



INFORME DE LA ACTIVIDAD DE ZUZENEAN RELATIVA AL MES DE ABRIL

Versión: 1.0
Abril 2011
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 abril de 2011.

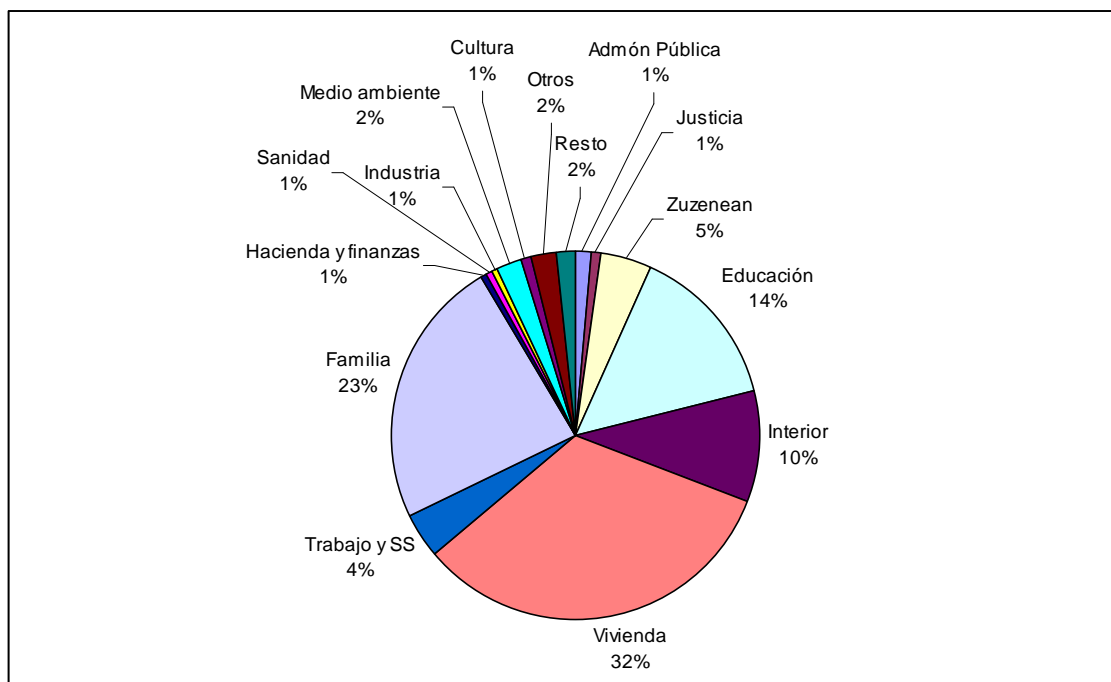
Datos globales (presencial + teléfono)

El servicio de atención ciudadana Zuzenean **atendió** a un total de **56892 ciudadanos**. Un 48,3% fue atendido de manera presencial y el resto (51,7%) por teléfono.

De los ciudadanos atendidos un **13,5% fue atendido en euskera y el 86,5% 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	790	1,42%
Justicia	422	0,76%
Zuzenean	2562	4,61%
Educación	8010	14,42%
Interior	5295	9,54%
Vivienda	18410	33,15%
Trabajo y SS	2137	3,85%
Familia	13047	23,50%
AASS	250	0,45%
Lehendakaritza	77	0,14%
Hacienda y finanzas	362	0,65%
Comercio	83	0,15%
Turismo	63	0,11%
Consumo	230	0,41%
Sanidad	334	0,60%
Industria	363	0,65%
Agricultura y pesca	174	0,31%
Tte y obras públicas	100	0,18%
Medio ambiente	1144	2,06%
Ordenación del territorio	19	0,03%
Cultura	533	0,96%
Otros	1124	2,02%
Total	55529	



Como se puede apreciar 4 departamentos (Vivienda, familia, interior y educación) aportan más del 80% de la carga de trabajo.



Datos totales Teléfono

El servicio de atención telefónica de Zuzenean (012) recibió en abril un total de **27500** llamadas de las cuales contesto un total de 24585 es decir, fue **capaz de contestar el 89% de las llamadas recibidas**.

El **88,82% de las llamadas** de los ciudadanos fueron realizadas en **castellano** el resto (**11,18%**) en **euskera**.

De las 24854 consultas atendidas Zuzenean fue capaz de resolver directamente el 91,35% el resto de las consultas **1924 (7,74%) 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.

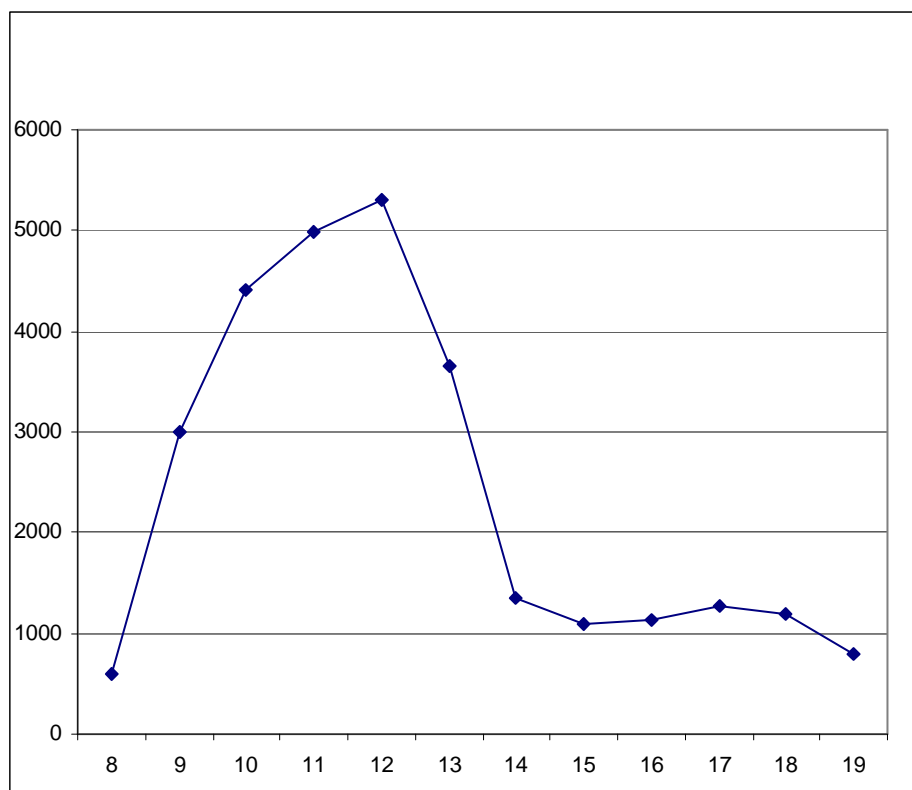
Unidad organizativa	Llam atendidas	%Total	Transferidas	%Transf/dep	Transf/total
AAPP	545	2,19%	38	6,97%	1,98%
Justicia	349	1,40%	55	15,76%	2,86%
Zuzenean	1640	6,60%	0	0,00%	0,00%
Educación	2889	11,62%	235	8,13%	12,21%
Interior	1634	6,57%	61	3,73%	3,17%
Vivienda	5945	23,92%	105	1,77%	5,46%
Trabajo y SS	816	3,28%	116	14,22%	6,03%
Familia	4708	18,94%	71	1,51%	3,69%
Asuntos sociales	162	0,65%	26	16,05%	1,35%
Lehendakaritza	55	0,22%	13	23,64%	0,68%
Hacienda y finanzas	213	0,86%	0	0,00%	0,00%
Comercio	70	0,28%	11	15,71%	0,57%
Turismo	55	0,22%	29	52,73%	1,51%
Consumo	158	0,64%	20	12,66%	1,04%
Sanidad	296	1,19%	88	29,73%	4,57%
Industria	309	1,24%	95	30,74%	4,94%
Agricultura y Pesca	136	0,55%	29	21,32%	1,51%
Transportes y OOPP	75	0,30%	19	25,33%	0,99%
Medio ambiente	1052	4,23%	833	79,18%	43,30%
Ordenación del territorio	17	0,07%	6	35,29%	0,31%
Cultura	315	1,27%	74	23,49%	3,85%
Otros	1109	4,46%	0	0,00%	0,00%
Directorio	822	3,31%	0	0,00%	0,00%
No compete GV	1484	5,97%	0	0,00%	0,00%
Total	24854		1924	7,74%	

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 abril un total de **29392** ciudadanos, y solamente no recibió a 619. Con lo cual obtenemos que fue **capaz de atender al 97,9% de los ciudadanos**.

Si separamos los ciudadanos atendidos por tramo horario, las horas centrales son con diferencia las que más ciudadanos reciben, más concretamente, de 10 a 14, en esas 4 horas se atiende a más del 60% de los ciudadanos.



Un **85,3%** de ciudadanos fueron atendidos en **castellano** y un **14,7%** en **euskera**.

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

Unidad organizativa	ciudadanos atendidos				%Total
	bilbao	donostia	vitoria	total	
AAPP	197	27	21	245	0,74%
Justicia	59	9	5	73	0,22%
Zuzenean	256	619	47	922	2,80%
Educación	4056	818	247	5121	15,53%
Interior	1335	1845	481	3661	11,10%
Vivienda	5575	2835	4055	12465	37,79%
Trabajo y SS	732	490	99	1321	4,01%
Familia	4183	2258	1898	8339	25,28%
Asuntos sociales	69	10	9	88	0,27%
Lehendakaritza	13	8	1	22	0,07%
Hacienda y finanzas	115	28	6	149	0,45%
Comercio	6	5	2	13	0,04%
Turismo	4	2	2	8	0,02%
Consumo	36	6	30	72	0,22%
Sanidad	33	3	2	38	0,12%
Industria	20	5	29	54	0,16%
Agricultura y Pesca	20	5	13	38	0,12%
Transportes y obras públicas	22	1	2	25	0,08%
Medio ambiente	52	21	19	92	0,28%
Ordenación del territorio	0	1	1	2	0,01%
Cultura	100	105	13	218	0,66%
Otros	12	2	1	15	0,05%
Total	16895	9103	6983	32981	

