



DONOSTIA  
SAN SEBASTIÁN

Herritarren Partaidetza eta Arreta  
Participación y Atención Ciudadana

# HERRITARREN POSTONTZIA 2023KO 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

Erantzunen arabera.....	10
Zuzendaritzen arabera.....	12
Gaiaren arabera.....	14

EBALUAZIOA.....	18
-----------------	----

ONDORIOAK.....	19
----------------	----

HOBEKUNTZA PROPOSAMENAK.....	20
------------------------------	----

## SARRERA

Txosten honetan, Herritarren Postontziaren bidez 2023an 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 hiriarri buruz dituzten kezkak eta proposamenak ezagutzeko.

Postontzia herritarren eskura dago bai udalaren webgunean bai 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 % 82ra iristen da.

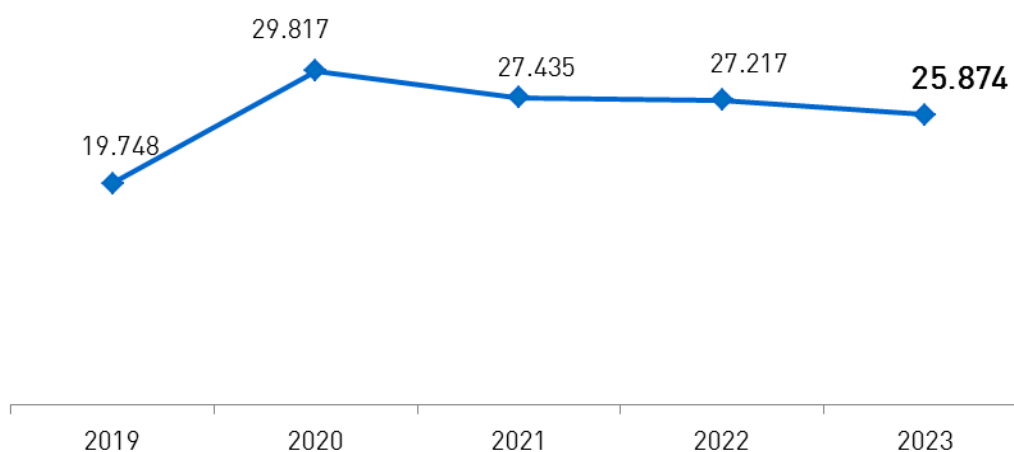
Informazioa hobeto ulertze aldera, txosten honetan grafikoki irudikatu dira datu aipagarrienak, eta eranskin batean bildu dira taulak datu guztiekin, baita aurreko urteekiko konparazioekin ere.

## DATU OROKORRAK

2023an 25.874 komunikazio jaso dira guztira, aurreko urtean baino 1,343 gutxiago.

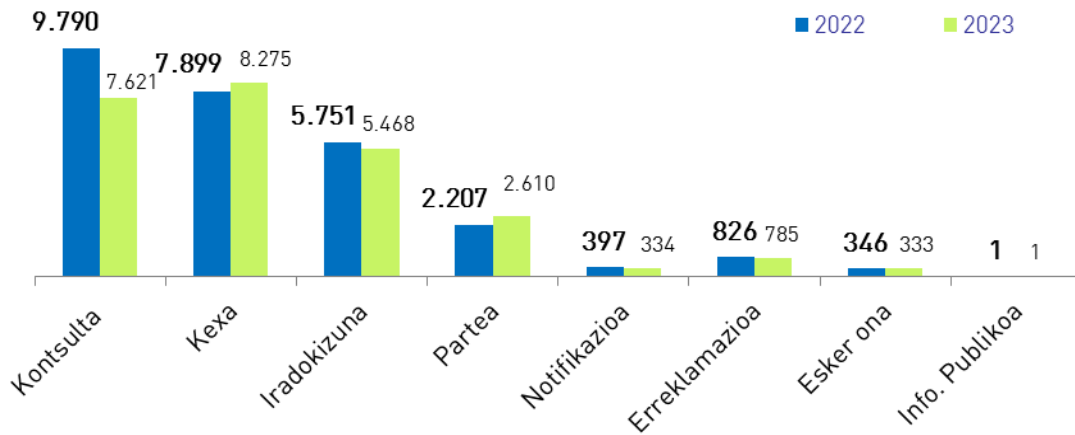
2020an COVIDaren eraginez izan zen gorakadaren ostean, ikusten da jasotako komunikazioen kopurua egonkortzen ari dela baina beheranzko joerarekin.

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



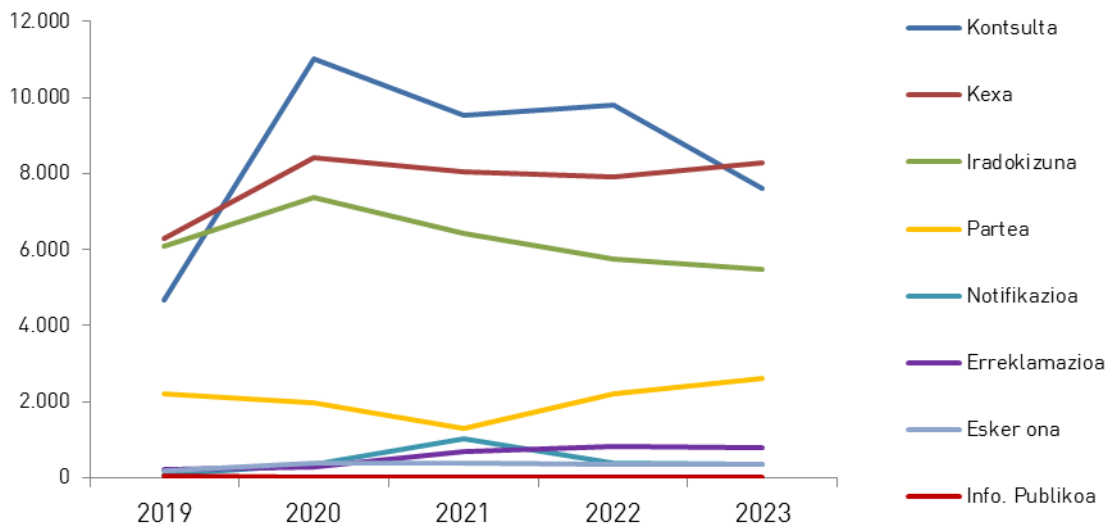
## Eskaeraren arrazoiaren arabera

Aurreko urtearekin alderatuta ikusten da batez ere beherakada kontsultetan eman dela, gainontzerakoan ez baitago aldaketa aipagarriarik.



(datu guztiak erantsitako 1. TAULAn)

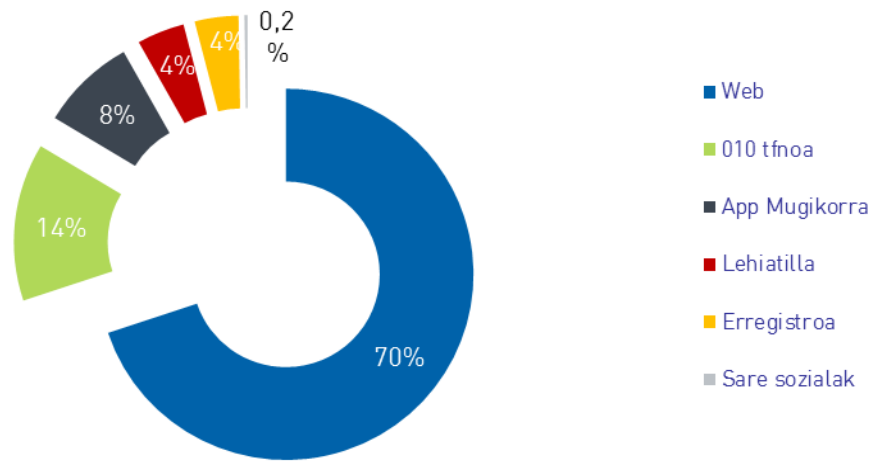
Datuen bilakaera historikoan ikus daitekeenez, pandemia zela eta “Kontsulta” izan da azken urte hauetan erabilpen nagusia, baina jada 2023an “Kexa” da berriz Postontzia erabiltzeko motiborik nagusia.



(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.

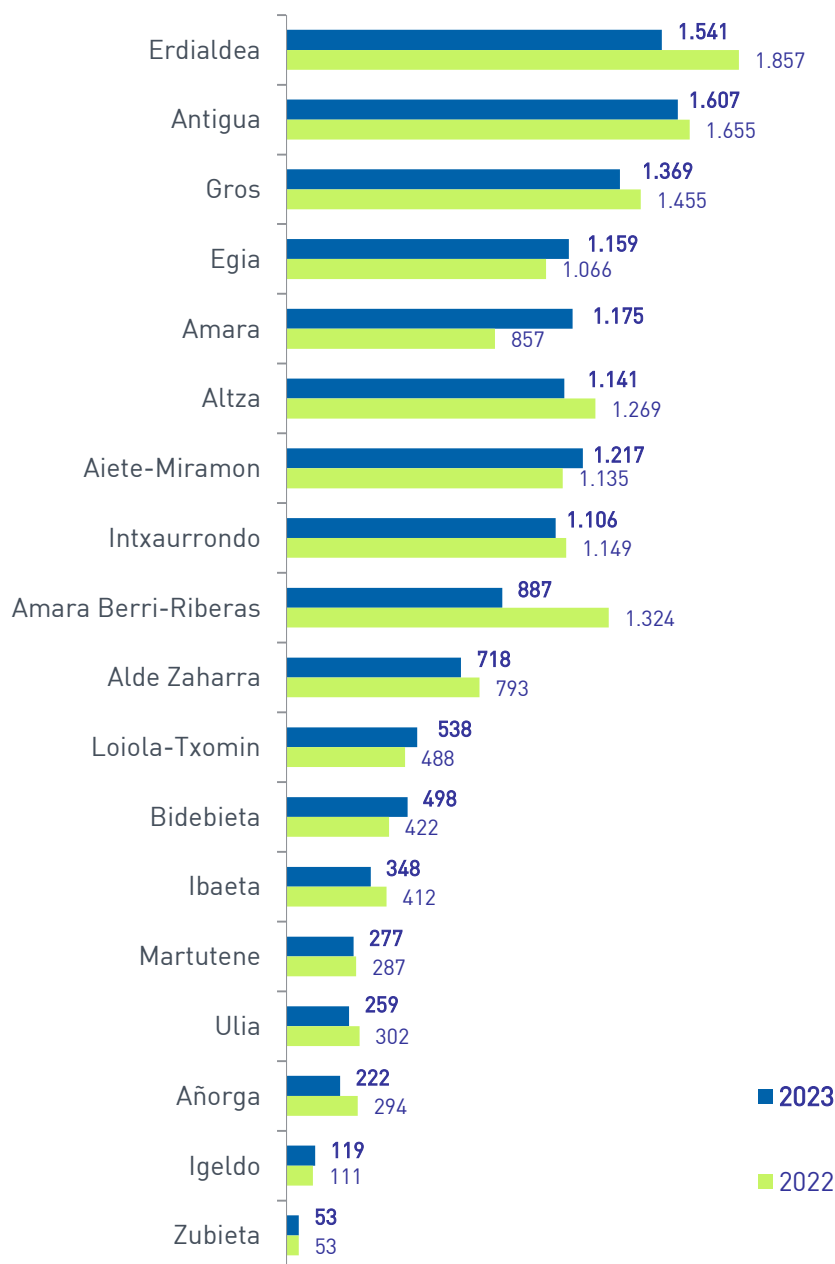


*(datu guztiak eranskinaren 2. TAULAn)*

## Auzoaren arabera

Aurreko urteotan Erdialdeari buruzko komunikazioak baldin baziren nagusienak Postontzian, 2023an Antigua aipatzen dutenak dira nagusi. Ondoren, Erdialdekoak eta Grosekoak. 2022an baino komunikazio gutxiago jaso direnez, auzo gehienek behera egiten dute. Salbuespenak Egia, Amara, Loiola-Txomin, Bidebieta, Aiete eta Igeldo dira.

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

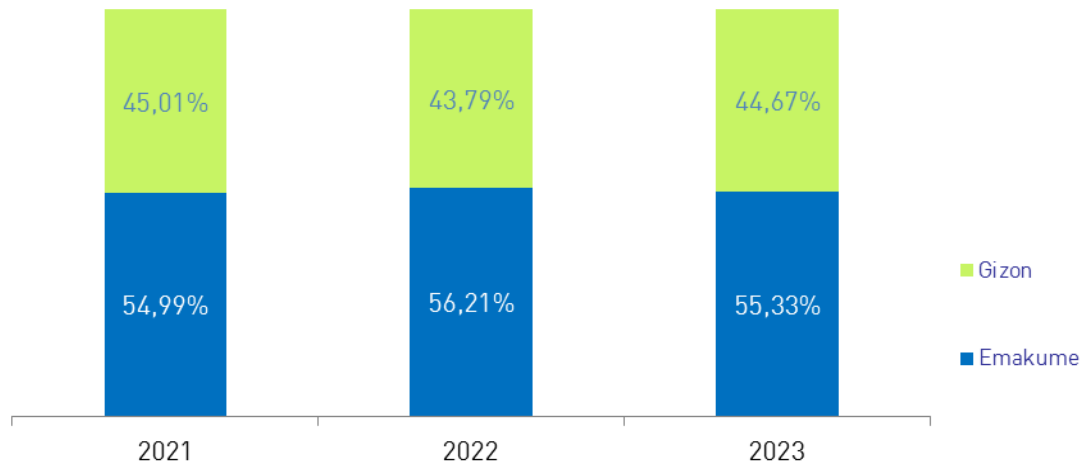


(datu guztiak eranskinaren 3. TAULAN)

## Generoaren arabera

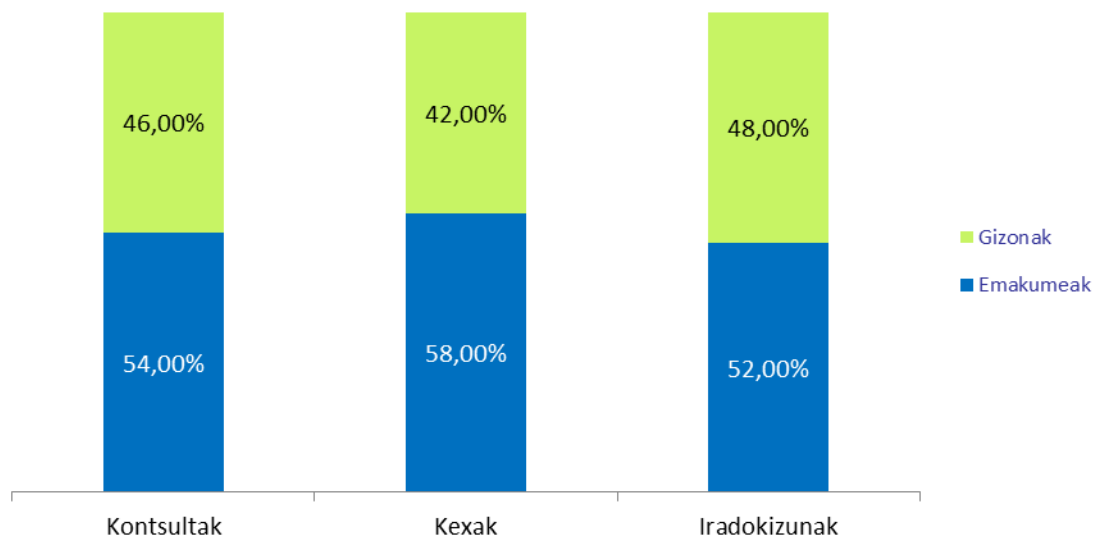
Komunikazioen guztizkoetan ikus daitekeenez, emakumeek (%56) gizonek (%44) baino gehixeago erabiltzen dute Postontzia. Azken urteotan ez da aldaketa nabarmenik antzeman joera honi dagokionez.

Gogoratu behar da generoaren datua ez dela derrigorrezkoa eta komunikazioen heren batean ez dela arlo honi buruzko daturik jasotzen.



(datu guztiak eranskinaren 4. TAULAn)

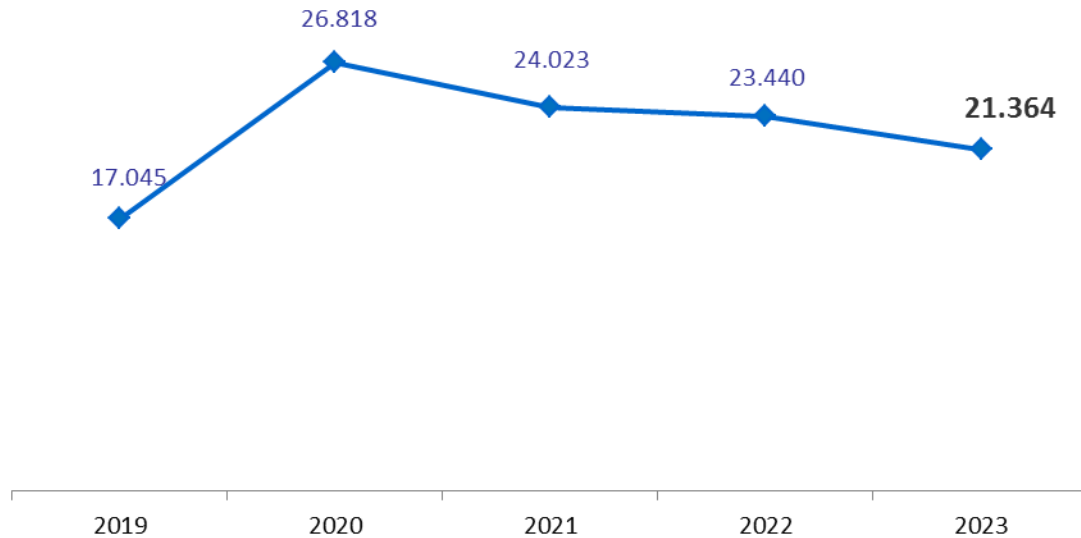
Gizonezkoen eta emakumezkoen komunikazioen arrazoiei dagokienez, proportzio horiek ia mantentzen dira, aurreko urteetako joerari jarraipena emanez.





## KONTSULTA, KEXA ETA IRADOKIZUNEN DATUAK

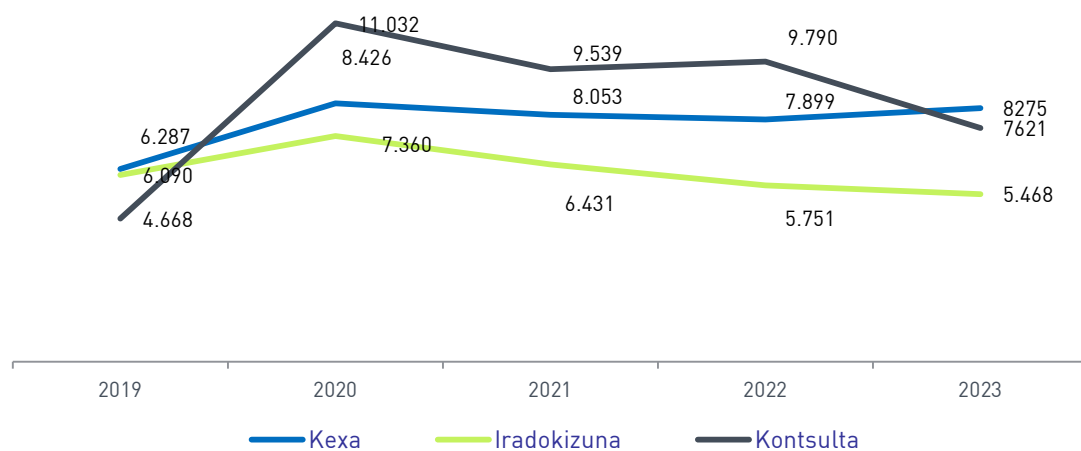
Jarraian, 2023an jasotako Kontsulta, Kexa eta Iradokizunen guztizko datuak eta azken urteetan izan duten bilakaera aurkezten dira.



2022arekin alderatuta, kopuruak beherakada txiki bat islatzen du (%5ekoa). Grafikan ikusten den bezala, pandemia osteko beheranzko joerak joerak jarraitzen du.

- "Kexa" da motiborik erabiliena eta igo egin da (+%5)
- "Kontsultak" dezente jaitsi dira (-%22).

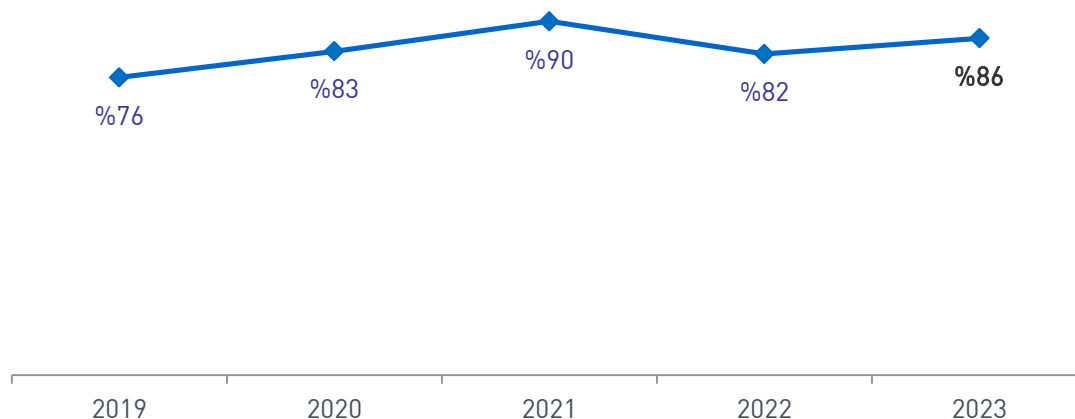
Azken urteotako jaitsiera nabarmena izan arren, pandemia aurreko garaiarekin alderatuta (2019) oraingo erabilpena %25 altuagoa da.



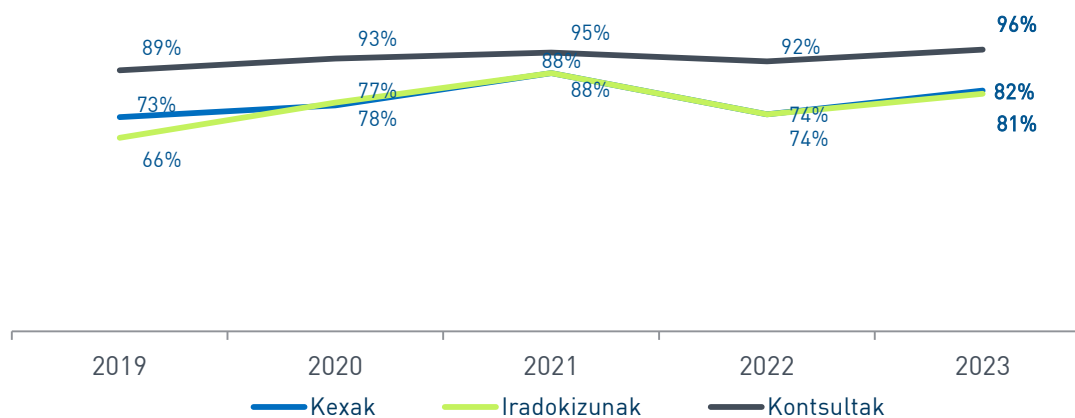
(ikusi datu guztiak eranskineko 6. taulan)

## Erantzun-mailaren arabera

Datu orokorrak aztertuta, ikusten da iaiztik hona erantzun mailaren kopurua igo egin dela, %82tik %86ra.



*Kontsultek* erantzunenak izaten jarraitzen dute (%96) eta hobetu egin da baina *Kexak* (%82) eta *Iradokizunen* (%81) erantzunetan.

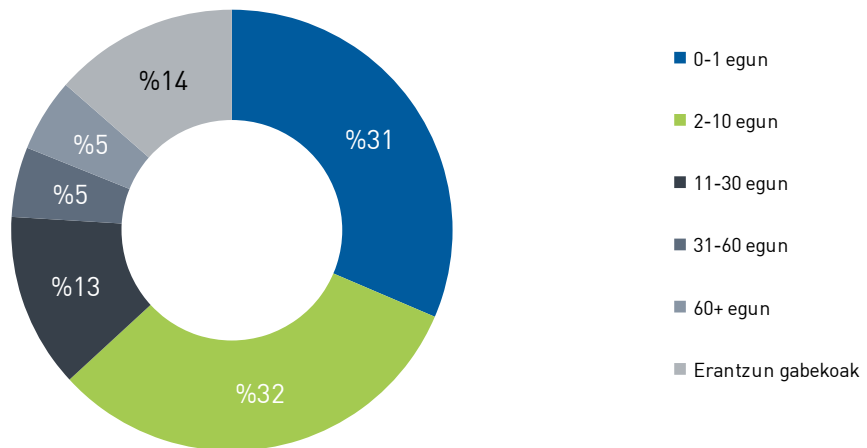


*(datu guztiak eranskineko 6.-7.-8. TAULETAN)*

Eranskineko 6., 7. eta 8. tauletan ikus daiteke komunikazioen amaiera-egoera

## Erantzun epeen arabera

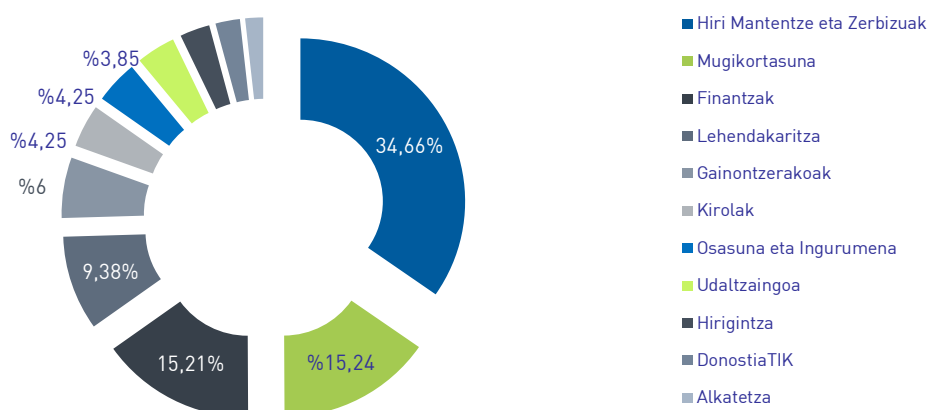
Erantzuna emateko denborei buruz aipatzekoa da mezuen ia heren bat lehenengo egunean erantzuten dela eta beste heren bat aurreneko 10 egunetan.



## Zuzendaritzen arabera

Hurrengo grafikoan 2023an 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 Mugikortasuna, Finantza Zuzendaritza, eta Lehendakaritza dira gehien jasotzen duten atalak.

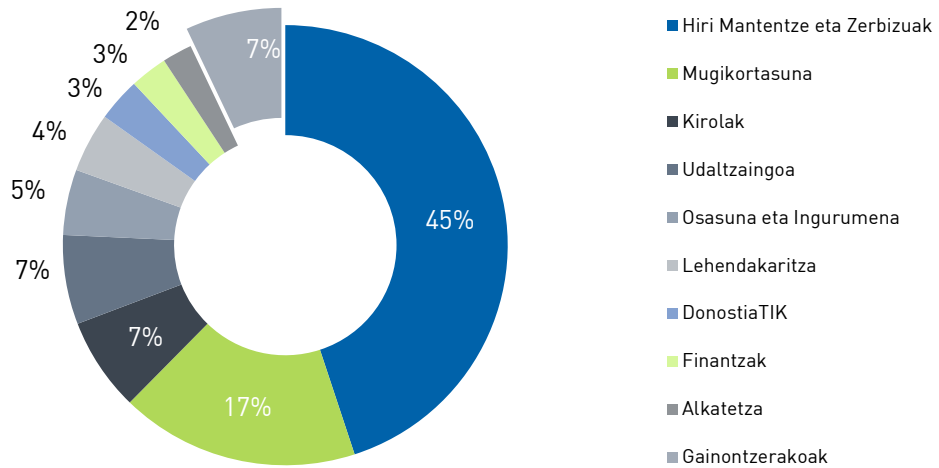


## Arrazoiaren eta Zuzendaritzaren arabera

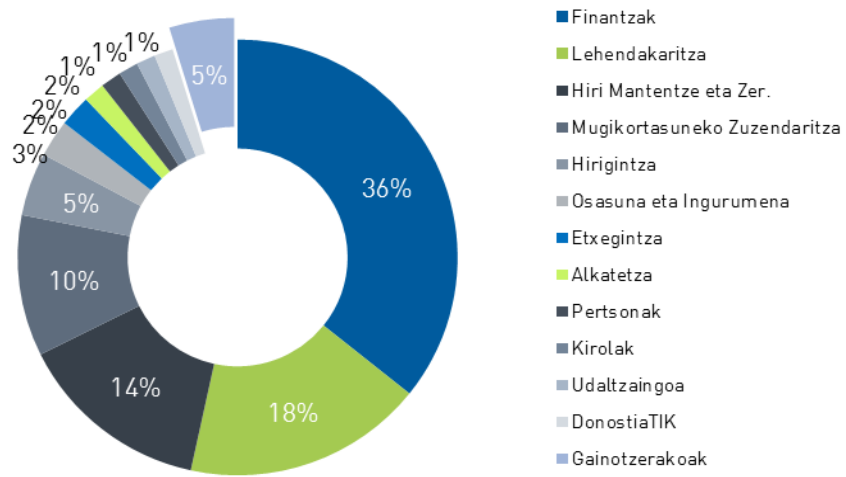
Zuzendaritza bakoitzak jasotzen dituen komunikazioen arrazoiei erreparatuta (*Kontsultak, Kexak* edo *Iradokizunak*) ikus daiteke *Kexen* eta *Iradokizunen* hartzailer nagusiena, alde handiarekin, Hiri Mantentze eta Zerbitzuetako Zuzendaritza dela.

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

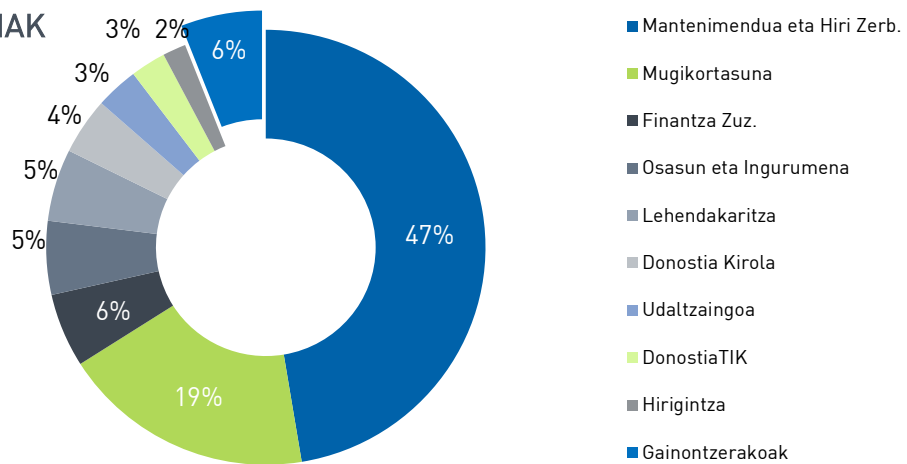
### KEXAK



### KONTSULTAK



### IRADOKIZUNAK



(ikusi datuak eranskinetako 8.-9.-10. tauletan)

## Gaiaren arabera

Jarraian, 2023an gehien errepikatu diren gaien zerrenda aurkezten da.

<b>GAIA</b>	<b>kopurua</b>
Zuhaitzak, landareak, lorategiak	2.514
Tramiteak eta izapideak	1.448
Edukiontzia	945
Informazio orokorra	901
Kirolak: jarduerak eta ikastaroak	625
Kale garbiketa	595
Ur-kontagailuak	439
Herritarren arreta	429
Bizikletak, bidegorriak eta bizikleta-aparkalekuak	402
Aparkalekuak (kalean eta lurrazpian)	386
Aparkaleku desegokia	344
Izurriteak (intsektuak, arratoiak, etab.)	339
TAO	327
Garraio publikoa (Dbus, taxiak....)	304
Hiriko gobernua	300
Isunak	296
Argiztapena	291
Erakusmahaiak eta terrazak	279
Kirolak: ekipamendu eta instalazioak	262
Ura eta saneamendua	258
Eragozpenak (zaratak, usain txarrak, isurketak)	250
Gune publikoaren erabilera	240
Hondakin organikoak: Joko Garbia txartela, poltsak...	240
Online tramitazioa	236
Igogailu, arrapala eta eskailera mekanikoak	224
Haur parkeak	187
Obra publikoak	184
Etxebizitza-sustapen publikoak	167
Komun publikoak eta kabinak	151
Zirkulazioa eta trafikoa	151
Jokabide susmagarriak edo delituzkoak	150
Estalkiak, hustubideak, kutxetak	134
Bide-segurtasuna	129
Taldeen egonlekuak	124
Hondartzak	120
Gizalegearen aurkako jokabideak	88
Ordainagiriak eta ziurtagiriak	88
Zakurrak eta beste animaliak	88
Ekologia	87
Hezkuntza eta gazteria	80
Helbideratzeak	72
Gizarte zerbitzuak	68

Iturriak	68
Enplegua eta enpresa sustapena	63
Zergak eta tasak	58
Abandonatutako ibilgailuak erretiratzea	57
Espaloiak eta galtzadak	47
Kultura: programazioa eta jaialdiak	36
Euskara	26
Larrialdiak, suhiltzaileak, herri babesa	24

Ohikoa denez, 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.

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.



## Gaiak auzoz-auzo

Batzordeak hala eskatuta aurtengo txostenean auzo bakoitzean gehien aipatzen diren gaien zerrenda jasotzen da (ikus erantsitako dokumentuaren 11. taula).

Garrantzitsua da kontuan izatea komunikazioen %50ak ez duela bere kokapenaren daturik jasotzen, eta, beraz, hemen auzoka jasotzen diren datuak erlatiboak direla.

Halaber, garrantzitsua da azpimarratzea ere kokapenaren datua ez dela herritarra bizi den auzoari buruzkoa baizik eta komunikatzen den gai hori gertatu den tokiari buruzkoa. Alegia, komunikatzen den kexa edo gertaeraren kokapena da jasotzen dena eta ez herritar hori erroldatuta dagoen auzoarena.

Bestetik, aipatzekoa da ere gaien sailkapena komunikazioen kudeaketan zehar egiten dela. "Bestelakoak" gaiarekin aukeratutakoek galerazten dute informazio esanguratsua lortzea eta horregatik, aplikazioa berritzearekin aukera hau ahalik eta gehien murriztu nahi da. Baita komunikazioak gairik gabe uztearen aukera ere.

Guzti horregatik, txosten honetan auzo bakoitzari buruz jasotzen diren datuak irakurtzean modu orientatiboan hartu behar dira eta ez jasotako guztiaren islada zuzen gisa. Halere, kasu batzuetan, datuak nahikoa esanguratsuak badira.

Atxikitutako 11. taulan ikus daitekeenez, apenas dago aldaketa handirik auzoen artean, baina badira aipatzeko moduko berezitasun batzuk:

- "*Zuhaitzak, landareak eta lorategiak*" gaiari lotutako mantentze-lanak dira gai nagusia ia auzo guztietan, Erdialdean, Grosen eta Alde Zaharrean izan ezik. Lehenengo bietan "*Izapideek*" edo "*Informazioa*" komunikazio gehiago dituzte; Alde Zaharrean, berriz, "*Terrazak eta erakusmahaiak*" edo "*Hiriko gobernu*" dira gehien aipatzen direnak.

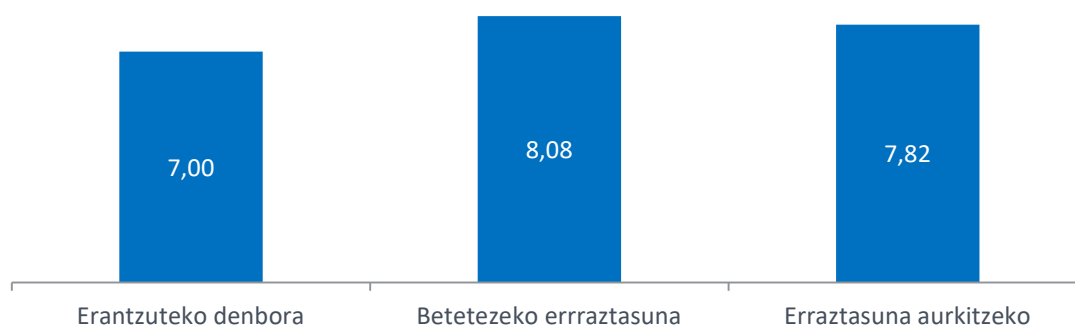
- Auzo batzuetan besteetan baino gehiago nabarmentzen diren gai batzuk ere badaude. Adibide gutxi batzuk aipatzearen: Loiola-Txominen "*TAO*", Añorgan "*Bidegorriak*", Egian "*Jokabide susmagarriak edo delituzkoak*", Altzan "*Kirola: jarduerak*", Amara-Berrin "*Obrak*", Aieten "*Edukiontzia*", Alde Zaharrean "*Eragozpenak (zaratak)*", etab.

## EBALUAZIOA

Herritarren Postontziaren aplikazioak haren funtzionamendua ebaluatzeko sistema bat eskaintzen die herritarrei. Herritarrai bidaltzen zaion erantzun-  
mezuan eskaintzen zaie inkesta hau. 2023an guztira 604 balorazio jaso dira.  
Hau da, erabiltzaileen % 3ak bakarrik eman du Postontziari buruzko iritzia.

Otik 10erako eskala batean, Postontziak 7,64 puntuko batez besteko balorazioa  
lortu du. Gehiago baloratzen da formularioa betetzeko eta aurkitzeko  
erraztasuna (8,08 eta 7,82, hurrenez hurren) erantzuna jasotzeko pasatako  
denbora baino (7,00).

### BALORAZIOA (0-10)



## ONDORIOAK

- Datuak guztira: beherakada bat eman da 2022arekin alderatuta. Ikusten da pandemiaren ostean, kopuruak jaisten doazela. Baina pandemia aurrekoak baino %25 altuagoak dira oraindik ere. Alegia, pandemiaren ondorioz Postontziaren erabilera asko areagotu zen eta joera hori mantentzen ari da.
- Nabarmentzekoa da “Kontsultetan” eman den beherakada (-%22). Berreziki Finantza Zuzendaritzarekin zerikusirik dutenetan. Honek harreman zuzena izan dezake webguneko “Nire Karpeta” atalaren erabilerarekin. Izan ere, erabiltzaileek bertan euren dokumentazio finantzieroa kontsulta dezakete zuzenean, Postontzia horretarako erabili gabe.
- Gorakadatxo eman da erantzun-mailan 2022arekin alderatuta. Bereziki “Irakokizun” eta “Kexak” direnean. “Kontsultak” bere horretan mantendu dira, hiru arazoietatik erantzun maila altuena duelarik.
- Sail gehienetan erantzun-maila %100 ingurukoa da. Ehuneko hori asko jaisten da komunikazio gehien jasotzen dituen sailean (Mantenimendua eta Hiri Zerbitzuak). Bere komunikazioen heren bat, gutxi gorabehera, erantzun gabe geratzen da. Era berean, Proiektuen eta Obren erantzun-maila ere baxua da, nahiz eta hauek jasotako komunikazioen kopurua nahiko txikia izan.
- Postontzia gehiago erabiltzen da erdialdeko gaietarako, ingurukoetakoetarako baino. Erdialdea, Antiguoa eta Groseko kontuak dira gehien jasotzen direnak. Joera hau mantentzen da.
- Hiri Mantentze eta Zerbitzuek komunikazioen herena hartzen jarraitzen dute, ondoren Finantza Zuzendaritza eta Mugikortasuna datoz %15arekin. Jarraian, Lehendakaritza, %10arekin. Lau sailen artean guztiaren %75a.
- Kexen ia erdia Hiri-Mantentze Zuzendaritzak jasotzen du (%45) eta beste %15 inguru Mugikortasunak.
- Kontsulta gehien jasotzen dituen Finantza Zuzendaritza da (%35) eta, ondoren, Lehendakaritza (%18). Euren erantzun maila ia-ia %100ekoa da.
- 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 aldaketarik 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

## 2024rako proposamenak

2023rako egindako proposamenak urtearen amaiera arte ezin izan dira burutu eta 2024ko lehen seihileko honetan ezartzen joango dira pixkanaka.

Hona hemen hobekuntza horien egungo egoera:

- **Barne-kudeaketako aplikazioa:** Postontziari euskarria ematen dion aplikazio informatikoa urte amaieran berriro da. Hobekuntzen artean, erantzunen kalitatean eragina izatea, gaiak hobeto islatzea eta komunikazio bakoitzaren kudeaketa-denborak arintzea espero da.

- **Webguneko atala:** garapenaren azken fasean dago, oraindik argitaratu gabe. App-a argitaratzearekin batera jarriko da martxan. Hobekuntza hauek izango ditu: komunikazio bakoitzaren egoera kontsultatzeko aukera izatea, gaia herritarrei aukeratzera ematea, komunikazio ohikoenak kontsultatzea eta herritarrek Postontziaren zerbitzuarekin duten gogobetetze-maila ezagutzea.

- **App-a:** garatze fasean dago, azken doikuntzen faltan. App berean, Postontzia, Nire Karpeta eta Udalaren abisuetarako harpidetza sartu dira. Herritarren eta Udalaren arteko harremanetarako hiru kanal tresna bakarrean.

App-aren argitaratzea lehenengo seihileko honetan egitea espero da. App-a argitaratzen den une berean, Postontziaren webguneko atala ere eguneratuko da, euskarri beraren gainean egindakoak baitira biak.

Barne-kudeaketako aplikazioaren aldaketarekin batera, sail bakoitzarekin partekatutako lan-prozesu bat burutzen ari da. Helburua da aplikazioan egindako aldaketekiko feedbacka jasotzea, sail bakoitzean Postontziaren kudeaketaren xehetasunak hobeto ezagutzea eta zerbitzuaren baldintza orokorrak berrikustea.

HERRITARREN POSTONTZIA

TXOSTENA 2023

ERANSKINA

## DATU OROKORRAK

### 1 TAULA: Datu orokorrak eskaera egiteko arrazoiaeren arabera

	2019	2020	2021	2022	2023
Kontsulta	4.668	11.032	9.539	9.763	<b>7,621</b>
Kexa	6.287	8.426	8.053	7.918	<b>8.275</b>
Iradokizuna	6.090	7.360	6.431	5.759	<b>5,468</b>
Abisua	2.195	1.966	1.294	2.207	<b>2,610</b>
Notifikazioa	88	338	1.030	397	<b>334</b>
Erreklamazioa	201	291	698	826	<b>785</b>
Esker ona	176	388	385	346	<b>333</b>
Informazio publikoa	43	16	5	1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>19.748</b>	<b>29.817</b>	<b>27.435</b>	<b>27.217</b>	<b>25,874</b>
Kontsulta	%25	%24	%37	%36	<b>%38</b>
Kexa	%32	%32	%28	%29	<b>%29</b>
Iradokizuna	%30	%31	%25	%21	<b>%22</b>
Abisua	%10	%11	%7	%8	<b>%8</b>
Notifikazioa	%1	%0	%1	%1	<b>%1</b>
Erreklamazioa	%2	%1	%1	%3	<b>%3</b>
Esker ona	%1	%1	%1	%1	<b>%1</b>
Informazio publikoa	%0	%0	%0	%0	<b>%0</b>

### 2. TAULA: Datu orokorrak sarrera-kanalaren arabera

	2019	2020	2021	2022	2023
Internet	12.679	21.226	18.775	18.948	<b>18.083</b>
Telefonoa 010	2.924	5.447	4.410	3.805	<b>3.556</b>
App mugikorra	1.962	2.067	1.969	2.069	<b>2.129</b>
Leihatila	1.460	1.111	1.355	1.269	<b>1.060</b>
Erregistroa	722	684	728	904	<b>975</b>
Sare sozialak	0	3	198	222	<b>71</b>
<b>Total</b>	<b>19.747</b>	<b>30.538</b>	<b>27.435</b>	<b>27.217</b>	<b>25.874</b>
Internet	%64	%70	%68	%70	<b>%70</b>
Teléfonoa 010	%15	%18	%16	%14	<b>%14</b>
App mugikorra	%10	%7	%7	%8	<b>%8</b>
Leihatila	%7	%4	%5	%5	<b>%5</b>
Erregistroa	%4	%2	%3	%3	<b>%3</b>
Sare sozialak	%0	%0	%1	%1	<b>%0</b>

### 3. TAULA: Datu orokorrak auzoaren arabera \*

	2022	2023
Erdialdea	1.857	<b>1.541</b>
Antigua	1.655	<b>1.607</b>
Gros	1.455	<b>1.396</b>
Egia	1.066	<b>1.159</b>
Amara	857	<b>1.175</b>
Altza	1.269	<b>1.141</b>
Aiete - Miramon	1.135	<b>1.217</b>
Intxaurrondo	1.149	<b>1.106</b>
Amara Berri - Riberak	1.324	<b>887</b>
Alde Zaharra	793	<b>718</b>
Loiola -Txomin	488	<b>538</b>
Bidebieta	422	<b>498</b>
Ibaeta	412	<b>348</b>
Martutene	287	<b>277</b>
Ulia	302	<b>259</b>
Añorga	294	<b>222</b>
Igeldo	111	<b>119</b>
Zubieta	53	<b>53</b>

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

### 4. TAULA: Datu orokorrak generoaren arabera

	2021	2022	2023
Emakumeak	10.576	11.049	<b>9,241</b>
Gizonak	8.656	8.607	<b>7,462</b>
(generoa adierazi gabe)	8.203	7.561	<b>9,171</b>

## KONTSULTA, KEXA ETA IRADOKIZUNEN DATUAK

### 5. TAULA: Kexa, Iradokizun eta Kotsulten datu orokorrak

	2019	2020	2021	2022	2023
Kexak	6.287	8.416	8.053	7.918	<b>8.275</b>
Iradokizunak	6.090	7.348	6.431	5.759	<b>5.468</b>
Kotsultak	4.668	11.027	9.539	9.763	<b>7.621</b>
Guztira	17.045	26.818	24.023	23.440	<b>21.364</b>

### 6. TAULA: Kexa, Iradokizun eta Kotsulta amaituak

	Guztira	Amaituak	Amaitugabe
Kexak	8.275	6.749 %81,56	1.526 %18,44
Iradokizunak	5.468	4.408 %80,61	1.060 %19,39
Kotsultak	7.621	7.312 %95,95	309 %4,05

	Amaituak %
0-1 egunetan	% 31
2-10 egunetan	% 32
11-30 egunetan	% 13
30-65 egunetan	% 5
60+ egunetan	% 5
Amaitu gabe	% 14

### 7. TAULA: Kexa, Iradokizuna eta Kotsulta amaituen eboluzioa

		2019	2020	2021	2022	2023
Kexak	jasotakoak	6.287	8.416	8.053	7.918	<b>8.275</b>
	amaitutakoak	%73	%77	%88	%74	<b>%82</b>
Iradokizunak	jasotakoak	6.090	7.348	6.431	5.759	<b>5.468</b>
	amaitutakoak	%66	%78	%88	%74	<b>%81</b>
Kotsultak	jasotakoak	4.668	11.027	9.539	9.763	<b>7.621</b>
	amaitutakoak	%89	%93	%95	%92	<b>%96</b>
Bataz-bestekoa		%76	%83	%90	%82	<b>%86</b>



## 8. TAULA: Kexa, Iradokizun eta Kontsulta amaituak Zuzendaritzen arabera

<b>KEXAK</b>	<b>Guztira</b>	<b>Amaituak</b>	<b>%</b>
Hiri Mantentze eta Zerbitzuak	3.722	2.353	63%
Mugikortasuna	1.438	1.407	98%
Donostia Kirola	568	567	100%
Udaltzaingoa	543	543	100%
Osasuna eta Ingurumena	398	367	92%
Lehendakaritza	361	357	99%
DonostiaTIK	264	255	97%
Finantza Zuz.	226	225	100%
Alkatetza	180	172	96%
Hirigintza Sostengagarriko Zuzendaritza	176	175	99%
Proiektu eta Obrak	108	51	47%
Gizarte Ekintza	80	79	99%
DK - Epe Donostia Kultura	58	57	98%
Donostiako Tranbia	47	40	85%
Etxegintza	29	29	100%
Zuzendaritza orokorra	25	24	96%
Gizarte Sustapenaren eta Hezkuntza	15	12	80%
Ekonomia Kudeaketa	14	13	93%
Hileta Zerbitzuak, AB (Polloe)	5	5	100%
Euskara	4	4	100%
DK - Victoria Eugenia Antzokia, SA	3	3	100%
Donostia Turismoa, AB	3	3	100%
Pertsonak Kudeatzeko Zuzendaritza	3	3	100%
Prebentzio, Su Itzalketa eta Salbamendu Zuzendaritza (PSISZ)	3	3	100%
DK - San Telmo Museoa, SA	2	2	100%

<b>IRADOKIZUNAK</b>	<b>Guztira</b>	<b>Amaituak</b>	<b>%</b>
Hiri Mantentze eta Zerbitzuak	2.597	1.601	62%
Mugikortasuna	1.020	1.007	99%
Finantza Zuz.	301	301	100%
Osasuna eta Ingurumena	300	287	96%
Lehendakaritza	294	289	98%
Donostia Kirola	231	229	99%
Udaltzaingoa	173	173	100%
DonostiaTIK	143	140	98%
Hirigintza	94	93	99%
Alkatetza	77	72	94%
Proiektu eta Obrak	71	53	75%
DK - Epe Donostia Kultura	43	43	100%
Gizarte Ekintza	28	28	100%
Donostiako Tranbia	19	17	89%
Gizarte Sustapena eta Hezkuntza	14	14	100%
Etxegintza	12	12	100%
Zuzendaritza orokorra	12	11	92%
Donostia Turismoa	10	10	100%
Pertsonak	8	7	88%
Hileta Zerbitzuak, (Polloe)	7	7	100%
Ekonomia Kudeaketa	4	4	100%
Prebentzio, Su Itzalketa eta			
Salbamendu Zuzendaritza (PSISZ)	4	4	100%
Euskara	3	3	100%
Berrikuntza eta Lehiakortasuna	1	1	100%
DK - Victoria Eugenia Antzokia, SA	1	1	100%
Kontuhartzaitletza eta			
Kontabilitatea	1	1	100%

<b>KONTSULTAK</b>	<b>Guztira</b>	<b>Amaituak</b>	<b>%</b>
Finantza Zuz.	2.723	2.717	100%
Lehendakaritza	1.348	1.339	99%
Hiri Mantentze eta Zerbizuak	1.085	854	79%
Mugikortasuna	798	785	98%
Hirigintza	358	355	99%
Osasuna eta Ingurumena	210	194	92%
Etxegintza	177	177	100%
Alkatetza	119	114	96%
Pertsonak	117	116	99%
Donostia Kirolak	110	110	100%
Udaltzaingoa	107	107	100%
DonostiaTIK	105	100	95%
Gizarte Sustapena eta Hezkuntza	68	63	93%
DK - Epe Donostia Kultura	63	63	100%
Gizarte Ekintza	62	62	100%
Proiektu eta Obrak	45	31	69%
Ekonomia Kudeaketa	31	31	100%
Zuzendaritza orokorra	23	23	100%
Euskara	18	18	100%
Donostia Turismoa	13	13	100%
Donostiako Tranbia	10	9	90%
Prebentzio, Su Itzalketa eta Salbamendu Zuzendaritza (PSISZ)	9	9	100%
Hileta Zerbitzuak, (Polloe)	6	6	100%
Kontuhartzailtza eta Kontabilitatea	6	6	100%
DK - Victoria Eugenia Antzokia, SA	4	4	100%
Lege Zuzendaritza	3	3	100%
DK - San Telmo Museoa, SA	2	2	100%
Berrikuntza eta Lehiakortasuna	1	1	100%

## 9. TAULA: Kexen, Iradokizunen eta Kontsulten batuketa Zuzendaritzaka

Hiri Mantentze eta Zerbitzuak	7.404	%34,66
Mugikortasuna	3.256	%15,24
Finantza Zuz.	3.250	%15,21
Lehendakaritza	2.003	%9,38
Donostia Kirola	909	%4,25
Osasuna eta Ingurumena	908	%4,25
Udaltzaingoa	823	%3,85
Hirigintza	628	%2,94
DonostiaTIK	512	%2,40
Alkatetza	376	%1,76
Proiektu eta Obrak	224	%1,05
Etxegintza	218	%1,02
Gizarte Ekintza	170	%0,80
DK - Epe Donostia Kultura	164	%0,77
Pertsonak	128	%0,60
Gizarte Sustapenaren eta Hezkuntza	97	%0,45
Donostiako Tranbia	76	%0,36
Zuzendaritza orokorra	60	%0,28
Ekonomia Kudeaketa	49	%0,23
Donostia Turismoa	26	%0,12
Euskara	25	%0,12
Hileta Zerbitzuak, (Polloe)	18	%0,08
Prebentzio, Su Itzalketa eta Salbamendu Zuzendaritza (PSISZ)	16	%0,07
DK - Victoria Eugenia Antzokia, SA	8	%0,04
Kontuhartzaitza eta Kontabilitatea	7	%0,03
DK - San Telmo Museoa, SA	4	%0,02
Lege Zuzendaritza	3	%0,01
Berrikuntza eta Lehiakortasuna	2	%0,01

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

	2022	2023
Mantenimendua eta Hiri Z.	7.696	<b>7.404</b>
Zuz. Finantzieroa	4.676	<b>3.250</b>
Mugikortasuna	2.767	<b>3.256</b>
Lehendakaritza*	1.993	<b>2.003</b>
Donostia Kirola	993	<b>909</b>
Udaltzaingoa	775	<b>823</b>
Hirigintza	1.002	<b>628</b>
Osasuna eta Ingurumena	779	<b>908</b>
Proiektu eta Obrak	292	<b>224</b>
Alkatetza eta Talde polit.	312	<b>376</b>
Etxegintza	261	<b>218</b>
Pertsonak	131	<b>128</b>
Donostia Kultura	193	<b>164</b>
Ekonomia	137	<b>49</b>
Gizarte Ekintza	168	<b>170</b>
Donostia Sustapena	83	<b>62</b>
Gizarte Sustapena eta Hezkuntza	113	<b>97</b>
Euskara	35	<b>25</b>
Polloe	23	<b>18</b>
DonostiaTIK	56	<b>45</b>
Prebentzioa, Su Itzalketa eta		
Salbamendua	21	<b>16</b>
Donostia Turismoa	31	<b>26</b>
CTSS	42	<b>76</b>
San Telmo Museoa	12	<b>4</b>
Victoria Eugenia Antzokia	5	<b>8</b>
Kontuhartzailtza eta Kontabilitatea	8	<b>7</b>

\* Inongo Zuzendaritzarik esleitu gabekoak Lehendakaritzan zenbatuta daude

11. TAULA: Kexak, Iradokizunak eta Kontsultak auzo bakoitzean gehien aipatzen diren gaien arabera

## AIETE

Zuhaitzak, landareak, lorategiak	148
Edukiontziak	67
Tramiteak eta izapideak	47
Informazio orokorra	40
Kirolak: jarduerak eta ikastaroak	37
Kirolak: ekipamendu eta instalazioak	22
Argiztapena	20
Aparkaleku desegokia	19
Aparkalekuak (kalean eta lurrazpian)	18
Izurriteak (intsektuak, arratoiak, etab.)	17
Kale garbiketa	16
Herritarren arreta	14
TAO	14
Bide-segurtasuna	13

## ALTZA

Zuhaitzak, landareak, lorategiak	147
Kirolak: jarduerak eta ikastaroak	78
Tramiteak eta izapideak	54
Edukiontziak	31
Kale garbiketa	30
Informazio orokorra	29
Izurriteak (intsektuak, arratoiak, etab.)	27
Aparkaleku desegokia	17
Kirolak: ekipamendu eta instalazioak	17
Argiztapena	14
Haur parkeak	14
Igogailu, arrapala eta eskailera mekanikoak	13
Jokabide susmagarriak edo delituzkoak	13
Erakusmahaiak eta terrazak	12
Etxebizitza-sustapen publikoak	11

## AMARA

Zuhaitzak, landareak, lorategiak	99
Tramiteak eta izapideak	64
Informazio orokorra	46
Kale garbiketa	28
Kirolak: jarduerak eta ikastaroak	27
TAO	27
Aparkalekuak (kalean eta lurrazpian)	23
Herritarren arreta	23
Eragozpenak (zaratak, usain txarrak, isurketak)	22
Edukiontziak	21
Izurriteak (intsektuak, arratoiak, etab.)	20
Hiriko gobernua	18
Garraio publikoa (Dbus, taxiak....)	15
Aparkaleku desegokia	14
Bizikletak, bidegorriak eta bizikleta-aparkalekuak	14

## AMARA BERRI - ERRIBERAK

Zuhaitzak, landareak, lorategiak	59
Obra publikoak	46
Kirolak: jarduerak eta ikastaroak	42
Edukiontziak	37
Tramiteak eta izapideak	33
Informazio orokorra	29
Bizikletak, bidegorriak eta bizikleta-aparkalekuak	18
Aparkalekuak (kalean eta lurrazpian)	17
Erakusmahaiak eta terrazak	17
Herritarren arreta	17
Kale garbiketa	17
TAO	17
Hiriko gobernua	13
Kirolak: ekipamendu eta instalazioak	13
Argiztapena	12

## AÑORGA

Zuhaitzak, landareak, lorategiak	30
Bizikletak, bidegorriak eta bizikleta-aparkalekuak	13
Tramiteak eta izapideak	12
Garraio publikoa (Dbus, taxiak....)	8
Edukiontziak	7
Kale garbiketa	7
Eragozpenak (zaratak, usain txarrak, isurketak)	5
Informazio orokorra	5
Argiztapena	4
Bide-segurtasuna	3
Estalkiak, hustubideak, kutxetak	3
Kirolak: jarduerak eta ikastaroak	3
Aparkaleku desegokia	2
Gune publikoaren erabilera	2

## ANTIGUO

Zuhaitzak, landareak, lorategiak	166
Tramiteak eta izapideak	71
Edukiontziak	52
Kirolak: jarduerak eta ikastaroak	50
Bizikletak, bidegorriak eta bizikleta-aparkalekuak	44
Aparkaleku desegokia	32
Aparkalekuak (kalean eta lurrazpian)	32
Kale garbiketa	32
Informazio orokorra	29
TAO	26
Garraio publikoa (Dbus, taxiak....)	25
Etxebizitza-sustapen publikoak	19
Argiztapena	18
Herritarren arreta	18
Kirolak: ekipamendu eta instalazioak	18



## BIDEBIETA

Zuhaitzak, landareak, lorategiak	67
Tramiteak eta izapideak	18
Edukiontziak	17
Kirolak: jarduerak eta ikastaroak	16
Argiztapena	12
Kale garbiketa	12
Aparkaleku desegokia	10
Aparkalekuak (kalean eta lurrazpian)	10
Haur parkeak	10
Informazio orokorra	10
Bizikletak, bidegorriak eta bizikleta- aparkalekuak	7
Izurriteak (intsektuak, arratoiak, etab.)	7
Zakurrak eta beste animaliak	7
Herritarren arreta	6
Abandonatutako ibilgailuak erretiratzea	5

## EGIA

Zuhaitzak, landareak, lorategiak	100
Tramiteak eta izapideak	49
Garraio publikoa (Dbus, taxiak....)	41
Jokabide susmagarriak edo delituzkoak	41
Kale garbiketa	39
TAO	32
Informazio orokorra	31
Obra publikoak	29
Kirolak: jarduerak eta ikastaroak	28
Bizikletak, bidegorriak eta bizikleta- aparkalekuak	26
Izurriteak (intsektuak, arratoiak, etab.)	23
Edukiontziak	21
Aparkalekuak (kalean eta lurrazpian)	18
Igogailu, arrapala eta eskailera mekanikoak	18
Hondakin organikoak: Joko Garbia txartela,	17

## ERDIALDEA

Informazio orokorra	78
Tramiteak eta izapideak	72
Zuhaitzak, landareak, lorategiak	51
Edukiontziak	50
Aparkalekuak (kalean eta lurrazpian)	36
Kale garbiketa	33
Hiriko gobernua	27
Herritarren arreta	26
Gune publikoaren erabilera	24
Garraio publikoa (Dbus, taxiak....)	23
Zirkulazioa eta trafikoa	22
Bide-segurtasuna	21
Eragozpenak (zaratak, usain txarrak, isurketak)	21
Erakusmahaiak eta terrazak	20
Hondartzak	19

## GROS

Tramiteak eta izapideak	104
Zuhaitzak, landareak, lorategiak	57
Informazio orokorra	56
Aparkalekuak (kalean eta lurrazpian)	38
Erakusmahaiak eta terrazak	35
Herritarren arreta	35
Edukiontziak	33
Kale garbiketa	33
TAO	32
Hiriko gobernua	26
Hondartzak	25
Eragozpenak (zaratak, usain txarrak, isurketak)	24
Aparkaleku desegokia	20
Gune publikoaren erabilera	19
Haur parkeak	17

## IBAETA

Zuhaitzak, landareak, lorategiak	27
Aparkaleku desegokia	22
Tramiteak eta izapideak	14
Informazio orokorra	10
Kirolak: ekipamendu eta instalazioak	10
Garraio publikoa (Dbus, taxiak....)	8
Aparkalekuak (kalean eta lurrazpian)	7
Edukiontziak	6
Izurriteak (intsektuak, arratoiak, etab.)	6
Kirolak: jarduerak eta ikastaroak	6
Bide-segurtasuna	5
Eragozpenak (zaratak, usain txarrak, isurketak)	5
Hondakin organikoak: Joko Garbia txartela, poltsak...	5
Bizikletak, bidegorriak eta bizikleta-aparkalekuak	4

## IGELDO

Zuhaitzak, landareak, lorategiak	8
Edukiontziak	7
Tramiteak eta izapideak	6
Kale garbiketa	5
Iturriak	4
Garraio publikoa (Dbus, taxiak....)	3
Informazio orokorra	3
Izurriteak (intsektuak, arratoiak, etab.)	3
Zergak eta tasak	3
Bide-segurtasuna	2
Ekologia	2
Kirolak: jarduerak eta ikastaroak	2
TAO	2
Zirkulazioa eta trafikoa	2
Argiztapena	1

## INTXAURRONDO

Zuhaitzak, landareak, lorategiak	155
Edukiontziak	58
Tramiteak eta izapideak	55
Informazio orokorra	41
Kirolak: jarduerak eta ikastaroak	33
Kale garbiketa	28
Kirolak: ekipamendu eta instalazioak	20
Argiztapena	18
Bizikletak, bidegorriak eta bizikleta-aparkalekuak	17
Aparkalekuak (kalean eta lurrazpian)	14
Igogailu, arrapala eta eskailera mekanikoak	14
Izurriteak (intsektuak, arratoiak, etab.)	14
Herritarren arreta	13
Haur parkeak	12
Eragozpenak (zaratak, usain txarrak, isurketak)	10

## LOIOLA-TXOMIN

Zuhaitzak, landareak, lorategiak	39
TAO	34
Tramiteak eta izapideak	27
Edukiontziak	24
Informazio orokorra	19
Kale garbiketa	16
Aparkalekuak (kalean eta lurrazpian)	12
Aparkaleku desegokia	9
Kirolak: jarduerak eta ikastaroak	9
Kirolak: ekipamendu eta instalazioak	8
Bizikletak, bidegorriak eta bizikleta-aparkalekuak	7
Gune publikoaren erabilera	7
Haur parkeak	7
Argiztapena	6

## MARTUTENE

Zuhaitzak, landareak, lorategiak	45
Informazio orokorra	12
Bizikletak, bidegorriak eta bizikleta-aparkalekuak	8
Izurriteak (intsektuak, arratoiak, etab.)	8
Tramiteak eta izapideak	8
Edukiontziak	7
Etxebizitza-sustapen publikoak	6
Aparkalekuak (kalean eta lurrazpian)	5
Hiriko gobernua	5
Aparkaleku desegokia	4
Bide-segurtasuna	4
Kale garbiketa	3
Kirolak: ekipamendu eta instalazioak	3
Kirolak: jarduerak eta ikastaroak	3
	-

## ALDE ZAHARRA

Erakusmahaiak eta terrazak	100
Hiriko gobernua	33
Eragozpenak (zaratak, usain txarrak, isurketak)	30
Informazio orokorra	28
Tramiteak eta izapideak	28
Aparkalekuak (kalean eta lurrazpian)	25
Gune publikoaren erabilera	22
Etxebizitza-sustapen publikoak	17
Kale garbiketa	16
TAO	16
Edukiontziak	14
Zuhaitzak, landareak, lorategiak	11
Herritarren arreta	10
Isunak	7
Kultura: programazioa eta jaialdiak	7

## ULIA

Zuhaitzak, landareak, lorategiak	40
Edukiontzia	9
Tramiteak eta izapideak	9
Aparkalekuak (kalean eta lurrazpian)	5
Informazio orokorra	5
Kale garbiketa	5
Argiztapena	4
Taldeen egonlekuak	4
Ekologia	3
Garraio publikoa (Dbus, taxiak....)	3
Hondakin organikoak: Joko Garbia txartela, poltsak...	3
Izurriteak (intsektuak, arratoiak, etab.)	3
Aparkaleku desegokia	2
Estalkiak, hustubideak, kutxetak	2
.....	-

## ZUBIETA

Informazio orokorra	5
Argiztapena	4
Tramiteak eta izapideak	4
Abandonatutako ibilgailuak erretiratzea	2
Estalkiak, hustubideak, kutxetak	2
Kale garbiketa	2
Aparkalekuak (kalean eta lurrazpian)	1
Edukiontzia	1
Eragozpenak (zaratak, usain txarrak, isurketak)	1
Hezkuntza eta gazteria	1
Hondakin organikoak: Joko Garbia txartela, poltsak...	1
Hondartzak	1
Isunak	1
Izurriteak (intsektuak, arratoiak, etab.)	1