



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

Herritarren Partaidetza eta Arreta
Participación y Atención Ciudadana

BUZÓN DE LA CIUDADANÍA INFORME 2023

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 respuesta.....	10
Por Direcciones.....	12
Por temática.....	14

EVALUACIÓN.....	18
-----------------	----

CONCLUSIONES.....	19
-------------------	----

PROPUESTAS DE MEJORA.....	21
---------------------------	----

INTRODUCCIÓN

En este informe se presentan los datos de las comunicaciones recibidas a través del Buzón de la Ciudadanía durante año 2023, 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. 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 82% del total de todas las comunicaciones recibidas.

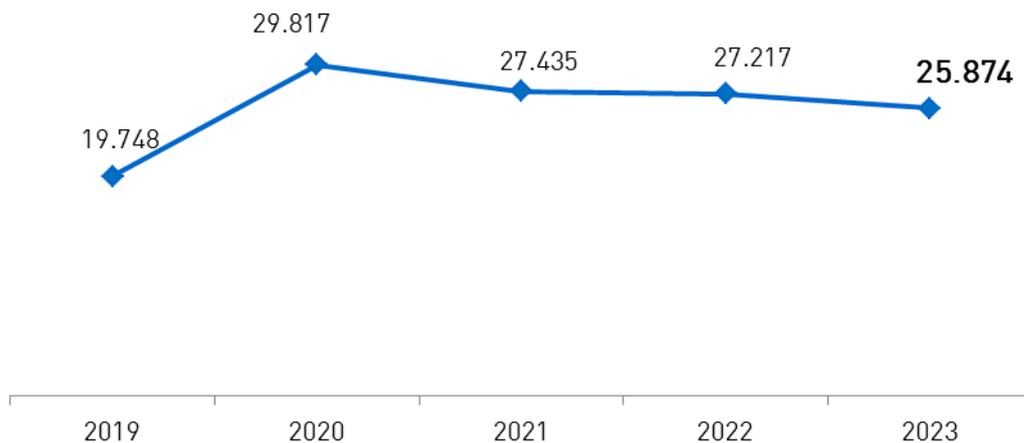
Para una mejor comprensión de la información, en este informe se han representado gráficamente los datos más destacables y en un anexo se han reunido las tablas con la totalidad de los datos y sus correspondientes comparativas con años anteriores.

DATOS GLOBALES

Durante el 2023 se han recibido un total de 25,874 comunicaciones, 1,343 menos que durante al año anterior.

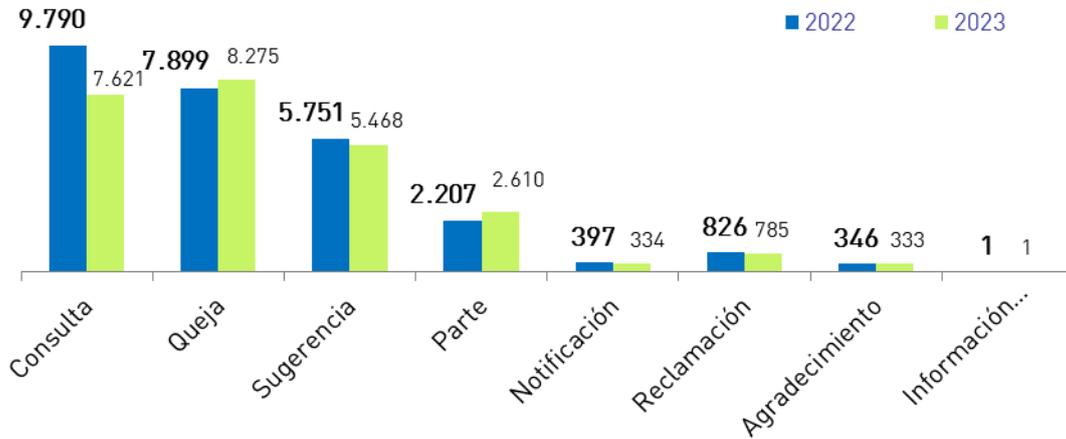
Después de la subida registrada el año 2020 a consecuencia del COVID, se aprecia una estabilización en el número de comunicaciones con tendencia a la baja.

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



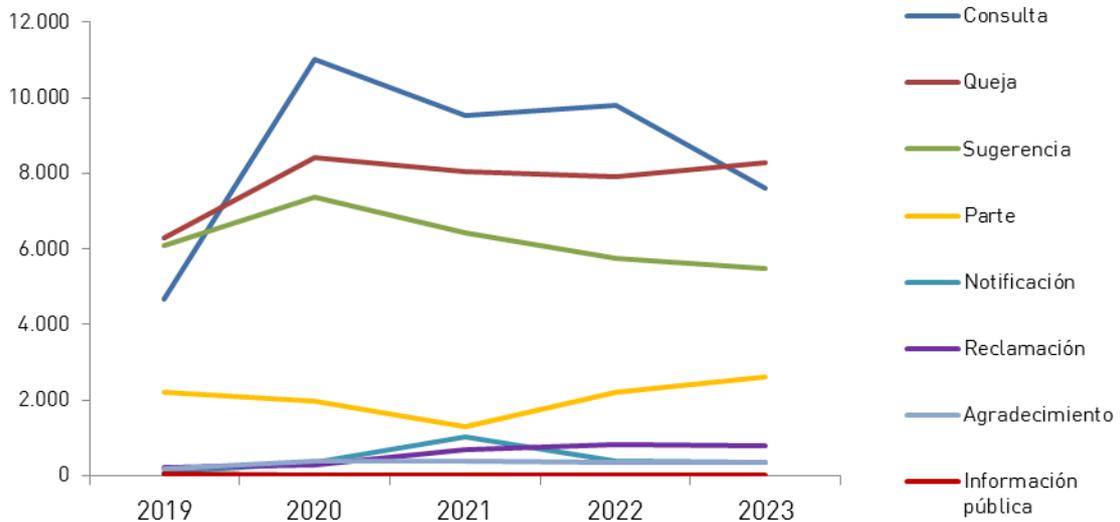
Por motivo de solicitud

Comparando con el año pasado, se aprecia sobre todo un descenso en las consultas, no se aprecian cambios muy reseñables.



(todos los datos en la TABLA 1 del anexo)

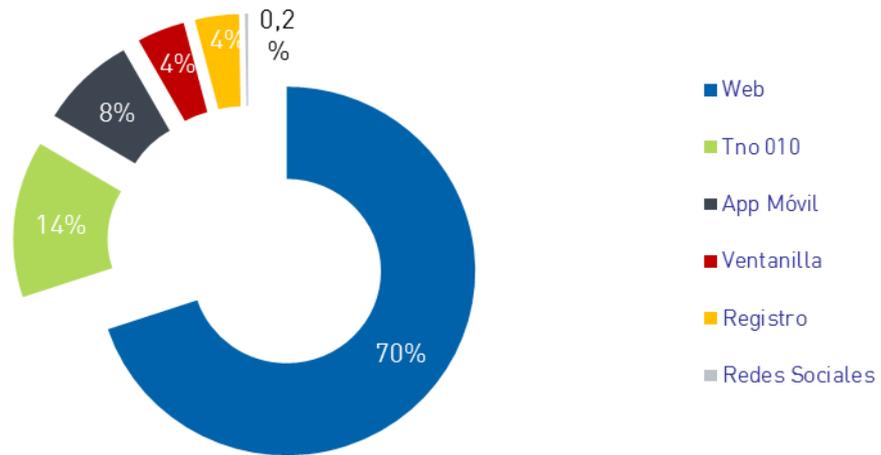
En la evolución histórica de los datos se aprecia que a raíz de la pandemia las consultas pasaron a ser el principal uso del Buzón, pero en 2023 las quejas han vuelto a convertirse en las más habituales.



(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%.

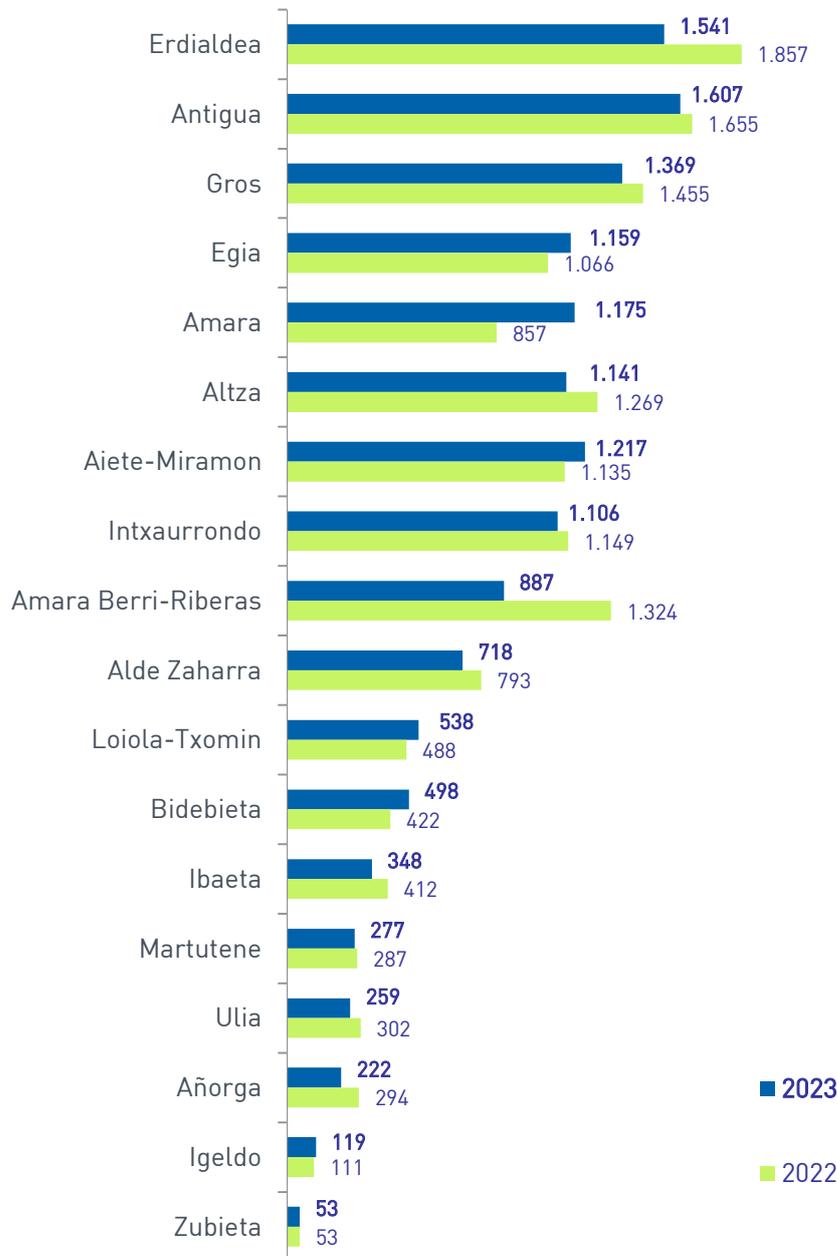


(todos los datos en la TABLA 2 del anexo)

Por barrio

Si bien en años anteriores las comunicaciones del Centro eran las más habituales en el Buzón, este año el barrio con más citado es el Antiguo. Gros, otra vez, aparece en tercer lugar. Al haberse registrado menos usos que en 2022, la mayoría de los barrios desciende. Las excepciones son Egia, Amara, Loiola-Txomin, Bidebieta, Igeldo y Aiete.

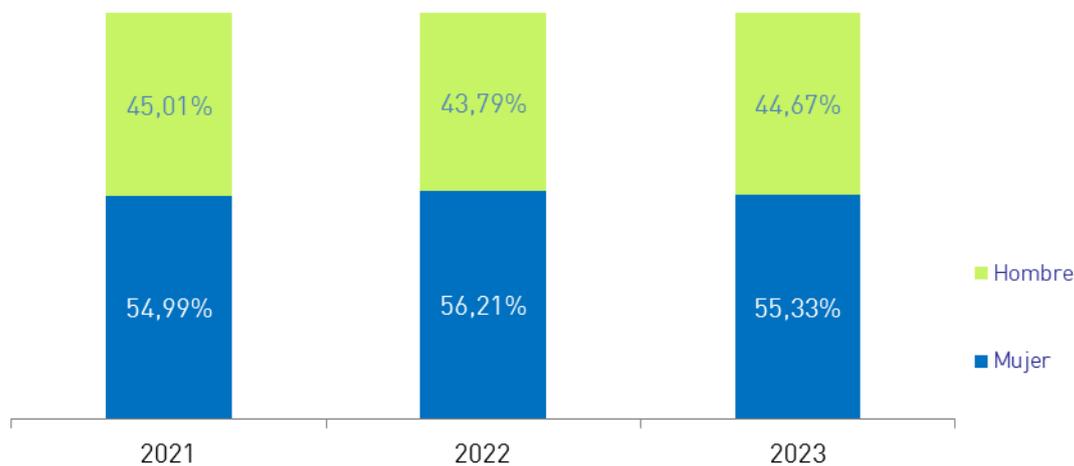
Hay que reseñar que los datos sobre estas ubicaciones son relativos ya que aproximadamente un 50% de las personas que utiliza el Buzón no aporta el dato de la ubicación de su comunicación.



(todos los datos en la tabla 3 del anexo)

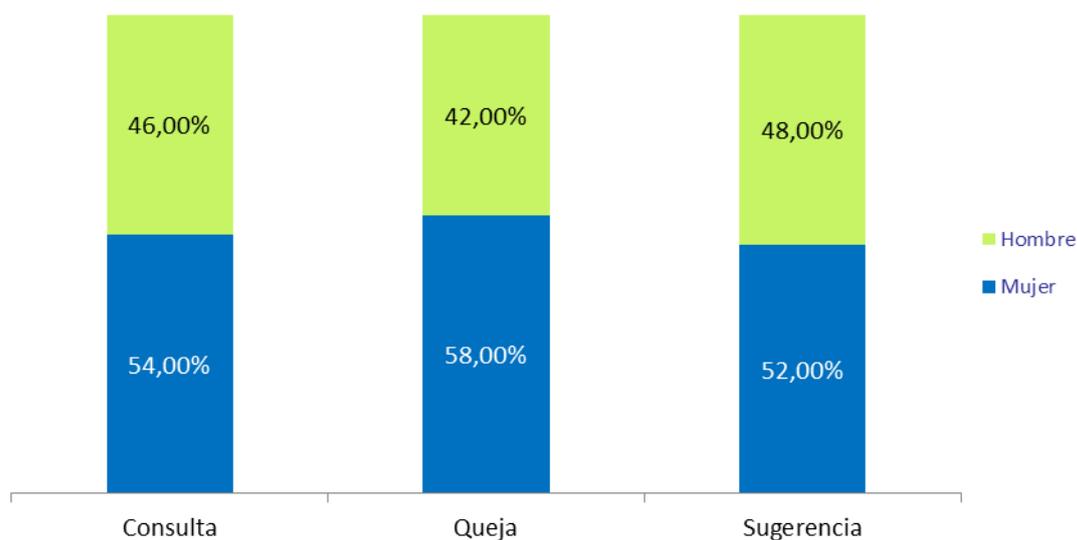
Por género

En el total de las comunicaciones se aprecia que las mujeres (56%) utilizan el *Buzón* algo 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 que en un tercio de las comunicaciones este dato se desconoce.



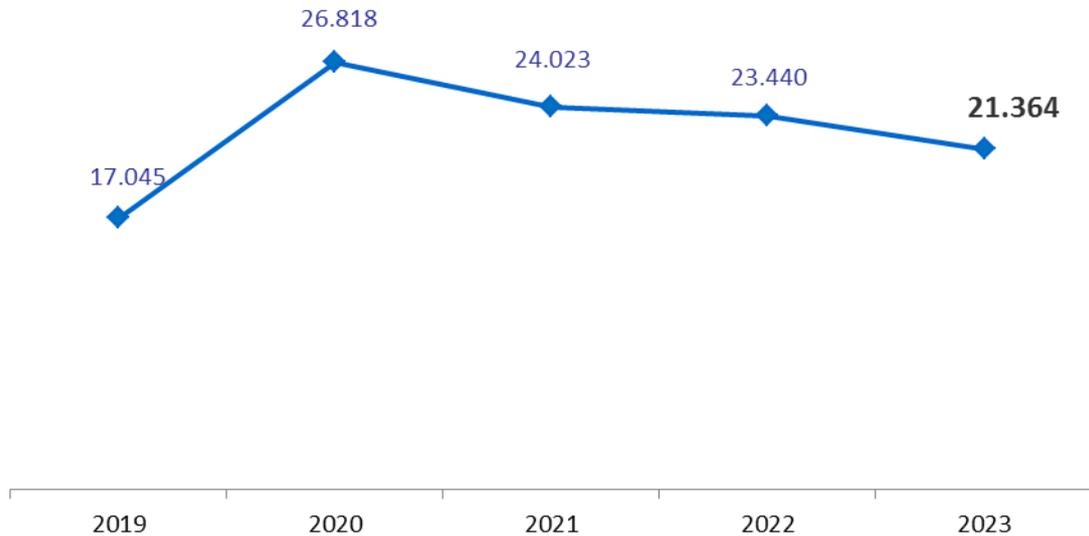
(todos los datos en la TABLA 4 del anexo)

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

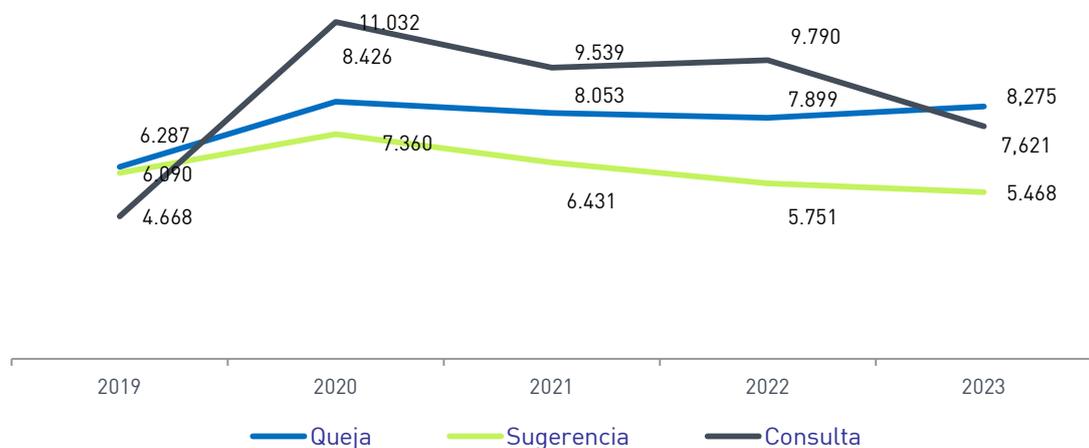
A continuación se presentan los datos totales de las Consultas, Quejas y Sugerencias recibidas durante el 2023 y su evolución durante los últimos años.



Comparando con 2022, las cifras reflejan un ligero descenso (5%). Como se aprecia en el gráfico continúa la tendencia a la baja de la “postpandemia”:

- La Queja es el motivo más utilizado y ha subido (+ 5%).
- El volumen de Sugerencias ha disminuido un poco (-5%).
- Las consultas han descendido significativamente (-22%)

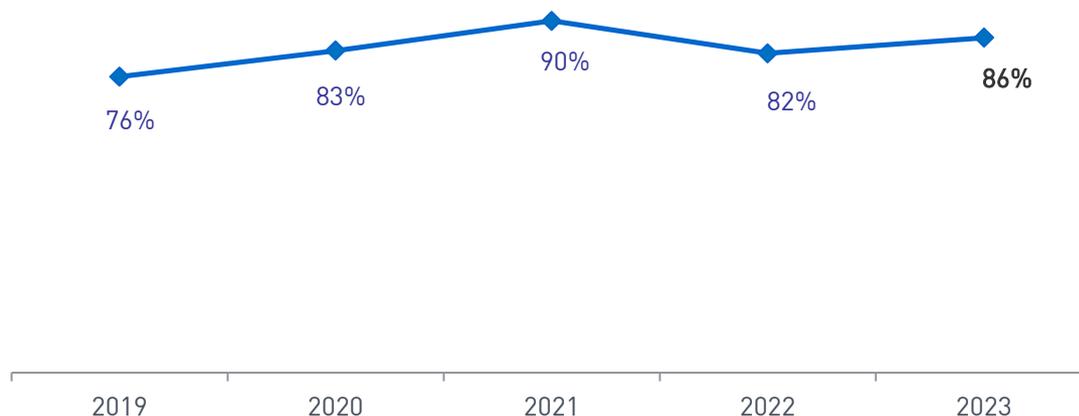
Pese al descenso general de estos últimos años, el uso del Buzón con respecto al año anterior a la pandemia (2019) es un 25% mayor.



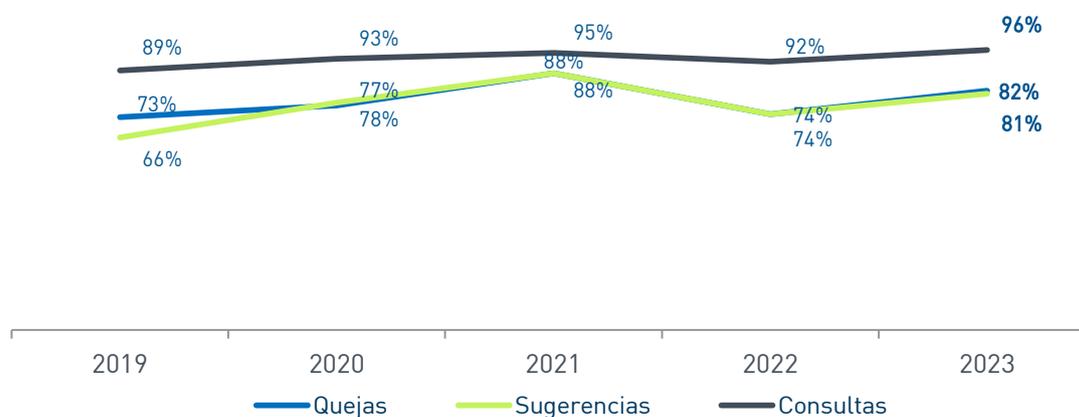
(todos los datos en la tabla 5 del anexo)

Por nivel de respuesta

Analizando los datos totales, se aprecia un ligero repunte en el nivel de respuesta con respecto al año pasado, pasando del 82% al 86%.



Las Consultas siguen siendo las más respondidas (96%) y se ha mejorado en las Quejas (82%) así como en las Sugerencias (81%).

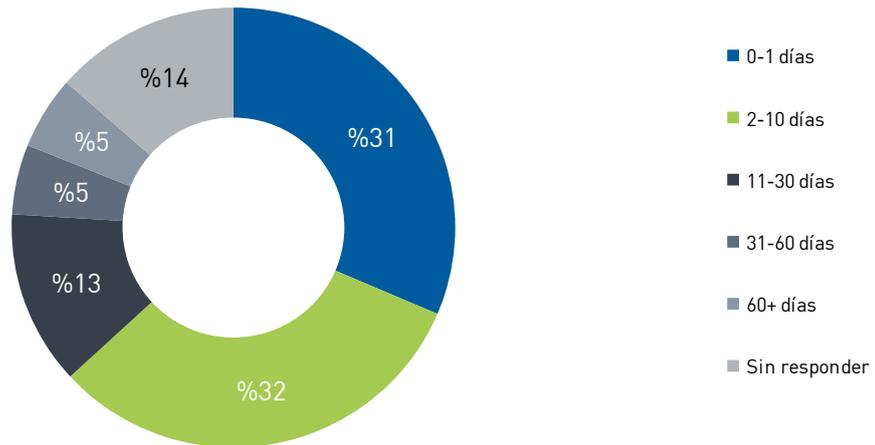


(todos los datos en las TABLAS 6-7-8 del anexo)

En las tablas 6, 7 y 8 del anexo se puede consultar el estado de las comunicaciones

Por tiempo de respuesta

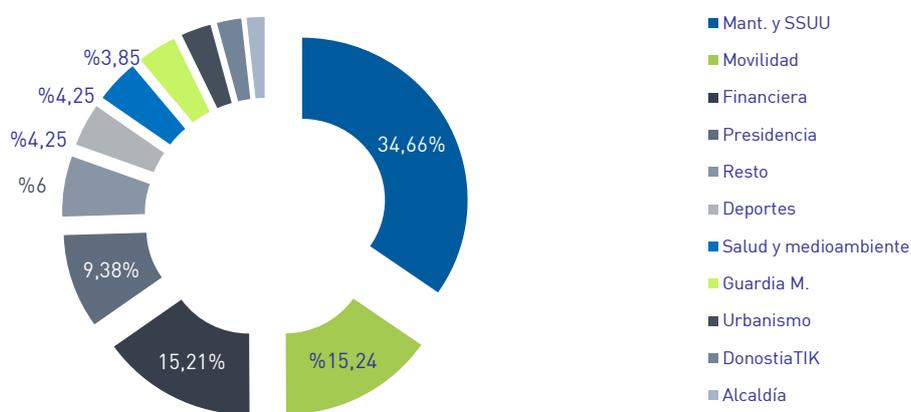
En cuanto a los tiempos de respuesta, cabe indicar que casi un tercio de los mensajes se responde en un sólo día y que otro tercio se responde durante los primeros 10 días.



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 2023.

Como en años anteriores la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos sigue siendo quien más comunicaciones recibe, un tercio del total. Le siguen las de Movilidad, Financiera y Presidencia. Entre las cuatro suman un 75% de los usos.

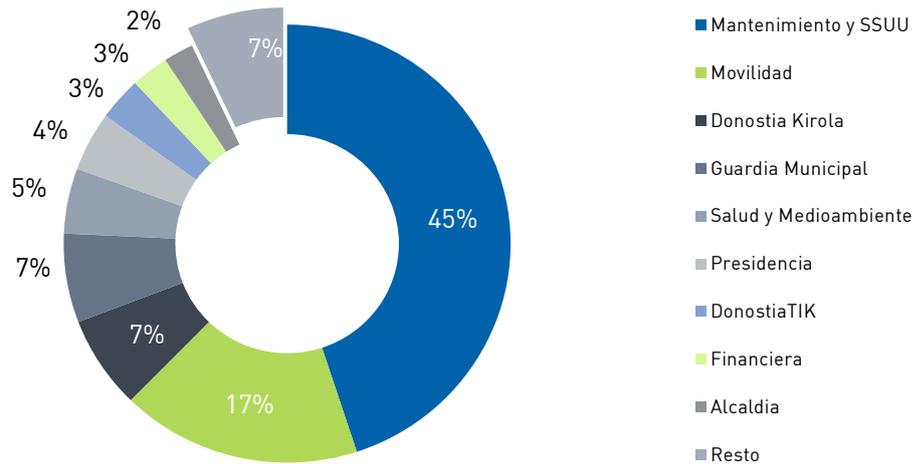


Por motivo y Dirección

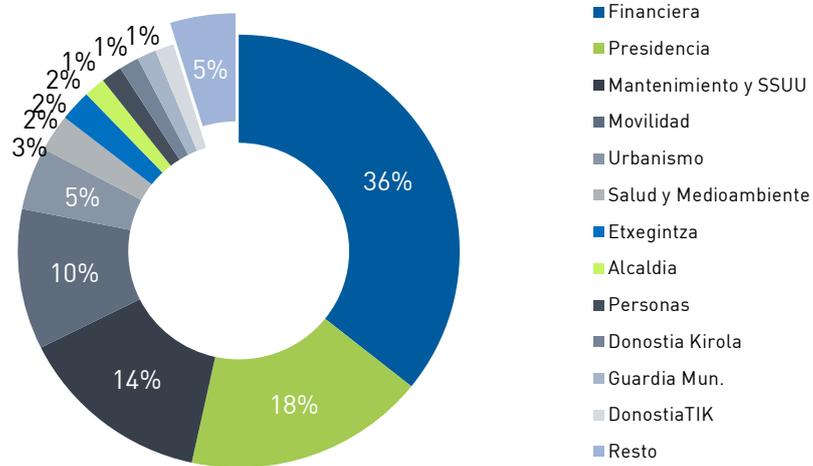
Atendiendo a los motivos (Consulta, Queja o Sugerencia) de las comunicaciones que recibe cada Dirección, se puede apreciar cómo el principal receptor tanto de Quejas como de Sugerencias, con mucha diferencia, es la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos.

En cambio, la que más Consultas recibe sigue siendo la Dirección Financiera. Ésta también recibe el 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

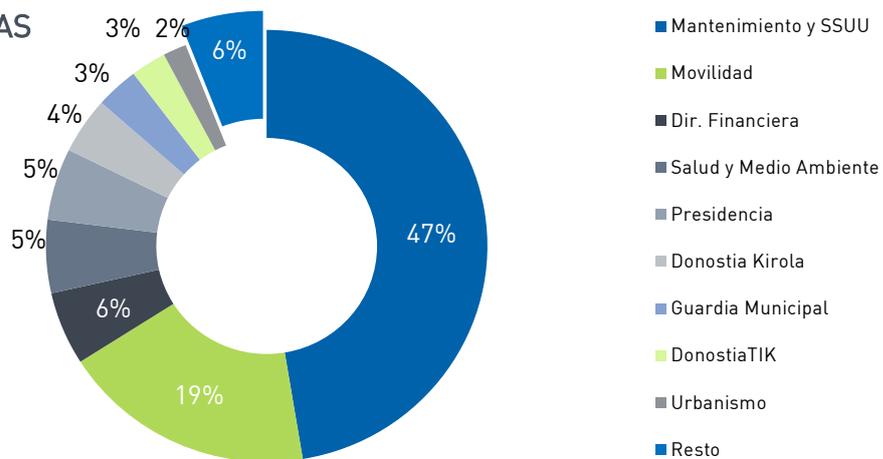
QUEJAS



CONSULTAS



SUGERENCIAS



(ver Ttaltbas 8-9-10 en el anexo)

Por temática

A continuación se presenta el listado de los principales temas de 2023

TEMA	cantidad
Árboles, plantas, jardines	2.514
Trámites y gestiones	1.448
Contenedores	945
Información general	901
Deportes: actividades y cursos	625
Limpieza viaria	595
Contadores de agua	439
Atención ciudadana	429
Bicis, bidegorris y aparcabicis	402
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	386
Aparcamiento indebido	344
Plagas (insectos, ratas, etc.)	339
OTA	327
Transporte público (Dbus, taxis...)	304
Gobierno de la ciudad	300
Multas	296
Iluminación	291
Expositores y terrazas	279
Deportes: equipamientos e instalaciones	262
Agua y saneamiento	258
Molestias (ruidos, malos olores, vertidos)	250
Residuos orgánicos: tarjeta Joko Garbia, bolsas...	240
Uso del espacio público	240
Tramitación online	236
Ascensores, rampas y escalera mecánicas	224
Parques infantiles	187
Obras públicas	184
Promociones públicas de vivienda	167
Baños públicos y cabinas	151
Circulación y tráfico	151
Conductas sospechosas o delictivas	150
Tapas, sumideros, arquetas	134
Seguridad vial	129
Asentamiento de colectivos	124
Playas	120
Comportamientos incívicos	88
Perros y otros animales	88
Recibos y certificados	88
Ecología	87
Educación y juventud	80
Domiciliaciones	72
Fuentes	68
Servicios sociales	68
Empleo y fomento empresarial	63

Impuestos y tasas	58
Retirada de vehículos abandonados	57
Aceras y calzadas	47
Cultura: programación y festivales	36
Euskera	26
Emergencias, bomberos, protección civil	24

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.

Al analizar esta información sobre los temas más utilizados hay que tener en cuenta que el tema “*varios*” es bastante utilizado en algunas Direcciones, así como también aún 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 obligatorio de los temas.

Por temática en cada barrio

A petición de la Comisión se incluyen los datos de los temas más citados en cada uno de los barrios (ver tabla número 11 del anexo).

Es importante tener en cuenta que un 50% de las comunicaciones recibidas no contienen información sobre la ubicación de las mismas. Por tanto, los datos que se presentan por cada barrio son relativos.

También es importante aclarar que la referencia al barrio corresponde a la ubicación objeto de cada comunicación y no a la procedencia de la persona que remite la comunicación. Es decir, se recoge el dato del barrio donde ha tenido lugar la incidencia o queja que se comunica, pero no corresponde al lugar donde está empadronada la persona que la envía.

Por otra parte, destacar que la clasificación de los temas se realiza durante la gestión de las comunicaciones. Las que hayan sido clasificadas en el epígrafe "varios" imposibilitan extraer información significativa, por lo que en la nueva aplicación esta posibilidad se va a intentar minimizar al máximo. Al igual que la posibilidad de dejar comunicaciones sin clasificar.

Es por todo ello, que los datos correspondientes a cada barrio no recogen el total de las comunicaciones recibidas y las cifras sobre los temas que en este informe se recogen deben tomarse a nivel orientativo, aunque en algunos casos resultan bastante significativas.

Como se puede apreciar en las tablas del anexo, si bien en cuanto a las temáticas no hay grandes variaciones entre barrios, sí podrían destacarse algunas particularidades:

- El tema de mantenimiento relacionado con "*Árboles, plantas y jardines*" es con diferencia el tema principal en casi todos los barrios, menos en Centro, Gros y Parte Vieja. En los dos primeros los "*Trámites*" o "*Información*" tienen más comunicaciones, mientras que en la Parte Vieja son las "*Terrazas y expositores*" o el "*Gobierno de la ciudad*" los más citados.

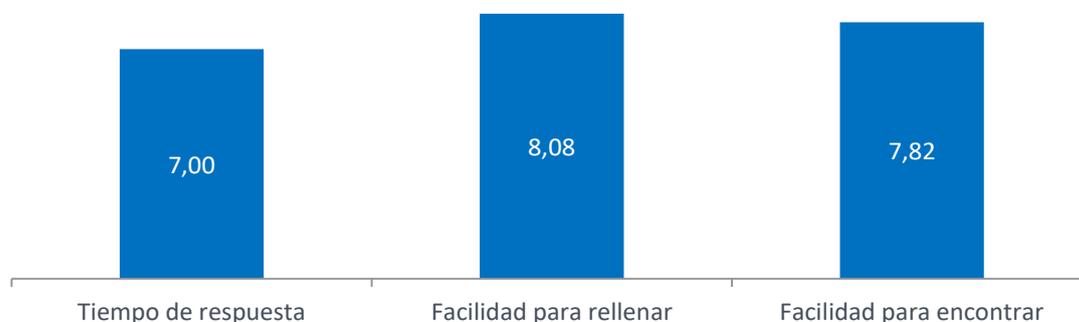
- Hay algunos temas que destacan más en ciertos barrios que en otros, como por ejemplo: en Loiola-Txomin "*OTA*", en Añorga "*Bidegorris*", en Egia "*Conductas sospechosas o delictivas*", en Altza "*Deporte: actividades*", en Amara-Berri "*Obras públicas*", en Aiete "*Contenedores*", en la Parte Vieja "*Molestias (ruidos)*", etc.

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 604 valoraciones. Es decir, de entre las personas que reciben la respuesta sólo un 3% rellena esta encuesta para dar su opinión sobre el Buzón.

En una escala de 0 a 10 el Buzón consigue una valoración media de 7,64 puntos. Se valora más la facilidad de rellenar el formulario (8,08) y encontrarlo (7,82) que el tiempo de respuesta (7,00).

VALORACIÓN (0-10)



CONCLUSIONES

- Datos totales: hay un descenso con respecto al 2022. Se aprecia que después de la pandemia las cifras van descendiendo ligeramente. Pero todavía son un 25% más altas que antes de la pandemia. Es decir, que la pandemia trajo un mayor uso del Buzón y esta tendencia se ha estabilizado.
- Se registra un descenso llamativo en las *Consultas* (-22%). Especialmente en las que tienen que ver con el Dpto. Financiero. Es probable que este descenso tenga relación directa con la puesta en marcha de “Mi carpeta” y la funcionalidad que ofrece de poder consultar directamente los pagos y recibos en este apartado, lo que disminuiría este tipo de consultas a través del Buzón.
- Se registra un repunte en el nivel de respuesta con respecto a 2022. Especialmente en las *Sugerencias* y las *Quejas*. Las *Consultas* se mantienen en un nivel de respuesta similar, el más alto de los tres motivos.
- En la mayoría de Departamentos el nivel de respuesta ronda el 100%. Este porcentaje baja mucho en el Departamento que más comunicaciones recibe (Mantenimiento y SSUU). Aproximadamente un tercio de sus comunicaciones quedan sin responder. También tiene un nivel de respuesta bajo Proyectos y Obras, si bien en su caso el número de comunicaciones recibidas es bastante reducido.
- El Buzón se usa más para asuntos de los barrios centrales que de los periféricos. El Centro, Antiguo y Gros son los que más lo usan. Con alguna pequeña variación pero esta tendencia se mantiene.
- Mantenimiento y Servicios Urbanos sigue acaparando un tercio de las comunicaciones, seguida de la Dirección Financiera y Movilidad, con un 15% cada una. Presidencia, un 10%. Entre las cuatro Direcciones suman el 75%.
- Casi la mitad de las *Quejas* las recibe Mantenimiento (el 45%). Otro 15% son para Movilidad.
- Quien más *Consultas* recibe es la Dir. Financiera (35%), seguida de Presidencia (18%). Sus porcentajes de respuesta son prácticamente del 100%.
- 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 2024

Las propuestas realizadas para 2023 no se han podido finalizar hasta finales de año y su progresiva implantación abarcará el primer semestre de este 2024.

Este es el estado actual de esas mejoras:

- **La aplicación de gestión interna:** la aplicación informática que da soporte al Buzón ha sido renovada a finales de año. Entre las mejoras, se espera que redunde en la calidad de las respuestas, refleje mejor los temas y que agilice los tiempos de gestión de cada comunicación.
- **Vista en Web:** ya está en la última fase de desarrollo pero todavía no ha sido publicada ya que está a la espera de la finalización de la app. Las mejoras son: posibilidad de consultar el estado de cada comunicación, dar a elegir el tema a la ciudadanía, consultar las comunicaciones más habituales y conocer su grado de satisfacción con el servicio del Buzón.
- **Vista en App:** al igual que la web también está desarrollada pero pendiente de algunos ajustes. En la misma App se integra el Buzón, junto con Mi Carpeta y la suscripción a avisos del ayuntamiento. Tres canales de relación ciudadanía-ayuntamiento en una única herramienta.

Al mismo tiempo que se publique la app, se actualizará la parte web del Buzón.

El cambio de la aplicación de gestión interna va a ir acompañado de un proceso de trabajo compartido con cada Departamento. El objetivo es recoger el *feedback* con respecto a los cambios realizados en la aplicación, conocer más a fondo la gestión del Buzón en cada Departamento y repasar las condiciones generales del servicio.

BUZÓN DE LA CIUDADANÍA

INFORME 2023

ANEXO

DATOS GENERALES

1ª TABLA: Datos generales por motivo de la comunicación

	2019	2020	2021	2022	2023
Consulta	4.668	11.032	9.539	9.763	7.621
Queja	6.287	8.426	8.053	7.918	8.275
Sugerencia	6.090	7.360	6.431	5.759	5.468
Aviso	2.195	1.966	1.294	2.207	2.610
Notificación	88	338	1.030	397	334
Reclamación	201	291	698	826	785
Agradecimiento	176	388	385	346	333
Información pública	43	16	5	1	1
Total	19.748	29.817	27.435	27.217	25.874
Consulta	%25	%24	%37	%36	%38
Queja	%32	%32	%28	%29	%29
Sugerencia	%30	%31	%25	%21	%22
Aviso	%10	%11	%7	%8	%8
Notificación	%1	%0	%1	%1	%1
Reclamación	%2	%1	%1	%3	%3
Agradecimiento	%1	%1	%1	%1	%1
Información pública	%0	%0	%0	%0	%0

2ª TABLA: Datos generales por canal de entrada

	2019	2020	2021	2022	2023
Internet	12.679	21.226	18.775	18.948	18.083
Teléfono 010	2.924	5.447	4.410	3.805	3.556
App móvil	1.962	2.067	1.969	2.069	2.129
Ventanilla	1.460	1.111	1.355	1.269	1.060
Registro	722	684	728	904	975
Redes sociales	0	3	198	222	71
Total	19.747	30.538	27.435	27.217	25.874
Internet	%64	%70	%68	%70	%70
Teléfono 010	%15	%18	%16	%14	%14
App móvil	%10	%7	%7	%8	%8
Ventanilla	%7	%4	%5	%5	%5
Registro	%4	%2	%3	%3	%3
Redes sociales	%0	%0	%1	%1	%0

3ª TABLA: Datos generales por barrio *

	2022	2023
Centro	1.857	1.541
Antiguo	1.655	1.607
Gros	1.455	1.396
Egia	1.066	1.159
Amara	857	1.175
Altza	1.269	1.141
Aiete - Miramon	1.135	1.217
Intxaurreondo	1.149	1.106
Amara Berri - Riberak	1.324	887
Parte Vieja	793	718
Loiola -Txomin	488	538
Bidebieta	422	498
Ibaeta	412	348
Martutene	287	277
Ulia	302	259
Añorga	294	222
Igeldo	111	119
Zubieta	53	53

() El dato del barrio no es obligatorio. Solo el 50% de la ciudadanía lo indica*

4ª TABLA: Datos generales por género

	2021	2022	2023
Mujeres	10.576	11.049	9,241
Hombres	8.656	8.607	7,462
(sin datos de género)	8.203	7.561	9,171

DATOS DE CONSULTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Quejas	6.287	8.416	8.053	7.918	8.275
Sugerencias	6.090	7.348	6.431	5.759	5.468
Consultas	4.668	11.027	9.539	9.763	7.621
Total	17.045	26.818	24.023	23.440	21.364

6ª TABLA: Quejas, Sugerencias y Consultas finalizadas

	Total	Finalizadas	Sin finalizar
Quejas	8.275	6.749 %81,56	1.526 %18,44
Sugerencias	5.468	4.408 %80,61	1.060 %19,39
Consultas	7.621	7.312 %95,95	309 %4,05

	% Finalizadas
En 0-1 días	31 %
En 2-10 días	32 %
En 11-30 días	13 %
En 30-65 días	5 %
En +60 días	5 %
Sin finalizar	14 %

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

		2019	2020	2021	2022	2023
Quejas	recibidas	6.287	8.416	8.053	7.918	8.275
	finalizadas	%73	%77	%88	%74	%82
Sugerencias	recibidas	6.090	7.348	6.431	5.759	5.468
	finalizadas	%66	%78	%88	%74	%81
Consultas	recibidas	4.668	11.027	9.539	9.763	7.621
	finalizadas	%89	%93	%95	%92	%96
Media		%76	%83	%90	%82	%86

8ª TABLA: Quejas, Sugerencias y Consultas finalizadas por Direcciones

QUEJAS	Total	Finalizadas	%
Mantenimiento y SSUU	3.722	2.353	63%
Movilidad	1.438	1.407	98%
Donostia Kirola	568	567	100%
Guardia Mnpal.	543	543	100%
Salud y Medioambiente	398	367	92%
Presidencia	361	357	99%
DonostiaTIK	264	255	97%
Dir. Financiera	226	225	100%
Alcaldía	180	172	96%
Urbanismo	176	175	99%
Proyectos y Obras	108	51	47%
Acción Social	80	79	99%
DK - Epe Donostia Kultura	58	57	98%
Donostiako Tranbia	47	40	85%
Etxegintza	29	29	100%
Dir. General	25	24	96%
Prom. Social y Educación	15	12	80%
Gestión Económica	14	13	93%
Servicios funerarios, AB (Polloe)	5	5	100%
Euskara	4	4	100%
DK - Victoria Eugenia Antzokia, SA	3	3	100%
Donostia Turismoa, AB	3	3	100%
Personas	3	3	100%
Prevención, extinción de incendios y salvamentos (SPEIS)	3	3	100%
DK - San Telmo Museoa, SA	2	2	100%

SUGERENCIAS	Total	Finalizadas	%
Mantenimiento y SSUU	2.597	1.601	62%
Movilidad	1.020	1.007	99%
Dir. Financiera	301	301	100%
Salud y Medioambiente	300	287	96%
Presidencia	294	289	98%
Donostia Kirola	231	229	99%
Guardia Mnpal.	173	173	100%
DonostiaTIK	143	140	98%
Urbanismo	94	93	99%
Alcaldía	77	72	94%
Proyectos y Obras	71	53	75%
DK - Epe Donostia Kultura	43	43	100%
Acción Social	28	28	100%
Donostiako Tranbia	19	17	89%
Prom. Social y Educación	14	14	100%
Etxegintza	12	12	100%
Dir. General	12	11	92%
Donostia Turismoa	10	10	100%
Personas	8	7	88%
Servicios funerarios, (Polloe)	7	7	100%
Gestión Económica	4	4	100%
Prevención, extinción de incendios y salvamentos (SPEIS)	4	4	100%
Euskara	3	3	100%
Innovación y competitividad (FomentoSS)	1	1	100%
DK - Victoria Eugenia Antzokia, SA	1	1	100%
Intervención y Contabilidad	1	1	100%

CONSULTAS	Total	Finalizadas	%
Dir. Financiera	2.723	2.717	100%
Presidencia	1.348	1.339	99%
Mantenimiento y SSUU	1.085	854	79%
Movilidad	798	785	98%
Urbanismo	358	355	99%
Salud y Medioambiente	210	194	92%
Etxegintza	177	177	100%
Alcaldía	119	114	96%
Personas	117	116	99%
Donostia Kirolak	110	110	100%
Guardia Mnpal.	107	107	100%
DonostiaTIK	105	100	95%
Prom. Social y Educación	68	63	93%
DK - Epe Donostia Kultura	63	63	100%
Acción Social	62	62	100%
Proyectos y Obras	45	31	69%
Gestión Económica	31	31	100%
Dir. General	23	23	100%
Euskara	18	18	100%
Donostia Turismoa	13	13	100%
Donostiako Tranbia	10	9	90%
Prevención, extinción de incendios y salvamentos (SPEIS)	9	9	100%
Servicios funerarios, (Polloe)	6	6	100%
Inervención y Contabilidad	6	6	100%
DK - Victoria Eugenia Antzokia, SA	4	4	100%
Dir. Jurídica	3	3	100%
DK - San Telmo Museoa, SA	2	2	100%
Innovación y Competitividad (Fomento SS)	1	1	100%

9ª TABLA: Quejas, Sugerencias y Consultas por Dirección

Mantenimiento y SSUU	7.404	%34,66
Movilidad	3.256	%15,24
Dir. Financiera	3.250	%15,21
Presidencia	2.003	%9,38
Donostia Kirola	909	%4,25
Salud y Medioambiente	908	%4,25
Guardia Mnpal.	823	%3,85
Urbanismo	628	%2,94
DonostiaTIK	512	%2,40
Alcaldía	376	%1,76
Proyectos y Obras	224	%1,05
Etxegintza	218	%1,02
Acción Social	170	%0,80
DK - Epe Donostia Kultura	164	%0,77
Personas	128	%0,60
Prom. Social y Educación	97	%0,45
Donostiako Tranbia	76	%0,36
Dir. General	60	%0,28
Gestión Económica	49	%0,23
Donostia Turismoa	26	%0,12
Euskara	25	%0,12
Servicios funerarios, (Polloe)	18	%0,08
Prevención, extinción de incendios y salvamentos (SPEIS)	16	%0,07
DK - Victoria Eugenia Antzokia, SA	8	%0,04
Intervención y Contabilidad	7	%0,03
DK - San Telmo Museoa, SA	4	%0,02
Dir. Jurídica	3	%0,01
Innovación y Competitividad (Fomento)	2	%0,01

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

	2022	2023
Mantenimiento y SSUU	7.696	7.404
Dir. Financiera	4.676	3.250
Movilidad	2.767	3.256
Presidencia*	1.993	2.003
Donostia Kirola	993	909
Guardia Mnpal.	775	823
Urbanismo	1.002	628
Salud y Medioambiente	779	908
Proyectos y Obras	292	224
Alcaldía	312	376
Etxegintza	261	218
Personas	131	128
Donostia Kultura	193	164
Economía	137	49
Acción Social	168	170
Fomento Donostia	83	62
Prom. Social y Educación	113	97
Euskara	35	25
Polloe	23	18
DonostiaTIK	56	45
Prevención, extinción de incendios y salvamentos (SPEIS)	21	16
Donostia Turismoa	31	26
CTSS	42	76
San Telmo Museoa	12	4
Victoria Eugenia Antzokia	5	8
Intervención y Contabilidad	8	7

* Las comunicaciones sin asignar a ninguna Dirección se han sumado en Presidencia

11ª TABLA: Quejas, Sugerencias y Consultas por temas y por barrios

AIETE

Árboles, plantas, jardines	148
Contenedores	67
Trámites y gestiones	47
Información general	40
Deportes: actividades y cursillos	37
Deportes: equipamientos e instalaciones	22
Iluminación	20
Aparcamiento indebido	19
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	18
Plagas (insectos, ratas, etc.)	17
Limpieza viaria	16
Atención ciudadana	14
OTA	14
Bicis, bidegorris y aparcabicis	13
Seguridad vial	13

ALTZA

Árboles, plantas, jardines	147
Deportes: actividades y cursillos	78
Trámites y gestiones	54
Contenedores	31
Limpieza viaria	30
Información general	29
Plagas (insectos, ratas, etc.)	27
Aparcamiento indebido	17
Deportes: equipamientos e instalaciones	17
Iluminación	14
Parques infantiles	14
Ascensores, rampas y escalera mecánicas	13
Conductas sospechosas o delictivas	13
Expositores y terrazas	12
Promociones públicas de vivienda	11

AMARA

Árboles, plantas, jardines	99
Trámites y gestiones	64
Información general	46
Limpieza viaria	28
Deportes: actividades y cursillos	27
OTA	27
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	23
Atención ciudadana	23
Molestias (ruidos, malos olores, vertidos)	22
Contenedores	21
Plagas (insectos, ratas, etc.)	20
Gobierno de la ciudad	18
Transporte público (Dbus, taxis...)	15
Aparcamiento indebido	14
Bicis, bidegorris y aparcabicis	14

AMARA BERRI – RIBERAS DE LOIOLA

Árboles, plantas, jardines	59
Obras públicas	46
Deportes: actividades y cursillos	42
Contenedores	37
Trámites y gestiones	33
Información general	29
Bicis, bidegorris y aparcabicis	18
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	17
Atención ciudadana	17
Expositores y terrazas	17
Limpieza viaria	17
OTA	17
Deportes: equipamientos e instalaciones	13
Gobierno de la ciudad	13
Iluminación	12

AÑORGA

Árboles, plantas, jardines	30
Bicis, bidegorris y aparcabicis	13
Trámites y gestiones	12
Transporte público (Dbus, taxis...)	8
Contenedores	7
Limpieza viaria	7
Información general	5
Molestias (ruidos, malos olores, vertidos)	5
Iluminación	4
Deportes: actividades y cursillos	3
Seguridad vial	3
Tapas, sumideros, arquetas	3
Aparcamiento indebido	2
Atención ciudadana	2
Baños públicos y cabinas	2

ANTIGUO

Árboles, plantas, jardines	166
Trámites y gestiones	71
Contenedores	52
Deportes: actividades y cursillos	50
Bicis, bidegorris y aparcabicis	44
Aparcamiento indebido	32
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	32
Limpieza viaria	32
Información general	29
OTA	26
Transporte público (Dbus, taxis...)	25
Promociones públicas de vivienda	19
Atención ciudadana	18
Deportes: equipamientos e instalaciones	18
Iluminación	18

BIDEBIETA

Árboles, plantas, jardines	67
Trámites y gestiones	18
Contenedores	17
Deportes: actividades y cursillos	16
Iluminación	12
Limpieza viaria	12
Aparcamiento indebido	10
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	10
Información general	10
Parques infantiles	10
Bicis, bidegorris y aparcabicis	7
Perros y otros animales	7
Plagas (insectos, ratas, etc.)	7
Atención ciudadana	6
Agua y saneamiento	5

EGIA

Árboles, plantas, jardines	100
Trámites y gestiones	49
Conductas sospechosas o delictivas	41
Transporte público (Dbus, taxis...)	41
Limpieza viaria	39
OTA	32
Información general	31
Obras públicas	29
Deportes: actividades y cursillos	28
Bicis, bidegorris y aparcabicis	26
Plagas (insectos, ratas, etc.)	23
Contenedores	21
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	18
Ascensores, rampas y escalera mecánicas	18
Residuos orgánicos: tarjeta Joko Garbia, bolsas...	17

CENTRO

Información general	78
Trámites y gestiones	72
Árboles, plantas, jardines	51
Contenedores	50
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	36
Limpieza viaria	33
Gobierno de la ciudad	27
Atención ciudadana	26
Uso del espacio público	24
Transporte público (Dbus, taxis...)	23
Circulación y tráfico	22
Molestias (ruidos, malos olores, vertidos)	21
Seguridad vial	21
Expositores y terrazas	20
OTA	19

GROS

Trámites y gestiones	104
Árboles, plantas, jardines	57
Información general	56
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	38
Atención ciudadana	35
Expositores y terrazas	35
Contenedores	33
Limpieza viaria	33
OTA	32
Gobierno de la ciudad	26
Playas	25
Molestias (ruidos, malos olores, vertidos)	24
Aparcamiento indebido	20
Uso del espacio público	19
Parques infantiles	17

IBAETA

Árboles, plantas, jardines	27
Aparcamiento indebido	22
Trámites y gestiones	14
Deportes: equipamientos e instalaciones	10
Información general	10
Transporte público (Dbus, taxis...)	8
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	7
Contenedores	6
Deportes: actividades y cursillos	6
Plagas (insectos, ratas, etc.)	6
Molestias (ruidos, malos olores, vertidos)	5
Residuos orgánicos: tarjeta Joko Garbia,bolsas...	5
Seguridad vial	5
Bicis, bidegorris y aparcabicis	4
Circulación y tráfico	4

IGELDO

Árboles, plantas, jardines	8
Contenedores	7
Trámites y gestiones	6
Limpieza viaria	5
Fuentes	4
Impuestos y tasas	3
Información general	3
Plagas (insectos, ratas, etc.)	3
Transporte público (Dbus, taxis...)	3
Circulación y tráfico	2
Deportes: actividades y cursillos	2
Ecología	2
OTA	2
Seguridad vial	2
Aceras y calzadas	1

INTXAURRONDO

Árboles, plantas, jardines	155
Contenedores	58
Trámites y gestiones	55
Información general	41
Deportes: actividades y cursillos	33
Limpieza viaria	28
Deportes: equipamientos e instalaciones	20
Iluminación	18
Bicis, bidegorris y aparcabicis	17
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	14
Ascensores, rampas y escalera mecánicas	14
Plagas (insectos, ratas, etc.)	14
Atención ciudadana	13
Parques infantiles	12
Agua y saneamiento	10

LOIOLA-TXOMIN

Árboles, plantas, jardines	39
OTA	34
Trámites y gestiones	27
Contenedores	24
Información general	19
Limpieza viaria	16
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	12
Aparcamiento indebido	9
Deportes: actividades y cursillos	9
Deportes: equipamientos e instalaciones	8
Bicis, bidegorris y aparcabicis	7
Parques infantiles	7
Uso del espacio público	7
Iluminación	6
Seguridad vial	6

MARTUTENE

Árboles, plantas, jardines	45
Información general	12
Bicis, bidegorris y aparcabicis	8
Plagas (insectos, ratas, etc.)	8
Trámites y gestiones	8
Contenedores	7
Promociones públicas de vivienda	6
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	5
Gobierno de la ciudad	5
Aparcamiento indebido	4
Seguridad vial	4
Deportes: actividades y cursillos	3
Deportes: equipamientos e instalaciones	3
Limpieza viaria	3
Perros y otros animales	3

PARTE VIEJA

Expositores y terrazas	100
Gobierno de la ciudad	33
Molestias (ruidos, malos olores, vertidos)	30
Información general	28
Trámites y gestiones	28
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	25
Uso del espacio público	22
Promociones públicas de vivienda	17
Limpieza viaria	16
OTA	16
Contenedores	14
Árboles, plantas, jardines	11
Atención ciudadana	10
Cultura: programación y festivales	7
Multas	7

ULIA

Árboles, plantas, jardines	40
Contenedores	9
Trámites y gestiones	9
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	5
Información general	5
Limpieza viaria	5
Asentamiento de colectivos	4
Iluminación	4
Ecología	3
Plagas (insectos, ratas, etc.)	3
Residuos orgánicos: tarjeta Joko Garbia, bolsas...	3
Transporte público (Dbus, taxis...)	3
Aparcamiento indebido	2
Circulación y tráfico	2
Deportes: equipamientos e instalaciones	2

ZUBIETA

Información general	5
Iluminación	4
Trámites y gestiones	4
Limpieza viaria	2
Retirada de vehículos abandonados	2
Tapas, sumideros, arquetas	2
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	1
Árboles, plantas, jardines	1
Contenedores	1
Educación y juventud	1
Molestias (ruidos, malos olores, vertidos)	1
Multas	1
Plagas (insectos, ratas, etc.)	1
Playas	1
Residuos orgánicos: tarjeta Joko	1