

BUZÓN DE LA CIUDADANÍA
DATOS 2018



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	15
Conclusiones	24
Propuestas de mejora	27



INTRODUCCION

El presente documento recoge los datos referentes a las comunicaciones recibidas a través del Buzón de la Ciudadanía en el año 2018 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 formuladas a las Direcciones Municipales competentes para su resolución y/o respuesta, y es el Servicio de Atención Ciudadana, *Udal!nfo*, quien 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.



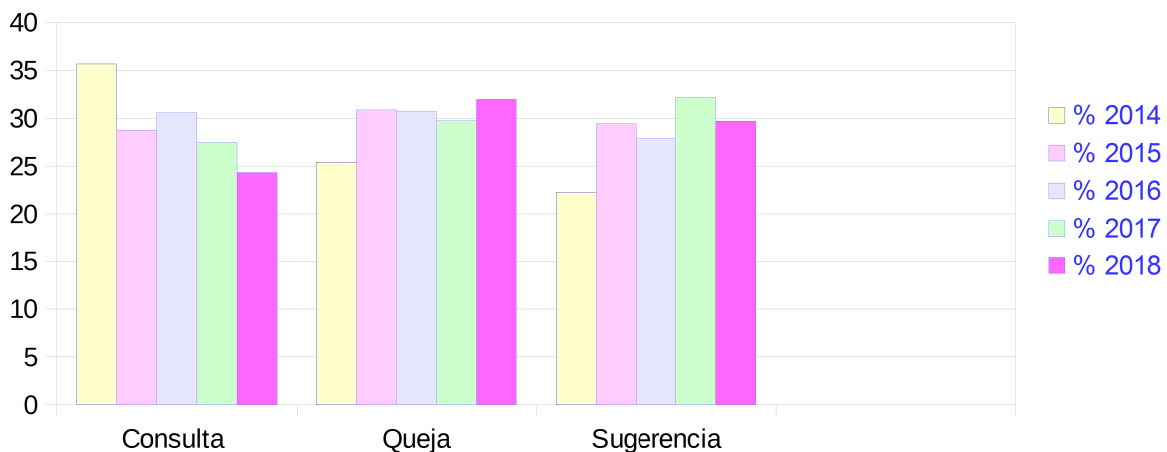
DATOS GLOBALES POR MOTIVO DE SOLICITUD

Durante el 2018 se han recibido un total de **17.274** comunicaciones, 1.693 más que en 2017, año en el que se recibieron 15.581; esta diferencia de 1.693 comunicaciones representa algo más de un 10% de incremento respecto del pasado año.

En la tabla adjunta se recoge la evolución de las comunicaciones recibidas **entre 2014 y 2018**, en valores absolutos y porcentajes, y desagregadas por motivo, mientras que en la representación gráfica puede observarse la evolución en porcentajes de consultas, quejas y sugerencias en el período citado.

	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Agradecimiento	163	1,59	152	1,41	198	1,42	175	1,12	181	1,04
Consulta	3.645	35,63	3.078	28,73	4.233	30,54	4.280	27,46	4.284	24,33
Información pública					29	0,19	33	0,21	25	0,14
Notificación	199	1,94	120	1,12	121	0,88	106	0,68	92	0,53
Parte	1.009	9,86	739	6,90	834	6	1.133	7,27	1.790	10,36
Queja	2.597	25,38	3.304	30,84	4.252	30,68	4.629	29,70	5.524	31,97
Reclamación	335	3,35	168	1,56	327	2,35	212	1,36	248	1,43
Sugerencia	2.282	22,30	3.149	29,40	3.862	27,87	5.013	32,17	5.129	29,69
Total comunicaciones	10.230		10.710		13.856		15.581		17.274	

Evolución consultas, quejas y sugerencias 2014 - 2018





DATOS GLOBALES POR CANAL DE ENTRADA

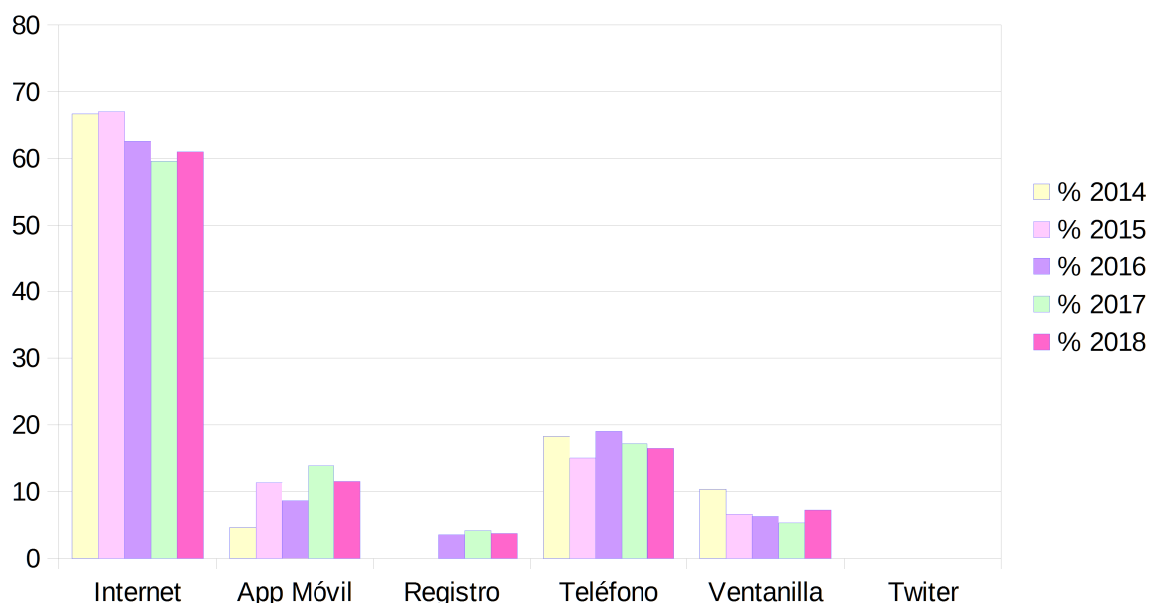
En consonancia con años anteriores, los medios relacionados con las nuevas tecnologías son los más utilizados por la ciudadanía para contactar con el Ayuntamiento. Así, en 2018 cerca del 75% de las comunicaciones se han realizado a través de Internet y a través de las App móvil. Por otro lado, el 16,47% ha llamado al servicio 010 para presentar su comunicación.

El gráfico representa la evolución de la utilización de los diferentes canales de contacto entre 2014 y 2018.

Total comunicaciones 2014 – 2018, por canal de entrada

	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Internet	6.820	66,66	7.174	66,98	8.669	62,56	9.290	59,62	10.542	61
App Móvil	474	4,63	1.212	11,31	1.193	8,60	2.158	13,85	1.991	11,52
Registro					490	3,53	654	4,19	642	3,71
Teléfono	1.872	18,29	1.608	15,01	2.637	19,03	2.679	17,19	2.846	16,47
Ventanilla	1.064	10,40	714	6,6	867	6,25	830	5,32	1.253	7,25
Twitter			2							
guztira	10.230		10.710		13.856		15.581		17.274	

Evolución 2014 - 2018 por canal entrada





DATOS GLOBALES POR MOTIVO DE SOLICITUD Y DIRECCIÓN MUNICIPAL

A continuación, se presentan en la tabla las **consultas**, **sugerencias** y **quejas** de 2017 y 2018 correspondientes a las diferentes Direcciones Municipales, Organismos Autónomos y Sociedades Públicas Municipales, pudiendo observarse que la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos recibe el 43% del conjunto de consultas, quejas y sugerencias recibidas en 2018.

A continuación, la Dirección de Movilidad ha recibido el 13,65% de las comunicaciones y la Dirección Financiera el 10,75%.

Consultas, quejas y sugerencias 2017 - 2018

	2017					2018					
	Cons	Sug	Que	total	%	Cons	Sug	Que	total	%	
Mant y SSUU	611	2.749	2.263	5.623	40,38	Mant y SSUU	838	2.873	2.731	6.442	43,13
Financiera	1.766	251	166	2.183	15,68	Movilidad	368	766	906	2.040	13,65
Movilidad	278	694	677	1.649	11,84	Financiera	1.169	250	187	1.606	10,75
Guardia M	70	145	403	618	4,43	Urbanismo	604	96	170	870	5,82
Presidencia	335	110	128	573	4,11	PM Dep	94	198	367	658	4,40
Urbanismo	96	209	190	495	3,55	Presidencia	381	114	88	583	3,90
M. Ambi	308	58	45	411	2,95	Guardia M	97	137	334	568	3,80
PM Dep	116	100	89	305	2,19	M. Ambi	113	199	196	508	3,40
Alcaldía	105	42	88	235	1,68	P y Obras	71	50	74	195	1,30
P y Obras	34	96	63	193	1,38	DKultura	62	59	53	174	1,16
Dkultura	54	53	37	144	1,03	Alcaldía	50	26	40	116	0,77
Vivienda	98	13	27	138	0,99	Vivienda	59	13	24	96	0,64
Ed.y P Soc	42	75	19	136	0,97	D. TIK	34	36	14	84	0,56
Fom SS	51	22	17	90	0,64	Euskera	19	11	41	71	0,47
Acción Social	3	6	68	77	0,55	Ed.y P Soc	43	18	9	70	0,46
D. TIK	69	4	2	75	0,53	Personas	50	4		54	
Euskera	22	24	15	61	0,43	Fom SS	25	20	25	70	
Personas	16	13	21	50	0,35	Acción Social	41	7	21	69	
Turismo	10	3	26	39	0,28	Particip C.	21	6	6	33	
V Eugenia	15	12	6	33		Turismo	11	6	6	23	
Ext. Incen	13	6	6	25		Ext. Incen	9	6		15	
E. Música	14	3	1	18		Polloe	14	4	3	21	
Polloe	12	4	1	17		E. Música		3	6	9	
San Telmo	4	1	6	11		San Telmo	4	1	3	8	
Anoeta K	2	6	3	11		V Eugenia	5	2		7	
DJurídica		3		3		DJurídica	3		2	5	
CTSS	2	1		3		Anoeta K		1		1	
Particip C.	2			2		CTSS			1		
Descart	132	310	262	704		Descart	100	223	217	540	
Total 2017	4.280	5.013	4.629	13.922		Total 2018	4.284	5.129	5.524	14.936	



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 quejas realizada en las diferentes Direcciones Municipales en 2017 y 2018.

Al igual que en informes anteriores, se muestran los datos globales de las Direcciones sin el detalle de cada una de las Unidades que conforman las mismas, con el fin de comparar el volumen de tramitación de dos años. Se presentan en términos absolutos y relativos el nivel de **quejas, sugerencias y consultas finalizadas y sin finalizar** en cada Dirección y entidad municipal pudiendo observarse que la mayoría de las Direcciones responde prácticamente la totalidad de las comunicaciones recibidas.

Aunque la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos desciende algo su nivel de respuesta, hay que tener en cuenta que ha respondido a un mayor número de comunicaciones que en 2017. En el caso de Movilidad, si bien los niveles de respuesta se mantienen similares al pasado año, la Dirección ha respondido a un total de 240 comunicaciones más.

Proyectos y Obras pasa de responder a cerca del 80% en 2017 a hacerlo a menos de la mitad del conjunto de quejas, sugerencias y consultas. Descienden, asimismo su volumen de respuesta Fomento de San Sebastián y el Servicio de Participación Ciudadana.

Al final del apartado se presenta la comparativa de los niveles de respuesta de quejas, sugerencias y consultas de 2015 a 2018, pudiendo apreciarse que en 2018 se ha respondido al 77% de las quejas, al 73% de las sugerencias y al 90% de las consultas.



Comparación quejas 2017- 2018 por Dirección y estado tramitación (1)

COMPARACIÓN QUEJAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2017 - 2018					
2017				2018	
		total	% fin	total	% fin
Alcaldía		88		40	
	Finalizadas	87	100	30	75
	Sin finalizar	1		10	
Anoeta Kiroldegia	Finalizadas				
Donostia TIK		19		14	
	Finalizadas	17	90	13	93
	Sin finalizar	2		1	
Acción Social		21		21	
	Finalizadas	17	81	20	95
	Sin finalizar	4		1	
Mantenim. y SSUU		2.263		2.731	
	Finalizadas	1.805	80	1.926	70
	Sin finalizar	458		805	
Medio Ambiente		190		196	
	Finalizadas	181	95	181	92
	Sin finalizar	9		15	
Movilidad		677		906	
	Finalizadas	498	74	659	73
	Sin finalizar	179		247	
Presidencia		45		88	
	Finalizadas	41	91	83	94
	Sin finalizar	4		5	
Proyectos y Obras		63		74	
	Finalizadas	49	78	31	42
	Sin finalizar	14		43	
Personas		2			
	Finalizadas	2	100		
	Sin finalizar				
Urbanismo		128		170	
	Finalizadas	88	69	100	59
	Sin finalizar	40		70	
Financiera		166		187	
	Finalizadas	161	97	182	97
	Sin finalizar	5		5	
D.Kultura		37		53	
	Finalizadas	34	92	50	94
	Sin finalizar	3		3	
San Telmo				3	
	Finalizadas			1	33
	Sin finalizar			2	
Victoria Eugenia		3			
	Finalizadas	2	67		
	Sin finalizar	1			



Comparación quejas 2017 – 2018 por Dirección y estado tramitación (2)

COMPARACIÓN QUEJAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2017 - 2018				
2017			2018	
	total	% fin	total	% fin
EPE Vivienda	27		24	
Finalizadas	25	93	23	96
Sin finalizar	2		1	
Escuela Música y Danza	6		6	
Finalizadas	6	100	6	100
Sin finalizar				
Fomento SS	15		25	
Finalizadas	15	100	17	68
Sin finalizar			8	
Guardia Municipal	403		334	
Finalizadas	403	100	334	100
Sin finalizar				
PM Deportes	89		367	
Finalizadas	85	96	344	94
Sin finalizar	4		23	
Polloe, SS Funerarios	1		3	
Finalizadas	1	100	3	100
Sin finalizar				
SS Turismo	6		6	
Finalizadas	6	100	5	83
Sin finalizar			1	
Educación y PS	17		9	
Finalizadas	15	90	7	77
Sin finalizar	2		2	
C. del Tranvía SS	68		1	
Finalizadas	60	90	1	100
Sin finalizar	8			
Participación C.	6		6	
Finalizadas	6	100	1	17
Sin finalizar			5	
Euskera	26		41	
Finalizadas	26	100	38	92
Sin finalizar			3	
Prevención incendios	1			
Finalizadas	1	100		
Dir. Jurídica			2	
Finalizadas				
Sin finalizar			2	
Descartadas	262	262	217	217
Total quejas 2017 – 2018	4.629		5.524	



Comparación sugerencias 2017 – 2018 por Dirección y estado tramitación (1)

COMPARACIÓN SUGERENCIAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2017 - 2018				
2017			2018	
	total	% fin	total	% fin
Alcaldía	42		26	
Finalizadas	38	90	23	88
Sin finalizar	4		3	
Anoeta Kiroldedia	3		1	
Finalizadas			1	100
Sin finalizar	3			
Donostia TIK	75		36	
Finalizadas		98	34	94
Sin finalizar	73		2	
Acción Social	13		7	
Finalizadas	12	93	6	85
Sin finalizar	1		1	
Mantenim. y SSUU	2.749		2.873	
Finalizadas	2.068	75	1.899	66
Sin finalizar	681		974	
Medio Ambiente	209		199	
Finalizadas	203	97	190	95
Sin finalizar	6		9	
Movilidad	694		766	
Finalizadas	456	66	485	63
Sin finalizar	238		281	
Presidencia	58		114	
Finalizadas	52	90	103	90
Sin finalizar	6		11	
Proyectos y Obras	96		50	
Finalizadas	73	76	13	26
Sin finalizar	23		37	
Personas	4		4	
Finalizadas	4	100	4	100
Urbanismo	110		96	
Finalizadas	64	58	68	70
Sin finalizar	46		28	
Financiera	251		250	
Finalizadas	245	98	245	98
Sin finalizar	6		5	
D. Jurídica	1			
Sin finalizar	1			
D.Kultura	53		59	
Finalizadas	50	94	58	98
Sin finalizar	3		1	
San Telmo			1	
Finalizadas			1	100
Victoria Eugenia	6		2	
Finalizadas	6	100	2	100



Comparación sugerencias 2017 – 2018 por Dirección y estado tramitación (2)

COMPARACIÓN SUGERENCIAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2017- 2018				
2017			2018	
	total	% fin	total	% fin
EPE Vivienda	13		13	
Finalizadas	13	100	13	100
Sin finalizar				
Escuela Música y Danza	1		3	
Finalizadas	1	100	3	100
Sin finalizar				
Fomento SS	24		20	
Finalizadas	24	100	15	75
Sin finalizar			5	
Guardia Municipal	145		137	
Finalizadas	145	100	137	100
Sin finalizar				
PM Deportes	100		198	
Finalizadas	91	91	189	95
Sin finalizar	9		9	
Polloe, SS Funerarios	4		4	
Finalizadas	4	100	4	100
SS Turismo	6		6	
Finalizadas	6	100	5	83
Sin finalizar			1	
Educación y PS	22		18	
Finalizadas	21	96	17	94
Sin finalizar	1		1	
Euskera	3		11	
Finalizadas	2	66	11	100
Sin finalizar	1			
Prevención incendios	3		6	
Finalizadas	3	100	6	100
Sin finalizar				
CTSS	6			
Finalizadas	5			
Sin finalizar	1			
Ser. Participac	12		6	
Finalizadas	12	100	5	83
Sin finalizar			1	
Descartadas	310	310	223	223
Total sugerencias 2017 - 2018	5.013		5.129	



Comparación consultas 2017– 2018 por Dirección y estado tramitación (1)

COMPARACIÓN CONSULTAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2017 – 2018				
2017			2018	
	total	% fin	total	% fin
Alcaldía	105		50	
Finalizadas	104	99	44	88
Sin finalizar	1		6	
Anoeta Kiroldegia				
Donostia TIK	42		34	
Finalizadas	42	100	33	97
Sin finalizar			1	
Acción Social	16		41	
Finalizadas	16	100	40	97
Sin finalizar			1	
Mantenim. y SSUU	611		838	
Finalizadas	534	87	634	75
Sin finalizar	77		204	
Medio Ambiente	96		113	
Finalizadas	86	90	103	91
Sin finalizar	10		10	
Movilidad	278		368	
Finalizadas	230	83	280	76
Sin finalizar	48		88	
Presidencia	308		381	
Finalizadas	299	97	368	96
Sin finalizar	9		13	
Proyectos y Obras	34		71	
Finalizadas	28	82	48	67
Sin finalizar	6		23	
Personas	69		50	
Finalizadas	69	100	49	98
Sin finalizar			1	
Urbanismo	335		604	
Finalizadas	283	84	535	88
Sin finalizar	52		69	
Financiera	1.766		1.169	
Finalizadas	1.762	100	1.161	99
Sin finalizar	4		8	
D. Jurídica	2		3	
Finalizadas			3	100
Sin finalizar	2			
D.Kultura	54		62	
Finalizadas	51	95	59	95
Sin finalizar	3		3	
San Telmo	2		4	
Finalizadas	2	100	3	75
Sin finalizar			1	
Victoria Eugenia	2		5	
Finalizadas	2	100	4	80
Sin finalizar			1	



Comparación consultas 2017 – 2018 por Dirección y estado tramitación (2)

COMPARACIÓN CONSULTAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2017 - 2018					
	2017		2018		
		total	% fin	total	% fin
EPE Vivienda		98	100	59	
	Finalizadas	97		59	100
	Sin finalizar	1			
Escuela Música y Danza		4			
	Finalizadas	4	100		
	Sin finalizar				
Fomento SS		22		25	
	Finalizadas	22	100	21	84
	Sin finalizar			4	
Guardia Municipal		70		97	
	Finalizadas	70	100	97	100
	Sin finalizar				
PM Deportes		116		94	
	Finalizadas	115	100	91	97
	Sin finalizar	1		3	
Polloe, SS Funerarios		12		14	
	Finalizadas	12	100	14	100
SS Turismo		13		11	
	Finalizadas	13	100	11	100
	Sin finalizar				
Educación y PS		51		43	
	Finalizadas	49	96	41	95
	Sin finalizar	2		2	
Euskera		10		19	
	Finalizadas	10	100	19	100
	Sin finalizar				
Prevención incendios		14		9	
	Finalizadas	14	100	9	100
	Sin finalizar				
CTSS		3			
	Finalizadas	2	66		
	Sin finalizar	1			
Ser. Participac		15		21	
	Finalizadas	15	100	18	86
	Sin finalizar			3	
Descartadas		132	132	100	
Total consultas 2017 - 2018		4.280		4.284	



Quejas, Sugerencias y Consultas finalizadas y sin finalizar 2015- 2018

	2015	2016	2017	2018
Quejas				
Finalizadas	2.428 (73,4%)	3.383 (80%)	3.893 (84%)	4.272 (77,23%)
Sin finalizar	876	869	736	1.253
	3.304	4.252	4.629	5.524
Sugerencias				
Finalizadas	2.223 (70,5%)	3.111 (80%)	3.981 (80%)	3.758 (73,26%)
Sin finalizar	926	751	1.032	1.371
	3.149	3.862	5.013	5.129
Consultas				
Finalizadas		3.954 (93,5%)	4.063 (95%)	3.836 (90%)
Sin finalizar		279	217	448
		4.233	4.280	4.284



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 2017 y 2018 en función de los tipos de asunto de cada una de las Direcciones Municipales.

Al igual que el pasado año, en la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos las temáticas relacionadas con **parques y jardines** son las más reiteradas, alcanzando el 21% de las consultas, quejas y sugerencias identificadas. Los **contenedores** monopolizan el 10% de las comunicaciones mientras que la **limpieza de la vía pública** y el **alumbrado** reciben el 7% respectivamente.

A continuación, las **aceras y calzadas en mal estado**, y el **mobiliario urbano** son temáticas que reciben un importante número de críticas de la ciudadanía.

En cualquier caso, para interpretar el incremento que se registra en el número de comunicaciones de diferentes temáticas, se debe tener en cuenta que en 2018 se ha clasificado cerca del 90% de los asuntos recibidos en la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos, mientras que en 2017 solo se clasificó el 66%.

En relación con la importante mejora de la clasificación temática registrada, debe mencionarse que se debe al esfuerzo realizado en el Servicio de Atención Telefónica, 010, Servicio que se encarga de realizar la citada clasificación antes de la asignación de las comunicaciones a la Direcciones competentes, iniciativa de mejora que se recogió en el apartado de propuestas de mejora del informe del Buzón de la Ciudadanía del pasado año.

En la Dirección de Movilidad las cuestiones relacionadas con **aparcamiento y estacionamientos indebidos** junto con el servicio OTA son las temáticas más reiteradas.

En esta Dirección se han incrementado de forma considerable las comunicaciones relacionadas con aparcabicis, bicicletas candadas a mobiliario urbano, circulación indebida, señalización y semáforos, y descenden, las relacionadas con la regulación del tráfico.



En Medio Ambiente el 21% de las consultas, quejas y sugerencias identificadas se refieren a **denuncias por ratas, palomas, gatos...**, y se incrementan las relacionadas con el cambio climático y biodiversidad.

En la Dirección de Urbanismo las consultas sobre expedientes se han incrementado cerca de un 30% respecto de 2017 mientras que en la Dirección Financiera las peticiones que se refieren a **recibos y consultas tributarias** descienden respecto del pasado ejercicio, incrementándose, sin embargo, las relacionadas con aparcamientos indebidos.



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2017 – 2018 por Dirección y tema (1)

QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema	2017	2018
Alcaldía	235	116
Cuestiones políticas	1	1
Cuestiones relativas a la ciudad	29	
Nuevas infraestructuras y proyectos	9	2
Felicitaciones y agradecimientos	5	
Relaciones públicas	20	16
Solicitud de citas	10	2
Calendario del Ayuntamiento	6	5
Varios	21	15
Sin Tema	22	75
Anoeta Kiroldegia	3	1
		1
Donostia TIK	121	84
Problemas web municipal	53	56
Carpeta Ciudadana	4	
Open Data		1
Varios	19	20
Sin tema	45	7
CTSS	77	1
Líneas	2	
Tarjeta Mugi	57	
Varios	18	1
Acción Social	50	69
Hogares del jubilado		2
Peticiones ayuda urgente	6	13
Petición contactos	7	16
Información sobre ayudas, recursos...	8	14
Varios	29	24



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2017 - 2018 por Dirección y tema (2)

QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema	2017	2018
Mantenimiento y SSUU	5.623	6.441
Acera en mal estado	226	250
Alumbrado público	252	446
Bonificación tasa de basuras	22	153
Cabinas playas	39	46
Calzada en mal estado	116	267
Contenedores	350	655
Contenedor marrón/Joko Garbia	7	42
Evacuatorios públicos	32	30
Fuentes públicas	84	75
Fugas de agua	19	31
Incidencia incompleta	29	36
Información general e información trámites	13	4
Instalaciones y actividades en la playa	2	6
Limpieza de fachadas	14	53
Limpieza vía pública	292	443
Limpieza y manten. de playas	6	31
Mantenimiento de vía pública	10	6
Mejora atención	1	1
Mobiliario Urbano y ascensores	95	242
Muros en mal estado		27
Parques infantiles	41	81
Parques y jardines	396	1.375
Pavimento de acera en mal estado		25
Placas de calles	3	5
Playas		57
Perros en las playas	8	13
Poda y tala	694	6
Reciclaje	7	50
Recogida de basura	36	157
Rejillas, Sumideros, Arquetas,...	11	31
Retirada de vehículos	11	14
Saneamiento	94	88
Serv y act. en playas	60	16
Sumideros	28	47
Suministro de agua potable	30	29
Tapas de registros	43	41
Toldos y sombrillas	7	75
Uso de espacio público	99	126
Terrazas hostelería	120	133
Accesibilidad	14	39
Vías públicas	58	83
Varios	408	533
Sin Tema	1.846	573



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2017 – 2018 por Dirección y tema (3)

QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema	2017	2018
Medio Ambiente	495	508
Compostaje, reciclaje, recogida res peligrosos hogar, etc.	5	14
Denuncias por ratas, palomas, gatos...	139	110
Molestias por ruidos, olores, vertidos, contaminación	59	48
Molestias por ruidos, olores....., de actividades	4	32
Ofrecimiento de productos y servicios	2	1
Varios: horarios, aforos, medidas correctoras...	9	3
Varios: biodiversidad, cambio climático, aguas...	19	85
Solicitud información y normativa sobre actividades	5	3
Solicitud informacion/normativa salud pública...	18	16
Solicitud informacion/normativa bienestar animal	69	22
Sin tema	166	174
Movilidad	1.649	2.041
Accesibilidad	3	13
Agentes de Movilidad	13	10
Aparcabicis	6	32
Aparcamiento indebido	55	25
Atención a la ciudadanía	7	11
Bandas reductoras		17
Bicicletas candadas a mobiliario urbano		38
Bidegorris	18	22
Circulación indebida: velocidad, bicicletas...	6	59
D-BIZI	14	23
D-Bus		
Infracciones de tráfico	18	
Estacionamiento de vehículos	125	331
Información ciudadano/a	5	16
Mobiliario Urbano (marquesinas, espejos...)	7	29
Modificaciones de tráfico		2
Parkings municipales	19	31
Peatonalización	1	
Pivotes	26	34
Quejas por sanciones	5	30
Regulación de tráfico	35	14
Reservas privadas aparcamiento y Tarjetas minusválidos	27	32
Señalización	37	104
Servicio OTA	85	210
Ordenación del tráfico (señales, pintado,...)	4	7
Semáforos		53
Transporte (público, bicicletas,...)	46	34
Vados	17	12
Viñeta OTA residentes	56	52
Varios	379	248
Sin tema	635	555



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2017 – 2018 por Dirección y tema (4)

QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema	2017	2018
Presidencia	411	583
Administración electrónica y web	7	146
Agradecimientos		
Bodas	2	2
Bonificación tasa de basuras	12	3
Consulta y asistencia en materia de registros	18	
Contenedor marrón/Joko Garbia	23	23
Consulta sobre trámites iniciados	6	11
D-bizi		
Datos estadísticos	31	15
Elecciones		
Información General	46	59
Información sobre trámites	57	
Invitación tamborrada	13	
Localización personas	25	12
Mejora de la atención	13	18
Problemas envíos postales		33
Suscripción a envío de avisos	3	4
Tarjetas	56	48
Visitas guiadas		
Varios	81	189
Sin tema	18	20
Proyectos y Obras	193	195
Personas	75	54
Inf acceso laboral Ayuntamiento:oposic,bolsas trabajo,...	1	4
Inf. Convocatorias	48	19
Varios	14	14
Sin tema	12	17
Urbanismo	573	870
Consultas sobre expediente	8	256
Información general	78	97
Información sobre trámites	7	16
Información territorial	4	2
Información urbanística	54	62
Legalidad urbanística	9	12
Solicitud de cambio de uso		1
Sol. información (normativa de actividades, legalidad...)	175	244
Solicitud de inspección	2	2
Varios	54	58
Sin tema	182	120



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2017 – 2018 por Dirección y tema (5)

QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema	2017	2018
Financiera	2.183	1.606
Abono de multas	167	193
Administración electrónica	8	12
Aparcamiento indebido	46	105
Atención ciudadana	4	4
Bajas, altas y cambios de contadores	50	34
Clasificación basura de actividades		
Basura en recibo de agua	1	8
Consultas tributarias	346	67
Domiciliaciones	47	59
Información al contribuyente y sobre trámites	62	90
Lectura de contador	16	19
Liquidaciones de recibos	24	11
Ocupación de vía pública(terrazas,ferias...)	1	
Quejas por sanciones		
Recargo IBI vivienda no habitual	54	29
Recibos	715	413
Reclamaciones contadores	21	35
Reclamación facturación	60	56
Solicitud devolución ingreso	2	4
Solicitud de cálculo de importe	229	235
Varios	330	213
Sin tema		19
Dirección Jurídica	3	5
Donostia Kultura	143	174
Agenda		2
Información sobre cursos y actividades	22	31
Información sobre festejos: fechas, programaciones,...	21	18
Molestias por eventos: acústicas,...	20	26
Ofrecimiento de conciertos, actuaciones..	2	5
Ofrecimiento de servicios, espectáculos,...		2
Ofrecimiento de servicios, proyectos	2	
Solicitud de información de actividad	2	2
Solicitudes/propuestas ciudadanas: conciertos...	27	18
Solicitudes/propuestas de actividades		
Varios	28	40
Sin tema	19	30
San Telmo Museoa	4	8
Victoria Eugenia Antzokia	11	7
Cine	5	2
Ofrecimientos conciertos, actuaciones,...		2
Solicitudes/propuestas ciudadanas: conciertos, actuacio		1
Teatro	1	1
Varios	5	1



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2017 – 2018 por Dirección y tema (6)

QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema	2017	2018
Entidad Pública Empresarial de Vivienda	138	96
Adjudicación viviendas	13	5
Información sobre registro solicitudes	9	5
Información sobre alquiler	16	6
Información sobre trámites	25	12
Mantenimiento de viviendas		7
Mejora atención	3	1
Servicio Alokabide	2	2
Sorteo viviendas	11	8
Varios	22	49
Sin tema	37	1
Escuela Municipal de Música y Danza	11	9
Fomento de San Sebastián	61	70
Guardia Municipal	618	568
Aparcamiento indebido	113	43
Asentamientos de colectivos	23	36
Circulación indebida: velocidad, bicicletas...	49	14
Comunicación edificios en ruinas, vehículos abandonados...	27	18
Inseguridad/solicitud de vigilancia	59	22
Molestias por ruidos, horarios, músicos callejeros...	45	59
Observación comportamientos incívicos	119	106
Observación de comportamientos sospechosos/delictivos	12	32
Quejas por comportamientos Guardia Municipal	42	40
Quejas por sanciones	7	4
Varios	122	194
Servicio de Educación y promoción social	90	70
Cine y DDHH	1	
Escuelas Infantiles		
Información y reservas en albergues municipales	10	15
Ofrecimiento de colaboración	6	3
Haurtxokos y Gaztelekus	14	5
Varios	30	39
Sin tema	29	8



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2017 – 2018 por Dirección y tema 7)

QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema	2017	2018
Patronato Municipal de Deportes	305	658
Atención a abonados y cursillistas	18	1
Comunicación telefónica		
Gimnasios		15
Horarios instalaciones	6	1
Incidencias en cursillos y actividades	30	15
Información Kirol Txartela y Patronato	53	27
Instalaciones abiertas		39
Limpieza instalaciones		9
Mantenimiento y confort		62
Material cursillos		11
Monitores		18
Oferta		30
Problemas web: pago cursillos,....	8	8
Trámites y precios		31
Varios	181	360
Sin tema	9	31
Polloe, Servicios Funerarios de Donostia-SS	17	21
Servicio de Participación Ciudadana	33	33
San Sebastián Turismo	25	23
Ofrecimiento servicios y productos:promocionales...	3	
Solicitud información, planos...	3	
Varios	19	
Euskera	39	71
Servicio Prevención, extinción Incendios y Salvamento	18	15



CONCLUSIONES

- Como en anteriores ejercicios debe significarse, en primer lugar, el incremento de comunicaciones que se registra de año en año, lo cual es un indicador de que el Buzón de la Ciudadanía es un canal de comunicación recurrente para la ciudadanía donostiarra.
- Cerca del 73% de las comunicaciones se han enviado utilizando las nuevas tecnologías, es decir, internet y la App móvil, mientras que el canal telefónico lo ha utilizado el 16,47% de la ciudadanía.
- En relación con la utilización de la APP *Donostiarron Postontzia*, teniendo en cuenta el descenso de utilización registrado en comparación con el 2017, se considera necesario volver a abordar la promoción de su uso.
- En lo que se refiere al volumen de comunicaciones de las diferentes Direcciones, al igual que en años anteriores, la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos, con el 43% del conjunto de consultas, quejas y sugerencias recibidas, es la Dirección con mayor volumen de comunicaciones en 2018. A continuación la Dirección de Movilidad ha recibido el 13,65%.
- La Dirección Financiera sigue reduciendo el número de comunicaciones recibidas habiendo descendido cerca de 5 puntos el porcentaje respecto del 2017.
- En cuanto a los datos de respuesta, mencionar en primer lugar que, aunque la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos reduce algo su nivel de respuesta, hay que tener en cuenta que ha respondido a un mayor número de comunicaciones que en 2017. En el caso de Movilidad, si bien los niveles de respuesta se mantienen similares al pasado año, la Dirección ha respondido a un total de 240 comunicaciones más.
- Proyectos y Obras pasa de responder a cerca del 80% en 2017 a hacerlo a menos de la mitad del conjunto de quejas, sugerencias y consultas. Descienden, asimismo su volumen de respuesta Fomento de San Sebastián y el Servicio de Participación Ciudadana.
- En lo que se refiere a los datos por tipo de asunto, al igual que en 2017, en la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos las temáticas relacionadas con **parques y jardines** son las más reiteradas, alcanzando el 21% de las consultas, quejas y sugerencias identificadas. Los **contenedores** monopolizan el 10% de las comunicaciones mientras que la **limpieza de la vía pública** y el **alumbrado** reciben el 7% respectivamente.



- A continuación, las **aceras y calzadas en mal estado**, y el **mobiliario urbano** son las temáticas que reciben un importante número de críticas de la ciudadanía.
- Tal y como se menciona en el apartado correspondiente, se debe tener en cuenta que en 2018 se ha clasificado cerca del 90% de los asuntos recibidos en la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos, mientras que en 2017 solo se clasificó el 66%, lo cual debe ser tenido en cuenta en la interpretación del incremento que se registra en el volumen de comunicaciones de la mayoría de los tipos de asunto correspondientes a esta Dirección.
- En relación con el incremento del volumen de comunicaciones clasificadas debe hacerse referencia al apartado de propuestas de mejora del informe de 2017 en el que, con el fin de mejorar la citada clasificación temática, se adquirió el compromiso de realizarla en UdalInfo en el momento de la asignación de las comunicaciones reduciendo, de este modo, esta tarea, a las Direcciones de destino.
- El esfuerzo, aunque considerable, tiene como resultado que la mayoría de la Direcciones han aumentado el número de comunicaciones de las que se conoce la temática concreta que motiva la comunicación de la ciudadanía con su ayuntamiento.
- En la Dirección de Movilidad las cuestiones relacionadas con **aparcamiento y estacionamientos indebidos** junto con el servicio **OTA** son las temáticas más reiteradas habiéndose incrementado de forma considerable las comunicaciones relacionadas con **aparcabicis, bicicletas candadas a mobiliario urbano, circulación indebida, señalización y semáforos**, y descienden las relacionadas con la regulación del tráfico.
- En Medio Ambiente el 21% de las consultas, quejas y sugerencias identificadas se refieren a **denuncias por ratas, palomas, gatos...**, y se incrementan las relacionadas con el **cambio climático y biodiversidad**.
- En la Dirección de Urbanismo las consultas sobre expedientes se han incrementado cerca de un 30% respecto de 2017 mientras que en la Dirección Financiera las peticiones que se refieren a **recibos y consultas tributarias**. descienden respecto del pasado ejercicio, incrementándose, sin embargo, las relacionadas con aparcamientos indebidos.



PROPUESTAS DE MEJORA

- Tal y como se menciona en el apartado de conclusiones, es necesario impulsar la utilización de la APP *Donostiarron Postontzia*. Si bien esta propuesta ya se planteó para el pasado año, la falta de medios y la carga de trabajo he supuesto la imposibilidad de su desarrollo. No obstante, teniendo en cuenta la próxima centralización de la atención ciudadana en la calle Easo, se está diseñando una campaña de difusión de todos los canales de atención del Ayuntamiento de San Sebastián, dígase, oficinas presenciales de atención, atención telefónica 010, etc, incorporando a la misma la difusión del Buzón de la Ciudadanía y, en particular, su uso a través de la APP.
- En la propuesta de diseño de la campaña, también, se contempla la incorporación de la misma a los Vídeo Wall (mosaico de pantallas) instalados en el Ayuntamiento y Easo 41.
- Asimismo, en consonancia con las aportaciones de las personas usuarias, con el fin de mejorar la herramienta, se procederá a ajustar algunas funcionalidades de la APP, como por ejemplo, la geolocalización, así como la racionalización del tamaño de las fotografías evitando sobrepesos en los ficheros que dificulten el envío de los mismos. Se procederá, también, a la adecuación de la imagen corporativa de la misma.