

## SUGERENCIAS Y QUEJAS DATOS 2015

**Servicio de Atención Ciudadana**  
*San Sebastián, febrero 2016*

## ÍNDICE

	Página
Introducción	3
Datos globales por motivo de solicitud	6
Datos globales por canal de entrada	7
Datos globales por motivo de solicitud y Dirección Municipal	8
Datos por Dirección Municipal y estado de tramitación	10
Datos por temática	15
Evaluación del servicio	23
Conclusiones	24
Propuestas de mejora	27

## 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 2015 y gestionadas por las correspondientes Direcciones, a través de la aplicación informática *Quejas y Sugerencias*.

La página web [www.donostia.eus](http://www.donostia.eus) 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.

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, *UdalInfo*, quien se encarga de la necesaria coordinación, asignando las peticiones a las Direcciones correspondientes.

*UdalInfo* 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.

El año 2012 se procedió al **rediseño del formulario** del “buzón” en la web así como de denominación: *buzón de la ciudadanía*, rediseño que permitió mejorar la estética y accesibilidad del buzón e incluyó la posibilidad de enviar fotografías o ficheros anexos. Asimismo se incorporó la posibilidad de clasificar las comunicaciones por barrios y se modificó la relación de motivos de comunicación de manera que la clasificación de las comunicaciones se ajusta con mayor precisión a la naturaleza de las mismas.

Junto con las mejoras mencionadas, cabe destacar, asimismo, la implantación en 2013, de la aplicación **anomalías/ incidencias en vía pública**, aplicación que permite una **gestión más ágil** de las incidencias que ocurren en la vía pública, incidencias que se canalizan desde el buzón de sugerencias, a través de comunicaciones telefónicas a la Guardia Municipal o actuaciones propias de los servicios municipales; las incidencias pueden enviarse, asimismo, desde el mismo lugar en que se produce, utilizando la aplicación **Dpostontzia**, servicio de comunicaciones para la ciudadanía a través del móvil, desde el mismo lugar en el que se produce el desperfecto o anomalía, consistiendo el valor añadido del servicio, en la geolocalización de la incidencia y la accesibilidad e inmediatez por parte de la persona usuaria.

En el transcurso del **2015**, siguiendo las directrices del apartado de “propuestas de mejora” del informe de 2014, y con el fin de seguir avanzando en los niveles de respuesta, se han realizado las siguientes actuaciones:

- Elaboración y envío cuatrimestral de datos a las Direcciones de Movilidad, Infraestructuras y Alcaldía que les facilita información sobre el volumen de peticiones respondidas y pendientes de responder.
- Modificación en la aplicación informática que permite el envío automático de mensajes a las Unidades gestoras en función de determinados parámetros de respuesta.

En este sentido, si bien la funcionalidad informática está disponible, un problema técnico relacionado con la seguridad del sistema informático municipal ha impedido el envío de los mensajes, problema que no ha sido detectado hasta principios de 2016, por lo que, el impacto de la actuación deberá analizarse en los resultados del próximo ejercicio.

En cualquier caso, los mensajes automáticos diseñados son de dos tipos:

1. Cuando transcurridos **5 días** desde la recepción de la comunicación no han sido modificados los diferentes apartados de la misma, se enviará el siguiente mensaje:

*Transcurridos 5 días desde su recepción, las siguientes peticiones en estado 'nueva', deben ser revisadas. Los campos a revisar son los siguientes:*

- *Motivo*
- *Tema*
- *Estado*

2. Con una periodicidad de **2 meses**, se envía un mensaje con la relación de peticiones por estado de tramitación:

*Os informamos del estado de tramitación de las peticiones asignadas a vuestra Unidad en los 2 últimos meses:*

- *Nuevas: x*
- *En curso: x*
- *Desviadas: x*
- *Finalizadas: x*
- *Descartadas: x*
- *Gestionándose: x*

*El objeto de la presente comunicación es recordar la trascendencia de responder a las peticiones de la ciudadanía.*

*Estamos a vuestra disposición para lo que necesitéis.*

Para finalizar, al igual que en el informe del 2014, se incluyen datos del sistema de **evaluación** del servicio de sugerencias.

## DATOS GLOBALES POR MOTIVO DE SOLICITUD

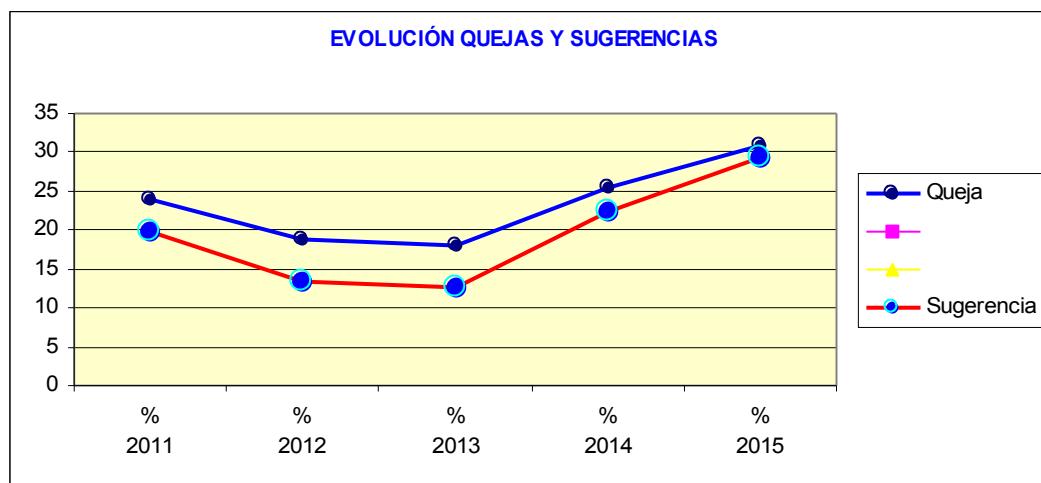
Durante el 2015 se han recibido un total de **10.710** comunicaciones, volumen similar al de 2014 en el que se recogieron 10.230.

En la tabla adjunta se recoge la evolución de las comunicaciones recibidas **entre 2011 y 2015**, en valores absolutos y porcentajes, y desagregadas por motivo; se destacan en negrita las relacionadas con el objeto de estudio de esta Comisión: las quejas y sugerencias.

El gráfico representa la evolución en porcentajes de quejas y sugerencias en el período citado.

*Total comunicaciones 2011 – 2015, por motivo*

	2011	%	2012	%	2013	%	2014	%	2015	
Agradecimiento			122	1,29	140	1,04	163	1,59	152	1,41
Consulta	4.998	46,57	4.541	47,98	7.730	57,98	3.645	35,63	3.078	28,73
Notificación	117	1,09	179	1,89	128	0,96	199	1,94	120	1,12
Parte	242	2,25	1.397	14,76	981	7,37	1.009	9,86	739	6,90
<b>Queja</b>	<b>2.579</b>	<b>24</b>	<b>1.770</b>	<b>18,7</b>	<b>2.411</b>	<b>18,07</b>	<b>2.597</b>	<b>25,38</b>	<b>3.304</b>	<b>30,84</b>
Reclamación	171	1,6	195	2,06	277	2,08	335	3,35	168	1,56
Sin especificar	503	4,68								
<b>Sugerencia</b>	<b>2.122</b>	<b>19,77</b>	<b>1.260</b>	<b>13,31</b>	<b>1.679</b>	<b>12,5</b>	<b>2.282</b>	<b>22,30</b>	<b>3.149</b>	<b>29,40</b>
<b>Total comunicaciones</b>	<b>10.732</b>		<b>9.464</b>		<b>13.346</b>		<b>10.230</b>		<b>10.710</b>	

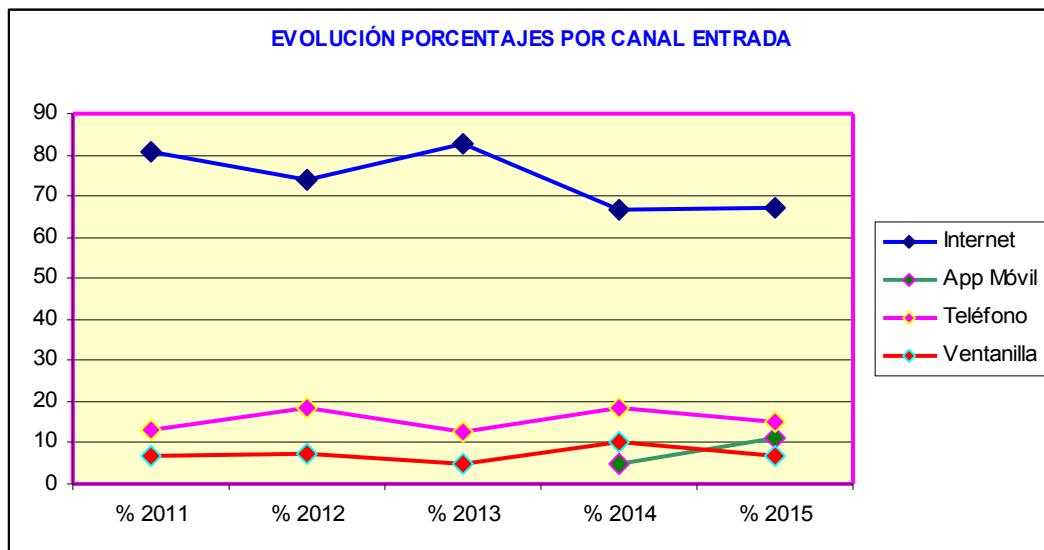


Tal y como puede verse en la tablas, Internet sigue siendo el medio más empleado por la ciudadanía para contactar con su Ayuntamiento, habiéndose registrado en 2015 un volumen de utilización de este canal similar al pasado año. El uso de la App móvil se ha incrementado respecto del 2014, habiendo pasado de cerca de un 5% a más del 11%; así, la suma de porcentajes de utilización de Internet y App móvil es del 78,29%.

El gráfico representa la evolución de la utilización de los diferentes canales de contacto entre 2011 y 2015.

*Total comunicaciones 2011 – 2015 , por canal de entrada*

	2011	%	2012	%	2013	%	2014	%	2015	%
Internet	8.664	80,73	7.006	74	11.007	82,47	6.820	66,66	7.174	66,98
App Móvil							474	4,63	1.212	11,31
Teléfono	1.359	13,1	1.766	18,66	1.716	12,85	1.872	18,29	1.608	15,01
Ventanilla	709	6,6	688	7,26	623	4,66	1.064	10,40	714	6,6
Twiter									2	
<b>totales</b>	<b>10.732</b>		<b>9.464</b>		<b>13.346</b>		<b>10.230</b>		<b>10.710</b>	



## 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 2015 y 2014 correspondientes a las diferentes Direcciones Municipales, Organismos Autónomos y Sociedades Públicas Municipales.

En consonancia con anteriores ejercicios **Infraestructuras y Servicios Urbanos** es la Dirección con mayor número de demandas. Asimismo, esta Dirección sigue aumentando su peso en el conjunto de quejas y sugerencias pasando de representar el 42,7% en el 2014 al 46,3% en 2015.

La Dirección **Financiera**, sin embargo, continua con su tendencia descendente, pasando de representar cerca del 11% del conjunto de quejas y sugerencias en 2014, al 8,7% en 2015.

El descenso en el volumen registrado en la Dirección de Presidencia, se debe a la centralización de las incidencias derivadas de diferentes campañas; a modo de ejemplo, el pasado año, el Servicio de Atención Ciudadana recibió y gestionó 175 quejas y sugerencias relacionadas con la inscripción al sistema Joko Garbia o quinto contenedor, inscripciones coincidentes con la puesta en marcha del sistema, mientras que en 2015 han sido un total de 23 las quejas y sugerencias relacionadas con esta tramitación.

Comparación Sugerencias y Quejas 2015– 2014, por Dirección

2015					2014				
	Sugerencias	Quejas	total	%		Sugerencias	Quejas	total	%
Infraestructura y S.S.U.U.	1.455	1.536	2.991	46,3	Infraestructura y S.S.U.U.	978	1.110	2.088	42,7
Movilidad	485	499	984	15,2	Movilidad	304	396	700	14,3
Financiera	337	225	562	8,7	Financiera	313	223	536	10,9
Guardia Municipal	119	345	464	7,1	Guardia Municipal	74	273	347	7,1
Medio Ambiente	108	99	207	3,2	Presidencia	165	100	265	5,4
Alcaldía	122	73	195	3	Medio Ambiente	98	98	196	4
PM Deportes	52	80	132	2	PM Deportes	68	98	166	3,4
Urbanismo	36	77	113	1,7	Urbanismo	39	53	92	1,8
Presidencia	50	42	92	1,4	Alcaldía	45	36	81	1,6
Donostia Kultura	28	28	56	0,8	Donostia Kultura	28	38	66	1,6
Dirección Jurídica	20	29	49	0,7	Educ. y Prom. Social	19	15	34	0,6
Proyectos y Obras	27	20	47	0,7	CIM	21	6	27	0,5
CIM	32	10	42	0,6	E.P.E. Vivienda	7	15	22	0,4
Educ. y Prom. Social	12	16	28	0,4	Euskera	3	17	20	0,4
E.P.E. Vivienda	10	10	20	0,3	Bienestar Social	9	11	20	0,4
Fomento SS	10	9	19	0,3	Fomento SS	7	7	14	0,2
Euskera	7	10	17	0,2	SS Turismo, S.A.	4	6	10	0,2
Bienestar Social	5	10	15	0,2	Victoria Eugenia	6	4	10	0,2
SS Turismo, S.A.	11	2	13	0,2	Recursos Humanos	3	7	10	0,2
Victoria Eugenia	6	4	10	0,1	Proyectos y Obras	3	6	9	0,2
Recursos Humanos	6	2	8	0,1	Prev. Ext. Incendios	6	1	7	0,1
Prev. Ext. Incendios	3	4	7	0,1	E. Música y Danza	4	2	6	0,1
E. Música y Danza	4	1	5		Polloe, SS Funerarios	2	3	5	0,1
San Telmo Museoa	2	1	3		San Telmo Museoa	3		3	
Polloe, SS Funerarios	1	1	2		Anoeta Kiroldegia	2		2	
Anoeta Kiroldegia		1	1		Dirección Jurídica	1		1	
Descartadas	201	170	371	10,7	Fundación SS 2016				
Total quejas y suger.	3.149	3.304	6.453		CTSS				
					Descartadas	70	72	142	2,9
					Total quejas y suger.	2.282	2.597	4.879	

## 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 y sugerencias realizada en las diferentes Direcciones Municipales en 2015 y 2014.

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. Así, puede observarse en términos absolutos y relativos el nivel de **sugerencias y quejas finalizadas y sin finalizar** en cada Dirección y entidad municipal.

De modo global, de las 3.304 quejas han sido finalizadas 2.230, lo cual representa el 67%, mientras que de las 3.149 sugerencias se han finalizado 2.022 o el 65%

Tras el importante avance registrado por Alcaldía durante el ejercicio anterior, durante el 2015 ha seguido incrementando el nivel de respuesta habiendo finalizado el 71% de las quejas y el 80% de las sugerencias. Asimismo, deben destacarse los datos de las Direcciones de Medio Ambiente y Financiera ya que, a pesar del volumen de comunicaciones que reciben, responden prácticamente a la totalidad de las mismas.

Los niveles de respuesta de las Direcciones de Mantenimiento y Servicios Urbanos y Movilidad se mantienen similares al pasado año; sin embargo, en ambas Direcciones, han respondido a un mayor número de quejas y sugerencias que en 2014, por lo que, también debe ser tenido en cuenta este esfuerzo.

**Comparación quejas 2015 – 2014 por Dirección y estado tramitación (1)**

	2015		2014	
	total	% fin	total	% fin
Alcaldía	73		36	
Finalizadas	52	71	24	66,67
Sin finalizar	21		12	
Anoeta Kiroldegia	1			
Finalizadas				
Sin finalizar	1			
CIM	10		6	
Finalizadas	8	80	6	100
Sin finalizar	2			
Bienestar Social	10		11	
Finalizadas	10	100	11	100
Infraestructuras y SSUU	1.536		1.110	
Finalizadas	1.003	65	745	67,12
Sin finalizar	533		365	
Medio Ambiente	99		98	
Finalizadas	91	92	96	97,96
Sin finalizar	8		2	
Movilidad	499		396	
Finalizadas	266	53	193	48,74
Sin finalizar	233			
Presidencia	42		100	
Finalizadas	37	88	88	
Sin finalizar	5		12	
Proyectos y Obras	20		6	
Finalizadas	13	65	3	50
Sin finalizar	7		3	
Recursos Humanos	2		7	
Finalizadas	1	50	6	85,71
Sin finalizar	1		1	
Urbanismo	77		53	
Finalizadas	56	72	38	71,70
Sin finalizar	21		15	
Financiera	225		223	
Finalizadas	206	91	194	87
Sin finalizar	19		20	
D.Kultura	28		38	
Finalizadas	18	64	37	97,37
Sin finalizar	10		1	
San Telmo	1			
Finalizadas	1	100		
Victoria Eugenia	4		4	
Finalizadas	2	50	4	100
Sin finalizar	2			

Comparación quejas 2015 – 2014 por Dirección y estado tramitación (2)

		2015		2014	
		total	% fin	total	% fin
EPE Vivienda	Finalizadas	6	60	13	86,67
	Sin finalizar	4		2	
Escuela Música y		1		2	
	Finalizadas	1	100	1	50
Fomento SS	Sin finalizar			1	
		9		7	
Guardia Municipal	Finalizadas	6	66	1	14,28
	Sin finalizar	3		6	
Guardia Municipal		345		273	
	Finalizadas	344	100	273	100
PM Deportes	Sin finalizar	1			
		80		96	
Polloe, SS	Finalizadas	77	96	93	94,90
	Sin finalizar	3		6	
SS Turismo		1		3	
	Finalizadas	1	100	3	100
Educación y PS		2		6	
	Finalizadas	2	100	5	83,33
Educación y PS	Sin finalizar			1	
		16		15	
Euskera	Finalizadas	15	100	15	100
	Sin finalizar	1			
Prevención incendios		10		17	
	Finalizadas	10	100	17	100
Prevención incendios	Sin finalizar			1	
		4		1	
Dir. Jurídica		4		100	
	Finalizadas	4	100		
Dir. Jurídica	Sin				
	Descartadas				
<b>Total quejas</b>		<b>170</b>		<b>72</b>	
		<b>3.304</b>		<b>2.597</b>	

*Comparación sugerencias 2015 – 2014 por Dirección y estado tramitación (1)*

	2015		2014	
	total	% fin	total	% fin
Alcaldía	122		36	
Finalizadas	98	80	24	66,67
Sin finalizar	24		12	
Anoeta				
CIM	32		6	
Finalizadas	29	90	6	100
Sin finalizar	3			
Bienestar Social	5		11	
Finalizadas	5	100	11	100
Infraestructuras	1.455		1.110	
Finalizadas	906	62	745	67,12
Sin finalizar	549		365	
Medio Ambiente	108		98	
Finalizadas	103	95	96	97,96
Sin finalizar	5		2	
Movilidad	485		396	
Finalizadas	261	54	193	48,74
Sin finalizar	224		203	
Presidencia	50		100	
Finalizadas	45	90	88	88
Sin finalizar	5		12	
Proyectos y Obras	27		6	
Finalizadas	16	59	3	50
Sin finalizar	11		3	
Recursos Humanos	6		7	
Finalizadas	6	100	6	85,71
Sin finalizar			1	
Urbanismo	36		53	
Finalizadas	18	50	38	71,70
Sin finalizar	18		15	
Financiera	337		223	
Finalizadas	301	89	194	87
Sin finalizar	36		20	
D. Jurídica	20			
Sin finalizar	20			
D. Kultura	28		38	
Finalizadas	26	93	37	97,37
Sin finalizar	2		1	
San Telmo	2			
Finalizadas	1	50		
Sin finalizar	1			
Victoria Eugenia	6		4	
Finalizadas	5	83	4	100
Sin finalizar	1			

Comparación sugerencias 2015 – 2014 por Dirección y estado tramitación (2)

		2015		2014	
EPE Vivienda		10		15	
Escuela Música y Danza	Finalizadas	6	60	13	86,67
	Sin finalizar	4		2	
Fomento SS		4	100	1	50
	Sin finalizar			1	
Guardia Municipal		10		7	
	Finalizadas	1	10	1	14,29
PM Deportes		9		6	
	Sin finalizar				
Polloe, SS Funerarios		119		273	
	Finalizadas	111	93	273	100
SS Turismo		8			
	Sin finalizar				
Educación y PS		52		98	
	Finalizadas	50	96	93	94,90
Euskera		2		5	
	Sin finalizar			3	
Sin finalizar Prevención incendios		1		3	
	Finalizadas	1	100	3	100
Descartadas		11		6	
	Sin finalizar				
<b>Total</b>		<b>3.149</b>		<b>2.597</b>	

## DATOS POR TEMÁTICA

En las tablas que se presentan a continuación puede verse la comparación del conjunto de **quejas y sugerencias** de los años 2015 y 2014 en función de las temáticas de cada una de las Direcciones Municipales.

La **limpieza** de la vía pública, el **alumbrado**, los **contenedores** de residuos, las **aceras** en mal estado y los **parques y jardines** son las temáticas con mayor número de quejas y sugerencias, en Infraestructuras y Servicios Urbanos, alcanzando el conjunto de las mismas el 54% de las quejas y sugerencias identificadas. Asimismo, el estado de las **calzadas**, el **mobiliario urbano y ascensores** y la **poda y tala**, son temas por los que se reciben importante número de críticas en esta Dirección.

Unido a esto, debe destacarse, asimismo, el importante incremento de las quejas y sugerencias relacionadas con calzadas y aceras en mal estado, alumbrado público, contenedores y limpieza de vía pública, respecto del pasado año.

En la Dirección de Movilidad las cuestiones relacionadas con los **transportes**, la **ordenación del tráfico**, el **estacionamiento de vehículos** y las **infracciones**, el **Servicio OTA** y la **regulación del tráfico**, representan más de la mitad de las sugerencias y quejas identificadas. Asimismo, los transportes, y la ordenación del tráfico han sufrido un importante incrementos respecto del 2014.

En Medio Ambiente el 65% se refieren a **denuncias por ratas, palomas, gatos...**, mientras que en la Dirección Financiera el 32% se corresponde con la nueva regulación de las **tasas por recogida de residuos en locales** comerciales o de servicios.

En la Guardia Municipal, las quejas y sugerencias relacionadas con la **observación de comportamientos incívicos, aparcamientos y circulación indebida, molestias por ruidos, horarios, músicos callejeros** y los **comportamientos de los agentes**, son las más reiteradas.

*Comparación Quejas y Sugerencias 2015 – 2014 por Dirección y tema (1)*

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas	2015	2014
<b>Alcaldía</b>	<b>195</b>	<b>81</b>
Cuestiones políticas	4	3
Cuestiones relativas a la ciudad	31	12
Nuevas infraestructuras y proyectos	4	
Barrios y Participación Ciudadana		5
Relaciones públicas	3	5
Temporal, oleajes, inundaciones...		8
Capitalidad 2016	4	8
Solicitud de citas	1	2
Acogida de refugiados	13	
Varios	93	27
Sin Tema	42	11
<b>Anoeta Kiroldegia</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Centro Informático Municipal</b>	<b>42</b>	<b>27</b>
Problemas web municipal	16	9
Carpeta Ciudadana	1	3
Varios	20	14
Sin tema	5	1
<b>CTSS</b>		
Líneas autobuses		
<b>Bienestar Social</b>	<b>15</b>	<b>20</b>
Información ayudas, recursos		2
Peticiones ayuda urgente	3	1
Petición contactos	2	
Asentamientos de colectivos	1	
Varios	9	17

*Comparación Quejas y Sugerencias 2015 – 2014 por Dirección y tema (2)*

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas	2015	2014
<b>Infraestructuras y SSUU</b>	<b>2.991</b>	<b>2.088</b>
Acera en mal estado	164	73
Aceras y plazas (baldosas,suelos,...)		1
<b>Alumbrado público</b>	<b>220</b>	<b>137</b>
Cabinas playas	17	26
Calzada en mal estado	61	33
<b>Contenedores</b>	<b>356</b>	<b>277</b>
Contenedor marrón/Joko Garbia	18	33
Evacuatorios públicos	17	18
Fuentes públicas	39	7
Fugas de agua	14	13
Incidencia incompleta	10	
Información general e inf trámites	9	18
Instalaciones y actividades en la playa	20	28
Limpieza de fachadas	9	4
<b>Limpieza vía pública</b>	<b>217</b>	<b>143</b>
Limpieza y manten. de playas	16	13
Mantenimiento de vía pública	10	6
Mejora atención	1	4
<b>Mobiliario Urbano y ascensores</b>	<b>46</b>	<b>58</b>
Molestias por ruidos, horario,...		1
Parques infantiles	33	21
<b>Parques y jardines</b>	<b>108</b>	<b>114</b>
Placas de calles	1	1
Perros en las playas	5	4
<b>Poda y tala</b>	<b>61</b>	<b>64</b>
Reciclaje	32	21
Recargo IBI vivienda no habitual		
Recogida de basura	35	17
Rejillas, Sumideros, Arquetas,...	2	4
Retirada de vehículos	12	16
Ruidos	1	
Saneamiento	33	23
Serv y act. en playas	14	9
Sumideros	20	13
Suministro de agua potable	36	23
Tapas de registros	20	19
Toldos y sombrillas	29	1
Vías públicas	29	28
Varios	242	217
<b>Sin Tema</b>	<b>1.034</b>	<b>600</b>

*Comparación Quejas y Sugerencias 2015 – 2014 por Dirección y tema (3)*

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas	2015	2014
<b>Medio Ambiente</b>	<b>207</b>	<b>196</b>
Compostaje, reciclaje, recogida res peligrosos hogar, etc.	2	16
Contenedor marrón/Joko Garbia		7
<b>Denuncias por ratas, palomas, gatos...</b>	<b>85</b>	<b>89</b>
Molestias por ruidos, olores, vertidos, contaminación	12	11
Molestias por ruidos, olores....., de actividades	4	15
Ofrecimiento de productos y servicios	1	1
Solicitud de información y normativa sobre actividades	1	
Varios: horarios, aforos, medidas correctoras...	1	
Varios: biodiversidad, cambio climático, aguas...	5	8
Molestias por ruidos, horarios, músicos callejeros...	2	1
Solicitud información y normativa sobre actividades	5	
Solicitud informacion/normativa salud pública...	4	5
Solicitud informacion/normativa bienestar animal	8	7
Sin tema	77	36
<b>Movilidad</b>	<b>984</b>	<b>700</b>
Accesibilidad	16	1
Agradecimientos	1	
Agentes de Movilidad	13	12
Aparcabicis	6	3
Aparcamiento indebido	9	7
Atención a la ciudadanía	2	5
Bandas reductoras	14	9
Bidegorris	24	12
Circulación indebida: velocidad, bicicletas...	1	
D-BIZI	24	2
D-Bus	2	7
Infracciones de tráfico	24	
<b>Estacionamiento de vehículos</b>	<b>51</b>	<b>55</b>
Información ciudadano/a	5	1
Inseguridad/solicitud de vigilancia		1
Lurraldebus		
Mobiliario Urbano (marquesinas,espejos...)	5	2
Modificaciones de tráfico	6	2
Parkings municipales	5	10
Peatonalización	4	5
Pivotes	9	
Quejas por comportamientos Guardia Municipal	1	2
Quejas por sanciones		
<b>Regulación de tráfico</b>	<b>35</b>	<b>34</b>
Reservas privadas aparcamiento y Tarjetas minusválidos	2	16
<b>Señalización</b>	<b>22</b>	<b>35</b>
<b>Servicio OTA</b>	<b>36</b>	<b>65</b>
<b>Ordenación del tráfico (señales, pintado,...)</b>	<b>98</b>	<b>64</b>
<b>Transporte (público, bicicletas,...)</b>	<b>104</b>	<b>54</b>
Vados	1	1
Varios	75	77
Viñeta OTA residentes	9	15
Sin tema	380	203

*Comparación Quejas y Sugerencias 2015 – 2014 por Dirección y tema (4)*

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas	2015	2014
<b>Presidencia</b>	<b>92</b>	<b>265</b>
Administración electrónica y web	3	9
Contenedor marrón/Joko Garbia	10	175
Consulta sobre trámites iniciados	2	
D-bizi		
Datos estadísticos	1	1
Elecciones	6	13
Información General	11	7
Información sobre trámites	2	5
Invitación tamborrada	2	1
Localización personas	3	4
Mejora de la atención	1	6
Suscripción a envío de avisos	1	1
Ruidos (derivadas a Tabakalera)	16	
Tarjetas	11	12
Varios	14	12
Sin tema	9	19
<b>Proyectos y Obras</b>	<b>47</b>	<b>9</b>
Accesibilidad	2	
Ruidos en grandes obras (tabakalera...)	3	
Equipamientos y alumbrado (Aldunaene...)	7	
Varios	19	5
Sin tema	16	4
<b>Recursos Humanos</b>	<b>8</b>	<b>10</b>
Inf acceso laboral Ayuntamiento:oposic,bolsas trabajo,...	2	1
Inf. Convocatorias	3	3
Varios	2	1
Sin tema	1	5
<b>Urbanismo</b>	<b>113</b>	<b>92</b>
Consultas sobre expediente	6	7
Información general	16	8
Información sobre trámites	1	1
Información territorial	7	8
Información urbanística	2	7
Legalidad urbanística	1	3
Solicitud de cambio de uso	1	
<b>Sol. información (normativa de actividades, legalidad...)</b>	<b>30</b>	<b>27</b>
Solicitud de inspección		4
Varios	17	14
Sin tema	32	13

*Comparación Quejas y Sugerencias 2015 – 2014 por Dirección y tema (5)*

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas	2015	2014
<b>Financiera</b>	<b>562</b>	<b>536</b>
Abono de multas	48	33
Administración electrónica	1	2
Aparcamiento indebido	54	26
Atención ciudadana	1	2
Avisos SMS		1
Bajas, altas y cambios de contadores	15	17
<b>Clasificación basura de actividades</b>	<b>174</b>	
Basura en recibo de agua	4	6
Consultas tributarias	24	22
Domiciliaciones	3	5
Información al contribuyente y sobre trámites	5	10
Lectura de contador	1	6
Ocupación de vía pública(terrazas,ferias...)	8	
Quejas por sanciones		
<b>Recargo IBI vivienda no habitual</b>	<b>41</b>	<b>167</b>
Recibos	46	56
Reclamaciones contadores	10	17
Reclamación facturación	19	24
Responsabilidad patrimonial		
Solicitud devolución ingreso	5	
Suscripción a avisos	3	
<b>Solicitud de cálculo de importe</b>	<b>33</b>	<b>39</b>
Varios	44	67
Sin tema	23	36
<b>Dirección Jurídica</b>	<b>49</b>	<b>1</b>
<b>Donostia Kultura</b>	<b>56</b>	<b>66</b>
Información sobre cursos y actividades	1	1
Información sobre festejos: fechas, programaciones,..	2	3
<b>Molestias por eventos: acústicas,...</b>	<b>17</b>	<b>17</b>
Ofrecimiento de conciertos, actuaciones..	2	7
Ofrecimiento de servicios, espectáculos,...		2
Ofrecimiento de servicios, proyectos	3	
Solicitud de información de actividad	2	
Solicitudes/propuestas ciudadanas: conciertos...	8	10
Solicitudes/propuestas de actividades		1
Varios	8	18
Sin tema	13	7
<b>San Telmo Museoa</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Victoria Eugenia Antzokia</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
Cine	4	4
Ofrecimientos conciertos, actuaciones,..	1	2
Solicitudes/propuestas ciudadanas: conciertos, actuacio	1	1
Teatro		2
Varios	1	
Sin tema	3	1

*Comparación Quejas y Sugerencias 2015 – 2014 por Dirección y tema (6)*

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas	2015	2014
<b>Entidad Pública Empresarial de Vivienda</b>	<b>20</b>	<b>22</b>
Adjudicación viviendas	1	1
Información sobre registro solicitudes		
Información sobre trámites		
Mantenimiento de viviendas	3	2
Mejora atención		1
Servicio Alokabide		1
Sorteo viviendas	4	2
Varios	8	12
Sin tema	4	3
<b>Escuela Municipal de Música y Danza</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>Fomento de San Sebastián</b>	<b>19</b>	<b>14</b>
<b>Guardia Municipal</b>	<b>464</b>	<b>347</b>
<b>Aparcamiento indebido</b>	<b>65</b>	<b>30</b>
Asentamientos de colectivos	16	4
<b>Circulación indebida: velocidad, bicicletas...</b>	<b>23</b>	<b>28</b>
Comunicación edificios en ruinas, vehículos abandonados...	2	2
<b>Inseguridad/solicitud de vigilancia</b>	<b>47</b>	<b>42</b>
<b>Molestias por ruidos, horarios, músicos callejeros...</b>	<b>53</b>	<b>53</b>
<b>Observación comportamientos incívicos</b>	<b>78</b>	<b>50</b>
Observación de comportamientos sospechosos/delictivos	9	5
<b>Quejas por comportamientos Guardia Municipal</b>	<b>46</b>	<b>40</b>
Quejas por sanciones	5	8
Varios	113	79
Sin tema	7	6
<b>Servicio de Educación y promoción social</b>	<b>28</b>	<b>34</b>
Escuelas Infantiles		2
Información y reservas en albergues juveniles	2	3
Ofrecimiento de colaboración	6	7
Plan Joven		
Haurtxokos y Gaztelekus	4	2
Varios	15	19
Sin tema	1	1

*Comparación Quejas y Sugerencias 2015 – 2014 por Dirección y tema (7)*

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas	2015	2014
<b>Patronato Municipal de Deportes</b>	<b>132</b>	<b>166</b>
Atención a abonados y cursillistas	7	12
Comunicación telefónica	1	1
Horarios instalaciones	1	3
Incidencias en cursillos y actividades	23	22
Información Kirol Txartela	2	2
Problemas web: pago cursillos,....	4	3
Varios	90	120
Sin tema	4	3
<b>Polloe, Servicios Funerarios de Donostia-SS</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
<b>San Sebastián Turismo</b>	<b>13</b>	<b>10</b>
Ofrecimiento servicios y productos: promocionales...	1	
Varios	12	10
<b>Euskera</b>	<b>17</b>	<b>20</b>
<b>Servicio Prevención, extinción Incendios y Salvamento</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS POR PARTE DE LAS PERSONAS USUARIAS

En junio de 2014 se puso en marcha un sistema de evaluación para medir el grado de satisfacción de las personas usuarias del servicio de sugerencias.

Durante el 2015 ha sido cumplimentados **541** cuestionarios, valorándose cada uno de los tres indicadores entre 1 y 5 puntos en función de la satisfacción. Las valoraciones medias se recogen en la siguiente tabla.

### *Valoraciones medias*

	Facilidad para encontrar el buzón	Facilidad para llenar y enviar	Tiempo resolución
Medias cuestionarios recibidos (541)	4,28	4,48	3,95
Medias cues.tionarios con observaciones (219)	4,19	4,38	3,51
Medias cuestionarios con obs. Positivas (118)	4,69	4,75	4,55
Medias cuestionarios con obs. Negativas (101)	3,80	3,94	2,29

Puede apreciarse que la valoración realizada ha sido muy positiva, especialmente en los indicadores que miden la satisfacción con la herramienta, que alcanzan 4,24 y 4,38 sobre 5, respectivamente.

Del análisis realizado con las 118 encuestas que incorporan observaciones positivas, se aprecia una puntuación muy por encima de la media en los tres criterios, mientras que las que las 101 que contienen observaciones negativas puntuhan por debajo de la media debido a una baja valoración del tiempo de respuesta.

## CONCLUSIONES

- El **volumen global de comunicaciones** se ha mantenido similar al del pasado 2014, constatándose que el sistema de quejas y sugerencias sigue siendo un eficaz canal de comunicación de la ciudadanía donostiarra con su ayuntamiento.
- Internet junto con la App móvil ha sido el **medio más utilizado** por la ciudadanía para contactar con su Ayuntamiento, habiéndose registrado un volumen de utilización de estos dos canales de cerca del 80%.
- Atendiendo a las **Direcciones que registran un mayor volumen** de comunicaciones, en línea con anteriores ejercicios, Infraestructuras y Servicios Urbanos, sigue siendo la Dirección con el número de demandas más elevado, y sigue aumentando su peso en el conjunto de quejas y sugerencias, habiendo pasado de representar el 42,7% en 2014 al 46,3% en 2015.
- La Dirección Financiera, sin embargo, continua con su tendencia descendente pasando de representar cerca del 11% de las quejas y sugerencias en 2014 al 8,7% en 2015.
- En relación con los **datos de respuesta**, tal y como se indica en el apartado correspondiente, Alcaldía sigue incrementando su volumen de comunicaciones finalizadas habiendo finalizado en 2015 el 71% de las quejas y el 80% de las sugerencias.
- Asimismo, deben destacarse los datos de las Direcciones de Medio Ambiente y Financiera ya que, a pesar del volumen de comunicaciones que reciben, responden prácticamente a la totalidad de las mismas.
- Si bien los niveles de respuesta de las Direcciones de Mantenimiento y Servicios Urbanos y Movilidad se mantienen similares al pasado año, es de destacar que en ambas Direcciones han incrementado el número de quejas y sugerencias respondidas respecto del 2014.

- De un modo global, de las 3.304 quejas han sido finalizadas 2.230 y de las 3.149 sugerencias se han finalizado 2.022, lo cual representa el 67% y el 65% respectivamente.
- En relación con la actuación en la aplicación informática que permite el envío automático de mensajes a las Unidades gestoras en función de determinados parámetros de respuesta, y cuya finalidad es mejorar la gestión y el volumen de finalización de las comunicaciones, será en el ejercicio del 2016 cuando podrán obtenerse conclusiones en relación con su eficacia en los objetivos descritos.
- En lo que se refiere a las **temáticas de las quejas y sugerencias**, la limpieza de la vía pública, el alumbrado, los contenedores de residuos, las aceras en mal estado y los parques y jardines son las más frecuentes en Infraestructuras y Servicios Urbanos, alcanzando el conjunto de las mismas más de la mitad de las quejas y sugerencias identificadas. Asimismo, el estado de las calzadas, el mobiliario urbano y ascensores y la poda y tala, son temas por los que se reciben importante número de críticas en esta Dirección.
- Siguiendo con la Dirección de Infraestructuras y Servicios Urbanos, debe destacarse el importante incremento respecto del 2014, de las quejas y sugerencias relacionadas con calzadas y aceras en mal estado, alumbrado público, contenedores y limpieza de vía pública.
- En la Dirección de Movilidad las cuestiones relacionadas con los transportes, la ordenación del tráfico, el estacionamiento de vehículos y las infracciones, el Servicio OTA y la regulación del tráfico, representan más de la mitad de las temáticas identificadas. Asimismo, los transportes y la ordenación del tráfico han sufrido un importante incremento de volumen respecto del pasado año.
- En Medio Ambiente el 66% de las quejas y sugerencias identificadas se refieren a denuncias por ratas, palomas, gatos...,

- En la Dirección Financiera el 32% de las quejas y sugerencias identificadas se corresponde con la nueva regulación de las tasas por recogida de residuos en locales comerciales o de servicios.
- En la Guardia Municipal, las quejas y sugerencias relacionadas con la observación de comportamientos incívicos, aparcamientos y circulación indebida, molestias por ruidos, horarios, músicos callejeros y los comportamientos de los agentes, son las más reiteradas.

## PROPUESTAS DE MEJORA

Con el fin de mejorar tanto los niveles como los tiempos de respuesta, se pondrán en marcha las siguientes actuaciones:

- En primer lugar la adecuación del sistema informático para el envío automático de mensajes a las Unidades gestoras que permitan recordar el deber de tramitar con rapidez las comunicaciones ciudadanas, así como la disposición de los datos bimestrales de tramitación. Tal y como se ha expuesto en el presente informe, esta actuación estaba prevista para el año 2015, por lo que su puesta en marcha está ya preparada para que pueda iniciarse el 9 de febrero de 2016.
- Asimismo, se propone organizar sesiones de formación y sensibilización con las personas designadas como responsables de la tramitación de las comunicaciones en las Direcciones de Infraestructuras y Servicios Urbanos y Movilidad. Al igual que mediante la actuación anterior, desde el Servicio de Atención Ciudadana se percibe la necesidad de trasladar la importancia de responder con agilidad a las comunicaciones.