



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

Herritarren Partaidetza eta Arreta
Participación y Atención Ciudadana

HERRITARREN POSTONTZIA 2022KO TXOSTENA

Udalinfo
Herritarren Arreta Zerbitzua
Donostia, 2023ko 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
----------------	----

HOBEKUNTZA PROPOSAMENAK.....	17
------------------------------	----

SARRERA

Txosten honetan, Herritarren Postontziaren bidez 2022an 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 ere ematen baitira.

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

Postontzia herritarren eskura dago 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 jasotako komunikazio bakoitza zuzenean erantzuteko edo gaian eskumena duen Zuzendaritzari esleitzeko beraiek erantzun dezaten. 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 ebatzteaz. 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 mota ezberdin guztien ia % 90era iristen da.

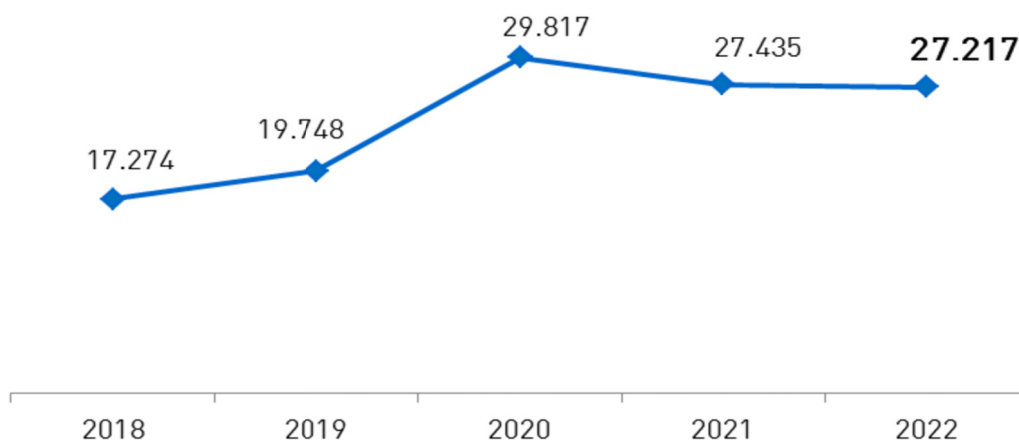
Informazioa hobeto ulertze aldera, txosten honetan grafikoki irudikatu dira datu aipagarrienak, eta eranskin batean bildu dira taulak datu guztiekin, baita aurreko urteekiko konparazioekin ere.

DATU OROKORRAK

2022an 27.217 komunikazio jaso dira guztira, aurreko urtean baino 218 gutxiago.

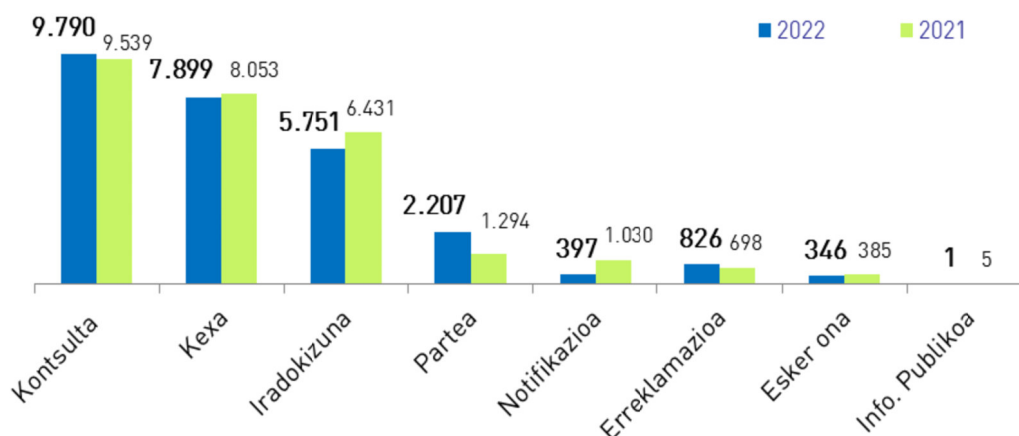
2020an COVIDaren eraginez izan zen gorakadaren ostean, ikusten da jasotako komunikazioen kopurua egonkortu egin dela azken bi urteotan.

Hurrengo grafikoak azken bi urteotako egonkortze joera hori islatzen du. Nolanahi ere, nabarmentzekoa da pandemia aurreko urtearekiko aldea, % 40 handiagoa.



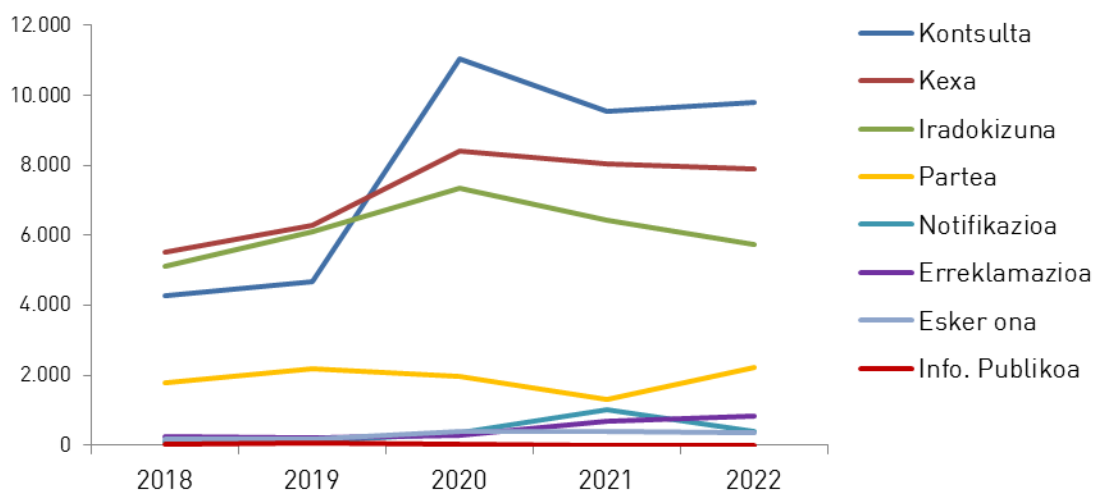
Eskaeraren arrazoiaren arabera

Aurreko urtearekin alderatuta kopuruak nahiko berdintsu mantentzen dira, ez dago aldaketa aipagarriarik.



(datu guztiak erantsitako 1. TAULAn)

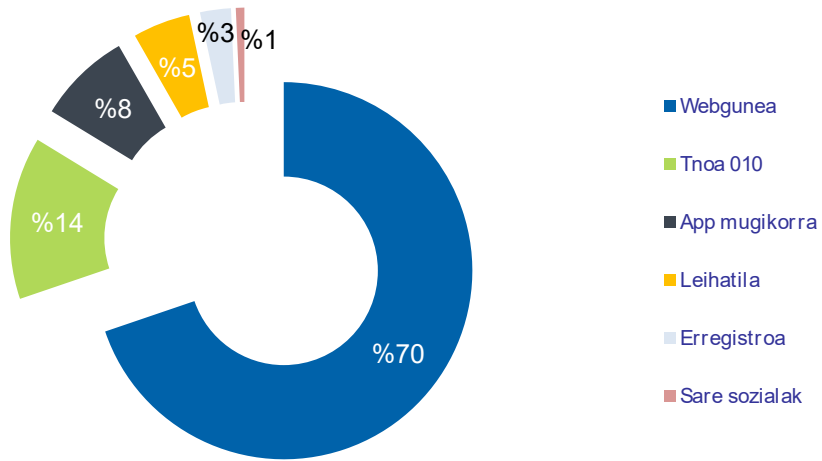
Datuen bilakaera historikoan ikus daitekeenez, azken bi urteotako joerari jarraikiz, Postontzia erabiltzeko arrazoi nagusia “Kontsultak” egitearena izan da, “Kexak” eta “Iradokizunak” egitea baino gehiago.



(datu guztiak eranskineko 1. TAULAn aurki daitezke)

Sarrera-kanalaren arabera

Ehunekoei dagokienez, ez da aldaketa aipagarririk antzematen aurreko urteekiko. Oraindik ere web korporatiboaren kanala da nagusi, erabileren % 70arekin, eta aplikazio mugikorra, azken urteetako beherakadaren ondoren, %8aren inguruan mantentzen da.

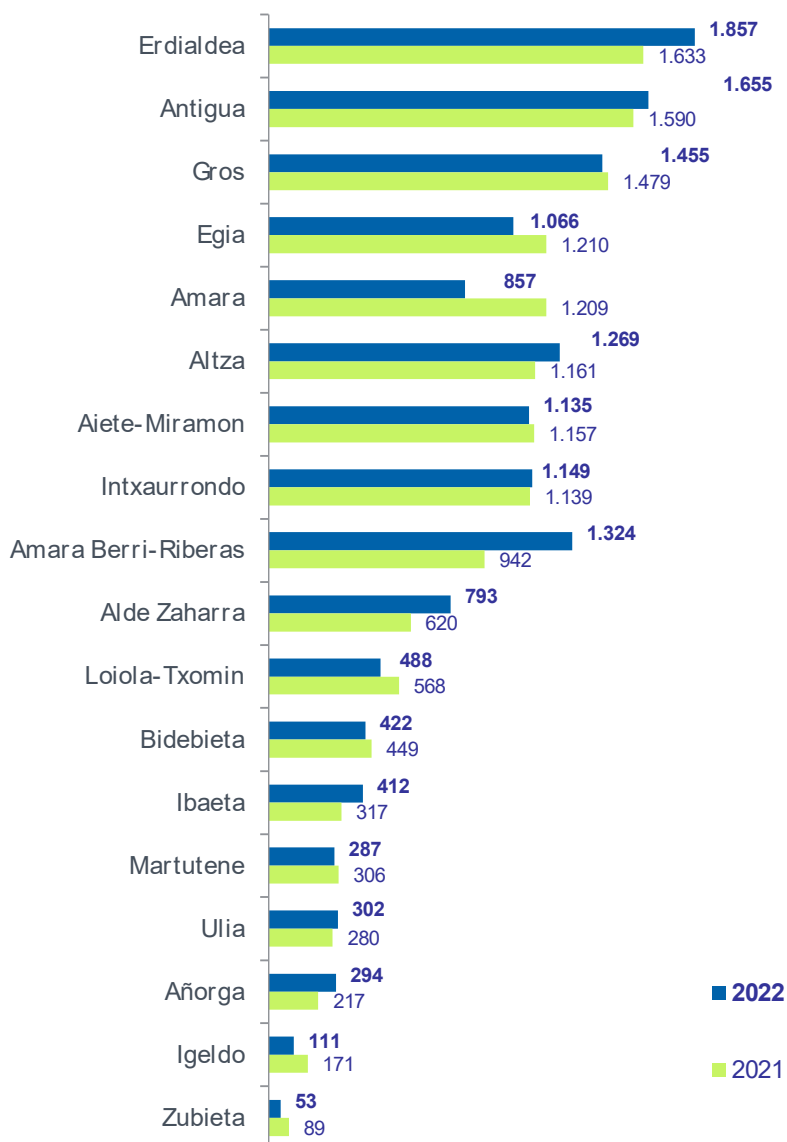


(datu guztiak eranskinaren 2. TAULAN)

Auzoaren arabera

Aurreko urtean bezalaxe, Erdialdeko bizilagunak dira Postontzia gehien erabili dutenak. Ondoren, Antiguakoak eta Grosekoak. Aldaketa nabarmenena da Amara Berri-Loiolako Erriberetako bizilagunen artean ematen dena, %40 gehiago erabili baitute Postontzia.

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

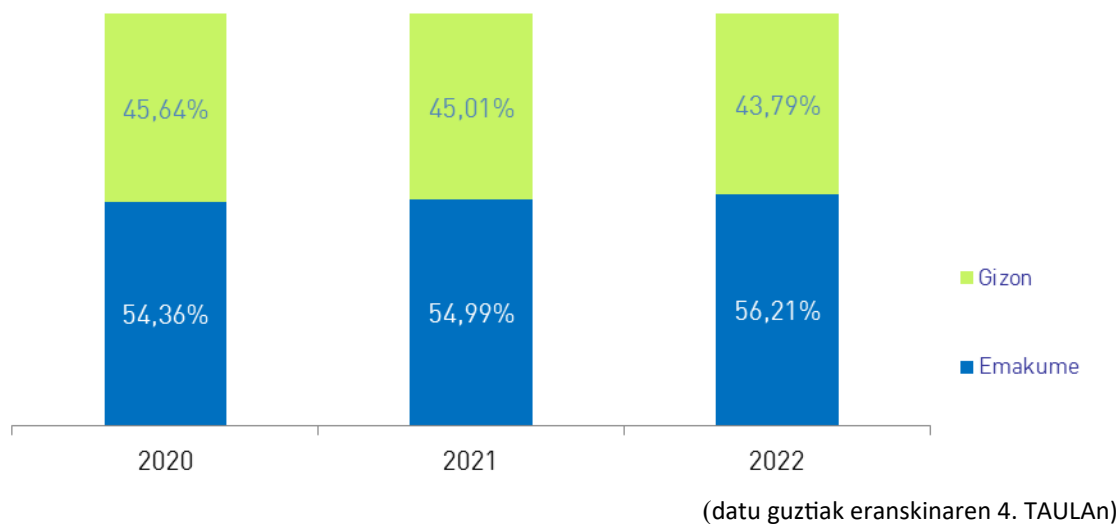


(datu guztiak eranskinaren 3. TAULAN)

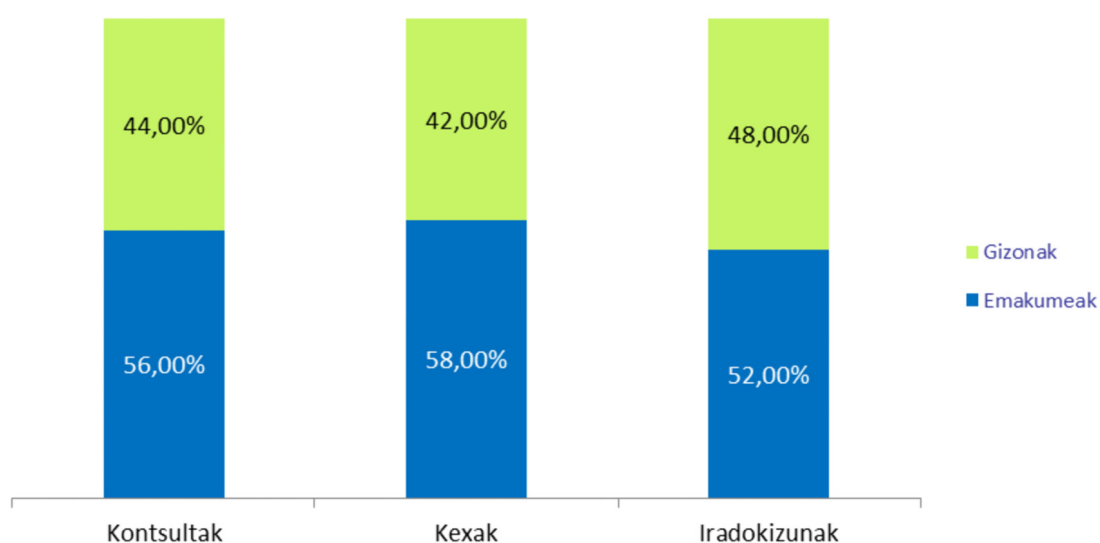
Generoaren arabera

Komunikazioen guztizkoetan ikus daitekeenez, emakumeek (%56) gizonak (%44) 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 arlo honi buruzko daturik jasotzen.

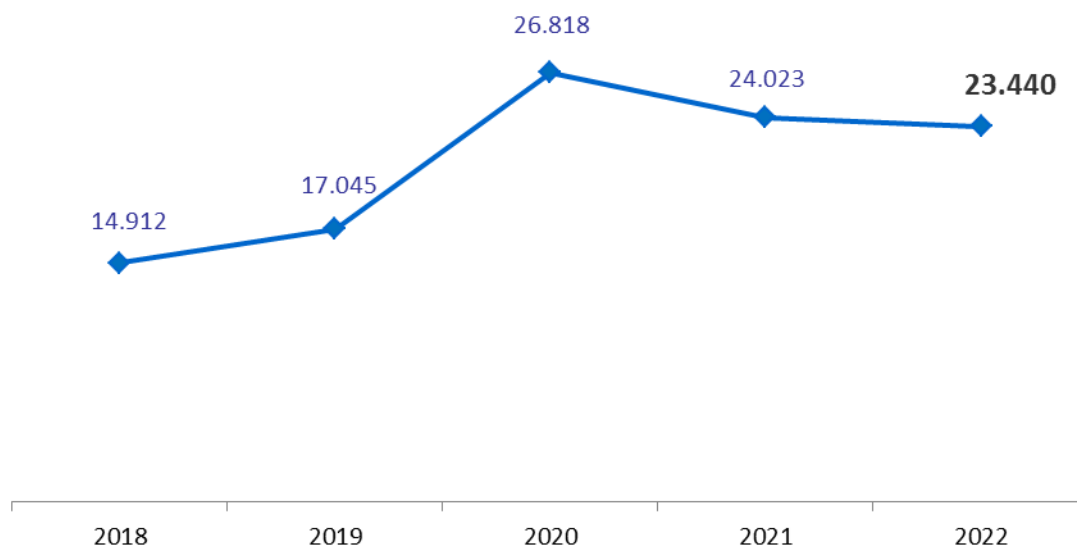


Gizonezkoen eta emakumezkoen komunikazioen arrazoiei dagokienez, proportzio horiek ia mantentzen dira, aurreko urteetako joerari jarraipena emanez.



KONTSULTA, KEXA ETA IRADOKIZUNEN DATUAK

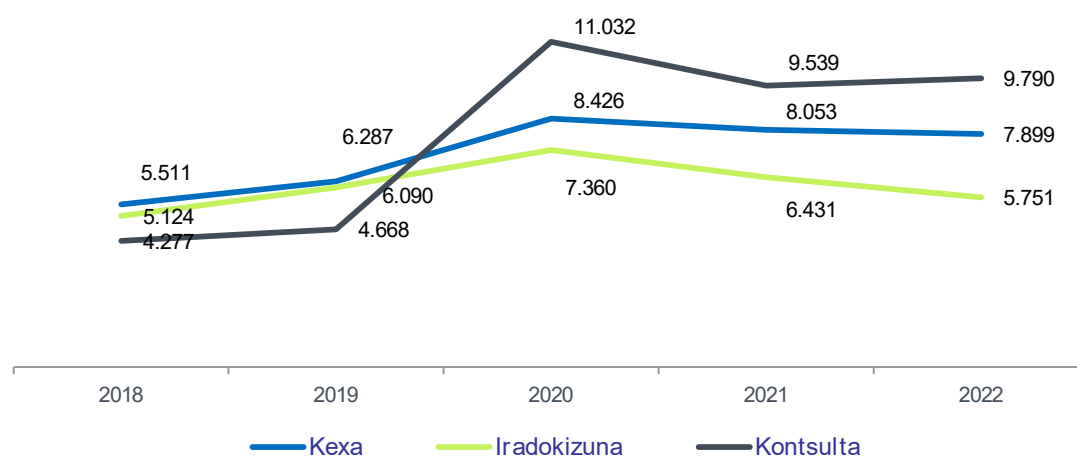
Jarraian, 2022an jasotako Kontsulta, Kexa eta Iradokizunen guztizko datuak eta azken urteetan izan duten bilakaera aurkezten dira.



2021arekin alderatuta, kopuruak ia-ia bere horretan mantentzen dira. Pandemia osteko joerak egonkortu egin dira, alegia:

- “Kontsultak” dira Postontzia erabiltzeko arrazoi nagusia.
- Azken urte honetan kopurua piskatxo bat jaitsi arren, pandemia aurreko garaian baino ia % 50 altuagoa da egungo erabilera.

Iradokizunen kopurua piskatxo bat jaitsi da (%10). Kexena eta kontsultena aldiz, oso berdintsu mantentzen dira.

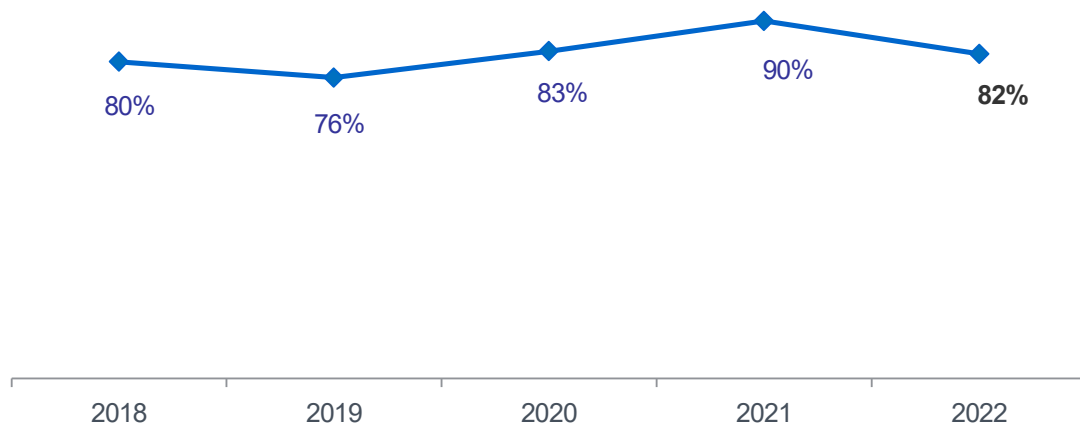


(ikusi datu guztiak eranskineko 6. TAULAn)

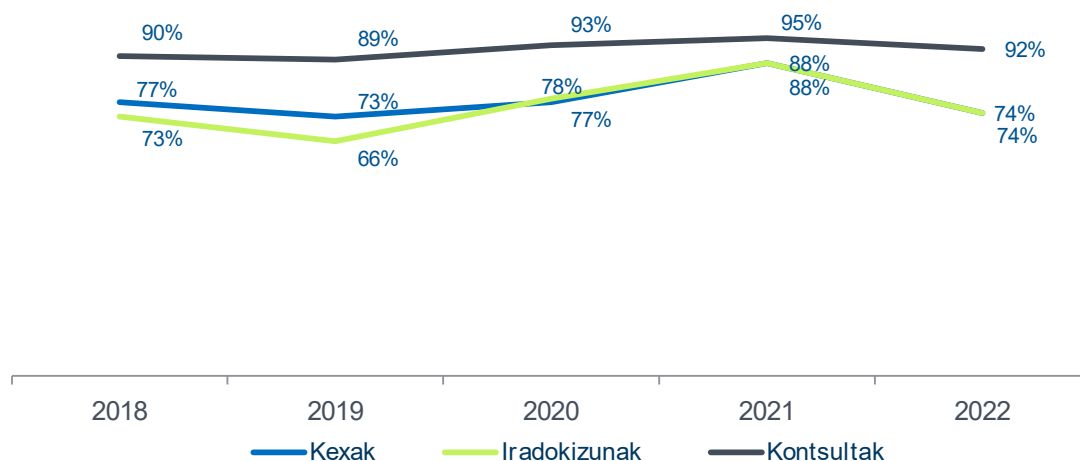
Erantzun-mailaren arabera

Datu orokorrak aztertuta, ikusten da iaiztik hona erantzun mailaren kopurua jaitsi egin dela, %90etik %82ra.

2021eko ezohiko erantzun-maila altuari ez zaio eutsi eta itzuli da aurreko urteetako ohiko portzentaietara (%80aren bueltan).



Kontsultak ia maila berean erantzun dira (%92) baina Kexak (%74) eta Iradokizunen (%74) kasuan beherakada nabarmena da. Jaitsiera hau bereziki kontzentratzen da komunikazio gehien kudeatzen dituzten Zuzendaritza batzuetan (Mantenimendua, Hirigintza edota Mugikortasuna).



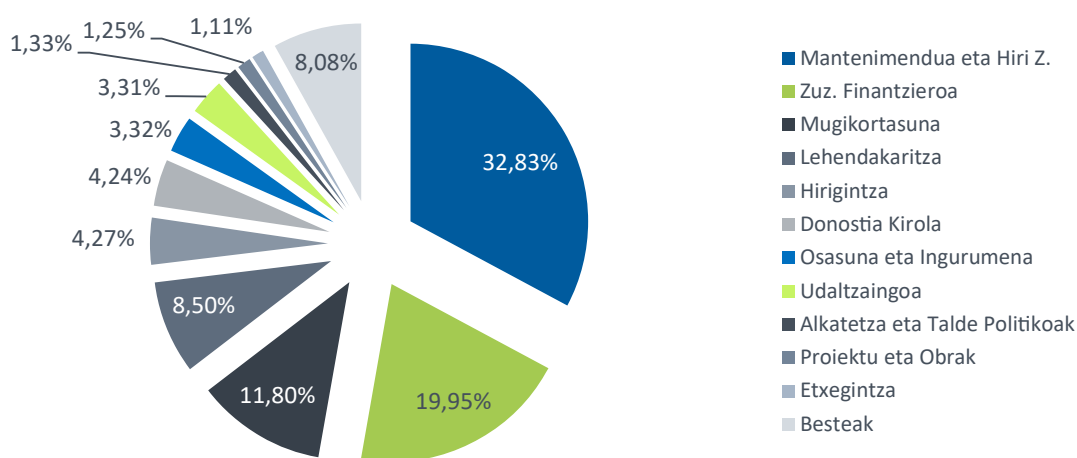
(datu guztiak eranskinetako 6.-7.-8. TAULETAN)

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

Zuzendaritzen arabera

Hurrengo grafikoan 2022an udal Zuzendaritzetan, Erakunde Autonomoetan eta Sozietate Publikoetan jasotako Kontsulta, Kexa eta Iradokizun guztiei buruzko datuak aurkezten dira.

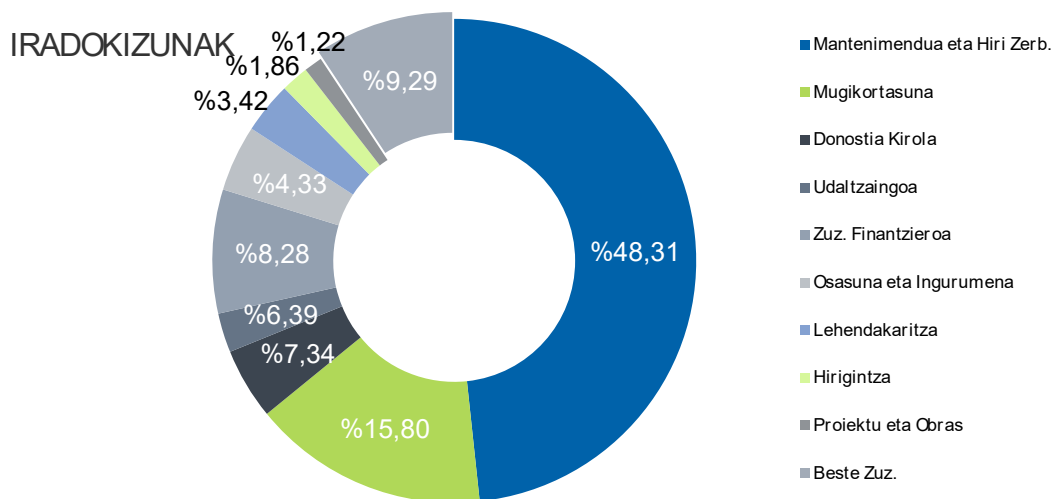
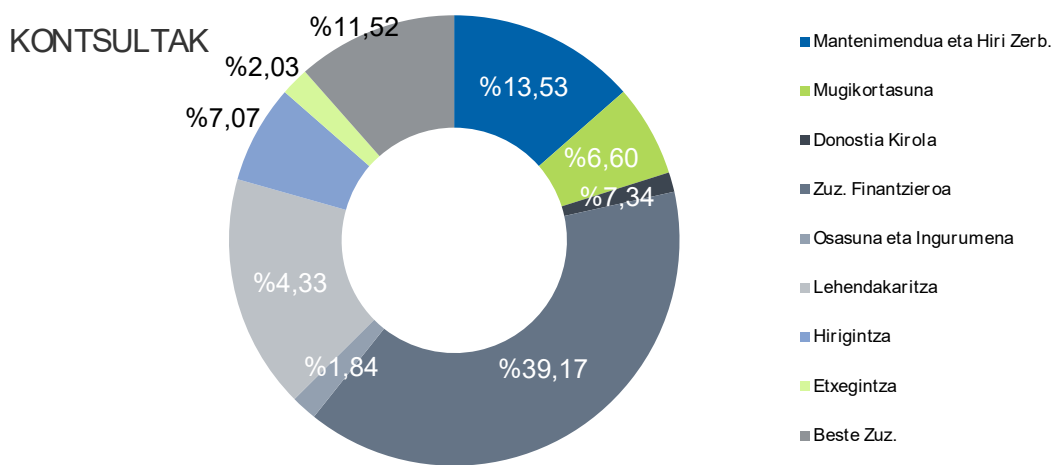
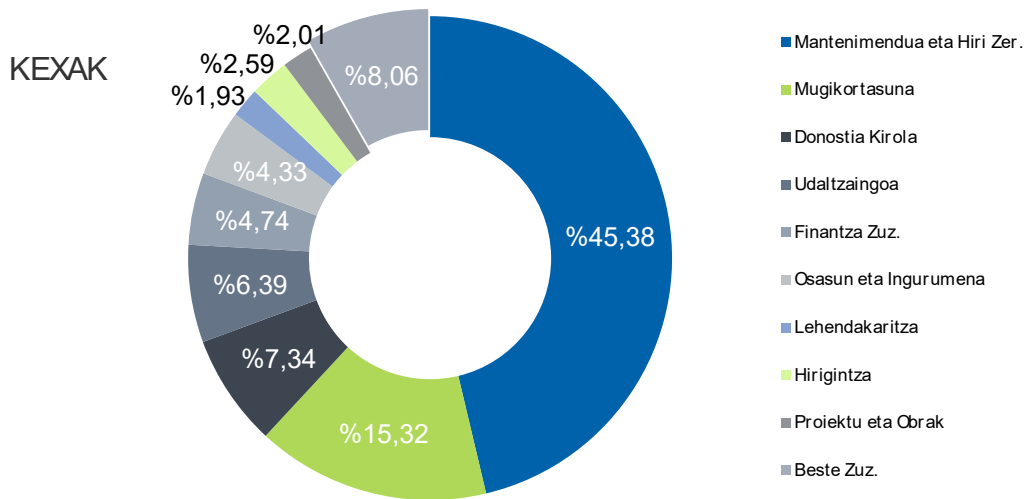
Bertan argi eta garbi ikusten da Hiri Mantentze eta Zerbitzuetako Zuzendaritzak jasotzen duela beste behin komunikazio gehien, guztizkoaren herena. Ondoren Finantza Zuzendaritza, Mugikortasuna eta Lehendakaritza dira gehien jasotzen duten atalak.



Arrazoiaren eta Zuzendaritzaren arabera

Zuzendaritza bakoitzak jasotzen dituen komunikazioen arrazoiari erreparatuta (Kontsultak, Kexak edo Iradokizunak) ikus daiteke Kexen eta Iradokizunen hartzaille nagusiena, alde handiarekin, Hiri Mantentze eta Zerbitzuetako Zuzendaritza dela.

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



(ikusi datuak eranskineko 9.-10. TAULETAN)

Gaiaren arabera

Jarraian, 2022an gehien errepikatu izan diren gaien zerrenda aurkezten da.

GAIA	kopurua
Parke eta lorategiak	1.351
Edukiontzia	534
Bide publikoaren garbiketa	518
Jardueri buruzko informazioa eta araudia eskatzea	443
Tramiteei buruzko informazioa	338
Isunak ordaintzea	317
Ostalaritzako terrazak	300
Zergadunarentzako informazioa	286
Hiri altzariak	267
Gune publikoaren erabilera	261
Hirigintzako Espedienteen kontsulta eta mailegua	243
Aparkatze desegokia	231
Zenbatekoa kalkulatzeko eskaera	190
Argiteri publikoa	186
Erroldatze-ziurtagiriaren eskaerak	181
Hirigintza informazioa	165
Haur parkeak	159
TAO txartela	156
Ordainagiriak	152
Zaratak, usainak, isurketak, kutsadura atm. eragindako eragozpenak	148
Salaketak arratoiengatik, usoengatik, katuengatik.	131
Aparkaleku desegokia	121
Administrazio elektronikoa	118
Ibilgailuen aparkalekuak	105
Izapideak eta prezioak	105
Aparkalekuak: eskabideak, lekualdaketak, bizikleta-txatar bihurtutako bizikletak.....	101
Zaratak, ordutegiak, kaleko musikariek eragindako eragozpenak.	101
Zerga-kontsultak	98
Bidegorriak	95

Ohikoaenez, Postontzian jasotako gai nagusiak mantenimenduarekin eta hiri-zerbitzuekin lotuta daude (parke eta lorategiak, edukiontziak, kale garbiketa eta abar).

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

Gehien aipatzen diren gaietan, aurreko urteekin alderatzen badugu, ez da aldaketa esanguratsurik antzematen.

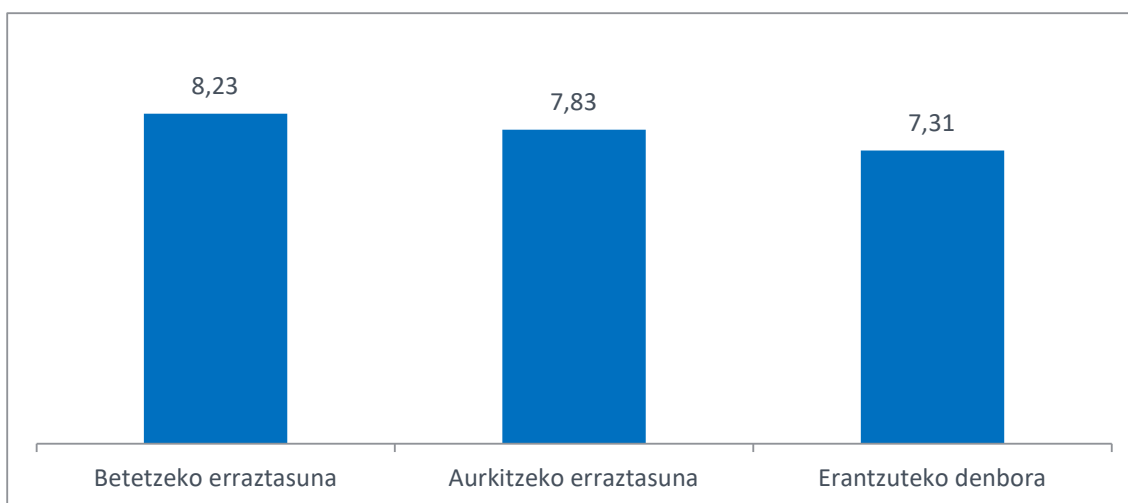
Gai guztien zerrenda osoa, Zuzendaritza bakoitzaren arabera sailkatuta, eta aurreko urteekin alderatuta, eranskinean jasotako tauletan kontsulta daiteke, bertako 11. taulan.

Gaien informazio hau aztertzerakoan kontuan izan behar da sail bakoitzean “*Hainbat*” gaia erabiliz komunikazio asko sailkatzen dituztela, baita sailkatu gabe ere beste asko uzten direla, eta horrek zaildu egiten du txosten honetan gaien laburpen esanguratsu bat lortzea. Hau ekiditeko, Postontziaren aplikazioan egiten ari diren aldaketetan gaien trataera berri bat egingo da, sailkapena erraztuz eta gairik gabeko “poltsa itsu” horiek ahal den guztia murriztuz.

EBALUAZIOA

Herritarren Postontziaren aplikazioak haren funtzionamendua ebaluatzeko sistema bat eskaintzen die herritarrei. Herritarrai bidaltzen zaion erantzun-mezuan eskaintzen zaie inkesta hau. 2022an guztira 615 balorazio jaso dira. Hau da, herritarren % 3ak bakarrik eman du Postontziari buruzko iritzia.

Otik 10erako eskala batean, Postontziak 7,79 puntuko batez besteko balorazioa lortu du. Gehiago baloratzen da formularioa betetzeko eta aurkitzeko erraztasuna (8,23 eta 7,83, hurrenez hurren) erantzuna jasotzeko pasatako denbora baino (7,31).



ONDORIOAK

- Datuak guztira: apenas aldaketarik dago 2021arekin alderatuta. Ikusten da pandemiaren ostean, kopuruak egonkortu egin direla. Baina pandemia aurrekoak baino %50 altuagoak dira. Alegia, pandemiaren ondorioz Postontziaren erabilera asko areagotu da.
- Beherakada eman da erantzun mailan. Bereziki “Iradokizun” eta “Kexak” direnean. “Kontsultak” bere horretan mantendu dira. Beherakada hau oso esanguratsua da hainbat Zuzendaritzetan.
- Postontzia gehiago erabiltzen da erdialdeko auzoetan, ingurukoetan baino. Erdialdean, Antiguu eta Gros dira gehien erabiltzen dutenak. Joera hau mantentzen da.
- Hiri Mantentze eta Zerbitzuek komunikazioen herena hartzen jarraitzen dute, ondoren Finantza Zuzendaritza dator % 20arekin. Azken hau batez ere kontsultetarako erabiltzen da.
- Kexen ia erdia Hiri-Mantentze Zuzendaritzak jasotzen du (%45) eta beste %15 bat Mugikortasunak.
- Aldiz, kontsulta gehien jasotzen dituen Finantza Zuzendaritza da (% 40) eta, ondoren, Lehendakaritza (% 15).
- Komunikazio elektronikoak guztizkoaren %85 dira, baina app-aren erabilerak geldirik jarraitzen du, hazi gabe.
- Herritarrak gehien kezkatzen dituzten gaiak ia aurreko urteetako berdin-berdinak dira, apenas aldaketa dago.
- Zuzendaritza batzuen arreta integratu ahala, Udalinfok gero eta informazio orokorreko kontsulta gehiagori zuzenean erantzuten die, beste Zuzendaritzetara esleitu gabe. Honek azkartu egiten ditu erantzun-denborak.

HOBETZEKO PROPOSAMENAK

2023rako proposamenak

Belarri proiektuaren baitan, hainbat aldaketa diseinatzen ari dira Postontziaren eraginkortasuna hobetzeko, gardentasuna handitzeko eta efikazia hobetzeko.

Postontziaren zerbitzuaren eraldaketa hori 3 arlotan emango da: barne kudeaketan, herritarren esku jarriko diren interfazeetan eta Postontziaren datuen ustiaketan.

Lehenengo biak jada landuta daude eta aurren, uda aldera, argitaratu eta martxan jartzea espero da. Honela:

Barne kudeaketa:

- Aplikazioaren berritzea: zerbitzuari sostengua ematen dion aplikazio informatikoa gaurkotzen ari da hainbat hobekuntza txertatzeko: Aldaketa hauek zerbitzuaren kalitatean onurak ekartzea espero da. Emandako erantzunen kalitatearen jarraipen estuagoa egin ahal izango da, gaien sailkapen hobea bermatuko du eta kudeaketa denborak arindu ahal izateko hainbat hobekuntza ere ezarriko dira.

Kanpoko interfazeak:

- App berria: Next Generation finantziarioarekin, app berria garatzen ari da. App berri honek Postontzia ez ezik, "Nire Karpeta" funtzionalitatea eta informazio-harpidetzak ere biltzen ditu. Herritarrak Udalarekin dituen harremanetarako 3 tresna nagusiak aplikazio bakar batean bilduta. Hau ere oraintxe garatze-prozesuan dago.

- Webguneko atalaren berritzea: paraleloki, eta app-aren egitura berarekin, webguneko Postontziaren edukia ere batera landu da, funtzionalitate berriak ezarriz (herritarrak gaia aukeratu ahal izatea, kudeaketaren jarraipena kode batekin egin ahal izatea eta abar). Hau ere garatze-prozesuan dago oraintxe.

Datuen ustiaketa:

- *Belarri* proiektuaren baitan, Postontziak jasotzen duen herritarren informazioaren ustiaketa esanguratsuari begira kontrol-panel bat ere egin nahi da. Tresna honekin herritarrek Postontziaren bidez Udalari adierazten ari zaienaren gertuko jarraipena egiteko modua izango litzateke. Oraingo euskarri informatikoak muga asko ditu informazio esanguratsua eta geolokalizatua lortu ahal izateko eta tresna berriarekin espero da defizit hori gainditu ahal izatea.

Bestetik, txosten honen beraren edukiari dagokionean, auzo bakoitzean gehien aipatzen diren gaiak jasoko dira hurrengo txostenean. Horrela auzo bakoitzeko bizilagunen pertzepzioaren inguruko informazioa izango da eta eremu bakoitzean auzoka hobekuntzak non egin behar diren detektatzeko aukera izango da.



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

Herritarren Partaidetza eta Arreta
Participación y Atención Ciudadana

HERRITARREN POSTONTZIA

2022KO TXOSTENA

(eranskina)

DATU OROKORRAK

1 TAULA: Datu orokorrak eskaera egiteko arrazoiaeren arabera

	2018	2019	2020	2021	2022
Kontsulta	4.277	4.668	11.032	9.539	9.763
Kexa	5.511	6.287	8.426	8.053	7.918
Iradokizuna	5.124	6.090	7.360	6.431	5.759
Abisua	1.789	2.195	1.966	1.294	2.207
Notifikazioa	105	88	338	1.030	397
Erreklamazioa	261	201	291	698	826
Esker ona	182	176	388	385	346
Informazio publikoa	25	43	16	5	1
Total	17.274	19.748	29.817	27.435	27.217
Kontsulta	%27	%25	%24	%37	%36
Kexa	%30	%32	%32	%28	%29
Iradokizuna	%32	%30	%31	%25	%21
Abisua	%7	%10	%11	%7	%8
Notifikazioa	%1	%1	%0	%1	%1
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

	2018	2019	2020	2021	2022
Internet	10.542	12.679	21.226	18.775	18.948
Telefonoa 010	2.846	2.924	5.447	4.410	3.805
Appa	1.991	1.962	2.067	1.969	2.069
Leihatila	1.253	1.460	1.111	1.355	1.269
Erregistroa	642	722	684	728	904
Sare sozialak	0	0	3	198	222
Total	17.274	19.747	30.538	27.435	27.217
Internet	%61	%64	%70	%68	%70
Telefonoa 010	%16	%15	%18	%16	%14
Appa	%12	%10	%7	%7	%8
Leihatila	%7	%7	%4	%5	%5
Erregistroa	%4	%4	%2	%3	%3
Sare sozialak	%0	%0	%0	%1	%1

3. TAULA: Datu orokorrak auzoaren arabera *

	2021	2022
Erdialdea	1.633	1.857
Antigua	1.590	1.655
Gros	1.479	1.455
Egia	1.210	1.066
Amara	1.209	857
Altza	1.161	1.269
Aiete - Miramon	1.157	1.135
Intxaurreondo	1.139	1.149
Amara Berri - Riberak	942	1.324
Alde Zaharra	620	793
Loiola -Txomin	568	488
Bidebieta	449	422
Ibaeta	317	412
Martutene	306	287
Ulia	280	302
Añorga	217	294
Igeldo	171	111
Zubieta	89	53

(*) Auzoaren datua ez da derrigorrezkoa. Bakarrik erabiltzaileen %50ak adierazten du.

4. TAULA: Datu orokorrak generoaren arabera

	2020	2021	2022
Emakumeak	12.115	10.576	11.049
Gizonak	10.170	8.656	8.607
(generoa adierazi gabe)	8.253	8.203	7.561

KONTSULTA, KEXA ETA IRADOKIZUNEN DATUAK

5. TAULA: Kexa, Iradokizun eta Kotsulten datu orokorrak

	2018	2019	2020	2021	2022
Kexak	5.524	6.287	8.416	8.053	7.918
Iradokizunak	5.129	6.090	7.348	6.431	5.759
Kotsultak	4.284	4.668	11.027	9.539	9.763
Guztira	14.912	17.045	26.818	24.023	23.440

6. TAULA: Kexa, Iradokizun eta Kotsulta amaituak

	Guztira	Amaituak	Ez amaituak	Ez-amaituak	
				hasita	hasi gabe
Kexak	7.918	5.860 %74,04	2.058 %25,96 ¹	405	1.653
Iradokizunak	5.759	4.256 %73,86	1.503 %26,14	219	1.284
Kotsultak	9.763	9.006 %92,25	757 %7,75	121	635

7. TAULA: Kexa, Iradokizuna eta Kotsulta amaituen eboluzioa

		2018	2019	2020	2021	2022
Kexak	jasotakoak	5.524	6.287	8.416	8.053	7.918
	amaitutakoak	%77	%73	%77	%88	%74
Iradokizunak	jasotakoak	5.129	6.090	7.348	6.431	5.759
	amaitutakoak	%73	%66	%78	%88	%74
Kotsultak	jasotakoak	4.284	4.668	11.027	9.539	9.763
	amaitutakoak	%90	%89	%93	%95	%92
Bataz-bestekoa		%80	%76	%83	%90	%82

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

KEXAK	Guztira	Amaituak	%	Kudeatzen	Hasi gabe
Mantenimendua eta Hiri Z.	3.593	2.348	65%	130	1.115
Mugikortasuna	1.213	880	73%	27	306
Donostia Kirola	581	504	87%	73	4
Udaltzaingoa	506	481	95%	9	16
Zuz. Finantzieroa	375	359	96%	7	9
Osasuna eta Ingurumena	343	279	81%	62	2
Hirigintza Zuzendaritza	205	107	52%	2	96
Proiektu eta Obrak	159	73	46%	71	15
Alkatetza eta Talde Politikoak	152	113	74%	9	30
Lehendakaritza	153	150	96%	1	2
Gizarte Ekintza	68	65	96%	0	3
Donostia Kultura	64	56	88%	1	7
Etxegintza	41	40	98%	0	1
Ekonomia	39	39	100%	0	0
Donostia Sustapena	32	27	84%	2	3
CTSS	23	10	43%	0	13
Gizarte Sustapena eta Hezkuntza	22	14	64%	8	0
DonostiaTIK	15	12	80%	0	3
Pertsonak	11	11	100%	0	0
Euskara	9	9	100%	0	0
Donostia Turismoa	7	7	100%	0	0
Musika eta Dantza Eskola	4	4	100%	0	0
Polloe	3	3	100%	0	0
Cristina Enea	1	1	100%	0	0
San Telmo Museoa	1	1	100%	0	0
Kontuhartzaitza eta Kontabilitatea Zuz.	1	1	100%	0	0
Victoria Eugenia Antzokia	0	0	-	0	0
Zuz. Juridikoa	0	0	-	0	0
Prebentzioa, Su Itzalketa eta Salb.	0	0	-	0	0
<i>Zuzendaritarik. gabe</i>	<i>297</i>	<i>274</i>	<i>100%</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
	7.918	5.860	%74	405	1.653

IRADOKIZUNAK	Guztira	Amaituak	%	hasita	hasi gabe
Mantenimendua eta Hiri Z.	2.782	1.795	65%	115	872
Mugikortasuna	910	611	67%	11	288
Zuz. Finantzieroa	477	464	97%	7	6
Donostia Kirola	274	249	91%	25	0
Osasuna eta Ingurumena	256	233	91%	23	0
Lehendakaritza	197	190	97%	1	6
Udaltzaingoa	151	143	95%	2	6
Hirigintza Zuzendaritza	107	50	47%	1	56
Proiektu eta Obrak	70	37	53%	25	8
Alkatetza eta Talde Politikoak	61	47	77%	2	12
Donostia Kultura	42	39	93%	1	2
Gizarte Ekintza	39	37	95%	1	1
DonostiaTIK	24	23	96%	0	1
Etxegintza	22	21	95%	0	1
Ekonomia	21	21	100%	0	0
Gizarte Sustapena eta Hezkuntza	18	17	94%	1	0
Donostia Sustapena	16	15	94%	0	1
Donostia Turismoa	14	14	100%	0	0
CTSS	13	4	31%	0	9
Polloe	6	6	100%	0	0
Pertsonak	6	6	100%	0	0
San Telmo Museoa	5	4	80%	1	0
Euskara	5	5	100%	0	0
Prebentzioa, Su Itzalketa eta Salb.	2	2	100%	0	0
Cristina Enea	1	1	100%	0	0
Victoria Eugenia Antzokia	1	1	100%	0	0
Kontuhartzaitza eta					
Kontabilitatea Zuzendaritza	1	1	100%	0	0
Musika eta Dantza Eskola	1	1	100%	0	0
Zuz. Juridikoa	0	0	0%	0	0
<i>Zuzendaritzarik. gabe</i>	237	237	100%	0	0
	5.759	4.256	74%	219	1.284

KONTSULTAK	Guztira	Amaituak	%	hasita	hasi gabe
Zuz. Finantzieroa	3.824	3.742	98%	16	66
Lehendakaritza	1.643	1.636	99%	3	4
Mantenimendua eta Hiri Z.	1.321	1.115	84%	21	185
Hirigintza	690	491	71%	0	199
Mugikortasuna	644	543	84%	3	98
Etxegintza	198	198	100%	0	0
Osasuna eta Ingurumena	180	148	82%	32	0
Donostia Kirola	138	123	89%	8	7
Udaltzaingoa	118	110	93%	5	3
Pertsonak	114	107	94%	0	7
Alkatetza eta Talde Politikoak	99	93	94%	3	3
Donostia Kultura	87	83	95%	0	4
Ekonomia	77	76	99%	1	0
Gizarte Sustapena eta Hezkuntza	73	70	96%	3	0
Proiektu eta Obrak	63	33	52%	21	9
Gizarte Ekintza	61	56	92%	1	4
Donostia Sustapena	35	34	97%	1	0
Euskara	21	20	95%	0	1
Prebentzioa, Su Itzalketa eta Salbamendua	19	18	95%	0	1
Polloe	14	14	100%	0	0
DonostiaTIK	12	9	75%	0	3
Donostia Turismoa	10	10	100%	0	0
Zuz. Juridikoa	10	8	80%	0	2
Musika eta Dantza Eskola	9	9	100%	0	0
Cristina Enea	9	9	100%	0	0
San Telmo Museoa	6	3	50%	1	2
CTSS	6	3	50%	0	3
Kontuhartzaitza eta Kontabilitatea Zuz.	6	4	67%	2	0
Victoria Eugenia Antzokia	4	1	25%	0	3
<i>Zuzendaritzarik. gabe</i>	<i>272</i>	<i>272</i>	<i>100%</i>		
	9.763	9.006	92%	121	635

9. TAULA: Kexa, Iradokizun eta Kotsultak Zuzendaritzaka

Mantenimendua eta Hiri Z.	7.696	%32,83
Zuz. Finantzieroa	4.676	%19,95
Mugikortasuna	2.767	%11,80
Lehendakaritza	1.993	%8,29
Hirigintza	1.002	%4,27
Donostia Kirola	993	%4,24
Osasuna eta Ingurumena	779	%3,32
Udaltzaingoa	775	%3,31
Alkatetza eta Talde Politikoak	312	%1,33
Proiektu eta Obrak	292	%1,25
Etxegintza	261	%1,11
Donostia Kultura	193	%0,82
Gizarte Ekintza	168	%0,72
Ekonomia	137	%0,58
Pertsonak	131	%0,56
Gizarte Sustapena eta Hezkuntza	113	%0,48
Donostia Sustapena	83	%0,35
DonostiaTIK	56	%3,72
CTSS	42	%0,18
Euskara	35	%0,15
Donostia Turismoa	31	%0,13
Polloe	23	%0,10
Prebentzioa, Su Itzalketa eta Salb.	21	%0,09
San Telmo Museoa	12	%0,05
Cristina Enea	11	%0,05
Zuz. Juridikoa	10	%0,04
Kontuhartzailtza eta Kontabilitate Zuz.	8	%0,03
Victoria Eugenia Antzokia	5	%0,02

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

	2021	2022
Mantenimendua eta Hiri Z.	7.845	7.696
Zuz. Finantzieroa	4.884	4.676
Mugikortasuna	2.760	2.767
Lehendakaritza	1.987	1.993
Donostia Kirola	989	993
Udaltzaingoa	810	775
Hirigintza	809	1.002
Osasuna eta Ingurumena	684	779
Proiektu eta Obrak	286	292
Alkatetza eta Talde polit.	281	312
Etxegintza	238	261
Pertsonak	235	131
Cristina Enea	232	11
Donostia Kultura	175	193
Ekonomia	147	137
Gizarte Ekintza	115	168
Donostia Sustapena	113	83
Gizarte Sustapena eta Hezkuntza	78	113
Euskara	58	35
Polloe	32	23
DonostiaTIK	23	56
Musika Eskola	21	0
Prebentzioa, Su Itzalketa eta		
Salbamendua	21	21
Donostia Turismoa	14	31
CTSS	12	42
Zuz. Juridikoa	10	10
San Telmo Museoa	6	12
Victoria Eugenia Antzokia	5	5
Anoeta Kiroldedia	4	0
Kontuhartzailtza eta Kontabilitate Zuz.	0	8

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

	2021	2022
Mantenimendu eta Hiri Zerbitzuak	7.845	7.696
Parke eta lorategiak	1.209	1.351
Edukiontzia	535	534
Bide publikoaren garbiketa	457	518
Ostalaritzako terrazak	288	300
Argiteri publikoa	282	186
Hiri altzariak	187	267
Haur parkeak	155	159
Gune publikoaren erabilera	154	261
Zaborren jasoketa	132	48
Hondartzak	117	33
Zaborren tasen hobaria	104	70
Saneamendua	74	40
Komun publikoak	73	45
Bide publikoak	72	49
Edateko uraren hornidura	62	60
Iturriak	57	45
Ibilgailuak erretiratzea	54	29
Irisgarritasuna	37	7
Hondartzetako kabinak	35	71
Estoldak	31	85
<i>Beste gai batzuk</i>	<i>1.712</i>	<i>1.559</i>
<i>Zehaztu gabekoak</i>	<i>2.018</i>	<i>1.979</i>
Mugikortasuna	2.760	2.767
Ibilgailuen aparkalekuak	265	105
Aparkatze desegokia	178	231
TAO txartela	131	156
Aparkalekuak: eskabideak, lekualdaketak, bizikleta-txatar bihurtutako bizikletak.....	102	101
Seinaleztapena	82	50
Aparkalekuen emakida eta itxarote zer.	76	58
TAO zerbitzua	74	36
Bidegorriak	71	95
D-bizi	59	62
Bizikletak – Iristailuak lotuta hiri-altzarietara, zuhaitzetara...	41	40
Trafikoko arau-haustekak	21	27
Erreserba pribatuak aparkalekuak eta minusbaliatuentzako txartelak	39	26
Radarra; abiadura bideetan.	18	39
Taxiak	11	33
Herritarrei arreta	10	68
<i>Beste gai batzuk</i>	<i>1.041</i>	<i>948</i>
<i>Zehaztu gabekoak</i>	<i>541</i>	<i>692</i>
Lehendakaritza	1.987	1.993
Hirigintza informazioa	341	165
Administrazio elektronikoa	262	118
Tramiteei buruzko informazioa	227	338
Informazio orokorra	184	293
Erroldatze-ziurtagiriaren eskaera	108	181

Auzoak eta Herritarren Partaidetza	89	20
Hirigintzako Espedienteen kontsulta eta mailegua	88	243
Planoak eta informazio espezifiko eskatzea	51	44
Kaleen izenak	29	20
Txartelak	23	38
Hitzordu eskaera	19	43
Hasitako tramiteen inguruko kontsulta	17	10
Ezkontzak	15	30
<i>Beste gai batzuk</i>	<i>439</i>	<i>339</i>
<i>Zehaztu gabekoak</i>	<i>95</i>	<i>111</i>

Alkatetzta eta Talde Politikoak	281	312
Zehaztu gabekoak	87	60
Hiriari buruzko gaiak	35	42
Azpiegitura berriak eta proiektuak	5	1
Harreman publikoak	32	16
Herritarren segurtasuna	5	5
Hitzordu eskaerak	3	2
<i>Beste gai batzuk</i>	<i>114</i>	<i>186</i>

Ingurumena eta Osasuna	684	779
Salaketak arratoiengatik, usoengatik, katuengatik.	167	131
Zaratak, usainak, isurketak, kutsadura atm. eragindako eragozpenak	109	148
Erleak eta liztorrak	58	41
Konpostatzea, birziklatzea, etxeko hondakin arriskutsuak biltzea, e.a.	19	19
Animalien ongizateari buruzko informazio/araudia eskatzea	14	14
Osasun publikoko informazio/araudi eskaera	81	21
<i>Beste gai batzuk</i>	<i>11</i>	<i>101</i>
<i>Zehaztu gabekoak</i>	<i>225</i>	<i>304</i>

Hirigintza	809	1.002
Jarduerei buruzko informazioa eta araudia eskatzea	172	443
Informazio orokorra	5	8
Hirigintza informazioa	179	32
Izapideei buruzko informazioa	12	2
Izapidetzen ari diren jarduera-espeditenteei buruzko kontsultak		57
Hirigintzaren legezketasuna	15	1
<i>Beste gai batzuk</i>	<i>227</i>	<i>140</i>
<i>Zehaztu gabekoak</i>	<i>199</i>	<i>319</i>

Zuz. Finantzieroa	4.884	4.676
Ordainagiriak	458	152
Isunak ordaintzea	380	317
Zerga-kontsultak	223	98
Helbideratzeak	223	72
Zergadunarentzako informazioa	290	286
Administrazio elektronikoa	168	38
Ordainagirien likidazioak	158	15
Aparkaleku desegokia	155	121
Zenbatekoa kalkulatzeko eskaera	130	190
Izapideei buruzko informazioa	97	89
Ohikoa ez den etxebizitzaren OHZ errenergua	75	60
Erreklamazioa fakturazioa	46	56

Konstituzionalaren errekurtsioak eragindako gainbalioak	34	1
Kontagailuaren irakurketa	28	14
Tasak eta prezio publikoak	19	6
Zatikatzeko eskaera	15	2
Bajak, altak eta kontagailu-aldaketak	12	23
Kontagailuen erreklamazioak	12	3
Herritarren arreta		23
Gainbalioen likidazioa	10	1
<i>Beste gai batzuk</i>	2.131	2.884
<i>Zehaztu gabekoak</i>	220	225

Donostia Kultura	175	193
Jaiei buruzko informazioa: datak, programazioak...	33	20
Herritarren eskaerak/proposamenak, kontzertuak, emanaldiak...	17	35
Ikastaroei eta jardueri buruzko informazioa	7	8
Jarduerari buruzko informazio-eskaera	7	20
Gertaerek eragindako eragozpenak: akustikoak.	6	30
Zerbitzuak, proiektuak eta abar eskaintzea.	6	5
Kontzertuak, emanaldiak eta abar eskaintzea.	4	4
Zerbitzuak, ikuskizunak eta abar eskaintzea.	1	5
<i>Beste gai batzuk</i>	66	43
<i>Zehaztu gabekoak</i>	28	23

San Telmo Museoa	6	12
-------------------------	----------	-----------

Victoria Eugenia Antzokia	5	5
----------------------------------	----------	----------

Etxegintza	238	261
Izapideei buruzko informazioa	58	66
Etxebizitzen esleipena	57	72
Etxebizitzen alokairuari buruzko informazioa	16	3
Etxebizitza-eskaerei buruzko informazioa	9	1
Alokabide zerbitzua	4	3
Etxebizitzen zozketa	1	1
<i>Beste gai batzuk</i>	93	115

Udaltzaingoa	810	775
Gizalegearen aurkako jokabideak: botiloia, pintadak, txakurrak...	207	85
Segurtasunik eza/zaintza-eskaera	92	94
Zaratak, ordutegiak, kaleko musikariek eragindako eragozpenak.	77	101
Txakurrak	51	29
Udaltzaingoaaren portaerengatiko kexak	36	58
Kolektiboen asentamenduak	22	73
Okerreko aparkalekuak	19	27
Erortzearen dauden eraikinen, abandonatutako ibilgailuen berri eman	14	25
Jokabide susmagarriak/delituak	9	26
Bizikletak	6	5
Bidegabe zirkulatzea: abiadura,,	4	1
Zehapenengatiko kexak	4	1
Aparkaleku desegokia	1	11
<i>Beste gai batzuk</i>	198	193
<i>Zehaztu gabekoak</i>	70	46

Donostia Kirola	989	993
------------------------	------------	------------

Izapideak eta prezioak	132	105
Kirol-instalazio irekiak	103	81
Zeharkako kudeaketa	82	20
Monitoreak	39	39
Eskaintza	33	43
Sailaren Patronatuari buruzko informazioa	20	18
Erosotasuna mantentzea	15	77
Mantentze-lan orokorrak	14	27
Kirol-instalazioetako aldagelak	13	5
Gimnasioak	8	5
Ordutegia	7	2
Ikastaroetako materiala	7	11
Kirol-instalazioak garbitzea	4	6
<i>Beste gai batzuk</i>	<i>479</i>	<i>495</i>
<i>Zehaztu gabekoak</i>	<i>33</i>	<i>59</i>

Turismoa	14	31
-----------------	-----------	-----------

Gizarte Sustapena eta Hezkuntza	78	113
--	-----------	------------

Euskara	58	35
----------------	-----------	-----------

Gizarte Ekintza	115	164
------------------------	------------	------------

Polloe	32	23
---------------	-----------	-----------

Su itzalketen Zerbitzua	21	21
--------------------------------	-----------	-----------

Musika Eskola	21	14
----------------------	-----------	-----------

Anoeta Kiroldegia	4	0
--------------------------	----------	----------

DonostiaTIK	23	56
--------------------	-----------	-----------

Cristina Enea Fundazioa	232	11
--------------------------------	------------	-----------

CTTS	12	42
-------------	-----------	-----------

Ekonomia Zuz.137	147	137
-------------------------	------------	------------

Donostia Sustapena	113	83
---------------------------	------------	-----------

Zuz. Juridikoa	10	10
-----------------------	-----------	-----------

Pertsonak	235	131
------------------	------------	------------

Proiektu eta Obrak	286	292
---------------------------	------------	------------