



DONOSTIA  
SAN SEBASTIÁN

Herritarren Partaidetza eta Arreta  
Participación y Atención Ciudadana

# HERRITARREN POSTONTZIA 2024KO TXOSTENA

Udalinfo  
Herritarren Arretarako Zerbitzua  
Donostia, 2024ko martxoa

## AURKIBIDEA

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

## DATUAK

Arrazoiaren arabera.....	5
Sarrera-kanalaren arabera.....	6
Auzoaren arabera.....	7
Generoa eta adinaren arabera.....	8
Gaiaren arabera.....	10
Zuzendaritzaren arabera.....	12
Erantzun mailaren arabera.....	13

EBALUAZIOA.....	14
-----------------	----

ONDORIOAK.....	15
----------------	----

HOBEEKUNTZA PROPOSAMENAK.....	16
-------------------------------	----

## SARRERA

Txosten honetan, 2024an Herritarren Postontziaren bidez jasotako komunikazioei buruzko datuak aurkezten dira. Komunikazio horiek dagozkien Zuzendaritzek kudeatzen dituzte, aplikazio informatiko baten bidez. Adierazi behar da herritarrek Udalarekin dituzten harremanak hemen adierazitako datuetatik haratago doazela, beste kanal batzuen bidez ere ematen baitira.

Herritarren Postontziak Udalarekin harremanetan jartzeko aukera ematen du, donostiarrek oharrak, kontsultak, kekek eta iradokizunak aurkez ditzaten. Komunikazio-tresna garrantzitsua da, herritarrek hiriarri buruz dituzten kezkek eta proposamenak ezagutzeko aukera ematen diona Udalari, bere jarduna hobetzeko.

Joan den urtean hainbat aldaketa ezarri dira aplikazioan, komunikazioen kudeaketa hobetzeko eta herritarrek gehien aipatzen dituzten gaien buruzko informazio hobea lortzeko. Aplikazio mugikorra ere eguneratu da, eta "*Donostia Eskura*" app berriaren funtzionalitateen artean txertatu da Postontzia.

Postontzia herritarren eskura dago, bai Udalaren webgunean, bai aipatutako aplikazio mugikor berrian. Udalinfo Herritarren Arretarako Zerbitzuan eta sare sozialen bidez jasotzen diren komunikazioak ere Postontzian sartzen dira.

Aplikazio informatikoaren bitartez, komunikazio bakoitza eskumena duen udal Zuzendaritza bakoitzera bidaltzen da, hark ebatzi eta/edo erantzun dezan. Sistema osoaren koordinazioa Udalinfo Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari dagokio, eta zerbitzu hau arduratzen da komunikazioak dagozkien Zuzendaritzei esleitzeaz eta hauei komunikazioak kudeatzean sortzen zaizkien arazoak edo zalantzak argitzeaz eta konpontzeaz. Horien ikuskapena eta jarraipena ere egiten du.

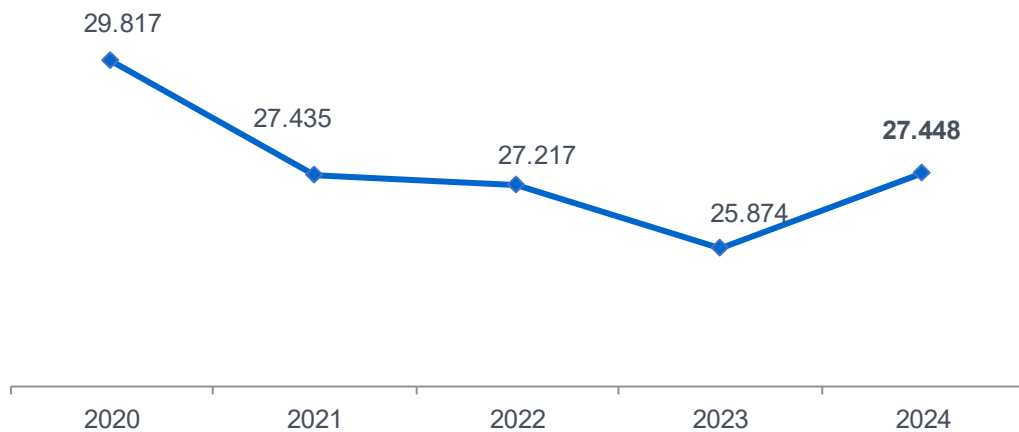
Informazioa hobeto ulertzeko, txosten honetan grafikoki irudikatu dira daturik aipagarrienak, eta eranskin batean bildu dira zehaztasun handiagoarekin datu guzti-guztiak biltzen dituzten taulak eta aurreko urteekin dagozkien konparazioak.

## DATUAK

2024an 27,448 komunikazio jaso dira guztira, aurreko urtean baino 1,574 gehiago ( %6ko igoera).

COVIDaren ondorioz 2020an izandako igoera handiaren ondoren, azken urteotan komunikazio kopurua egonkortu egin dela ikusten da.

Hurrengo grafikoak azken bost urteotako bilakaera islatzen du. Nolanahi ere, nabarmentzekoa da erabileraren aldea pandemia aurreko aldiarekiko, % 40 handiagoa, gutxi gorabehera.

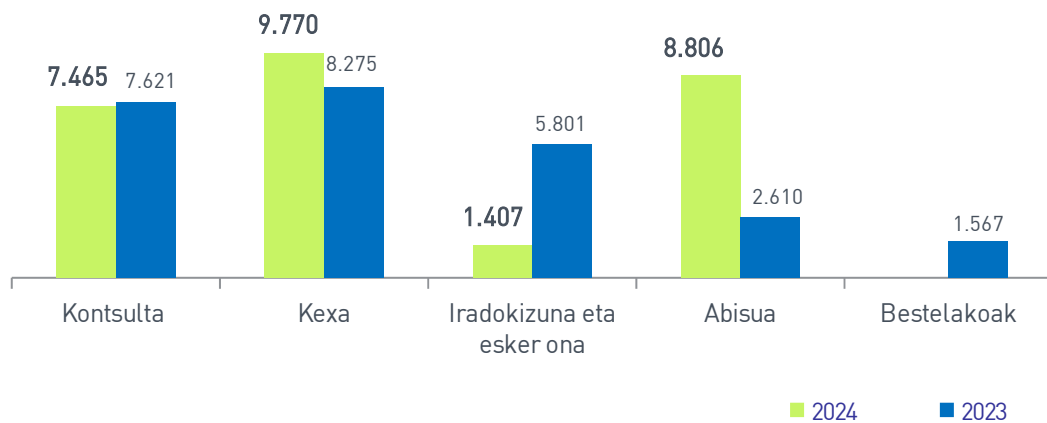


Jarraian, datu horiek hainbat irizpideren arabera banakatzen dira: arrazoia, sarrera-kanala, auzoa, generoa, adina, gaia, Zuzendaritza arduradunak eta erantzun-maila.

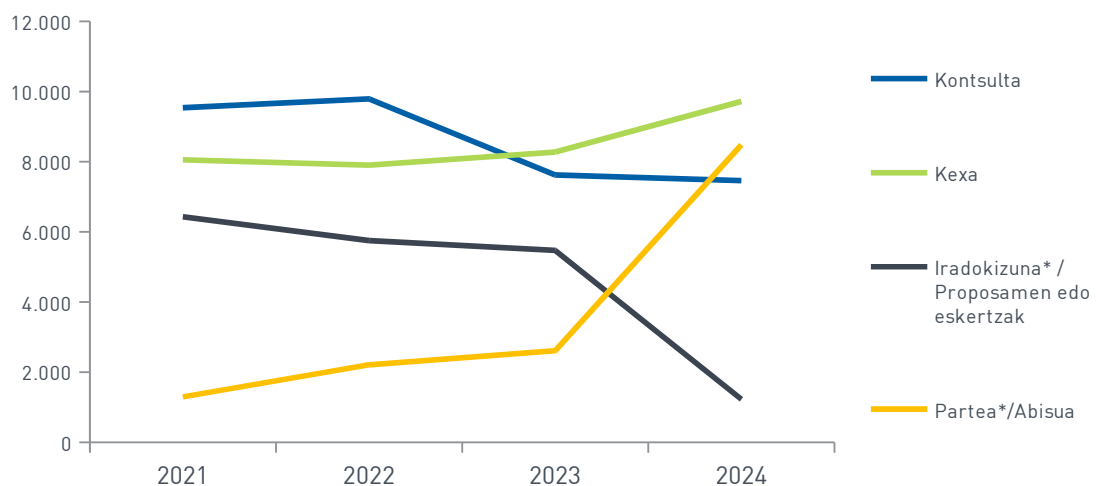
## Arrazoiaren arabera

Aurten Postontzian ezarri diren aldaketen artean, arrazoiak sinplifikatzearena ere sartu da. Horregatik, orain datuak beste era batera sailkatuta agertzen dira, eta argiago sailkatzen dira "Abisua" kontzeptupean kaleko gorabeherak, matxurak edo kalteak aipatzen dituzten komunikazioak.

Arrazoiaren sailkapen hau pixka bat aldatzean, aurreko urtearekiko alde pixka bat badago. Batez ere, aldaketarik handiena da "Abisua" gisa sailkatu direla lehen "Iradokizun" edo "Parte" gisa identifikatzen ziren komunikazio asko, eta "Jakinarazpena", "Erreklamazioa" edo "Informazio publikoa" bezalako kontzeptuak orain ezabatu dira, Postontzia ez baita kanal egokia administrazio-prozedura, -izapide edo -espedientei lotutako komunikazio mota horietarako.

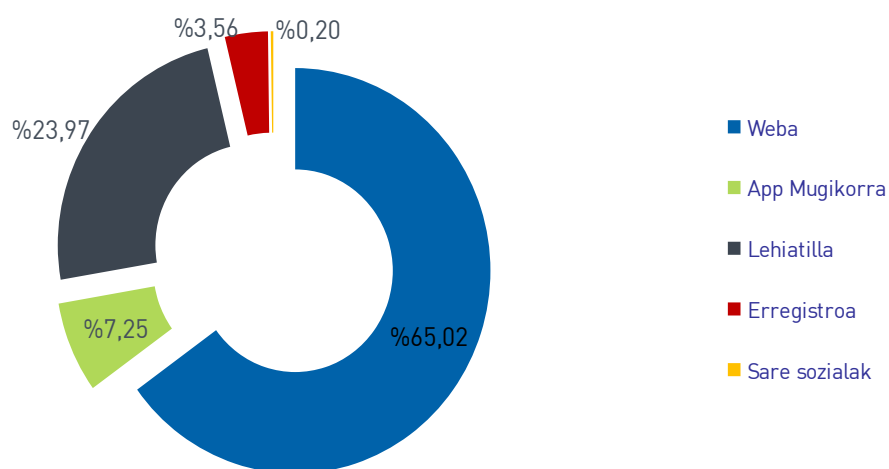


Datuen bilakaera historikoan ikus daitekeenez, pandemiaren osteko urteetan kontsulta gehiago egiten ziren, eta orain, berriz ere, kexak dira Postontzia erabiltzeko arrazoi nagusia.



## Sarrera-kanalaren bidez

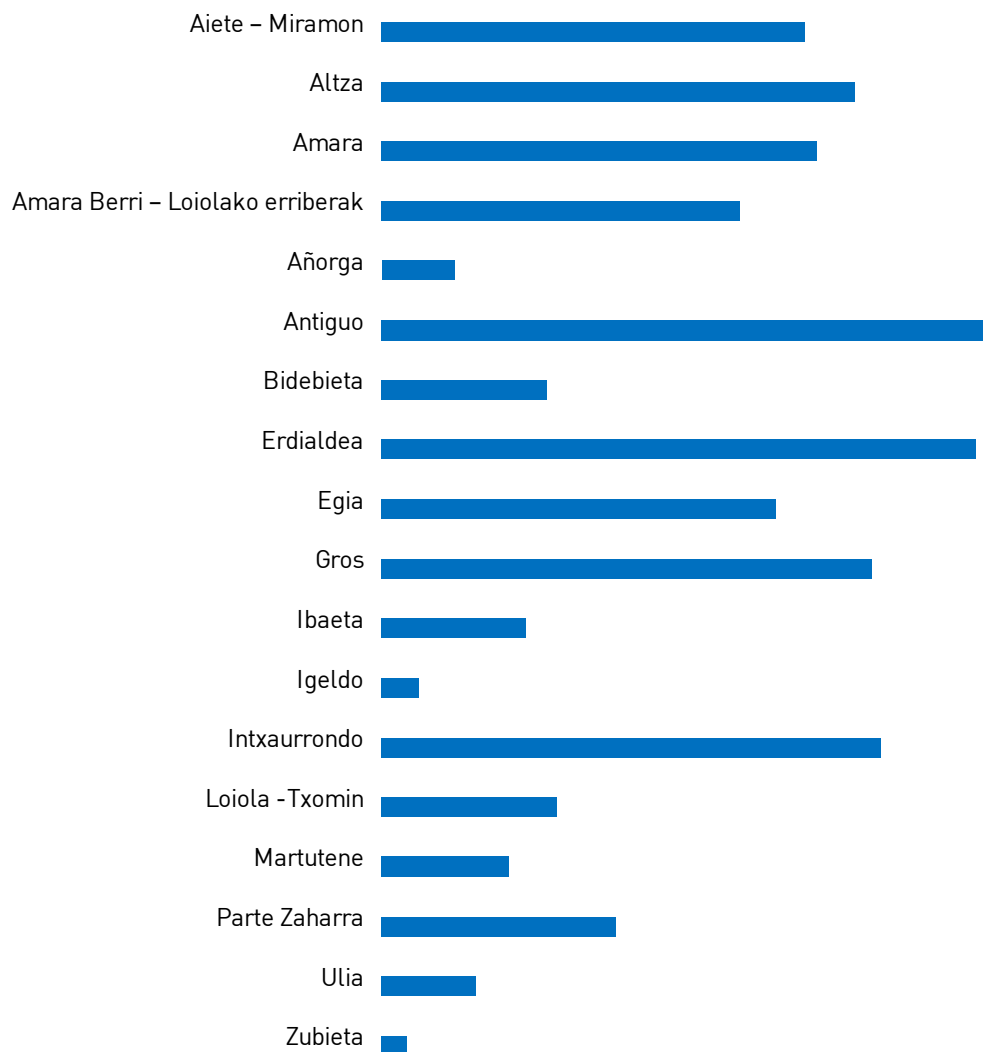
Ehunekoei dagokienez, ez da aldaketa aipagarriarik ikusten aurreko urteekiko. Web korporatiboaren kanalak nagusi izaten jarraitzen du, erabileren % 65 ingururekin. Halere, % 5 jaitsi egin da. Aplikazio mugikorak, bertsio berria izan arren, aurreko urtearen antzeko zifretan jarraitzen du. "*Leihatila*" kanalean biltzen dira ahoz jasotako komunikazioak, telefonoz zein aurrez-aurre. Pixka bat hazi da bide hau ( % 3 gehiago).



## Auzoaren arabera

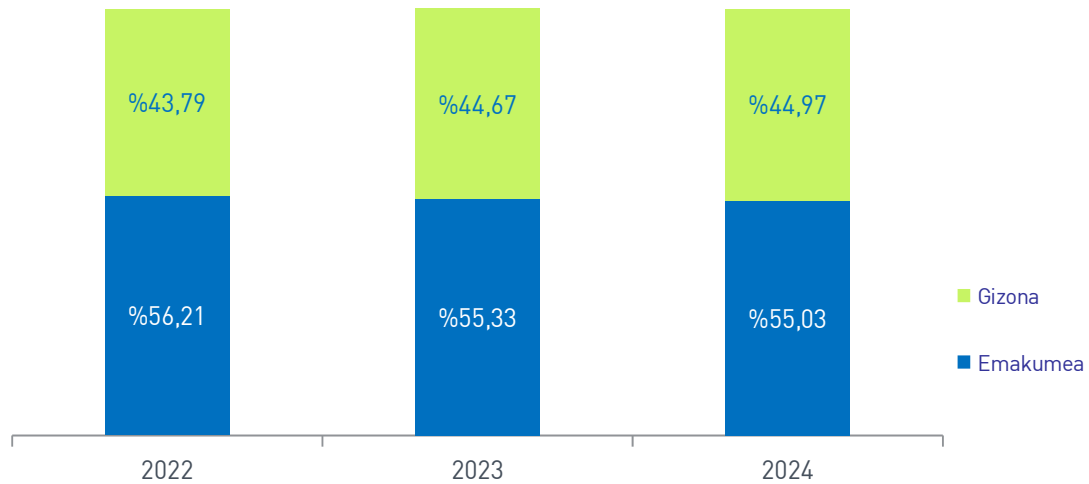
Aurten ere, sarrera gehienak Antigua eta Erdialdean daude, eta hirugarrenik, Grosen.

Aipatu behar da kokapen horiei buruzko datuak erlatiboak direla, Postontzia erabiltzen duten pertsonen % 50ek, gutxi gorabehera, ez baitu auzoko daturik ematen. Gainera, kokalekua ez dator beti bat komunikazioa egiten duen pertsonaren bizilekuarekin.

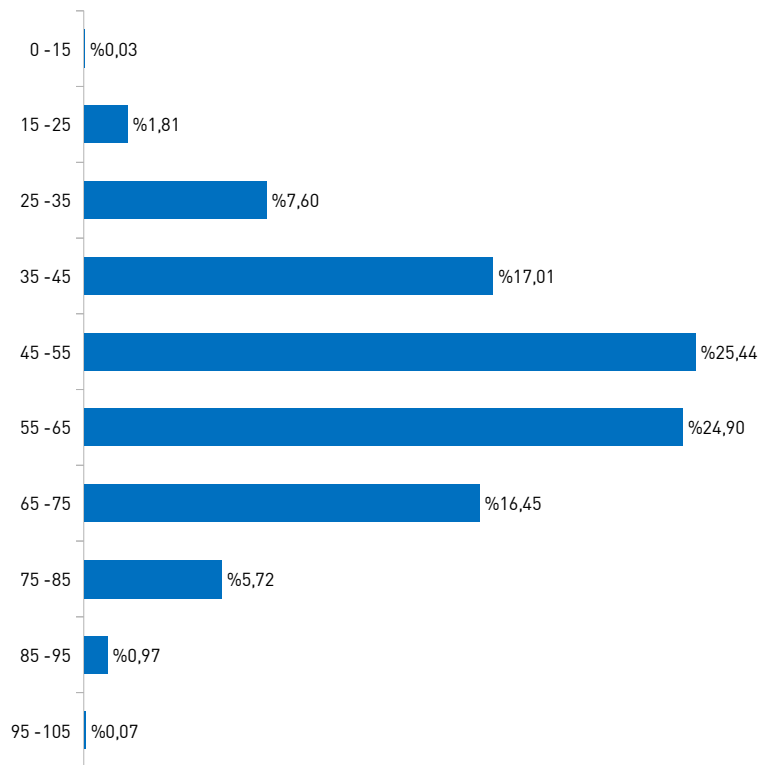


## Generoaren eta adinaren arabera

Komunikazioen guztizkoan, emakumeek ( % 55) gizonek ( % 45) baino pixka bat gehiago erabiltzen dute Postontzia. Azken urteotan ez da alde honetatik aldaketa nabarmenik izan. Gogoratu behar da generoaren datua ez dela derrigorrezkoa eta komunikazioen heren batean datu hori ezezaguna zaigula.



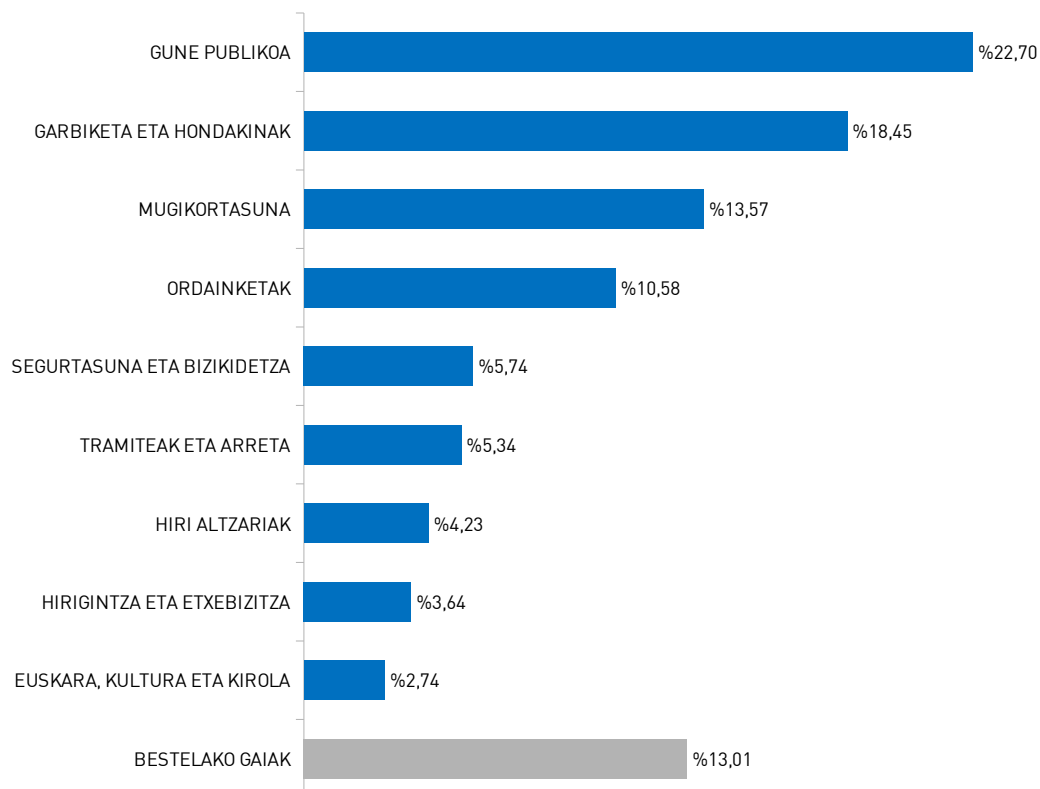
Adinari dagokionez, 45 eta 65 urte bitartekoek erabiltzen dute gehien Postontzia. Aipagarria da, halaber, 25 urtetik beherakoek ia ez dutela erabiltzen.



## Gaiaren arabera

Postontzian egindako aldaketen artean, nabarmendu behar da gaien sailkapenaren aldaketa, herritarren eskaerak hobeto identifikatu ahal izateko.

Gai orokorren arabera lehen sailkapen batean ikus daitekeenez, Postontziko gai nagusienak espazio publikoarekin, garbiketarekin eta hondakinekin lotutakoak dira.



*Oharra: beste "gai batzuk" horren barruan, sailkatu gabeko komunikazioak eta "askotarikoak" gisa sailkatutakoak zenbatzen dira, eta baita hain ohikoak ez diren "hilerriak", "gizarte-zerbitzuak", "turismoa", "giza eskubideak", "gazteria" eta abarreko gai minoritarioak ere. Hala ere, atxikitutako eranskinean gai espezifiko guzti-guztien zerrendan horietako bakoitzaren xehetasunak kontsulta daitezke.*

Gai konkretu ohikoenei dagokienez, ia ez dago aldaketarik aurreko urteekin alderatuta.

Hurrengo zerrendan, komunikazio gehien erregistratu dituzten 50 gaiak agertzen dira. Zuhaitzei, landareei eta lorategiei dagozkienak dira berriz ere komunikazio gehien erregistratzen dituztenak.

Zuhaitzak, landareak, lorategiak	2.388
Edukiontziak	1.563
Espaloiak eta galtzadak	1.448
Zirkulazioa eta trafikoa	1.224
Zergak eta tasak	1.154
Kale garbiketa	1.083
Izurriteak (intsektuak, arratoiak, etab.)	949
Argiztapena	898
Aparkalekuak (kalean eta lurrazpian)	705
Tramiteak eta izapideak	594
Bestelakoak (garbiketa eta hondakinak)	562
Bestelakoak (hiri altzariak)	562
Bestelakoak (segurtasuna eta bizikidetzak)	525
TAO	523
Bestelakoak (gune publikoa)	515
Ur-kontagailuak	509
Hondakin organikoak: Joko Garbia txartela, poltsak...	487
Kirolak: ekipamendu eta instalazioak	451
Isunak	448
Bestelakoak (hirigintza)	443
Bizikletak, bidegorriak eta bizikleta-aparkalekuak	395
Bestelakoak (mugikortasuna)	371
Helbideratzeak	285
Ura eta saneamendua	275
Online tramitazioa	268
Taldeen egonlekuak	267
Garraio publikoa (Dbus, taxiak...)	256
Eragozpenak (zaratak, usain txarrak, isurketak)	250
Ordainagiriak eta ziurtagiriak	245
Erakusmahaiak eta terrazak	235
Haur parkeak	232
Hondartzak	231
Etxebizitzetako obrak	230
Kirolak: jarduerak eta ikastaroak	206
Gizalegearen aurkako jokabideak	200
Bestelakoak (arreta eta informazioa)	188
Igogailu, arrapala eta eskailera mekanikoak	188
Jokabide susmagarriak edo delituzkoak	180
Merkataritza- eta profesional-jarduerak	175
Estalkiak, hustubideak, kutxetak	171
Irisgarritasun arazoak	163
Informazio orokorra	150
Bestelakoak (finantziera)	132
Gune publikoaren erabilera	132
Hondakin bilketa	124
Isuri gutxiko eremua	119
Herritarren arreta	116
Komun publikoak eta kabinak	113
Online ordainketa	96
Komunikazioa	95
Zakurrak eta beste animaliak	91

## Gaiak auzoen arabera

Garrantzitsua da kontuan izatea jasotako jakinarazpenen % 50ek ez dutela horien kokapenari buruzko informaziorik. Beraz, auzo bakoitzeko aurkezten diren datuak erlatiboak dira.

Era berean, garrantzitsua da argitzea auzoaren erreferentzia komunikazio bakoitzeko gertaeraren kokapenari dagokiola, eta ez komunikazioa bidaltzen duen pertsonaren bizilekuari. Hau da, komunikatzen den gertaerak edo kexak gertatu den auzoaren datua jasotzen duela, baina ez dagokio bidali duen pertsona erroldatuta dagoen tokiari.

Bestalde, azpimarratu behar da aplikazio berrian gaia zuzenean herritarrek aukera dezaketela, eta, hala egiten ez badute, eskuz egiten dela komunikazio bakoitza kudeatzean. Eskuzko prozesu bat da, eta Zuzendaritza guztiei nabarmendu zaie garrantzitsua dela gaiak behar bezala sailkatzea, informazio hobea lortzeko. Aurten, "askotariko" komunikazioak % 10era jaitea lortu da, eta ehuneko hori murrizten jarraitu nahi da.

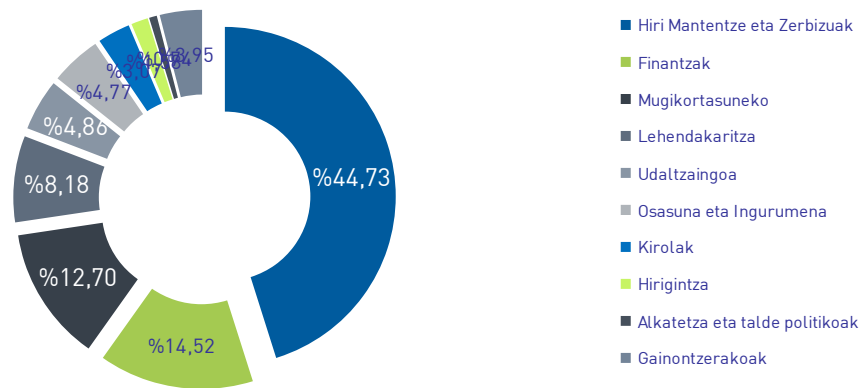
Eranskinetako tauletan ikus daitekeenez, gaiei dagokienez auzoen artean aldaketa handirik ez badago ere, berezitasun gutxi batzuk nabarmendu daitezke:

- "Zuhaitzak, landareak eta lorategiak" gaiarekin lotutako mantentze-lanen gaia nagusi da ia auzo guztietan. Salbuespenak Amaran (zirkulazioa eta trafikoa), Añorgan (edukiontzia), Grosen (edukiontzia), Loiola-Txominen (argiztapena), Alde Zaharrean (erakusmahaiak eta terrazak) edo Zubietan (edukiontzia eta hondakinak) dira.
- Lehenengo postuen artean, "Espaloiak eta galtzadak" gaia ere etengabe agertzen da auzo guztietan.
- Parte Zaharrean gai nagusiak nahiko desberdinak dira joera orokorarekin alderatuta. Batez ere terrazekin, edukiontziekin, hondakinekin, garbiketarekin eta zirkulazioarekin dute zerikusia. Beste auzo batzuetan, Zubietan eta Igeldon esaterako, gai nagusiak ez datoz bat gainerako auzoetako ildo nagusiekin.
- Erdialdean presentzia handia dute aparkalekuei eta tasa eta zergei buruzko gaiek.
- Intxaurren, Altzan, Bidebieten eta Ulian "izurriteak (intsektuak, arratoiak, etab.)" gaia aipatuagoa da gainerako auzoetan baino.
- Añorgan edukiontzien gaiak "Zuhaitzak, landareak eta lorategienak" adina komunikazio ditu.
- Grosen, "Zuhaitzak, landareak eta lorategiak" gaia oso atzean dago, bosgarren postuan. "Edukiontzia" eta "zergak eta tasak" nabarmentzen dira.

## Zuzendaritzen arabera

Ondorengo grafikoan, 2024an Udal Zuzendaritzetan, Erakunde Autonomoetan eta Sozietate Publikoetan jasotako komunikazio guztien datuak aurkezten dira.

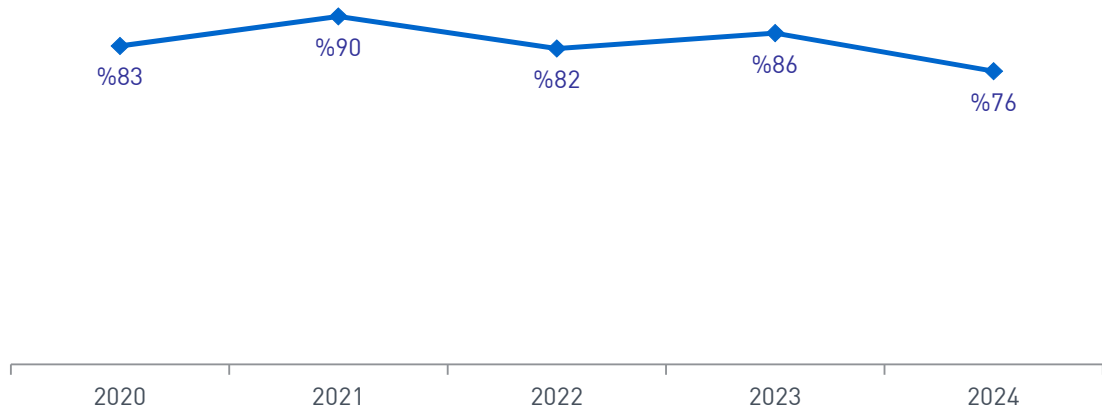
Aurreko urteetan bezala, Hiri Mantentze eta Zerbitzuetako Zuzendaritzak jasotzen ditu komunikazio gehien, guztizkoaren % 45. Ondoren, Finantzak ( % 15) eta Mugikortasuna ( % 13).



Hiri Mantentze eta Zerbizuetako Zuzendaritza	12.280
Finantza Zuzendaritza	3.986
Mugikortasuneko Zuzendaritza	3.485
Lehendakaritzako Zuzendaritza	2.246
Udaltzaingoko Zuzendaritza	1.334
Osasuna eta Ingurumen Zuzendaritza	1.308
Kiroleko Udal Patronatua	842
Hirigintza Sostengagarriko Zuzendaritza	435
Alkatetza eta Talde Politikoak	202
Gizarte Ekintzaren Zuzendaritza	173
Proiektu eta Obretako Zuzendaritza	155
DK - Epe Donostia Kultura	150
Donostiako Etxegintza	135
Pertsonak Kudeatzeko Zuzendaritza	127
Zuzendaritza orokorra	66
Ekonomia Kudeaketaren Zuzendaritza	62
Gizarte Sustapenaren eta Hezkuntzaren Zerbitzua	59
Euskara Zerbitzua	40
Prebentzio, Su Itzalketa eta Salbamendu Zuzendaritza (PSISZ)	26
Donostia Turismoa, AB	25
Donostiako Hileta Zerbitzuak, AB (Polloe)	14
Berrikuntza eta Lehiakortasuna	12
Donostiako Tranbia Elkarte AB	9
Anoeta Kiroldegia, AB	7
DK - Victoria Eugenia Antzokia, SA	7
DK - San Telmo Museoa, SA	5
Kontuhartzaitza eta Kontabilitatea Zuzendaritza	5
Lege Zuzendaritza	3

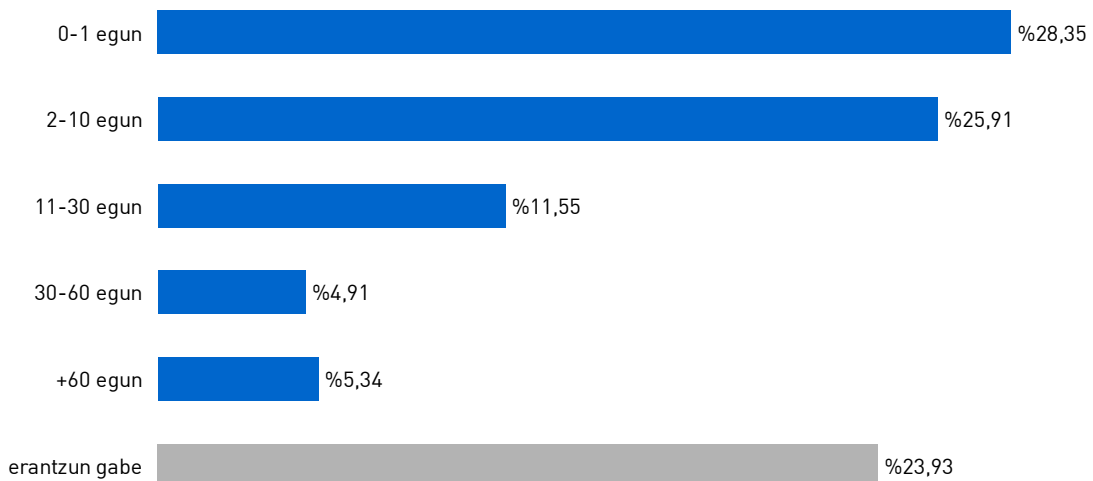
## Erantzun-mailaren arabera

Guztizko datuak aztertuta, ikusten da erantzunen mailak nabarmen egin duela behera iazkoarekin alderatuta, % 86tik % 76ra hain zuzen ere.



Beherakada hori, batez ere, komunikazio gehien jasotzen dituen udal Zuzendaritzak (Hiri Mantentze eta Zerbitzuak) 2024an emandako erantzunen portzentaia txikiak eragin du. Zuzendaritza honen komunikazioak alde batera utziko bagenitu, erantzun-maila % 96 izango litzateke.

Erantzuteko denborari dagokionez, komunikazioen erdia baino gehiago lehenengo 10 egunetan erantzuten da.



*Oharra: eranskinetako tauletan datu osoak kontsulta daitezke, arrazoien eta Zuzendaritzaren arabera sailkatuta.*

## EBALUAZIOA

Herritarren Postontziaren aplikazioak herritarren gogobetetze-mailari buruzko ebaluazio-sistema bat eskaintzen die herritarrei. Kanpoko interfazeak (webgunea eta app-a) aldatzearekin batera, ebaluazio-sistema ere eguneratu da.

Gogoratu behar da posta elektronikoz jasotako erantzunetan herritarrak gonbidatzen direla inkesta honen bidez komunikazio horren kudeaketari buruz duten iritzia ematera. Kudeaketa puntuatu dezakete, baita iruzkinak egin ere.

2024ko ekainetik (interfazeak aldatu zirenetik) herritarren 505 balorazio jaso dira guztira. **Lortutako batez besteko puntuazioa 6,47koa da (0tik 10era) .**

Taula honetan, balorazio horiek Zuzendaritzen arabera banakatzen dira. Batez besteko balorazioak interpretatzerakoan, garrantzitsua da jasotako inkesta kopurua kontuan hartzea (ezkerreko zutabea).

Zkia.	Zuzendaritza Orokorra	Batezbesteko balorazioa (0-10)
1	Etxegintza	10,00
1	Polloe hileta zerbitzuak	10,00
3	Euskara	9,33
6	Alkatetza eta talde politikoak	8,33
25	Lehendakaritza	8,08
70	Finantzak	8,06
1	DonostiaTIK	8,00
3	Proiektu eta obrak	7,33
192	Mantentze eta Hiri Zerbitzuak	6,63
21	Kirolak	6,48
15	Osasuna eta Ingurumena	6,40
38	Udaltzaingoa	6,26
119	Mugikortasuna	4,89
3	DK - Epe Donostia Kultura	4,67
1	Zuzendaritza Orokorra	4,00
3	Gizarte sustapena eta Hezkuntza	4,00
1	Ekonomia kudeaketa	2,00
2	Hirigintza	2,00
		<b>6,47</b>

## ONDORIOAK

- Guztizko datuak: gorakada txiki bat dago 2023arekiko ( % 6 gehiago). Baina esan daiteke pandemian izandako gorakadaren ondoren kopuruak egonkortu egin direla. Nolanahi ere, pandemia hasi aurretik baino % 50 ugariagoak dira. Hau da, pandemiak Postontzia gehiago erabiltzea ekarri du.
- Erantzun-maila nabarmen jaitsi da. Beherakada orokor hori komunikazio gehien jasotzen dituen Zuzendaritzaren (Hiri Mantentze eta Zerbitzuak) erantzunen portzentaia eskasagatik izan da. Komunikazioen erdiei baino ez die erantzun.
- Zuzendaritza hau da, alde handiz, komunikazio gehien jasotzen dituen: guztizkoaren % 45a, 12.000 baino gehiago. 2023rekin alderatuta, 2.000 komunikazio gehiago jaso ditu azken urte honetan.
- Ondoren, hauek dira komunikazio gehien jasotzen dituzten Zuzendaritzak: Finantzak ( % 15, 3.986) eta Mugikortasuna ( % 13, 3.485).
- Kexa eta abisu gehien jasotzen dituen Zuzendaritza Mantenimendu eta Hiri Zerbitzuetakoa da, alde oso handiarekin. Kexa gehien jasotzen dituen bigarrena Mugikortasuna da. Kontsulta gehien Finantzak jasotzen ditu, eta ondoren Lehendakaritzak.
- Erantzunen ehunekoei dagokienez, Finantzak ( % 99,5) eta Mugikortasunak ( % 96) oso portzentaje altuak dituzte. Hiri Mantentze eta Zerbitzuek, berriz, jasotako 12.000 ehunekoetatik % 52ri baino ez diete erantzun.
- Komunikazio elektronikoak guztizkoaren % 72 dira, baina app-aren erabilera, aplikazio berria merkaturatu arren, ez da hazi. "Leihatilatik" (aplikaziotik bertatik udal langileek) sartutako komunikazioen kopurua pixka bat hazi da.
- Herritarrak gehien kezkatzen dituzten gaiak ia berdinak dira, ez da aldaketa handirik nabari. Auzoz-auzo aldaketa txikiak daude, baina gai nagusiak nahiko orokortuak daude.
- Gazteenek apenas erabiltzen duten Herritarren Postontzia. 25 urtetik beherakoak % 2ra ere ez dira iristen. Aldiz, 45 eta 65 urte bitartekoek erabileren erdia suposatzen dute.
- Herritarrek komunikazioen kudeaketarekiko duten gogobetetze-maila orokorra 6,47 da. Zuzendaritza nagusien artean, Mugikortasuna da baloraziorik baxuena duena (4,89) eta Lehendakaritza altuena (8,08).

## HOBEEKUNTZA PROPOSAMENAK

### 2025erako proposamenak

2024an hainbat aldaketa egin dira Postontziaren eraginkortasuna hobetzeko, bere gardentasuna handitzeko eta disfuntzionalitate batzuk saihesteko. 2025an berritze-prozesu hau ia-ia amaituta dago, baina doikuntza txikiren bat geratzen da.

Batez ere 2 planotan jardun da berritze honetan: barne-kudeaketan eta herritarren eskura jartzen diren interfazeetan.

#### Barne-kudeaketa:

- Aplikazioaren eguneratzea: gaiak, arrazoiak eta komunikazioen fluxua aldatu dira, eta horrek kudeaketa arintzea ekarri du. Orain, herritarrek gaia aukeratu dezakete, dagokion Zuzendaritzara zuzenean iris dadin eta Udalinfok sailen arteko banaketa egin beharrik izan gabe. Horrek denborak arintzen ditu, batez ere abisuetan. Xehetasunen bat falta da, baina aldaketa nagusia amaituta dago.

- Sailekin batera lan egin da Postontziaren kudeaketa hobetzeko. Udalinfok etengabeko jarraipena egin du gaiak ondo sailkatzeko eta garaiz eta behar bezala erantzuteko beharra sailei gogorarazteko. Sailei laguntza emateko lan horretan jarraituko dugu. Helburua erantzundako eta ondo sailkatu eta kokatutako ahalik eta komunikazio gehienetara iristea izango litzateke.

#### Kanpoko interfazeak:

- "*Donostia Eskura*" aplikazioa: urtearen erdi aldera jarri da martxan eta harrera ona izan du. App-ak, Postontziaz gain, "*Nire karpeta*"ren funtzionaltasunerako eta abisuetarako sarbidea ere badu. Beste funtzionalitate berri batzuekin osatzea espero da.

- Aldi berean, Postontziaren webgunea berritu da: orain herritarrek beren komunikazioaren egoera kontsulta dezakete kode baten bidez, webgunean bertan eta app-an.

- Jasotako erantzunari buruzko gogobetetze-inkesta ezarrita dago jada, eta herritarren puntuazioa eta iruzkinak ezagutzeko aukera ematen du.