

INFORME DE LA ACTIVIDAD DE ZUZENEAN RELATIVA AL MES DE ENERO

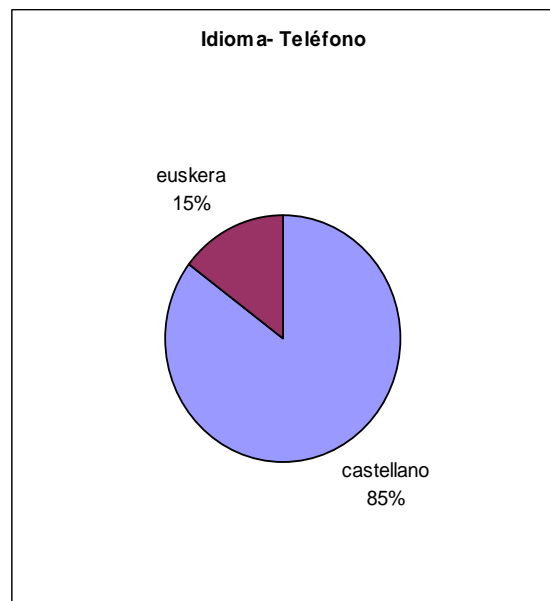
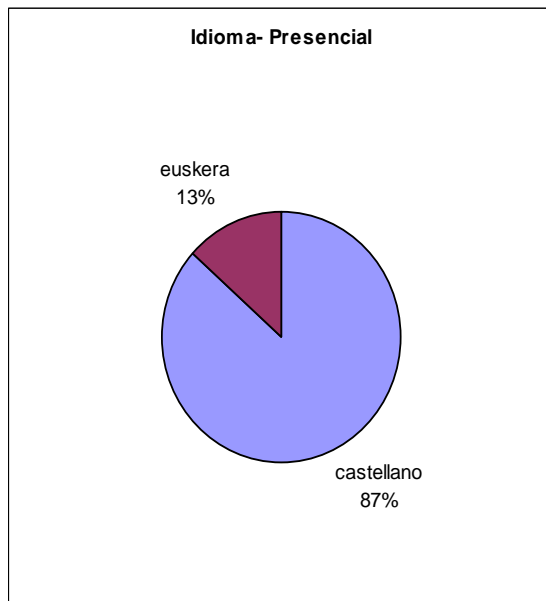
Versión: 2.0
Enero 2012
Dirección de Atención Ciudadana
Servicio Zuzenean

Índice

Datos globales (presencial + teléfono)	2
Datos totales Teléfono	4
Datos totales Presencial	6

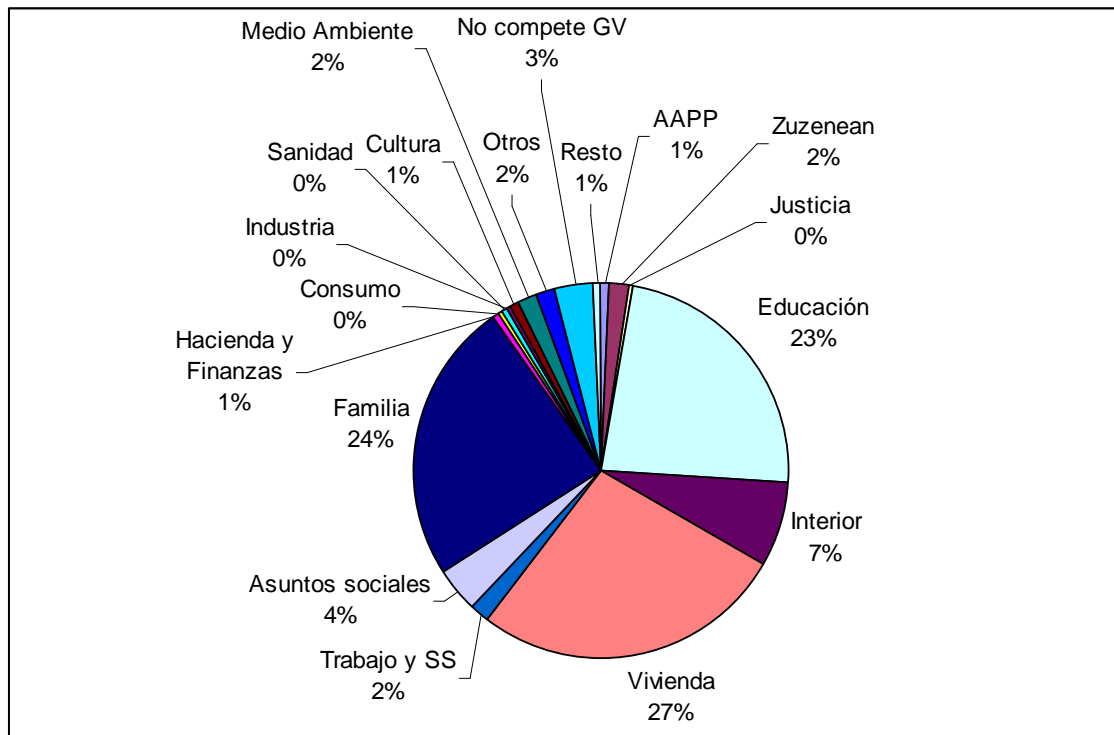
Datos globales (presencial + teléfono)

	Total	Teléfono	Presencial	Acumulado 2012
Atenciones	92.412	37.359	55.053	92.412
Atendidas por día	4.432	1.779	2.653	4.432
Castellano	71.978	25.918	46.060	71.978
Euskera	11.525	4.494	7.031	11.525



Servicios prestados

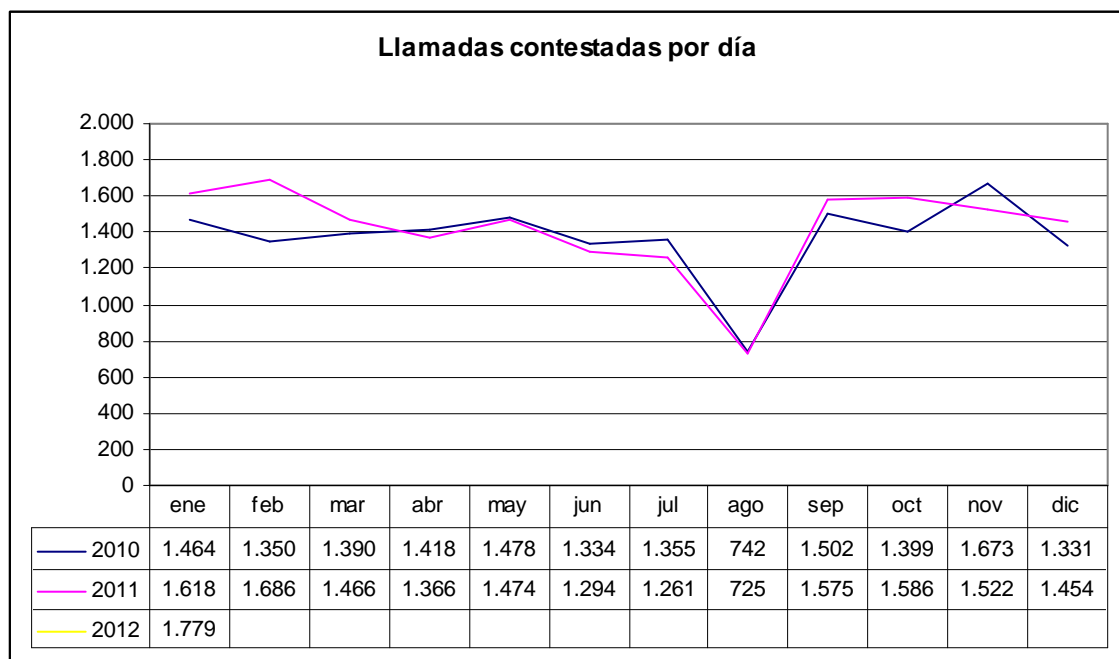
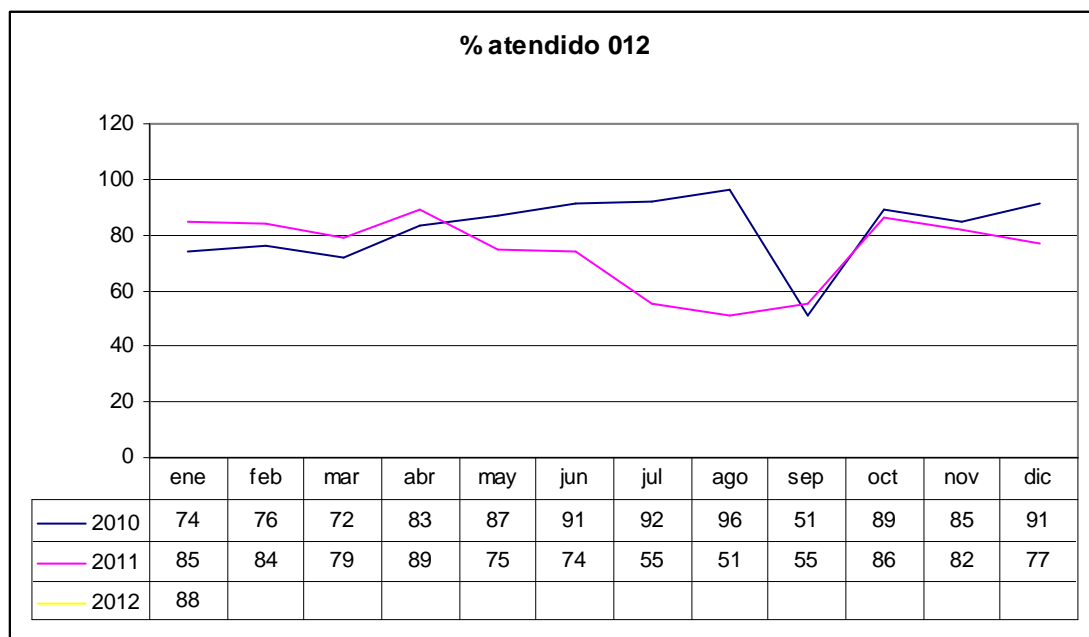
Unidad organizativa	Ciudadanos atendidos	%Total
Vivienda	23.300	27,0%
Familia	21.049	24,4%
Educación	19.935	23,1%
Interior	6.227	7,2%
Asuntos sociales	3.507	4,1%
No compete GV	2.827	3,3%
Medio Ambiente	1.512	1,8%
Zuzenean	1.468	1,7%
Trabajo y SS	1.456	1,7%
Otros	1.393	1,6%
Cultura	640	0,7%
Administración pública	612	0,7%
Hacienda y Finanzas	441	0,5%
Justicia	431	0,5%
Industria	341	0,4%
Consumo	305	0,4%
Sanidad	292	0,3%
Lehendakaritza	159	0,2%
Transportes y obras públicas	132	0,2%
Agricultura y Pesca	110	0,1%
Comercio	91	0,1%
Turismo	71	0,1%
Planificación Territorial	13	0,0%
Total	86.312	



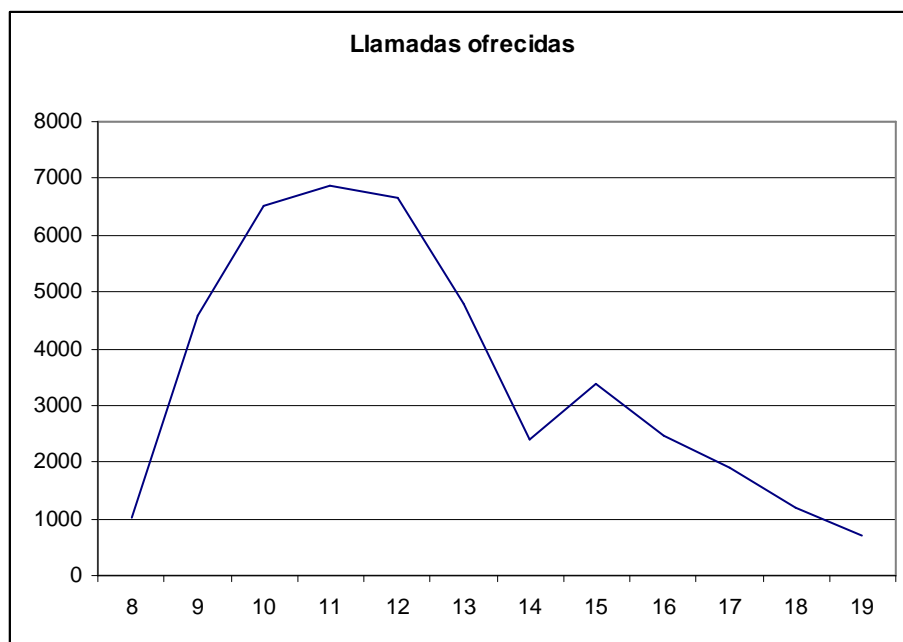
Datos totales Teléfono

Demanda y capacidad de respuesta

	Enero	Acumulado anual
Llamadas ofrecidas	42.452	42.452
Llamadas contestadas	37.359	37.359
Atendidas por día	1.779	1.779
% contestadas/ofrecidas	88%	88%
Compromiso establecido	70%	70%
Diferencial compromiso	+18%	+18%



Demanda horaria



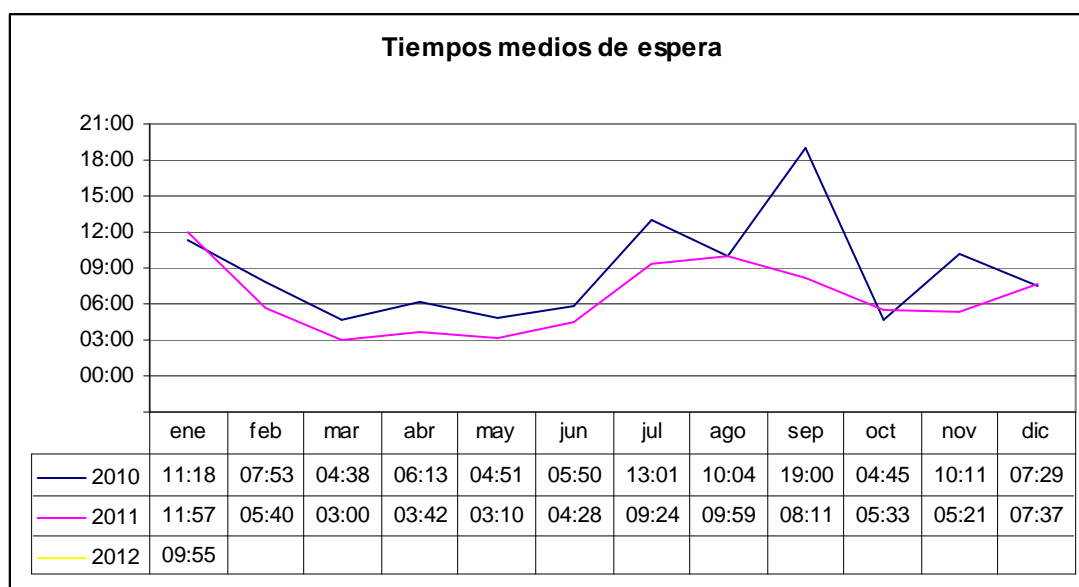
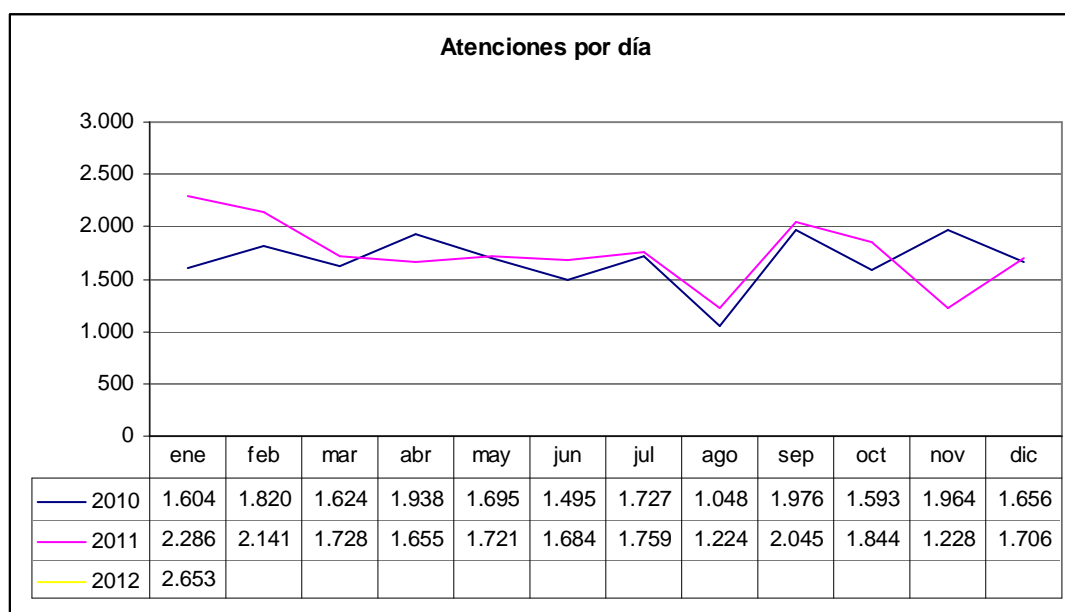
Servicios prestados

Unidad organizativa	Llamadas atendidas	%Total	Transferidas	%Transf/dep	Transf/total
Educación	8.072	22,8%	471	5,8%	20,3%
Vivienda	7.778	21,9%	299	3,8%	12,9%
Familia	4.753	13,4%	26	0,5%	1,1%
Directorio	2.901	8,2%	0	0,0%	0,0%
Interior	2.562	7,2%	91	3,6%	3,9%
No compete GV	2.154	6,1%	0	0,0%	0,0%
Medio Ambiente	1.396	3,9%	682	48,9%	29,4%
Zuzenean	1.259	3,6%	18	1,4%	0,8%
Otros	951	2,7%	44	4,6%	1,9%
Asuntos sociales	706	2,0%	56	7,9%	2,4%
Trabajo y SS	519	1,5%	96	18,5%	4,1%
Administración pública	445	1,3%	85	19,1%	3,7%
Cultura	344	1,0%	99	28,8%	4,3%
Justicia	285	0,8%	46	16,1%	2,0%
Industria	262	0,7%	76	29,0%	3,3%
Hacienda y Finanzas	259	0,7%	77	29,7%	3,3%
Sanidad	236	0,7%	48	20,3%	2,1%
Consumo	184	0,5%	13	7,1%	0,6%
Transportes y obras públicas	106	0,3%	22	20,8%	0,9%
Agricultura y Pesca	83	0,2%	23	27,7%	1,0%
Comercio	75	0,2%	18	24,0%	0,8%
Turismo	60	0,2%	11	18,3%	0,5%
Lehendakaritza	59	0,2%	15	25,4%	0,6%
Planificación Territorial	9	0,0%	0	0,0%	0,0%
TOTAL	35.458		2.316	6,5%	

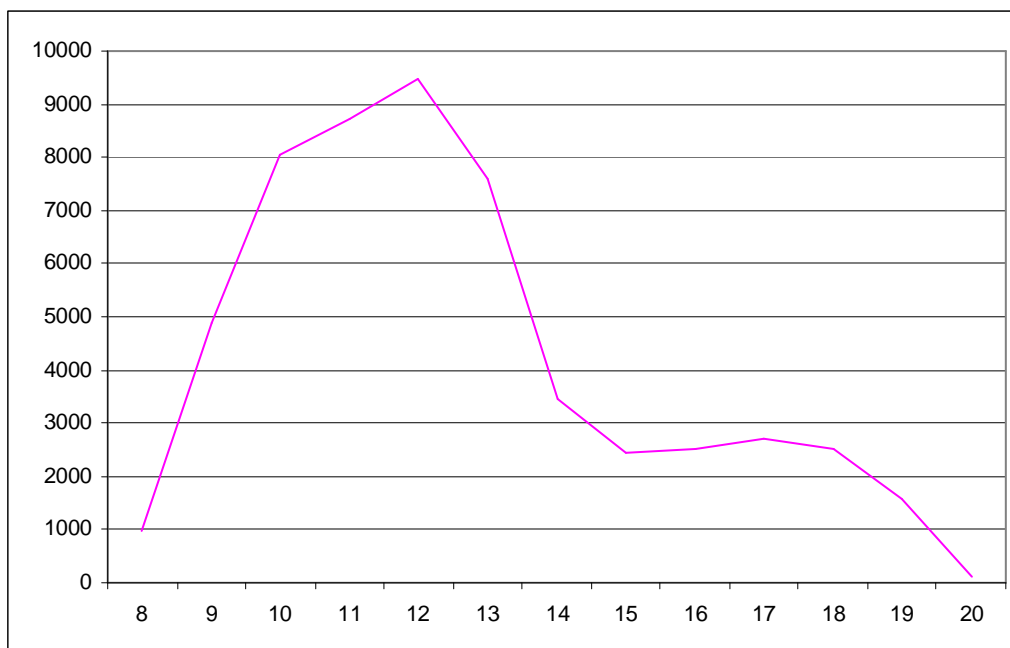
Datos totales Presencial

Demanda y capacidad de respuesta

	ENERO				ACUMULADO 2012			
	Total	Bilbao	Donostia	Vitoria	Total	Bilbao	Donostia	Vitoria
Atenciones	55.053	28.185	13.058	13.810	55.053	28.185	13.058	13.810
Atenciones por día	2.653	1.342	653	658	2.653	1.342	653	658
Tiempo medio de espera	09:55	13:55	05:31	05:42	09:55	13:55	05:31	05:42
Compromiso establecido	70% en 10 minutos o menos				70% en 10 minutos o menos			
Diferencial compromiso	-6%	-23%	+12%	+11%	-6%	-23%	+12%	+11%



Demanda horaria



Servicios prestados

Unidad organizativa	ciudadanos atendidos				%Total
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Total	
Familia	8.819	3.477	4.000	16.296	30,32%
Vivienda	7.141	3.443	4.938	15.522	28,88%
Educación	6.450	3.734	1.679	11.863	22,07%
Interior	1.524	1.466	675	3.665	6,82%
Asuntos sociales	1.312	425	1.064	2.801	5,21%
Trabajo y SS	606	269	62	937	1,74%
No compete GV	409	127	137	673	1,25%
Otros	160	95	187	442	0,82%
Cultura	120	150	26	296	0,55%
Zuzenean	127	64	18	209	0,39%
Hacienda y Finanzas	140	28	14	182	0,34%
Administración pública	116	33	18	167	0,31%
Justicia	35	101	10	146	0,27%
Consumo	63	16	42	121	0,23%
Medio Ambiente	77	10	29	116	0,22%
Lehendakaritza	64	27	9	100	0,19%
Industria	35	12	32	79	0,15%
Sanidad	39	12	5	56	0,10%
Agricultura y Pesca	19	3	5	27	0,05%
Transportes y OOPP	17	7	2	26	0,05%
Comercio	6	8	2	16	0,03%
Turismo	4	6	1	11	0,02%
Planificación Territorial	2	2		4	0,01%
TOTAL	27.285	13.515	12.955	53.755	