



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

Herritarren Partaidetza eta Arreta
Participación y Atención Ciudadana

BUZÓN DE LA CIUDADANÍA INFORME 2024

Udalinfo
Servicio de Atención Ciudadana
Donostia, marzo 2024

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
DATOS	
Por motivo	5
Por canal de entrada.....	6
Por barrio.....	7
Por género y edad.....	8
Por temática.....	10
Por Direcciones.....	12
Por nivel de respuesta	13
EVALUACIÓN.....	14
CONCLUSIONES.....	15
PROPUESTAS DE MEJORA.....	16

INTRODUCCIÓN

En este informe se presentan los datos de las comunicaciones recibidas a través del *Buzón de la Ciudadanía* durante año 2024, 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 avisos, consultas, quejas y sugerencias. Constituye una importante herramienta de comunicación que permite al Ayuntamiento conocer las preocupaciones y propuestas de la ciudadanía sobre la ciudad para mejorar la acción.

Este pasado año se han implementado una serie de cambios en la herramienta para poder mejorar la gestión de las comunicaciones así como para obtener una mejor información sobre los temas más citados por la ciudadanía. También se ha actualizado la aplicación móvil, integrándose en la nueva app “*Donostia Eskura*”.

El Buzón está a disposición de la ciudadanía tanto en la página web municipal como en la citada nueva aplicación móvil. Las comunicaciones recibidas oralmente en el Servicio de Atención Ciudadana Udalinfo y a través de las redes sociales también se incorporan al Buzón.

Esta aplicación informática 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 o dudas que éstas puedan plantear durante la gestión de las comunicaciones. También realiza la supervisión y seguimiento de las mismas.

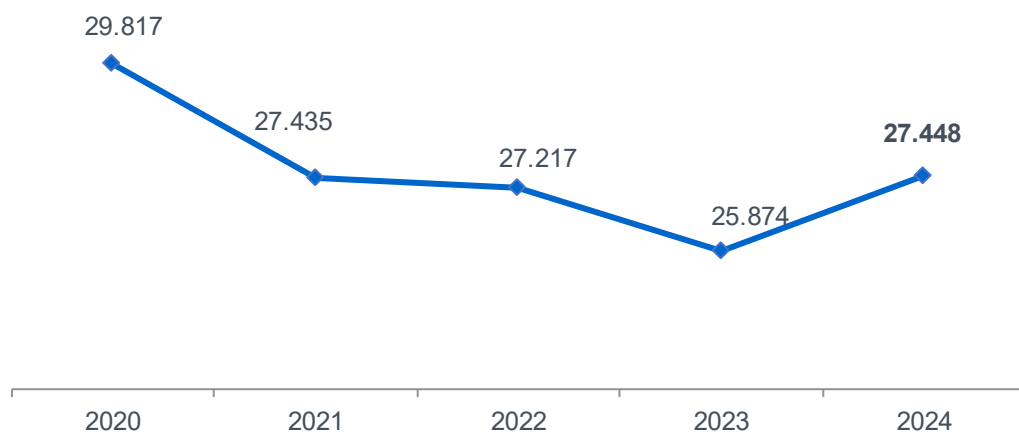
Para una mejor comprensión de la información, en este informe se han representado gráficamente los datos más destacables y en un anexo se han reunido las tablas con la totalidad de los datos y sus correspondientes comparativas con años anteriores.

DATOS

Durante el 2024 se han recibido un total de 27,448 comunicaciones, 1,574 más que durante el año anterior (un 6% más).

Tras la fuerte subida registrada el año 2020 a consecuencia del COVID, se aprecia una estabilización en el número de comunicaciones en estos últimos años.

El siguiente gráfico se refleja la evolución los últimos cinco años. En cualquier caso, es destacable la diferencia de uso con respecto al periodo prepandemia, aproximadamente un 40% mayor.

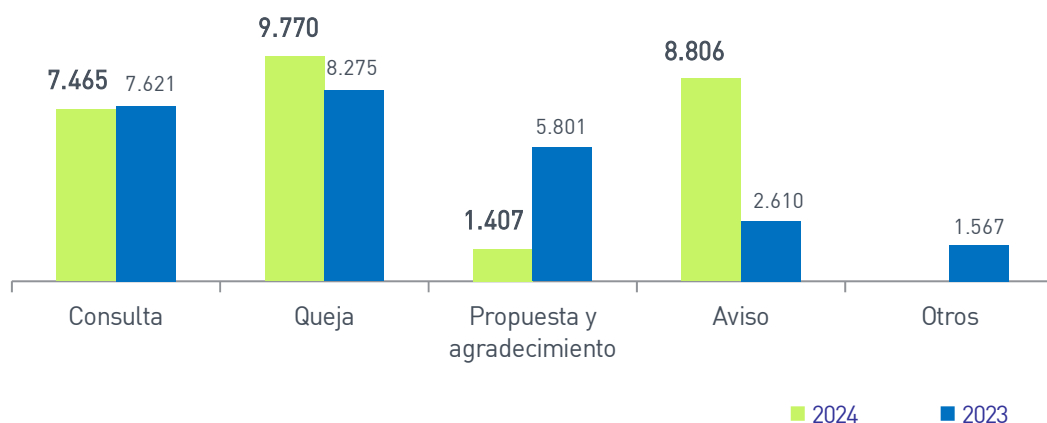


A continuación se desglosan estos datos según diversos criterios: motivo, canal de entrada, barrio, género, edad, tema, Direcciones responsables y nivel de respuesta.

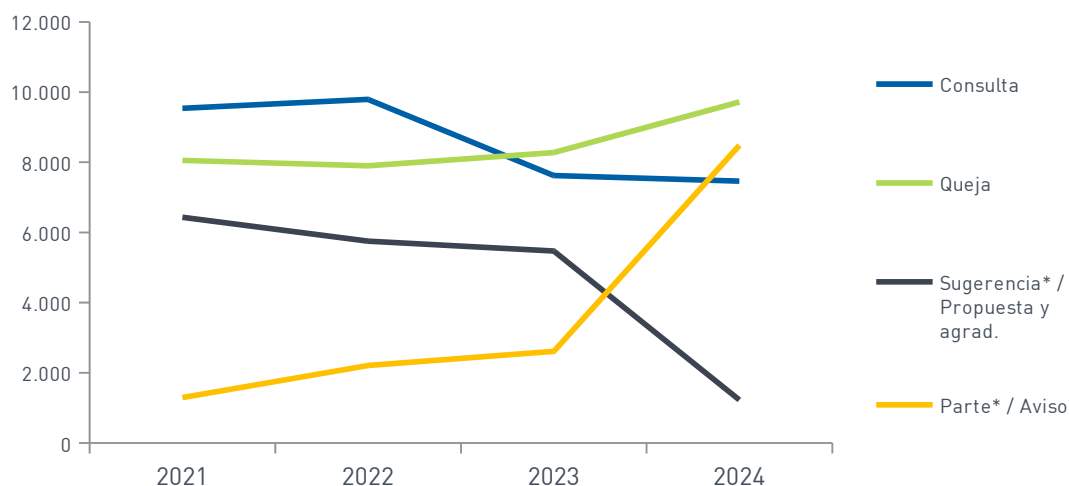
Por motivo

Entre las modificaciones que se han implementado este año en el Buzón, se incluye la simplificación de los motivos. Así, ahora los datos aparecen clasificados de otra manera y se reconoce más claramente el concepto de “Aviso” para los mensajes relacionados con incidencias, averías o desperfectos en la calle.

Al cambiar ligeramente el contenido de los motivos la comparativa con el año anterior varía un poco. Principalmente, el mayor cambio es que se han clasificado como “Aviso” muchas comunicaciones que antes se identificaban como “sugerencias”, y también se han eliminado conceptos como “Notificación”, “Reclamación” o “Información pública” ya que el Buzón no es el canal apropiado para este tipo de comunicaciones vinculadas a procedimientos, trámites o expedientes administrativos.

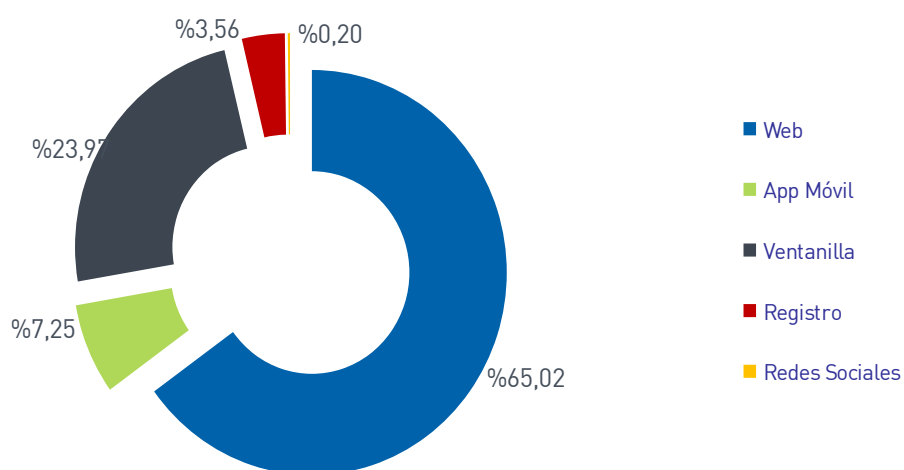


En la evolución histórica de los datos se aprecia que tras los años postpandemia, en los que se realizaban más consultas, ahora el motivo principal de uso del Buzón vuelven a ser las quejas.



Por canal de entrada

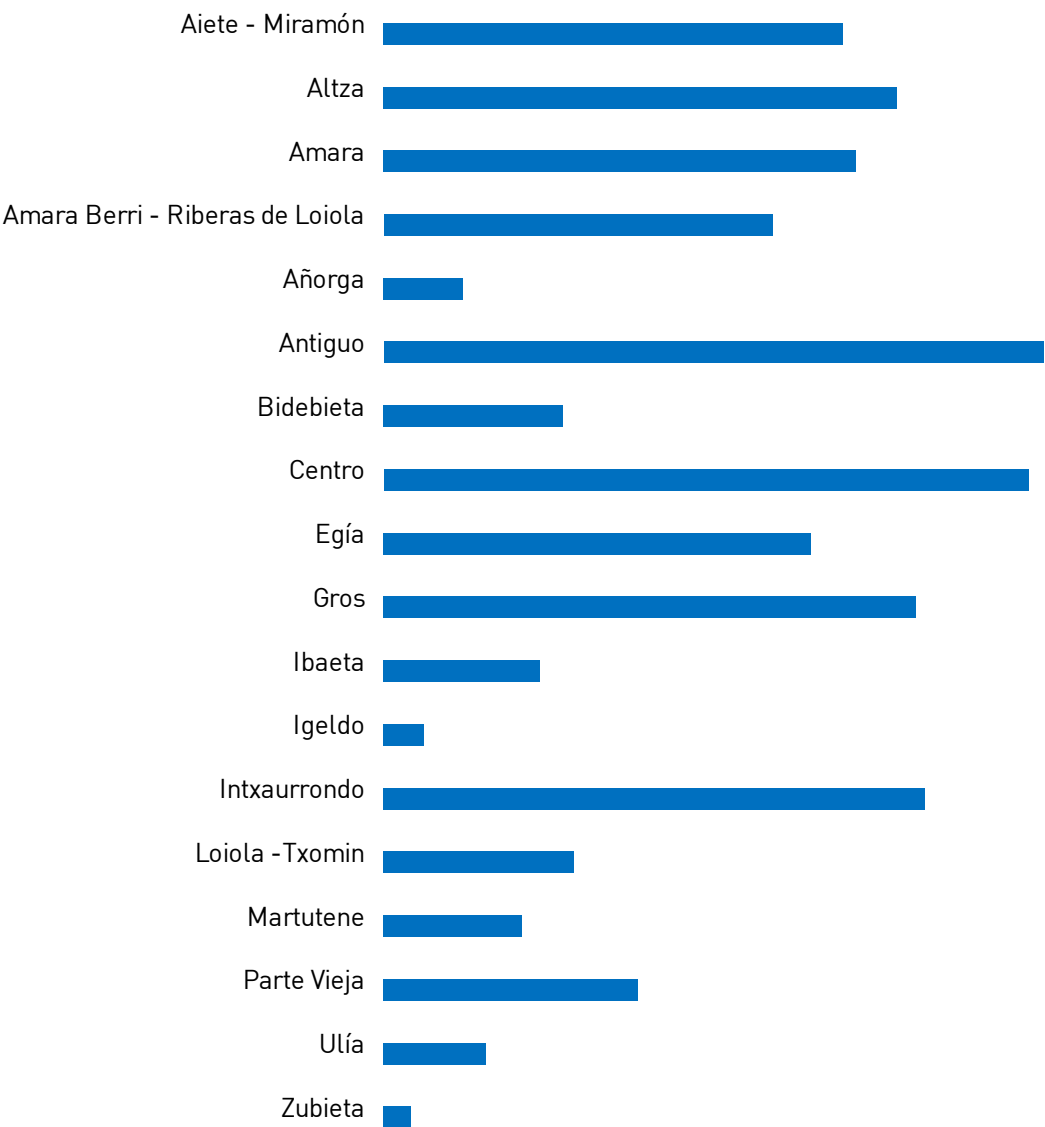
Porcentualmente no se aprecian cambios reseñables con respecto a años anteriores. Sigue siendo muy mayoritario el canal de la web corporativa, con cerca de un 65% de los usos. Ha descendido un 5%. La aplicación móvil, pese a contar con una nueva versión, permanece en cifras similares al año anterior. En el canal “ventanilla” se recogen las comunicaciones recibidas oralmente, tanto por teléfono como presencialmente. Crece ligeramente (un 3% más).



Por barrio

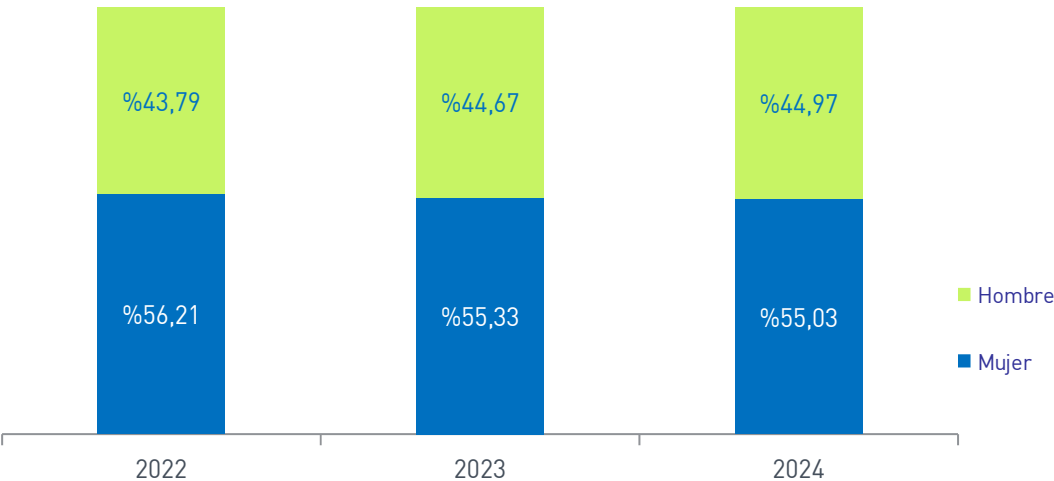
Un año más la localización mayoritaria de las entradas se produce en Antiguo y Centro, y en tercer lugar Gros.

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 del barrio. Además, no siempre la ubicación coincide con el lugar de residencia de la persona que hace la comunicación.

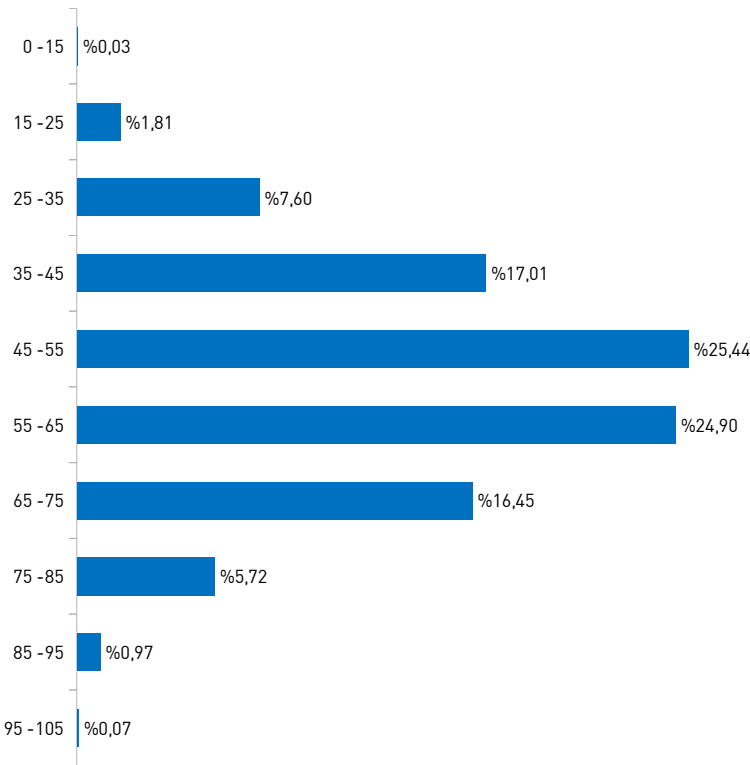


Por género y edad

En el total de las comunicaciones se aprecia que las mujeres (55%) utilizan el *Buzón* un poco más que los hombres (45%). 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.



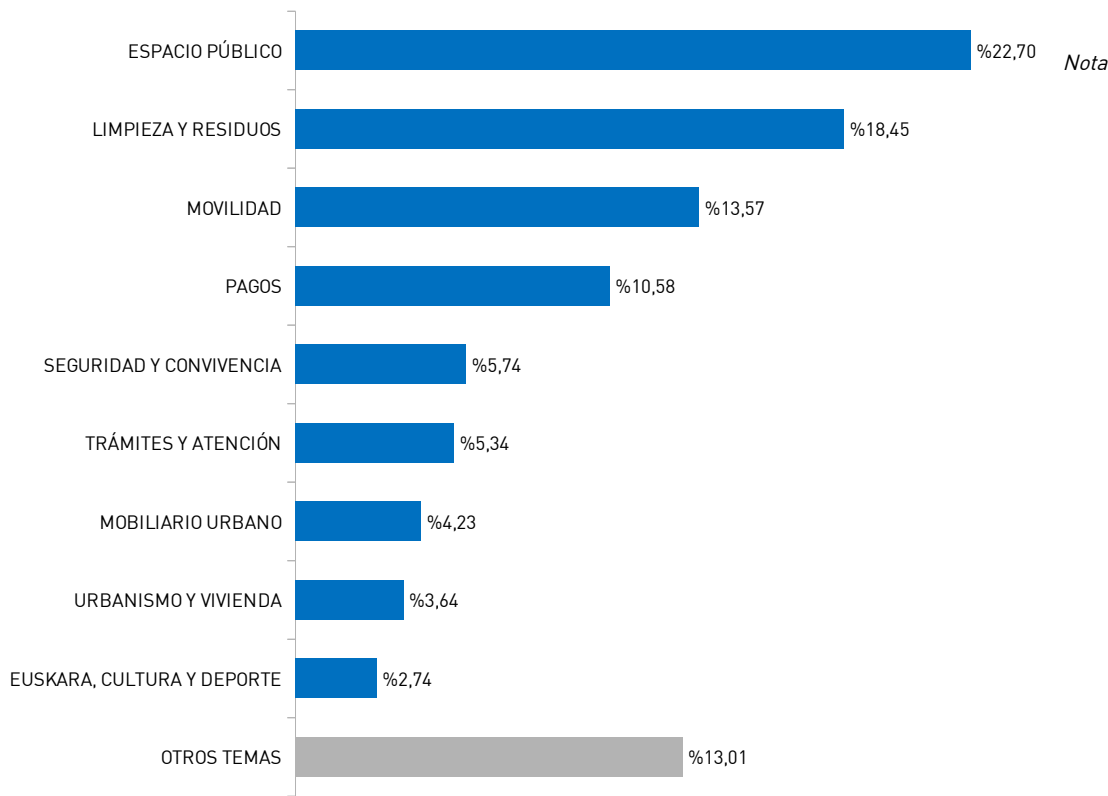
En cuanto a la edad, las personas que más usan el Buzón, son las de entre 45 y 65 años. Es reseñable también que los menores de 25 años apenas lo utilizan.



Por tema

Entre las modificaciones en el Buzón, una de las más destacadas ha sido el cambio en la clasificación de temas, para poder identificar mejor las demandas de la ciudadanía.

En una primera clasificación por temáticas generales, se aprecia que los temas relacionados con el espacio público, la limpieza y los residuos son los más habituales en el Buzón.



dentro de Otros temas” se computan tanto las comunicaciones clasificadas como “varios”, así como temas menos habituales como “cementeros”, “servicios sociales”, “turismo”, “derechos humanos”, “juventud”, etc. No obstante, en el listado de temas específicos se pueden consultar al detalle cada uno de ellos.

En cuanto a los temas concretos más habituales, apenas hay cambios con respecto a años anteriores.

En el siguiente listado se muestran los 50 temas que más comunicaciones han registrado. Los relativos a “árboles, plantas y jardines” siguen siendo los que más comunicaciones registran.

Árboles, plantas, jardines	2.388
Contenedores	1.563
Aceras y calzadas	1.448
Circulación y tráfico	1.224
Impuestos y tasas	1.154
Limpieza viaria	1.083
Plagas (insectos, ratas, etc.)	949
Iluminación	898
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	705
Trámites y gestiones	594
Varios (limpieza y residuos)	562
Varios (mobiliario urbano)	562
Varios (seguridad y convivencia)	525
OTA	523
Varios (espacio público)	515
Contadores de agua	509
Residuos orgánicos: tarjeta Joko	
Garbía, bolsas...	487
Deportes: equipamientos e instalaciones	451
Multas	448
Varios (urbanismo)	443
Bicis, bidegorris y aparcabicis	395
Varios (movilidad)	371
Domiciliaciones	285
Agua y saneamiento	275
Tramitación online	268
Asentamiento de colectivos	267
Transporte público (Dbus, taxis...)	256
Molestias (ruidos, malos olores, vertidos)	250
Recibos y certificados	245
Expositores y terrazas	235
Parques infantiles	232
Playas	231
Obras en viviendas	230
Deportes: actividades y cursillos	206
Comportamientos incívicos	200
Ascensores, rampas y escalera mecánicas	188
Varios (atención e información)	188
Conductas sospechosas o delictivas	180
Actividades comerciales y profesionales	175
Tapas, sumideros, arquetas	171
Problemas de accesibilidad	163
Información general	150
Varios (financiera)	132
Uso del espacio público	132
Recogida de residuos	124
Zona de bajas emisiones	119
Atención ciudadana	116
Baños públicos y cabinas	113
Pago online	96
Comunicación	95
Perros y otros animales	91

Temas por barrios

Es importante tener en cuenta que un 50% de las comunicaciones recibidas no contienen información sobre el barrio 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 tiene por qué coincidir con el lugar donde reside la persona que la envía.

Por otra parte, destacar que en la nueva aplicación la elección del tema la puede realizar directamente la ciudadanía y, en caso de que no lo haga, se hace manualmente durante la gestión de cada comunicación. Este es un proceso manual, en el que se ha insistido a todas las Direcciones de la importancia de clasificar correctamente los temas para conseguir una mejor información. Este año se ha conseguido reducir a un 10% las comunicaciones clasificadas como “varios” y se pretende seguir reduciendo este porcentaje.

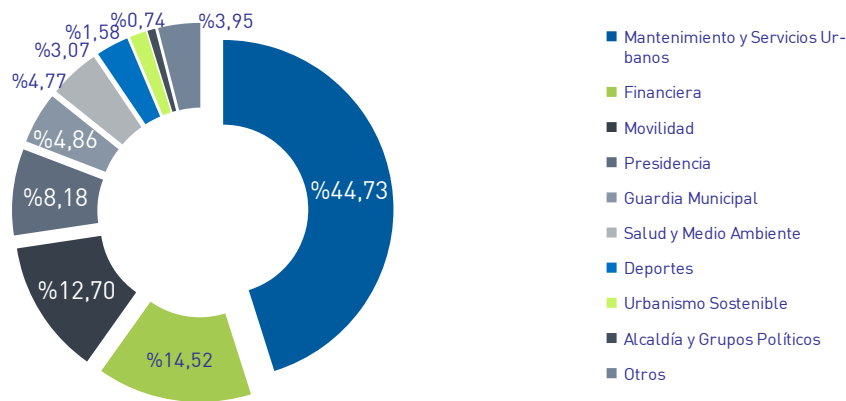
Como se puede consultar en las tablas del anexo, si bien en cuanto a las temáticas no hay grandes variaciones entre barrios, sí podrían destacarse algunas particularidades:

- El tema de mantenimiento relacionado con “Árboles, plantas y jardines” es con diferencia el tema principal en casi todos los barrios. Las excepciones se dan en Amara (circulación y tráfico), Añorga (contenedores), Gros (contenedores), Loiola-Txomin (iluminación), Parte Vieja (mostradores y terrazas) o Zubieta (contenedores y residuos).
- Entre los primeros puestos también es una constante en todos los barrios el tema de “Aceras y calzadas”.
- En la Parte Vieja los principales temas son bastante diferentes con respecto a la tendencia general. Sobre todo tienen que ver con las terrazas, contenedores, residuos, limpieza y circulación. En otros barrios como Zubieta o Igeldo los principales temas también difieren bastante de las líneas generales del resto.
- En el Centro tienen bastante presencia los temas de aparcamiento y tasas e impuestos.
- En Intxaurrondo, Altza, Bidebieta y Uliia el tema de “plagas (insectos, ratas, etc.)” tiene una presencia más destacada que en el resto.
- En Añorga el tema de contenedores tiene tantas comunicaciones como el de “Árboles, plantas y jardines”.
- En Gros en tema de “Árboles, plantas y jardines” figura muy atrás, en quinto lugar. Destacan más “contenedores” e “impuestos y tasas”.

Por Direcciones

En el siguiente gráfico se presentan los datos correspondientes al total de comunicaciones recibidas en las diferentes Direcciones Municipales, Organismos Autónomos y Sociedades Públicas durante 2024.

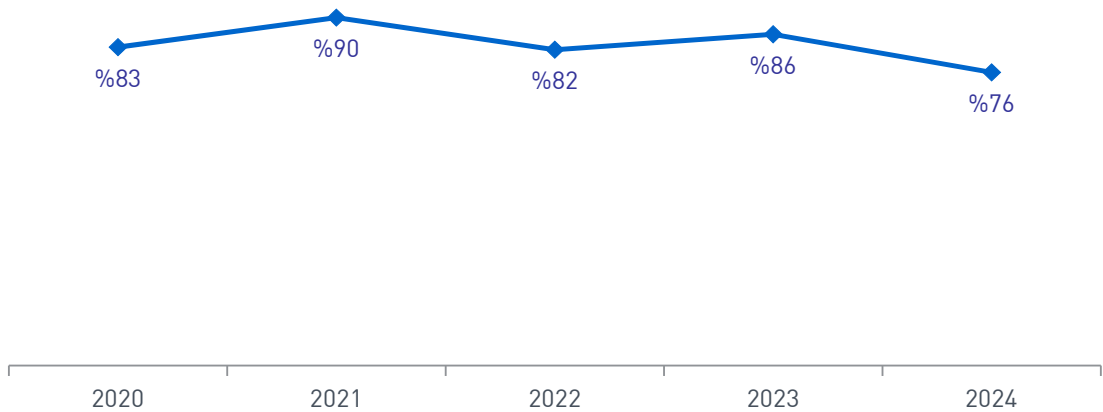
Como en años anteriores la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos sigue siendo la que más comunicaciones recibe, un 45% del total. Le siguen las de Financiera (15%) y Movilidad (13%).



Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos	12.277
Dirección Financiera	3.986
Dirección de Movilidad	3.485
Dirección de Presidencia	2.244
Dirección de Guardia Municipal	1.334
Dirección de Salud y Medio Ambiente	1.308
Patronato Municipal de Deportes	842
Dirección de Urbanismo Sostenible	435
Alcaldía y Grupos Políticos	202
Dirección de Acción Social	173
Dirección de Proyectos y Obras	155
DK - Epe Donostia Kultura	150
Entidad Pública Empresarial de Vivienda	135
Dirección de Gestión de Personas	127
Dirección general	66
Dirección de Gestión Económica	62
Servicio de Promoción Social y Educación	59
Servicio de Euskera	40
Dirección de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamentos (SPEIS)	26
San Sebastián Turismo, SA	25
Servicios Funerarios Donostia/San Sebastian, SA (Polloe)	14
Innovación y Competitividad	12
Compañía del Tranvía de San Sebastián, SA	9
Anoeta Kiroldegia, SA	7
DK - Victoria Eugenia Antzokia, SA	7
DK - San Telmo Museoa, SA	5
DonostiaTIK	5
Dirección de Intervención y Contabilidad	5
Dirección Jurídica	3

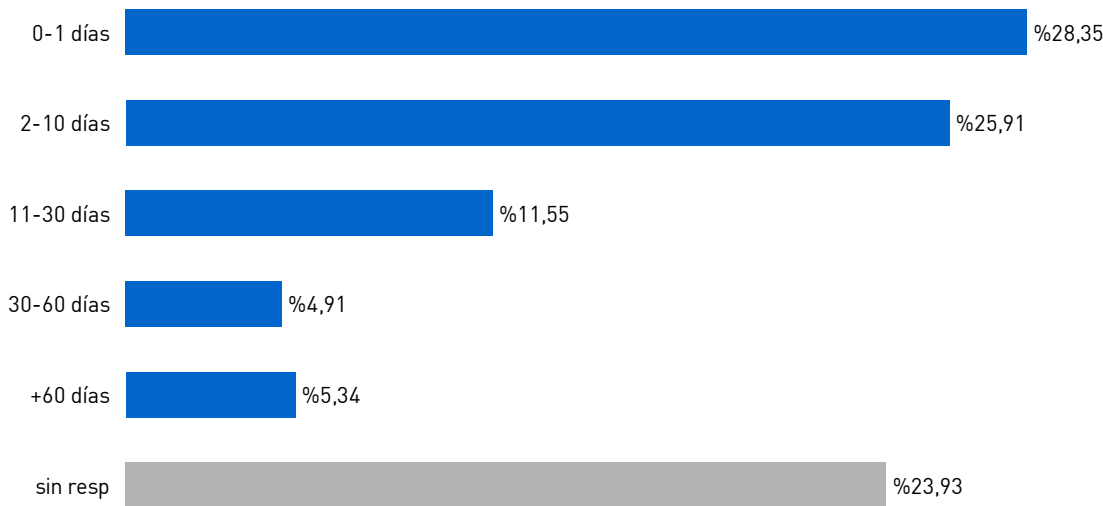
Por nivel de respuesta

Analizando los datos totales, se aprecia un considerable descenso en el nivel de respuesta con respecto al año pasado, pasando del 86% al 76%.



Este descenso se debe, sobre todo, al bajo porcentaje de respuesta durante 2024 de la Dirección municipal que más comunicaciones recibe: Mantenimiento y Servicios Urbanos. Si excluyéramos las comunicaciones de esta Dirección, el nivel de respuesta sería del 96%.

En cuanto a los tiempos de respuesta, más de la mitad de las comunicaciones se responde durante los primeros 10 días.



Nota: en las tablas del anexo se pueden consultar los datos completos, clasificados por motivos y Direcciones.

EVALUACIÓN

La aplicación del Buzón de la Ciudadanía ofrece a la ciudadanía un sistema de evaluación sobre su grado de satisfacción. Con el cambio de las interfaces externas (web y app) también se ha actualizado el sistema de evaluación por parte de la ciudadanía.

Hay que recordar que en la respuesta recibida por email se invita a la ciudadanía a dar su opinión sobre la gestión de dicha comunicación a través de [esta encuesta](#). Se puede puntuar la gestión, así como dejar un comentario.

Desde junio de 2024 (cuando se cambiaron las interfaces) se han recibido un total de 505 valoraciones por parte de la ciudadanía. **La puntuación media obtenida es de 6,47 (de 0 a 10),**

En la siguiente tabla se desglosan estas valoraciones según Direcciones. A la hora de interpretar las valoraciones medias resultantes, es importante tener en cuenta la cantidad de encuestas recibidas (columna izqda).

Nº	Dirección	Valoración media (0-10)
1	Entidad Pública Empresarial de Vivienda	10,00
1	Servicios Funerarios Donostia/San Sebastian, SA (Polloe)	10,00
3	Servicio de Euskera	9,33
6	Alcaldía y Grupos Políticos	8,33
25	Dirección de Presidencia	8,08
70	Dirección Financiera	8,06
1	DonostiaTIK	8,00
3	Dirección de Proyectos y Obras	7,33
192	Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos	6,63
21	Patronato Municipal de Deportes	6,48
15	Dirección de Salud y Medio Ambiente	6,40
38	Dirección de Guardia Municipal	6,26
119	Dirección de Movilidad	4,89
3	DK - Epe Donostia Kultura	4,67
1	Dirección general	4,00
3	Servicio de Promoción Social y Educación	4,00
1	Dirección de Gestión Económica	2,00
2	Dirección de Urbanismo Sostenible	2,00
		6,47

CONCLUSIONES

- Datos totales: hay un ligero repunte con respecto al 2023 (un 6% más). Pero se puede decir que después del auge durante la pandemia las cifras se han estabilizado. De cualquier forma, son un %50 mayores que antes de la pandemia. Es decir, que la pandemia ha supuesto un mayor uso del Buzón.
- Se ha registrado un notable descenso en el nivel de respuesta. Este descenso global es debido al bajo porcentaje de respuesta de la Dirección que más comunicaciones recibe: Mantenimiento y Servicios Urbanos. Sólo ha respondido a la mitad de las comunicaciones.
- Esta Dirección es, con mucha diferencia, la que más comunicaciones recibe: un 45% del total, más de 12.000. En comparación con 2023 ha recibido 2.000 comunicaciones más.
- Las siguientes Direcciones que más comunicaciones reciben son Financiera (15%, 3.986) y Movilidad (13%, 3.485). La diferencia en cuanto al volumen que pueda suponer su gestión es muy grande.
- La Dirección que más quejas y avisos recibe es, con muchísima diferencia, Mantenimiento y Servicios Urbanos. La segunda que más quejas recibe es Movilidad. La que más consultas recibe es Financiera, seguida de Presidencia.
- En cuanto a los porcentajes de respuesta, así como Financiera (99,5%) y Movilidad (96%) tienen un porcentaje altísimo, Mantenimiento y Servicios Urbanos ha dado respuesta sólo a un 52% de las 12.000 recibidas.
- Las comunicaciones electrónicas suponen el 72% del total, aunque el uso de la app, pese al lanzamiento de la nueva aplicación, no crece. El número de comunicaciones aportadas desde "ventanilla" (por personal municipal desde la propia aplicación) crece ligeramente.
- Las temáticas que más preocupan a la ciudadanía siguen siendo prácticamente las mismas, no se aprecian grandes cambios. Hay pequeñas variaciones por barrios, pero los principales temas son bastante comunes.
- La población más joven apenas utiliza el Buzón de la Ciudadanía. Los menores de 25 años no llegan ni al 2%. En cambio, las edades comprendidas entre los 45 y 65 representan la mitad de los usos.
- El nivel de satisfacción general de la ciudadanía para con la gestión de las comunicaciones es del 6,47. De entre las principales Direcciones es Movilidad la que tiene una valoración más baja (4,89) y Presidencia la más alta (8,08).

PROPUESTAS DE MEJORA

Propuestas para 2025

Durante este 2024 se han implementado una serie de cambios para mejorar la eficacia del Buzón, aumentar su transparencia y evitar algunas disfuncionalidades. Queda algún fleco por terminar durante este 2025 pero la gran parte de la renovación ya está hecha.

Se ha actuado principalmente en 2 planos: en la gestión interna y en las interfaces que se ponen a disposición de la ciudadanía.

Gestión interna:

- Actualización de la aplicación: ya se han cambiado los temas, motivos y el flujo de las comunicaciones, lo que ha agilizado la gestión. Ahora, la ciudadanía puede elegir el tema, de manera que llegue directamente al departamento correspondiente y Udalinfo no tenga que hacer el reparto entre departamentos. Esto agiliza los tiempos, especialmente importante en los avisos. Queda por ajustar algún detalle, pero el cambio principal ya está finalizado.
- Se ha llevado a cabo un trabajo conjunto con los departamentos para mejorar su gestión del Buzón. Se ha hecho un seguimiento continuo para recordar la necesidad de clasificar bien los temas y responder en tiempo y forma. Se va a insistir en ese trabajo de acompañamiento a los departamentos. El objetivo sería llegar al máximo de comunicaciones respondidas y bien clasificadas y localizadas.

Interfaces externas:

- App “*Donostia Eskura*”: se ha puesto en marcha a mitad de año y su lanzamiento ha sido satisfactorio. La app, además del Buzón, también contiene un acceso a la funcionalidad de “Mi carpeta” y a avisos. Se espera ir completandola con nuevas funcionalidades.
- Paralelamente se ha renovado el espacio web del Buzón: ahora la ciudadanía puede consultar el estado de su comunicación a través de un código en la misma web y también en la app.
- La encuesta de satisfacción sobre la respuesta recibida ya está implantada y permite conocer la puntuación de la ciudadanía y sus comentarios.