



**DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN**

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

BUZÓN DE LA CIUDADANÍA

INFORME 2025

Udalinfo
Servicio de Atención Ciudadana
Donostia, marzo 2025

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
-------------------	---

DATOS

Por motivo	5
Por canal de entrada.....	6
Por barrio.....	7
Por género y edad.....	8
Por temática.....	10
Por Direcciones.....	12
Por nivel de respuesta	14

EVALUACIÓN.....	15
-----------------	----

CONCLUSIONES.....	16
-------------------	----

PROPUESTAS DE MEJORA.....	17
---------------------------	----

INTRODUCCIÓN

En este informe se presentan los datos de las comunicaciones recibidas a través del *Buzón de la Ciudadanía* durante año 2025, gestionadas por las correspondientes Direcciones a través de su aplicación informática. Debe señalarse que las relaciones de la ciudadanía con el Ayuntamiento van más allá de los datos aquí reflejados ya que se producen a través de otros canales.

El Buzón de la Ciudadanía permite contactar con el Ayuntamiento para que los/as vecinos/as puedan presentar sus avisos, consultas, quejas, propuestas o agradecimientos. Constituye una importante herramienta de comunicación que permite al Ayuntamiento conocer las preocupaciones y propuestas de la ciudadanía sobre la ciudad para mejorar la acción.

El Buzón está a disposición de la ciudadanía tanto en la página web municipal como en la nueva aplicación móvil “[*Donostia Eskura*](#)”. Las comunicaciones recibidas oralmente en el Servicio de Atención Ciudadana Udalinfo, presencialmente o a través del teléfono, y a través de las redes sociales también se incorporan al Buzón.

Esta aplicación informática permite dirigir cada comunicación a la Dirección Municipal competente para su resolución y respuesta. La coordinación de todo el sistema corresponde al Servicio de Atención Ciudadana Udalinfo, quien se encarga de asignar las comunicaciones a las Direcciones correspondientes así como de aclarar y resolver los problemas o dudas que éstas puedan plantear durante la gestión de las comunicaciones. También realiza la supervisión y seguimiento de las mismas.

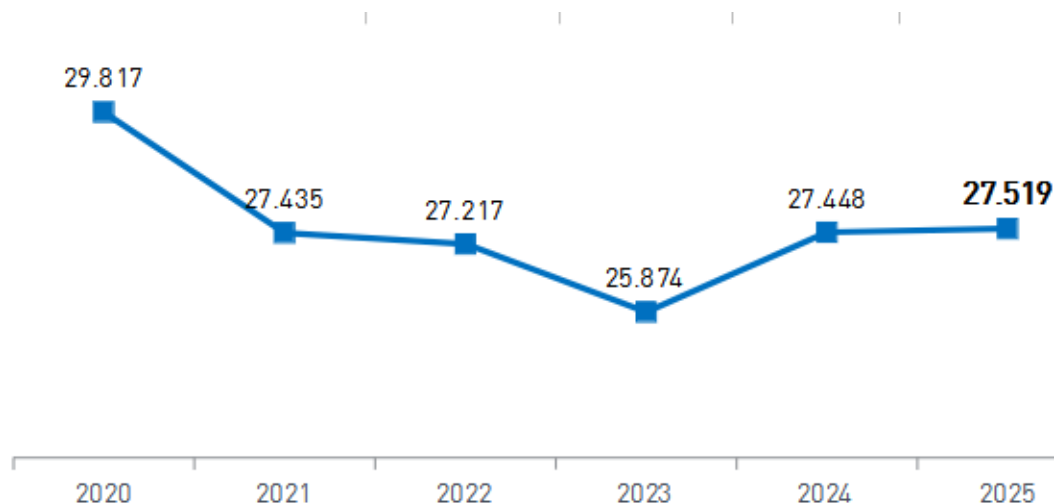
Para una mejor comprensión de la información, en este informe se han representado gráficamente los datos más destacables y en un anexo se han reunido las tablas con la totalidad de los datos y sus correspondientes comparativas con años anteriores.

DATOS

Durante el 2025 se han recibido un total de 27.519 comunicaciones, prácticamente la misma cantidad que en 2024 (27.448).

Tras la fuerte subida que se registró en 2020 a consecuencia del COVID, se aprecia una estabilización en el número de comunicaciones en estos últimos años.

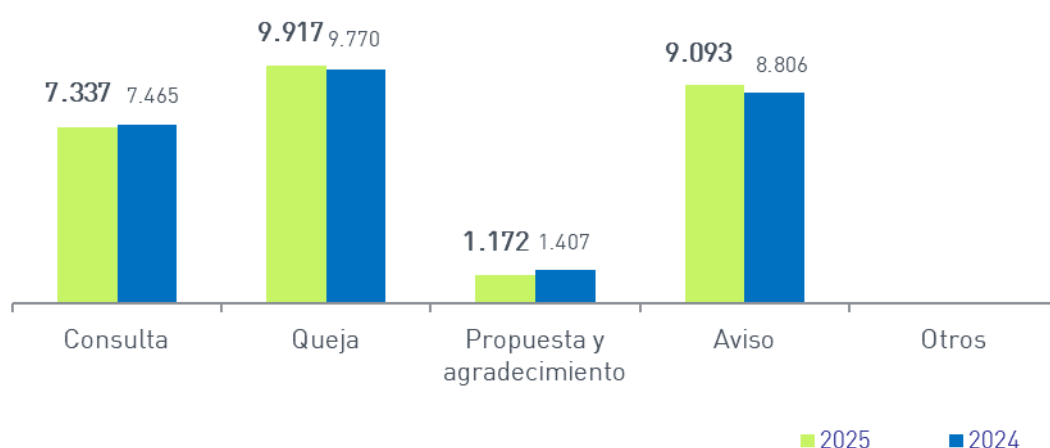
El siguiente gráfico se refleja la evolución de estos años. En cualquier caso, es destacable la diferencia de uso con respecto al periodo prepandemia, aproximadamente un 40% mayor.



A continuación se desglosan estos datos según diversos criterios: motivo, canal de entrada, barrio, género, edad, tema, Direcciones responsables, nivel de respuesta y valoración de la ciudadanía.

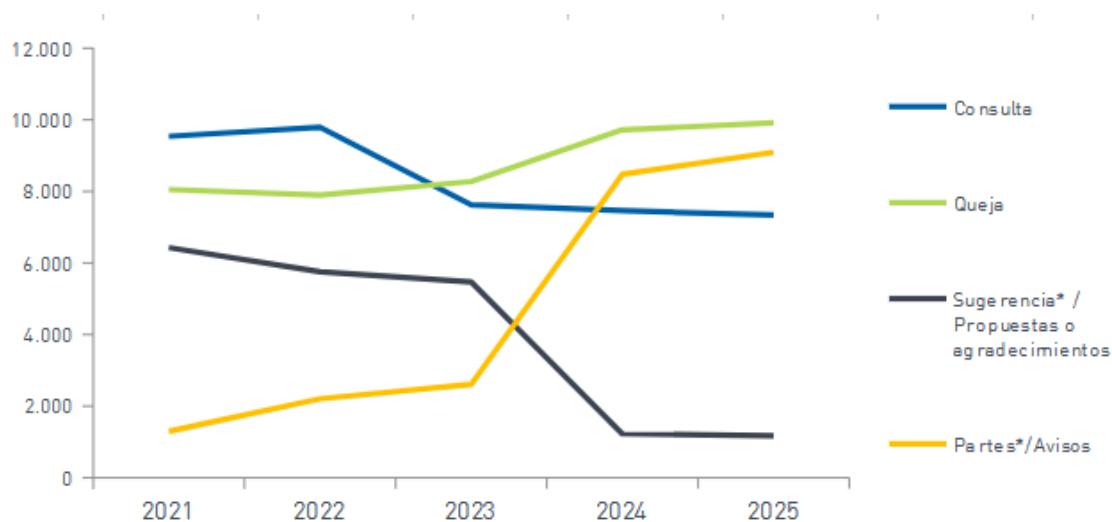
Por motivo

Como se puede apreciar en el gráfico las quejas son el principal motivo de uso del Buzón junto con los avisos. En menor medida se utiliza para hacer consultas al Ayuntamiento y es bastante minoritario su uso para realizar propuestas o agradecimientos.



En la evolución histórica de los datos se aprecia que tras los años postpandemia, en los que se realizaban más consultas, ahora el motivo principal de uso del Buzón vuelven a ser las quejas.

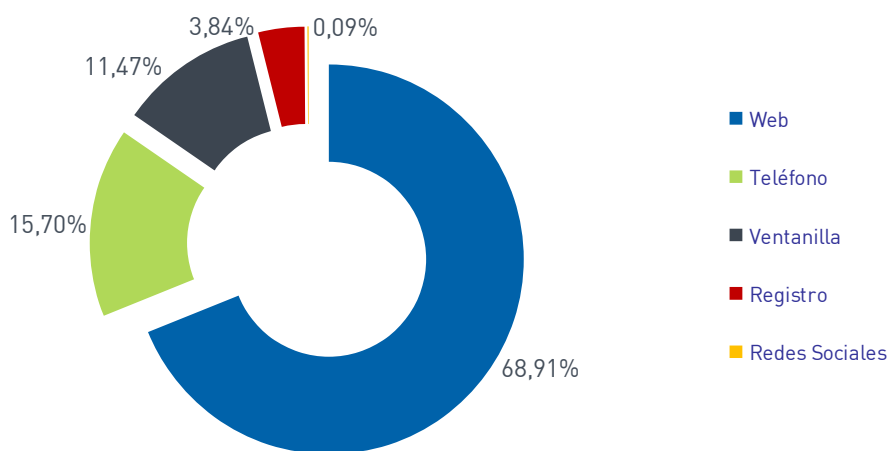
Con el cambio de motivos que se implantó en 2024, se aprecia que los avisos (entendidos como notificaciones de desperfectos, averías o incidencias en la calle) se sitúan casi al mismo nivel que las quejas.



Por canal de entrada

Porcentualmente no se aprecian cambios reseñables con respecto a años anteriores. Es importante resaltar que la implantación de la app “[Donostia Eskura](#)”, que integra los servicios del Buzón y *Mi carpeta*, supone que las comunicaciones recibidas a través de este canal se sumen a las recibidas por el canal web. Esto se debe a que la app utiliza el mismo sistema que la web y sus entradas a día de hoy no se pueden contabilizar aparte.

Así, el canal web sube ligeramente y el resto de canales se mantienen en un nivel similar. Es destacable que prácticamente un tercio de las comunicaciones se reciben analógicamente, tanto por teléfono como en ventanilla o a través del registro. Las comunicaciones detectadas en las redes sociales, que se consideren de interés para incorporarlas al Buzón, son muy minoritarias.



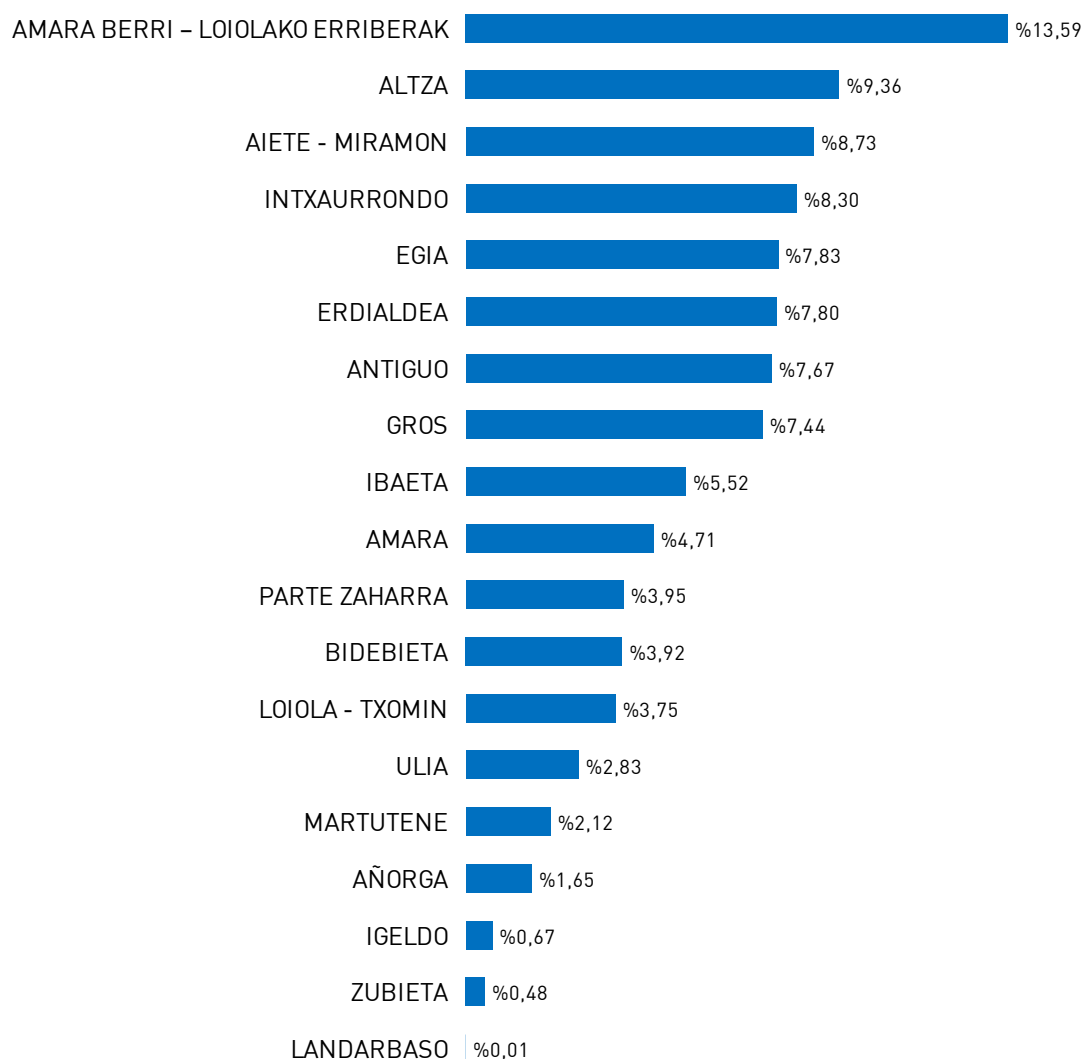
Por barrio

Hay que reseñar que los datos sobre estas ubicaciones son relativos, ya que aproximadamente un 40% de las personas que utiliza el Buzón no aporta el dato de la ubicación. Es un campo opcional. Muchas comunicaciones pueden tener un carácter genérico y no apuntar a una ubicación concreta.

De las localizaciones recibidas, el barrio con más comunicaciones es Amara Berri-Riberas de Loiola. En menor medida, le siguen las ubicaciones de Altza, Aiete-Miramon e Intxaurreondo.

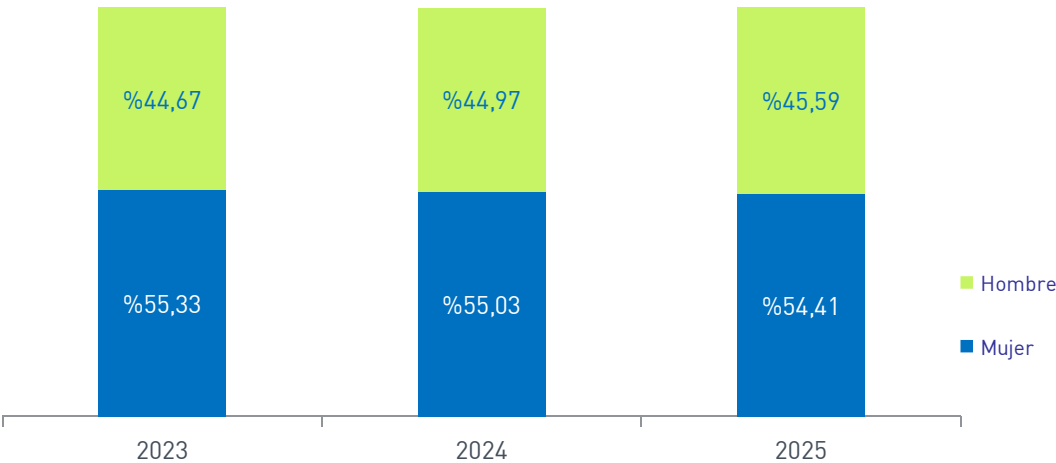
Por otra parte, hay que tener en cuenta que la ubicación de cada comunicación no tiene porqué coincidir con el barrio en el que reside la persona que la envía.

El dato que se muestra en este informe es el de la localización que corresponde a las comunicaciones recibidas.

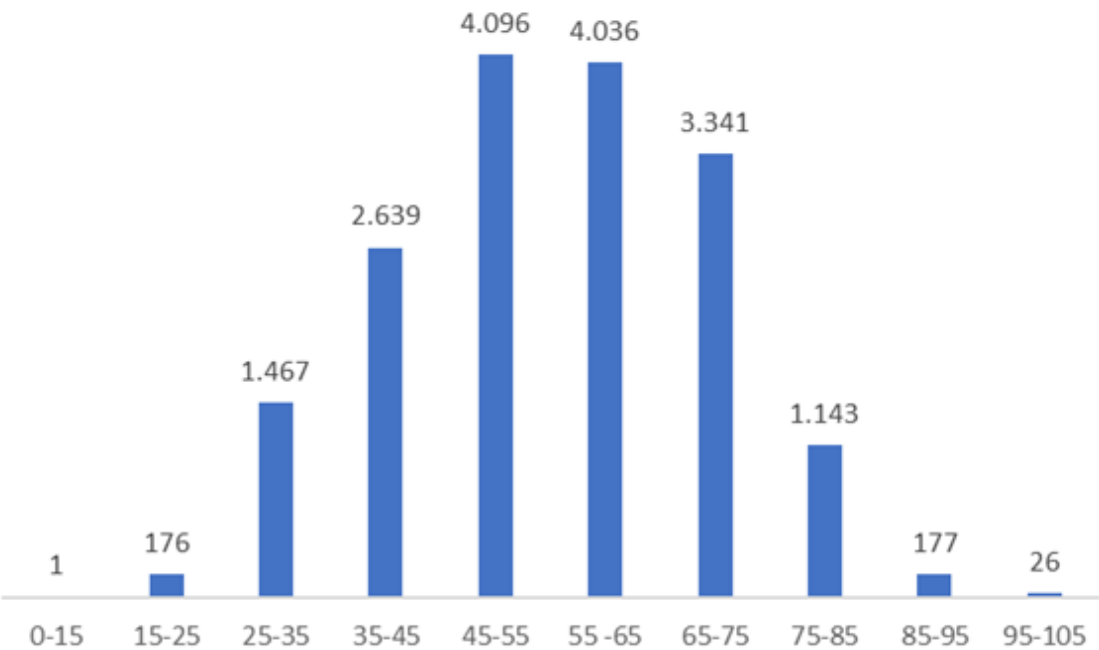


Por género y edad

En el total de las comunicaciones se aprecia que las mujeres (55%) utilizan el Buzón un poco más que los hombres (45%). En los últimos años no se aprecian variaciones en este sentido. Hay que recordar que el dato del género no es obligatorio y que en un tercio de las comunicaciones este dato se desconoce.



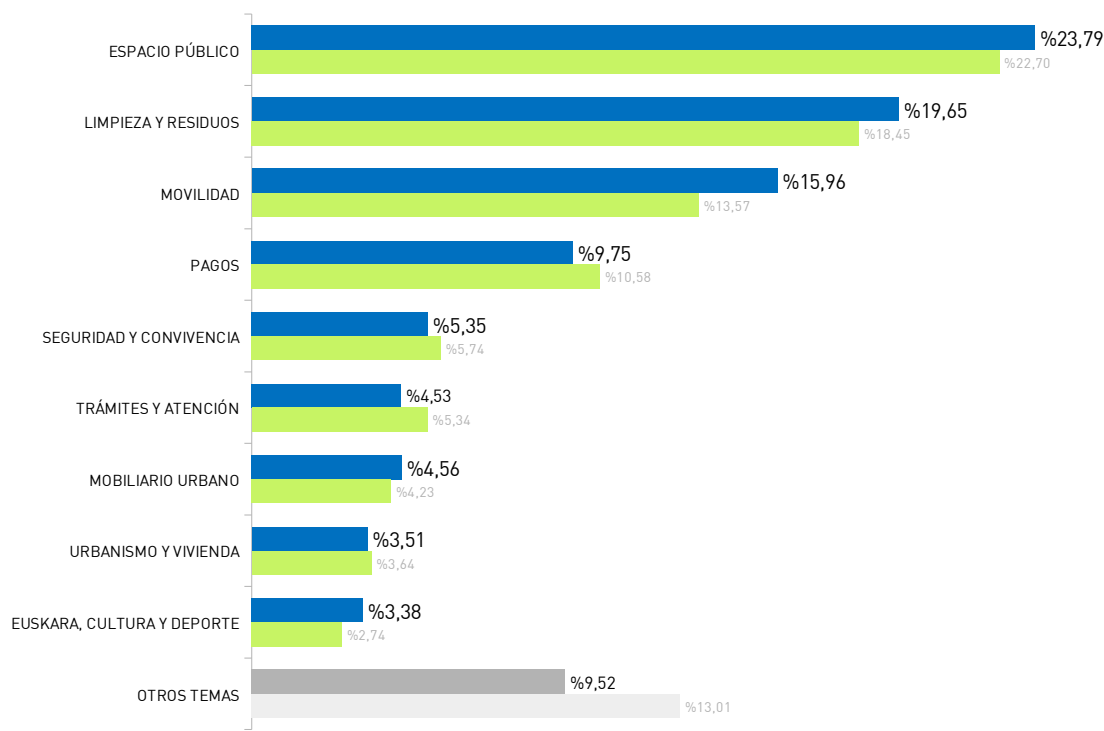
En cuanto a la edad, las personas que más usan el Buzón, son las de entre 45 y 65 años. Es reseñable también que los menores de 25 años apenas lo utilizan.



Por tema

En una primera clasificación por temáticas generales, se aprecia que los temas relacionados con el espacio público, la limpieza y los residuos son los más habituales en el Buzón.

Como se puede apreciar en el gráfico los porcentajes de 2025 (en azul) son similares a los del año pasado.



Nota: dentro de "Otros temas" se computan tanto las comunicaciones clasificadas como "varios", así como temas menos habituales como "cementeros", "servicios sociales", "turismo", "derechos humanos", "juventud", etc. En el listado de temas específicos se pueden consultar al detalle cada uno de ellos.

En el siguiente listado se muestran los 50 temas que más comunicaciones han registrado. Los relativos a "*árboles, plantas y jardines*" siguen siendo los que más comunicaciones registran.

Árboles, plantas, jardines	2.233
Contenedores	1.738
Aceras y calzadas	1.697
Circulación y tráfico	1.212
Limpieza viaria	1.208
Iluminación	1.110
Impuestos y tasas	1.077
Plagas (insectos, ratas, etc.)	724
Otros (mobiliario urbano)	646

Aparcamientos (en calle y subterráneos)	641
Residuos orgánicos: tarjeta Joko Garbia,bolsas...	609
Otros (espacio público)	601
Otros (limpieza y residuos)	599
Zona de bajas emisiones	573
Bicis, bidegorris y aparcabicis	572
OTA	531
Deportes: equipamientos e instalaciones	500
Trámites y gestiones	449
Otros (movilidad)	433
Multas	415
Otros (urbanismo)	400
Transporte público (Dbus, taxis...)	393
Contadores de agua	388
Otros (seguridad y convivencia)	376
Molestias (ruidos, malos olores, vertidos)	354
Asentamiento de colectivos	330
Deportes: actividades y cursillos	285
Tramitación online	277
Agua y saneamiento	275
Domiciliaciones	274
Expositores y terrazas	268
Recibos y certificados	238
Ascensores, rampas y escalera mecánicas	219
Obras en viviendas	211
Parques infantiles	210
Actividades comerciales y profesionales	199
Tapas, sumideros, arquetas	183
Otros (atención e información)	180
Playas	172
Recogida de residuos	167
Comportamientos incívicos	161
Problemas de accesibilidad	157
Baños públicos y cabinas	150
Información general	146
Otros (financiera)	133
Perros y otros animales	127
Uso del espacio público	117
Pago online	112
Servicios sociales	105
Kirol txartela	99

Temas por barrios

Es importante tener en cuenta que un 40% de las comunicaciones recibidas no contienen información sobre el barrio de las mismas. Por tanto, los datos que se presentan por cada barrio son relativos.

También es importante aclarar que la referencia al barrio corresponde a la ubicación objeto de cada comunicación y no a la procedencia de la persona que la envía. Es decir, se recoge el dato del barrio donde ha tenido lugar la incidencia o queja que se comunica, pero no tiene por qué coincidir con el lugar donde reside la persona que la envía.

Por otra parte, destacar que en la nueva aplicación la elección del tema la puede realizar directamente la ciudadanía y, en caso de que no lo haga, se hace manualmente durante la gestión de cada comunicación. Este es un proceso manual, en el que se ha insistido a todas las Direcciones de la importancia de clasificar correctamente los temas y su ubicación para conseguir una mejor información. Este año se ha conseguido reducir por debajo del 10% las comunicaciones clasificadas como “varios” y se pretende seguir reduciendo este porcentaje.

Como se puede consultar en las tablas del anexo, si bien en cuanto a las temáticas no hay grandes variaciones entre barrios, aunque sí podrían destacarse algunas particularidades:

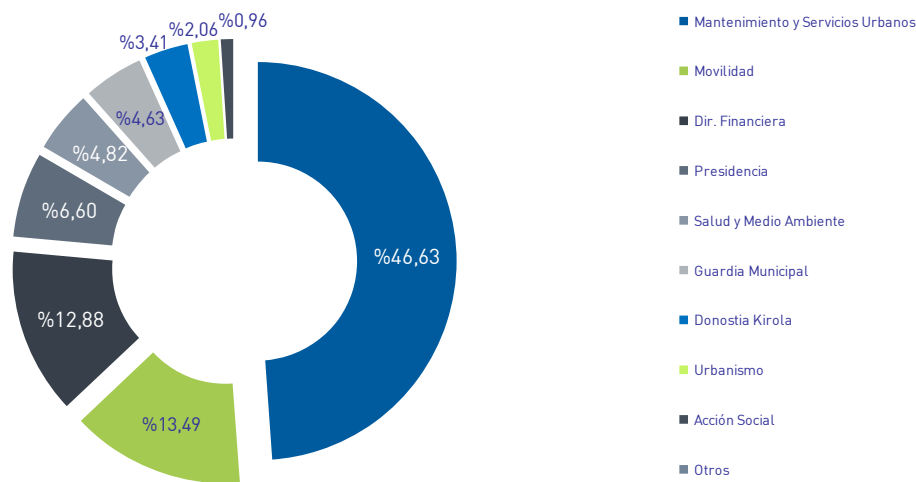
- El tema de mantenimiento relacionado con “Árboles, plantas y jardines” es el tema principal en la mayoría de los barrios. Salvo en Amara (bicis y bidegorris), Añorga, Centro, Gros, Loiola-Txomin e Igeldo (contenedores), Ibaeta y Egia (aceras y calzadas), Parte Vieja (mostradores y terrazas) o Zubieta (tráfico).
- Entre los primeros puestos también es una constante en casi todos los barrios el tema de “Aceras y calzadas”.
- En la Parte Vieja los principales temas son bastante diferentes con respecto a la tendencia general. Sobre todo tienen que ver con las terrazas, contenedores, residuos, limpieza y circulación. En otros barrios como Zubieta o Igeldo los principales temas también difieren bastante de las líneas generales del resto.
- En el Centro tienen bastante presencia los temas de tráfico y tasas e impuestos.
- En Intxaurreondo, Altza, Bidebieta y Ulla el tema de “plagas (insectos, ratas, etc.)” tiene una presencia más destacada que en el resto.
- En Gros en tema de “Árboles, plantas y jardines” figura muy atrás, en noveno lugar. Destacan más temas como “aceras y calzadas”, “contenedores” o “bicis y bidegorris”.

Nota: en la tabla nº 12 del anexo se pueden consultar los 15 temas que más comunicaciones han recibido en cada uno de los barrios.

Por Direcciones

En el siguiente gráfico se presentan los datos correspondientes al total de comunicaciones recibidas en las diferentes Direcciones Municipales, Organismos Autónomos y Sociedades Públicas durante 2025.

Como en años anteriores la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos sigue siendo la que más comunicaciones recibe, un 47% del total. Le siguen las de Financiera (13%) y Movilidad (13%).

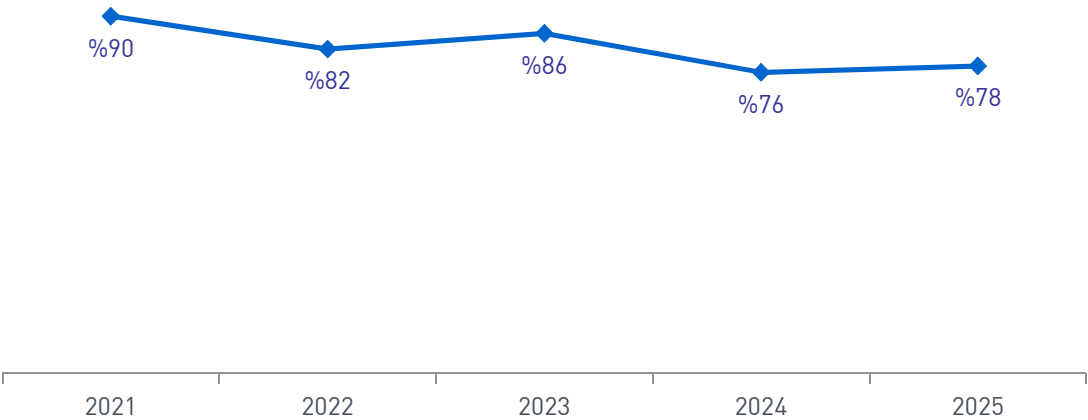


Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos	12.833
Dirección de Movilidad	3.712
Dirección Financiera	3.544
Dirección de Presidencia	1.815
Dirección de Salud y Medio Ambiente	1.326
Dirección de Guardia Municipal	1.275
Patronato Municipal de Deportes	938
Dirección de Urbanismo Sostenible	566
Dirección de Acción Social	265
Alcaldía y Grupos Políticos	212
Entidad Pública Empresarial de Vivienda	186
DK - Epe Donostia Kultura	165
Dirección de Proyectos y Obras	142
Dirección de Gestión de Personas	99
Dirección de Gestión Económica	70
DonostiaTIK	64
Servicio de Euskera	63

Fomento de SS	73
Servicio de Promoción Social y Educación	60
Dirección de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamentos (SPEIS)	29
Servicios Funerarios Donostia/San Sebastian, SA (Polloe)	23
San Sebastián Turismo, SA	19
Dirección Jurídica	9
DK - Victoria Eugenia Antzokia, SA	8
Escuela de Música y Danza	8
DK - San Telmo Museoa, SA	4
Anoeta Kiroldedia, SA	3
Dirección de Intervención y Contabilidad	3
Fundación Cristina Enea	2
Compañía del Tranvía de San Sebastián, SA	1
Dirección de Coordinación de Servicios Transversales	1
<i>Sin Dirección</i>	<i>1</i>

Por nivel de respuesta

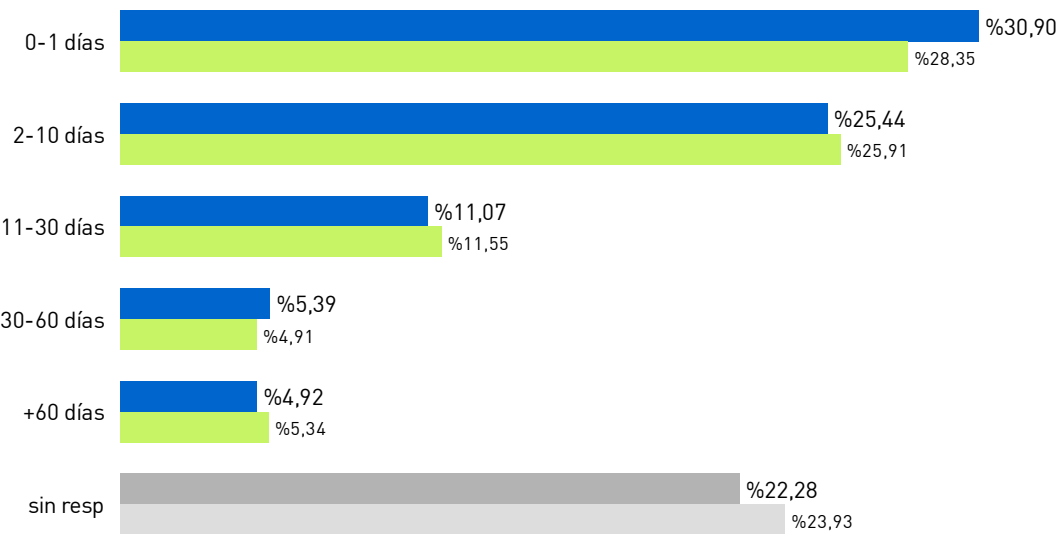
Analizando los datos totales, el nivel de respuesta con respecto al año pasado ha mejorado levemente, en concreto dos puntos, pasando del 76% al 78%.



Nota: en las tablas del anexo se pueden consultar los datos completos, clasificados por motivos y Direcciones.

Este porcentaje viene condicionado, sobre todo, por el bajo porcentaje de respuesta de la Dirección municipal que más comunicaciones recibe: Mantenimiento y Servicios Urbanos. Su nivel de respuestas es sólo del 58%. Si excluyéramos sus comunicaciones y contabilizáramos las del resto de Direcciones, el nivel de respuesta sería del 95%.

En cuanto a los tiempos de respuesta, más de la mitad de las comunicaciones se responde durante los primeros 10 días.



EVALUACIÓN

La aplicación del Buzón de la Ciudadanía ofrece un sistema de evaluación sobre el grado de satisfacción de las personas usuarias.

Hay que recordar que en la respuesta recibida por email se invita a la ciudadanía a dar su opinión sobre la gestión de dicha comunicación a través de esta encuesta. Se puede puntuar la gestión, así como dejar un comentario.

En 2025 se han recibido un total de 903 valoraciones por parte de la ciudadanía. La puntuación media obtenida es de 6,12 (de 0 a 10),

En la siguiente tabla se desglosan estas valoraciones según Direcciones. A la hora de interpretar las valoraciones medias resultantes, es muy importante tener en cuenta la cantidad de encuestas recibidas (columna izqda).

Número	Dirección	Valoración media
419	Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos	5,95
180	Dirección de Movilidad	4,70
76	Dirección Financiera	8,26
64	Dirección de Presidencia	7,56
57	Dirección de Guardia Municipal	6,07
26	Patronato Municipal de Deportes	6,54
20	Dirección de Salud y Medio Ambiente	6,40
11	Dirección de Acción Social	6,00
10	DK - Epe Donostia Kultura	6,20
8	Entidad Pública Empresarial de Vivienda	6,25
7	Dirección de Urbanismo Sostenible	6,86
6	Dirección de Proyectos y Obras	4,67
5	Alcaldía y Grupos Políticos	5,60
5	Dirección de Gestión Económica	3,60
2	DonostiaTIK	9,00
2	Servicio de Promoción Social y Educación	3,00
1	Dirección de Gestión de Personas	2,00
1	Dirección Jurídica	2,00
1	Fomento de San Sebastián, SA	8,00
1	Servicio de Euskera	10,00
1	Servicios Funerarios Donostia/San Sebastian, SA (Polloe)	10,00

CONCLUSIONES

- Datos totales: el número de comunicaciones se mantienen prácticamente igual con respecto al 2024.
- Sigue estable el nivel de respuesta (sube solo 2 puntos). Como se ha dicho anteriormente el bajo porcentaje de respuesta de la Dirección Mantenimiento y Servicios Urbanos condiciona completamente el porcentaje total. Sólo ha respondido a poco más de la mitad de las comunicaciones (58%). Este es un problema de gestión que viene repitiéndose los últimos años y no acaba de solucionarse.
- Esta Dirección es, con mucha diferencia, la que más comunicaciones recibe: un 47% del total, casi 13.000. En comparación con 2024 ha recibido 700 comunicaciones más.
- Las siguientes Direcciones que más comunicaciones reciben son Financiera (3.500) y Movilidad (3.700). La diferencia con respecto a la primera en cuanto al volumen que pueda suponer su gestión es muy grande.
- La Dirección que más quejas y avisos recibe es, con muchísima diferencia, Mantenimiento y Servicios Urbanos. La segunda que más quejas recibe es Movilidad. La que más consultas recibe es Financiera, seguida de Presidencia.
- En cuanto a los porcentajes de respuesta, así como Financiera (99%) y Movilidad (96%) tienen un porcentaje altísimo, Mantenimiento y Servicios Urbanos ha dado respuesta sólo al 58%.
- Las comunicaciones electrónicas suponen el 69% del total. El número de comunicaciones aportadas desde canales analógicos (por personal municipal en la propia aplicación) crece ligeramente. Son comunicaciones recibidas por vía telefónica o presencial.
- Las temáticas que más preocupan a la ciudadanía siguen siendo prácticamente las mismas, no se aprecian grandes cambios. Hay pequeñas variaciones por barrios, pero los principales temas son bastante comunes.
- La población más joven apenas utiliza el Buzón de la Ciudadanía. Los menores de 25 años no llegan ni al 2%. En cambio, las edades comprendidas entre los 45 y 65 representan la mitad de los usos.
- El nivel de satisfacción general de la ciudadanía para con la gestión de las comunicaciones es del 6,12. De entre las principales Direcciones es Movilidad la que tiene una valoración más baja (4,80) y Financiera la más alta (8,20).

PROPUESTAS DE MEJORA

Los cambios que se implantaron en 2024 consideramos que han servido para mejorar la gestión general del Buzón de la ciudadanía.

No obstante, de cara a este 2026, proponemos una serie de pequeños ajustes dirigidos a optimizar la gestión interna, fomentar el uso de la herramienta y mejorar la comprensión de los mensajes que nos envía la ciudadanía.

En lo que respecta a la gestión interna:

- Se está llevando a cabo un trabajo conjunto con los departamentos para mejorar su gestión. Se ha hecho un seguimiento continuo para recordarles la necesidad de clasificar bien los temas y responder en tiempo y forma. Se va a insistir en ese trabajo de acompañamiento. El objetivo sería llegar al máximo de comunicaciones respondidas, bien clasificadas y localizadas.
- La app “Donostia Eskura”: a día de hoy la aplicación no permite extraer datos sobre su uso, ya que sus entradas se contabilizan junto con los datos generales de web. Se va a solicitar a DonostiaTIK una contabilidad aparte para poder conocer el uso real de la app como canal de entrada al Buzón.

En lo que respecta a las interfaces externas:

- En la nueva web del Ayuntamiento la opción de utilizar el Buzón de la Ciudadanía se va a ofrecer insistentemente en diversas secciones, especialmente en aquellos temas donde más se suele utilizar. Esperamos que esta mayor presencia conlleve un mayor uso del Buzón.
- La encuesta de satisfacción sobre la respuesta recibida cada vez es más utilizada (900 encuestas rellenas este año por 600 el pasado). Hoy en día un 4% de las personas nos dan su opinión sobre la respuesta que han recibido. Para tratar de mejorar estos porcentajes se va a tratar de resaltar su relevancia.

En lo que respecta a la escucha activa:

- En el marco del proyecto “Belarri” se quiere poner en marcha un estudio semántico de los mensajes que envía la ciudadanía a través del Buzón. Aplicando herramientas de inteligencia artificial, más allá de los datos estadísticos de temas o motivos que ya conocemos, se pretende llegar a conseguir información más detallada de los mensajes que la ciudadanía remite al Ayuntamiento.

Por otra parte, a propuesta del grupo político Elkarrekin Donostia en la Comisión especial de sugerencias y reclamaciones, el informe del Buzón de la ciudadanía del 2026 presentará desglosadas todas las temáticas que superen un 2% de las comunicaciones recibidas y que hasta ahora se presentaban integradas bajo el epígrafe genérico “otros temas”.



**DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN**

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

BUZÓN DE LA CIUDADANÍA

INFORME 2025

ANEXO

1ª TABLA: Datos generales por motivo de la comunicación

	2021	2022	2023	2024	2025
Consulta	9.539	9.763	7.621	7.465	7.337
Queja	8.053	7.918	8.275	9.770	9.917
Sugerencia	6.431	5.759	5.468	1.407	1.172
Aviso	1.294	2.207	2.610	8.806	9.093
Notificación	1.030	397	334	-	-
Reclamación	698	826	785	-	-
Agradecimiento	385	346	333	-	-
Información pública	5	1	1	-	-
Total	27.435	27.217	25.874	27.448	27.519
Consulta	%37	%36	%38	%27	%27
Queja	%28	%29	%29	%36	%36
Sugerencia	%25	%21	%22	%5	%4
Aviso	%7	%8	%8	%32	%33
Notificación	%1	%1	%1	-	-
Reclamación	%1	%3	%3	-	-
Agradecimiento	%1	%1	%1	-	-
Información pública	%0	%0	%0	-	-

2ª TABLA: Datos generales por canal de entrada

	2021	2022	2023	2024	2025
Internet	18.775	18.948	18.083	17,847	18.962
App móvil	1.969	2.069	2.129	1,991	1
Ventanilla	5,765	5,074	4,616	6,580	7.476
Registro	728	904	975	976	1.056
Redes sociales	198	222	71	54	24
	27.435	27.217	25.874	27,448	27,519
Internet	%70	%68	%70	%65	%69
App móvil	%7	%7	%7	%7	-
Ventanilla	%22	%21	%19	%24	%27
Registro	%2	%3	%3	%4	%4
Redes sociales	%0	%1	%1	%0	%0

3ª TABLA: Datos generales por barrio *

	2024	2025
Centro	995	1.122
Antiguo	1.018	1.104
Gros	821	1.071
Egia	660	1.127
Amara	729	678
Altza	792	1.347
Aiete - Miramon	709	1.256
Intxaurreondo	836	1.194
Amara Berri - Riberak	600	1.956
Parte Vieja	392	569
Loiola -Txomin	294	540
Bidebieta	277	564
Ibaeta	241	794
Martutene	213	305
Ulia	158	407
Añorga	122	238
Igeldo	62	96
Zubieta	42	69

() El dato del barrio no es obligatorio. En menos de la mitad de las comunicaciones se ha indicado este dato.*

4ª TABLA: Datos generales por género

	2023	2024	2025
Mujeres	9,241	10,070	9.303
Hombres	7,462	8,230	7.796
(sin datos de género)	9,171	9,148	10.420

5ª TABLA: comunicaciones finalizadas por motivo

	Total	Finalizadas	Sin finalizar
Quejas	9,917	7,481	2,436
		%75.44	%24.56
Avisos	9.093	6.140	2.954
		%67,52	%32,49
Consultas	7.337	6,821	516
		%92,97	%7,03
Propuestas y agradec.	1,172	951	220
		%91.14	%18,77

6ª TABLA: Evolución de comunicaciones finalizadas por motivo

		2021	2022	2023	2024	2025
Quejas	recibidas	8.053	7.918	8.275	9,770	9,917
	finalizadas	%88	%74	%82	%73,67	%75.44
Avisos	recibidas	-	-	-	8,806	9.093
	finalizadas				%64,63	%67.52
Consultas	recibidas	9.539	9.763	7.621	7.465	7.337
	finalizadas	%95	%92	%96	%92,76	%92,97
Prop. y agra.	recibidas	-	-	-	1,407	1,172
	finaliz.				%76,11	%91.14

7ª TABLA: **quejas finalizadas** por Direcciones

Quejas	Recibidas	Finalizadas
Alcaldía y Grupos Políticos	81	89%
Anoeta Kiroldegia, SA	1	100%
Dirección de Acción Social	154	73%
Dirección de Coordinación de Servicios Transversales	1	0%
Dirección de Gestión de Personas	1	100%
Dirección de Gestión Económica	13	77%
Dirección de Guardia Municipal	892	100%
Dirección de Intervención y Contabilidad	1	100%
Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos	5.059	57%
Dirección de Movilidad	1.888	96%
Dirección de Presidencia	127	100%
Dirección de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamentos (SPEIS)	3	100%
Dirección de Proyectos y Obras	69	77%
Dirección de Salud y Medio Ambiente	380	100%
Dirección de Urbanismo Sostenible	137	55%
Dirección Financiera	224	96%
Dirección Jurídica	3	33%
DK - Epe Donostia Kultura	87	79%
DK - San Telmo Museoa, SA	1	100%
DK - Victoria Eugenia Antzokia, SA	4	50%
DonostiaTIK	21	90%
Entidad Pública Empresarial de Vivienda	33	100%
Escuela de Música y Danza	6	83%
Fomento de San Sebastián, SA	31	90%
Patronato Municipal de Deportes	633	100%
San Sebastián Turismo, SA	4	100%
Servicio de Euskera	43	98%
Servicio de Promoción Social y Educación	14	93%
Servicios Funerarios Donostia/San Sebastian, SA (Polloe)	6	100%

8ª TABLA: **avisos finalizados** por Direcciones

Avisos	Recibidos	Finalizados
Alcaldía y Grupos Políticos	26	85%
Compañía del Tranvía de San Sebastián, SA	1	100%
Dirección de Acción Social	30	67%
Dirección de Gestión de Personas	1	0%
Dirección de Gestión Económica	7	100%
Dirección de Guardia Municipal	301	100%
Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos	6.417	56%
Dirección de Movilidad	894	96%
Dirección de Presidencia	106	100%
Dirección de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamentos (SPEIS)	2	100%
Dirección de Proyectos y Obras	37	68%
Dirección de Salud y Medio Ambiente	603	99%
Dirección de Urbanismo Sostenible	43	35%
Dirección Financiera	525	99%
DK - Epe Donostia Kultura	11	73%
DonostiaTIK	23	100%
Entidad Pública Empresarial de Vivienda	9	100%
Fomento de San Sebastián, SA	19	100%
Patronato Municipal de Deportes	27	100%
San Sebastián Turismo, SA	4	100%
Servicio de Promoción Social y Educación	4	100%
Servicios Funerarios Donostia/San Sebastian, SA (Polloe)	2	100%

9ª TABLA: **consultas finalizadas** por Direcciones

Consultas	Recibidas	Finalizadas
Alcaldía y Grupos Políticos	66	89%
Anoeta Kiroldegia, SA	2	100%
Dirección de Acción Social	71	77%
Dirección de Gestión de Personas	90	71%
Dirección de Gestión Económica	48	100%
Dirección de Guardia Municipal	66	100%
Dirección de Intervención y Contabilidad	2	100%
Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos	965	79%
Dirección de Movilidad	569	95%
Dirección de Presidencia	1.550	100%
Dirección de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamentos (SPEIS)	18	100%
Dirección de Proyectos y Obras	31	84%
Dirección de Salud y Medio Ambiente	294	99%
Dirección de Urbanismo Sostenible	378	52%
Dirección Financiera	2.785	99%
Dirección Jurídica	6	67%
DK - Epe Donostia Kultura	40	78%
DK - San Telmo Museoa, SA	1	100%
DK - Victoria Eugenia Antzokia, SA	3	67%
DonostiaTIK	11	91%
Entidad Pública Empresarial de Vivienda	144	100%
Escuela de Música y Danza	2	100%
Fomento de San Sebastián, SA	19	79%
Fundación Cristina Enea	2	100%
Patronato Municipal de Deportes	98	100%
San Sebastián Turismo, SA	10	100%
Servicio de Euskera	15	100%
Servicio de Promoción Social y Educación	37	92%
Servicios Funerarios Donostia/San Sebastian, SA (Polloe)	14	100%

10ª TABLA: **propuestas y agradecimientos finalizados** por Direcciones

Propuestas y agradecimientos	Recibidas	Finalizadas
Alcaldía y Grupos Políticos	39	95%
Dirección de Acción Social	10	100%
Dirección de Gestión de Personas	7	57%
Dirección de Gestión Económica	2	100%
Dirección de Guardia Municipal	16	100%
Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos	392	54%
Dirección de Movilidad	361	96%
Dirección de Presidencia	31	100%
Dirección de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamentos (SPEIS)	6	100%
Dirección de Proyectos y Obras	5	40%
Dirección de Salud y Medio Ambiente	49	94%
Dirección de Urbanismo Sostenible	8	25%
Dirección Financiera	10	100%
DK - Epe Donostia Kultura	27	89%
DK - San Telmo Museoa, SA	2	0%
DK - Victoria Eugenia Antzokia, SA	1	100%
DonostiaTIK	9	89%
Fomento de San Sebastián, SA	4	100%
Patronato Municipal de Deportes	180	100%
San Sebastián Turismo, SA	1	100%
Servicio de Euskera	5	100%
Servicio de Promoción Social y Educación	5	80%
Servicios Funerarios Donostia/San Sebastian, SA (Polloe)	1	100%

11ª TABLA: **comunicaciones totales** finalizadas por Direcciones

	Recibidas	Finalizadas
Alcaldía y Grupos Políticos	212	90%
Anoeta Kiroldegia, SA	3	100%
Compañía del Tranvía de San Sebastián, SA	1	100%
Dirección de Acción Social	265	74%
Dirección de Coordinación de Servicios Transversales	1	0%
Dirección de Gestión de Personas	99	70%
Dirección de Gestión Económica	70	96%
Dirección de Guardia Municipal	1.275	100%
Dirección de Intervención y Contabilidad	3	100%
Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos	12.833	58%
Dirección de Movilidad	3.712	96%
Dirección de Presidencia	1.815	100%
Dirección de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamentos (SPEIS)	29	100%
Dirección de Proyectos y Obras	142	75%
Dirección de Salud y Medio Ambiente	1.326	99%
Dirección de Urbanismo Sostenible	566	51%
Dirección Financiera	3.544	99%
Dirección Jurídica	9	56%
DK - Epe Donostia Kultura	165	80%
DK - San Telmo Museoa, SA	4	50%
DK - Victoria Eugenia Antzokia, SA	8	63%
DonostiaTIK	64	94%
Entidad Pública Empresarial de Vivienda	186	100%
Escuela de Música y Danza	8	88%
Fomento de San Sebastián, SA	73	90%
Fundación Cristina Enea	2	100%
Patronato Municipal de Deportes	938	100%
San Sebastián Turismo, SA	19	100%
Servicio de Euskera	63	98%
Servicio de Promoción Social y Educación	60	92%
Servicios Funerarios Donostia/San Sebastian, SA (Polloe)	23	100%

12ª TABLA: comunicaciones recibidas por temas y por barrios

Se han destacado los 15 principales temas de las comunicaciones de cada barrio:

AIETE-MIRAMON

Árboles, plantas, jardines	170
Aceras y calzadas	134
Contenedores	104
Circulación y tráfico	96
Iluminación	68
Plagas (insectos, ratas, etc.)	58
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	38
Residuos orgánicos: tarjeta Joko	
Garbía, bolsas...	36
Impuestos y tasas	32
Limpieza viaria	32
Otros (espacio público)	31
Otros (mobiliario urbano)	28
Otros (limpieza y residuos)	27
Transporte público (Dbus, taxis...)	22
Otros (movilidad)	21

ALTZA

Árboles, plantas, jardines	170
Aceras y calzadas	111
Plagas (insectos, ratas, etc.)	103
Iluminación	87
Contenedores	76
Otros (mobiliario urbano)	67
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	64
Limpieza viaria	62
Otros (espacio público)	47
Ascensores, rampas y escalera mecánicas	43
Otros (limpieza y residuos)	42
Circulación y tráfico	27
Impuestos y tasas	27
Otros (movilidad)	27
Otros (urbanismo)	20

AMARA

Limpieza viaria	53
Árboles, plantas, jardines	45
Contenedores	40
Circulación y tráfico	36
Bicis, bidegorris y aparcabicis	35
Transporte público (Dbus, taxis...)	31
Impuestos y tasas	23
Zona de bajas emisiones	19
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	17
Asentamiento de colectivos	17
OTA	17
Iluminación	16
Plagas (insectos, ratas, etc.)	16
Otros (limpieza y residuos)	14
Residuos orgánicos: tarjeta Joko	
Garbia,bolsas...	14

AMARA BERRI – RIBERAS DE LOIOLA

Bicis, bidegorris y aparcabicis	157
Contenedores	140
Circulación y tráfico	133
Árboles, plantas, jardines	129
Limpieza viaria	112
Otros (limpieza y residuos)	107
Aceras y calzadas	90
Impuestos y tasas	89
Plagas (insectos, ratas, etc.)	74
Asentamiento de colectivos	70
Iluminación	66
Residuos orgánicos: tarjeta Joko	
Garbia,bolsas...	57
OTA	50
Molestias (ruidos, malos olores, vertidos)	47
Otros (mobiliario urbano)	45

AÑORGA

Contenedores	33
Árboles, plantas, jardines	28
Bicis, bidegorris y aparcabicis	14
Iluminación	14
Aceras y calzadas	12
Circulación y tráfico	12
Limpieza viaria	10
Impuestos y tasas	9
Molestias (ruidos, malos olores, vertidos)	9
Otros (espacio público)	9
Otros (limpieza y residuos)	7
Plagas (insectos, ratas, etc.)	7
Otros (mobiliario urbano)	6
Otros (movilidad)	6
Otros (urbanismo)	6

ANTIGUO

Árboles, plantas, jardines	115
Aceras y calzadas	78
Contenedores	69
Limpieza viaria	47
Iluminación	46
Otros (mobiliario urbano)	37
Impuestos y tasas	35
Residuos orgánicos: tarjeta Joko	
Garbía, bolsas...	34
Otros (espacio público)	32
Plagas (insectos, ratas, etc.)	31
OTA	30
Playas	29
Circulación y tráfico	27
Tramitación online	24
Molestias (ruidos, malos olores, vertidos)	22

BIDEBIETA

Árboles, plantas, jardines	64
Aceras y calzadas	53
Contenedores	48
Iluminación	45
Circulación y tráfico	44
Parques infantiles	27
Plagas (insectos, ratas, etc.)	26
Otros (mobiliario urbano)	22
Limpieza viaria	20
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	19
Otros (espacio público)	19
Impuestos y tasas	16
Deportes: equipamientos e instalaciones	12
Problemas de accesibilidad	11
Residuos orgánicos: tarjeta Joko	
Garbia,bolsas...	10

EGIA

Aceras y calzadas	97
Contenedores	85
Árboles, plantas, jardines	83
Iluminación	73
Limpieza viaria	71
Circulación y tráfico	59
Bicis, bidegorris y aparcabicis	51
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	40
Impuestos y tasas	37
Plagas (insectos, ratas, etc.)	35
Residuos orgánicos: tarjeta Joko	
Garbia,bolsas...	35
Otros (limpieza y residuos)	34
OTA	30
Asentamiento de colectivos	26
Otros (espacio público)	24

CENTRO

Contenedores	95
Aceras y calzadas	82
Impuestos y tasas	64
Circulación y tráfico	51
Limpieza viaria	51
Zona de bajas emisiones	48
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	47
Bicis, bidegorris y aparcabicis	44
Árboles, plantas, jardines	39
Iluminación	34
Otros (mobiliario urbano)	32
Residuos orgánicos: tarjeta Joko	
Garbia,bolsas...	25
Otros (urbanismo)	24
Playas	24
Actividades comerciales y profesionales	22

GROS

Aceras y calzadas	69
Contenedores	68
Bicis, bidegorris y aparcabicis	58
Impuestos y tasas	49
Iluminación	46
Circulación y tráfico	44
Limpieza viaria	44
Residuos orgánicos: tarjeta Joko	
Garbia,bolsas...	41
Árboles, plantas, jardines	39
OTA	34
Otros (espacio público)	31
Otros (mobiliario urbano)	29
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	28
Molestias (ruidos, malos olores, vertidos)	28
Trámites y gestiones	25

IBAETA

Aceras y calzadas	103
Árboles, plantas, jardines	92
Circulación y tráfico	52
Contenedores	50
Residuos orgánicos: tarjeta Joko	
Garbía, bolsas...	43
Iluminación	30
Otros (limpieza y residuos)	27
Plagas (insectos, ratas, etc.)	27
Limpieza viaria	26
Otros (mobiliario urbano)	24
Otros (espacio público)	21
OTA	20
Trámites y gestiones	19
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	17
Otros (movilidad)	17

IGELDO

Contenedores	20
Iluminación	12
Aceras y calzadas	9
Recibos y certificados	7
Otros (urbanismo)	5
Árboles, plantas, jardines	4
Circulación y tráfico	4
Agua y saneamiento	3
Impuestos y tasas	2
Obras en viviendas	2
Otros (seguridad y convivencia)	2
Plagas (insectos, ratas, etc.)	2
Recogida de residuos	2
Actividades comerciales y profesionales	1
Asentamiento de colectivos	1

INTXAURRONDO

Árboles, plantas, jardines	139
Aceras y calzadas	116
Contenedores	83
Plagas (insectos, ratas, etc.)	79
Iluminación	65
Limpieza viaria	58
Circulación y tráfico	54
Impuestos y tasas	41
Otros (mobiliario urbano)	41
Residuos orgánicos: tarjeta Joko	
Garbia,bolsas...	41
Otros (espacio público)	30
Agua y saneamiento	27
Otros (limpieza y residuos)	27
Asentamiento de colectivos	20
Perros y otros animales	17

LOIOLA-TXOMIN

Contenedores	66
Circulación y tráfico	39
Limpieza viaria	37
Aceras y calzadas	27
Otros (limpieza y residuos)	26
Árboles, plantas, jardines	24
Impuestos y tasas	20
Otros (mobiliario urbano)	19
Residuos orgánicos: tarjeta Joko	
Garbia,bolsas...	19
Iluminación	18
Otros (espacio público)	18
Otros (movilidad)	15
Transporte público (Dbus, taxis...)	15
Plagas (insectos, ratas, etc.)	13
Deportes: equipamientos e instalaciones	11

MARTUTENE

Árboles, plantas, jardines	51
Aceras y calzadas	26
Contenedores	22
Limpieza viaria	22
Iluminación	21
Circulación y tráfico	19
Plagas (insectos, ratas, etc.)	19
Otros (limpieza y residuos)	14
Otros (espacio público)	13
Otros (mobiliario urbano)	9
Problemas de accesibilidad	8
Domiciliaciones	5
Impuestos y tasas	5
Otros (movilidad)	5
Agua y saneamiento	4

PARTE VIEJA

Expositores y terrazas	38
Molestias (ruidos, malos olores, vertidos)	35
Aceras y calzadas	28
Otros (espacio público)	25
Impuestos y tasas	22
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	20
Iluminación	18
Limpieza viaria	17
Otros (mobiliario urbano)	15
Otros (seguridad y convivencia)	15
Actividades comerciales y profesionales	14
Bicis, bidegorris y aparcabicis	14
Circulación y tráfico	14
OTA	14
Otros (movilidad)	14

ULIA

Árboles, plantas, jardines	37
Aceras y calzadas	32
Asentamiento de colectivos	31
Circulación y tráfico	29
Iluminación	28
Contenedores	24
Plagas (insectos, ratas, etc.)	19
OTA	17
Otros (espacio público)	17
Limpieza viaria	16
Problemas de accesibilidad	12
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	11
Otros (limpieza y residuos)	10
Otros (mobiliario urbano)	9
Impuestos y tasas	7

ZUBIETA

Circulación y tráfico	11
Iluminación	9
Contenedores	5
Aceras y calzadas	4
Limpieza viaria	4
Árboles, plantas, jardines	3
Aparcamientos (en calle y subterráneos)	2
Otros (urbanismo)	2
Parques infantiles	2
Problemas de accesibilidad	2
Trámites y gestiones	2
Transporte público (Dbus, taxis...)	2
Agua y saneamiento	1
Impuestos y tasas	1
Información general	1

13ª TABLA: comunicaciones recibidas por motivo, Dirección y género.

Como se indica en la tabla nº 4 sobre género, en un tercio de las comunicaciones recibidas no se indica el género de la persona que envía la comunicación. En las siguientes tablas se presentan los porcentajes de las comunicaciones que sí tienen ese dato de género.

AVISOS por Dirección y género:

	Total	Mujeres	Hombres
Alcaldía y Grupos Políticos	7	57%	43%
Compañía del Tranvía de San Sebastián, SA	1	100%	0%
Dirección de Acción Social	14	71%	29%
Dirección de Gestión de Personas	1	100%	0%
Dirección de Gestión Económica	3	33%	67%
Dirección de Guardia Municipal	202	57%	43%
Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos	3.911	54%	46%
Dirección de Movilidad	618	31%	69%
Dirección de Presidencia	52	50%	50%
Dirección de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamentos (SPEIS)	1	0%	100%
Dirección de Proyectos y Obras	18	83%	17%
Dirección de Salud y Medio Ambiente	389	61%	39%
Dirección de Urbanismo Sostenible	25	72%	28%
Dirección Financiera	278	57%	43%
DK - Epe Donostia Kultura	8	75%	25%
DonostiaTIK	11	45%	55%
Entidad Pública Empresarial de Vivienda	5	80%	20%
Fomento de San Sebastián, SA	9	89%	11%
Patronato Municipal de Deportes	15	47%	53%
San Sebastián Turismo, SA	1	0%	100%
Servicio de Promoción Social y Educación	2	50%	50%
Servicios Funerarios Donostia/San Sebastian, SA (Polloe)	2	100%	0%
	5.573	52,41%	47,59%

CONSULTAS por Dirección y género:

	Total	Mujeres	Hombres
Alcaldía y Grupos Políticos	33	64%	36%
Anoeta Kiroldegia, SA	1	0%	100%
Dirección de Acción Social	43	67%	33%
Dirección de Gestión de Personas	38	47%	53%
Dirección de Gestión Económica	25	40%	60%
Dirección de Guardia Municipal	42	48%	52%
Dirección de Intervención y Contabilidad	0	0%	0%
Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos	621	57%	43%
Dirección de Movilidad	363	46%	54%
Dirección de Presidencia	914	54%	46%
Dirección de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamentos (SPEIS)	1	100%	0%
Dirección de Proyectos y Obras	19	42%	58%
Dirección de Salud y Medio Ambiente	139	55%	45%
Dirección de Urbanismo Sostenible	253	46%	54%
Dirección Financiera	1.697	58%	42%
Dirección Jurídica	3	33%	67%
DK - Epe Donostia Kultura	10	50%	50%
DK - San Telmo Museoa, SA	1	0%	100%
DK - Victoria Eugenia Antzokia, SA	0	0%	0%
DonostiaTIK	8	50%	50%
Entidad Pública Empresarial de Vivienda	110	57%	43%
Escuela de Música y Danza	1	0%	100%
Fomento de San Sebastián, SA	7	71%	29%
Fundación Cristina Enea	2	50%	50%
Patronato Municipal de Deportes	55	49%	51%
San Sebastián Turismo, SA	1	100%	0%
Servicio de Euskera	8	88%	13%
Servicio de Promoción Social y Educación	21	90%	10%
Servicios Funerarios Donostia/San Sebastian, SA (Polloe)	7	14%	86%
	4.423	55,19%	44,81%

QUEJAS por Dirección y género:

	Total	Mujeres	Hombres
Alcaldía y Grupos Políticos	60	45%	55%
Anoeta Kiroldegia, SA	0	0%	0%
Dirección de Acción Social	105	66%	34%
Dirección de Coordinación de Servicios Transversales	0	0%	0%
Dirección de Gestión de Personas	0	0%	0%
Dirección de Gestión Económica	12	25%	75%
Dirección de Guardia Municipal	612	57%	43%
Dirección de Intervención y Contabilidad	1	0%	100%
Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos	3.177	57%	43%
Dirección de Movilidad	1.289	46%	54%
Dirección de Presidencia	81	47%	53%
Dirección de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamentos (SPEIS)	2	50%	50%
Dirección de Proyectos y Obras	48	63%	38%
Dirección de Salud y Medio Ambiente	266	65%	35%
Dirección de Urbanismo Sostenible	88	56%	44%
Dirección Financiera	132	58%	42%
Dirección Jurídica	3	67%	33%
DK - Epe Donostia Kultura	55	82%	18%
DK - San Telmo Museoa, SA	1	0%	100%
DK - Victoria Eugenia Antzokia, SA	2	100%	0%
DonostiaTIK	14	36%	64%
Entidad Pública Empresarial de Vivienda	15	87%	13%
Escuela de Música y Danza	2	100%	0%
Fomento de San Sebastián, SA	20	55%	45%
Patronato Municipal de Deportes	381	62%	38%
San Sebastián Turismo, SA	2	100%	0%
Servicio de Euskera	17	65%	35%
Servicio de Promoción Social y Educación	12	58%	42%
Servicios Funerarios Donostia/San Sebastian, SA (Polloe)	6	83%	17%
	6.403	55,44%	44,56%

PROPUESTAS Y AGRADECIMIENTOS por Dirección y género:

	Total	Mujeres	Hombres
Alcaldía y Grupos Políticos	24	54%	46%
Dirección de Acción Social	5	80%	20%
Dirección de Gestión de Personas	2	50%	50%
Dirección de Gestión Económica	1	0%	100%
Dirección de Guardia Municipal	13	38%	62%
Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos	278	57%	43%
Dirección de Movilidad	259	57%	43%
Dirección de Presidencia	13	46%	54%
Dirección de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamentos (SPEIS)	3	67%	33%
Dirección de Proyectos y Obras	3	67%	33%
Dirección de Salud y Medio Ambiente	33	70%	30%
Dirección de Urbanismo Sostenible	7	43%	57%
Dirección Financiera	10	40%	60%
DK - Epe Donostia Kultura	15	73%	27%
DK - San Telmo Museoa, SA	1	100%	0%
DK - Victoria Eugenia Antzokia, SA	1	0%	100%
DonostiaTIK	5	20%	80%
Fomento de San Sebastián, SA	3	67%	33%
Patronato Municipal de Deportes	114	68%	32%
San Sebastián Turismo, SA	1	100%	0%
Servicio de Euskera	0	0%	0%
Servicio de Promoción Social y Educación	3	100%	0%
Servicios Funerarios Donostia/San Sebastian, SA (Polloe)	1	100%	0%
	795	58,49%	41,51%