

BUZÓN DE LA CIUDADANÍA
DATOS 2020

ÍNDICE	Página
Introducción	3
Datos globales por motivo de solicitud	4
Datos globales por canal de entrada	4
Datos globales por motivo de solicitud y Dirección Municipal	5
Datos por Dirección Municipal y estado de tramitación	6
Datos por temática	11
Conclusiones	18
Propuestas de mejora	20

INTRODUCCION

En este informe se presentan los datos referentes a las comunicaciones recibidas a través del Buzón de la Ciudadanía en el año 2020 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 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 2020 se han recibido un total de **30.538** comunicaciones en el Buzón de la Ciudadanía, 10.790 más que en 2019. Este incremento del 35% se debe, probablemente, a la situación de salud pública generada a partir del mes de marzo de 2020.

En este primer análisis de los datos puede observarse el incremento porcentual del volumen de consultas respecto del total de comunicaciones, que pasan del 24% en 2019 al 36% el pasado 2020, así como el descenso de quejas y sugerencias, que pasan del 32% en 2019 al 27% en 2020 y del 30% al 24% respectivamente.

En la tabla adjunta se recoge la evolución de las comunicaciones recibidas **entre 2016 y 2020**, desagregadas por motivo.

	2016	2017	2018	2019	2020
Agradecimiento	198	175	182	176	388
Consulta	4.233	4.280	4.277	4.668	11.032
Información pública	29	33	25	43	16
Notificación	121	106	105	88	338
Parte	834	1.133	1.789	2.195	1.966
Queja	4.252	4.629	5.511	6.287	8.426
Reclamación	327	212	261	201	291
Sugerencia	3.862	5.013	5.124	6.090	7.360
Tram. Excepcional estado alarma					612
Sin identificar					109
Total comunicaciones	13.856	15.581	17.274	19.748	30.538

DATOS GLOBALES POR CANAL DE ENTRADA

Durante el 2020 el 76,26% de las comunicaciones se han recibido a través de Internet y de la App móvil, mientras que cerca del 18% ha llamado al Servicio 010 para presentarlas.

La tabla siguiente muestran la evolución de utilización de los diferentes canales entre los años 2016 y 2020.

	2016	%	2017	%	2018	%	2019	2020
Face Book								1
Internet	8.669	62,56	9.290	59,62	10.542	61	12.679	64,21
App Móvil	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	2.637	19,03	2.679	17,19	2.846	16,47	2.924	7,39
Ventanilla	867	6,25	830	5,32	1.253	7,25	1.460	3,66
Twitter								2
Total	13.856		15.581		17.274		19.748	30.538

DATOS GLOBALES POR MOTIVO DE SOLICITUD Y DIRECCIÓN MUNICIPAL

A continuación, se presentan en la tabla las **consultas**, **sugerencias** y **quejas** de 2019 y 2020 correspondientes a las diferentes Direcciones Municipales, Organismos Autónomos y Sociedades Públicas Municipales, pudiendo observarse que la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos recibe el 30,278% del conjunto de consultas, quejas y sugerencias recibidas en 2020, porcentaje nueve puntos por debajo del pasado año.

La Dirección Financiera ha recibido el 16,63% incrementando su volumen en seis puntos respecto del 2019 mientras que Movilidad lo reduce en 5 puntos.

Consultas, quejas y sugerencias 2019 - 2020

	2019						2020				
	Cons	Sug	Que	total	%		Cons	Sug	Que	total	%
Mant y SSUU	820	3.029	2.833	6.682	39,20	Mant y SSUU	1.741	3.315	3.471	8.257	30,78
Financiera	1.165	343	220	1.728	10,14	Financiera	3.137	847	476	4.460	16,63
Movilidad	444	1.214	1.010	2.668	15,65	Movilidad	642	845	1.247	2.734	10,19
Presidencia	546	172	87	805	4,72	Presidencia	1.602	421	282	2.305	7,58
Guardia M	87	187	345	619	3,63	Guardia M	711	325	774	1.810	6,74
Urbanismo	537	76	132	745	4,37	Urbanismo	861	133	194	1.188	4,42
PM Dep	152	211	528	891	5,23	PM Dep	408	236	470	1.114	4,15
M. Ambi	131	261	293	685	4,02	M. Ambi	284	383	384	1.051	3,91
Vivienda	150	5	33	188	1,10	Vivienda	390	30	70	490	1,82
P y Obras	49	42	103	194	1,14	P y Obras	75	52	131	258	0,96
Acción Social	46	10	14	70	0,41	Acción Social	147	57	37	241	0,89
Alcaldía	66	26	100	192	1,13	Alcaldía	67	46	56	169	0,63
Dkultura	53	32	54	139	0,82	Dkultura	80	35	57	172	0,64
Personas	45	6	4	55	0,32	Personas	88	16	4	108	0,38
CTSS		4	3	7	0,04	CTSS	15	13	104	132	0,49
Fom SS	38	27	37	102	0,60	Fom SS	50	26	38	114	0,42
Ed.y P Soc	50	24	80	154	0,90	Ed.y P Soc	59	18	14	91	0,33
						G econ e interv	56	15	12	83	0,30
Euskera	11	21	71	103	0,60	Euskera	36	10	19	65	0,24
Ext. Incen	9	4	3	16		Ext. Incen	15	3	7	25	
Polloe	17	3	2	22		Polloe	23	4	7	34	
E. Música	18	2	3	23		E. Música	12	5	3	20	
Turismo	13	4	5	22		Turismo	21	7	2	30	
V Eugenia	4	1	1	6		V Eugenia	9	2	1	12	
D. TIK	26	33	7	66		D. TIK	11	10	3	24	
San Telmo	3	3		6		San Telmo	2	1	2	5	
Anoeta K		1		1		Anoeta K		1	2	3	
DJurídica	5		1	6		DJurídica	11	1	3	15	
Particip C.	24	9	4	37		Particip C.	22	12	2	36	
Descart	159	340	314	813		Descart	457	491	554	1.502	
Total 2019	4.668	6.090	6.287	17.045		Total 2020	11.032	7.360	8.426	26.818	

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 2019 y 2020.

En el análisis del nivel de respuesta de las quejas, sugerencias y consultas, puede observarse que de los 30 Departamentos que han recibido comunicaciones, 19 han respondido a la totalidad o prácticamente a la totalidad de las mismas, mientras que 5 han respondido al 80% aproximadamente.

Tal y como se muestra en la tabla final de resumen de los últimos 5 años, se ha respondido a cerca del 80% de las quejas y sugerencias y a más del 90% de las consultas.

COMPARACIÓN QUEJAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2019-2020					
	TOTAL	FIN	NO FIN	% FIN 2020	% FIN 2019
Alcaldía y Grupos P.	56	55	1	%98	%80
Anoeta K.	2	0	2	%0	
DonostiaTIK	3	3	0	%100	%100
CTSS	104	82	22	%79	%0
Acción Social	37	30	7	%81	%86
Intervención y Cont.	12	9	3	%75	
Mantenimiento y SSUU	3.470	2.263	1.207	%65	%60
Movilidad	1.247	935	312	%75	%63
Personas	4	4	0	%100	%100
Presidencia	282	146	136	%52	%78
Proyectos y Obras	131	75	56	%57	%80
Salud y Medio Ambiente	384	360	24	%94	%85
Urbanismo Sostenible	194	190	4	%98	%98
Financiera	476	451	25	%95	%95
Fomento SS	35	31	4	%89	%95
Dirección Jurídica	3	0	3	%0	
DKultura	57	56	1	%98	%95
San Telmo	2	2	0	%100	
Victoria Eugenia	1	1	0	%100	%100
Vivienda	70	70	0	%100	%97
Escuela de M.	3	3	0	%100	%100
Guardia Municipal	774	774	0	%100	%97
Fomento de SS	2	0	2	%0	
Dkirola	461	336	125	%73	%97
Turismo	2	2	0	%100	%60
Ed. y Promoción Social	12	11	1	%92	%94
Euskera	19	18	1	%95	%100
Participación Ciudadana	2	2	0	%100	%100
Extinción de Incendios	7	6	1	%86	%100
Polloe	7	7	0	%100	%100
Descartadas	554	554			
	8.426	6.476	1.937		

COMPARACIÓN SUGERENCIAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2019-2020						
	TOTAL	FIN	NO FIN	% FIN 2020	% FIN 2019	
Alcaldía y Grupos P.	46	45	1	%98	%92	
Anoeta K.	1	0	1	%0		
DonostiaTIK	10	8	2	%80	%100	
CTSS	13	8	5	%62	%0	
Acción Social	57	55	2	%96	%100	
Economía	13	11	2	%85		
Intervención y Cont.	2	0	2	%0		
Mantenimiento y SSUU	3.309	2.246	1.063	%68	%57	
Movilidad	845	585	260	%69	%50	
Personas	16	16	0	%100	%100	
Presidencia	420	285	135	%68	%87	
Proyectos y Obras	52	30	22	%58	%64	
Salud y Medio Ambiente	383	368	15	%96	%86	
Urbanismo Sostenible	133	132	1	%99	%97	
Financiera	847	836	11	%99	%94	
Fomento SS	23	19	4	%83	%96	
Dirección Jurídica	1	0	1	%0		
DKultura	35	33	2	%94	%91	
San Telmo	1	1	0	%100	%33	
Victoria Eugenia	2	2	0	%100	%0	
Vivienda	30	30	0	%100	%100	
Escuela de M.	5	5	0	%100	%100	
Guardia Municipal	323	323	0	%100	%98	
Innovación y Competitivid	1	0	1	%0		
Dkirola	233	182	51	%78	%94	
Turismo	7	7	0	%100	%100	
Ed. y Promoción Social	18	18	0	%100	%79	
Euskera	10	10	0	%100	%100	
Participación Ciudadana	12	12	0	%100	%100	
Extinción de Incendios	3	3	0	%100	%100	
Polloe	4	4	0	%100	%100	
Descartadas	491	491				
	7.346	5.765	1.581			

COMPARACIÓN CONSULTAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2019-2020

	TOTAL	FIN	NO FIN	% FIN 2020	% FIN 2019
Administración	4	4	0	%100	
Alcaldía y Grupos P.	67	61	6	%91	
Anoeta K.					
DonostiaTIK	11	10	1	%91	
CTSS	15	9	6	%60	
Acción Social	147	140	7	%95	
Economía	51	43	8	%84	
Intervención y Cont.	5	0	5	%0	
Mantenimiento y SSUU	1.741	1.506	235	%87	
Movilidad	641	518	123	%81	
Personas	88	88	0	%100	
Presidencia	1.601	1.364	237	%85	
Proyectos y Obras	75	46	29	%61	
Salud y Medio Ambiente	284	258	26	%91	
Urbanismo Sostenible	860	859	1	%100	
Financiera	3.136	3.107	29	%99	
Fomento SS	44	41	3	%93	
Dirección Jurídica	11	6	5	%55	
DKultura	80	77	3	%96	
San Telmo	2	2	0	%100	
Victoria Eugenia	9	6	3	%67	
Vivienda	390	390	0	%100	
Escuela de M.	12	10	2	%83	
Guardia Municipal	711	711	0	%100	
Innovación y Competitivid	2	0	2	%0	
Dkirola	408	394	14	%97	
Turismo	21	21	0	%100	
Ed. y Promoción Social	59	55	4	%93	
Euskera	36	36	0	%100	
Participación Ciudadana	22	22	0	%100	
Extinción de Incendios	15	15	0	%100	
Polloe	23	23	0	%100	
Descartadas	456	456	0		
	11.025	10.278	749		

Quejas, Sugerencias y Consultas finalizadas y sin finalizar 2016- 2020

		2016	2017	2018	2019	2020
Quejas						
Finalizadas		3.383 (80%)	3.893 (84%)	4.272 (77%)	4.603 (73%)	6.479(77%)
Sin finalizar		869	736	1.253	1.684	1.937
		4.252	4.629	5.524	6.287	8.416
Sugerencias						
Finalizadas		3.111 (80%)	3.981 (80%)	3.758 (73%)	4.073 (66%)	5.767 (78%)
Sin finalizar		751	1.032	1.371	2.017	1.581
		3.862	5.013	5.129	6.090	7.348
Consultas						
Finalizadas		3.954 (93%)	4.063 (95%)	3.836 (90%)	4.166 (89%)	10.278(93%)
Sin finalizar		279	217	448	502	749
		4.233	4.280	4.284	4.668	11.027

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 2019 y 2020 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 contenedores, parques y jardines y limpieza de la vía pública, protagonizan cerca de la mitad de las comunicaciones presentadas, mientras que las relacionadas con las playas se han multiplicado por cinco respecto del 2019. Asimismo, el reciclaje, las terrazas de hostelería, el mobiliario urbano, el alumbrado y el uso del espacio público son temáticas que preocupan a la ciudadanía.

En la Dirección de **Movilidad** más del 50% de las comunicaciones identificadas por tema se refieren al estacionamiento de vehículo y a la OTA.

En la Dirección de **Presidencia** un total de 988 comunicaciones, es decir, más del 50% de las identificadas, están relacionadas con tramitación excepcional derivada de la situación de pandemia: solicitudes de alta en el Padrón, solicitudes de cambio de domicilio, etc. Asimismo, un 17% se refieren a la Administración electrónica.

En **Medio Ambiente** cerca de la mitad 40% de las consultas, quejas y sugerencias identificadas se refieren a **denuncias por ratas, palomas, gatos...**, Finalmente, en la Dirección **Financiera** el 47% de las comunicaciones se refieren a recibos y consultas tributarias.

QUEJAS + CONSULTAS + SUGERENCIAS, por tema (1)		2.020	2019
Mantenimiento		8.520	6.724
	Contenedores	970	842
	Parques y jardines	663	886
	Limpieza vía pública	423	458
	Playas	263	52
	Reciclaje	250	134
	Terrazas hosteleria	238	79
	Mobiliario Urbano	230	237
	Alumbrado público	215	388
	Uso espacio público	182	158
	Bonificación tasa basuras	160	98
	Recogida de basura	144	226
	Acera en mal estado	105	188
	Toldos y sombrillas	104	14
	Parques infantiles	88	73
	Saneamiento	86	91
	Cabinas playas	84	32
	Suministro de agua potable	75	48
	Evacuatorios públicos	67	53
	Calzada en mal estado	60	130
	Sumideros	46	64
	Fuentes	51	56
	Vías públicas	38	47
	Tapas de registros	27	42
	Accesibilidad	10	41
	Fugas de agua	28	39
	Pavimento de acera resbaladizo	8	30
	Muros en mal estado	10	26
	Escaleras en mal estado o resbaladiza	10	19
	Poda y tala	33	14
	Rejillas, Sumideros,Arquetas en mal	23	13
	Perros en las playas	19	8
	Placas de calles	13	10
	Retirada de vehículos	12	11
	Limpieza de fachadas	12	63
	Mantenimiento de vía pública	11	6
	Rebaje de paso peatones	8	15
	Varios	1.854	471
	Sin tema	1.900	1.562

QUEJAS + CONSULTAS + SUGERENCIAS, por tema (2)		2.020	2019
Movilidad		2.773	2.668
	Estacionamiento de vehículos	291	256
	Servicio OTA	200	190
	Viñeta OTA	188	58
	Parkings municipales	120	32
	Señalización	76	75
	Reservas privadas aparcamiento y Ta	48	4
	Concesiones y listas espera Parkings	39	16
	Elementos averiados	36	30
	Aparcabicis. solicitudes, traslados, bi	42	24
	Transporte Público, ampliaciones ser	32	70
	Pivotes	28	27
	Solicitud de semaforización	24	12
	Circulación indebida: velocidad bicicle	23	30
	Carriles bici - bidegorris	27	13
	Agentes de Movilidad	21	10
	DBIZI	18	26
	Infracciones de tráfico	16	38
	Mobiliario Urbano (marquesinas, esp	15	11
	Accesibilidad	15	7
	Mobiliario urbano: espejos, barandil	15	23
	Bandas reductoras	9	13
	Señalización	10	75
	Bicicletas candadas a mobiliario urba	9	
	Solicitudes paradas Bus	9	24
	Vados	7	11
	Taxis	4	9
	Varios	508	413
	Sin tema	943	1171
Dir Personas		108	55
	Información acceso laboral Ayuntam	24	11
	Información sobre convocatorias	20	11
	Varios	64	33

QUEJAS + CONSULTAS + SUGERENCIAS, por tema (3)		2.020	2019
Presidencia		2.303	806
	Administración electrónica	320	235
	Solicitud de Alta en Padrón	266	
	Covid	267	
	Solicitud de Certificado de Empadronamiento	200	
	Información sobre trámites	163	81
	Información general	86	84
	Solicitud de baja del PMH	77	
	Bodas	60	3
	Solicitud planos e informacion especifica	57	35
	Solicitud de cambio de domicilio en Padrón	53	
	Solicitud de cita previa	53	
	Solicitud de alta por nacimiento en Padrón	47	
	Tarjetas	39	77
	Mejora atención	26	14
	Solicitud de renovación/confirmación Padrón	25	
	Consulta sobre trámites iniciados	25	13
	Joko Garbia	24	15
	Elecciones	22	35
	Localización personas	20	21
	Solicitud de fe de vida	11	
	Web	10	27
	sin tema	53	30
	Varios	399	136
	Proyectos y Obras	258	194
Salud y Medio Ambien		1.051	687
	Denuncias por ratas, palomas, gatos..	217	156
	Molestias por ruidos, olores, vertidos, contamina	73	46
	Solicitud información/normativa salud pública	65	14
	Solicitud información/normativa bienestar animal	46	15
	Solicitud de información y normativa sobre activi	17	5
	Solicitud informacion/normativa salud pública	16	8
	Compostaje, reciclaje, recogida residuos peligroso	15	16
	Molestias por ruidos, olores....., de actividades	12	22
	Varios	191	110
	sin tema	399	295

QUEJAS + CONSULTAS + SUGERENCIAS, por tema (4)		2.020	2019
D. Urbanismo		1.187	747
	Sol información y normativa actividades	307	235
	Información general	250	105
	Información urbanística	85	30
	Información sobre trámites	76	8
	Consultas sobre expedientes de actividad en	63	107
	Legalidad urbanística	47	16
	Información urbanística	20	30
	Solicitud de inspección	10	1
	Legalidad urbanística	10	16
	Información sobre actividades	9	5
	Sin tema	85	159
	varios	225	35
D. Financiera		4.459	1.732
	Recibos	970	495
	Consultas tributarias	550	70
	Domiciliaciones	280	35
	Abono de multas	232	249
	Solicitud de cálculo importe	218	201
	Información al contribuyente	154	61
	Aparcamiento indebido	154	141
	Administración electrónica	117	12
	Recargo IBI vivienda no habitual	98	33
	Reclamación facturación	79	52
	Información sobre trámites	67	12
	Lectura de contador	52	14
	Liquidaciones de recibos	51	9
	Problema envios postales	39	
	Solicitud de fraccionamiento	36	
	Bajas, altas y cambios contadores	28	46
	Atención ciudadana	20	15
	Tasas y precios públicos	18	2
	Cambio de titularidad	10	3
	Reclamaciones contadores	12	14
	Liquidación plusvalías	13	2
	Sin tema	680	42
	varios	581	224

QUEJAS + CONSULTAS + SUGERENCIAS, por tema (5)		2.020	2019
Fomento S Sebastián		102	102
Dirección Jurídica		15	6
Donostia Kultura		172	141
	Solicitudes/propuestas ciudadanas de conciertos	32	29
	Información sobre festejos: fechas, programación	29	16
	Molestias por eventos: acústicas..	12	14
	Información sobre cursos y actividades	12	2
	Ofrecimiento de servicios, proyectos..	6	1
	Solicitud de información de actividad	7	8
	Ofrecimiento de conciertos, actuaciones..	4	10
	Agenda		1
	Sin tema	45	30
	Varios	35	30
San Telmo Museoa		5	6
Victoria Eugenia Antzokero		12	5
	Cine	2	1
	Ofrecimientos de conciertos, actuaciones..	2	1
	Solicitudes/propuestas ciudadanas de conciertos	1	1
	Teatro		1
	Varios	7	1
Entidad Pública Empleo		490	189
	Adjudicación viviendas	214	28
	Información sobre alquiler de viviendas	33	18
	Información sobre trámites	25	24
	Sorteo viviendas	24	17
	Información sobre registro solicitudes de vivienda	21	18
	Mantenimiento de viviendas	6	1
	Servicio Alokabide	4	1
	Cambios de titularidad de la vivienda	2	
	Sin tema	17	2
	Varios	144	80
Escuela Música		20	23

QUEJAS + CONSULTAS + SUGERENCIAS, por tema (6)		2.020	2019
Guardia Municipal		1.808	619
	Comportamientos incívicos: botellón, pintada	242	94
	Inseguridad/solicitud de vigilancia	120	38
	Molestias por ruidos, horarios, músicos callejeros	85	62
	Comunicación de edificios en ruinas, vehículo	55	43
	Quejas por comportamientos Guardia Municipal	53	28
	Asentamientos de colectivos	27	21
	Aparcamientos indebidos	33	59
	Perros	15	
	Quejas por sanciones	15	
	Comportamientos sospechosos/delictivos	13	4
	Bicicletas	6	
	Circulación indebida: velocidad,	5	0
	Varios	928	241
	Sin tema	211	29
Pat M Deportes		1.102	893
	Trámites y precios	308	50
	Instalaciones deportivas abiertas	90	104
	Información Patronato Dep	35	2
	Gimnasios	26	46
	Material cursillos	4	26
	Mantenimiento confort	26	41
	Monitores	24	89
	Oferta	24	52
	Gestión Indirecta	21	3
	Vestuarios instalaciones deportivas	9	13
	Mantenimiento general	8	25
	Sin tema	32	34
	Varios	495	408
San Sebastián Turismo		30	22
Serv Educación y Promoción Social		89	154
Servicio de Euskera		65	103
Serv Participación Ciudadana		36	37
Servicio Prev. Incendios		25	16
Servicios Funerarios		34	22

CONCLUSIONES

- Tal y como se adelantaba en el apartado de “datos globales por motivo de solicitud”, es probable que el incremento del 35% registrado en el volumen de comunicaciones de 2020, sea debido a la situación de pandemia generada a partir de marzo de 2020. En este sentido, se confirma la confianza de la ciudadanía donostiarra en el Buzón como medio para comunicarse con su Ayuntamiento.
- Se observa un incremento porcentual del volumen de consultas respecto del total de comunicaciones, que pasan del 24% en 2019 al 36% el pasado 2020, así como el descenso de quejas y sugerencias, que pasan del 32% en 2019 al 27% en 2020 y del 30% al 24% respectivamente.
- El 76,6% de las comunicaciones se han recibido a través de Internet y de la App móvil, mientras que casi el 18% ha llamado al Servicio de Atención Telefónica para presentarlas.
- La Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos ha recibido en 2020 el 30,27% del conjunto de consultas, quejas y sugerencias recibidas, porcentaje nueve puntos por debajo del pasado año. La Dirección Financiera ha recibido el 16,63% incrementando su volumen en seis puntos respecto del 2019 mientras que Movilidad lo reduce en 5 puntos.
- En lo que se refiere al nivel de respuesta, de los 30 Departamentos que han recibido comunicaciones, 19 han respondido a la totalidad o prácticamente a la totalidad de las mismas, mientras que 5 han respondido al 80% aproximadamente.
- De modo global, se ha respondido a cerca del 80% de las quejas y sugerencias y a más del 90% de las consultas.

- En lo que se refiere a las temáticas de las comunicaciones de la ciudadanía, en la Dirección de **Mantenimiento y Servicios Urbanos** los temas relacionadas con contenedores, parques y jardines y limpieza de la vía pública, protagonizan cerca de la mitad de las comunicaciones presentadas, mientras que las relacionadas con las playas se han multiplicado por cinco respecto del 2019. Asimismo, el reciclaje, las terrazas de hostelería, el mobiliario urbano, el alumbrado y el uso del espacio público son temáticas que preocupan a la ciudadanía.
- En la Dirección de **Movilidad** más del 50% de las comunicaciones identificadas por tema se refieren al estacionamiento de vehículo y a la OTA.
- En la Dirección de **Presidencia** un total de 988 comunicaciones, es decir, más del 50% de las identificadas, están relacionadas con tramitación excepcional derivada de la situación de pandemia: solicitudes de alta den el Padrón, solicitudes de cambio de domicilio, etc. Asimismo, un 17% se refieren a la Administración electrónica.
- En **Medio Ambiente** casi la mitad 40% de las consultas, quejas y sugerencias identificadas se refieren a denuncias por ratas, palomas, gatos..., Finalmente, en la Dirección Financiera el 47% de las comunicaciones se refieren a recibos y consultas tributarias.

PROPUESTAS DE MEJORA

En el marco del proyecto “Belarri”, puesto en marcha en 2020, el Buzón de la Ciudadanía tiene un protagonismo esencial que permitirá analizar las actuales funcionalidades y disfuncionalidades del sistema, lo cual permitirá incorporar las mejoras necesarias para mejorar la eficacia y rapidez del mismo.

SEGUIMIENTO POR LA PERSONA INTERESADA.

Desde el momento en que se recoja y digitalice lo dicho por la ciudadanía se facilitará el seguimiento. Para conocer en qué situación se encuentra su comunicación: recibida, analizada o resuelta,.

SEPARACIÓN DE LA CATEGORÍA : INCIDENCIA

Son muchas las que se recogen dando cuenta de algún desperfecto en el dominio público y diferenciando esta categoría se puede hacer llegar de modo más automatizado a los departamentos interesados.

MEJORAS APROBADAS EN EL INFORME DE 2019 Y RATIFICADAS EN 2020 :

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.

Se recogerá en los informes de años posteriores, el estado de tramitación de las distintas comunicaciones no finalizadas y desglosar las mismas en no iniciadas e iniciadas, para mejorar el funcionamiento de la Administración municipal y garantizar el servicio de información y Atención ciudadana.

Dentro del análisis del informe del buzón de la ciudadanía se incluirá una evaluación por parte de las personas usuarias del nivel de resolución y/o respuesta por los diferentes canales de comunicación, para poder comprobar el grado de satisfacción de la ciudadanía en lo que se refiere a sus demandas.

Con el objetivo de realizar un estudio que sirva como herramienta de análisis relativo a los problemas y necesidades propios de hombres y mujeres, se recogerá en la ficha de entrada una referencia para que se señale el sexo y se incluirá en el informe un desglose por sexos en cada sección.

Se recogerán en el informe las referencias geográficas (barrios) que se aportan a través de la aplicación o que señalen las personas que hacen la comunicación en la ficha de entrada.

