

INFORME DE LA ACTIVIDAD DE ZUZENEAN RELATIVA AL MES DE MAYO

Versión: 2.0
Junio 2013
Dirección de Atención Ciudadana
Servicio Zuzenean

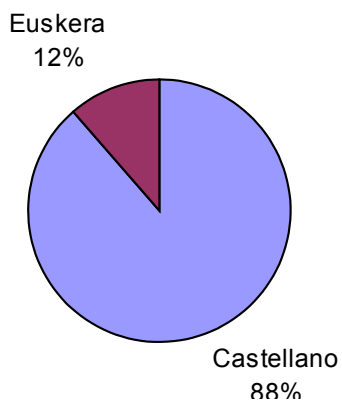
Índice

<u>Datos globales (presencial + teléfono).....</u>	<u>2</u>
<u>.....</u>	<u>4</u>
<u>Datos totales Teléfono.....</u>	<u>5</u>
<u>Datos totales Presencial.....</u>	<u>7</u>

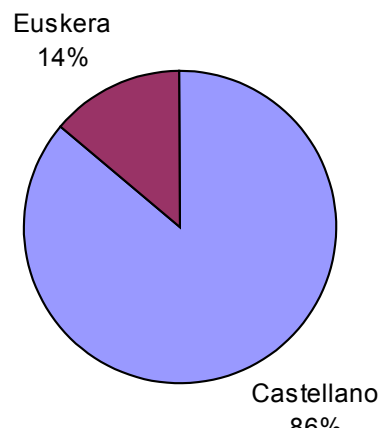
Datos globales (presencial + teléfono)

	Total	Teléfono	Presencial	Acumulado 2013
Atenciones	89.625	37.163	52.462	396.633
Atendidas por día	4.074	1.689	2.385	1.914
Castellano	74.034	26.138	47.896	335.360
Euskera	10.172	4.236	6.236	382.491
Hombre	32.693	9.003	23.690	145.205
Mujer	53.746	24.694	29.052	247.618
Sin especificar	7.712	2.487	5.225	31.386

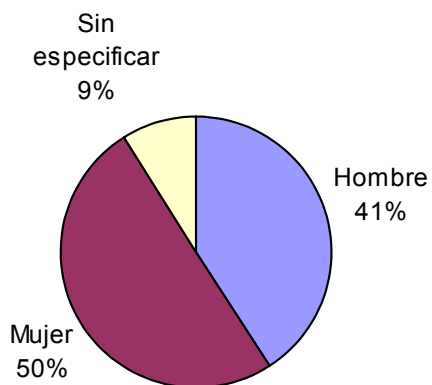
Idioma- Presencial



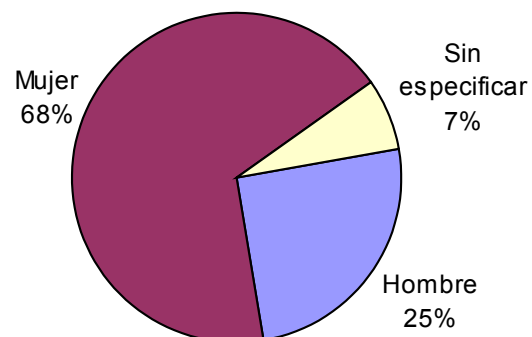
Idioma- Teléfono



Sexo- Presencial

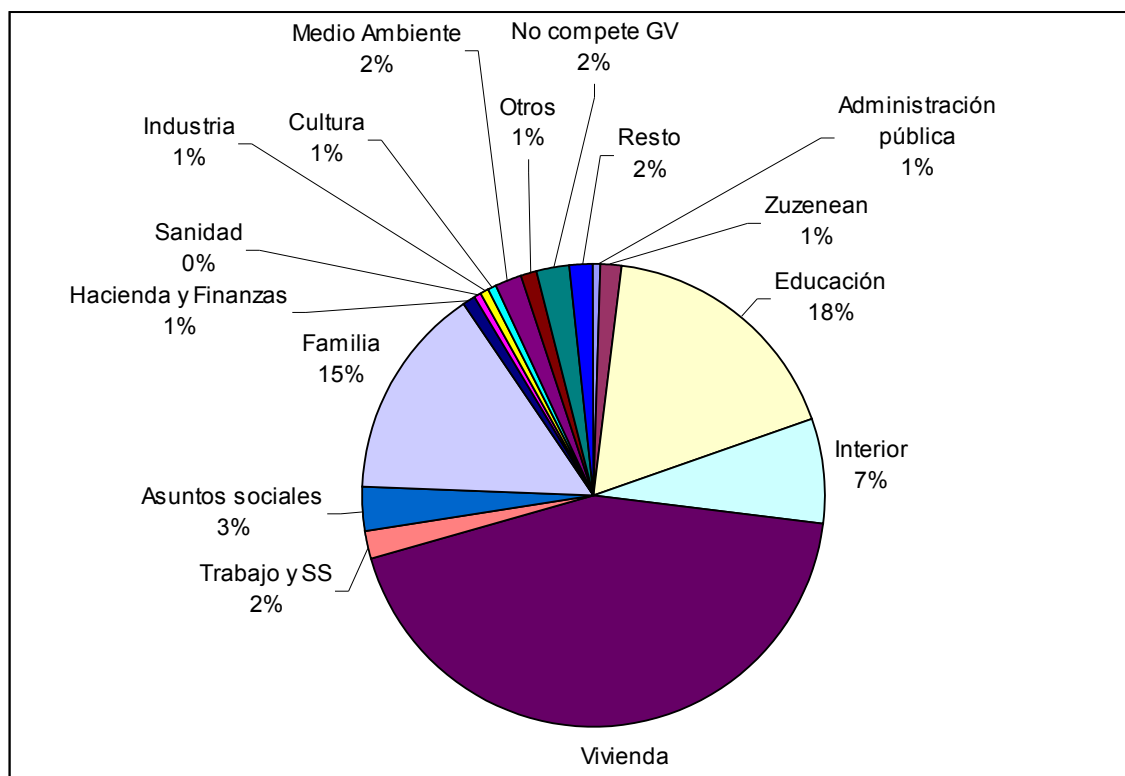


Sexo- Teléfono



Servicios prestados

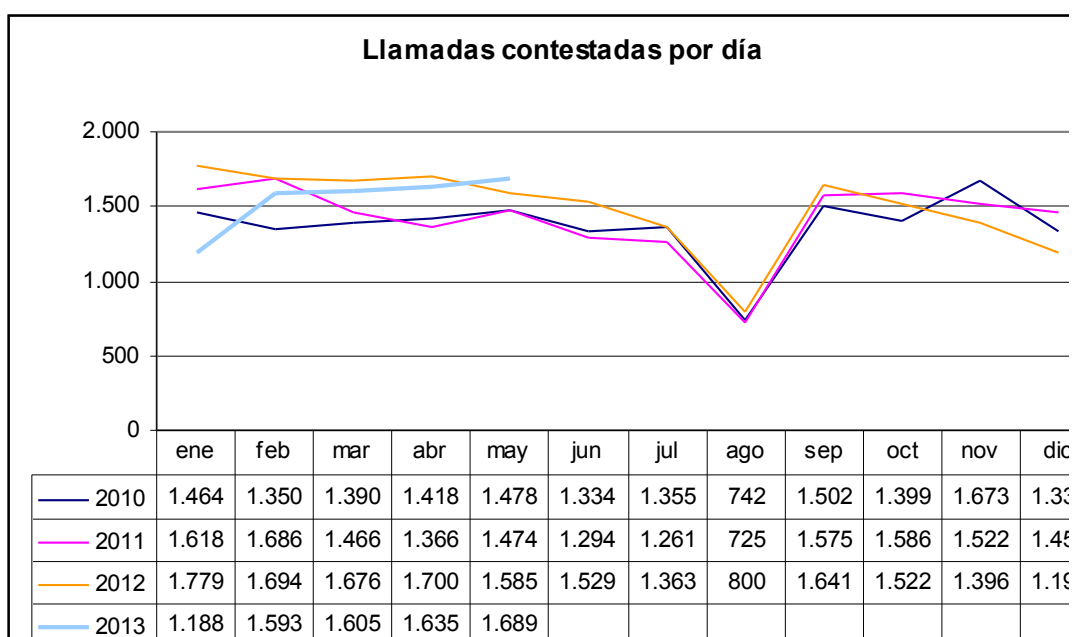
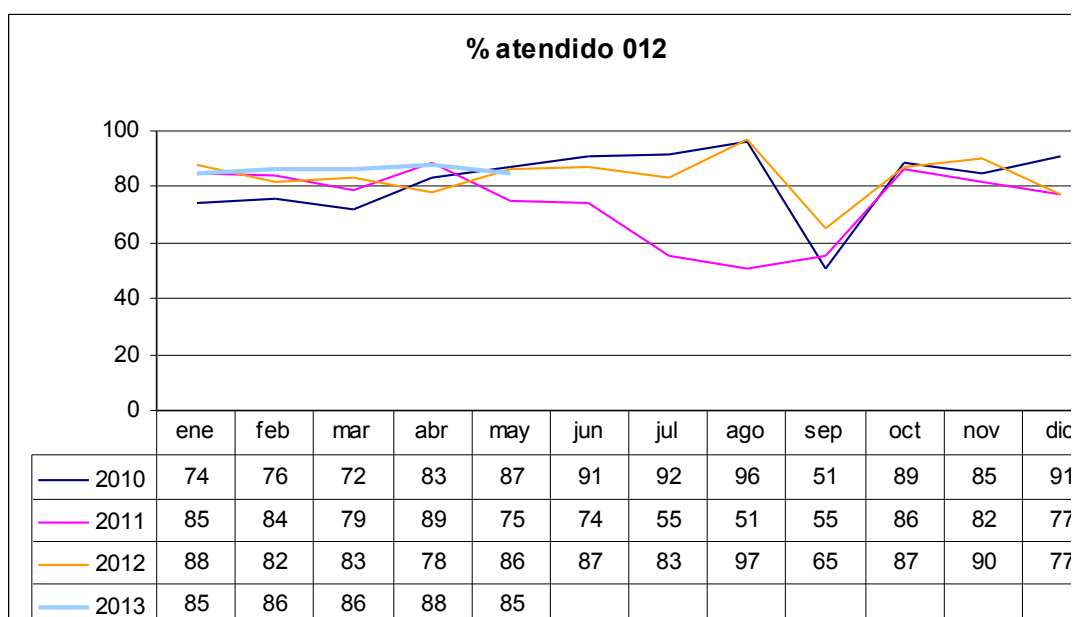
Unidad organizativa	Ciudadanos atendidos	%Total
Vivienda	36.368	43,5%
Educación	14.837	17,7%
Familia	12.520	15,0%
Interior	6.092	7,3%
Asuntos sociales	2.554	3,1%
No compete GV	1.906	2,3%
Trabajo y SS	1.708	2,0%
Medio Ambiente	1.490	1,8%
Zuzenean	1.213	1,5%
Otros	906	1,1%
Cultura	643	0,8%
Hacienda y Finanzas	626	0,7%
Administración pública	492	0,6%
Industria	428	0,5%
Sanidad	399	0,5%
Transportes y obras públicas	309	0,4%
Consumo	271	0,3%
Justicia	233	0,3%
Comercio	212	0,3%
Agricultura y Pesca	156	0,2%
Lehendakaritza	109	0,1%
Turismo	106	0,1%
Planificación Territorial	22	0,0%
Total	83.600	



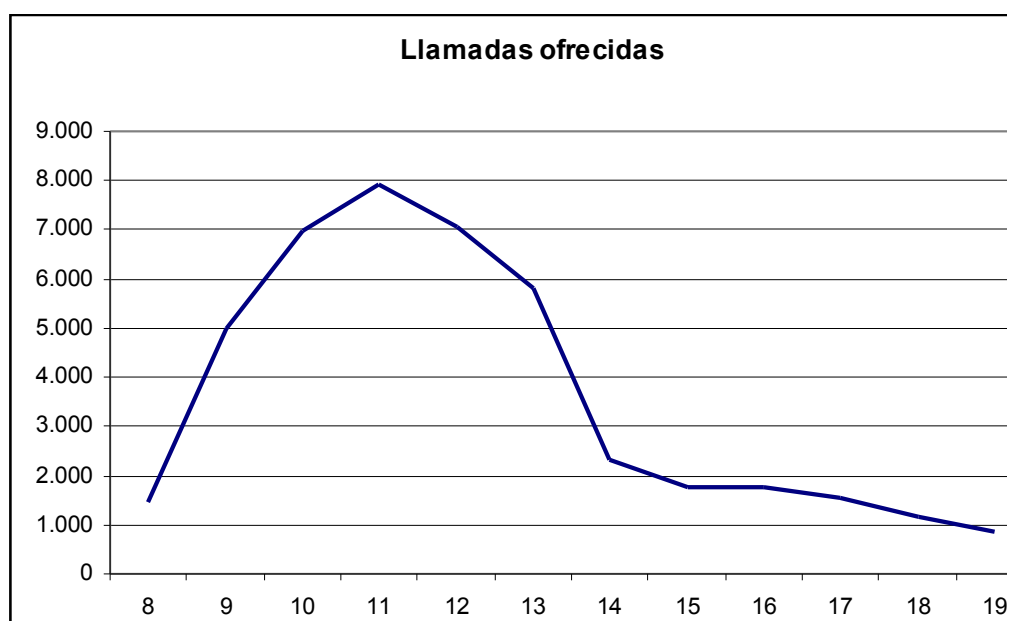
Datos totales Teléfono

Demanda y capacidad de respuesta

	Mayo	Acumulado anual
Llamadas ofrecidas	43.606	186.151
Llamadas contestadas	37.163	159.993
Atendidas por día	1.689	1.542
% contestadas/ofrecidas	85%	86%
Compromiso establecido	70%	70%
Diferencial compromiso	+15%	+16%



Demanda horaria



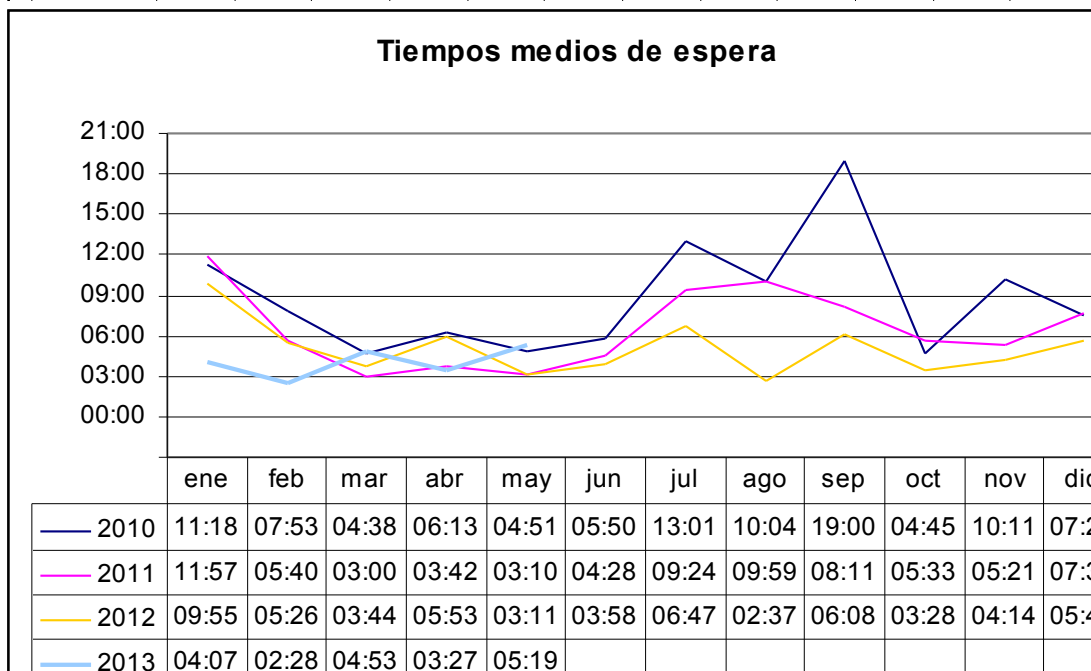
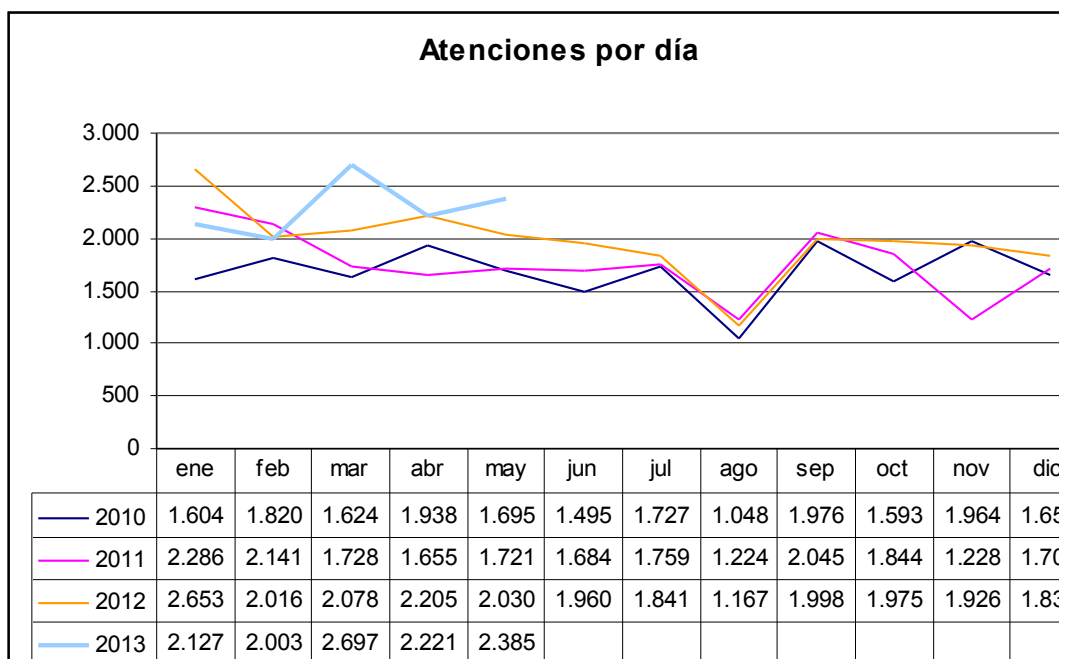
Servicios prestados

Unidad organizativa	Llamadas atendidas	%Total	Transferidas	%Transf/dep	Transf/total
Vivienda	9.344	28,0%	311	3,3%	10,7%
Educación	7.211	21,6%	579	8,0%	19,9%
Familia	4.437	13,3%	56	1,3%	1,9%
Interior	2.656	8,0%	126	4,7%	4,3%
Directorio	1.795	5,4%	0	0,0%	0,0%
No compete GV	1.400	4,2%	0	0,0%	0,0%
Medio Ambiente	1.333	4,0%	790	59,3%	27,2%
Zuzenean	1.155	3,5%	22	1,9%	0,8%
Trabajo y SS	564	1,7%	185	32,8%	6,4%
Otros	469	1,4%	44	9,4%	1,5%
Asuntos sociales	432	1,3%	91	21,1%	3,1%
Cultura	424	1,3%	136	32,1%	4,7%
Administración pública	348	1,0%	102	29,3%	3,5%
Hacienda y Finanzas	337	1,0%	125	37,1%	4,3%
Sanidad	308	0,9%	85	27,6%	2,9%
Industria	269	0,8%	84	31,2%	2,9%
Consumo	165	0,5%	16	9,7%	0,6%
Justicia	163	0,5%	32	19,6%	1,1%
Comercio	134	0,4%	30	22,4%	1,0%
Agricultura y Pesca	104	0,3%	30	28,8%	1,0%
Transportes y obras públicas	102	0,3%	24	23,5%	0,8%
Turismo	86	0,3%	17	19,8%	0,6%
Lehendakaritza	63	0,2%	16	25,4%	0,6%
Planificación Territorial	15	0,0%	7	46,7%	0,2%
TOTAL	33.314		2.908	8,7%	

Datos totales Presencial

Demanda y capacidad de respuesta

	MAYO				ACUMULADO 2013			
	Total	Bilbao	Donostia	Vitoria	Total	Bilbao	Donostia	Vitoria
Atenciones	52.462	27.560	13.956	10.946	236.640	122.524	62.037	52.079
Atenciones por día	2.385	1.253	634	498	2.287	1.181	604	502
Tiempo medio de espera	05:19	11:03	03:40	01:13	04:03	07:26	02:48	01:54
Compromiso establecido	70% en 10 minutos o menos				70% en 10 minutos o menos			
Diferencial compromiso	+4%	-14%	+18%	+29%	+12%	+1%	+23%	+25%



Demanda horaria



Servicios prestados

Unidad organizativa	ciudadanos atendidos				%Total
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Total	
Vivienda	14.679	6.716	5.629	27.024	51,89%
Familia	4.168	2.103	1.812	8.083	15,52%
Educación	4.343	2.161	1.122	7.626	14,64%
Interior	1.298	1.484	654	3.436	6,60%
Asuntos sociales	956	485	681	2.122	4,07%
Trabajo y SS	716	301	127	1.144	2,20%
No compete GV	291	105	110	506	0,97%
Otros	91	138	208	437	0,84%
Hacienda y Finanzas	127	155	7	289	0,55%
Cultura	50	162	7	219	0,42%
Transportes y obras públicas	155	43	9	207	0,40%
Industria	66	43	50	159	0,31%
Medio Ambiente	106	24	27	157	0,30%
Administración pública	82	31	31	144	0,28%
Consumo	50	27	29	106	0,20%
Sanidad	75	7	9	91	0,17%
Comercio	24	46	8	78	0,15%
Justicia	21	5	44	70	0,13%
Zuzenean	33	6	19	58	0,11%
Agricultura y Pesca	16	26	10	52	0,10%
Lehendakaritza	29	9	8	46	0,09%
Turismo	3	15	2	20	0,04%
Planificación Territorial	2	2	3	7	0,01%
TOTAL	27.381	14.094	10.606	52.081	