



**DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN**

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

BUZÓN DE LA CIUDADANÍA INFORME 2021

Udalinfo
Servicio de Atención Ciudadana
Donostia, marzo 2022

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 2021, 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 a la ciudadanía contactar con el Ayuntamiento para 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.

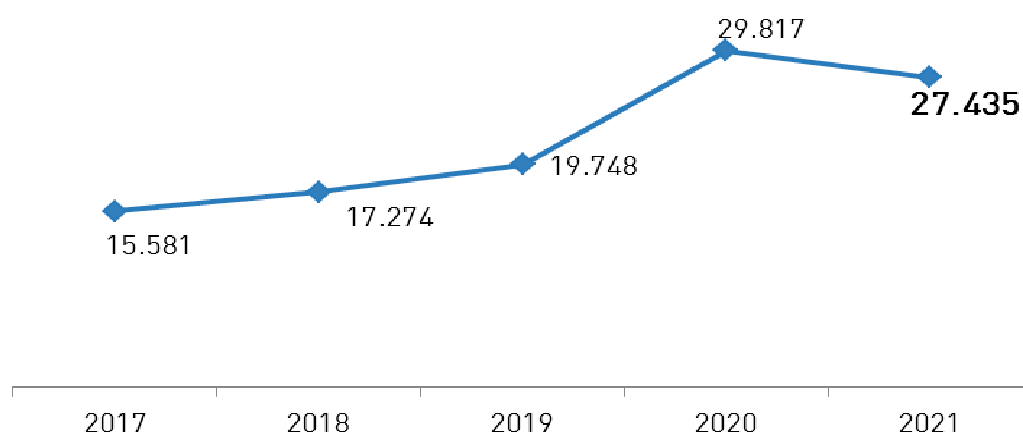
Para una mejor comprensión de la información, en este informe se han representado gráficamente los datos más destacables y en un anexo se han reunido las tablas con la totalidad de los datos y sus correspondientes comparativas con años anteriores.

DATOS GLOBALES

Durante el 2021 se han recibido un total de 27.435 comunicaciones, 2.382 menos que durante el año anterior.

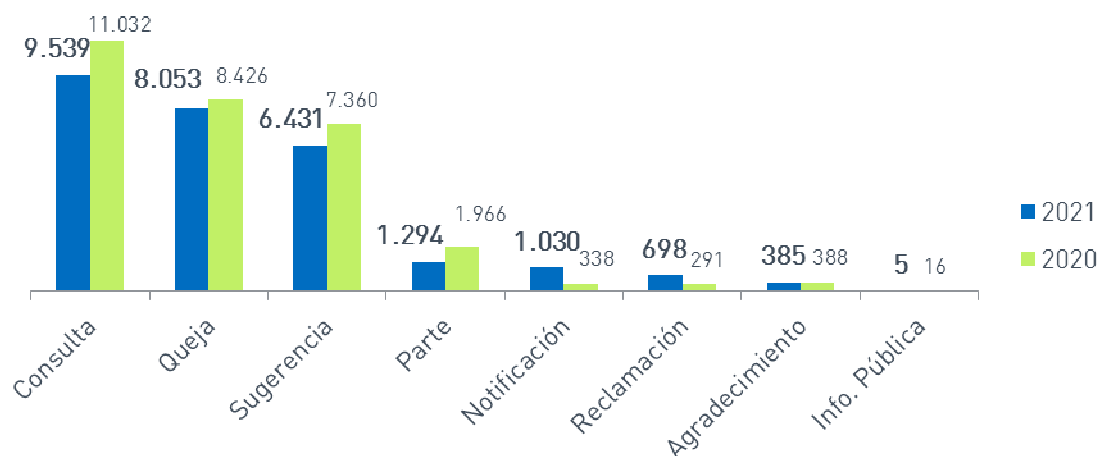
Este descenso es de poco más del 10% y muy probablemente se debe al proceso de cierta “normalización” de la pandemia, que en 2020 provocó una utilización extraordinaria del *Buzón de la Ciudadanía*.

El siguiente gráfico refleja ese descenso. En todo caso, es destacable la diferencia con respecto al año prepandemia, un 40% mayor.



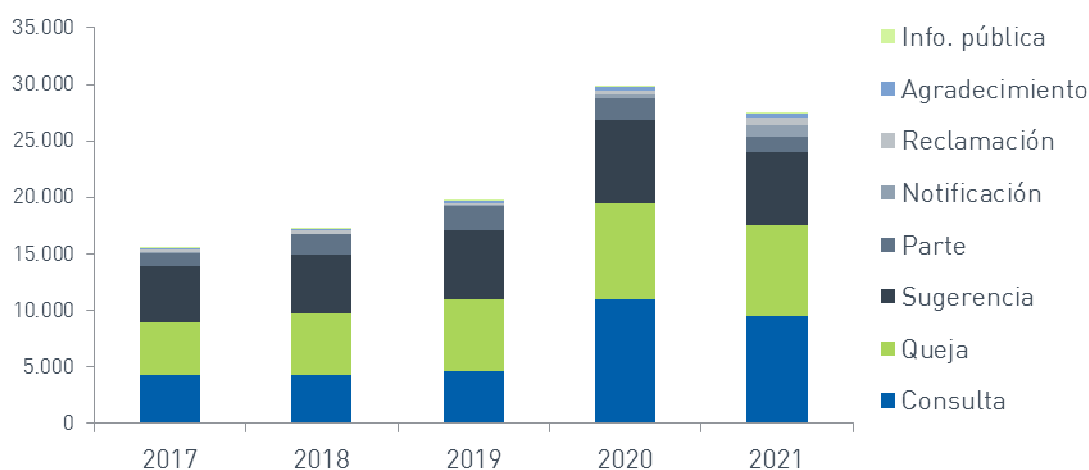
Por motivo de solicitud

Porcentualmente, las consultas y sugerencias han disminuido un 13% mientras que las quejas prácticamente se han mantenido (solo un 4% menos).



(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. Debido probablemente también a la situación derivada de la pandemia.

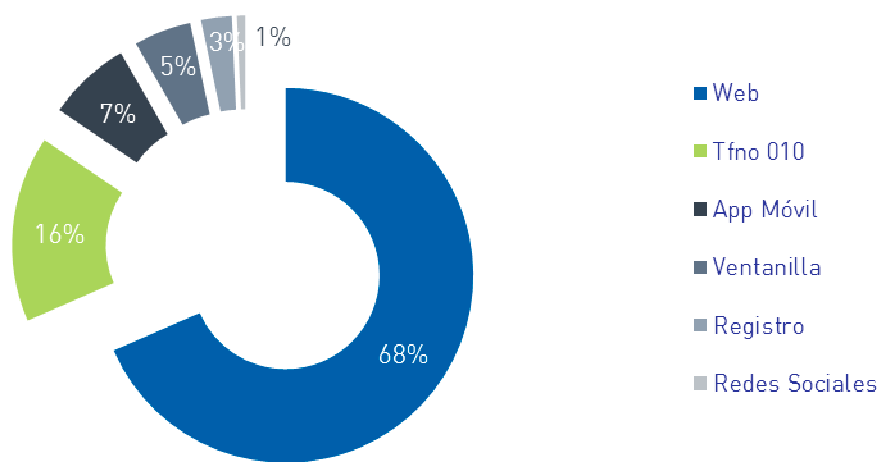


(todos los datos en la TABLA 1 del anexo)

Por canal de entrada

Cabe destacar que en 2021 se han incorporado al *Buzón* las comunicaciones recibidas a través de las redes sociales, principalmente de Twitter. Los mensajes incorporados desde este canal son previamente filtrados con la colaboración del Departamento de Comunicación.

Porcentualmente no se aprecian cambios reseñables con respecto a los años anteriores. Sigue siendo muy mayoritario el canal de la web corporativa, con casi un 70% de los usos, mientras que la aplicación móvil, tras el descenso de los últimos años, permanece estancada en torno al 7%.

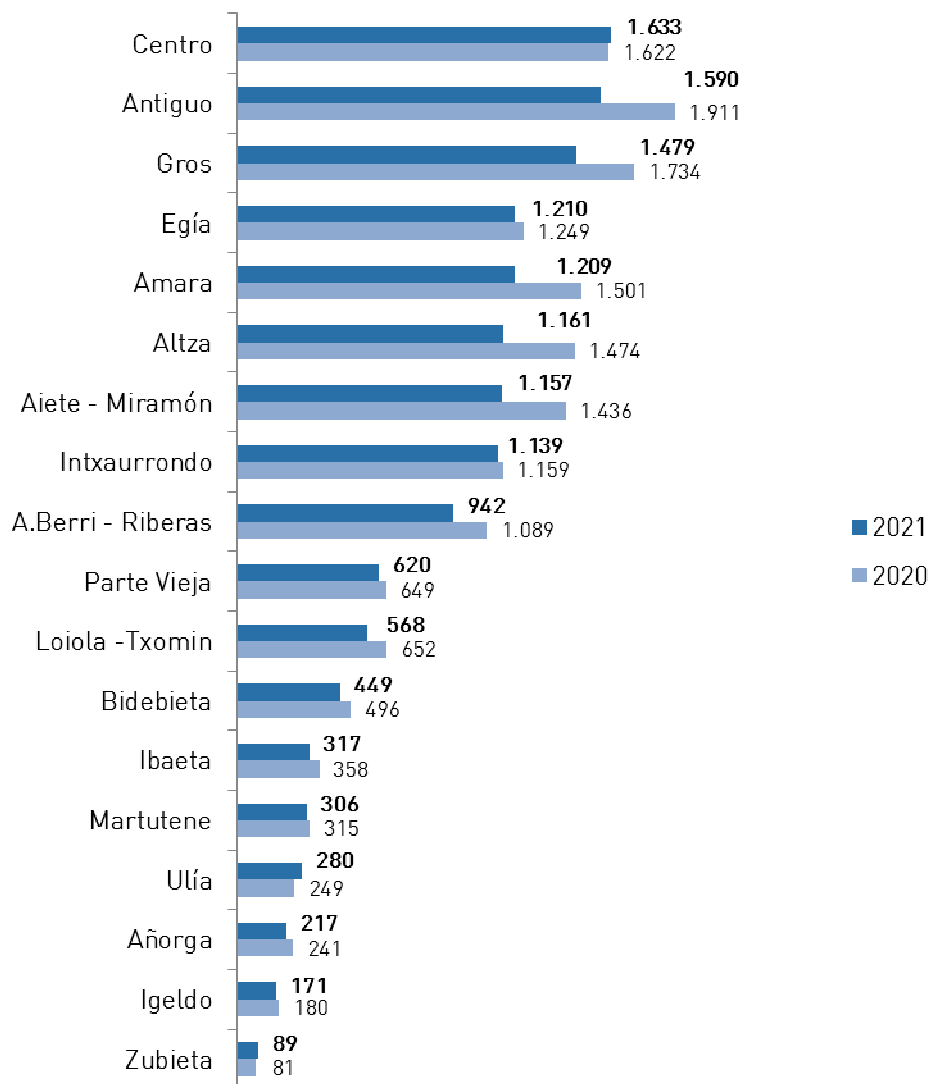


(todos los datos en la TABLA 2 del anexo)

Por barrio

Si bien en 2020 fue el Antiguo el de mayor número de comunicaciones, en 2021 es el Centro quien pasa a ocupar ese primer puesto. Y es además, junto con Ulía, el único barrio que aumenta el número de comunicaciones.

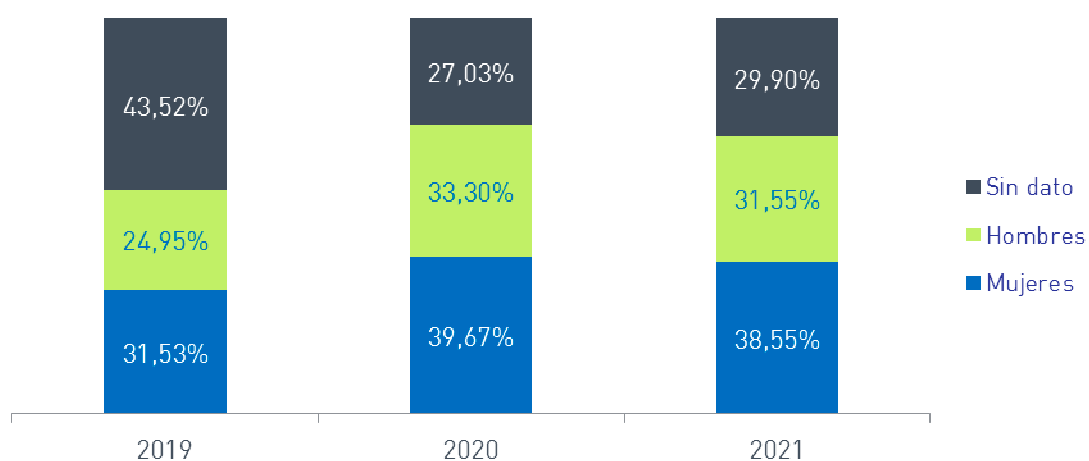
Hay que reseñar que los datos sobre estas ubicaciones son relativos ya que un 50% de las personas que utiliza el *Buzón* no aporta el dato de la ubicación.



(todos los datos en la TABLA 3 del anexo)

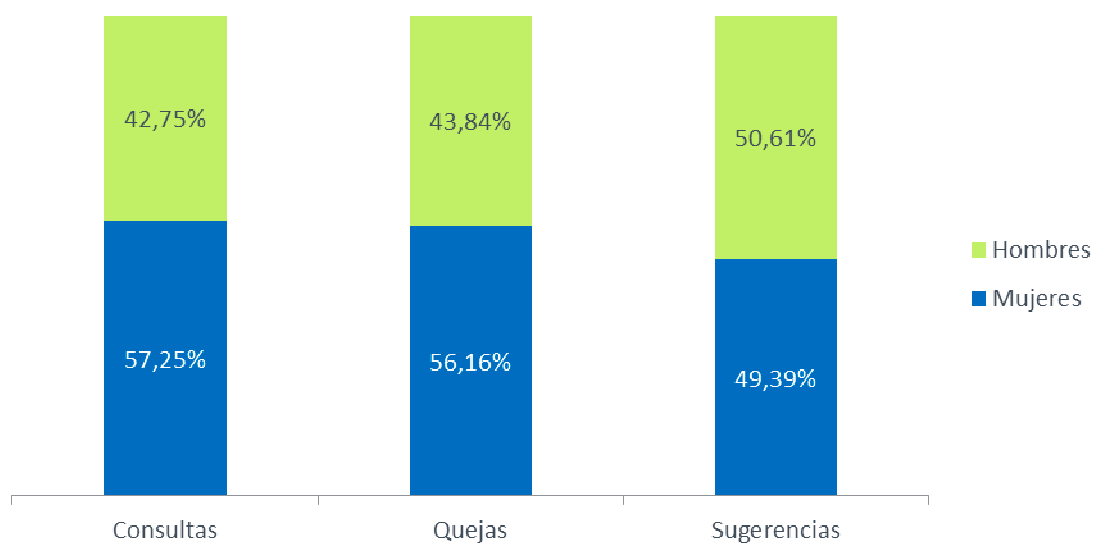
Por género

Atendiendo a la mejora aprobada en el último informe, este año se recoge también el dato del género. En el total de las comunicaciones se aprecia que las mujeres (55%) utilizan el *Buzón* un poco más que los hombres (45%). Y que 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.



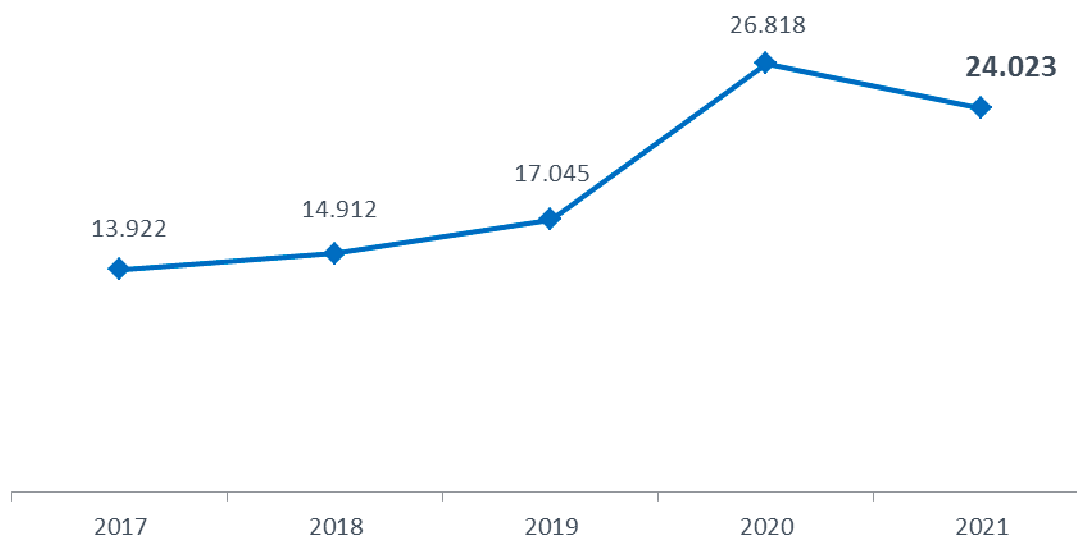
(todos los datos en la TABLA 4 del anexo)

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 llegan a igualarse.



DATOS DE CONSULTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

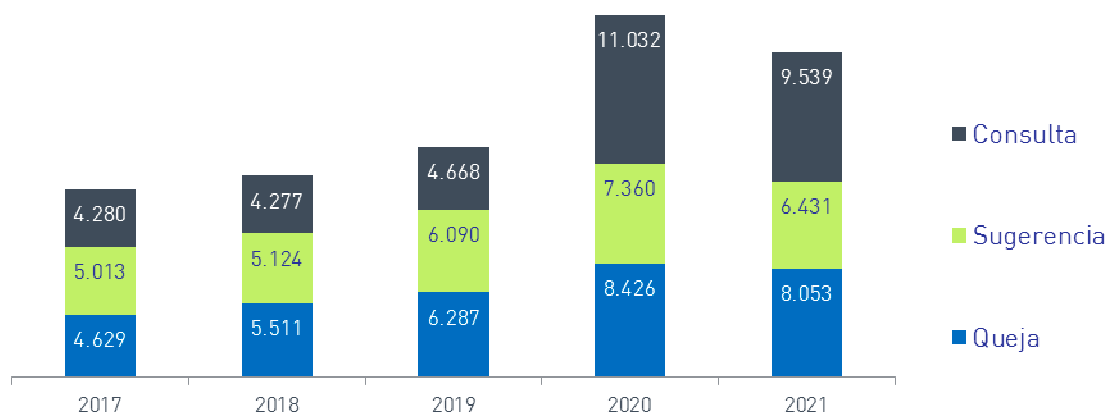
A continuación se presentan los datos totales de las Consultas, Quejas y Sugerencias recibidas durante el 2021 y su evolución durante los últimos años.



Se aprecia un descenso general con respecto a 2020, debido probablemente a la “normalización” de la pandemia. Pero se consolidan algunas tendencias ya apuntadas en 2020:

- Las consultas se mantienen como principal motivo de uso del *Buzón*.
- Las cifras totales descienden ligeramente con respecto a 2020, pero suponen un 50% más con respecto a 2019.

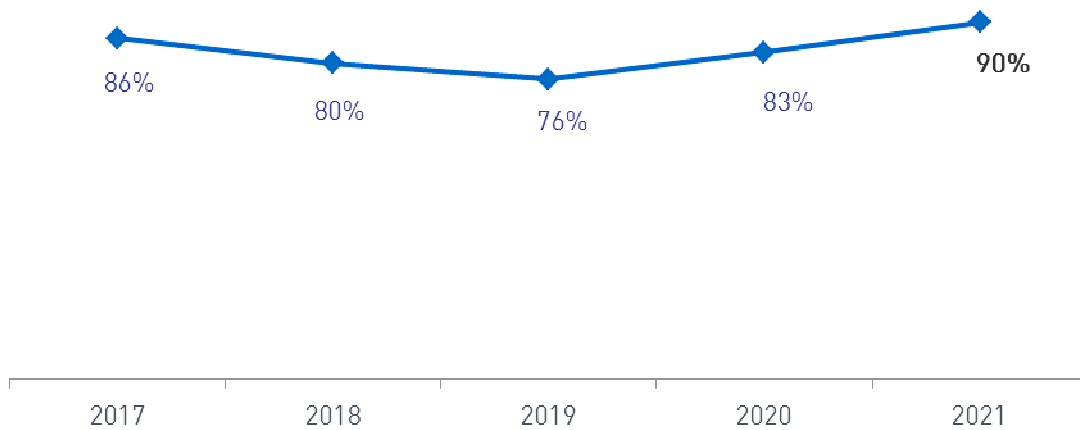
El volumen de Quejas prácticamente se mantiene pese al descenso general de comunicaciones.



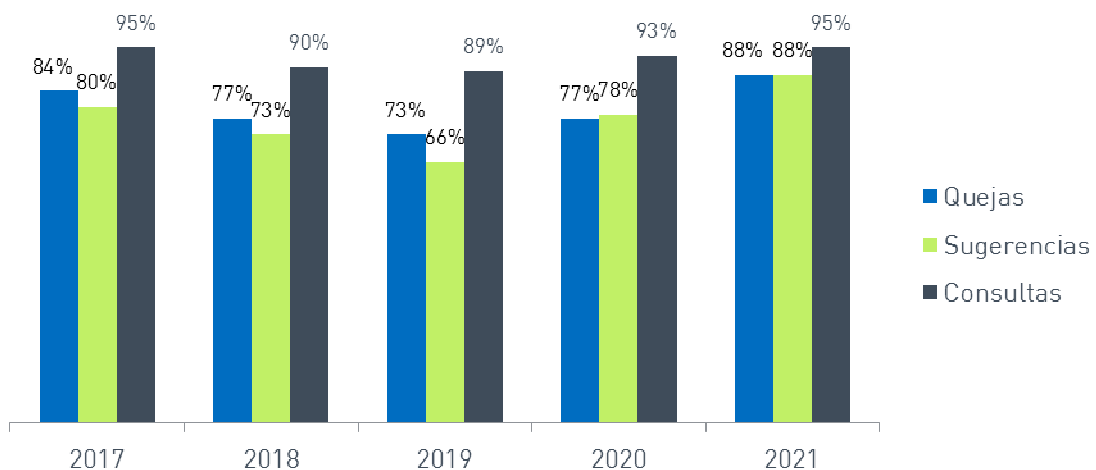
(todos los datos en la TABLA 5 del anexo)

Por nivel de respuesta

Del análisis de los datos globales se desprende que se han obtenido los mejores porcentajes de respuesta de los últimos años, llegando a una media del 90% de comunicaciones respondidas. Estos buenos datos son consecuencia sobre todo de una mayor implicación de las principales Direcciones municipales con respecto al *Buzón*, además del descenso del volumen total con respecto al año anterior.



En lo que respecta a las consultas el incremento de respuesta es de dos puntos, pasando del 93% al 95%. En cuanto a las quejas la mejora es de 11 puntos –del 77% al 88%–, ligeramente superior al de las sugerencias –del 78% al 88%–.



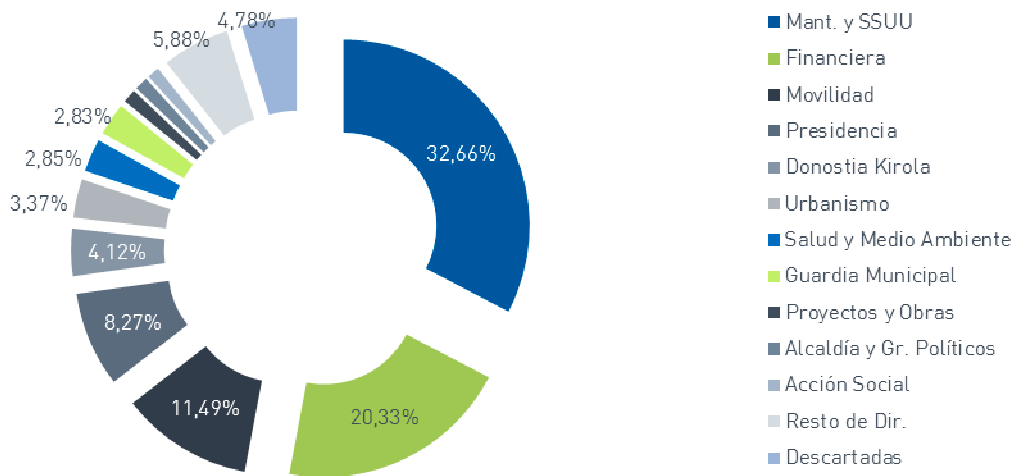
(todos los datos en las TABLAS 6-7-8 del anexo)

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 2021.

En la misma se aprecia claramente que la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos sigue siendo quien más comunicaciones recibe, un tercio del total. En los porcentajes de cada Dirección no se aprecian grandes variaciones con respecto a años anteriores. Lo más reseñable es el aumento de la Dirección Financiera que pasa a recibir el 20% de las comunicaciones (4 puntos más que el año pasado).

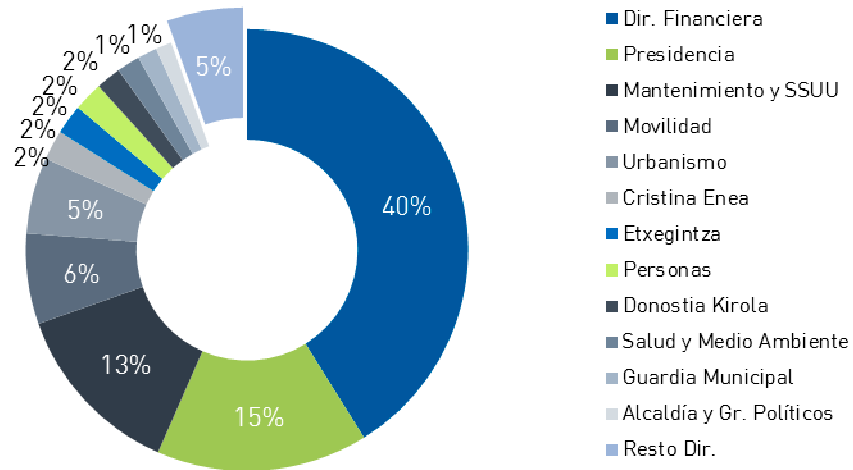


Por motivo y Dirección

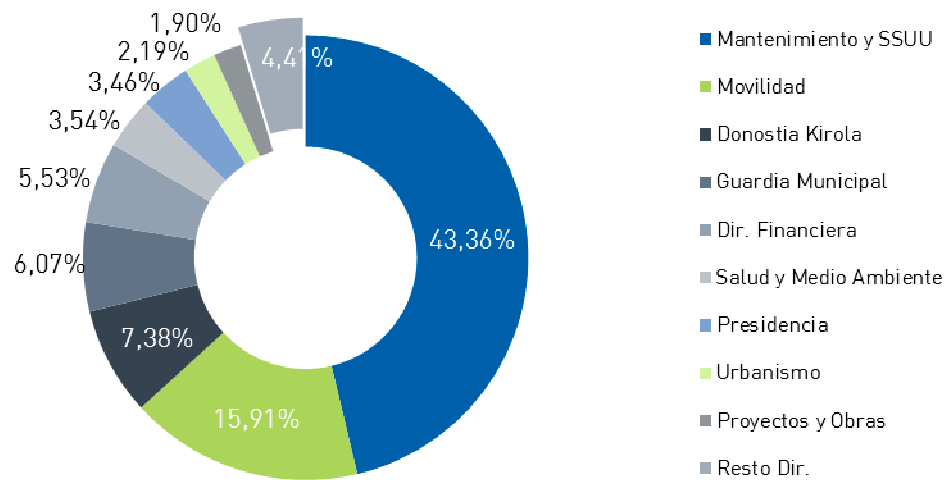
Atendiendo a los motivos (Consulta, Queja o Sugerencia) de las comunicaciones que recibe cada Dirección, se puede apreciar cómo el principal receptor tanto de Quejas como de Sugerencias, con mucha diferencia, es la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos.

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

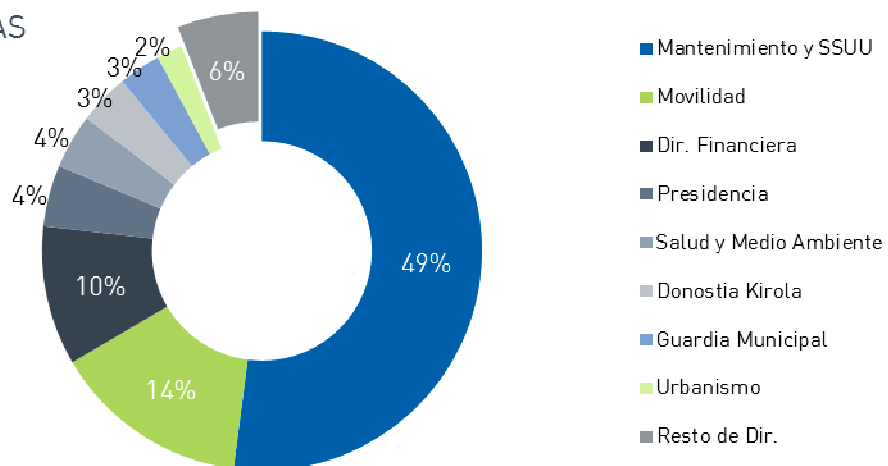
CONSULTAS



QUEJAS



SUGERENCIAS



(ver TABLAS 9-10 en el anexo)

Por temática

A continuación se presenta el listado de los 40 temas más recurrentes, indicando el número de comunicaciones recibidas a través del *Buzón* y su comparativa con el año anterior:

	2021	2020
Parques y jardines	1.209	663
Calzadas, escaleras y aceras en mal estado o resbal.	564	557
Contenedores	535	970
Información general	525	86
Recibos	458	970
Limpieza vía pública	457	423
Abono de multas	380	232
Información al contribuyente	290	154
Terrazas hostelería	288	238
Proyectos y obras	286	258
Alumbrado público	282	215
Estacionamiento de vehículos	265	291
Administración electrónica	262	320
Información sobre trámites	227	163
Consultas tributarias	223	552
Domiciliaciones	223	280
Comportamientos incívicos: botellón, pintadas, perros..	207	242
Mobiliario urbano	187	230
Información urbanística	179	105
Estacionamiento indebido	178	122
Información sobre actividades	172	307
Administración electrónica	168	117
Denuncias por ratas, palomas, gatos..	167	217
Liquidaciones de recibos	158	51
Parques infantiles	155	88
Aparcamiento indebido	155	154
Uso espacio público	154	182
Gestión económica	147	76
Recogida de basura	132	144
Deportes: trámites y precios	132	308
Viñeta OTA	131	188
Plusvalías:cálculo de importe	130	218
Playas	117	263
Fomento de San Sebastián	117	107
Acción Social	115	241
Molestias por ruidos, olores, vertidos, contaminación atmosférica	109	73
Solicitud de Certificado de Empadronamiento	108	200
Bonificación tasa basuras	104	160
Deportes: instalaciones	103	90
Aparcabicis. solicitudes, traslados, bicicletas achatarradas...	102	42
COVID	102	267

(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. Destacan las comunicaciones relacionadas con los parques y jardines que vuelven a su nivel habitual tras el bajón del pasado año, seguidas de las del estado de las calzadas, contenedores limpieza, alumbrado, etc.

Las relativas al la atención ciudadana (información, administración electrónica, etc.) y al ámbito financiero (recibos, multas, domiciliaciones, etc.) se sitúan en un segundo nivel de relevancia.

Las variaciones más destacadas con respecto a los principales temas de 2020 son estas:

- Parques y Jardines: dobla las comunicaciones y vuelve a las cifras habituales prepandemia.
- Contenedores: baja prácticamente a la mitad.
- Información general: se dispara la cifra al integrarse en Udalinfo la información de algunas Direcciones, en especial la de Urbanismo.
- Consultas tributarias y recibos: bajan a la mitad tras “normalizarse” el calendario fiscal. Las liquidaciones de recibos se triplican.
- Bicis: casi se triplican todas las relacionadas con su aparcamiento, bidegorris, Dbizi, etc.
- Deportes: baja a un tercio la información sobre sus trámites y precios.
- Acción Social: sus comunicaciones bajan a la mitad.

No resulta sencillo identificar unas tendencias nítidas en estas variaciones. Hay cambios claramente provocados por la fase de “normalización” de la pandemia, pero en otros no parece tan evidente su repercusión.

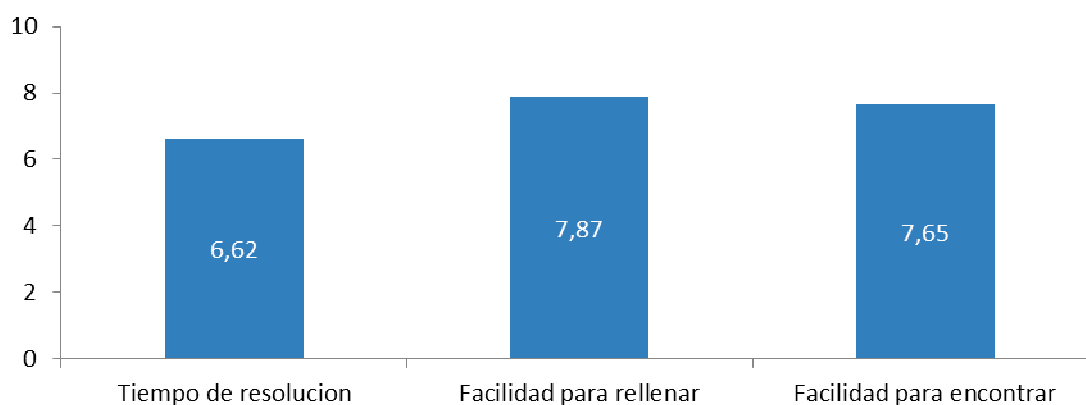
El listado completo de todos los temas, con el desglose por cada una de las Direcciones y la comparativa con años anteriores, puede consultarse en las tablas recogidas en el anexo (*ver TABLA 11 del anexo*).

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 576 valoraciones. Es decir, de entre las personas que reciben respuesta a su comunicación menos del 5% 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 7,38 puntos. Se valora más la facilidad de rellenar el formulario (7,87) y encontrarlo (7,65) que el tiempo de respuesta (6,62).

Valoración del Buzón (0-10)



CONCLUSIONES

- Datos totales: hay un descenso con respecto al año anterior pero un gran incremento con respecto a los años prepandemia. Probablemente se debe a la adaptación a la "vida pandémica" que ha supuesto un antes y después en el uso de los medios electrónicos.
- Ese descenso se acusa más en Consultas y Sugerencias que en Quejas, que prácticamente se mantienen igual que en 2020.
- El descenso también se da en todos los barrios por igual excepto en el Centro, Egia, Ulía o Intxaurre, que mantienen el mismo número de comunicaciones o los superan ligeramente.
- Casi todas las Direcciones acusan el descenso en sus comunicaciones, menos Movilidad -que se mantiene en el mismo número- y la Dir. Financiera, que es la única que crece.
- Mantenimiento y Servicios Urbanos sigue acaparando un tercio de las comunicaciones, seguida de la Dirección Financiera, que pasa del 16% al 20%, y crece sobre todo en consultas.
- Los que más quejas reciben son Mantenimiento (el 40%) y Movilidad (16%). También en sugerencias (49% y 14% respectivamente). En cambio, los que más consultas reciben son la Dir. Financiera (40%) y Presidencia (15%).
- Se ha conseguido un nivel de respuesta muy alto, el 90%. A destacar que prácticamente la mitad de los 30 departamentos ha respondido al 100% de las comunicaciones, un porcentaje especialmente relevante en el caso de la Dir. Financiera ya que ha respondido a la totalidad de sus 5.000 comunicaciones.
- 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 más consultas de información general. Esta es la causa también del descenso de consultas en Urbanismo.

PROPUESTAS DE MEJORA

Implementadas en 2021

Redes sociales

Se han incorporado al *Buzón* las comunicaciones dirigidas al Ayuntamiento desde las redes sociales. En colaboración con el Gabinete de Comunicación se filtran los mensajes susceptibles de ser incorporados al *Buzón* y se responde en las mismas redes cuando se considera oportuno.

Cambios en en informe anual

Se han incorporado datos relativos al género, el barrio o la situación de las comunicaciones no finalizadas (iniciadas o no iniciadas) para una mejor interpretación de los datos de este informe. También se han llevado todas las tablas de datos a un anexo para una mejor comprensión del informe.

Seguimiento de la persona interesada

Desde el momento en que se recoge y digitaliza lo dicho por la ciudadanía se facilita su seguimiento vía web. Accediendo al espacio personal "Mi Carpeta" se puede conocer cómo se encuentra cada comunicación: recibida, analizada o resuelta.

Propuestas para 2022

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. Para poder implementar estos cambios está pendiente actualizar la aplicación informática que le da soporte.

Estas son algunas de las principales mejoras que se pretenden con esta actualización:

- Habilitar la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias del Buzón con las respuestas recibidas por parte del Ayuntamiento.
- Tratamiento especial de las incidencias en vía pública, especialmente las de mayor urgencia para su mejor gestión.
- Mejor identificación de los motivos y temas de las comunicaciones para favorecer su interpretación en el marco del proyecto *Belarri*.

BUZÓN DE LA CIUDADANÍA

INFORME 2021

ANEXO

DATOS GLOBALES

TABLA 1: Datos globales por motivo de solicitud

	2017	2018	2019	2020	2021
Consulta	4.280	4.277	4.668	11.032	9.539
Queja	4.629	5.511	6.287	8.426	8.053
Sugerencia	5.013	5.124	6.090	7.360	6.431
Parte	1.163	1.789	2.195	1.966	1.294
Notificación	106	105	88	338	1.030
Reclamación	212	261	201	291	698
Agradecimiento	175	182	176	388	385
Información pública	33	25	43	16	5
Total	15.611	17.274	19.748	29.817	27.435
Consulta	27%	25%	24%	37%	35%
Queja	30%	32%	32%	28%	29%
Sugerencia	32%	30%	31%	25%	23%
Parte	7%	10%	11%	7%	5%
Notificación	1%	1%	0%	1%	4%
Reclamación	1%	2%	1%	1%	3%
Agradecimiento	1%	1%	1%	1%	1%
Información pública	0%	0%	0%	0%	0%

TABLA 2: Datos globales por canal de entrada

	2017	2018	2019	2020	2021
Internet	9290	10542	12679	20.505	18.775
Teléfono	2679	2846	2924	5.447	4.410
App Móvil	2158	1991	1962	2.067	1.969
Ventanilla	830	1253	1460	1.111	1.355
Registro	654	642	722	684	728
Redes Sociales	0	0	1	3	198
Total	15.611	17.274	19.748	29.817	27.435
Internet	60%	61%	64%	70%	68%
Teléfono	17%	16%	15%	18%	16%
App Móvil	14%	12%	10%	7%	7%
Ventanilla	5%	7%	7%	4%	5%
Registro	4%	4%	4%	2%	3%
Redes Sociales	0%	0%	0%	0%	1%

TABLA 3: Datos globales por barrio

	2020	2021
Centro	1.622	1.633
Antiguo	1.911	1.590
Gros	1.734	1.479
Egía	1.249	1.210
Amara	1.501	1.209
Altza	1.474	1.161
Aiete - Miramón	1.436	1.157
Intxaurreondo	1.159	1.139
Amara Berri - Riberas	1.089	942
De Loiola		
Parte Vieja	649	620
Loiola -Txomin	652	568
Bidebieta	496	449
Ibaeta	358	317
Martutene	315	306
Ulía	249	280
Añorga	241	217
Igeldo	180	171
Zubieta	81	89
<i>(Sin barrio)</i>	<i>14.143</i>	<i>12.898</i>

TABLA 4: Datos globales por género

	2019	2020	2021
Mujeres	6.224	12.115	10.576
Hombres	4.926	10.170	8.656
N/A	<i>8.593</i>	<i>8.253</i>	<i>8.203</i>

DATOS DE CONSULTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

TABLA 5: Total de Quejas, Sugerencias y Consultas

	2017	2018	2019	2020	2021
Quejas	4.629	5.524	6.287	8.416	8.053
Sugerencias	5.013	5.129	6.090	7.348	6.431
Consultas	4.280	4.284	4.668	11.027	9.539
	13.922	14.912	17.045	26.818	24.023

TABLA 6: Quejas, Sugerencias y Consultas finalizadas/no finalizadas

	Total	Finalizadas	Sin finalizar	iniciadas	sin iniciar
Quejas	8.053	7.095 88%	958 12%	248 3%	710 9%
Sugerencias	6.431	5.672 88%	759 12%	157 2%	602 9%
Consultas	9.539	9.093 95%	447 5%	346 4%	101 1%

TABLA 7: evolución Quejas, Sugerencias y Consultas finalizadas/no finalizadas

		2017	2018	2019	2020	2021
Quejas	recibidas	4.629	5.524	6.287	8.416	8.053
	finalizadas	84%	77%	73%	77%	88%
Sugerencias	recibidas	5.013	5.129	6.090	7.348	6.431
	finalizadas	80%	73%	66%	78%	88%
Consultas	recibidas	4.280	4.284	4.668	11.027	9.539
	finalizadas	95%	90%	89%	93%	95%
Media		86%	80%	76%	83%	90%

TABLA 8: evolución Quejas, Sugerencias y Consultas finalizadas/iniciadas/no iniciadas por Direcciones

QUEJAS	Total	Finaliz.	Iniciadas	Sin iniciar	% de finalizadas	
					2021	2020
Mantenimiento y SSUU	3.492	2.910	81	501	83%	65%
Movilidad	1.281	1.146	24	111	89%	68%
Donostia Kirola	594	588	6	0	99%	69%
Guardia Municipal	489	472	17	0	97%	68%
Dir. Financiera	445	436	3	6	98%	96%
Salud y Medio Ambiente	285	261	24	0	92%	78%
Presidencia	279	252	8	19	90%	100%
Urbanismo	176	142	1	33	81%	99%
Proyectos y Obras	153	70	70	13	46%	98%
Alcaldía y Gr. Políticos	97	91	3	3	94%	58%
Donostia Kultura	52	45	1	6	87%	96%
Fomento SS-FomentoSS	37	31	4	2	84%	83%
Etxegintza	29	29	0	0	100%	94%
Euskera	27	27	0	0	100%	85%
Gestión Económica	25	24	0	1	96%	75%
Acción Social	22	12	1	9	55%	100%
Personas	15	15	0	0	100%	100%
DonostiaTIK	9	7	1	1	78%	100%
Prom. Social y Educación	9	5	4	0	56%	80%
Polloe	8	8	0	0	100%	100%
CTSS	7	3	0	4	43%	83%
Cristina Enea	7	7	0	0	100%	62%
Escuela de Música	5	5	0	0	100%	100%
Extinción de incendios	2	2	0	0	100%	100%
Turismo	2	2	0	0	100%	100%
Anoeta Kiroldedia	1	0	0	1	0%	100%
San Telmo Museoa	1	1	0	0	100%	0%
<i>Descartadas</i>	<i>504</i>	<i>504</i>			95%	93%

SUGERENCIAS	Total	Finalizadas	Iniciadas	Sin iniciar	% de finalizadas	
					2021	2020
Mantenimiento y SSUU	3.146	2.636	84	426	84%	68%
Movilidad	874	761	5	108	87%	69%
Dir. Financiera	620	615	0	5	99%	99%
Presidencia	273	260	1	12	95%	68%
Salud y Medio Ambiente	242	228	13	1	94%	96%
Donostia Kirola	225	224	1	0	100%	78%
Guardia Municipal	188	182	6	0	97%	100%
Urbanismo	114	100	0	14	88%	99%
Alcaldía y Gr. Políticos	76	72	0	4	95%	98%
Proyectos y Obras	70	23	38	9	33%	58%
Acción Social	35	24	1	10	69%	96%
Fomento SS	34	32	2	0	94%	83%
Donostia Kultura	29	27	1	1	93%	94%
Gestión Económica	24	19	3	2	79%	85%
Cristina Enea	22	22	0	0	100%	
Personas	20	19	0	1	95%	100%
Prom. Social y Educación	9	9	0	0	100%	100%
Etxegintza	8	8	0	0	100%	100%

DonostiaTIK	7	3	1	3	43%	80%
Euskera	5	5	0	0	100%	100%
Fomento SS	4	3	1	0	75%	83%
CTSS	3	2	0	1	67%	62%
Extinción de incendios	3	2	0	1	67%	100%
San Telmo Museoa	3	1	0	2	33%	100%
Escuela de Música	3	3	0	0	100%	100%
Turismo	2	2	0	0	100%	100%
Anoeta Kiroldegia	1	0	0	1	0%	0%
Victoria Eugenia Antzokia	1	0	0	1	0%	100%
Polloe	1	1	0	0	100%	100%
Descartadas	389	389			88%	78%

CONSULTAS

	Total	Finalizadas	Iniciadas	Sin iniciar	% de finalizadas	
					2021	2020
Dir. Financiera	3.819	3.800	14	5	100%	99%
Presidencia	1.435	1.375	59	1	96%	85%
Mantenimiento y SSUU	1.207	1.110	86	11	92%	87%
Movilidad	615	566	47	11	92%	81%
Urbanismo	519	437	78	4	84%	100%
Cristina Enea	203	203	0	0	100%	0%
Etxegintza	201	201	0	0	100%	100%
Personas	200	188	11	1	94%	100%
Donostia Kirola	170	170	0	0	100%	97%
Salud y Medio Ambiente	157	132	0	25	84%	91%
Guardia Municipal	133	129	0	4	97%	100%
Alcaldía y Gr. Políticos	108	92	10	6	85%	91%
Gestión Económica	98	96	2	0	98%	84%
Donostia Kultura	94	84	9	1	89%	96%
Proyectos y Obras	63	32	6	25	51%	61%
Acción Social	58	47	11	0	81%	95%
Prom. Social y Educación	46	37	0	4	80%	93%
Fomento SS	42	37	0	0	88%	93%
Euskera	26	26	0	0	100%	100%
Polloe	23	23	0	0	100%	100%
Extinción de incendios	16	13	3	0	81%	100%
Escuela de Música	13	11	2	0	85%	83%
Turismo	10	7	2	2	70%	100%
Dir. Jurídica	10	8	2	0	80%	55%
DonostiaTIK	9	10	0	0	111%	91%
Victoria Eugenia Antzokia	4	1	3	0	25%	67%
CTSS	2	2	0	0	100%	60%
San Telmo Museoa	2	1	0	1	50%	100%
Anoeta Kiroldegia	2	1	1	0	50%	0%
					95%	93%

TABLA 9: Quejas, Sugerencias y Consultas por Direcciones

	Consultas	Sugerencias	Quejas	Total
Mant. y SSUU	1.207	3.146	3.492	7.845
Financiera	3.819	620	445	4.884
Movilidad	615	872	1.273	2.760
Presidencia	1.435	273	279	1.987
Donostia Kirola	170	225	594	989
Guardia Municipal	133	188	489	810
Urbanismo	519	114	176	809
Salud y Medio Ambiente	157	242	285	684
Proyectos y Obras	63	70	153	286
Alcaldía y Gr. Políticos	108	76	97	281
Etxegintza	201	8	29	238
Personas	200	20	15	235
Cristina Enea	203	22	7	232
Donostia Kultura	94	29	52	175
Gestión Económica	98	24	25	147
Acción Social	58	35	22	115
Fomento SS	42	34	37	113
Prom. Social y Educ.	46	15	17	78
Euskera	26	5	27	58
Polloe	23	1	8	32
DonostiaTIK	9	6	8	23
Escuela de Música de Música	13	3	5	21
Extinción de Incendios	16	3	2	21
Turismo	10	2	2	14
CTSS	2	3	7	12
Dir. Jurídica	10			10
San Telmo Museoa	2	3	1	6
Victoria Eugenia Antz.	4	1		5
Anoeta Kiroldegia	2	1	1	4

TABLA 10: Evolución Quejas, Sugerencias y Consultas por Direcciones

	2021	2020
Mant. y SSUU	7.845	8.257
Financiera	4.884	4.460
Movilidad	2.760	2.734
Presidencia	1.987	2.305
Donostia Kirola	989	1.114
Guardia Municipal	810	1.810
Urbanismo	809	1.188
Salud y Medio Ambiente	684	1.051
Proyectos y Obras	286	258
Alcaldía y Gr. Políticos	281	169
Etxegintza	238	490
Personas	235	108
Cristina Enea	232	0
Donostia Kultura	175	172
Gestión Económica	147	83
Acción Social	115	241
Fomento SS	113	114
Prom. Social y Educ.	78	91
Euskera	58	65
Polloe	32	34
DonostiaTIK	23	24
Escuela de Música de Música	21	20
Extinción de Incendios	21	25
Turismo	14	30
CTSS	12	132
Dir. Jurídica	10	15
San Telmo Museoa	6	5
Victoria Eugenia Antz.	5	12
Anoeta Kiroldegia	4	3

TABLA 11: Quejas, Sugerencias y Consultas por Direcciones y temática

	2021	2020
Mantenimiento y Servicios Urbanos	7.845	8.527
Parques y jardines	1.209	663
Contenedores	535	970
Calzadas, escaleras y aceras en mal estado o resbal.	564	557
Limpieza vía pública	457	423
Terrazas hostelería	288	238
Alumbrado público	282	215
Mobiliario Urbano	187	230
Parques infantiles	155	88
Uso espacio público	154	182
Recogida de basura	132	144
Playas	117	263
Bonificación tasa basuras	104	160
Rejillas, Sumideros, Arquetas en mal estado	95	23
Saneamiento	74	86
Evacuatorios públicos	73	67
Vías públicas	72	38
Suministro de agua potable	62	75
Fuentes	57	51
Retirada de vehículos	54	12
Accesibilidad	37	10
Cabinas playas	35	84
Sumideros	31	46
Tapas de registros	26	27
Fugas de agua	25	28
Toldos y sombrillas	20	104
Placas de calles	16	13
Limpieza de fachadas	15	12
Reciclaje	12	250
Perros en las playas	11	19
Muros en mal estado	8	10
Mantenimiento de vía pública	5	15
Rebaje de paso peatones	3	8
Varios	912	1.854
Sin tema	2.018	1.562
Movilidad	2.760	2.734
Estacionamiento de vehículos	265	291
Estacionamiento indebido	178	122
Viñeta OTA	131	188
Aparcabicis. solicitudes, traslados, bicicletas achatarradas en aparcabicis..	102	42
Señalización vertical y horizontal	82	88
Concesiones y listas espera Parkings	76	40
Servicio OTA	74	200
Carriles bici - bidegorris	71	29
D-bizi	59	18
Propuestas de programación	53	51
Bicicletas - Patines Candadas a mobiliario urbano, árboles..	41	9
Parquímetros	40	8
Elementos averiados	39	36

Solicitud de semaforización	37	24
Parkings municipales	31	120
Caravanas - autocaravanas	26	13
Transporte Público, ampliaciones servicios	22	32
Infracciones de tráfico	21	16
Reservas privadas aparcamiento y Tarjetas minusválidos	39	48
Vados	28	7
Radar; velocidad en viales..	18	0
Pivotes	17	28
Quejas Agentes Movilidad	16	17
Bicicletas - Patines Circulación indebida; aceras, velocidad..	15	
Mobiliario urbano: espejos, barandillas..	14	15
Residentes	13	17
Circulación indebida: velocidad bicicletas..	12	23
Taxis	11	4
Paradas bus, solicitudes	10	10
Mobiliario Urbano (marquesinas,espejos...)	9	15
Bandas reductoras	6	9
Varios	682	508
Sin tema	541	706
Personas	235	108
Información acceso laboral Ayuntamiento, entrega cv, etc..	3	24
Información sobre convocatorias	27	20
Varios	13	64
Sin tema	192	10
Presidencia	1.987	2.305
Información de Urbanismo	341	
Administración electrónica	262	320
Información sobre trámites	227	163
Información general	184	86
Solicitud de Certificado de Empadronamiento	108	200
COVID	102	267
Barrios y Participación Ciudadana	89	
HIES - Consulta y préstamo de expedientes de Urbanismo	88	
Solicitud planos e informacion especifica	51	57
Mejora atención	30	26
Nombres de calles	29	
Solicitud de Alta en Padrón	27	266
Tarjetas	23	39
Web	23	10
Solicitud de cita previa	19	53
Geo Donostia	18	
Consulta sobre trámites iniciados	17	25
Solicitud de cambio de domicilio en Padrón	17	53
Bodas	15	60
Solicitud de baja del PMH	15	77
Localización personas	13	20
HIKO - Consultas y certificados urbanísticos (Dudas y preguntas de la ciudadanía)	12	0
Notificación electrónica	10	4
Joko Garbia	10	24
Solicitud de renovación/confirmación Padrón	9	25
Elecciones	3	22

Consulta y asistencia en materia de registro	2	1
Varios	148	399
Sin tema	95	108
Proyectos y Obras	286	258
Alcaldía y Grupos Políticos	281	169
Sin Tema	87	95
Bodas	1	3
Calendario anual del Ayuntamiento	2	1
Cuestiones relativas a la ciudad	35	0
Hondalea	19	0
Nuevas infraestructuras y proyectos	5	0
Relaciones Publicas	32	26
Seguridad Ciudadana	5	0
Solicitud de citas	3	0
Varios	92	44
Salud P y M. Ambiente	684	1.051
Denuncias por ratas, palomas, gatos..	167	217
Molestias por ruidos, olores, vertidos, contaminación atmosférica	109	73
Abejas y avispas	58	0
Compostaje, reciclaje, recogida residuos peligrosos hogar, etc	19	15
Solicitud información/normativa bienestar animal	14	46
Solicitud informacion/normativa salud pública	81	65
Administración electrónica	1	0
Solicitud de información y normativa sobre actividades		
Comportamientos incívicos: botellón, pintadas, perros..	2	0
Molestias por ruidos, olores....., de actividades	4	12
Varios	4	191
Sin tema	225	432
Cristina Enea Fundazioa	232	0
Urbanismo	809	1.188
Solicitud de información y normativa sobre actividades	172	307
Información general	5	250
Información urbanística	179	105
Información sobre trámites	12	76
Consultas sobre expedientes de actividad en tramitación		63
Legalidad urbanística	15	57
Solicitud de inspección	2	10
Varios	225	225
Sin tema	199	95
Dir. Financiera	4.884	4.460
Recibos	458	970
Abono de multas	380	232
Consultas tributarias	223	552
Domiciliaciones	223	280
Información al contribuyente	290	154
Administración electrónica	168	117
Liquidaciones de recibos	158	51
Aparcamiento indebido	155	154

Solicitud de cálculo importe	130	218
Información sobre Trámites	97	67
Recargo IBI vivienda no habitual	75	98
Reclamación facturación	46	79
Plusvalías afectadas por el recurso del Constitucional	34	
Lectura de contador	28	52
Problema envíos postales	28	39
Tasas y precios públicos	19	18
Solicitud de fraccionamiento	15	36
Bajas, altas y cambios contadores	12	28
Reclamaciones contadores	12	12
Atención ciudadana		20
Liquidación plusvalías	10	13
Varios	2.103	952
Sin tema	220	318
CTTS	12	132
Gestión Económica	147	83
Fomento SS	113	114
Dir. Jurídica	10	15
Donostia Kultura	175	172
Información sobre festejos: fechas, programaciones..	33	29
Solicitudes/propuestas ciudadanas de conciertos, actuaciones..	17	32
Información sobre cursos y actividades	7	12
Solicitud de información de actividad	7	7
Molestias por eventos: acústicas..	6	12
Ofrecimiento de servicios, proyectos..	6	6
Ofrecimiento de conciertos, actuaciones..	4	5
Ofrecimiento de servicios, espectáculos..	1	2
Varios	66	35
Sin tema	28	32
San Telmo Museoa	6	5
Victoria Eugenia Antzokia	5	12
Sin tema	3	2
Cine		2
Ofrecimientos de conciertos, actuaciones..	1	2
Solicitudes/propuestas ciudadanas de conciertos, actuaciones..		1
Teatro		
Varios	1	5
Etxegintza	238	490
Información sobre trámites	58	25
Adjudicación viviendas	57	214
Información sobre alquiler de viviendas	16	33
Información sobre registro solicitudes de vivienda	9	21
Servicio Alokabide	4	4
Cambios de titularidad de la vivienda	2	2
Sorteo viviendas	1	24

Mantenimiento de viviendas		6
Varios	91	161
Guardia Municipal	810	1.810
Comportamientos incívicos: botellón, pintadas, perros..	207	242
Inseguridad/solicitud de vigilancia	92	120
Molestias por ruidos, horarios, músicos callejeros..	77	85
Perros	51	15
Quejas por comportamientos Guardia Municipal	36	53
Asentamientos de colectivos	22	27
Aparcamientos indebidos	19	33
Comunicación de edificios en ruinas, vehículos abandonados..	14	55
Comportamientos sospechosos/delictivos	9	13
Bicicletas	6	6
Circulación indebida: velocidad,	4	5
Quejas por sanciones	4	15
Aparcamiento indebido	1	7
Varios	198	259
Sin tema	70	875
Donostia Kirola	989	1.114
Trámites y precios	132	308
Instalaciones deportivas abiertas	103	90
Gestión Indirecta	82	21
Monitores	39	24
Oferta	33	24
Información Patronato Dep	20	35
Mantenimiento confort	15	26
Mantenimiento general	14	8
Vestuarios instalaciones deportivas	13	9
Gimnasios	8	26
Horarios	7	0
Material cursillos	7	4
Limpieza instalaciones deportivas	4	2
Varios	479	487
Sin tema	33	50
SS Turismoa	14	30
Ser. Educ y promoción S.	78	91
Euskera	58	65
Acción Social	115	241
Polloe	32	34
Serv. Prvención incendios	21	25
Escuela Música	21	20
Anoeta Kiroldegia	4	3
DonostiaTIK	23	24

