

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

Versión: 1.0  
Marzo 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 marzo de 2011.

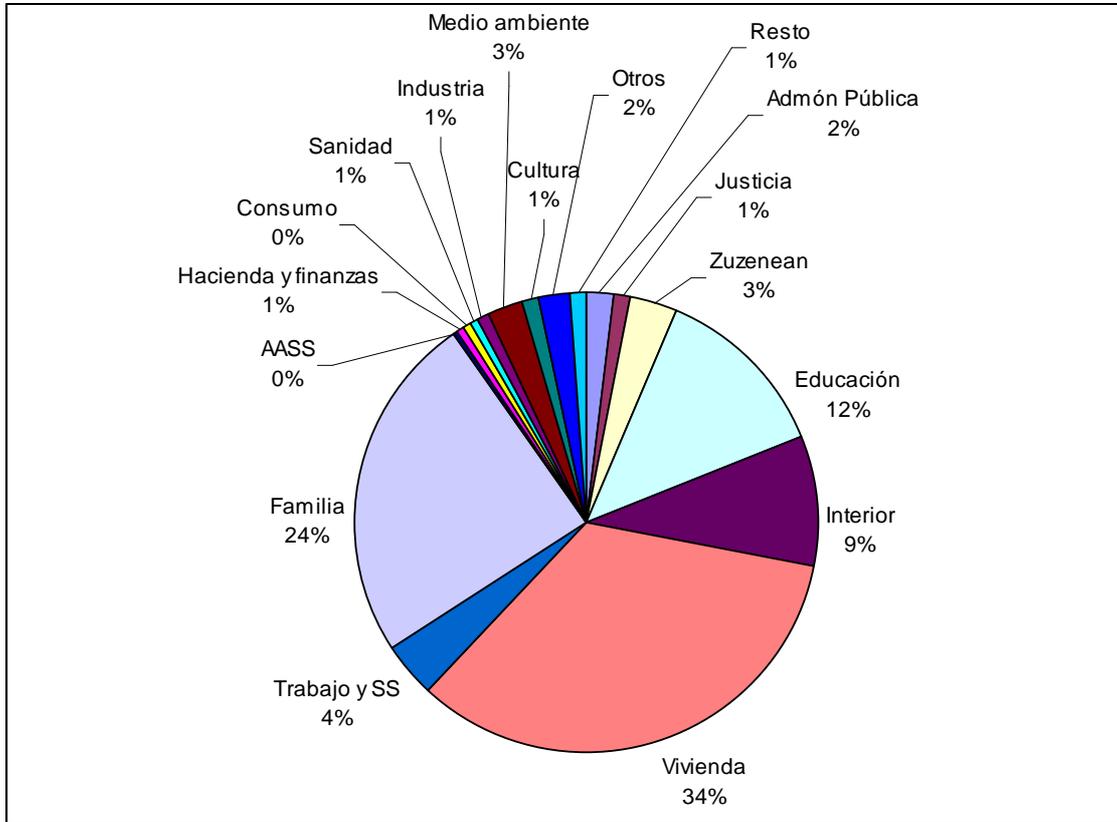
## Datos globales (presencial + teléfono)

El servicio de atención ciudadana Zuzenean **atendió** a un total de **82010 ciudadanos**. Un 48,3% fue atendido de manera presencial y el resto (51,7%) por teléfono.

De los ciudadanos atendidos un **13,3% fue atendido en euskera y el 86,7% 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	1457	1,98%
Justicia	701	0,95%
Zuzenean	2541	3,45%
<b>Educación</b>	9177	12,45%
<b>Interior</b>	6816	9,25%
<b>Vivienda</b>	25052	33,98%
Trabajo y SS	2880	3,91%
<b>Familia</b>	17951	24,35%
AASS	252	0,34%
Lehendakaritza	96	0,13%
Hacienda y finanzas	434	0,59%
Comercio	137	0,19%
Turismo	55	0,07%
Consumo	320	0,43%
Sanidad	433	0,59%
Industria	558	0,76%
Agricultura y pesca	180	0,24%
Tte y obras públicas	198	0,27%
Medio ambiente	1961	2,66%
Ordenación del territorio	69	0,09%
Cultura	653	0,89%
Otros	1795	2,44%
<b>Total</b>	<b>73716</b>	



Como se puede apreciar 4 departamentos (Vivienda, familia, interior y educación) aportan más del 75% de la carga de trabajo.



## Datos totales Teléfono

El servicio de atención telefónica de Zuzenean (012) recibió en marzo un total de **42430** llamadas de las cuales contesto un total de 33724 es decir, fue **capaz de contestar el 79% de las llamadas recibidas**.

El **88,6% de las llamadas** de los ciudadanos fueron realizadas en **castellano** el resto (**11,4%**) en **euskera**.

De las 34256 consultas atendidas Zuzenean fue capaz de resolver directamente el 90,72% el resto de las consultas **3179 (9,28%) 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.

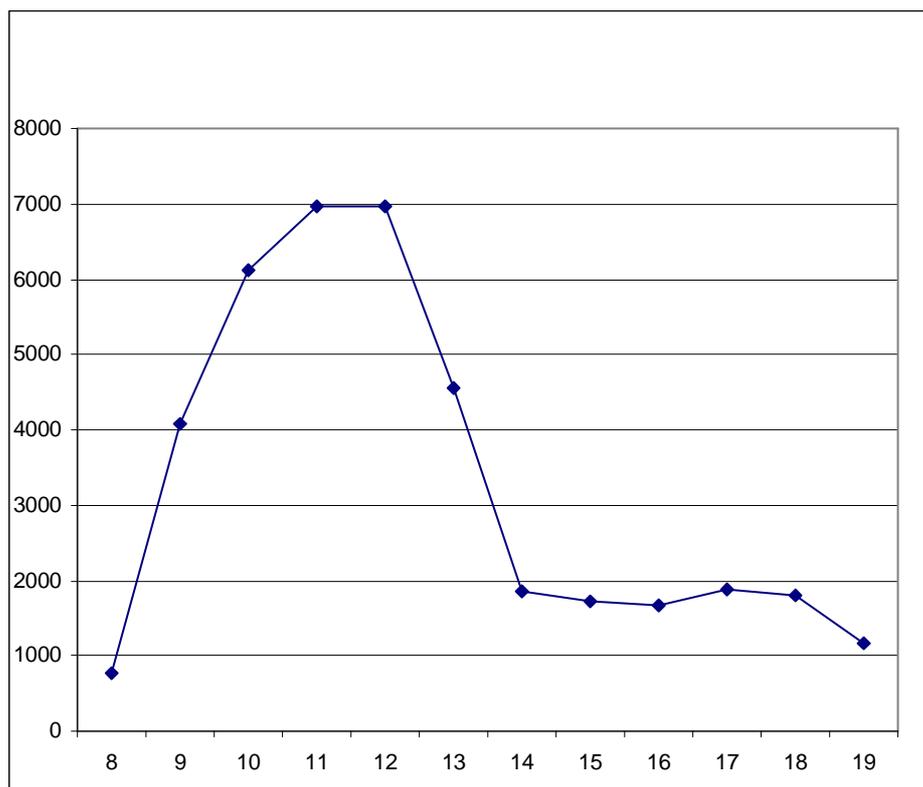
Unidad organizativa	Llam atendidas	%Total	Transferidas	%Transf/dep	Transf/total
AAPP	591	1,73%	69	11,68%	2,17%
Justicia	618	1,80%	76	12,30%	2,39%
Zuzenean	1755	5,12%	0	0,00%	0,00%
Educación	4553	13,29%	413	9,07%	12,99%
Interior	2003	5,85%	94	4,69%	2,96%
Vivienda	7739	22,59%	180	2,33%	5,66%
Trabajo y SS	1065	3,11%	133	12,49%	4,18%
Familia	6871	20,06%	74	1,08%	2,33%
Asuntos sociales	150	0,44%	22	14,67%	0,69%
Lehendakaritza	77	0,22%	26	33,77%	0,82%
Hacienda y finanzas	237	0,69%	0	0,00%	0,00%
Comercio	113	0,33%	31	27,43%	0,98%
Turismo	47	0,14%	23	48,94%	0,72%
Consumo	212	0,62%	45	21,23%	1,42%
Sanidad	388	1,13%	123	31,70%	3,87%
Industria	475	1,39%	151	31,79%	4,75%
Agricultura y Pesca	146	0,43%	41	28,08%	1,29%
Transportes y OOPP	132	0,39%	41	31,06%	1,29%
Medio ambiente	1870	5,46%	1502	80,32%	47,25%
Ordenación del territorio	20	0,06%	10	50,00%	0,31%
Cultura	405	1,18%	125	30,86%	3,93%
Otros	1652	4,82%	0	0,00%	0,00%
Directorio	1335	3,90%	0	0,00%	0,00%
No compete GV	1802	5,26%	0	0,00%	0,00%
<b>Total</b>	<b>34256</b>		<b>3179</b>	<b>9,28%</b>	

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 marzo un total de **39580** ciudadanos, y solamente no recibió a 154. Con lo cual obtenemos que fue **capaz de atender al 99,6% 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 9 a 14, en esas 5 horas se atiende a más del 60% de los ciudadanos.



Un **85,1%** de ciudadanos fueron atendidos en **castellano** y un **14,9%** en **euskera**.

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

Unidad organizativa	ciudadanos atendidos				%Total
	bilbao	donostia	vitoria	total	
AAPP	650	181	35	<b>866</b>	2,03%
Justicia	62	15	6	<b>83</b>	0,19%
Zuzenean	343	332	111	<b>786</b>	1,85%
Educación	2960	1381	283	<b>4624</b>	10,86%
Interior	1857	2345	611	<b>4813</b>	11,30%
Vivienda	7138	4021	6154	<b>17313</b>	40,64%
Trabajo y SS	1049	654	112	<b>1815</b>	4,26%
Familia	5483	2887	2710	<b>11080</b>	26,01%
Asuntos sociales	65	27	10	<b>102</b>	0,24%
Lehendakaritza	13	6	0	<b>19</b>	0,04%
Hacienda y finanzas	118	70	9	<b>197</b>	0,46%
Comercio	10	9	5	<b>24</b>	0,06%
Turismo	3	3	2	<b>8</b>	0,02%
Consumo	57	9	42	<b>108</b>	0,25%
Sanidad	28	11	6	<b>45</b>	0,11%
Industria	39	16	28	<b>83</b>	0,19%
Agricultura y Pesca	19	5	10	<b>34</b>	0,08%
Transportes y obras públicas	52	9	5	<b>66</b>	0,15%
Medio ambiente	55	18	18	<b>91</b>	0,21%
Ordenación del territorio	47	2	0	<b>49</b>	0,12%
Cultura	88	143	17	<b>248</b>	0,58%
Otros	98	0	45	<b>143</b>	0,34%
<b>Total</b>	<b>20234</b>	<b>13781</b>	<b>10219</b>	<b>42597</b>	

