

INFORME DE LA ACTIVIDAD DE ZUZENEAN RELATIVA AL MES DE MARZO

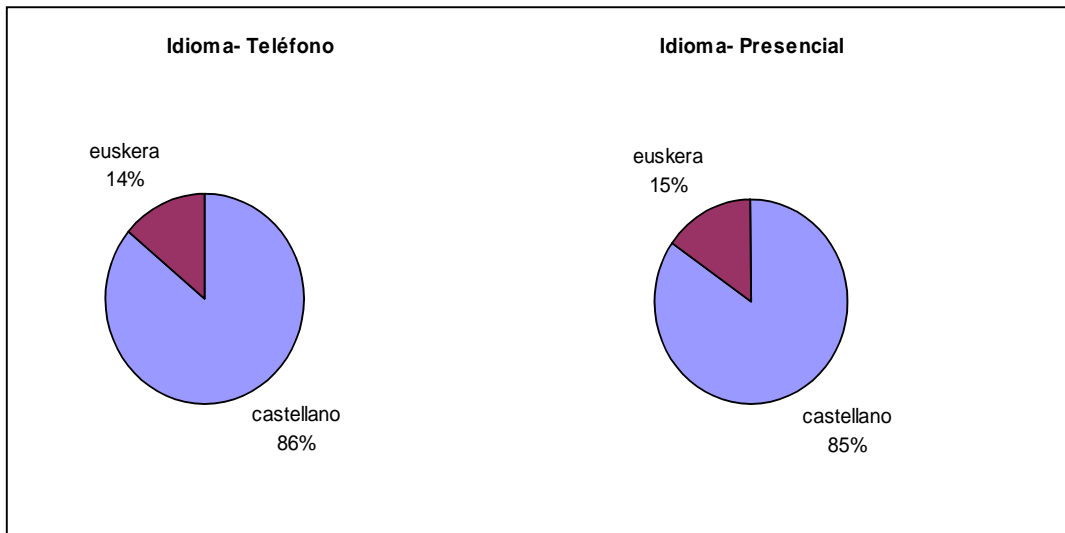
Versión: 2.0
Marzo 2012
Dirección de Atención Ciudadana
Servicio Zuzenean

Índice

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

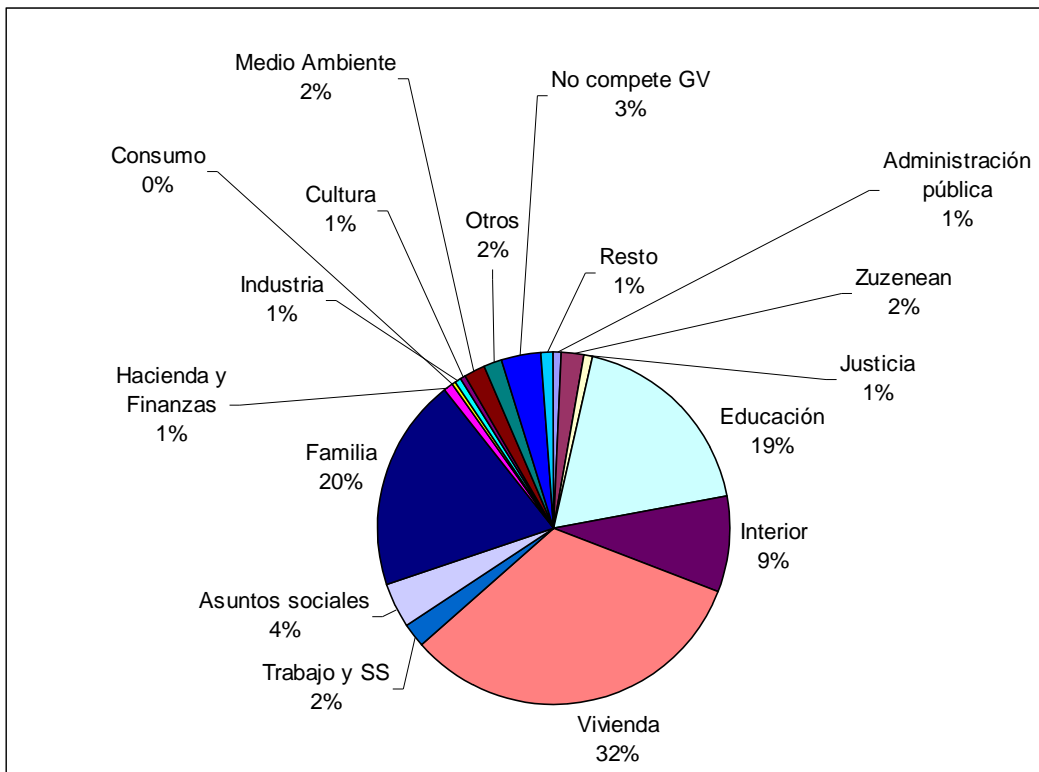
Datos globales (presencial + teléfono)

| | Total | Teléfono | Presencial | Acumulado 2012 |
|--------------------------|--------|----------|------------|----------------|
| Atenciones | 82.046 | 36.877 | 45.169 | 252.371 |
| Atendidas por día | 3.754 | 1.676 | 2.078 | 3.943 |
| Castellano | 65.216 | 26.386 | 38.830 | 199.259 |
| Euskera | 11.180 | 4.249 | 6.931 | 31.654 |



Servicios prestados

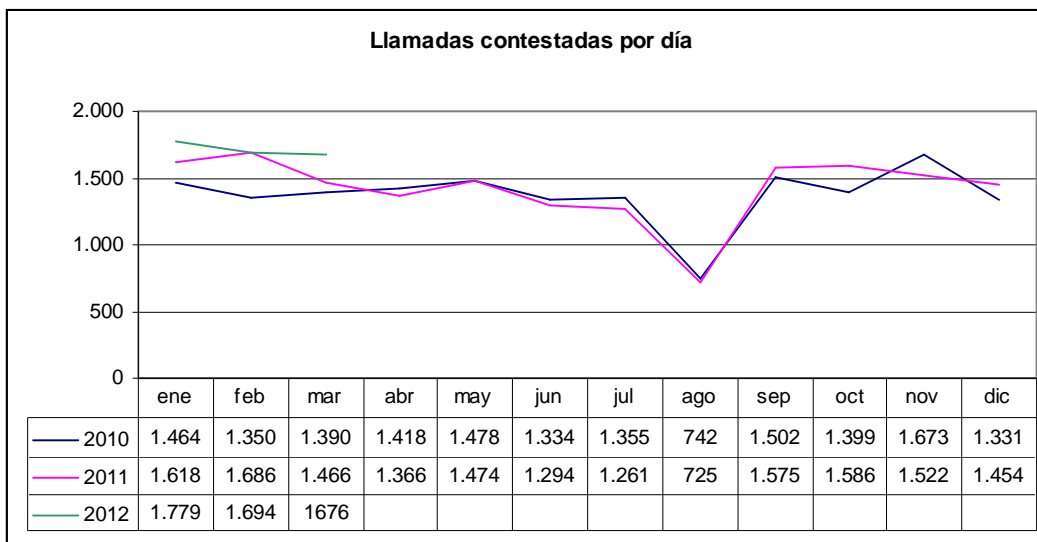
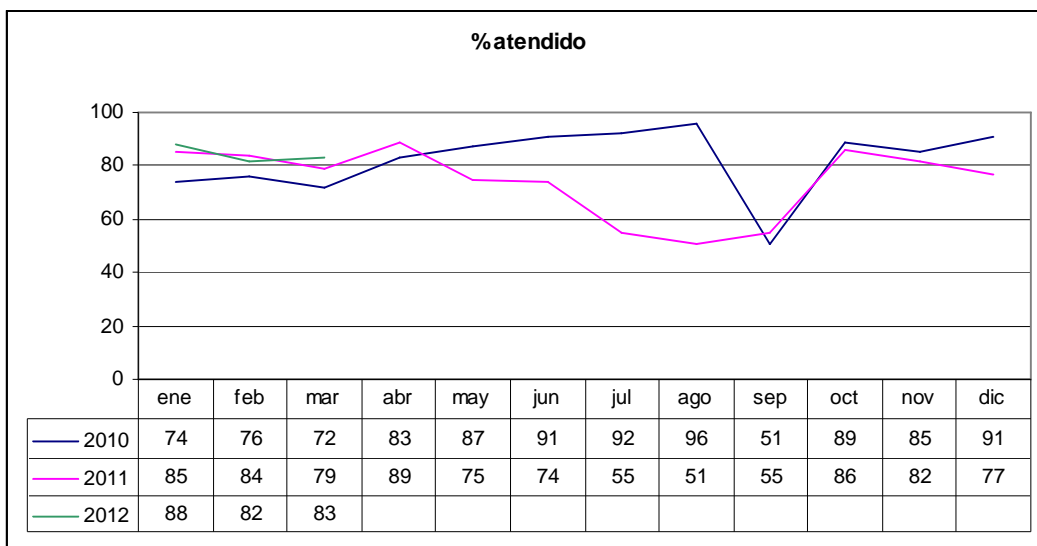
| Unidad organizativa | Ciudadanos atendidos | %Total |
|------------------------------|----------------------|--------|
| Vivienda | 25.654 | 32,4% |
| Familia | 15.772 | 19,9% |
| Educación | 14.660 | 18,5% |
| Interior | 6.921 | 8,7% |
| Asuntos sociales | 3.240 | 4,1% |
| No compete GV | 2.756 | 3,5% |
| Trabajo y SS | 1.804 | 2,3% |
| Zuzenean | 1.564 | 2,0% |
| Medio Ambiente | 1.512 | 1,9% |
| Otros | 1.387 | 1,8% |
| Administración pública | 731 | 0,9% |
| Justicia | 532 | 0,7% |
| Hacienda y Finanzas | 519 | 0,7% |
| Cultura | 485 | 0,6% |
| Industria | 411 | 0,5% |
| Sanidad | 281 | 0,4% |
| Consumo | 268 | 0,3% |
| Transportes y obras públicas | 140 | 0,2% |
| Agricultura y Pesca | 140 | 0,2% |
| Comercio | 123 | 0,2% |
| Lehendakaritza | 112 | 0,1% |
| Turismo | 111 | 0,1% |
| Planificación Territorial | 15 | 0,0% |
| Total | 79.138 | |



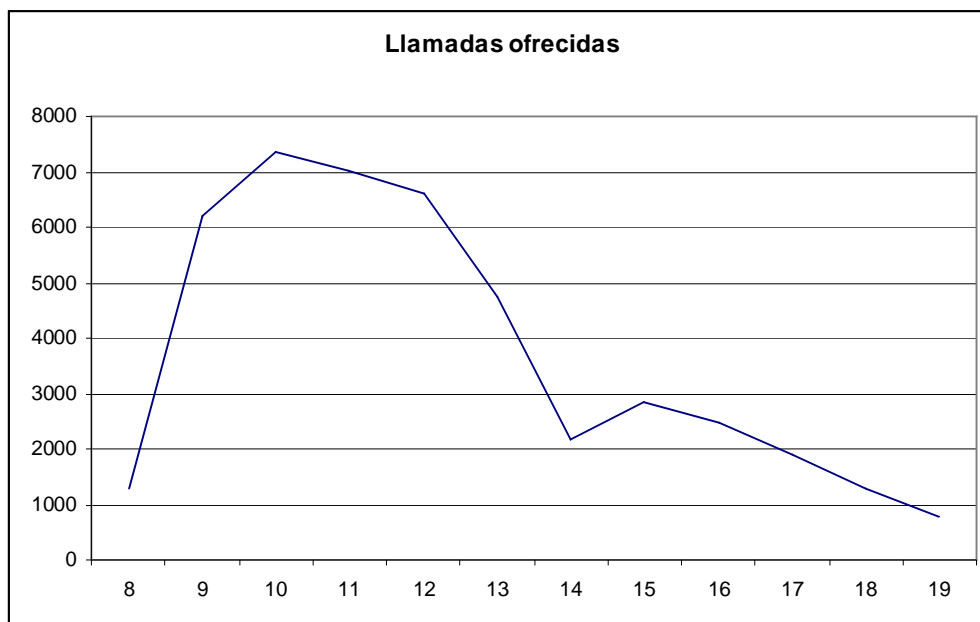
Datos totales Teléfono

Demanda y capacidad de respuesta

| | Marzo | Acumulado anual |
|-------------------------|--------|-----------------|
| Llamadas ofrecidas | 44.688 | 130.603 |
| Llamadas contestadas | 36.877 | 109.819 |
| Atendidas por día | 1.676 | 1.737 |
| % contestadas/ofrecidas | 83% | 84% |
| Compromiso establecido | 70% | 70% |
| Diferencial compromiso | +13% | +14% |



Demanda horaria



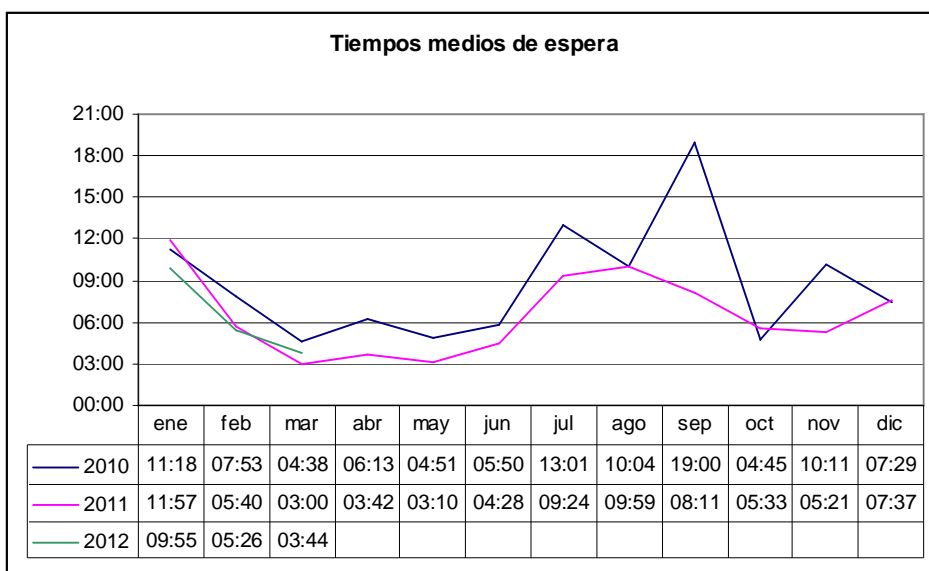
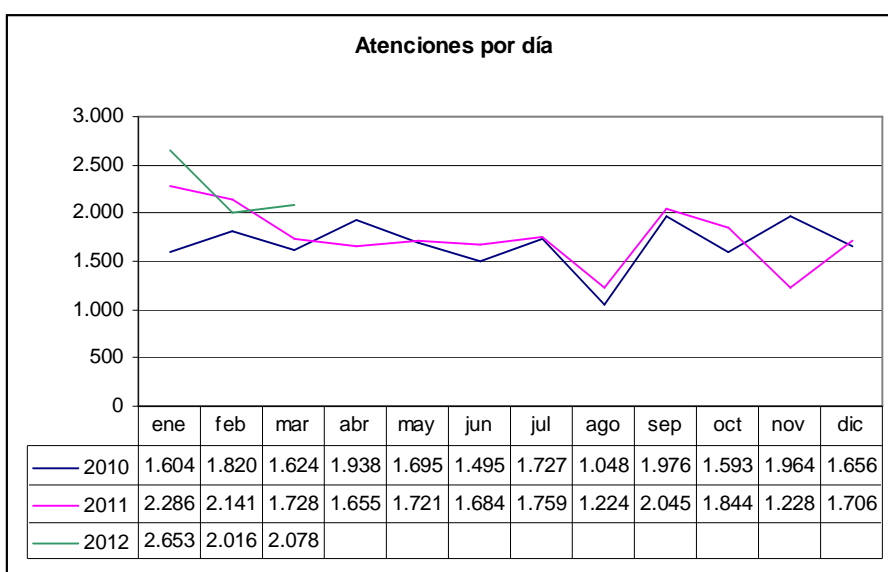
Servicios prestados

| Unidad organizativa | Llamadas atendidas | %Total | Transferidas | %Transf/dep | Transf/total |
|------------------------------|--------------------|--------|--------------|-------------|--------------|
| Vivienda | 7.887 | 22,5% | 350 | 4,4% | 12,8% |
| Educación | 6.833 | 19,5% | 512 | 7,5% | 18,7% |
| Familia | 5.995 | 17,1% | 53 | 0,9% | 1,9% |
| Interior | 2.442 | 7,0% | 108 | 4,4% | 4,0% |
| Directorio | 2.275 | 6,5% | 0 | 0,0% | 0,0% |
| No compete GV | 2.148 | 6,1% | 0 | 0,0% | 0,0% |
| Zuzenean | 1.407 | 4,0% | 56 | 4,0% | 2,1% |
| Medio Ambiente | 1.321 | 3,8% | 701 | 53,1% | 25,7% |
| Otros | 792 | 2,3% | 73 | 9,2% | 2,7% |
| Trabajo y SS | 694 | 2,0% | 178 | 25,6% | 6,5% |
| Asuntos sociales | 646 | 1,8% | 82 | 12,7% | 3,0% |
| Administración pública | 547 | 1,6% | 88 | 16,1% | 3,2% |
| Justicia | 378 | 1,1% | 66 | 17,5% | 2,4% |
| Hacienda y Finanzas | 285 | 0,8% | 102 | 35,8% | 3,7% |
| Cultura | 280 | 0,8% | 99 | 35,4% | 3,6% |
| Industria | 278 | 0,8% | 67 | 24,1% | 2,5% |
| Sanidad | 211 | 0,6% | 53 | 25,1% | 1,9% |
| Consumo | 164 | 0,5% | 14 | 8,5% | 0,5% |
| Transportes y obras públicas | 106 | 0,3% | 29 | 27,4% | 1,1% |
| Agricultura y Pesca | 103 | 0,3% | 30 | 29,1% | 1,1% |
| Comercio | 94 | 0,3% | 15 | 16,0% | 0,5% |
| Turismo | 79 | 0,2% | 17 | 21,5% | 0,6% |
| Lehendakaritza | 76 | 0,2% | 34 | 44,7% | 1,2% |
| Planificación Territorial | 15 | 0,0% | 4 | 26,7% | 0,1% |
| TOTAL | 35.056 | | 2.731 | 7,8% | |

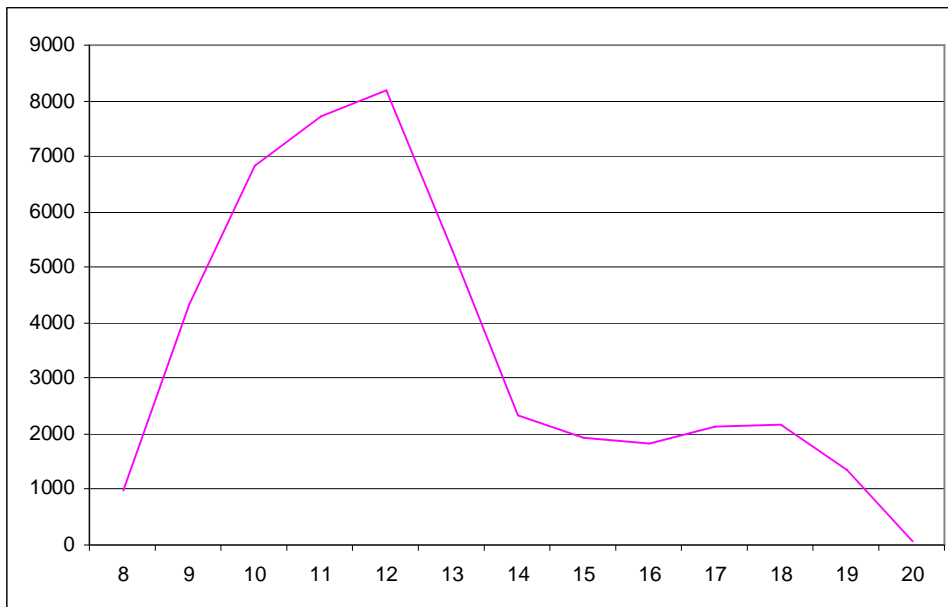
Datos totales Presencial

Demanda y capacidad de respuesta

| | MARZO | | | | ACUMULADO 2012 | | | |
|-------------------------------|---------------------------|--------|----------|---------|---------------------------|--------|----------|---------|
| | Total | Bilbao | Donostia | Vitoria | Total | Bilbao | Donostia | Vitoria |
| Atenciones | 45.169 | 23.446 | 10.389 | 11.334 | 142.552 | 73.376 | 32.891 | 36285 |
| Atenciones por día | 2.078 | 1.066 | 472 | 540 | 2.206 | 1.127 | 512 | 567 |
| Tiempo medio de espera | 03:44 | 06:44 | 01:45 | 02:44 | 05:11 | 09:11 | 02:48 | 03:34 |
| Compromiso establecido | 70% en 10 minutos o menos | | | | 70% en 10 minutos o menos | | | |
| Diferencial compromiso | +13% | +2% | +27% | +22% | +5% | -9% | +21% | +18% |



Demanda horaria



Servicios prestados

| Unidad organizativa | ciudadanos atendidos | | | | %Total |
|------------------------------|----------------------|---------------|---------------|---------------|--------|
| | Bizkaia | Gipuzkoa | Araba | Total | |
| Vivienda | 8.808 | 3.444 | 5.515 | 17.767 | 38,33% |
| Familia | 5.025 | 2.528 | 2.224 | 9.777 | 21,09% |
| Educación | 3.981 | 2.861 | 985 | 7.827 | 16,88% |
| Interior | 1.686 | 2.058 | 735 | 4.479 | 9,66% |
| Asuntos sociales | 1.308 | 458 | 828 | 2.594 | 5,60% |
| Trabajo y SS | 659 | 378 | 73 | 1.110 | 2,39% |
| No compete GV | 420 | 86 | 102 | 608 | 1,31% |
| Otros | 248 | 155 | 192 | 595 | 1,28% |
| Hacienda y Finanzas | 146 | 77 | 11 | 234 | 0,50% |
| Cultura | 68 | 121 | 16 | 205 | 0,44% |
| Medio Ambiente | 118 | 30 | 43 | 191 | 0,41% |
| Administración pública | 128 | 23 | 33 | 184 | 0,40% |
| Zuzenean | 118 | 28 | 11 | 157 | 0,34% |
| Justicia | 90 | 48 | 16 | 154 | 0,33% |
| Industria | 52 | 29 | 52 | 133 | 0,29% |
| Consumo | 58 | 13 | 33 | 104 | 0,22% |
| Sanidad | 49 | 12 | 9 | 70 | 0,15% |
| Agricultura y Pesca | 19 | 12 | 6 | 37 | 0,08% |
| Lehendakaritza | 20 | 13 | 3 | 36 | 0,08% |
| Transportes y obras públicas | 28 | 5 | 1 | 34 | 0,07% |
| Turismo | 8 | 20 | 4 | 32 | 0,07% |
| Comercio | 17 | 8 | 4 | 29 | 0,06% |
| Planificación Territorial | | | | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 23.054 | 12.407 | 10.896 | 46.357 | |