



**DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN**

**Herritarren Partaidetza eta Arreta
Participación y Atención Ciudadana**

BUZÓN DE LA CIUDADANÍA INFORME 2022

**Udalinfo
Servicio de Atención Ciudadana
Donostia, marzo 2023**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
DATOS GLOBALES	
Por motivo de solicitud.....	5
Por canal de entrada.....	6
Por barrio.....	7
Por género.....	8
DATOS DE CONSULTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	
Por nivel de respuesta.....	10
Por Direcciones.....	11
Por temática.....	13
EVALUACIÓN.....	15
CONCLUSIONES.....	16
PROPUESTAS DE MEJORA.....	17

INTRODUCCIÓN

En este informe se presentan los datos de las comunicaciones recibidas a través del *Buzón de la Ciudadanía* durante año 2022, gestionadas por las correspondientes Direcciones a través de su aplicación informática. Debe señalarse que las relaciones de la ciudadanía con el Ayuntamiento van más allá de los datos aquí reflejados ya que se producen a través de otros canales.

El Buzón de la Ciudadanía permite contactar con el Ayuntamiento para que los/as vecinos/as puedan presentar sus consultas, quejas y sugerencias así como para solicitar información. Constituye una importante herramienta de comunicación y participación, que permite al Ayuntamiento conocer las preocupaciones y propuestas de la ciudadanía sobre la ciudad.

Esta vía de comunicación está a disposición de la ciudadanía tanto en la página web municipal como en la aplicación móvil *Donostiarron Postontzia*. Las comunicaciones recibidas oralmente en el Servicio de Atención Ciudadana Udalinfo y las de las redes sociales también se incorporan a la aplicación informática que da soporte al Buzón.

Esta aplicación permite dirigir cada comunicación a la Dirección Municipal competente para su resolución y/o respuesta. La coordinación de todo el sistema corresponde al Servicio de Atención Ciudadana Udalinfo, quien se encarga de asignar las comunicaciones a las Direcciones correspondientes así como de aclarar y resolver los problemas y/o requerimientos que puedan plantearse durante la gestión de las peticiones. También 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 casi el 90% del total de todas las comunicaciones recibidas.

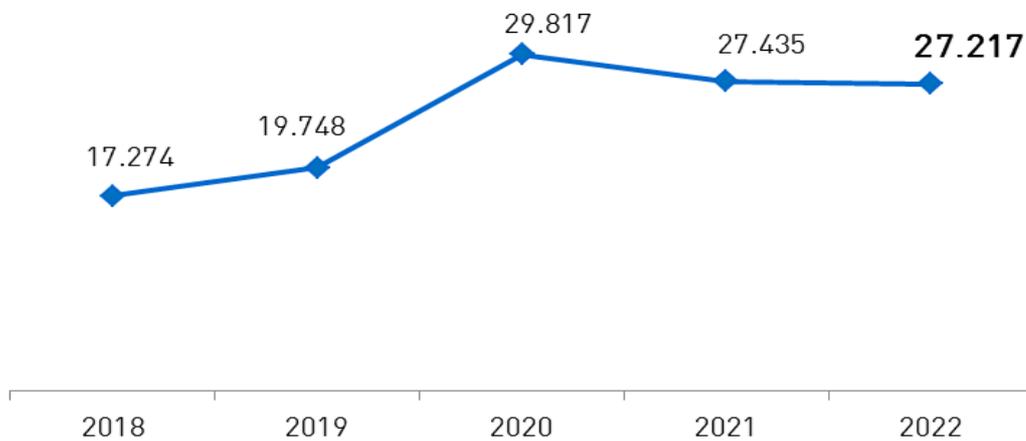
Para una mejor comprensión de la información, en este informe se han representado gráficamente los datos más destacables y en un anexo se han reunido las tablas con la totalidad de los datos y sus correspondientes comparativas con años anteriores.

DATOS GLOBALES

Durante el 2022 se han recibido un total de 27.217 comunicaciones, 218 menos que durante al año anterior.

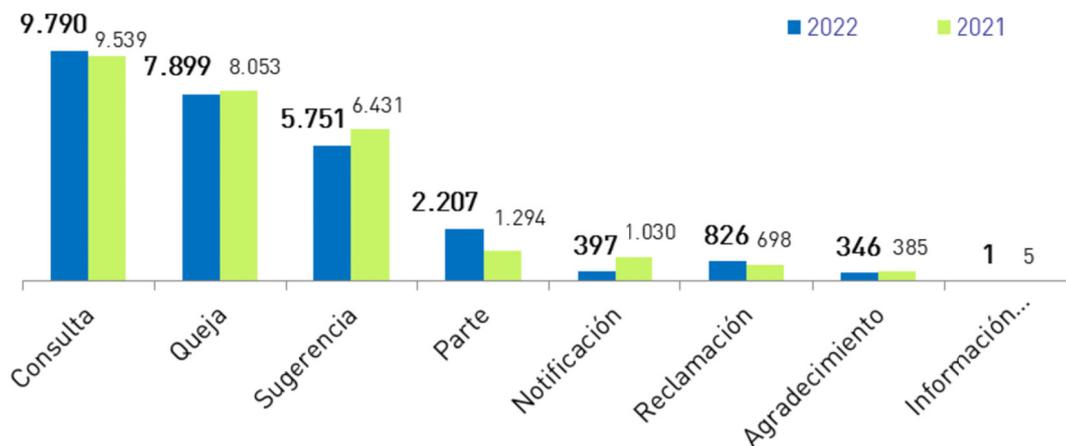
Después de la subida registrada el año 2020 a consecuencia del COVID, se aprecia una estabilización en el número de comunicaciones.

El siguiente gráfico se refleja la estabilización de los últimos dos años. En todo caso, es destacable la diferencia con respecto al año prepandemia, un 40% mayor.



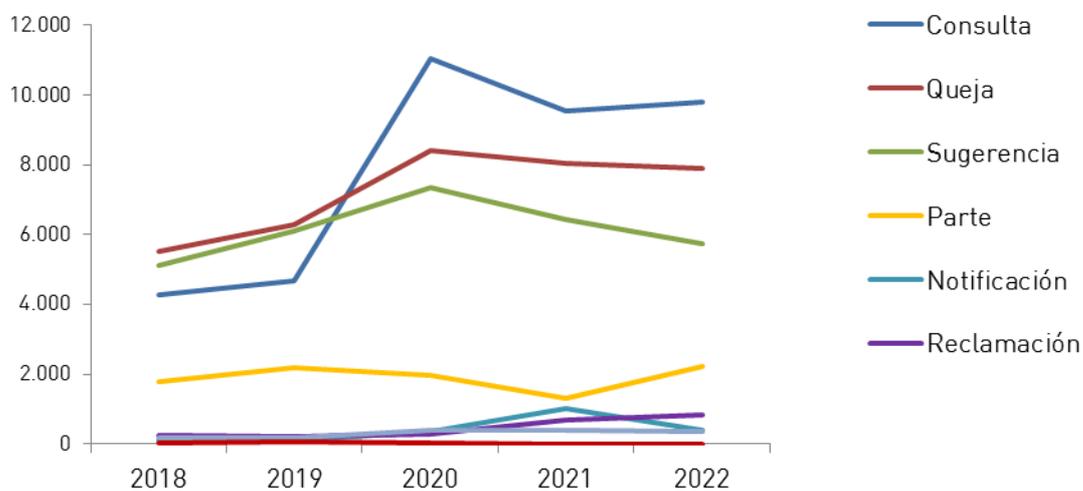
Por motivo de solicitud

Comparando con el año pasado, las cifras se mantienen prácticamente igual, no se aprecian cambios muy reseñables.



(todos los datos en la TABLA 1 del anexo)

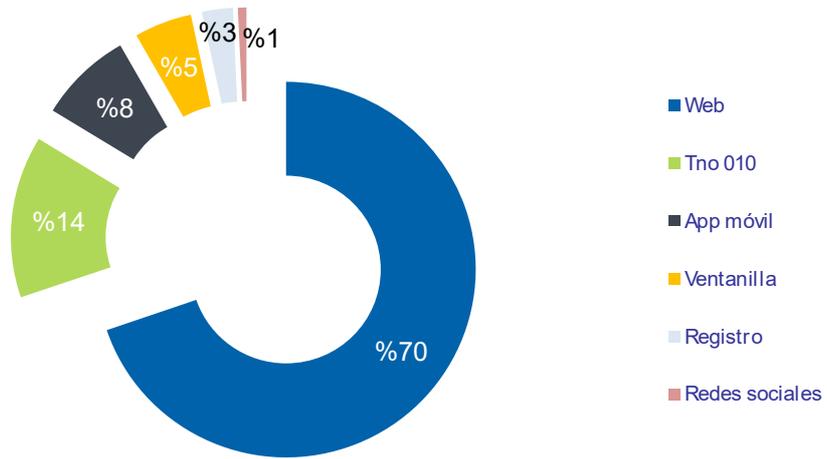
En la evolución histórica de los datos se aprecia que estos dos últimos años las consultas han pasado a ser el principal uso del Buzón, por delante de las Quejas y Sugerencias.



(todos los datos en la TABLA 1 del anexo)

Por canal de entrada

Porcentualmente no se aprecian cambios reseñables con respecto a los años anteriores. Sigue siendo muy mayoritario el canal de la web corporativa, con un 70% de los usos, mientras que la aplicación móvil, tras el descenso de los últimos años, permanece estancada en torno al 8%.

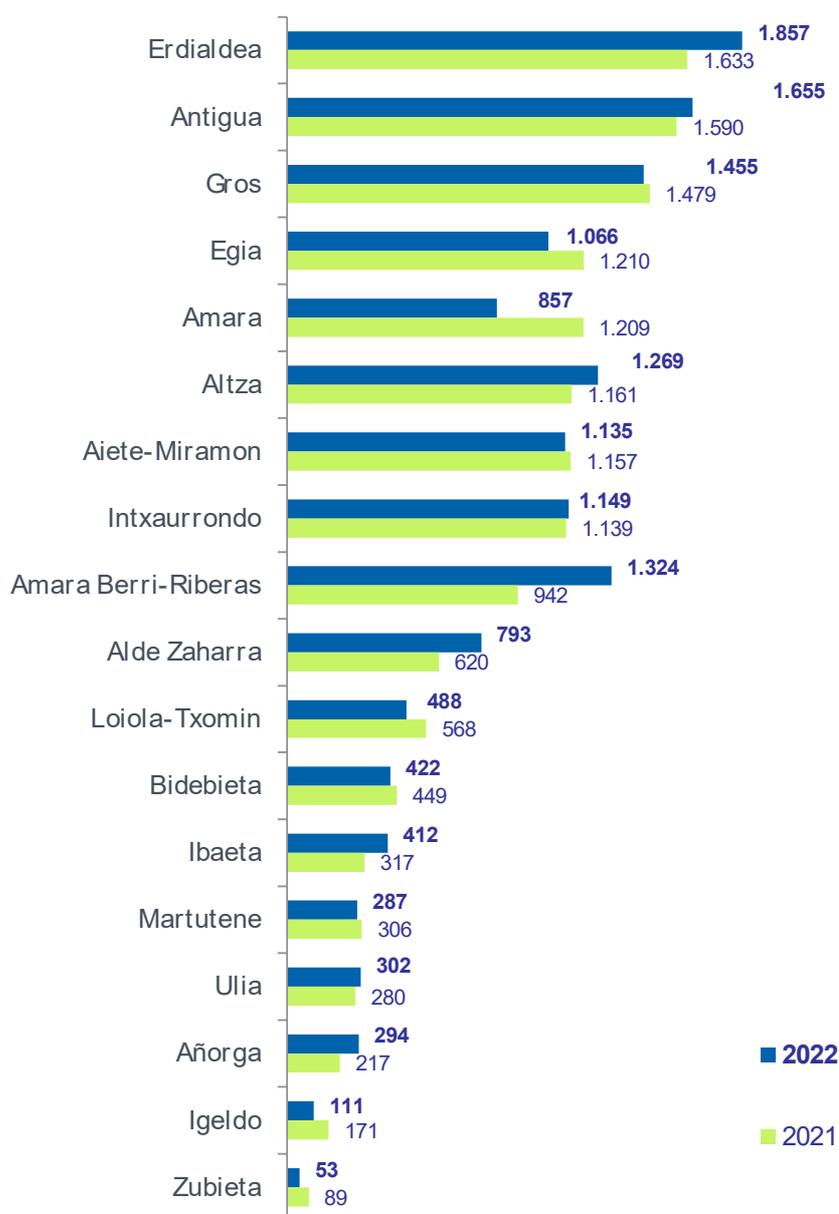


(todos los datos en la TABLA 2 del anexo)

Por barrio

Al igual que el pasado año la ciudadanía del Centro es quien más usa el Buzón, por delante de la del Antiguo y Gros. El cambio más reseñable es el que se ha dado entre la ciudadanía de Amara Berri-Riberas de Loiola que ha usado el Buzón un 40% más que en 2021.

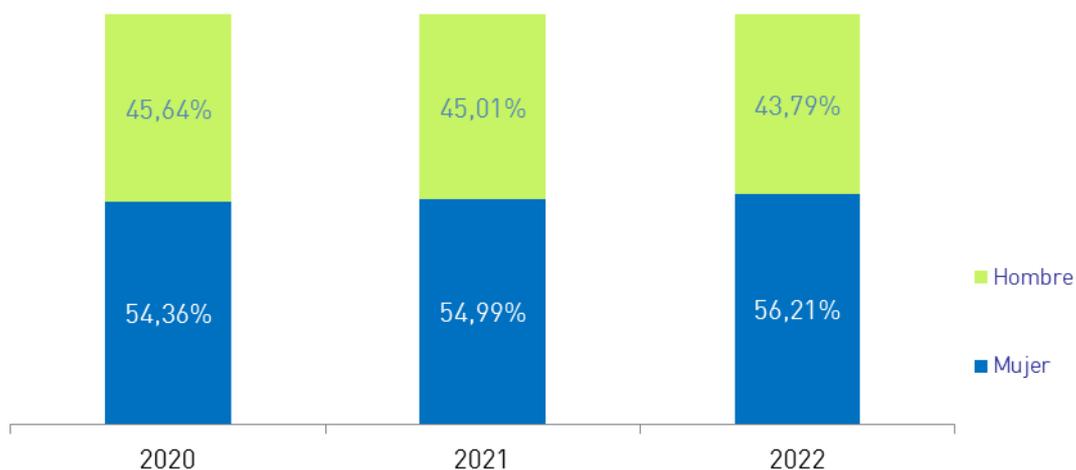
Hay que reseñar que los datos sobre estas ubicaciones son relativos ya que un 50% de las personas que utiliza el Buzón no aporta el dato de la ubicación.



(todos los datos en la TABLA 3 del anexo)

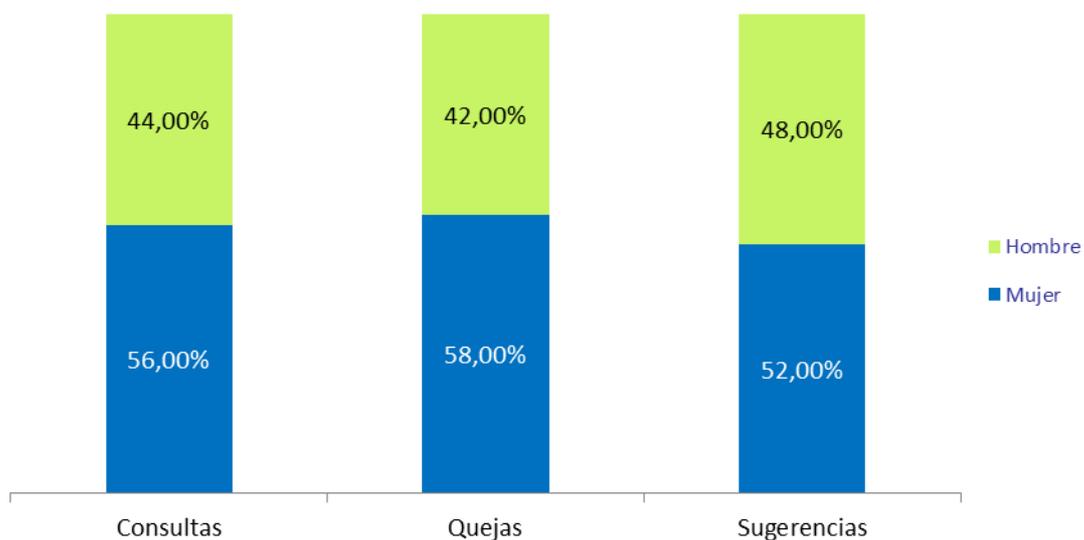
Por género

En el total de las comunicaciones se aprecia que las mujeres (56%) utilizan el *Buzón* un poco más que los hombres (44%). En los últimos años no se aprecian variaciones en este sentido. Hay que recordar que el dato del género no es obligatorio y en un tercio de las comunicaciones se desconoce.



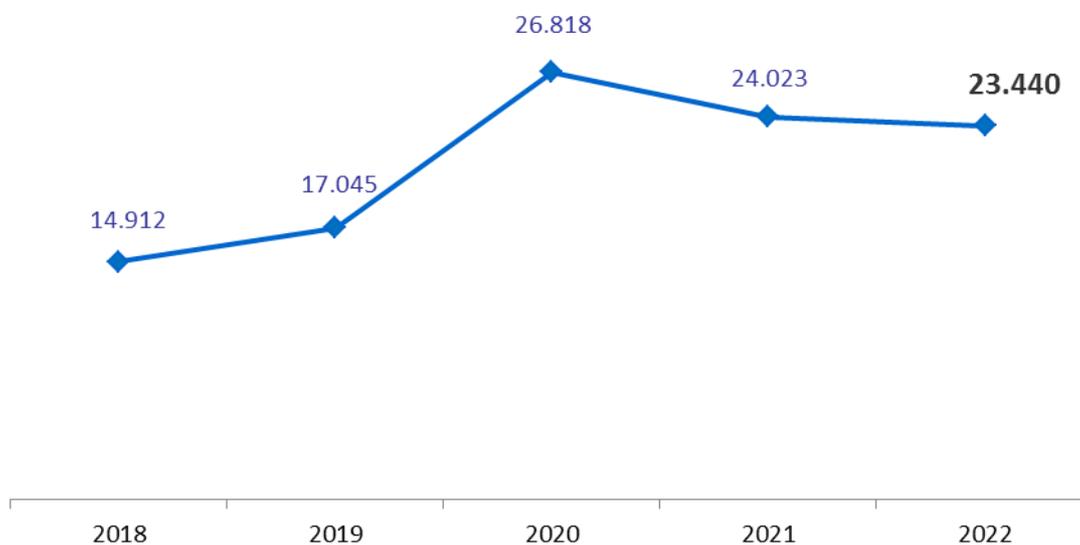
(todos los datos en la TABLA 4 del anexo)

En cuanto a los motivos de las comunicaciones de hombres y mujeres, estas proporciones prácticamente se mantienen, si bien en el caso de las sugerencias los porcentajes casi llegan a igualarse.



DATOS DE CONSULTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

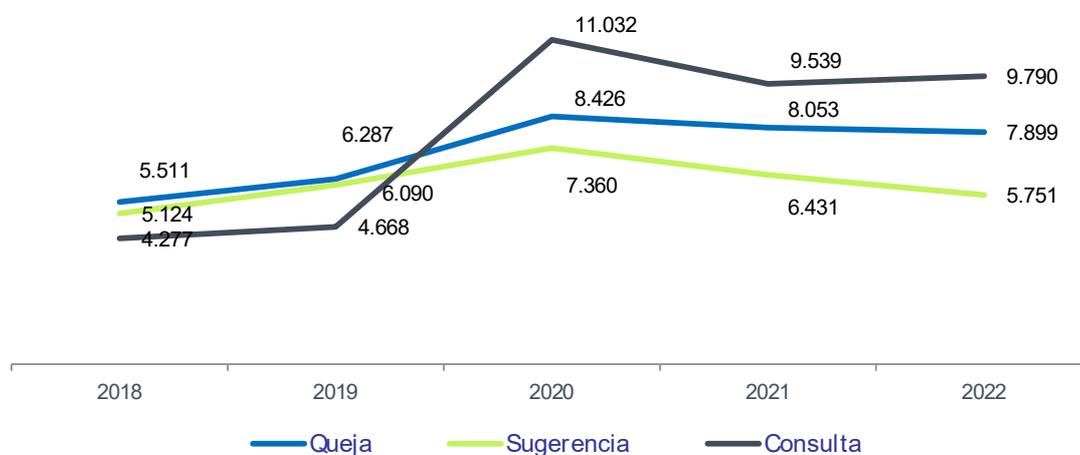
A continuación se presentan los datos totales de las Consultas, Quejas y Sugerencias recibidas durante el 2022 y su evolución durante los últimos años.



Comparando con 2021, las cifras se mantienen prácticamente igual. Se consolidan algunas tendencias “postpandemia”. ya apuntadas en 2021:

- Realizar Consultas es el principal motivo de uso del Buzón.
- Pese a descender mínimamente este último año, el incremento de usos con respecto a la época prepandemia (2019) es del 50%.

El volumen de Sugerencias ha disminuido un poco (10%). Las Quejas y Consultas se mantienen casi igual.

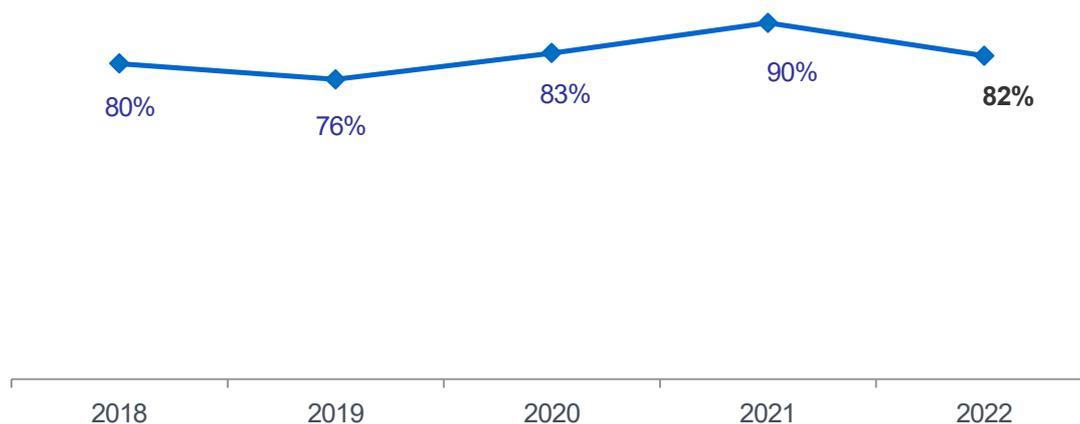


(todos los datos en la TABLA 5 del anexo)

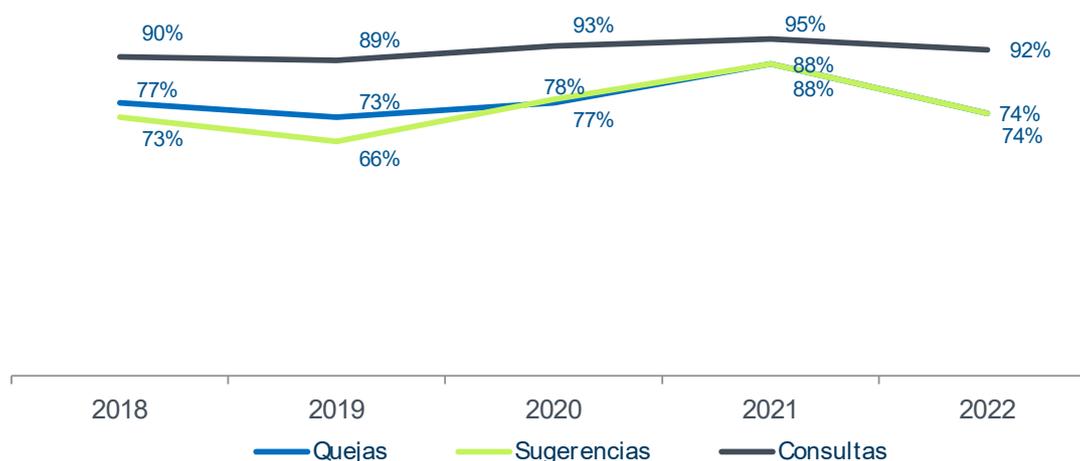
Por nivel de respuesta

Analizando los datos totales, se aprecia un descenso en el nivel de respuesta con respecto al año pasado, pasando del 90% al 82%.

No se ha mantenido el excepcional dato de respuesta del 2021 y se ha vuelto a los niveles habituales de otros años (en torno al 80%).



Las Consultas se han respondido casi en la misma proporción (92%) pero tanto en las Quejas (74%) como en las Sugerencias (74%) se registra un descenso notable. Esta bajada se concentra especialmente en algunas de las Direcciones que mayor número de comunicaciones gestionan (Mantenimiento, Urbanismo o Movilidad).



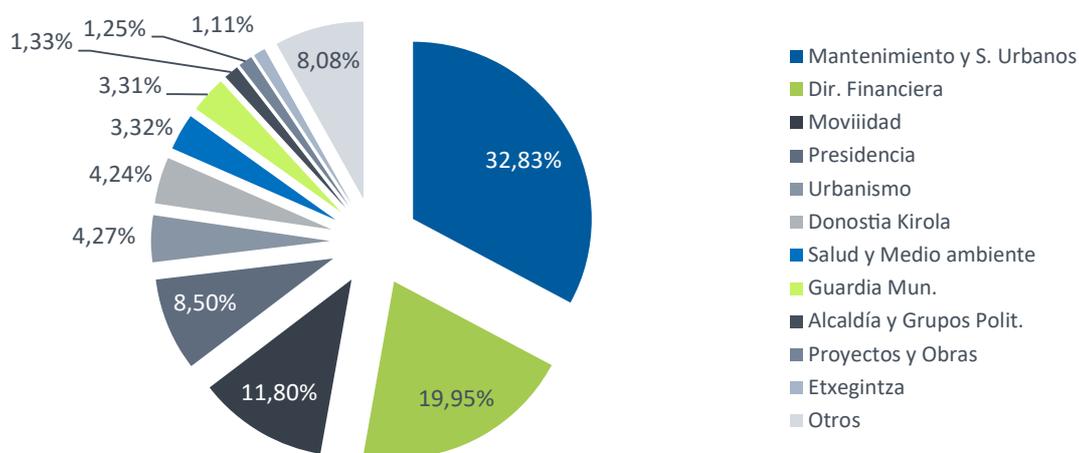
(todos los datos en las TABLAS 6-7-8 del anexo)

En las tablas 6, 7 y 8 del anexo se puede consultar el estado exacto de las comunicaciones que todavía no se han dado por finalizadas. Se diferencian las que ya se han comenzado a gestionar y las que no, por cada uno de los motivos.

Por Direcciones

En el siguiente gráfico se presentan los datos correspondientes al total de Consultas, Quejas y Sugerencias recibidas en las diferentes Direcciones Municipales, Organismos Autónomos y Sociedades Públicas durante 2022.

En la misma se aprecia claramente que la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos sigue siendo quien más comunicaciones recibe, un tercio del total. Le siguen la Dirección Financiera, Movilidad y Presidencia.

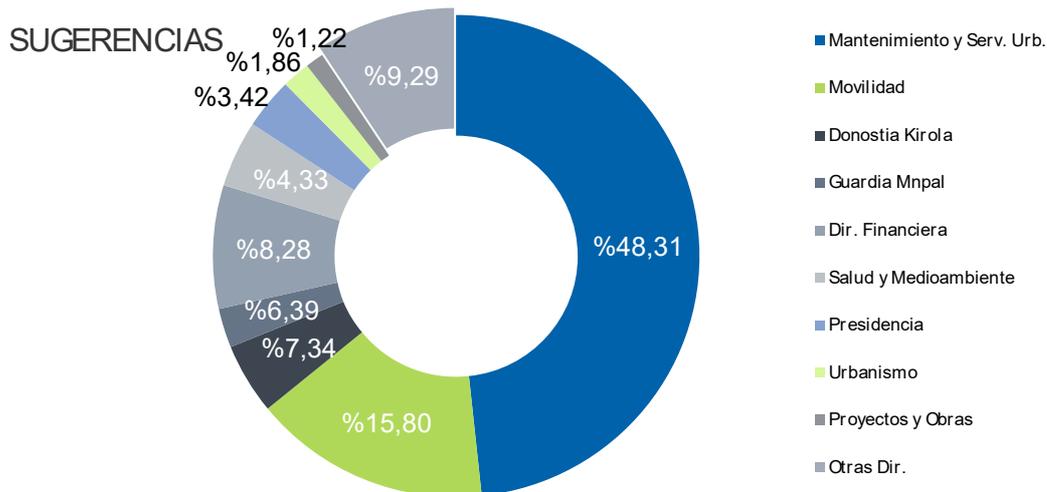
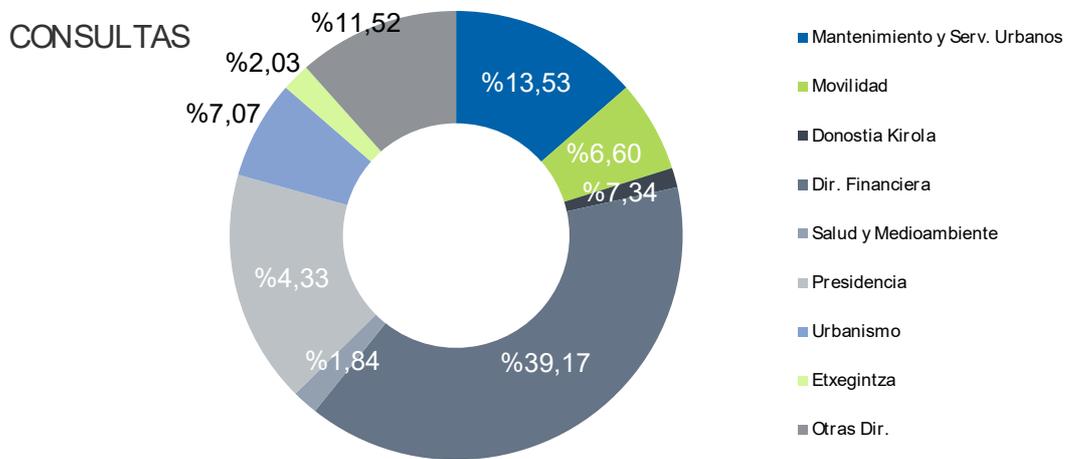
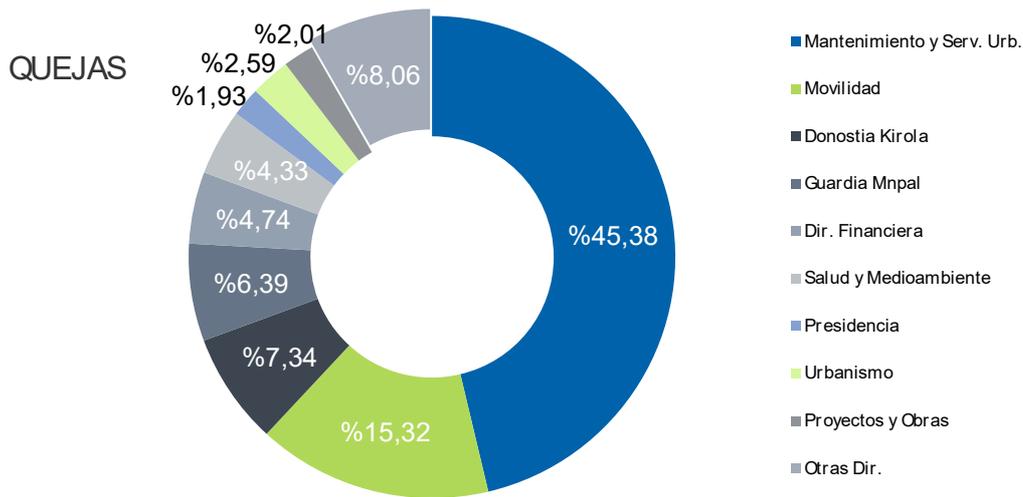


Por motivo y Dirección

Atendiendo a los motivos (Consulta, Queja o Sugerencia) de las comunicaciones que recibe cada Dirección, se puede apreciar cómo el principal receptor tanto de Quejas como de Sugerencias, con mucha diferencia, es la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos.

En cambio, la que más Consultas recibe sigue siendo la Dirección Financiera. Ésta también recibe más del doble de consultas que las siguientes Direcciones.

En los siguientes gráficos se reflejan los porcentajes de las principales Direcciones según cada uno de los motivos



(ver TABLAS 9-10 en el anexo)

Por temática

A continuación se presenta el listado de temas más recurrentes de 2022.

TEMA	total
Parques y jardines	1.351
Contenedores	534
Limpieza de vía pública	518
Información sobre actividades y solicitud de normativa	443
Información sobre trámites	338
Pago de multas	317
Terrazas de hostelería	300
Información al contribuyente	286
Mobiliario urbano	267
Uso espacio público	261
Consultas y préstamo de expedientes de urbanismo	243
Aparcamiento indebido	231
Solicitud de cálculo de importe	190
Alumbrado público	186
Solicitudes sobre empadronamiento	181
Información sobre Urbanismo	165
Parques infantiles	159
Viñeta OTA	156
Recibos	152
Problemas derivados de ruidos, olores, vertidos, contaminación atm...	148
Denuncias por ratas, gatos, palomas....	131
Aparcamiento indebido	121
Administración electrónica	118
Aparcamientos de vehículos	105
Trámites y precios	105
Aparcamientos: solicitudes, cambios, bicicletas achatarradas...,	101
Ruidos, horarios, molestias por músicos callejeros....	101
Consultas sobre impuestos	98
Bidegorris	95

(todos los temas, organizados por Direcciones, en la TABLA 11 del anexo)

Como es habitual los principales temas recibidos en el Buzón están relacionados con el mantenimiento y los servicios urbanos (parques y jardines, contenedores, limpieza, etc).

Las relacionadas con la atención ciudadana (información, administración electrónica, etc.) y cuestiones financieras (recibos, multas, domiciliaciones, etc.) están en un segundo plano.

No se registran apenas cambios con los temas más relevantes de años pasados.

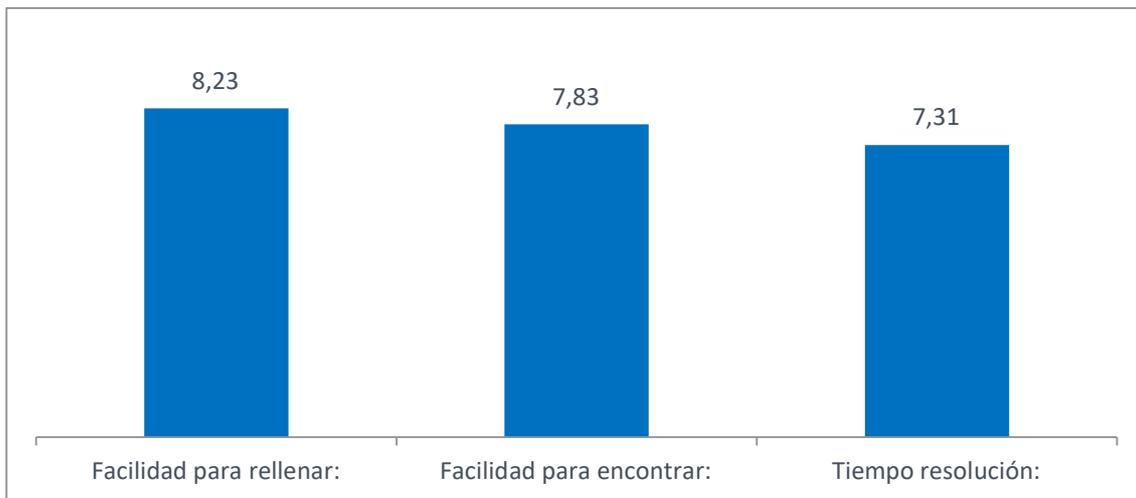
La lista completa de todos los temas, organizados por cada Dirección, y comparada con el año anterior, se recoge en la tabla nº 11 del anexo.

Al analizar esta información sobre los temas más utilizados hay que tener en cuenta que el tema “varios” es muy utilizado en algunas Direcciones, así como también se dejan sin clasificar por tema muchas comunicaciones. Esto dificulta mucho poder conseguir un resumen que sea un fiel reflejo de lo indicado por la ciudadanía. Para evitarlo, con los cambios que se están haciendo en la aplicación, se va a intentar evitar esa bolsa de “sin tema o varios”, implementando un nuevo tratamiento de los temas.

EVALUACIÓN

La aplicación del Buzón de la Ciudadanía ofrece a la ciudadanía un sistema de evaluación sobre su funcionamiento. En esta encuesta, que se incluye en el mensaje de respuesta, se han recibido 615 valoraciones. Es decir, de entre estas personas sólo un 3% rellena la encuesta que se le ofrece para conocer su opinión sobre el Buzón .

En una escala de 0 a 10 el Buzón consigue una valoración media de 7,79 puntos. Se valora más la facilidad de rellenar el formulario (8.23) y encontrarlo (7,83) que el tiempo de respuesta (7.31).



CONCLUSIONES

- Datos totales: apenas hay cambio con respecto al 2021. Se aprecia que después de la pandemia las cifras se han estabilizado. Pero son un %50 mayores que antes de la pandemia. Es decir, que la pandemia ha supuesto un mayor uso del Buzón.
- Se registra un descenso en el nivel de respuesta. Especialmente en las Sugerencias y las Quejas. Las Consultas se mantienen en un nivel de respuesta similar. Este descenso es muy notorio en algunas Direcciones.
- El Buzón se usa más en los barrios centrales que en los periféricos. El Centro, Antiguo y Gros son los que más lo usan. Esta tendencia se mantiene.
- Mantenimiento y Servicios Urbanos sigue acaparando un tercio de las comunicaciones, seguida de la Dirección Financiera, con un 20%. Esta última sobre todo recibe Consultas.
- Casi la mitad de las Quejas las recibe Mantenimiento (el 45%). Otro 15% son para Movilidad.
- Quien más Consultas recibe es la Dir. Financiera (40%), seguida de Presidencia (15%).
- Las comunicaciones electrónicas suponen el 85% del total, aunque el uso de la app continúa estancado.
- Las temáticas que más preocupan a la ciudadanía siguen siendo prácticamente las mismas, no se aprecian grandes cambios.
- A medida que va integrando la atención de diversas Direcciones, Udalinfo cada vez atiende directamente más consultas de información general, sin derivarlas a otras Direcciones. Esto agiliza los tiempos de respuesta.

PROPUESTAS DE MEJORA

Propuestas para 2023

En el marco del proyecto *Belarri* se están diseñando una serie de cambios para mejorar la eficacia del Buzón, aumentar su transparencia y evitar algunas disfuncionalidades.

Esta renovación se está realizando en 3 planos: en la gestión interna, en las interfaces que se ponen a disposición de la ciudadanía y en la explotación de los datos del Buzón.

Las dos primeras mejoras ya están siendo implementadas y se espera que este año (previsiblemente en verano) se publiquen y estén ya en marcha. Son estas:

Gestión interna:

- Renovación de la aplicación: la aplicación informática que da soporte al Buzón está siendo renovada para implementar una serie de mejoras. Se espera que estos cambios redunden en la mejora de la calidad del servicio. Permitirá un seguimiento más estrecho de la calidad de las respuestas a la ciudadanía, una mejor clasificación de los temas así como una reducción de los tiempos de gestión de cada comunicación.

Interfaces externas:

- Nueva App: con la financiación de los fondos Next Generation, se está desarrollando una nueva app. Esta app, además de incorporar la versión móvil del Buzón, también va a integrar otras dos funcionalidades como son “Mi Carpeta” y la suscripción a los avisos del Ayuntamiento. De esta forma la ciudadanía dispondrá en una sola app de las 3 herramientas principales de relación con el Ayuntamiento. Esta app está ahora mismo en proceso de realización.
- Renovación del espacio web: paralelamente, y con la misma configuración de la app, también se está desarrollando el apartado web que corresponde al Buzón. Se han incorporado nuevas funcionalidades (la ciudadanía podrá elegir el tema, consultar el estado de su comunicación a través de un código, etc.). Se está realizando al mismo tiempo que la app.

Explotación de datos:

- En el marco del proyecto *Belarri*, se quiere desarrollar un panel de control que permita conocer al momento las comunicaciones de la ciudadanía, de forma que el Ayuntamiento pueda pulsar lo que le está diciendo la ciudadanía a través de este canal. El soporte informático actual tiene sus limitaciones para extraer este tipo de información. Se espera mejorar este déficit con esta nueva herramienta.

Por otra parte, en cuanto al contenido de este mismo informe, en el próximo se recogerán los temas más mencionados en cada barrio de la ciudad para obtener información más detallada de la percepción de la población sobre la situación de cada uno de ellos y poder detectar las mejoras.



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

Herritarren Partaidetza eta Arreta
Participación y Atención Ciudadana

BUZÓN DE LA CIUDADANÍA

INFORME 2022

(anexo)

DATOS GENERALES

1ª TABLA: Datos generales según el motivo de la comunicación

	2018	2019	2020	2021	2022
Consulta	4.277	4.668	11.032	9.539	9.763
Queja	5.511	6.287	8.426	8.053	7.918
Sugerencia	5.124	6.090	7.360	6.431	5.759
Aviso	1.789	2.195	1.966	1.294	2.207
Notificación	105	88	338	1.030	397
Reclamación	261	201	291	698	826
Agradecimiento	182	176	388	385	346
Información pública	25	43	16	5	1
Total	17.274	19.748	29.817	27.435	27.217
Consulta	%27	%25	%24	%37	%36
Queja	%30	%32	%32	%28	%29
Sugerencia	%32	%30	%31	%25	%21
Aviso	%7	%10	%11	%7	%8
Notificación	%1	%1	%0	%1	%1
Reclamación	%1	%2	%1	%1	%3
Agradecimiento	%1	%1	%1	%1	%1
Información pública	%0	%0	%0	%0	%0

2ª TABLA: Datos generales según el canal de entrada

	2018	2019	2020	2021	2022
Internet	10.542	12.679	21.226	18.775	18.948
Telefono 010	2.846	2.924	5.447	4.410	3.805
App	1.991	1.962	2.067	1.969	2.069
Ventanilla	1.253	1.460	1.111	1.355	1.269
Registro	642	722	684	728	904
Redes sociales	0	0	3	198	222
Total	17.274	19.747	30.538	27.435	27.217
Internet	%61	%64	%70	%68	%70
Telefono 010	%16	%15	%18	%16	%14
App	%12	%10	%7	%7	%8
Ventanilla	%7	%7	%4	%5	%5
Registro	%4	%4	%2	%3	%3
Redes sociales	%0	%0	%0	%1	%1

3ª TABLA: Datos generales según el barrio *

	2021	2022
Centro	1.633	1.857
Antiguo	1.590	1.655
Gros	1.479	1.455
Egia	1.210	1.066
Amara	1.209	857
Altza	1.161	1.269
Aiete - Miramon	1.157	1.135
Intxaurreondo	1.139	1.149
Amara Berri - Riberas	942	1.324
Parte Vieja	620	793
Loiola -Txomin	568	488
Bidebieta	449	422
Ibaeta	317	412
Martutene	306	287
Ulia	280	302
Añorga	217	294
Igeldo	171	111
Zubieta	89	53

() El dato del barrio no es obligatorio. Sólo el 50% lo indica.*

4ª TABLA: Datos generales sobre género

	2020	2021	2022
Mujeres	12.115	10.576	11.049
Hombres	10.170	8.656	8.607
(sin dato)	8.253	8.203	7.561

DATOS DE LAS CONSULTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

5ª TABLA: Datos totales de Quejas, Sugerencias y Consultas

	2018	2019	2020	2021	2022
Quejas	5.524	6.287	8.416	8.053	7.918
Sugerencias	5.129	6.090	7.348	6.431	5.759
Consultas	4.284	4.668	11.027	9.539	9.763
Total	14.912	17.045	26.818	24.023	23.440

6ª TABLA: Quejas, Sugerencias y Consultas finalizadas

	Total	Finalizadas	No Finalizada	No Finalizadas	
				En curso	Sin comenzar
Quejas	7.918	5.860 %74,04	2.058 %25,96 ¹	405	1.653
Sugerencias	5.759	4.256 %73,86	1.503 %26,14	219	1.284
Consultas	9.763	9.006 %92,25	757 %7,75	121	635

7ª TABLA: Evolución de las Quejas, Sugerencias y Consultas finalizadas

		2018	2019	2020	2021	2022
Quejas	recibidas	5.524	6.287	8.416	8.053	7.918
	finalizadas	%77	%73	%77	%88	%74
Sugerencias	recibidas	5.129	6.090	7.348	6.431	5.759
	finalizadas	%73	%66	%78	%88	%74
Consultas	recibidas	4.284	4.668	11.027	9.539	9.763
	finalizadas	%90	%89	%93	%95	%92
Media		%80	%76	%83	%90	%82

8ª TABLA: Evolución de las Quejas, Sugerencias y Consultas finalizadas según las Direcciones

QUEJAS	Totales	Finalizadas	%	En curso	Sin comenzar
Mantenimiento y Serv. Urb.	3.593	2.348	65%	130	1.115
Movilidad	1.213	880	73%	27	306
Donostia Kirola	581	504	87%	73	4
Guardia Mnpal.	506	481	95%	9	16
Dir.Financiera	375	359	96%	7	9
Salud y Medioambiente	343	279	81%	62	2
Urbanismo	205	107	52%	2	96
Proyectos y Obras	159	73	46%	71	15
Alcaldía y Grupos políticos	152	113	74%	9	30
Presidencia	153	150	96%	1	2
Bienestas Social	68	65	96%	0	3
Donostia Kultura	64	56	88%	1	7
Etxegintza	41	40	98%	0	1
Economía	39	39	100%	0	0
Fomento de San Sebastián	32	27	84%	2	3
CTSS	23	10	43%	0	13
Prom. Social y Educación	22	14	64%	8	0
DonostiaTIK	15	12	80%	0	3
Personas	11	11	100%	0	0
Euskara	9	9	100%	0	0
Donostia Turismoa	7	7	100%	0	0
Musika eta Dantza Eskola	4	4	100%	0	0
Polloe	3	3	100%	0	0
Cristina Enea	1	1	100%	0	0
San Telmo Museoa	1	1	100%	0	0
Dir. de Intervención y Contabilidad	1	1	100%	0	0
Victoria Eugenia Antzokia	0	0	-	0	0
Dir. Jurídica	0	0	-	0	0
Prevención, Ex. Incendios y Salv.	0	0	-	0	0
<i>Sin Dirección</i>	<i>297</i>	<i>274</i>	<i>100%</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
	7.918	5.860	%74	405	1.653

SUGERENCIAS	Totales	Finalizadas	%	Sin	
				En curso	comenzar
Mantenimiento y Serv. Urb.	2.782	1.795	65%	115	872
Movilidad	910	611	67%	11	288
Dir.Financiera	477	464	97%	7	6
Donostia Kirola	274	249	91%	25	0
Salud y Medioambiente	256	233	91%	23	0
Presidencia	197	190	97%	1	6
Guardia Mnpal.	151	143	95%	2	6
Urbanismo	107	50	47%	1	56
Proyectos y Obras	70	37	53%	25	8
Alcaldía y Grupos políticos	61	47	77%	2	12
Donostia Kultura	42	39	93%	1	2
Gizarte Ekintza	39	37	95%	1	1
DonostiaTIK	24	23	96%	0	1
Etxegintza	22	21	95%	0	1
Economía	21	21	100%	0	0
Prom. Social y Educación	18	17	94%	1	0
Fomento de San Sebastián	16	15	94%	0	1
Donostia Turismoa	14	14	100%	0	0
CTSS	13	4	31%	0	9
Polloe	6	6	100%	0	0
Personas	6	6	100%	0	0
San Telmo Museoa	5	4	80%	1	0
Euskara	5	5	100%	0	0
Prevención, Ex. Incendios y Salv.	2	2	100%	0	0
Cristina Enea	1	1	100%	0	0
Victoria Eugenia Antzokia	1	1	100%	0	0
Dir. de Intervención y Contabilidad	1	1	100%	0	0
Musika eta Dantza Eskola	1	1	100%	0	0
Dir. Jurídica	0	0	0%	0	0
<i>Sin Dirección</i>	237	237	100%	0	0
	5.759	4.256	74%	219	1.284

CONSULTAS	Total	Finalizadas	%	Sin	
				En curso	comenzar
Dir.Financiera	3.824	3.742	98%	16	66
Presidencia	1.643	1.636	99%	3	4
Mantenimiento y Serv. Urb.	1.321	1.115	84%	21	185
Urbanismo	690	491	71%	0	199
Movilidad	644	543	84%	3	98
Etxegintza	198	198	100%	0	0
Salud y Medioambiente	180	148	82%	32	0
Donostia Kirola	138	123	89%	8	7
Guardia Mnpal.	118	110	93%	5	3
Personas	114	107	94%	0	7
Alcaldía y Grupos políticos	99	93	94%	3	3
Donostia Kultura	87	83	95%	0	4
Economía	77	76	99%	1	0
Prom. Social y Educación	73	70	96%	3	0
Proyectos y Obras	63	33	52%	21	9
Acción Social	61	56	92%	1	4
Fomento de San Sebastián	35	34	97%	1	0
Euskara	21	20	95%	0	1
Prevención, Ex. Incendios y Salv.	19	18	95%	0	1
Polloe	14	14	100%	0	0
DonostiaTIK	12	9	75%	0	3
Donostia Turismoa	10	10	100%	0	0
Dir. Jurídica	10	8	80%	0	2
Musika eta Dantza Eskola	9	9	100%	0	0
Cristina Enea	9	9	100%	0	0
San Telmo Museoa	6	3	50%	1	2
CTSS	6	3	50%	0	3
Dir. de Intervención y Contabilidad	6	4	67%	2	0
Victoria Eugenia Antzokia	4	1	25%	0	3
<i>Sin Dirección</i>	<i>272</i>	<i>272</i>	<i>100%</i>		
	9.763	9.006	92%	121	635

9ª TABLA: Quejas, Sugerencias y Consultas por Dirección

Mantenimiento y Serv. Urb.	7.696	%32,83
Dir.Financiera	4.676	%19,95
Movilidad	2.767	%11,80
Presidencia	1.993	%8,29
Urbanismo	1.002	%4,27
Donostia Kirola	993	%4,24
Salud y Medioambiente	779	%3,32
Guardia Mnpal.	775	%3,31
Alcaldía y Grupos políticos	312	%1,33
Proyectos y Obras	292	%1,25
Etxegintza	261	%1,11
Donostia Kultura	193	%0,82
Acción Social	168	%0,72
Economía	137	%0,58
Personas	131	%0,56
Prom. Social y Educación	113	%0,48
Fomento de San Sebastián	83	%0,35
DonostiaTIK	56	%3,72
CTSS	42	%0,18
Euskara	35	%0,15
Donostia Turismoa	31	%0,13
Polloe	23	%0,10
Prevención, Ex. Incendios y Salv..	21	%0,09
San Telmo Museoa	12	%0,05
Cristina Enea	11	%0,05
Dir. Jurídica	10	%0,04
Dir. de Intervención y Contabilidad	8	%0,03
Victoria Eugenia Antzokia	5	%0,02

10ª TABLA: Evolución de las Quejas, Sugerencias y Consultas por Dirección

	2021	2022
Mantenimiento y Serv. Urb.	7.845	7.696
Dir.Financiera	4.884	4.676
Movilidad	2.760	2.767
Presidencia	1.987	1.993
Donostia Kirola	989	993
Guardia Mnpal.	810	775
Urbanismo	809	1.002
Salud y Medioambiente	684	779
Proyectos y Obras	286	292
Alcaldía y Grupos políticos	281	312
Etxegintza	238	261
Personas	235	131
Cristina Enea	232	11
Donostia Kultura	175	193
Economía	147	137
Acción Social	115	168
Fomento de San Sebastián	113	83
Prom. Social y Educación	78	113
Euskara	58	35
Polloe	32	23
DonostiaTIK	23	56
Musika Eskola	21	0
Prevención, Ext. Incendios y Salv.	21	21
Donostia Turismoa	14	31
CTSS	12	42
Dir. Jurídica	10	10
San Telmo Museoa	6	12
Victoria Eugenia Antzokia	5	5
Anoeta Kiroldegia	4	0
Dir. de Intervención y Contabilidad	0	8

11ª TABLA: Quejas, Sugerencias y Consultas por Dirección y Tema

	2021	2022
Mantenimiento y Serv. Urb.	7.845	7.696
Parques y jardines	1.209	1.351
Contenedores	535	534
Limpieza de la vía pública	457	518
Terrazas hostelería	288	300
Alumbrado público	282	186
Mobiliario urbano	187	267
Parque infantil	155	159
Utilización del espacio público	154	261
Recogida residuos	132	48
Playas	117	33
Bonificación tasa basuras	104	70
Saneamiento	74	40
Baños públicos	73	45
Vías públicas	72	49
Suministro agua potable	62	60
Fuentes	57	45
Retirada de vehículos	54	29
Accesibilidad	37	7
Cabinas de playas	35	71
Alcantarillas	31	85
<i>Otros temas</i>	<i>1.712</i>	<i>1.559</i>
<i>Tema sin concretar</i>	<i>2.018</i>	<i>1.979</i>
Movilidad	2.760	2.767
Aparcamiento de vehículos	265	105
Estacionamiento inadecuado	178	231
Viñeta OTA	131	156
Aparcamientos: solicitudes, traslados, bicicletas achatarradas...	102	101
Señalización	82	50
Concesión aparcamientos y lista espera	76	58
Servicio OTA	74	36
Bidegorris	71	95
D-bizi	59	62
Bicicletas – Patines enganchados al mobiliario urbano, árboles...	41	40
Infracciones de tráfico	21	27
Reservas privadas aparcamientos y tarjeta minusválidos	39	26
Radar; velocidad	18	39
Taxis	11	33
Atención ciudadana	10	68
<i>Otros temas</i>	<i>1.041</i>	<i>948</i>
<i>Tema sin concretar</i>	<i>541</i>	<i>692</i>
Presidencia	1.987	1.993
Información de Urbanismo	341	165
Administración electrónica	262	118
Información sobre trámites	227	338
Información general	184	293
Solicitudes de empadronamiento	108	181
Barrios y Participación Ciudadana	89	20
Préstamo y Consulta de expedientes Urbanismo	88	243

Planos y solicitudes de información específica	51	44
Nombres de calles	29	20
Tarjetas	23	38
Solicitud de cita	19	43
Consulta sobre trámites iniciados	17	10
Bodas	15	30
<i>Otros temas</i>	<i>439</i>	<i>339</i>
<i>Tema sin concretar</i>	<i>95</i>	<i>111</i>
Alcaldía y Grupos políticos	281	312
Temas de ciudad	35	42
Nuevas infraestructuras y proyectos	5	1
Relaciones públicas	32	16
Seguridad ciudadana	5	5
Solicitud de citas	3	2
<i>Otros temas</i>	<i>114</i>	<i>186</i>
<i>Tema sin concretar</i>	<i>87</i>	<i>60</i>
Salud y Medioambiente	684	779
Denuncias por ratas, palomas, gatos.	167	131
Molestias por ruidos, olores, vertidos, contaminación atm.	109	148
Abejas y avispas	58	41
Compostaje, reciclaje, recogida de residuos peligrosos del hogar, etc.	19	19
Solicitud de información/normativa sobre bienestar animal	14	14
Solicitud de información/normativa de salud pública	81	21
<i>Otros temas</i>	<i>11</i>	<i>101</i>
<i>Tema sin concretar</i>	<i>225</i>	<i>304</i>
Urbanismo	809	1.002
Solicitud de información y normativa sobre actividades	172	443
Información general	5	8
Información sobre Urbanismo	179	32
Información sobre trámites	12	2
Consultas sobre expedientes de actividad en tramitación		57
Legalidad urbanística	15	1
<i>Otros temas</i>	<i>227</i>	<i>140</i>
<i>Tema sin concretar</i>	<i>199</i>	<i>319</i>
Dir.Financiera	4.884	4.676
Recibos	458	152
Pago de multas	380	317
Consultas sobre impuestos	223	98
Domiciliaciones	223	72
Información para los contribuyentes	290	286
Administración electrónica	168	38
Liquidaciones de recibos	158	15
Aparcamiento indebido	155	121
Solicitud de cálculo de importe	130	190
Información sobre trámites	97	89
Recargo IBI vivienda no habitual	75	60
Reclamación de facturación	46	56
Plusvalías por el recurso del Constitucional	34	1
Lectura de contadores	28	14

Tasas y precios públicos	19	6
Solicitud fraccionamiento	15	2
Bajas, altas y cambios de contadores	12	23
Reclamaciones de contadores	12	3
Atención ciudadana		23
Liquidación de plusvalía	10	1
<i>Otros temas</i>	<i>2.131</i>	<i>2.884</i>
<i>Tema sin concretar</i>	<i>220</i>	<i>225</i>
Donostia Kultura	175	193
Información sobre fiestas: fechas, programaciones...	33	20
Peticiones/propuestas ciudadanas, conciertos, actuaciones...	17	35
Información sobre cursos y actividades	7	8
Solicitud de información sobre la actividad	7	20
Molestias por eventos: acústicos.	6	30
Prestación de servicios, proyectos, etc.	6	5
Ofrecer conciertos, actuaciones, etc.	4	4
Prestación de servicios, espectáculos, etc.	1	5
<i>Otros temas</i>	<i>66</i>	<i>43</i>
<i>Tema sin concretar</i>	<i>28</i>	<i>23</i>
San Telmo Museoa	6	12
Victoria Eugenia Antzokia	5	5
Etxegintza	238	261
Información sobre trámites	58	66
Adjudicación de viviendas	57	72
Información sobre el alquiler de viviendas	16	3
Información sobre solicitudes de vivienda	9	1
Servicio Alokabide	4	3
Sorteo de viviendas	1	1
<i>Otros temas</i>	<i>93</i>	<i>115</i>
Guardia Mnpal.	810	775
Conductas incívicas: botellón, pintadas, perros...	207	85
Inseguridad/solicitud de vigilancia	92	94
Ruidos, horarios, molestias provocadas por músicos callejeros.	77	101
Perros	51	29
Quejas por comportamientos de la Policía Municipal	36	58
Asentamientos colectivos	22	73
Aparcamientos indebidos	19	27
Informar sobre edificios en ruinas, vehículos abandonados	14	25
Conductas sospechosas/delictivas	9	26
Bicicletas	6	5
Circulación indebida: velocidad,	4	1
Quejas por sanciones	4	1
Aparcamientos indebidos	1	11
<i>Otros temas</i>	<i>198</i>	<i>193</i>
<i>Tema sin concretar</i>	<i>70</i>	<i>46</i>
Donostia Kirola	989	993
Trámites y precios	132	105
Instalaciones deportivas abiertas	103	81

Gestión indirecta	82	20
Monitores	39	39
Oferta	33	43
Información sobre el Patronato	20	18
Mantenimiento de confort	15	77
Trabajos de mantenimiento general	14	27
Vestuarios de instalaciones deportivas	13	5
Gimnasios	8	5
Horario	7	2
Material de cursillos	7	11
Limpieza de las instalaciones deportivas	4	6
<i>Otros temas</i>	<i>479</i>	<i>495</i>
<i>Tema sin concretar</i>	<i>33</i>	<i>59</i>
Donostia Turismo	14	31
Prom. Social y Educación	78	113
Euskara	58	35
Acción Social	115	164
Polloe	32	23
Prevención, Ext. Incendios y Salv.	21	21
Musika Eskola	21	14
Anoeta Kiroldetgia	4	0
DonostiaTIK	23	56
Cristina Enea Fundazioa	232	11
CTTS	12	42
Dir. Economía	147	137
Fomento de San Sebastián	113	83
Dir.. Jurídica	10	10
Personas	235	131
Proyectos y Obras	286	292