas, gatos...**, y se incrementan las relacionadas con el **cambio climático y biodiversidad**.
- En la Dirección de Urbanismo las consultas sobre expedientes se han incrementado cerca de un 30% respecto de 2017 mientras que en la Dirección Financiera las peticiones que se refieren a **recibos y consultas tributarias** descienden respecto del pasado ejercicio, incrementándose, sin embargo, las relacionadas con aparcamientos indebidos.



PROPUESTAS DE MEJORA

- Tal y como se menciona en el apartado de conclusiones, es necesario impulsar la utilización de la APP *Donostiarren Postontzia*. Si bien esta propuesta ya se planteó para el pasado año, la falta de medios y la carga de trabajo he supuesto la imposibilidad de su desarrollo. No obstante, teniendo en cuenta la próxima centralización de la atención ciudadana en la calle Easo, se está diseñando una campaña de difusión de todos los canales de atención del Ayuntamiento de San Sebastián, dígase, oficinas presenciales de atención, atención telefónica 010, etc, incorporando a la misma la difusión del Buzón de la Ciudadanía y, en particular, su uso a través de la APP.
- En la propuesta de diseño de la campaña, también, se contempla la incorporación de la misma a los Vídeo Wall (mosaico de pantallas) instalados en el Ayuntamiento y Easo 41.
- Asimismo, en consonancia con las aportaciones de las personas usuarias, con el fin de mejorar la herramienta, se procederá a ajustar algunas funcionalidades de la APP, como por ejemplo, la geolocalización, así como la racionalización del tamaño de las fotografías evitando sobrepesos en los ficheros que dificulten el envío de los mismos. Se procederá, también, a la adecuación de la imagen corporativa de la misma.