

# **INFORME DE LA ACTIVIDAD DE ZUZENEAN RELATIVA AL MES DE AGOSTO**

Versión: 1.0  
Julio 2010  
Dirección de Atención Ciudadana  
Servicio Zuzenean



# Índice

Alcance del documento .....	3
Datos globales (presencial + teléfono) .....	3
Datos totales Teléfono .....	5
Datos totales Presencial.....	6



## Alcance del documento

El presente documento tiene como objetivo presentar el trabajo del servicio de atención ciudadana Zuzenean durante el mes de agosto de 2010.

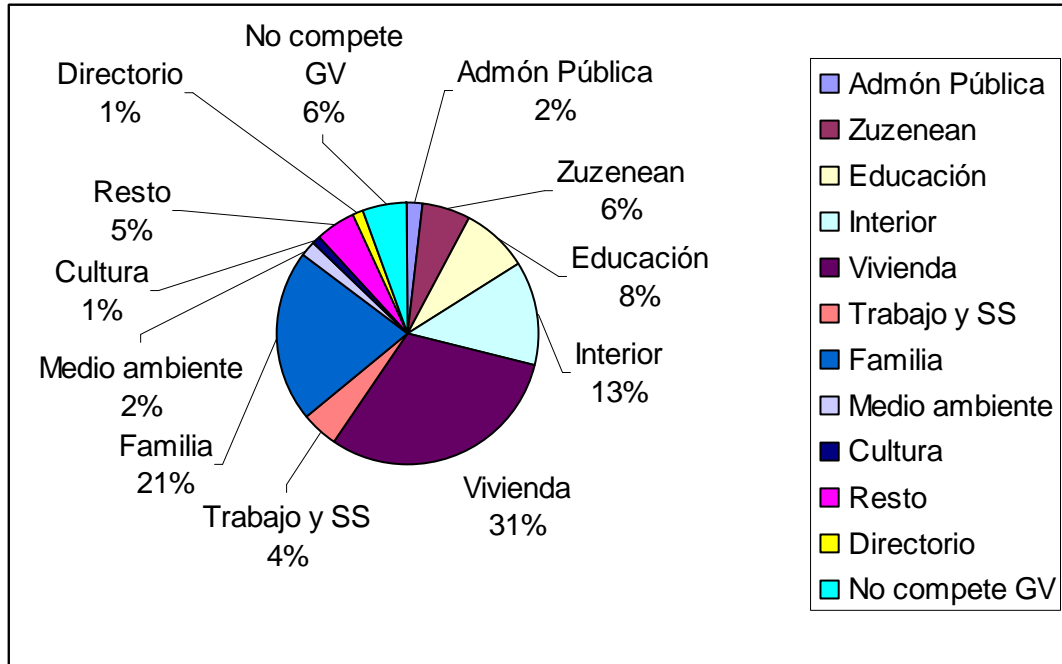
## Datos globales (presencial + teléfono)

El servicio de atención ciudadana Zuzenean **atendió** a un total de **38674 ciudadanos**. Un 58% fue atendido de manera presencial y el resto por teléfono.

De los ciudadanos atendidos un **14% fue atendido en euskera y el 86% en castellano**.

A continuación se presenta el número de ciudadanos atendidos por unidad organizativa. Se ha resaltado en rojo los departamentos que más carga de trabajo generan.

Unidad organizativa	Ciudadanos atendidos	%Total
Admón Pública	792	2,04%
Justicia	189	0,49%
Zuzenean	2293	5,91%
<b>Educación</b>	<b>3239</b>	<b>8,35%</b>
<b>Interior</b>	<b>4935</b>	<b>12,72%</b>
<b>Vivienda</b>	<b>12017</b>	<b>30,97%</b>
Trabajo y SS	1707	4,40%
<b>Familia</b>	<b>8408</b>	<b>21,67%</b>
AASS	215	0,55%
Lehendakaritza	51	0,13%
Hacienda y finanzas	235	0,61%
Comercio	79	0,20%
Turismo	59	0,15%
Consumo	156	0,40%
Sanidad	201	0,52%
Industria	199	0,51%
Agricultura y pesca	132	0,34%
Tte y obras públicas	117	0,30%
Medio ambiente	745	1,92%
Ordenación del territorio	14	0,04%
Cultura	268	0,69%
Otros	315	0,81%
Directorio	524	1,35%
No compete GV	2219	5,72%
<b>Total</b>	<b>39109</b>	



Como se puede apreciar 4 departamentos (Vivienda, familia, interior y educación) aportan el 70% de la carga de trabajo.



## Datos totales Teléfono

El servicio de atención telefónica de Zuzenean (012) recibió en agosto un total de 17042 llamadas de las cuales contesto un total de 16316 es decir, fue **capaz de contestar el 96% de las llamadas recibidas**.

El **90,7% de las llamadas** de los ciudadanos fueron realizadas en **castellano** el resto **(9,3%) en euskera**.

De las 16316 llamadas atendidas Zuzenean fue capaz de resolver directamente el 92,14% el resto de las llamadas **1299 (7,86%) se escalaron** a los departamentos para que las resolvieran técnicos especializados.

A continuación se detalla el número de llamadas por unidad organizativa, el porcentaje que representan sobre el total, el número de llamadas transferidas por departamento, el porcentaje que representan las llamadas transferidas sobre el total de llamadas de la unidad organizativa en cuestión y el porcentaje que representa sobre el total de las llamadas transferidas.

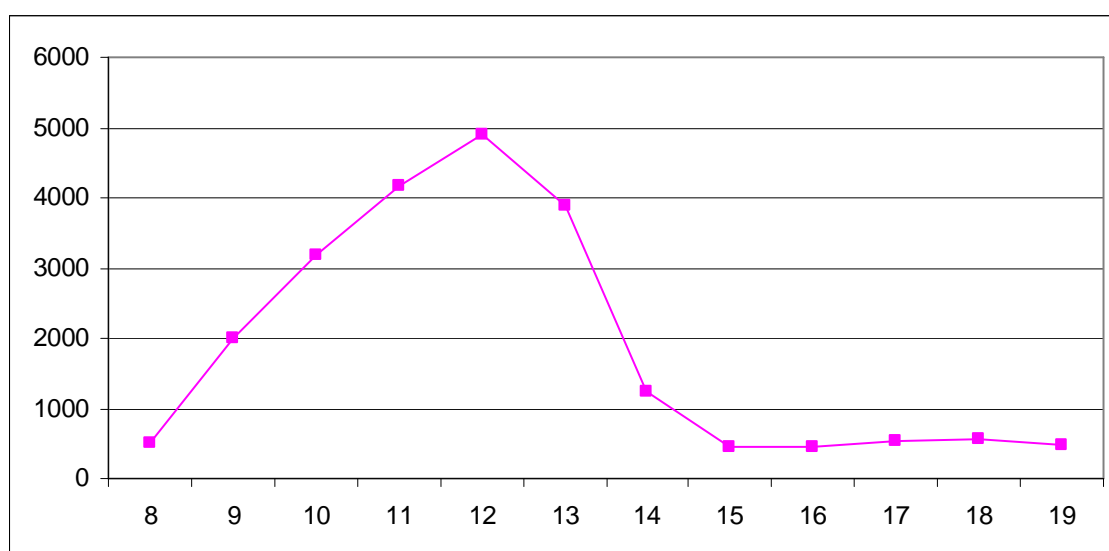
Unidad organizativa	Llam atendidas	%Total	Transferidas	%Transf/dep	Transf/total
AAPP	248	1,50%	73	29,44%	5,62%
Justicia	170	1,03%	27	15,88%	2,08%
Zuzenean	1871	11,32%	0	0,00%	0,00%
Educación	1504	9,10%	180	11,97%	13,86%
Interior	1924	11,64%	40	2,08%	3,08%
Vivienda	3429	20,74%	56	1,63%	4,31%
Trabajo y SS	538	3,25%	95	17,66%	7,31%
Familia	2275	13,76%	28	1,23%	2,16%
Asuntos sociales	94	0,57%	24	25,53%	1,85%
Lehendakaritza	42	0,25%	18	42,86%	1,39%
Hacienda y finanzas	143	0,87%	0	0,00%	0,00%
Comercio	54	0,33%	11	20,37%	0,85%
Turismo	47	0,28%	24	51,06%	1,85%
Consumo	91	0,55%	12	13,19%	0,92%
Sanidad	188	1,14%	73	38,83%	5,62%
Industria	176	1,06%	77	43,75%	5,93%
Agricultura y Pesca	109	0,66%	30	27,52%	2,31%
Transportes y obras públicas	98	0,59%	26	26,53%	2,00%
Medio ambiente	717	4,34%	446	62,20%	34,33%
Ordenación del territorio	11	0,07%	4	36,36%	0,31%
Cultura	172	1,04%	55	31,98%	4,23%
Otros	313	1,89%	0	0,00%	0,00%
Directorio	524	3,17%	0	0%	0,00%
No compete GV	1793	10,85%	0	0,00%	0,00%
Total	16531		1299	7,86%	

Como se aprecia en el cuadro Vivienda, familia, interior y educación son las unidades organizativas que más llamadas generan a Zuzenean También es destacable el gran número de llamadas que se reciben sobre asuntos que no competen al gobierno vasco.

## Datos totales Presencial

El servicio de atención presencial de Zuzenean recibió en agosto un total de 22358 ciudadanos, y solamente no recibió a 296. Con lo cual obtenemos que fue **capaz de atender al 98,5% de los ciudadanos**.

Si separamos los ciudadanos atendidos por tramo horario, las horas centrales son con diferencia las que mas ciudadanos reciben, más concretamente, de 10 a 14, en esas 4 horas se atiende a más del 75% de los ciudadanos.



Un **82%** de ciudadanos fueron atendidos en **castellano** y un **18%** en **euskera**.

A continuación se detalla el número de atenciones por unidad organizativa.

Unidad organizativa	ciudadanos atendidos				%Total
	bilbao	donostia	vitoria	total	
AAPP	535	7	2	544	2,46%
Justicia	12	5	2	19	0,09%
Zuzenean	215	186	21	422	1,91%
Educación	802	738	195	1735	7,83%
Interior	1211	1204	596	3011	13,59%
Vivienda	3954	2272	2362	8588	38,77%
Trabajo y SS	676	434	59	1169	5,28%
Familia	2982	1853	1298	6133	27,69%
Asuntos sociales	66	50	5	121	0,55%



Lehendakaritza	4	4	1	9	0,04%
Hacienda y finanzas	72	20	0	92	0,42%
Comercio	19	4	2	25	0,11%
Turismo	2	9	1	12	0,05%
Consumo	38	5	22	65	0,29%
Sanidad	9	3	1	13	0,06%
Industria	5	9	9	23	0,10%
Agricultura y Pesca	12	8	3	23	0,10%
Transportes y obras públicas	13	3	3	19	0,09%
Medio ambiente	18	4	6	28	0,13%
Ordenación del territorio	1	1	1	3	0,01%
Cultura	39	56	1	96	0,43%
Otros	0	0	2	2	0,01%
<b>Total</b>	<b>10685</b>	<b>6875</b>	<b>4592</b>	<b>22152</b>	

