

**BUZÓN DE LA CIUDADANÍA**  
**DATOS 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	12
Conclusiones	21
Propuestas de mejora	23



## INTRODUCCION

En este informe se presentan los datos referentes a las comunicaciones recibidas a través del Buzón de la Ciudadanía en el año 2019 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](http://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 a las Direcciones Municipales competentes para su resolución y/o respuesta, mientras que el Servicio de Atención Ciudadana, *Udal!nfo*, 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.

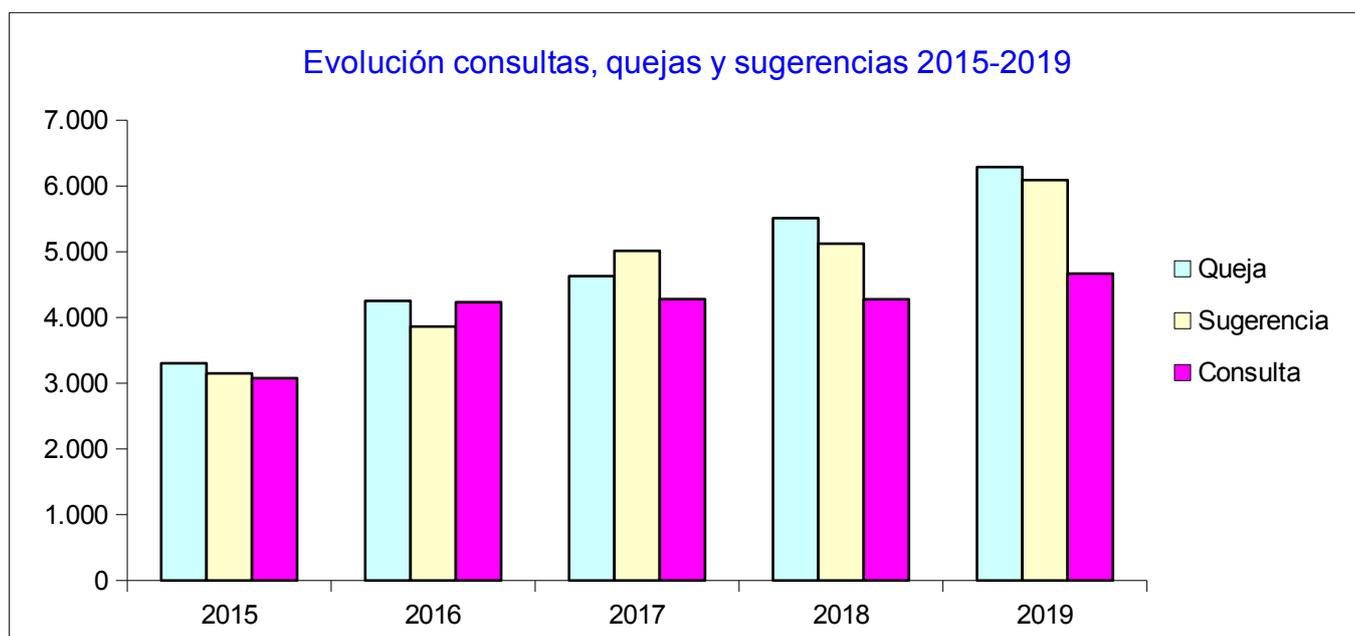


## DATOS GLOBALES POR MOTIVO DE SOLICITUD

Durante el 2019 se han recibido un total de **19.748**, 2.474 más que en 2018, año en el que se recibieron 17.274, representando esta diferencia, algo más del 14% de incremento respecto del pasado año.

En la tabla adjunta se recoge la evolución de las comunicaciones recibidas **entre 2015 y 2019**, desagregadas por motivo, mientras que en el gráfico se representa la evolución de consultas, quejas y sugerencias en el citado período.

Motivo de solicitud	2015	2016	2017	2018	2019
Queja	3.304	4.252	4.629	5.511	6.287
Sugerencia	3.149	3.862	5.013	5.124	6.090
Consulta	3.078	4.233	4.280	4.277	4.668
Parte	739	834	1.133	1.789	2.195
Reclamación	168	327	212	261	201
Agradecimiento	152	198	175	182	176
Notificación	120	121	106	105	88
Información Publica		29	33	25	43
<b>TOTALES POR MOTIVO</b>	<b>10.710</b>	<b>13.856</b>	<b>15.581</b>	<b>17274</b>	<b>19748</b>



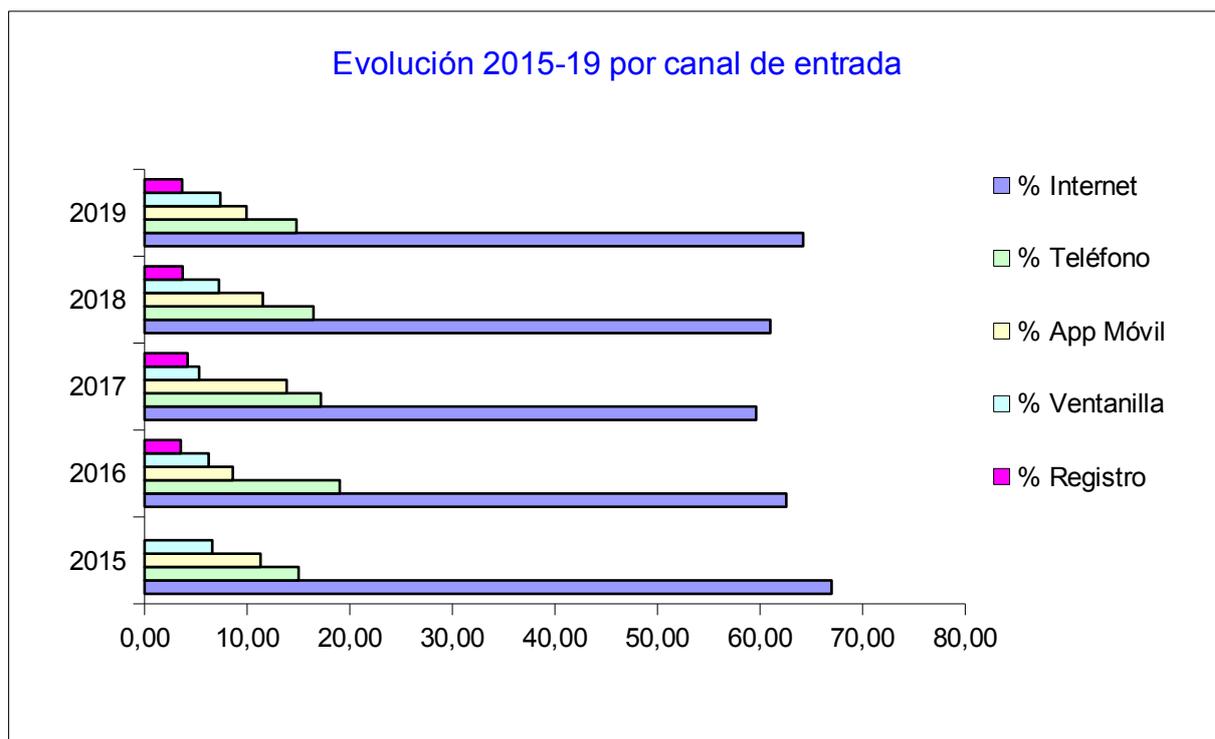


## DATOS GLOBALES POR CANAL DE ENTRADA

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 2019 cerca del 80% de las comunicaciones se han realizado a través de Internet y de las App móvil. Por otro lado, el 10% ha presentado su comunicación a través del Registro y el 7,39 % ha llamado al servicio 010.

La tabla y el gráfico siguientes muestran la evolución de utilización de los diferentes canales entre los años 2015 y 2019.

	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Internet	7.174	66,98	8.669	62,56	9.290	59,62	10.542	61	12.679	64,21
App Móvil	1.212	11,31	1.193	8,60	2.158	13,85	1.991	11,52	1.962	14,81
Registro			490	3,53	654	4,19	642	3,71	722	9,94
Teléfono	1.608	15,01	2.637	19,03	2.679	17,19	2.846	16,47	2.924	7,39
Ventanilla	714	6,6	867	6,25	830	5,32	1.253	7,25	1.460	3,66
Twiter	2									
<b>Total</b>	<b>10.710</b>		<b>13.856</b>		<b>15.581</b>		<b>17.274</b>		<b>19.748</b>	





## DATOS GLOBALES POR MOTIVO DE SOLICITUD Y DIRECCIÓN MUNICIPAL

A continuación, se presentan en la tabla las **consultas**, **sugerencias** y **quejas** de 2018 y 2019 correspondientes a las diferentes Direcciones Municipales, Organismos Autónomos y Sociedades Públicas Municipales, pudiendo observarse que la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos recibe el 39,20% del conjunto de consultas, quejas y sugerencias recibidas en 2019, porcentaje cuatro puntos por debajo del pasado año.

A continuación, la Dirección de Movilidad ha recibido el 15,65%, incrementando su volumen un 5% respecto del pasado año. La Dirección Financiera, por su parte, ha descendido del 13,65 al 10,14%.

### Consultas, quejas y sugerencias 2018 - 2019

	2018					2019					
	Cons	Sug	Que	total	%	Cons	Sug	Que	total	%	
Mant y SSUU	838	2.873	2.731	6.442	43,13	Mant y SSUU	820	3.029	2.833	6.682	39,20
Financiera	368	766	906	2.040	13,65	Financiera	1.165	343	220	1.728	10,14
Movilidad	1.169	250	187	1.606	10,75	Movilidad	444	1.214	1.010	2.668	15,65
Guardia M	604	96	170	870	5,82	Guardia M	87	187	345	619	3,63
Presidencia	94	198	367	658	4,40	Presidencia	546	172	87	805	4,72
Urbanismo	381	114	88	583	3,90	Urbanismo	537	76	132	745	4,37
M. Ambi	97	137	334	568	3,80	M. Ambi	131	261	293	685	4,02
PM Dep	113	199	196	508	3,40	PM Dep	152	211	528	891	5,23
Alcaldía	71	50	74	195	1,30	Alcaldía	66	26	100	192	1,13
P y Obras	62	59	53	174	1,16	P y Obras	49	42	103	194	1,14
Dkultura	50	26	40	116	0,77	Dkultura	53	32	54	139	0,82
Vivienda	59	13	24	96	0,64	Vivienda	150	5	33	188	1,10
Ed.y P Soc	34	36	14	84	0,56	Ed.y P Soc	50	24	80	154	0,90
Fom SS	19	11	41	71	0,47	Fom SS	38	27	37	102	0,60
Acción Social	43	18	9	70	0,46	Acción Social	46	10	14	70	0,41
D. TIK	50	4		54		D. TIK	26	33	7	66	
Euskera	25	20	25	70		Euskera	11	21	71	103	
Personas	41	7	21	69		Personas	45	6	4	55	
Turismo	21	6	6	33		Turismo	13	4	5	22	
V Eugenia	11	6	6	23		V Eugenia	4	1	1	6	
Ext. Incen	9	6		15		Ext. Incen	9	4	3	16	
E. Música	14	4	3	21		E. Música	18	2	3	23	
Polloe		3	6	9		Polloe	17	3	2	22	
San Telmo	4	1	3	8		San Telmo	3	3		6	
Anoeta K	5	2		7		Anoeta K		1		1	
DJurídica	3		2	5		DJurídica	5		1	6	
CTSS		1		1		CTSS		4	3	7	
Particip C.			1			Particip C.	24	9	4	37	
Descart	100	223	217	540		Descart	159	340	314	813	
<b>Total 2018</b>	<b>4.284</b>	<b>5.129</b>	<b>5.524</b>	<b>14.936</b>		<b>Total 2019</b>	<b>4.668</b>	<b>6.090</b>	<b>6.287</b>	<b>17.045</b>	



## 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 consultas gestionada por las diferentes Direcciones Municipales en 2018 y 2019.

En el análisis del nivel de respuesta de las **quejas** puede observarse que de los 25 Departamentos<sup>1</sup> que han recibido comunicaciones, 16 han respondido a la totalidad o prácticamente a la totalidad de las mismas, mientras que 5 han respondido al 80% aproximadamente.

Es destacable el incremento en el volumen de respuesta de las quejas por parte de las Direcciones de Proyectos y Obras, Urbanismo y Participación Ciudadana. La primera pasa de responder el 42% a responder el 80%; urbanismo pasa del 59 al 98% y Participación Ciudadana del 17% al 100%.

Las Direcciones de Mantenimiento y Movilidad descienden en el volumen de respuesta a las quejas del 70 al 60% en el caso de Mantenimiento y del 73 al 63% en el caso de Movilidad.

En lo que se refiere a las **sugerencias**, 17 de los 25 Departamentos que han recibido comunicaciones han respondido a la totalidad de las mismas y 3 han respondido al 80%.

Al igual que en el caso de las quejas, debe destacarse el incremento en el volumen de respuesta de las quejas por parte de las Direcciones de Urbanismo y Participación Ciudadana.

Las Direcciones de Mantenimiento y Movilidad descienden en el volumen de respuesta a las sugerencias del 66 al 57% en el caso de Mantenimiento y del 63 al 50% en el de Movilidad.

De las 27 Direcciones y Entidades que han recibido **consultas**, 13 han respondido a la totalidad de las mismas mientras que 9 han respondido entre un 80 y un 90%.

Al final del apartado se presenta la comparativa de los niveles de respuesta de quejas, sugerencias y consultas de 2016 a 2019, pudiendo apreciarse que en 2019 se ha respondido al 73% de las quejas, al 66% de las sugerencias y al 89% de las consultas.

---

1 Si bien las comunicaciones dirigidas a la Compañía del Tranvía de San Sebastián entran al sistema del Buzón de la Ciudadanía, la gestión de las mismas las realiza la entidad a través de otro sistema, de manera que en lo que se refiere al análisis de respuesta, la CTSS no se contabiliza.



**COMPARACIÓN QUEJAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2018 – 2019**

	<b>TOTAL</b>	fin	no fin	<b>2019</b> % fin	2018 % finalizadas
Escuela de música	3	3		%100,00	%100,00
Alcaldía y grupos p.	100	80	20	%80,00	%75,00
Anoeta K	0	0	0		
Donostia Tik	7	7	0	%100,00	%93,00
CTSS	3		3	%0,00	%100,00
Acción Social	14	12	2	%85,71	%95,00
Intervención y Cont.	0				
Mantenimiento y SSUU	2.839	1.691	1.148	%59,56	%70,00
Movilidad	1.014	640	374	%63,12	%73,00
Personas	4	4		%100,00	
Presidencia	87	68	19	%78,16	%94,00
Proyectos y Obras	103	82	21	%79,61	%42,00
Salud y Medio Ambiente	293	248	45	%84,64	%92,00
Urbanismo Sostenible	132	130	2	%98,48	%59,00
Financiera	220	208	12	%94,55	%97,00
Fomento SS	37	35	2	%94,59	%68,00
Dirección Jurídica	1		1	%0,00	
Dkultura	56	53	3	%94,64	%94,00
San Telmo	0				
Victoria Eugenia	1	1		%100,00	
Vivienda	33	32	1	%96,97	%96,00
Guardia Municipal	345	336	9	%97,39	%100,00
Dkirola	529	514	15	%97,16	%94,00
Turismo	5	3	2	%60,00	%83,00
Ed. y Promoción Social	80	75	5	%93,75	%77,00
Euskera	71	71		%100,00	%92,00
Participación Ciudadana	4	4		%100,00	%17,00
Extinción de Incendios	3	3		%100,00	
Polloe	2	2		%100,00	%100,00
Descartadas	315	315			
	<b>6.287</b>	<b>4.603</b>	<b>1.684</b>		



<b>COMPARACIÓN SUGERENCIAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2018-2019</b>					
	TOTAL	fin	no fin	<b>2019</b> % fin	2018 % fin
Escuela de música	2	2		%100,00	100
Alcaldía y grupos p.	26	24	2	%92,31	88
Anoeta K	0				100
Donostia Tik	33	33		%100,00	94
CTSS	4		4	%0,00	
Acción Social	10	10		%100,00	85
Intervención y Cont.					
Mantenimiento y SSUU	3.058	1.747	1.311	%57,13	66
Movilidad	1.224	607	617	%49,59	63
Personas	6	6		%100,00	100
Presidencia	172	150	22	%87,21	90
Proyectos y Obras	42	27	15	%64,29	50
Salud y Medio Ambiente	262	226	36	%86,26	95
Urbanismo	76	74	2	%97,37	70
Financiera	343	324	19	%94,46	98
Fomento SS	27	26	1	%96,30	68
Dirección Jurídica					0
Dkultura	32	29	3	%90,63	98
San Telmo	3	1	2	%33,33	100
Victoria Eugenia	1		1	%0,00	100
Vivienda	5	5		%100,00	96
Guardia Municipal	187	183	4	%97,86	100
Dkirola	211	199	12	%94,31	94
Turismo	4	4		%100,00	83
Ed. y Promoción Social	24	19	5	%79,17	77
Euskera	21	21		%100,00	92
Participación Ciudadana	9	9		%100,00	17
Extinción de Incendios	4	4		%100,00	
Polloe	3	3		%100,00	100
Descartadas	340	340			
	<b>6.090</b>	<b>4.073</b>	<b>2.017</b>		



<b>COMPARACIÓN CONSULTAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2018-2019</b>					
	TOTAL	fin	no fin	<b>2019</b> % fin	2018 % fin
Escuela de música	18	18		%100,00	
Alcaldía y grupos p.	67	59	8	%88,06	88
Anoeta K	0				97
Donostia Tik	26	23	3	%88,46	97
CTSS	0				
Acción Social	46	43	3	%93,48	97
Intervención y Cont.	5	2	3	%40,00	
Mantenimiento y SSUU	824	622	202	%75,49	75
Movilidad	444	286	158	%64,41	76
Personas	45	45		%100,00	
Presidencia	547	513	34	%93,78	96
Proyectos y Obras	49	29	20	%59,18	67
Salud y Medio Ambiente	131	106	25	%80,92	
Urbanismo	538	532	6	%98,88	91
Financiera	1.169	1.146	23	%98,03	99
Fomento SS	38	37	1	%97,37	84
Dirección Jurídica	5	3	2	%60,00	100
Dkultura	53	44	9	%83,02	95
San Telmo	3	1	2	%33,33	75
Victoria Eugenia	4	3	1	%75,00	80
Vivienda	151	151		%100,00	100
Guardia Municipal	87	85	2	%97,70	100
Dkirola	153	148	5	%96,73	97
Turismo	13	11	2	%84,62	100
Ed. y Promoción Social	50	47	3	%94,00	95
Euskera	11	11		%100,00	100
Participación Ciudadana	24	24		%100,00	86
Extinción de Incendios	9	8	1	%88,89	100
Polloe	17	15	2	%88,24	100
Descartadas	154	154			
	<b>4668</b>	<b>4166</b>	<b>502</b>		



*Quejas, Sugerencias y Consultas finalizadas y sin finalizar 2016- 2019*

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Quejas</b>				
Finalizadas	3.383 (80%)	3.893 (84%)	4.272 (77,23%)	4.603 (73,27%)
Sin finalizar	869	736	1.253	1.684
	<b>4.252</b>	<b>4.629</b>	<b>5.524</b>	<b>6.287</b>
<b>Sugerencias</b>				
Finalizadas	3.111 (80%)	3.981 (80%)	3.758 (73,26%)	4.073 (66,45%)
Sin finalizar	751	1.032	1.371	2.017
	<b>3.862</b>	<b>5.013</b>	<b>5.129</b>	<b>6.090</b>
<b>Consultas</b>				
Finalizadas	3.954 (93,5%)	4.063 (95%)	3.836 (90%)	4.166 (89%)
Sin finalizar	279	217	448	502
	<b>4.233</b>	<b>4.280</b>	<b>4.284</b>	<b>4.668</b>



## 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 2018 y 2019 en función de los tipos de asunto de cada una de las Direcciones Municipales.

En la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos los temas relacionadas con **parques y jardines** junto con los de **contenedores**, protagonizan más del 25% de las de las consultas, quejas y sugerencias identificadas, y la **limpieza de la vía pública junto con el alumbrado** reciben el 12,6%. Asimismo, las **aceras y calzadas en mal estado**, el **mobiliario urbano** y la **recogida de basuras**, son temáticas que reciben un importante número de críticas de la ciudadanía.

En la Dirección de Movilidad las cuestiones relacionadas con el **estacionamiento de vehículos** junto con el **servicio OTA** son las temáticas más reiteradas.

En Medio Ambiente cerca del 40% de las consultas, quejas y sugerencias identificadas se refieren a **denuncias por ratas, palomas, gatos...**, mientras que en la Dirección de Presidencia la Administración electrónica acapara el 30% de las comunicaciones.

En la Dirección de Urbanismo el 40% de las comunicaciones demandan **información y normativa sobre licencias de actividad** mientras que, este mismo porcentaje es el que en la Dirección Financiera representan las consultas y cálculo de importes de **recibos**.

En la Guardia Municipal las temáticas más significativas son las relacionadas con **comportamientos incívicos y las molestias por ruidos**, así como las problemáticas relacionadas con **aparcamientos indebidos**.

Para finalizar, las **instalaciones deportivas abiertas** y los **monitores** de cursillos acaparan en el Patronato Municipal de Deportes el 22% de las comunicaciones.



*Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2018 – 2019 por Dirección y tema (1)*

<b>QUEJAS + CONSULTAS + SUGERENCIAS, por tema</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Alcaldía y Grupos Políticos</b>	<b>116</b>	<b>193</b>
Calendario anual del Ayuntamiento	5	5
Capitalidad 2016		
Cuestiones relativas a la ciudad	1	
Nuevas infraestructuras y proyectos	2	
Petición de datos: publicaciones, edificios ..	1	3
Petición de fotos, publicaciones..		1
Peticion de pins y obsequios	2	
Relaciones Publicas	16	19
Solicitud de citas	2	
Varios	21	14
Sin tema	66	151
<b>Anoeta Kiroldegia</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Donostia Tik</b>	<b>84</b>	<b>66</b>
Administración electrónica		1
Carpeta Ciudadana		2
Open Data	1	1
Problemas web municipal	57	45
Sin tema	6	4
Varios	20	13
<b>CTSS</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
lineas de autobuses		1
Varios	1	6
<b>Acción Social</b>	<b>69</b>	<b>70</b>
Hogares jubilado	2	1
Infomación sobre ayudas, recursos..	14	27
Peticiones de ayuda urgente	13	7
Petición de contactos	17	14
Varios	23	17
Sin tema		4
<b>Intervención y Contabilidad</b>		<b>5</b>



*Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2018 – 2019 por Dirección y tema (2)*

<b>QUEJAS + CONSULTAS + SUGERENCIAS, por tema</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos</b>	<b>6441</b>	<b>6682</b>
Accesibilidad	39	41
Acera en mal estado	249	188
Agradecimientos	1	1
<b>Alumbrado público</b>	<b>446</b>	<b>388</b>
Bonificación tasa basuras	153	98
Cabinas playas	46	32
Calzada en mal estado	267	130
Construcción-ensanche de aceras	4	4
<b>Contenedores</b>	<b>697</b>	<b>842</b>
Escaleras en mal estado o resbaladizas	43	19
Evacuatorios publicos	30	53
Fuentes	75	56
Fugas de agua	31	39
Incidencia Incompleta	36	30
Información general	4	11
Instalaciones y actividades en la playa	6	15
Limpieza de fachadas	53	66
<b>Limpieza vía pública</b>	<b>443</b>	<b>458</b>
Limpieza y mantenimiento de playas	31	12
Mantenimiento de vía pública	6	6
Mejora atención	1	1
Mobiliario Urbano	242	237
Muros en mal estado	27	26
Parques infantiles	81	73
<b>Parques y jardines</b>	<b>1293</b>	<b>886</b>
Paso peatones en mal estado	8	2
Pavimento de acera resbaladizo	25	30
Perros en las playas	13	8
Placas de calles	5	10
Playas	57	52
Poda y tala	6	14
Rebaje de paso peatones	22	15
Reciclaje	50	134
Recogida de basura	157	226
Rejillas, Sumideros,Arquetas en mal estado	31	13
Retirada de vehículos	14	12
Saneamiento	89	91
Servicios y actuaciones en las playas	16	19
Sumideros	47	65
Suministro de agua potable	29	48
Taludes	3	2
Tapas de registros	41	42
Terrazas hosteleria y expositores	133	79
Toldos y sombrillas	75	14
Uso espacio público	126	158
Vías públicas	83	47
Varios	533	327
Sin tema	573	1562



*Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2018 – 2019 por Dirección y tema (3)*

<b>QUEJAS + CONSULTAS + SUGERENCIAS, por tema</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Movilidad</b>	<b>2041</b>	<b>2668</b>
Accesibilidad	13	7
Agentes de Movilidad	10	10
Aparcabicis	32	24
Aparcamiento indebido	25	15
Atención a la ciudadanía	11	0
Bandas reductoras	17	13
Bicicletas candadas a mobiliario urbano	38	
Bidegorris	22	13
Caravanas - autocaravanas		4
Cargas y descargas		4
Circulación indebida: velocidad bicicletas..	59	30
Concesiones y listas espera Parkings	3	16
D-BIZI	23	26
D-Bus – transporte público		2
Elementos averiados	4	30
Estacionamiento de vehículos	331	256
Información ciudadanía	16	4
Infracciones de tráfico	37	38
Mobil. Urbano, espejos, ascensores, marquesinas	29	11
Mobiliario urbano: espejos, barandillas..	26	24
Modificaciones de tráfico	2	11
Parkings municipales	31	32
Pivotes	34	27
Quejas por sanciones	30	4
Regulación de tráfico	14	5
Reservas privadas aparc. y tarjetas personas con disc.	32	4
Semáforos	61	12
Servicio OTA	210	190
Señalización	104	75
Taxis	1	9
Transporte Público	34	70
Vados	12	11
Viñeta OTA	52	58
Varios	167	462
Sin Tema	561	1171



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2018 – 2019 por Dirección y tema (4)

<b>QUEJAS + CONSULTAS + SUGERENCIAS, por tema</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Dirección de Presidencia</b>	<b>583</b>	<b>806</b>
Administración electrónica	146	235
Bodas	2	3
Bonificación tasa basuras	3	
Compostaje, reciclaje, recogida residuos peligrosos hogar, etc	0	1
Consulta sobre trámites iniciados	11	13
Datos estadísticos	15	1
Elecciones		35
Información General	59	84
Información sobre trámites	69	81
Invitación tamborrada		1
Joko Garbia	23	15
Localización personas	12	21
Mejora atención	18	14
Notificación electrónica		5
Open Data	1	0
Parkings		4
Problema envios postales	33	
Quejas por comportamientos Guardia Municipal	1	0
Solicitud planos e informacion especifica	22	35
Suscripción a envío de avisos	4	
Tarjetas	48	77
Varios	96	124
Web	1	27
Sin tema	19	30
<b>Dirección de Proyectos y Obras</b>	<b>194</b>	<b>194</b>
<b>Dirección de Salud y Medio Ambiente</b>	<b>508</b>	<b>686</b>
Compostaje, reciclaje, recogida residuos peligrosos hogar, etc	14	15
Denuncias por ratas, palomas, gatos..	110	156
Molestias por ruidos, olores, vertidos, contaminación atmosférica	48	46
Molestias por ruidos, olores....., de actividades	32	25
Observación de comportamientos incívicos: botellón, pintadas, p	1	0
Ofrecimiento de productos y servicios	1	4
Saneamiento	1	0
Solicitud de información y normativa sobre actividades	3	5
Solicitud información/normativa salud pública	16	20
Solicitud información/normativa bienestar animal	22	15
Varios ( horarios, aforos, medidas correctoras, etc.)	3	8
Varios: biodiversidad, cambio climático, aguas...)	85	97
Sin tema	172	295



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2018 – 2019 por Dirección y tema (5)

<b>QUEJAS + CONSULTAS + SUGERENCIAS, por tema</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Dirección de Urbanismo Sostenible</b>	<b>870</b>	<b>746</b>
Consultas sobre expedientes de actividad en tramitación	256	107
Información general	97	105
Información sobre actividades	2	5
Información sobre trámites	16	8
Información territorial	2	1
Información urbanística	62	30
Legalidad urbanística	12	16
Solicitud de cambio de uso	1	3
Solicitud de información y normativa sobre actividades	244	235
Solicitud de inspección	2	1
Sin Tema	120	159
Varios	56	76
<b>Dirección Financiera</b>	<b>1603</b>	<b>1732</b>
Abono de multas	193	249
Administración electrónica	12	12
Agradecimientos	1	2
Aparcamiento indebido	105	141
Atención ciudadana	4	14
Bajas, altas y cambios contadores	34	46
Basura en recibo de agua	8	4
Cambio de titularidad	2	3
Clasificación basura actividades		1
Consultas tributarias	67	70
Determinación de titularidad	7	10
Domiciliaciones	59	35
Información al contribuyente	90	61
Información sobre Trámites	11	12
Información sobre trámites	1	4
Lectura de contador	19	14
Liquidaciones de recibos	11	9
Liquidación plusvalías	3	2
Recargo IBI vivienda no habitual	29	33
Recibos	413	495
Reclamaciones contadores	35	14
Reclamación facturación	56	52
Responsabilidad patrimonial	3	14
Solicitud de cálculo importe	235	201
Solicitud devolución ingreso	4	4
Tasas y precios públicos	2	2
Sin Tema	16	42
Varios	183	186



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2018– 2019 por Dirección y tema (6)

<b>QUEJAS + CONSULTAS + SUGERENCIAS, por tema</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Fomento de San Sebastián</b>	<b>70</b>	<b>102</b>
<b>Donostia Kultura</b>	<b>174</b>	<b>141</b>
Agenda	2	1
Información sobre festejos: fechas, programaciones..	18	16
Información sobre cursos y actividades	31	2
Molestias por eventos: acústicas..	26	14
Ofrecimiento de conciertos, actuaciones..	5	10
Ofrecimiento de servicios, espectáculos..	2	0
Recogida de basura	1	0
Solicitud de información de actividad	3	6
Solicitud de materiales: carteles..	0	1
Solicitudes/propuestas ciudadanas de conciertos, actuaciones..	18	29
Solicitudes/propuestas de actividades		3
Uso espacio público		3
Sin Tema	28	30
Varios	40	26
<b>San Telmo Museoa</b>	<b>8</b>	<b>6</b>
<b>Victoria Eugenia Antzokia</b>	<b>7</b>	<b>6</b>
Cine	2	1
Ofrecimientos de conciertos, actuaciones..	2	1
Solicitudes/propuestas ciudadanas de conciertos, actuaciones..	1	1
Teatro	1	
Sin tema		2
Varios	1	1
<b>Entidad Pública Empresarial de Vivienda</b>	<b>96</b>	<b>189</b>
Adjudicación viviendas	5	28
Información sobre alquiler de viviendas	6	18
Información sobre registro solicitudes de vivienda	5	18
Información sobre trámites	12	24
Mantenimiento de viviendas	7	1
Mejora atención	1	0
Servicio Alokabide	2	1
Sorteo viviendas	8	17
Sin Tema	1	2
Varios	49	80



*Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2018 – 2019 por Dirección y tema (7)*

<b>QUEJAS + CONSULTAS + SUGERENCIAS, por tema</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Guardia Municipal</b>	<b>568</b>	<b>619</b>
Aparcamiento indebido	43	59
Asentamientos de colectivos	36	21
Circulación indebida: velocidad, bicicletas..	14	13
Comunicación de edificios en ruinas, vehículos abandonados..	18	43
Inseguridad/solicitud de vigilancia	22	38
Molestias por ruidos, horarios, músicos callejeros..	59	62
Observación comportamientos incívicos: botellón, pintadas, perros..	106	94
Observación comportamientos sospechosos/delictivos	32	7
Quejas por comportamientos Guardia Municipal	40	28
Quejas por sanciones	4	0
Retirada de vehículos	11	11
Sin tema	2	2
Varios	181	241
<b>Patronato Municipal de Deportes</b>	<b>658</b>	<b>893</b>
Atención a abonados y cursillistas	1	
Gestión Indirecta	1	3
Gimnasios	16	46
Horarios instalaciones	1	1
Incidencias en cursillos y actividades	15	
Información general	1	
Información Kirol Txartela	27	2
Instalaciones deportivas abiertas	42	104
Limpieza instalaciones deportivas	9	9
Limpieza vía pública	0	2
Mantenimiento confort	46	41
Mantenimiento general	16	25
Material cursillos	11	26
Monitores	20	89
Oferta	30	52
Trámites y precios	37	50
Vestuarios instalaciones deportivas	5	13
Sin Tema	12	34
Varios	368	396



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2018 – 2019 por Dirección y tema (8)

<b>QUEJAS + CONSULTAS + SUGERENCIAS, por tema</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>San Sebastián Turismo, SA</b>	<b>23</b>	<b>22</b>
Solicitud de información, planos, museos, lugares a visitar..	1	
Sin Tema	1	15
Varios	21	7
<b>Servicio de Educación y Promoción Social</b>	<b>70</b>	<b>154</b>
Escuela Infantiles		1
Haurtxokos y Gaztelekus	5	8
Información y reservas en albergues municipales	15	5
Limpieza vía pública	0	1
Mantenimiento confort	0	2
Ofrecimientos de colaboración	3	6
Sin Tema	8	14
Varios	39	117
<b>Servicio de Euskera</b>	<b>71</b>	<b>103</b>
<b>Escuela de Música</b>	<b>21</b>	<b>23</b>
<b>Servicio de Participación Ciudadana</b>	<b>33</b>	<b>37</b>
<b>Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento</b>	<b>15</b>	<b>16</b>
<b>Servicios Funerarios Donostia/San Sebastian, SA (Polloe)</b>	<b>21</b>	<b>22</b>



## CONCLUSIONES

- En primer lugar, como en los años precedentes, el incremento de comunicaciones registrado indica que el Buzón de la Ciudadanía es un eficaz canal de comunicación para la ciudadanía donostiarra.
- Cerca del 80% de las comunicaciones se han enviado utilizando las nuevas tecnologías, es decir, internet y la App móvil, mientras que el Registro General de documentos ha sido utilizado por el 10% y el canal telefónico por el 7,3% de la ciudadanía.
- En lo que se refiere al **volumen** de consultas, sugerencias y quejas la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos recibe el 39,20% del total, porcentaje cuatro puntos por debajo del 2018. A continuación, la Dirección de Movilidad ha recibido el 15,65%, incrementando su volumen un 5% respecto del pasado año. La Dirección Financiera, por su parte, ha descendido del 13,65 al 10,14%.
- En el análisis del **nivel de respuesta** de las **quejas** puede observarse que de las 25 Direcciones que han recibido comunicaciones, 16 han respondido a la totalidad o prácticamente a la totalidad de las mismas, mientras que 5 han respondido al 80% aproximadamente.
- Las Direcciones de Proyectos y Obras, Urbanismo y Participación Ciudadana han incrementado notablemente su nivel de respuesta a las quejas, habiendo pasado la primera de responder el 42% a responder el 80%, mientras que urbanismo pasa del 59 al 98% y Participación Ciudadana del 17% al 100%.
- Mantenimiento y Movilidad descienden en el volumen de respuesta a las quejas del 70 al 60% y del 73 al 63% respectivamente.
- En lo que se refiere a las **sugerencias**, 17 de los 25 Departamentos que han recibido comunicaciones han respondido a la totalidad de las mismas y 3 han respondido al 80%.
- Al igual que en el caso de las quejas, debe destacarse el incremento en el volumen de respuesta de las sugerencias por parte de las Direcciones de Urbanismo y Participación Ciudadana.



- Las Direcciones de Mantenimiento y Movilidad descienden en el volumen de respuesta a las sugerencias del 66 al 57% en el caso de Mantenimiento y del 63 al 50% en el de Movilidad.
- De las 27 Direcciones y Entidades que han recibido **consultas**, 13 han respondido a la totalidad de las mismas mientras que 9 han respondido entre un 80 y un 90%.
- En lo que se refiere a las temáticas, en la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos las relacionadas con **parques y jardines** y **contenedores**, protagonizan más del 25% de las quejas, sugerencias y consultas identificadas; asimismo, la **limpieza de la vía pública** y el **alumbrado** reciben el 12,6%. Son destacables, asimismo, las relacionadas con **aceras y calzadas en mal estado**, **mobiliario urbano** y **recogida de basuras**.
- En la Dirección de Movilidad las cuestiones relacionadas con el **estacionamiento de vehículos** junto con el **servicio OTA** son las temáticas más reiteradas.
- En Medio Ambiente cerca del 40% de las consultas, quejas y sugerencias identificadas se refieren a **denuncias por ratas, palomas, gatos...**, mientras que en la Dirección de Presidencia la Administración electrónica acapara el 30% de las comunicaciones.
- En la Dirección de Urbanismo el 40% de las comunicaciones demandan **información y normativa sobre licencias de actividad** mientras que, este mismo porcentaje es el que en la Dirección Financiera representan las consultas y cálculo de importes de **recibos**.
- En la Guardia Municipal las temáticas más significativas son las relacionadas con **comportamientos incívicos y las molestias por ruidos**, así como las problemáticas relacionadas con **aparcamientos indebidos**; en el Patronato Municipal de Deportes el 22% de las comunicaciones se refieren a las **instalaciones deportivas abiertas** y a los **monitores** de cursillos.



## PROPUESTAS DE MEJORA

- Teniendo en cuenta la creciente utilización de las redes sociales para la comunicación de la ciudadanía con el Ayuntamiento, se propone la incorporación de los mensajes recibidos a través de las mismas al sistema del Buzón de la Ciudadanía.
- Asimismo, con el fin de dar respuesta a sugerencias realizadas por personas usuarias, así como de resolver algún problema de funcionamiento, se considera necesario continuar con la revisión y actualización de la APP, ajustando algunas de sus funcionalidades.