

SUGERENCIAS Y QUEJAS
DATOS 2013

IFKCI/P2007400A / TEEREL 01200697
6137n VII.2007-08

Servicio de Atención Ciudadana
San Sebastián, febrero 2014

ÍNDICE	Página
Introducción	5
Datos globales por motivo de solicitud	7
Datos globales por canal de entrada	8
Datos globales por motivo de solicitud y Dirección Municipal	9
Datos por Dirección Municipal y estado de tramitación	11
Datos por temática	16
Conclusiones	25
Propuestas de mejora	27
Anexo: Formulario de evaluación	29

INTRODUCCION

El presente documento recoge los datos referentes a las sugerencias y quejas recibidas por el Ayuntamiento de San Sebastián y Organismos Autónomos en el año 2013 y gestionadas por las correspondientes Direcciones, a través de la aplicación informática *Quejas y Sugerencias*.

La página web *www.donostia.org* y *www.sansebastian.org* dispone de un “buzón” que permite a la ciudadanía contactar con el Ayuntamiento para presentar sus quejas, sugerencias y avisos, 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.

Tal y como se recogió en las propuestas de mejora del 2011, durante el pasado año se **rediseñó el formulario** del “buzón” en la web y se modificó la denominación: *buzón de la ciudadanía*. Además de mejorar la estética y accesibilidad del buzón se incluyó la posibilidad de enviar fotografías o ficheros anexos así como la posibilidad de clasificar las comunicaciones por barrios; se modificó, también, la relación de motivos de comunicación de manera que, en los datos del 2013 se aprecia una clara mejoría en la clasificación de las comunicaciones.

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.

Dado el nivel general de respuesta alcanzado, la actuación del Servicio de Atención se dirige, en gran parte, al asesoramiento en el uso de plantillas de respuesta, en la gestión de las posibles “acciones” disponibles etc.

En relación con el volumen de respuesta y la implicación de las Direcciones, al igual que el pasado año *Udalinfo* procedió al envío del informe anual a cada una de las Direcciones Municipales.

Para finalizar este apartado de introducción, destacar que el proyecto de puesta en marcha de la aplicación ***anomalías/ incidencias en vía pública*** es una realidad que se ha materializado durante este 2013.

Esta aplicación permite una **gestión más ágil**, y por tanto, una **atención más inmediata** de las incidencias que ocurren en la vía pública, incidencias que bien se canalizan desde el buzón de sugerencias o, a través de comunicaciones telefónicas a la Guardia Municipal o actuaciones propias de los servicios municipales.

Aun cuando la gran mayoría de incidencias no entra a través del buzón de la ciudadanía, la aplicación sí está vinculada a Sugerencias, de manera que las comunicaciones que tienen que ver con anomalías en la limpieza, alumbrado, señalización etc., tienen el tratamiento de cualquier otra incidencia en vía pública; en cualquier caso, aunque el desarrollo de la herramienta ha culminado, la fase de implantación requiere, aún, de una mayor consolidación del sistema que se espera conseguir, por parte de los diferentes servicios, a lo largo del presente año.

En relación con lo anterior, la presentación de este informe coincide con la implantación de ***Dpostontzia***, servicio de comunicaciones para la ciudadanía a través del móvil, desde el lugar en el que se produce el desperfecto o anomalía, consistiendo el valor añadido del nuevo servicio, en la geolocalización de la incidencia y la accesibilidad e inmediatez por parte de la persona usuaria.

DATOS GLOBALES POR MOTIVO DE SOLICITUD

Durante el 2013 se han recibido un total de **13.346** comunicaciones, un 40% más que en 2012.

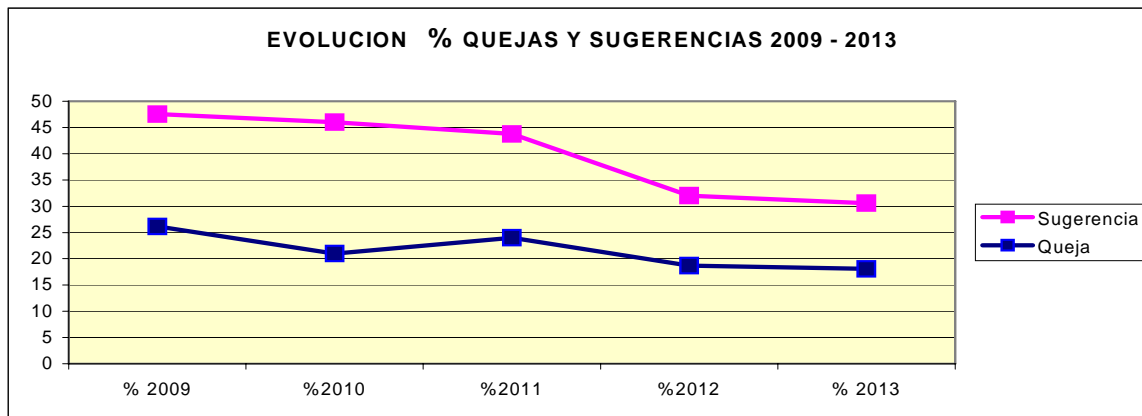
En la tabla adjunta se recoge la comparación del total de comunicaciones recibidas **entre 2009 y 2013**, en valores absolutos y porcentajes y desagregadas por motivo y, se destacan en **negrita** las relacionadas con el objeto de estudio de esta Comisión: las quejas y sugerencias.

	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%
Agradecimiento							122	1,29	140	1,04
Consulta	3.780	43,32	4.689	45,51	4.998	46,57	4.541	47,98	7.730	57,98
Notificación	184	2,1	124	1,2	117	1,09	179	1,89	128	0,96
Parte	285	3,26	240	2,39	242	2,25	1.397	14,76	981	7,37
Queja	2.282	26,15	2.173	21	2.579	24	1.770	18,7	2.411	18,07
Reclamación	202	2,31	133	1,29	171	1,6	195	2,06	277	2,08
Sin especificar	123	1,4	370	3,59	503	4,68				
Sugerencia	1.869	21,42	2.574	25	2.122	19,77	1.260	13,31	1.679	12,5
Total comunicaciones	8.725		10.303		10.732		9.464		13.346	

Es destacable, en primer lugar, **el descenso del porcentaje** que representan las quejas y las sugerencias sobre el total de peticiones, a lo largo de **los últimos cinco años**. Al igual que en el año 2012, el volumen relativo de las quejas de 2013 respecto del total de comunicaciones es del 18%, volumen muy inferior al registrado en el 2009 (26%); en el caso de las sugerencias, el porcentaje de 2013 es del 12% frente al 21% registrado en 2009.

De forma paralela, se observa un **incremento del volumen de consultas** que evoluciona de un 43% en 2009 a un 58% en 2013.

En el gráfico de la página siguiente pueden verse representados los porcentajes de quejas y sugerencias entre 2009 y 2013.



DATOS GLOBALES POR CANAL DE ENTRADA

Internet sigue siendo el medio más utilizado por la ciudadanía para contactar con su Ayuntamiento; durante 2013 se han registrado a través de este canal el **82,47%** del total de comunicaciones. Tal y como se muestra en la tabla el uso de internet se ha **incrementado en cerca de 7 puntos** respecto del 2009 mientras que, en consonancia con esto, el uso del teléfono y de ventanilla para el envío de sugerencias y quejas descende durante este año 2013.

	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%
Internet	6.625	76	8.326	80,81	8.664	80,73	7.006	74	11.007	82,47
Facebook							1			
Twitter							3			
Teléfono	1.751	20	1.412	13,7	1.359	13,1	1.766	18,66	1.716	12,85
Ventanilla	349	4	565	5,5	709	6,6	688	7,26	623	4,66
totales	8.725		10.303		10.732		9.464		13.346	

DATOS GLOBALES POR MOTIVO DE SOLICITUD Y DIRECCIÓN MUNICIPAL

A continuación, en la tabla de la siguiente página, se muestran las sugerencias y quejas de 2013 y 2012 correspondientes a las diferentes Direcciones Municipales, Organismos Autónomos y Sociedades Públicas Municipales.

En consonancia con anteriores ejercicios la Dirección **de Infraestructuras y Servicios Urbanos** (antes Mantenimiento y Servicios Urbanos) es la Dirección con mayor número de demandas. Además, esta Dirección aumenta su peso en el conjunto de quejas y sugerencias pasando de representar el 22,77% en 2012 al **32% en 2013**. En la misma línea, la **Dirección Financiera** ha aumentado de cerca del 13% en 2012 al **17,8% en 2013**.

Por el contrario la **mayoría de Direcciones registra un descenso** en el porcentaje de quejas y sugerencias respecto del 2012, en especial la **Guardia Municipal** que pasa de representar el 12% en 2012 al 7% en 2013.

Comparación por Direcciones 2013 - 2012

2013					2012				
	sugeren	Quejas	total	%		sugeren	quejas	total	%
Infraestructu y SSUU	502	810	1.312	32	D. Infraestructu y SSUU	263	427	690	22,77
Financiera	373	356	729	17,8	Movilidad	256	270	526	17,35
Movilidad	244	391	635	15,5	D. Financiera	190	200	390	12,87
Guardia Municipal	51	234	285	6,9	Guardia Municipal	66	303	369	12,17
PM Deportes	61	121	182	4,4	Medio Ambiente	75	92	167	5,5
Presidencia	78	95	173	4,2	Presidencia	84	78	162	5,34
Medio Ambiente	81	76	157	3,8	PM Deportes	47	109	156	5,14
Alcaldía	46	63	109	2,6	Alcaldía	45	58	103	3,39
Donostia Kultura	51	33	84	2	Donostia Kultura	43	18	61	2
Urbanismo	25	49	74	1,8	CIM	21	28	49	1,61
E.P.E. Vivienda	14	32	46	1,1	EPE Vivienda	18	31	49	1,61
SS Turismo, S.A.	29	14	43	0,9	Juv. Educ...	28	19	47	1,55
Educ. y Prom. Social	26	11	37	0,9	SS Turismo, S.A.	27	17	44	1,45
Proyectos y Obras	9	16	25	0,6	Urbanismo	17	19	36	1,18
CIM	17	8	25	0,6	Proyectos y Obras	8	22	30	0,99
Euskera	6	17	23	0,5	P M Euskara	6	18	24	0,79
Fomento SS	14	7	21	0,5	Bienestar Social	6	16	22	0,72
Bienestar Social	2	15	17	0,4	Fomento SS	8	6	14	0,46
Victoria Eugenia	9	2	11	0,2	Prev, Ext. Incendios	7	5	12	0,39
Prev, Ext. Incendios		4	4	0,09	Es. M. Música y Danza	6	3	9	0,29
Recursos Humanos	3		3	0,07	Victoria Eugenia	6		6	0,19
San Telmo Museoa.	2	1	3	0,07	Polloe, SS Funerarios	4	1	5	0,16
E. Música y Danza	2	1	3	0,07	Recursos Humanos	4		4	0,13
Fundación SS 2016	2		2	0,04	San Telmo Museoa	3		3	0,09
Polloe, SS Funerarios	1	1	2	0,04	CTSS	1		1	0,03
Dirección Jurídica		2	2	0,04					
Anoeta Kiroldedia	1		1	0,02	Anoeta Kiroldedia		1	1	0,03
CTSS		1	1	0,02	Descartadas	21	29	50	1,06
Descartadas	30	51	81	1,98					
	1.679	2.411	4.090			1.260	1.770	3.030	100

DATOS POR DIRECCIÓN MUNICIPAL Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

En las tablas de las siguientes páginas se presentan la comparación de los datos de respuesta de las quejas y sugerencias realizada en las diferentes Direcciones Municipales en 2013 y 2012.

A diferencia de informes anteriores, se presentan 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 del 2013 con el 2012. Así, puede observarse en términos absolutos y relativos el nivel de **sugerencias** y **quejas finalizadas** y **sin finalizar** en cada Dirección y entidad municipal.

Tal y como puede observarse en las tablas, el número de Direcciones que finaliza la totalidad de las sugerencias y quejas se mantiene respecto del 2012.

Tanto en lo que se refiere a las sugerencias como a las quejas, son mayoría las áreas que finaliza el 100%, debiendo indicarse las excepciones de Urbanismo, que baja al 64% de las sugerencias y el 78% de las quejas, y Proyectos y Obras que pasa de finalizar la mayoría a finalizar menos del 25% de las sugerencias. Alcaldía e Infraestructuras se mantienen en niveles similares al 2012 mientras que Movilidad, tras el avance registrado en 2012 sigue mejorando habiendo finalizado en 2013 cerca del 64% de las sugerencias y el 54% de las quejas recibidas.

COMPARACIÓN SUGERENCIAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2013 – 2012 (1/2)					
2013			2012		
		%			%
Alcaldía		46		44	
	Finalizadas	10	21,73	10	22,72
	Sin finalizar	36		34	
Anoeta Kiroldedia		1			
	Sin finalizar	1	100		
CIM		17		21	
	Finalizadas	17	100	21	100
CTSS				1	
	Finalizadas			1	100
Bienestar Social		2		6	
	Finalizadas	2	100	6	100
Infraestructuras y SSUU		502		254	
	Finalizadas	233	46,41	129	50,78
	Sin finalizar	269		125	
Medio Ambiente		81		75	
	Finalizadas	81	100	75	100
Movilidad		236		253	
	Finalizadas	151	63,98	120	47,43
	Sin finalizar	85		133	
Presidencia		78		81	
	Finalizadas	74	95	75	92,59
	Sin finalizar	4		6	
Proyectos y Obras		9		8	
	Finalizadas	2	22,22	6	75
	Sin finalizar	7		2	
Recursos Humanos		3		4	
	Finalizadas	3	100	4	100
Urbanismo		25		17	
	Finalizadas	16	64	17	100
	Sin finalizar	9			
Financiera		373		190	
	Finalizadas	367	98,39	182	95,78
	Sin finalizar	6		8	
D.Kultura		51		31	
	Finalizadas	51	100	31	100
San Telmo		2		1	
	Finalizadas	2	100		
	Sin finalizar			1	100
Victoria Eugenia		9		6	
	Finalizadas	8	88,88	6	100
	Sin finalizar	1			

COMPARACIÓN SUGERENCIAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2013 – 2012 (2)/2				
2013			2012	
EPE Vivienda	14		18	
Finalizadas	14	100	18	100
Escuela Música y Danza	2		6	
Finalizadas	2	100	6	100
Fomento SS	14		8	
Finalizadas	2	14,28	3	37,5
Sin finalizar	12		5	
Fundación SS 2016	2			
Sin finalizar	2	100		
Guardia Municipal	50		66	
Finalizadas	50	100	66	100
PM Deportes	61		45	
Finalizadas	57	93,44	45	100
Sin finalizar	4			
Polloe, SS Funerarios	1		3	
Finalizadas	1	100	3	100
SS Turismo	29		23	
Finalizadas	22	75,86	17	73,91
Sin finalizar	7		6	
Educación y PS	26		22	
Finalizadas	20	76,92	21	95,45
Sin finalizar	6		1	
Euskera	6		6	
Finalizadas	4	66,66	6	100
Sin finalizar	2			
Prevención incendios			7	
Finalizadas			5	71,42
Sin finalizar			2	
Descartadas	30		64	
Total sugerencias 2013 - 2012	1.679		1.260	

COMPARACIÓN QUEJAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2013 – 2012 (1/2)			
2013			2012
		%	%
Alcaldía		62	55
	Finalizadas	7	6
	Sin finalizar	55	49
11,29			10,90
Anoeta Kiroldedia			1
	Sin finalizar		1
			100
CIM		8	28
	Sin finalizar	8	28
		100	100
CTSS		1	
	Finalizadas	1	
		100	
Bienestar Social		15	16
	Finalizadas	15	16
		100	100
Infraestructuras y SSUU		798	415
	Finalizadas	389	236
	Sin finalizar	409	179
		48,74	56,86
Medio Ambiente		76	90
	Finalizadas	75	90
	Sin finalizar	1	
		100	100
Movilidad		385	268
	Finalizadas	208	113
	Sin finalizar	177	155
		54	42
Presidencia		93	76
	Finalizadas	87	65
	Sin finalizar	6	11
		93,54	85,52
Proyectos y Obras		16	22
	Finalizadas	13	15
	Sin finalizar	3	7
		81,25	68
Recursos Humanos			
Urbanismo		47	20
	Finalizadas	37	20
	Sin finalizar	10	
		78,27	100
Financiera		355	199
	Finalizadas	329	188
	Sin finalizar	26	11
		92,67	94,47
D. Jurídica		2	
	Sin finalizar	2	
		100	
D.Kultura		33	16
	Finalizadas	32	16
	Sin finalizar	1	
		100	100
San Telmo		1	
	Finalizadas	1	
	Sin finalizar		
		100	
Victoria Eugenia		2	
	Finalizadas	1	
	Sin finalizar	1	
		50	
		50	

COMPARACIÓN QUEJAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2013 – 2012 (2/2)				
2013			2012	
EPE Vivienda		32		31
Finalizadas	31	100	31	100
Sin finalizar	1			
Escuela Música y Danza		1		2
Finalizadas		100	2	100
Sin finalizar	1			
Fomento SS		7		6
Finalizadas	1	14,28	3	50
Sin finalizar	6		3	
Fundación SS 2016				
Finalizadas				
Guardia Municipal		234		303
Finalizadas	231	98,71	303	100
Sin finalizar	3			
PM Deportes		120		108
Finalizadas	106	88,33	108	100
Sin finalizar	14			
Polloe, SS Funerarios		1		1
Finalizadas	1	100	1	100
SS Turismo		13		16
Finalizadas	11	84,61	15	100
Sin finalizar	2		1	
Educación y PS		11		19
Finalizadas	9	81,81	16	84,21
Sin finalizar	2		3	
Euskera		17		18
Finalizadas	17	100	18	100
Sin finalizar				
Prevención incendios		4		5
Finalizadas	3	75	2	40
Sin finalizar	1		3	
Descartadas		77		45
Total quejas 2013 - 2012		2.411		1.770

DATOS POR TEMÁTICA

En las tablas que se presenta a continuación puede verse la comparación de los años 2013 y 2012 de las sugerencias y quejas en función de las temáticas de cada una de las Direcciones Municipales.

En la Dirección de Infraestructuras y Servicios Urbanos se ha identificado solo el 60% de las quejas y sugerencias por lo cual no es posible hablar con contundencia de la evolución de los diferentes asuntos, si bien a simple vista, se observa un notable incremento de los temas relacionados con la **limpieza y mantenimiento de la vía pública, limpieza de playas, calzadas y aceras en mal estado, sumideros y reciclaje**.

En Medio Ambiente las **denuncias por ratas, palomas, gatos...**, sigue siendo la temática más frecuente, con una incidencia similar al 2012.

En la Dirección de Movilidad las cuestiones relacionadas con la **ordenación, regulación del tráfico y los transportes** suponen la mayor parte de las sugerencias y quejas junto con las relacionadas con el **servicio OTA**. Al igual que en la Dirección de Infraestructuras y Servicios Urbanos, no es posible la comparativa de los asuntos debido la escasa tipificación, especialmente en el año 2012.

En la Dirección de Presidencia más de la mitad de las sugerencias y quejas se han centrado en la migración al billete único de transporte: **tarjeta MUGI**.

En la Dirección Financiera el **50%** de las quejas y sugerencias están relacionadas con el **recargo de IBI por vivienda no habitual**, siendo destacable, asimismo, la **unificación de agua y basura** en el 2013.

En la Guardia Municipal, las Quejas y sugerencias relacionadas con la **observación de comportamientos incívicos (botellón, pintadas ...)** representan el **18%** del total, seguidas de las relacionadas con las relacionadas con **comportamientos** de los agentes que representan el 16%. A continuación las referidas a **aparcamientos indebidos, inseguridad y solicitud de vigilancia, molestias por ruidos, horarios, músicos callejeros** representan en torno al 11% respectivamente.

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas (1/7)	2013	2012
Alcaldía	109	103
Cuestiones políticas	7	3
Cuestiones relativas a la ciudad	19	3
Nuevas infraestructuras y proyectos	3	1
Barrios y Participación Ciudadana	4	6
Relaciones públicas	3	
Varios	4	7
Sin Tema	69	
		83
Anoeta Kiroldedia	1	1
	1	1
Centro Informático Municipal	25	49
Problemas web municipal	19	16
Carpeta Ciudadana	1	1
Varios	4	27
Sin tema	1	5
CTSS	1	1
Líneas autobuses	1	1
Bienestar Social	17	22
Información ayudas, recursos		1
Peticiones ayuda urgente	4	5
Petición contactos	1	4
Hogares jubilado	1	
Varios	11	12

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas (2/7)	2013	2012
Infraestructuras y SSUU	1.311	690
Accesibilidad	5	
Acera en mal estado	56	32
Aceras y plazas (baldosas,suelos,...)	3	4
Alcantarillado	1	
Alumbrado público	49	40
Cabinas playas	6	5
Calzada en mal estado	30	18
Contenedores	28	28
Evacuatorios públicos	11	6
Fuentes públicas	2	5
Fugas de agua	6	2
Incidencia incompleta	2	
Información general e inf tramites	7	8
Instalaciones y actividades	8	
Limpieza de fachadas	9	2
Limpieza vía pública	122	55
Limpieza y manten. de playas	20	5
Mantenimiento de vía pública	21	8
Mejora atención	2	
Mobiliario Urbano y ascensores	36	19
Molestias por ruidos, horario,...	2	
Parques infantiles	15	10
Parques y jardines	60	21
Placas de calles	4	4
Perros en las playas	2	
Poda y tala	11	28
Reciclaje	32	6
Recargo IBI vivienda no habitual	1	
Recogida de basura	13	15
Rejillas, Sumideros, Arquetas,...	1	
Retirada de vehículos	13	2
Ruidos	4	
Saneamiento	8	3
Serv y act. En playas	9	13
Sumideros	18	4
Suministro de agua potable	15	16
Tapas de registros	13	4
Toldos y sombrillas	1	21
Vías públicas	16	
Varios	75	47
Sin Tema	574	259

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas (3/7)	2013	2012
Medio Ambiente	157	167
Compostaje, reciclaje, recogida res peligrosos hogar, etc.	17	12
Denuncias por ratas, palomas, gatos...	94	104
Molestias por ruidos, olores, vertidos, contaminación	18	18
Molestias por ruidos, olores....., de actividades	7	
Ofrecimiento de productos y servicios	1	
Solicitud de información y normativa sobre actividades	1	16
Varios (horarios, aforos, medidas correctoras, etc.)	1	
Varios: biodiversidad, cambio climático, aguas...)	4	
Molestias por ruidos, horarios, músicos callejeros...	1	
Solicitud informacion/normativa salud pública...	11	1
Varios	1	10
Sin tema	1	6
Movilidad	635	526
Accesibilidad	1	
Acera en mal estado	1	
Agentes de Movilidad	8	8
Aparcabicis	2	
Aparcamiento indebido	7	8
Atención a la ciudadanía	8	2
Bandas reductoras	1	2
Bidegorris	12	1
Circulación indebida: velocidad, bicicletas...	2	
D-BIZI	8	
D-Bus	1	1
DBUS - transporte público	3	
Estacionamiento de vehículos	8	9
Estacionamiento indebido	4	2
Información ciudadano/a	2	
Inseguridad/solicitud de vigilancia	1	
Lurraldebus	1	
Mobiliario Urbano (marquesinas, espejos...)	1	
Modificaciones de tráfico	2	
Parkings municipales	12	1
Peatonalización	4	
Quejas por comportamientos Guardia Municipal	3	
Quejas por sanciones	2	
Regulación de tráfico	34	1
Reservas privadas aparcamiento y Tarjetas minusválidos	1	2
Señalización	14	6
Servicio OTA	48	15
Ordenación del tráfico (señales, pintado,...)	64	
Transporte (público, bicicletas,...)	42	
Vados	1	3
Varios	74	10
Viñeta OTA residentes	1	3
Sin tema	262	452

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas (4/7)	2013	2012
Presidencia	173	162
Administración electrónica	12	12
Consulta sobre trámites iniciados		2
D-bizi		10
Datos estadísticos		1
Información General	6	7
Información sobre trámites	7	4
Invitación tamborrada	3	
Localización personas	2	2
Lurraldebus (MUGI)	89	4
Mejora de la atención	4	15
Suscripción a envío de avisos	1	7
Tarjetas	23	30
Varios	13	49
Sin tema	13	19
Proyectos y Obras	25	30
Accesibilidad	1	
La Herrera	1	
Obras parking Cervantes		1
Remodelación Morlans	1	
Urbanización Riberas de Loiola		1
Varios	16	19
Sin tema	6	9
Recursos Humanos	3	4
Información acceso laboral Ayuntamiento: oposiciones,bolsas trabajo,..	1	1
Varios	1	3
Sin tema	1	
Urbanismo	74	36
Consultas sobre expediente	7	
Información general	5	2
Información sobre trámites	4	4
Información territorial	3	10
Información urbanística	1	10
Legalidad urbanística	3	5
Solicitud de cambio de uso	3	
Solicitud de información	15	
Solicitud de inspección	4	
Varios	8	3
Sin tema	21	2

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas (5/7)	2013	2012
Financiera	729	390
Abono de multas	18	18
Administración electrónica	3	6
Aparcamiento indebido	12	17
Atención ciudadana		2
Avisos SMS		1
Bajas, altas y cambios de contadores	34	57
Basura en recibo de agua	65	
Consultas tributarias	4	12
Domiciliaciones	4	5
Información al contribuyente	7	10
Lectura de contador	11	7
Ocupación de vía pública(terrazas,ferias...)	3	2
Quejas por sanciones	3	
Recargo IBI vivienda no habitada	344	
Recibos	11	36
Reclamaciones contadores	13	5
Reclamación facturación	28	24
Responsabilidad patrimonial	1	
Solicitud de cálculo de importe	45	42
Suscripción a avisos		71
Varios	49	40
Sin tema	74	35
Dirección Jurídica	2	
	2	
Donostia Kultura	84	61
Información sobre cursos y actividades	2	
Información sobre festejos: fechas, programaciones,..	1	2
Molestias por eventos: acústicas,...	16	9
Molestias ruidos, horarios,...		1
Ofrecimiento de conciertos, actuaciones..	4	6
Ofrecimiento de servicios, espectáculos,...	1	
Ofrecimiento de servicios, proyectos	2	3
Solicitud de información de actividad	1	3
Solicitudes/propuestas ciudadanas: conciertos, actuaciones....	33	8
Solicitudes/propuestas de actividades	2	2
Tarjetas		1
Varios	18	10
Sin tema	4	16
San Telmo Museoa	3	2
	3	2
Victoria Eugenia Antzokia	11	6
Cine	2	
Ofrecimientos conciertos, actuaciones,..		2
Solicitudes/propuestas ciudadanas: conciertos, actuacio	3	1
Teatro	1	
Varios	1	
Venta de entradas	1	
Sin tema	3	3

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas (6/7)	2013	2012
Entidad Pública Empresarial de Vivienda	46	49
Adjudicación viviendas	4	2
Información sobre registro solicitudes	1	
Información sobre trámites	2	2
Mantenimiento de viviendas	7	8
Mejora atención	2	2
Servicio Alokabide	2	2
Sorteo viviendas	6	12
Varios	20	21
Sin tema	2	
Escuela Municipal de Música y Danza	3	9
	3	9
Fomento de San Sebastián	21	14
	21	14
Fundación Donostia/San Sebastián 2016	2	
	2	
Guardia Municipal	285	369
Aparcamiento indebido	36	54
Asentamientos de colectivos	1	10
Circulación indebida: velocidad, bicicletas...	13	28
Comunicación edificios en ruinas, vehículos abandonados...	3	4
Inseguridad/solicitud de vigilancia	32	22
Molestias por ruidos, horarios, músicos callejeros...	32	44
Observa. comportamientos incívicos: botellón, pintadas..	52	47
Observación de comportamientos sospechosos/delictivos	2	5
Quejas por comportamientos Guardia Municipal	46	81
Quejas por sanciones	22	18
Varios	46	56
Servicio de Educación y promoción social	37	47
Cine y derechos humanos	2	
Escuelas Infantiles	1	1
Información y reservas en albergues juveniles	1	10
Ofrecimiento de colaboración	3	2
Plan Joven	1	
Haurtxokos		2
Varios	15	19
Sin tema	14	13

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas (7/7)	2013	2012
Patronato Municipal de Deportes	182	5
Atención a abonados y cursillistas	12	2
Comunicación telefónica	1	10
Horarios instalaciones	4	18
Incidencias en cursillos y actividades	11	4
Información Kirol Txartela	11	7
Problemas web: pago cursillos,....	2	106
Varios	124	3
Sin tema	17	3
Polloe, Servicios Funerarios de Donostia-SS	2	5
	2	5
San Sebastián Turismo	43	45
Solicitud de información, planos, museos, lugares a visitar,...	4	4
Varios	28	25
Web		3
Sin tema	11	13
Euskera	23	24
	23	24
Servicio Prevención, extinción Incendios y Salvamento	4	12
	4	12

CONCLUSIONES

- El incremento de peticiones a través del buzón de la ciudadanía indica que el sistema de sugerencias y quejas es un eficaz canal de comunicación e interrelación con la ciudadanía donostiarra.

El volumen global de comunicaciones de 2013, con un total de 13.346, se ha incrementado en torno a un **40%** respecto del 2012, incrementándose las quejas y sugerencias en similar proporción.

- A pesar del descenso registrado durante el 2012, el uso de **Internet** por parte de la ciudadanía para contactar con el ayuntamiento, recupera su tendencia habitual. Así, en consonancia con anteriores ejercicios el canal telemático sigue siendo el medio más utilizado para ello, habiéndose registrado a través del mismo cerca del **82,47%** del total de comunicaciones, en contraposición con el descenso de los canales telefónico y presencial.

- El rediseño del formulario del *buzón de la ciudadanía* en la web que incluyó, además de una mejora de su accesibilidad y la posibilidad de anexas fotografías o ficheros, ha permitido una notable mejoría en la clasificación de las comunicaciones de manera que se ajustan más a la realidad de la naturaleza de las mismas.

- Atendiendo a las Direcciones que registran un mayor volumen de demandas, en la misma línea que en anteriores ejercicios, la Dirección de **Infraestructuras y Servicios Urbanos** (antes Mantenimiento y Servicios Urbanos) es la Dirección con mayor número de demandas. Esta Dirección aumenta su peso en el conjunto de quejas y sugerencias, pasando de representar el 22,77% en el 2012 al 32% en el 2013.

La **Dirección Financiera**, también, ha aumentado casi 5 puntos respecto del 2012.

- Si bien no cabe hablar de un mayor nivel de respuesta de las peticiones, su exigencia ha impulsado la puesta en marcha del sistema de gestión de incidencias en vía pública así como del servicio *Dpostontzia*, todo lo cual incidirá, previsiblemente, en un progresivo incremento de respuestas, tanto en la Dirección de Infraestructura y Servicios Urbanos y como en la de Movilidad.
- Aunque el volumen de peticiones tipificadas por tema es insuficiente para realizar un análisis exhaustivo, puede indicarse que en la Dirección de Infraestructuras y Servicios Urbanos se ha producido un notable incremento de los temas relacionados con la **limpieza y mantenimiento de la vía pública, limpieza de playas, calzadas y aceras en mal estado, sumideros y reciclaje**. En Medio Ambiente las **denuncias por ratas, palomas, gatos...**, sigue siendo la temática más frecuente, con una incidencia similar al 2012.

En la Dirección de Movilidad las cuestiones relacionadas con la **ordenación, regulación del tráfico y los transportes** suponen la mayor parte de las sugerencias y quejas junto con las relacionadas con el **servicio OTA**. Al igual que en la Dirección de Infraestructuras y Servicios Urbanos, no es posible la comparativa de los asuntos debido la escasa tipificación, especialmente en el año 2012.

En la Dirección de Presidencia más de la mitad de las sugerencias y quejas se han centrado en la migración al billete único de transporte: **tarjeta MUGI**.

En la Dirección Financiera el **50%** de las quejas y sugerencias están relacionadas con el **recargo de IBI por vivienda no habitual**, siendo destacable, asimismo, la **unificación de agua y basura** en el 2013.

En la Guardia Municipal, las Quejas y sugerencias relacionadas con la **observación de comportamientos incívicos (botellón, pintadas ...)** representan el 18% del total, seguidas de las relacionadas con las relacionadas con **comportamientos** de los agentes que representan el 16%. A continuación las referidas a **aparcamientos indebidos, inseguridad y solicitud de vigilancia, molestias por ruidos, horarios, músicos callejeros** representan en torno al 11% respectivamente.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Dado que la finalización de las peticiones corresponde a cada Dirección, deberán ser las Direcciones las que propongan ámbitos de mejora en consonancia con la situación y características particulares de cada una de ellas.

En relación con el fin mencionado en el punto anterior, desde el Servicio de Atención Ciudadana, se propone la designación, por parte de las Direcciones de Infraestructuras y Servicios Urbanos, Movilidad y Alcaldía, de una persona responsable de la tramitación de las peticiones propias de dichas áreas. Por otra parte, desde el Servicio de Atención Ciudadana, se asume el compromiso de la presentación de un informe trimestral correspondiente a dichas Direcciones, informe que será refrendado por la persona responsable designada.

- Por otro lado, con el fin de conseguir la implicación de las diferentes Unidades municipales en la mejora del servicio de Quejas y Sugerencias, se ha enviado el presente informe con anterioridad a su presentación ante la Comisión Especial de Quejas y Sugerencias, para su contraste y enmienda, si procede.
- Para finalizar, se propone la incorporación de un sistema de evaluación del servicio de sugerencias y quejas para medir el grado de satisfacción de las personas usuarias.¹ El sistema será de carácter voluntario y se realizará en las peticiones que entran a través de Internet, ya que este es el canal que permite una interlocución ágil y un tratamiento automático de las valoraciones. No hay que olvidar que esta mejora está condicionada por el desarrollo que puedan implementar los servicios informáticos municipales.

¹ Se adjunta como anexo el formulario de valoración.

ANEXO: FORMULARIO DE EVALUACION

El sistema de evaluación del servicio de sugerencias y quejas permitirá medir el grado de satisfacción de las personas usuarias.

El sistema será de carácter voluntario. Consistirá en un enlace al cuestionario de valoración, que se enviará en el mismo formulario respuesta que recibe la persona solicitante una vez que el servicio correspondiente ha resuelto su petición.

Circunscribimos esta recogida de información al canal Internet, ya que este canal permite una interlocución ágil y un tratamiento automático de las valoraciones.

Valoración del Buzón de la Ciudadanía (Opcional)

Si desea enviarnos su opinión sobre el Buzón de la Ciudadanía, como medio de comunicarse con el Ayuntamiento, rellene el apartado inferior y pulse "Enviar"

Facilidad para encontrar el buzón, en la web municipal:	Facilidad para rellenar y enviar el formulario:	Tiempo de resolución de su solicitud:
<input checked="" type="radio"/> Muy bien	<input checked="" type="radio"/> Muy bien	<input checked="" type="radio"/> Muy bien
<input type="radio"/> Bien	<input type="radio"/> Bien	<input type="radio"/> Bien
<input type="radio"/> Aceptable	<input type="radio"/> Aceptable	<input type="radio"/> Aceptable
<input type="radio"/> Mal	<input type="radio"/> Mal	<input type="radio"/> Mal
<input type="radio"/> Muy mal	<input type="radio"/> Muy mal	<input type="radio"/> Muy mal

Observaciones:

[]

Enviar