



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

Herritarren Partaidetza eta Arreta
Participación y Atención Ciudadana

HERRITARREN POSTONTZIA 2021EKO TXOSTENA

Udalinfo
Herritarren Arreta Zerbitzua
Donostia, 2022ko martxoa

AURKIBIDEA

SARRERA.....	3
--------------	---

DATU OROKORRAK

Eskaeraren arrazoiaren arabera.....	5
Sarrera-kanalaren arabera.....	6
Auzoaren arabera.....	7
Generoaren arabera.....	8

KONTSULTA, KEXA ETA IRADOKIZUNEN DATU OROKORRAK

Erantzun-mailaren arabera.....	10
Zuzendaritzen arabera.....	11
Gaiaren arabera.....	13

EBALUAZIOA.....	15
-----------------	----

ONDORIOAK.....	16
----------------	----

HOBEEKUNTZA PROPOSAMENAK.....	17
-------------------------------	----

SARRERA

Txosten honetan *Herritarren Postontziaren* bidez 2021ean jasotako komunikazioen datuak aurkezten dira, dagozkien Zuzendaritzek aplikazio informatikoaren bidez kudeatutakoak. Adierazi behar da herritarrek Udalarekin dituzten harremanak hemen islatutako datuetatik haratago doazela, beste bide batzuen bidez gertatzen baitira.

Herritarren Postontziak aukera ematen die herritarrei Udalarekin harremanetan jartzeko, kontsultak, kexak eta iradokizunak aurkezteko edota informazioa eskatzeko. Komunikaziorako eta parte hartzeko tresna garrantzitsua da, eta aukera ematen dio Udalari herritarrek hiriari buruz dituzten kezkak eta proposamenak ezagutzeko.

Herritarrek eskura dute komunikazio-kanal hau bai Udalaren webgunean bai *Donostiarron Postontzia* izeneko aplikazio mugikorrean. Udalinfo Herritarren Arreta Zerbitzuan ahoz jasotako komunikazioak eta sare sozialetakoak ere *Postontziari* euskarria ematen dion aplikazio informatikoan sartzen dira.

Aplikazio honek aukera ematen du komunikazio bakoitza ebazteko eta/edo erantzuteko eskumena duen Zuzendaritzara bidaltzeko. Udalinfo Herritarren Arreta Zerbitzuari dagokio sistema osoa koordinatzea. Zerbitzu hau arduratzen da dagozkion Zuzendaritzei komunikazioak esleitzeaz eta eskaerak kudeatzean sor daitezkeen arazoak eta/edo eskakizunak argitzeaz eta ebazteaz. Ikuskapena eta jarraipena ere egiten ditu.

Aurreko urteetako txostenetan bezala, kexen eta iradokizunen datuez gain, kontsultei dagozkienak ere sartzen dira. Hiru arrazoi horien batura jasotako komunikazio guztien ia % 90era iristen da.

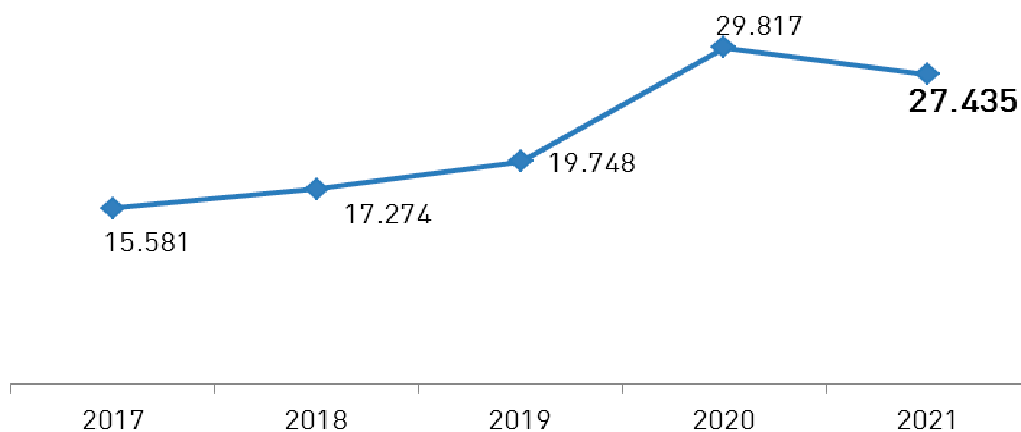
Informazioa hobeto ulertze aldera, txosten honetan grafikoki irudikatu dira datu aipagarrienak, eta eranskin batean, taula formatuan, bildu dira datu guzti-guztiak aurreko urteekiko konparazioekin batera.

DATU OROKORRAK

2021ean 27.435 komunikazio jaso dira guztira, aurreko urtean baino 2.382 gutxiago.

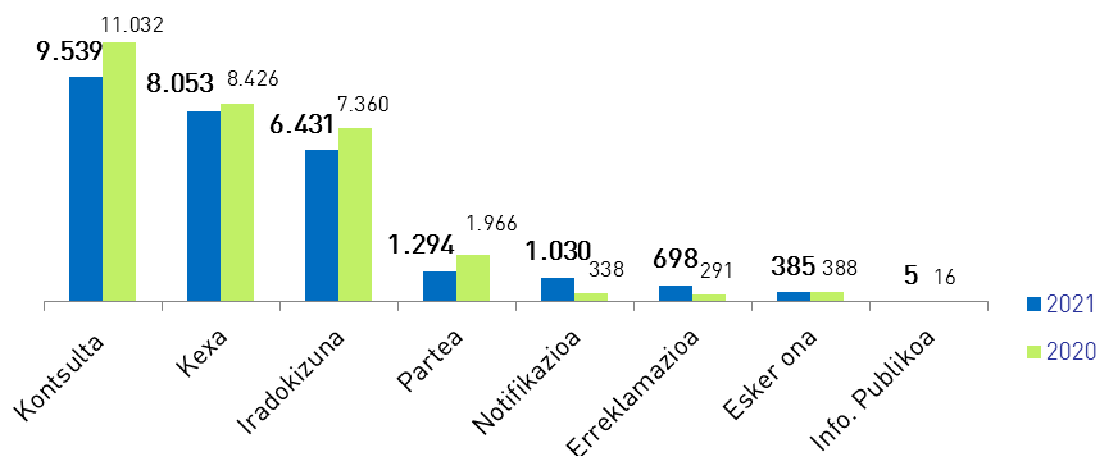
Jaitsiera hori % 10 pasatxokoa da, eta, ziur asko, pandemiaren nolabaiteko normalizazio-prozesuaren ondorio izan daiteke, izan ere 2020an COVIDak *Herritarren Postontziaren* ezohiko erabilera eragin zuen eta.

Honako grafikoak jaitsiera hori islatzen du. Nolanahi ere, nabarmentzekoa da pandemia aurreko urtearekiko aldea % 40 handiagoa dela jada.



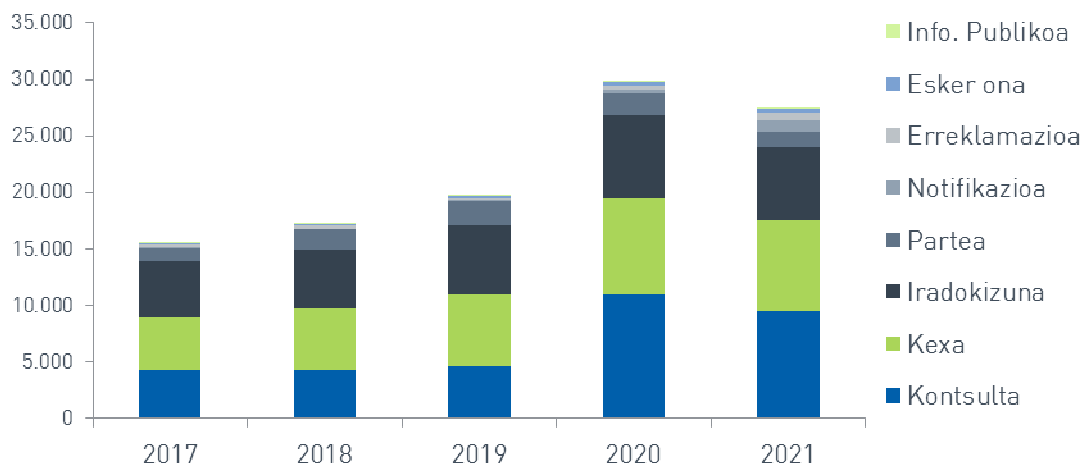
Eskaeraren arrazoiaren arabera

Ehunekotan, kontsultak eta iradokizunak % 13 jaitsi dira, eta kexak ia mantendu egin dira (% 4 gutxiago soilik).



(datu guztiak ernskineko 1. TAULAn)

Datuen bilakaera historikoan ikus daitekeenez, azken bi urteetan Kontsultak izan dira postontziaren erabilera nagusia, Kexen eta Iradokizunen aurretik. Hau ere pandemiak eragindako egoeraren ondorio izan daiteke.

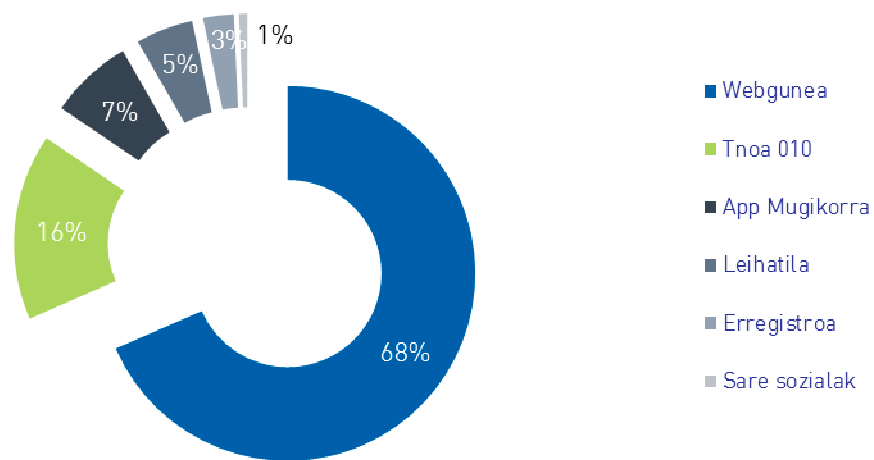


(datu guztiak eranskineko 1. TAULAn aurki daitezke)

Sarrera-kanalaren arabera

Azpimarratzekoa da 2021ean sare sozialen bidez, batez ere Twitterren, jasotako komunikazioak sartu direla *Postontzia*n. Kanal honetatik sartutako mezuak aldeztu aurretik iragazten dira Komunikazio Sailaren laguntzarekin.

Ehunekoei dagokienez, ez da aldaketa aipagarriarik antzeman aurreko urteetako. Oraindik ere web korporatiboaren kanala da nagusi, erabileren ia % 70arekin, eta aplikazio mugikorra, azken urteetako beherakadaren ondoren, %7aren inguruan mantentzen da.

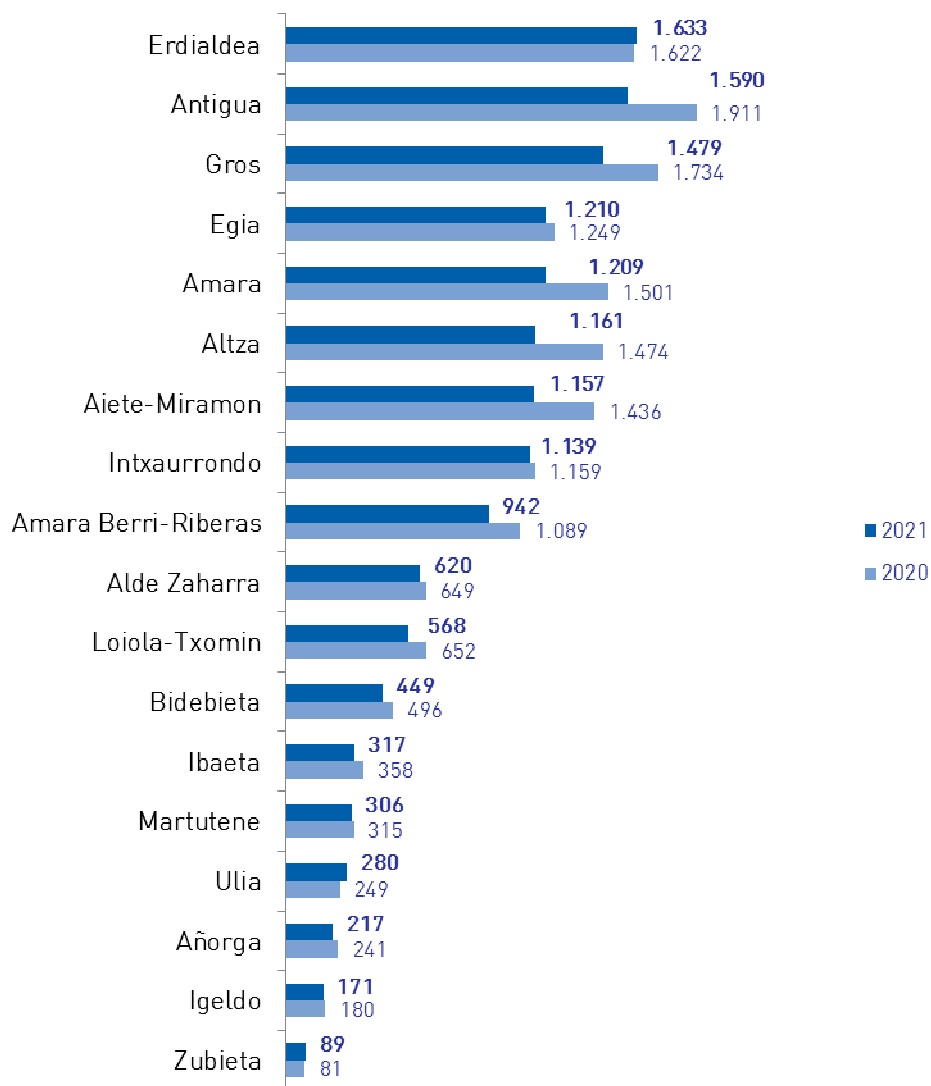


(datu guztiak eranskinaren 2. TAULAn)

Auzoaren arabera

2020an Antigua izan zen komunikazio gehien izan zituena, baina 2021ean Erdialdea bete lehen du lehen postu hori. Eta gainera, Uliarekin batera, komunikazio kopurua handitzen duen auzo bakarra da.

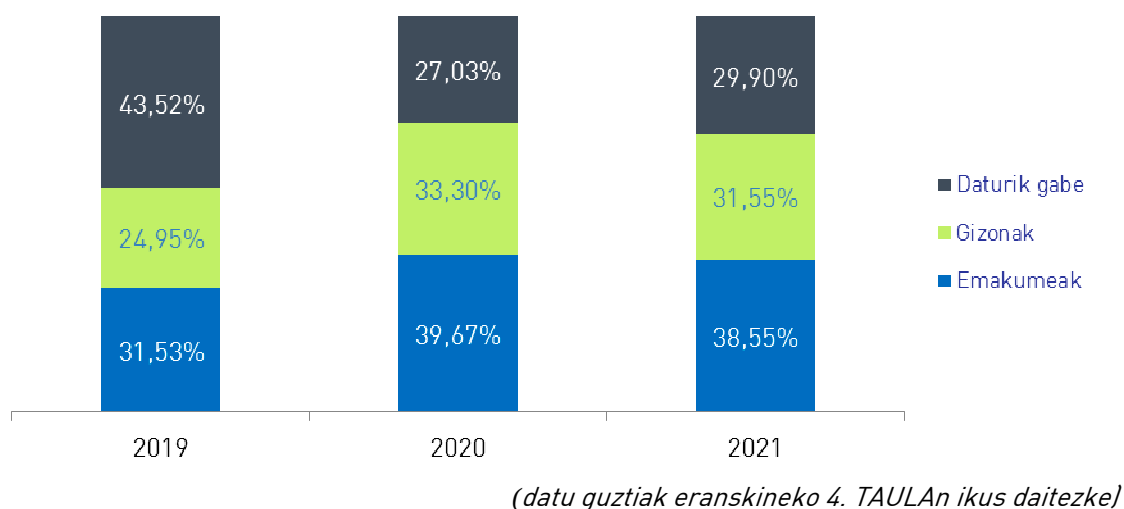
Adierazi behar da kokapenari buruzko datu hauek erlatiboak direla, *Postontzia* erabiltzen duten pertsonen % 50ak ez baitu kokapenari buruzko daturik ematen.



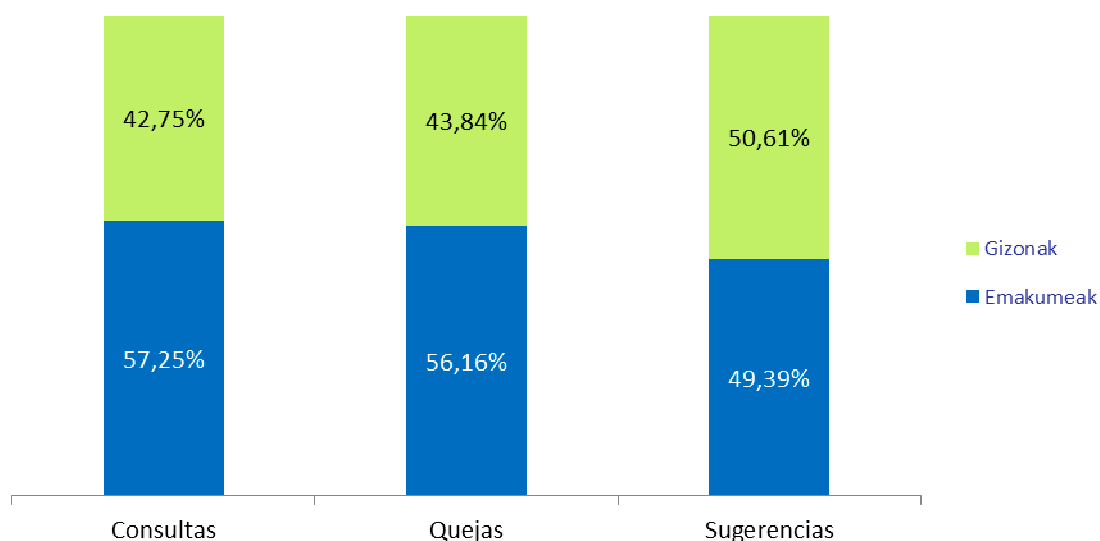
(datu guztiak eranskinaren 3. TAULAn)

Generoaren arabera

Azken txostenean onartutako hobekuntzari jarraituz, aurten generoaren datua ere jaso da. Komunikazioen guztizkoan ikus daitekeenez, emakumeek (%55) gizonak (%45) baino gehixeago erabiltzen dute *Postontzia*. Azken urteotan ez da aldaketa nabarmenik antzeman joera honi dagokionez. Gogoratu behar da generoaren datua ez dela derrigorrezkoa eta komunikazioen heren batean ez dela eremu honi buruzko daturik ezagutzen..

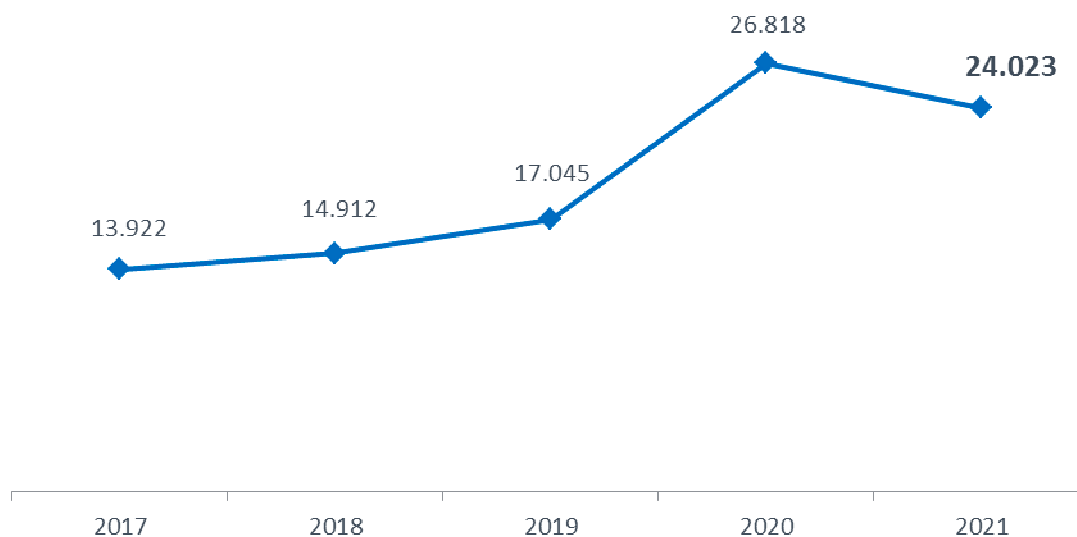


Gizonezkoen eta emakumezkoen komunikazioen arrazoiei dagokienez, proportzio horiek ia mantendu egin dira, nahiz eta iradokizunen kasuan ehunekoak berdindu egiten diren.



KONTSULTA, KEXA ETA IRADOKIZUNEN DATUAK

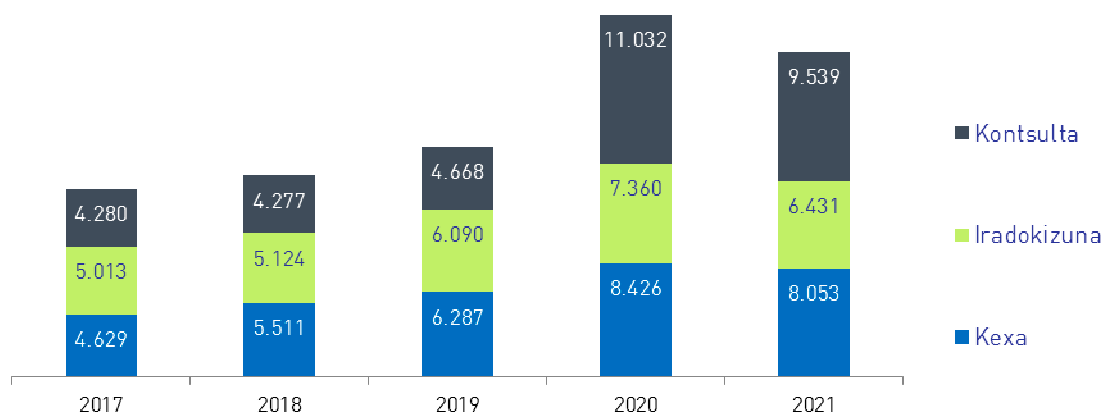
Jarraian, 2021ean jasotako Kontsulta, Kexa eta Iradokizunen guztizko datuak eta azken urteetan izan duten bilakaera aurkezten dira.



2020arekin alderatuta, beherakada orokorra nabari da, ziurrenik pandemiaren normalizazioaren ondorioz. Baina 2020an aipatutako joera batzuk sendotzen direla esan daiteke:

- Kontsultak dira *Postontzia* erabiltzeko arrazoi nagusia.
- Guztizko kopuruak zertxobait jaitsi dira 2020arekin alderatuta, baina % 50 hazi dira 2019arekin alderatzen baditugu.

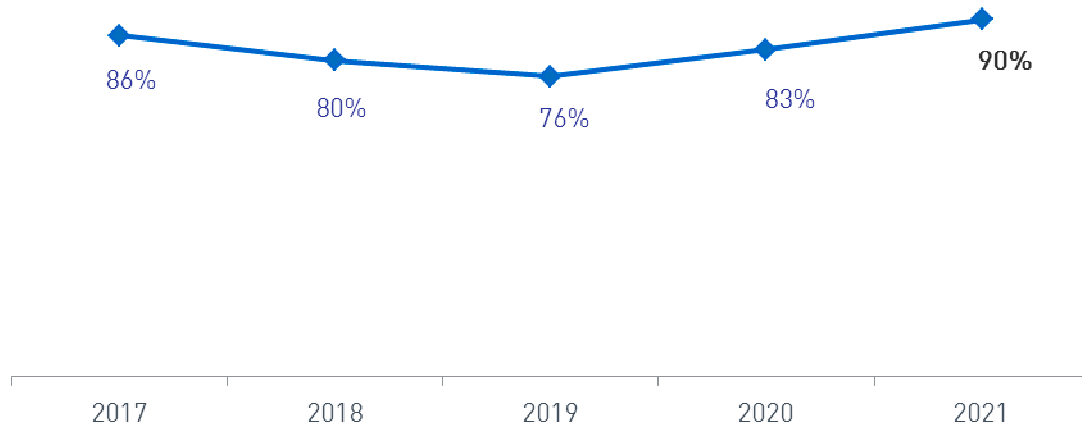
Kexen bolumena ia mantendu egin da, nahiz eta komunikazioek oro har behera egin duten.



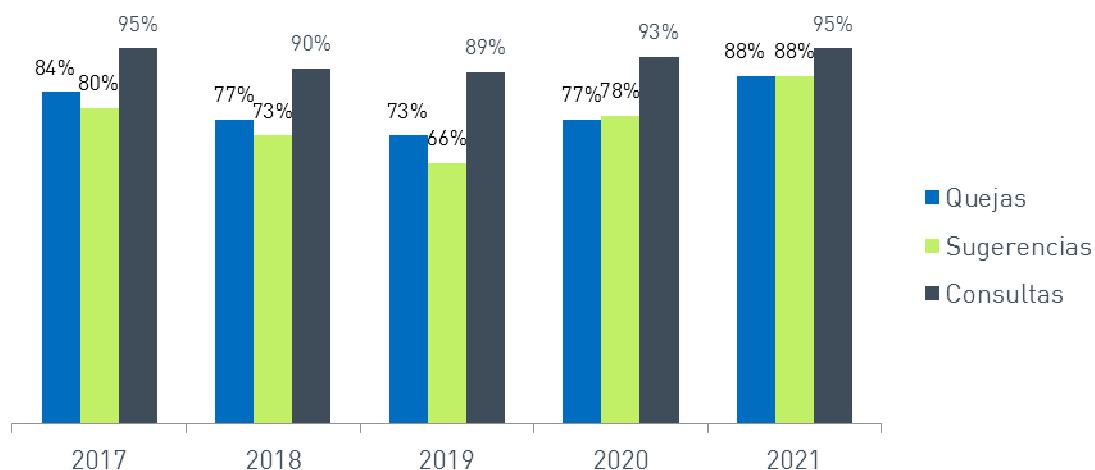
(ikusi datu guztiak eranskineko 6. TAULAn)

Erantzun-mailaren arabera

Datu orokorrak aztertuta, ikusten da 2021ean azken urteotako erantzun-ehunekorik onenak lortu direla eta, batez beste, komunikazioen % 90 erantzun direla. Datu on horiek, batez ere, udal Zuzendaritza nagusiek *Postontziare*kiko duten inplikazio handiagoaren ondorio dira. Gainera, aurreko urtearekin alderatuta, bolumena jaitsi denez erantzun-maila altuago batera iristea lortu da.



Kontsultei dagokienez, bi puntu igo da erantzun-maila, %93tik %95era. Kexei dagokienez, hobekuntza 11 puntukoa da –%77tik %88ra –, iradokizunena baino zertxobait handiagoa – %78tik %88ra–.



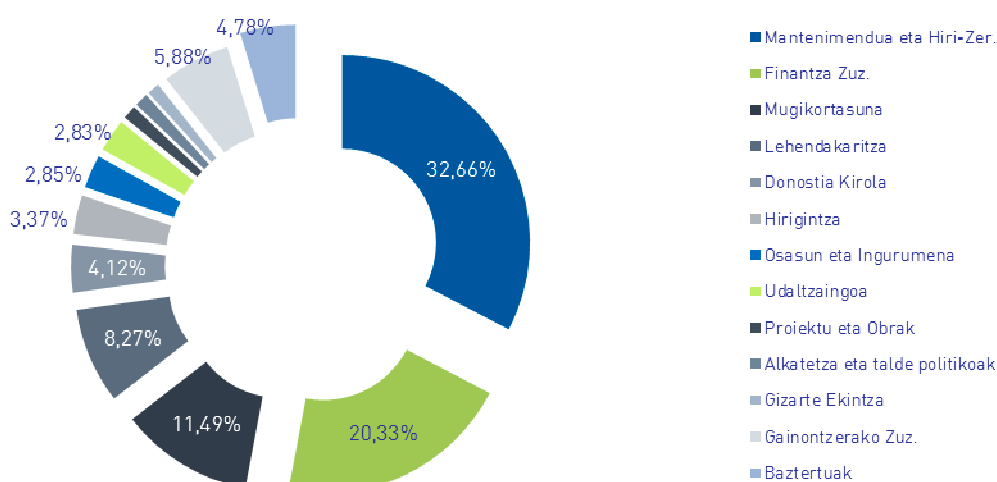
(datu guztiak eranskinen 6-7-8 TAULETAN)

Eranskinen 6., 7. eta 8. tauletan ikus daiteke oraindik amaitutzat jo ez diren komunikazioen egoera zehatza. Dagoeneko kudeatzen hasita daudenak eta hasi gabeak bereiztuz.

Zuzendaritzen arabera

Hurrengo grafikoan 2021ean udal Zuzendaritzetan, Erakunde Autonomoetan eta Sozietate Publikoetan jasotako Kontsulta, Kexa etaliradokizun guztiei buruzko datuak aurkezten dira.

Bertan argi eta garbi ikusten da Hiri Mantentze eta Zerbitzuetako Zuzendaritzak jasotzen duela oraindik ere komunikazio gehien, guztizkoaren herena. Zuzendaritza bakoitzaren ehunekoetan ez da aldaketa handirik ikusten aurreko urteekiko. Aipagarriena Finantza Zuzendaritzaren gorakada da, jakinarazpenen % 20 jaso baititu (iaz baino 4 puntu gehiago).

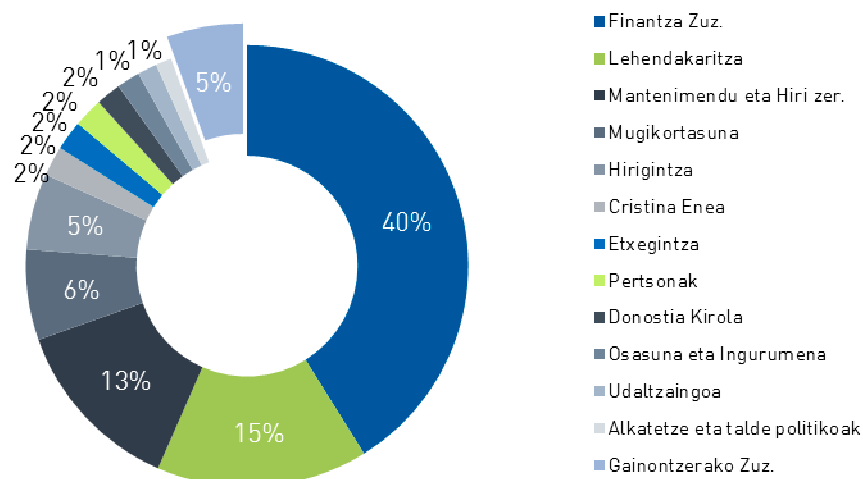


Arrazoiaren eta Zuzendaritzaren arabera

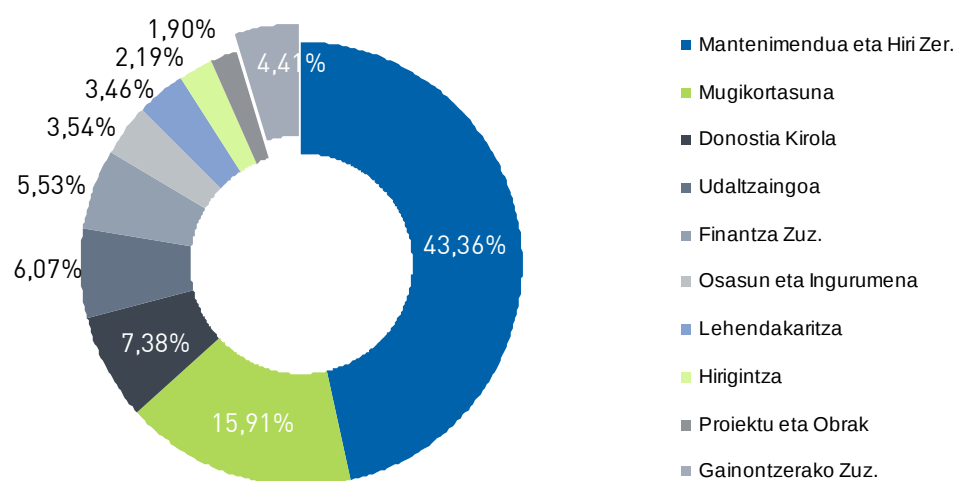
Zuzendaritza bakoitzak jasotzen dituen komunikazioen arrazoei erreparatuta (Kontsulta, Kexa edo Iradokizuna) ikus daiteke Kexen eta Iradokizunen hartzaile nagusiena, alde handiarekin, Hiri Mantentze eta Zerbitzuetako Zuzendaritza dela.

Aldiz, kontsulta gehien jasotzen dituen Finantza Zuzendaritza da orain ere. Zuzendaritza honek hurrengo Zuzendaritzarn kontsulten bikoitza baino gehiago jasotzen du. Hurrengo grafikoetan Zuzendaritza nagusien ehunekoak islatzen dira, arrazoi bakoitzaren arabera.

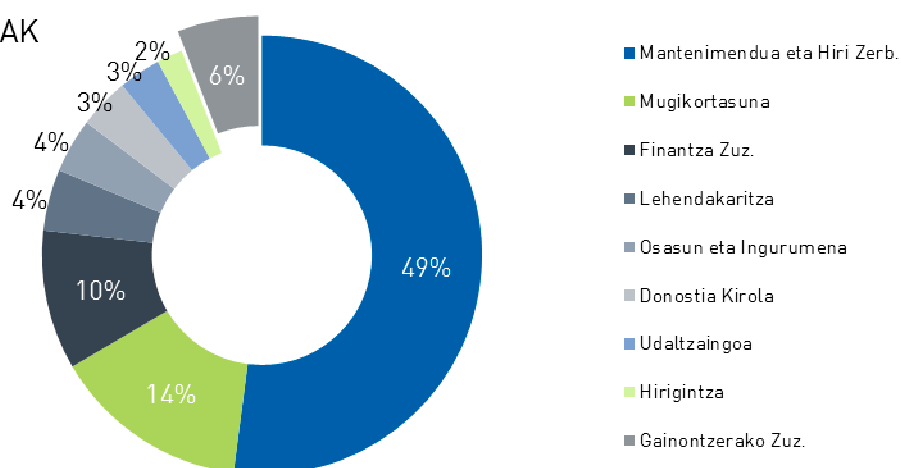
KONTSULTAK



KEXAK



IRADOKIZUNAK



(ikusi datuak eranskinetako 9.-10. TAULETAN)

Gaiaren arabera

Jarraian, gehien errepikatzen diren 40 gaien zerrenda aurkezten da. Bertan *Postontziaren* bidez jasotako gaikako komunikazioen kopurua azaltzen da, aurreko urtekoarekin alderatuta:

	2021	2020
Parkeak eta lorategiak	1.209	663
Egoera txarrean dauden galtzadak, eskailerak eta espaloiak	564	557
Edukiontzia	535	970
Informazio orokorra	525	86
Ordainagiriak	458	970
Bide publikoa garbitzea	457	423
Isunak ordaintzea	380	232
Zergadunarentzako informazioa	290	154
Ostalaritzako terrazak	288	238
Proiektu eta obrak	286	258
Argiteri publikoa	282	215
Ibilgailuak aparkatzea	265	291
Administrazio elektronikoa	262	320
Izapideei buruzko informazioa	227	163
Zerga-kontsultak	223	552
Helbideratzeak	223	280
Gizalegearen aurkako jokabideak: botiloia, pintadak, txakurrak...	207	242
Hiri-altzariak	187	230
Hirigintza informazioa	179	105
Behar ez bezala aparkatzea	178	122
Jarduerei buruzko informazioa	172	307
Administrazio elektronikoa	168	117
Salaketak arratoiengatik, usoengatik, katuengatik	167	217
Ordainagirien likidazioak	158	51
Haur parkeak	155	88
Aparkaleku desegokia	155	154
Gune publikoaren erabilera	154	182
Kudeaketa ekonomikoa	147	76
Hondakinen bilketa	132	144
Kirolak: tramiteak eta prezioak	132	308
TAO bineta	131	188
Gainbalioak: zenbatekoa kalkulatzeko	130	218
Hondartzak	117	263
Sustapena	117	107
Gizarte Ekintza	115	241
Zaratak, usainak, isurketak, kutsadura atmos. eragozpenak	109	73
Erroldatze-ziurtagiriaren eskaera	108	200
Zaborren tasaren hobaria	104	160
Kirolak: instalazioak	103	90
Aparkalekuak: eskabideak, lekualdaketa, txatar-bizikletak...	102	42
COVIDa	102	267

(gai guztiak, Zuzendaritzaka antolatuta, eranskinaren 11. TAULAn)

Ohikoa denez, *Postontzia*n jasotako gai nagusiak mantentzearekin eta hiri-zerbitzuekin lotuta daude. Aipagarriak dira parke eta lorategiekin lotutako komunikazioak, joan den urteko beherakadaren ondoren ohiko mailara itzultzen baitira. Honen ondoren, galtzaden, edukiontzien, garbiketaren, argiteriaren eta abarrekoak dira nagusi.

Herritarren arretari buruzkoak (informazioa, administrazio elektronikoa, etab.) eta finantza-eremuari buruzkoak (ordainagiriak, isunak, helbideratzeak, etab.) bigarren maila garrantzitsu batean daude.

Hauek dira aldaketarik nabarmenenak 2020ko gai nagusiekin alderatuta:

- Parkeak eta Lorategiak: bikoiztu ditu komunikazioak eta itzuli da pandemia aurreko ohiko zifretara.
- Edukiontziak: ia erdira jaisten da.
- Informazio orokorra: kopurua handitu egiten da Udalinfon Zuzendaritza batzuen informazioa integratzean, bereziki Hirigintzako.
- Zerga-kontsultak eta ordainagiriak: erdira jaisten dira, zerga-egutegia normalizatu ondoren. Ordainagiriaren likidazioak hirukoiztu egiten dira.
- Bizikletak: ia hirukoiztu egin dira aparkalekuarekin, bidegorriekin, Dbizitzarekin eta abarrekin zerikusia duten bizikleten inguruko guztiak.
- Kirolak: heren batera jaisten da izapide eta prezioei buruzko informazioa.
- Gizarte Ekintza: komunikazioak erdira jaitsi dira.

Ez da erraza aldaketa horietan joera nabarmenak identifikatzea. Pandemiaren normalkuntza-faseak eragindako aldaketak daude argi eta garbi, baina beste batzuetan ez dirudi hain nabarmena denik COVIDaren eragina.

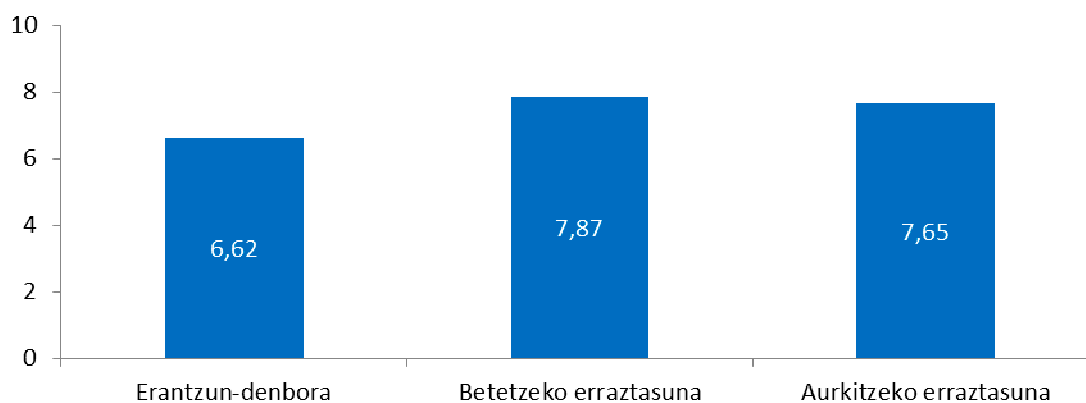
Gai guztien zerrenda osoa, Zuzendaritza bakoitzaren arabera banakatuta eta aurreko urteekin alderatuta, eranskinean jasotako tauletan kontsulta daiteke, bertako 11. taulan.

EBALUAZIOA

Herritarren Postontziaren aplikazioak bere funtzionamendua ebaluatzeko sistema bat eskaintzen die herritarrei. Erantzun-mezuan jasotzen den inkesta horretan 576 balorazio jaso dira. Hau da, Udalaren erantzuna jasotzen duten pertsonen % 5ak baino gutxiagok bete du *Postontziari* buruz duen iritzia ezagutzeko eskaintzen zaion inkesta.

0tik 10erako eskala batean, *Postontziak* 7,38 puntuko batez besteko balorazioa lortu du. Gehiago baloratzen da formularioa betetzeko eta aurkitzeko erraztasuna (7,87 eta 7,65, hurrenez hurren) erantzuteko denbora baino (6,62).

POSTONTZIAREN BALORAZIOA (0-10)



ONDORIOAK

- Datuak guztira: jaitsiera bat badago aurreko urtearekin alderatuta, baina gorakada handia pandemia aurreko urteekin alderatzen badugu. Ziur aski, bizitza pandemikorako adaptazioaren ondorio da, bitarteko elektronikoen erabileraren hazkundera eragin duena.
- Beherakada hori nabarmenagoa da Kontsultetan eta Iradokizunetan Kexetan baino, hauek ia 2020an bezalatsu mantentzen baitira.
- Jaitsiera berdin gertatzen da auzo guztietan, Erdialdean, Egian, Ulian edo Intxaurrondon izan ezik, hauek komunikazio-kopuru beretsua mantentzen baitute edo, kasu batzuetan, zertxobait gora ere egin dute.
- Zuzendaritza ia guztiek komunikazioen beherakada izan dute. Mugikortasuna zenbaki berean mantentzen da eta Finantza Zuzendaritza da hazten den bakarra.
- Hiri Mantentze eta Zerbitzuek komunikazioen herena jasotzen jarraitzen dute, ondoren Finantza Zuzendaritza dator. Hau % 16tik % 20ra pasa da. Batez ere kontsultetan egin du gora.
- Kexa gehien jasotzen dituztenak Mantenimendua (%40) eta Mugikortasuna (% 16) dira. Baita iradokizunetan ere (% 49 eta %14, hurrenez hurren). Aldiz, kontsulta gehien jasotzen dituztenak Finantza Zuzendaritza (% 40) eta Lehendakaritza (% 15) dira.
- Erantzun-maila oso altua lortu da, % 90ekoa. Nabarmentzekoa da 30 sailetatik ia erdiek erantzun dietela komunikazioen %100ari. Maila altu hori, bereziki aipagarria Finantza Zuzendaritzaren kasuan, jasotako 5.000 komunikazioei erantzun dielako.
- Komunikazio elektronikoak guztizkoaren %85 dira, baina app-aren erabilerak geldirik jarraitzen du, hazi gabe.
- Herritarrak gehien kezkatzen dituzten gaiak ia aurreko urteetako berdinak dira, ez da aldaketa handirik nabari.
- Zuzendaritza batzuen arreta integratu ahala, Udalinfok gero eta informazio orokorreko kontsulta gehiagori erantzuten die. Hori da, era berean, Hirigintzako kontsulten beherakadaren arrazoi nagusia.

HOBETZEKO PROPOSAMENAK

2021ean ezarritakoak

Sare sozialak

Postontzian sartu dira sare sozialetatik Udalari zuzentzen zaizkion komunikazioak. Komunikazio kabinetearekin lankidetzari esker, *Postontzian* sar daitezkeen mezuak iragazten dira eta sareetan bertan erantzuten da, gune egokia dela kontsideratzen denean.

Aldaketak urteko txostenean

Generoari, auzoari edo amaitu gabeko komunikazioen egoerari buruzko datuak erantsi dira (kudeatzen hasiak edo hasi gabeak ezberdinduz). Txosten honetako datuak hobeto interpretatze aldera, datu-taula guztiak eranskin batera eraman dira.

Interesdunaren jarraipena

Herritarrek esandakoa jaso eta digitalizatzen den unetik, iradokizun horren tramitazioaren jarraipena egin daiteke. "Nire Karpeta" espazio pertsonalean sartuta, komunikazio bakoitzaren egoera zein den ikus daiteke: jasota, kudeatzen edo amaituta.

2022rako proposamenak

Belarri proiektuaren baitan, hainbat aldaketa diseinatzen ari dira *Postontziaren* eraginkortasuna hobetzeko, gardentasuna handitzeko eta efikazia hobetzeko. Aldaketa horiek ezarri ahal izateko, eguneratzeke dago sistemari eusten dion aplikazio informatikoa.

Hauek dira eguneratze honekin lortu nahi diren hobekuntza nagusietako batzuk:

- *Postontziaren* erabiltzaileek Udalak emandako erantzunekiko duten asebetetze-maila ezagutzeko ebaluazio sistema bat gaitzea.
- Bide publikoan gertatzen diren gorabeheren tratamendu berezia, batez ere premia handienekoak modu efikazagoan kudeatu ahal izateko.
- Komunikazioen arrazoiak eta gaiak hobeto identifikatzea, *Belarri* proiektuaren esparruan hiritarren mezuak hobeto ulertu ahal izateko.

HERRITARREN POSTONTZIA

TXOSTENA 2021

ERANSKINA

DATU OROKORRAK

1 TAULA: Datu orokorrak eskaera egiteko arrazoiaren arabera

	2017	2018	2019	2020	2021
Kontsulta	4.280	4.277	4.668	11.032	9.539
Kexa	4.629	5.511	6.287	8.426	8.053
Iradokizuna	5.013	5.124	6.090	7.360	6.431
Abisua	1.163	1.789	2.195	1.966	1.294
Notifikazioa	106	105	88	338	1.030
Erreklamazioa	212	261	201	291	698
Esker ona	175	182	176	388	385
Informazio publikoa	33	25	43	16	5
Guztira	15.611	17.274	19.748	29.817	27.435
Kontsulta	%27	%25	%24	%37	%35
Kexa	%30	%32	%32	%28	%29
Iradokizuna	%32	%30	%31	%25	%23
Abisua	%7	%10	%11	%7	%5
Notifikazioa	%1	%1	%0	%1	%4
Erreklamazioa	%1	%2	%1	%1	%3
Esker ona	%1	%1	%1	%1	%1
Informazio publikoa	%0	%0	%0	%0	%0

2. TAULA: Datu orokorrak sarrera-kanalaren arabera

	2017	2018	2019	2020	2021
Internet	9.290	10.542	12.679	20.505	18.775
Telefonoa 010	2.679	2.846	2.924	5.447	4.410
App mugikorra	2.158	1.991	1.962	2.067	1.969
Leihatila	830	1.253	1.460	1.111	1.355
Erregistroa	654	642	722	684	728
Sare sozialak	0	0	1	3	198
Guztira	15.611	17.274	19.748	29.817	27.435
Internet	%60	%61	%64	%70	%68
Teléfonoa 010	%17	%16	%15	%18	%16
App mugikorra	%14	%12	%10	%7	%7
Leihatila	%5	%7	%7	%4	%5
Erregistroa	%4	%4	%4	%2	%3
Sare sozialak	%0	%0	%0	%0	%1

3. TAULA: Datu orokorrak auzoaren arabera

	2020	2021
Erdialdea	1.622	1.633
Antigua	1.911	1.590
Gros	1.734	1.479
Egia	1.249	1.210
Amara	1.501	1.209
Altza	1.474	1.161
Aiete - Miramon	1.436	1.157
Intxaurrondo	1.159	1.139
Amara Berri - Riberak	1.089	942
Alde Zaharra	649	620
Loiola -Txomin	652	568
Bidebieta	496	449
Ibaeta	358	317
Martutene	315	306
Ulia	249	280
Añorga	241	217
Igeldo	180	171
Zubieta	81	89
<i>(auzorik gabeo)</i>	<i>14.143</i>	<i>12.898</i>

4. TAULA: Datu orokorrak generoaren arabera

	2019	2020	2021
Emakumeak	6.224	12.115	10.576
Gizonak	4.926	10.170	8.656
<i>N/A</i>	<i>8.593</i>	<i>8.253</i>	<i>8.203</i>

KONTSULTA, KEXA ETA IRADOKIZUNEN DATUAK

5. TAULA: Kexa, Iradokizun eta Kotsulten datu orokorrak

	2017	2018	2019	2020	2021
Kexak	4.629	5.524	6.287	8.416	8.053
Iradokizunak	5.013	5.129	6.090	7.348	6.431
Kotsultak	4.280	4.284	4.668	11.027	9.539
	13.922	14.912	17.045	26.818	24.023

6. TAULA: Kexa, Iradokizun eta Kotsulta amaituak

	Guztira	Amaituak	Ez amaituak	hasita	Hasi gabe
Kexak	8.053	7.095 %88	958 %12	248 %3	710 %9
Iradokizunak	6.431	5.672 %88	759 %12	157 %2	602 %9
Kotsultak	9.539	9.093 %95	447 %5	346 %4	101 %1

7. TAULA: Kexa, Iradokizuna eta Kotsulta amaituen eboluzioa

		2017	2018	2019	2020	2021
Kexak	jasotakoak	4.629	5.524	6.287	8.416	8.053
	amaitutakoak	%84	%77	%73	%77	%88
Iradokizunak	jasotakoak	5.013	5.129	6.090	7.348	6.431
	amaitutakoak	%80	%73	%66	%78	%88
Kotsultak	jasotakoak	4.280	4.284	4.668	11.027	9.539
	amaitutakoak	%95	%90	%89	%93	%95
Bataz-bestekoa		%86	%80	%76	%83	%90

8. TAULA: Kexa, Iradokizun eta Kontsulta amaituen bilakaera Zuzendaritzen arabera

KEXAK	Guztira	Amaituak	hasita	hasi gabe	Amaitutakoen %	
					2021	2020
Mantenimendua eta Hiri Zerb.	3.492	2.910	81	501	%83	%65
Mugikortasuna	1.281	1.146	24	111	%89	%68
Donostia Kirola	594	588	6	0	%99	%69
Udaltzaingoa	489	472	17	0	%97	%68
Zuz. Finantzieroa	445	436	3	6	%98	%96
Ingurumena	285	261	24	0	%92	%78
Lehendakaritza	279	252	8	19	%90	%100
Hirigintza	176	142	1	33	%81	%99
Proiektu eta Obrak	153	70	70	13	%46	%98
Alkatetza eta Talde politikoak	97	91	3	3	%94	%58
Donostia Kultura	52	45	1	6	%87	%96
Sustapena	37	31	4	2	%84	%83
Etxegintza	29	29	0	0	%100	%94
Euskara	27	27	0	0	%100	%85
Ekonomia	25	24	0	1	%96	%75
Gizarte Ekintza	22	12	1	9	%55	%100
Pertsonak	15	15	0	0	%100	%100
DonostiaTIK	9	7	1	1	%78	%100
Hezkuntza	9	5	4	0	%56	%80
Polloe	8	8	0	0	%100	%100
CTSS	7	3	0	4	%43	%83
Cristina Enea	7	7	0	0	%100	%62
Musika Eskola	5	5	0	0	%100	%100
Su Itzalketa	2	2	0	0	%100	%100
Turismoa	2	2	0	0	%100	%100
Anoeta Kiroldegia	1	0	0	1	%0	%100
San Telmo Museoa	1	1	0	0	%100	%0
<i>Baztertuak</i>	<i>504</i>	<i>504</i>			%95	%93

IRADOKIZUNAK	Guztira	Amaituak	hasita	hasi gabe	Amaitutakoen %	
					2021	2020
Mantenimendua eta Hiri Z.	3.146	2.636	84	426	%84	%68
Mugikortasuna	874	761	5	108	%87	%69
Zuz. Finantzieroa	620	615	0	5	%99	%99
Lehendakaritza	273	260	1	12	%95	%68
Ingurumena	242	228	13	1	%94	%96
Donostia Kirola	225	224	1	0	%100	%78
Udaltzaingoa	188	182	6	0	%97	%100
Hirigintza	114	100	0	14	%88	%99
Alkatetza eta Talde polit.	76	72	0	4	%95	%98
Proiektu eta Obrak	70	23	38	9	%33	%58
Gizarte Ekintza	35	24	1	10	%69	%96
Sustapena	34	32	2	0	%94	%83
Donostia Kultura	29	27	1	1	%93	%94
Ekonomia	24	19	3	2	%79	%85
Cristina Enea	22	22	0	0	%100	
Pertsonak	20	19	0	1	%95	%100
Hezkuntza	9	9	0	0	%100	%100
Etxegintza	8	8	0	0	%100	%100

DonostiaTIK	7	3	1	3	%43	%80
Euskara	5	5	0	0	%100	%100
Sustapena	4	3	1	0	%75	%83
CTSS	3	2	0	1	%67	%62
Su itzalketa	3	2	0	1	%67	%100
San Telmo Museoa	3	1	0	2	%33	%100
Musika Eskola	3	3	0	0	%100	%100
Turismoa	2	2	0	0	%100	%100
Anoeta Kiroldedia	1	0	0	1	%0	%0
Victoria Eugenia Antzokia	1	0	0	1	%0	%100
Polloe	1	1	0	0	%100	%100
Baztertuak	389	389				
					88%	78%

KONTSULTAK

	Guztira	Amaitutakoak	hasita	hasi gabe	Amaitutakoaren %	
					2021	2020
Zuz. Finantzieroa	3.819	3.800	14	5	%100	%99
Lehendakaritza	1.435	1.375	59	1	%96	%85
Mantenimendua eta Hiri Z	1.207	1.110	86	11	%92	%87
Mugikortasuna	615	566	47	11	%92	%81
Hirigintza	519	437	78	4	%84	%100
Cristina Enea	203	203	0	0	%100	%0
Etxegintza	201	201	0	0	%100	%100
Pertsonak	200	188	11	1	%94	%100
Donostia Kirola	170	170	0	0	%100	%97
Ingurumena	157	132	0	25	%84	%91
Udaltzaingoa	133	129	0	4	%97	%100
Alkatetza eta Talde polit.	108	92	10	6	%85	%91
Ekonomia	98	96	2	0	%98	%84
Donostia Kultura	94	84	9	1	%89	%96
Proiektu eta Obrak	63	32	6	25	%51	%61
Gizarte Ekintza	58	47	11	0	%81	%95
Hezkuntza	46	37	0	4	%80	%93
Sustapena	42	37	0	0	%88	%93
Euskara	26	26	0	0	%100	%100
Polloe	23	23	0	0	%100	%100
Su itzalketa	16	13	3	0	%81	%100
Musika Eskola	13	11	2	0	%85	%83
Turismoa	10	7	2	2	%70	%100
Zuz.. Juridikoa	10	8	2	0	%80	%55
DonostiaTIK	9	9	0	0	%100	%91
Victoria Eugenia Antzokia	4	1	3	0	%25	%67
CTSS	2	2	0	0	%100	%60
San Telmo Museoa	2	1	0	1	%50	%100
Anoeta Kiroldedia	2	1	1	0	%50	%0
					95%	93%

9. TAULA: Kexa, Iradokizun eta Kontsultak Zuzendaritzaka

	Kontsultak	Iradokizunak	Kexak	Guztira
Mantenimendua eta Hiri Z.	1.207	3.146	3.492	7.845
Zuz. Finantzieroa	3.819	620	445	4.884
Mugikortasuna	615	872	1.273	2.760
Lehendakaritza	1.435	273	279	1.987
Donostia Kirola	170	225	594	989
Udaltzaingoa	133	188	489	810
Hirigintza	519	114	176	809
Ingurumena	157	242	285	684
Proiektu eta Obrak	63	70	153	286
Alkatetza eta Talde polit.	108	76	97	281
Etxegintza	201	8	29	238
Pertsonak	200	20	15	235
Cristina Enea	203	22	7	232
Donostia Kultura	94	29	52	175
Ekonomia	98	24	25	147
Gizarte Ekintza	58	35	22	115
Sustapena	42	34	37	113
Hezkuntza	46	15	17	78
Euskara	26	5	27	58
Polloe	23	1	8	32
DonostiaTIK	9	6	8	23
Musika Eskola	13	3	5	21
Su itzalketa	16	3	2	21
Turismoa	10	2	2	14
CTSS	2	3	7	12
Zuz. Juridikoa	10			10
San Telmo Museoa	2	3	1	6
Victoria Eugenia Antzokia	4	1		5
Anoeta Kiroldedia	2	1	1	4

10. TAULA: Kexa, Iradokizun eta Kontsulten bilakaera Zuzendaritzen arabera

	2021	2020
Mantenimendua eta Hiri Z.	7.845	8.257
Zuz. Finantzieroa	4.884	4.460
Mugikortasuna	2.760	2.734
Lehendakaritza	1.987	2.305
Donostia Kirola	989	1.114
Udaltzaingoa	810	1.810
Hirigintza	809	1.188
Ingurumena	684	1.051
Proiektu eta Obrak	286	258
Alkatetza eta Talde polit.	281	169
Etxegintza	238	490
Pertsonak	235	108
Cristina Enea	232	0
Donostia Kultura	175	172
Ekonomia	147	83
Gizarte Ekintza	115	241
Sustapena	113	114
Hezkuntza	78	91
Euskara	58	65
Polloe	32	34
DonostiaTIK	23	24
Musika Eskola	21	20
Su itzalketa	21	25
Turismoa	14	30
CTSS	12	132
Zuz. Juridikoa	10	15
San Telmo Museoa	6	5
Victoria Eugenia Antzokia	5	12
Anoeta Kiroldedia	4	3

11. TAULA: Kexak, Iradokizunak eta Kontsultak Zuzendaritza eta gaien arabera

	2021	2020
Mantenimendu eta Hiri Zerbitzuak	7.845	8.527
Parke eta lorategiak	1.209	663
Edukiontzia	535	970
Galtzadak egoera txarrean	564	557
Bide publikoaren garbiketa	457	423
Ostalaritzako terrazak	288	238
Argiteri publikoa	282	215
Hiri altzariak	187	230
Haur parkeak	155	88
Gune publikoaren erabilera	154	182
Zaborren jasoketa	132	144
Hondartzak	117	263
Zaborren tasen hobaria	104	160
Saretak, hustubideak, kutxa-lak egoera txarrean	95	23
Saneamendua	74	86
Komun publikoak	73	67
Bide publikoak	72	38
Edateko uraren hornidura	62	75
Iturriak	57	51
Ibilgailuak erretiratzea	54	12
Irisgarritasuna	37	10
Hondartzetako kabinak	35	84
Estoldak	31	46
Erregistro estalkiak	26	27
Ur isuriak	25	28
Toldoak eta eguzkitakoak	20	104
Kaleetako plakak	16	13
Fatxaden garbiketa	15	12
Birziklapena	12	250
Zakurrak hondartzetan	11	19
Hormak egoera txarrean	8	10
Bide publikoaren mantenimendua	5	15
Oinezkoen pasabideen beheraketa	3	8
Beste gai batzuk	912	1.854
Zehaztu gabekoak	2.018	1.562
Mugikortasuna	2.760	2.734
Ibilgailuen aparkalekuak	265	291
Aparkatze desegokia	178	122
TAO txartela	131	188
Aparkalekuak: eskabideak, lekualdaketak, bizikleta-txatar bihurtutako bizikletak.....	102	42
Seinaleztapena	82	88
Aparkalekuen emakida eta itxarote zer.	76	40
TAO zerbitzua	74	200
Bidegorriak	71	29
D-bizi	59	18
Programazio proposamenak	53	51
Bizikletak – Irristailuak lotuta hiri-altzarietara, zuhaitzetara...	41	9
Parkimetroak	40	8
Matxuratutako elementuak	39	36

Semaforo eskaerak	37	24
Udal parkingak	31	120
Karabanak - Autokarabanak	26	13
Garraio publikoa – zerbitzuen zabaltzea	22	32
Trafikoko arau-haustea	21	16
Erreserba pribatuak aparkalekuak eta minusbaliatuentzako txartelak	39	48
Pasabideak	28	7
Radarra; abiadura bideetan.	18	0
Piboteak	17	28
Kexak mugikortasun agenteak	16	17
Bizikleta eta irristailuen zirkulazio desegokia; espaloiak, abiadura...	15	
Hiri-altzariak: ispiluak, barandak...	14	15
Bertakoak	13	17
Zirkulazio ezegokia, bizikleten abiadura	12	23
Taxiak	11	4
Autobus geltokiak, eskaerak	10	10
Hiri-altzariak (markesinak, ispiluak...)	9	15
Banda murriztaileak	6	9
Beste gai batzuk	682	508
Zehaztu gabekoak	541	706

Pertsonak	235	108
Udalaren lan-sarbideari buruzko informazioa, cv entregatzea, etab.	3	24
Deialdiei buruzko informazioa	27	20
Beste gai batzuk	13	64
Zehaztu gabekoak	192	10

Lehendakaritza	1.987	2.305
Hirigintza informazioa	341	
Administrazio elektronikoa	262	320
Tramiteei buruzko informazioa	227	163
Informazio orokorra	184	86
Erroldatze-ziurtagiriaren eskaera	108	200
COVIDa	102	267
Auzoak eta Herritarren Partaidetza	89	
Hirigintzako Espedienteen kontsulta eta mailegua	88	
Planoak eta informazio espezifiko eskatzea	51	57
Arretaren hobekuntza	30	26
Kaleen izenak	29	
Erroldan alta ematea	27	266
Txartelak	23	39
Webgunea	23	10
Hitzordu eskaera	19	53
Geo Donostia	18	
Hasitako tramiteen inguruko kontsulta	17	25
Erroldaren helbidea aldatzeko eskaera	17	53
Ezkontzak	15	60
PMHn baja emateko eskaera	15	77
Pertsonak lokalizatzea	13	20
Hirigintzako kontsulta eta ziurtagiriak (herritarren galderak)	12	0
Notifikazio elektronikoak	10	4
Joko Garbia	10	24
Errolda berritzeko/berresteko eskaera	9	25
Hauteskundeak	3	22

Kontsulta eta laguntza Erregistro gaitan	2	1
Beste gai batzuk	148	399
Zehaztu gabekoak	95	108
Proiektu eta Obrak	286	258
Alkatetzta eta Talde Politikoak	281	169
Zehaztu gabekoak	87	95
Ezkontzak	1	3
Udalaren urteroko egutegia	2	1
Hiriari buruzko gaiak	35	0
Hondalea	19	0
Azpiegitura berriak eta proiektuak	5	0
Harreman publikoak	32	26
Herritarren segurtasuna	5	0
Hitzordu eskaerak	3	0
Beste gai batzuk	92	44
Ingurumena eta Osasuna	684	1.051
Salaketak arratoiengatik, usoengatik, katuengatik.	167	217
Zaratak, usainak, isurketak, kutsadura atm. eragindako eragozpenak	109	73
Erleak eta liztorrak	58	0
Konpostatzea, birziklatzea, etxeko hondakin arriskutsuak biltzea, e.a.	19	15
Animalien ongizateari buruzko informazioa/araudia eskatzea	14	46
Osasun publikoko informazio/araudi eskaera	81	65
Administrazio elektronikoa	1	0
Jarduerei buruzko informazioa eta araudia eskatzea		
Gizalegearen aurkako jokabideak: botiloia, pintadak, txakurrak...	2	0
Jardueretako zaratak, usainak... eragindako eragozpenak	4	12
Beste gai batzuk	4	191
Zehaztu gabekoak	225	432
Cristina Enea Fundazioa	232	0
Hirigintza	809	1.188
Jarduerei buruzko informazioa eta araudia eskatzea	172	307
Informazio orokorra	5	250
Hirigintza informazioa	179	105
Izapideei buruzko informazioa	12	76
Izapidetzen ari diren jarduera-espeditenteei buruzko kontsultak		63
Hirigintzaren legezketasuna	15	57
Ikuskapen-eskaera	2	10
Beste gai batzuk	225	225
Zehaztu gabekoak	199	95
Zuz. Finantzieroa	4.884	4.460
Ordainagiriak	458	970
Isunak ordaintzea	380	232
Zerga-kontsultak	223	552
Helbideratzeak	223	280
Zergadunarentzako informazioa	290	154
Administrazio elektronikoa	168	117
Ordainagirien likidazioak	158	51
Aparkaleku desegokia	155	154

Zenbatekoa kalkulatzeko eskaera	130	218
Izapideei buruzko informazioa	97	67
Ohikoa ez den etxebizitzaren OHZ erreklargua	75	98
Erreklamazioa fakturazioa	46	79
Konstituzionalaren errekurtsioak eragindako gainbalioak	34	
Kontagailuaren irakurketa	28	52
Arazoa: posta-bidalketak	28	39
Tasak eta prezio publikoak	19	18
Zatikatzeko eskaera	15	36
Bajak, altak eta kontagailu-aldaketak	12	28
Kontagailuen erreklamazioak	12	12
Herritarren arreta		20
Gainbalioen likidazioa	10	13
Beste gai batzuk	2.103	952
Zehaztu gabekoak	220	318
CTTS	12	132
Ekonomia	147	83
Donostia Sustapena	113	114
Zuz. Juridikoa	10	15
Donostia Kultura	175	172
Jaiei buruzko informazioa: datak, programazioak...	33	29
Herritarren eskaerak/proposamenak, kontzertuak, emanaldiak...	17	32
Ikastaroak eta jarduerak buruzko informazioa	7	12
Jarduerari buruzko informazio-eskaera	7	7
Gertaerak eragindako eragozpenak: akustikoak.	6	12
Zerbitzuak, proiektuak eta abar eskaintzea.	6	6
Kontzertuak, emanaldiak eta abar eskaintzea.	4	5
Zerbitzuak, ikuskizunak eta abar eskaintzea.	1	2
Beste gai batzuk	66	35
Zehaztu gabekoak	28	32
San Telmo Museoa	6	5
Victoria Eugenia Antzokia	5	12
Zehaztu gabekoak	3	2
Zinama		2
Kontzertuak, emanaldiak eta abar eskaintzea.	1	2
Herritarren eskaerak/proposamenak, kontzertuak, emanaldiak...		1
Antzerkia		
Beste gai batzuk	1	5
Etxegintza	238	490
Izapideei buruzko informazioa	58	25
Etxebizitzaren esleipena	57	214
Etxebizitzaren alokairuari buruzko informazioa	16	33
Etxebizitza-eskaerei buruzko informazioa	9	21
Alokabide zerbitzua	4	4
Etxebizitzaren titulartasuna aldatzea	2	2
Etxebizitzaren zozketa	1	24

Etxebizitzak mantentzea		6
Beste gai batzuk	91	161
Guardia Municipal	810	1.810
Gizalegearen aurkako jokabideak: botiloia, pintadak, txakurrak...	207	242
Segurtasunik eza/zaintza-eskaera	92	120
Zaratak, ordutegiak, kaleko musikariek eragindako eragozpenak.	77	85
Txakurrak	51	15
Udaltzaingoaren portaerengatiko kexak	36	53
Kolektiboen asentamenduak	22	27
Okerreko aparkalekuak	19	33
Erortzearen dauden eraikinen, abandonatutako ibilgailuen berri eman	14	55
Jokabide susmagarriak/delituak	9	13
Bizikletak	6	6
Bidegabe zirkulatzea: abiadura,,	4	5
Zehapenengatiko kexak	4	15
Aparkaleku desegokia	1	7
Beste gai batzuk	198	259
Zehaztu gabekoak	70	875
Donostia Kirola	989	1.114
Izapideak eta prezioak	132	308
Kirol-instalazio irekiak	103	90
Zeharkako kudeaketa	82	21
Monitoreak	39	24
Eskaintza	33	24
Sailaren Patronatuari buruzko informazioa	20	35
Erosotasuna mantentzea	15	26
Mantentze-lan orokorrak	14	8
Kirol-instalazioetako aldagelak	13	9
Gimnasioak	8	26
Ordutegia	7	0
Ikastaroetako materiala	7	4
Kirol-instalazioak garbitzea	4	2
Beste gai batzuk	479	487
Zehaztu gabekoak	33	50
Turismoa	14	30
Gizarte Sustapena eta Hezkuntza	78	91
Euskara	58	65
Gizarte Ekintza	115	241
Polloe	32	34
Su itzalketen Zerbitzua	21	25
Musika Eskola	21	20
Anoeta Kiroldegia	4	3
DonostiaTIK	23	24

