



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

INFORME DE LA ACTIVIDAD DE ZUZENEAN RELATIVA AL MES DE SEPTIEMBRE

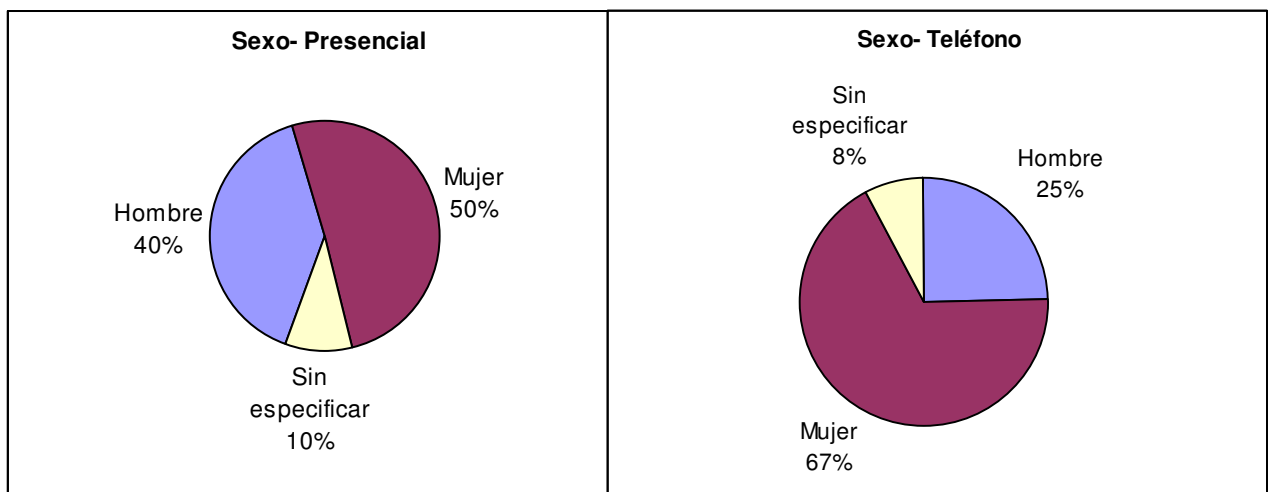
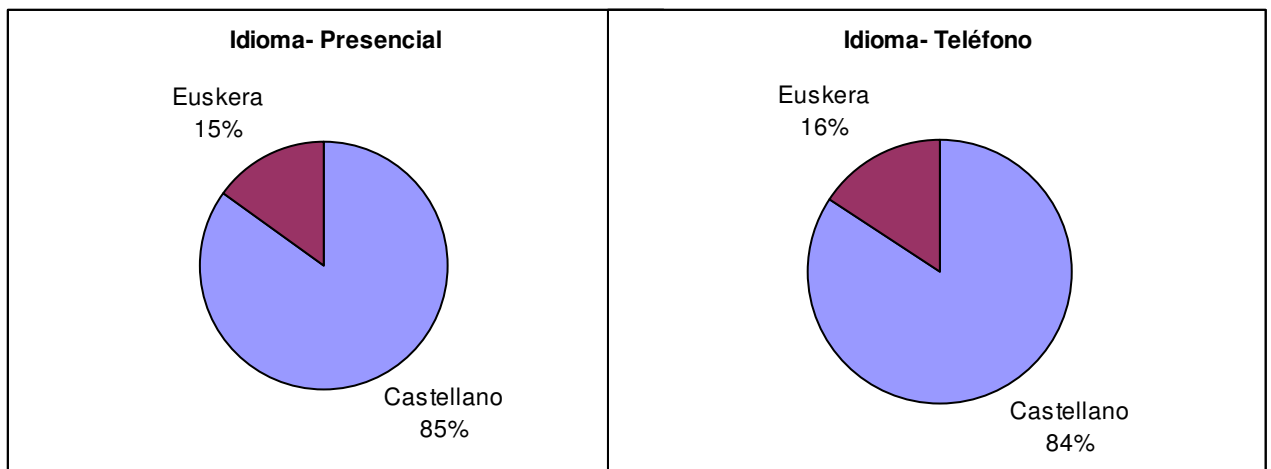
Versión: 2.0
Octubre 2013
Dirección de Atención Ciudadana
Servicio Zuzenean

Índice

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

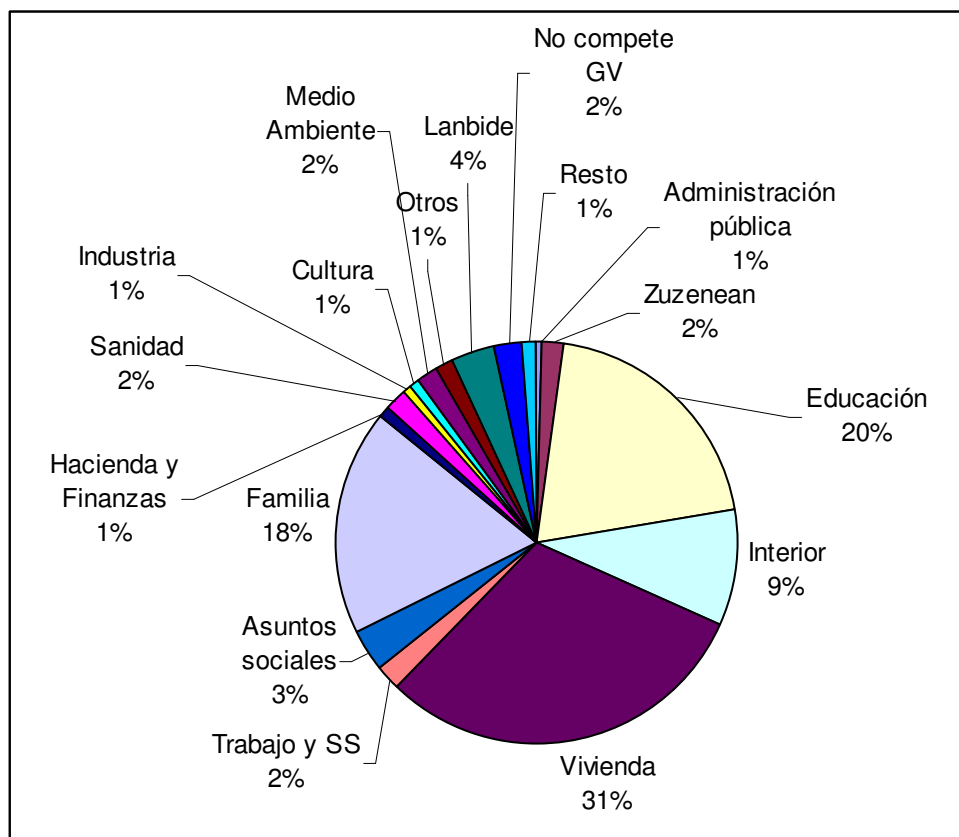
Datos globales (presencial + teléfono)

	Total	Teléfono	Presencial	Acumulado 2013
Atenciones	72.902	34.307	38.595	663.308
Atendidas por día	3.454	1.634	1.820	3.543
Castellano	56.696	23.251	33.445	547.976
Euskera	10.327	4.396	5.931	80.220
Hombre	16.720	8.157	24.877	239.741
Mujer	21.085	22.168	43.253	402.428
Sin especificar	3.993	2.520	6.513	55.219



Servicios prestados

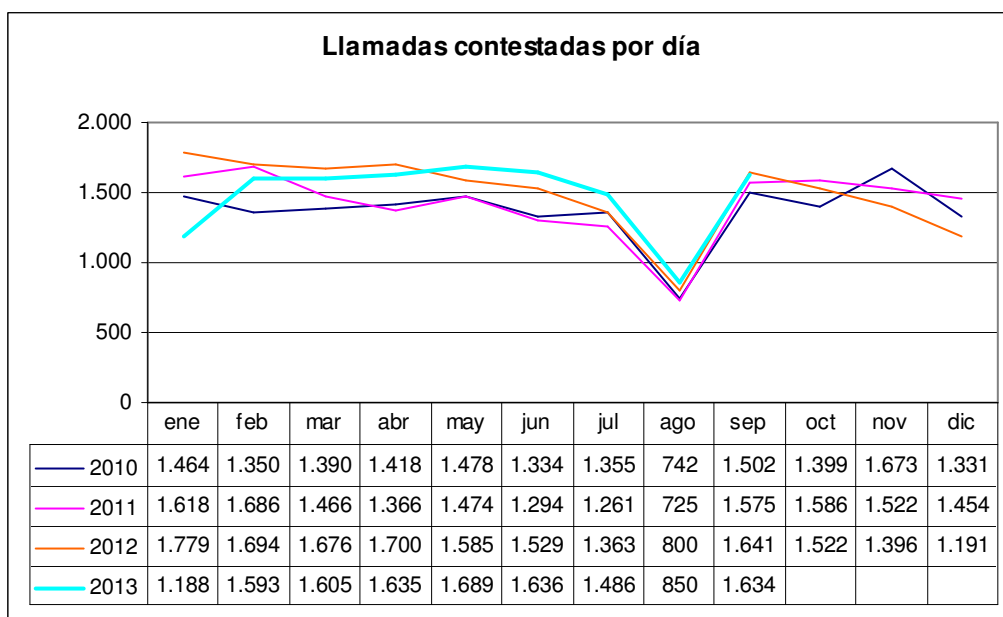
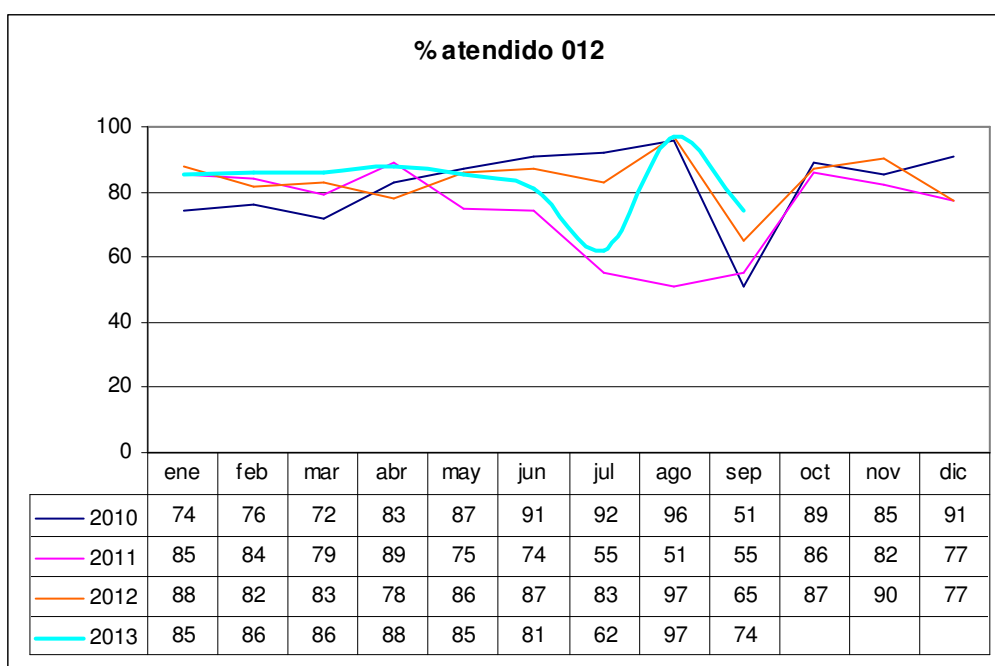
Unidad organizativa	Ciudadanos atendidos	%Total
Vivienda	20.685	30,5%
Educación	13.638	20,1%
Familia	12.390	18,3%
Interior	6.234	9,2%
Lanbide	2.492	3,7%
Asuntos sociales	2.336	3,4%
No compete GV	1.470	2,2%
Trabajo y SS	1.382	2,0%
Sanidad	1.293	1,9%
Medio Ambiente	1.221	1,8%
Zuzenean	1.134	1,7%
Otros	860	1,3%
Hacienda y Finanzas	575	0,8%
Cultura	504	0,7%
Administración pública	398	0,6%
Industria	352	0,5%
Consumo	238	0,4%
Justicia	161	0,2%
Agricultura y Pesca	114	0,2%
Comercio	91	0,1%
Turismo	77	0,1%
Lehendakaritza	64	0,1%
Transportes y obras públicas	64	0,1%
Planificación Territorial	14	0,0%
Total	67.787	



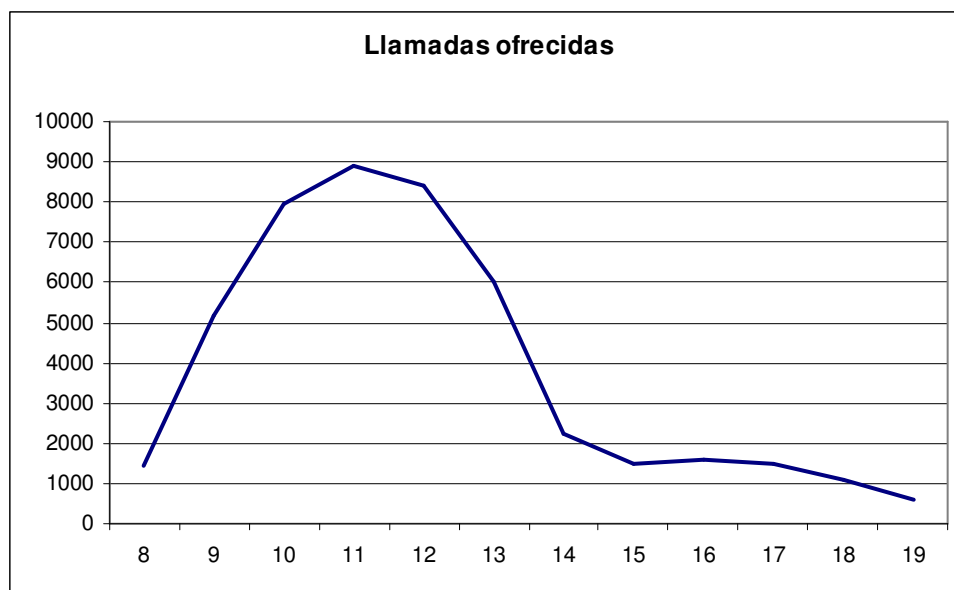
Datos totales Teléfono

Demanda y capacidad de respuesta

	Septiembre	Acumulado anual
Llamadas ofrecidas	46.339	346.943
Llamadas contestadas	34.307	279.880
Atendidas por día	1.634	1.480
% contestadas/ofrecidas	74%	81%
Compromiso establecido	70%	70%
Diferencial compromiso	+4%	+11%



Demanda horaria



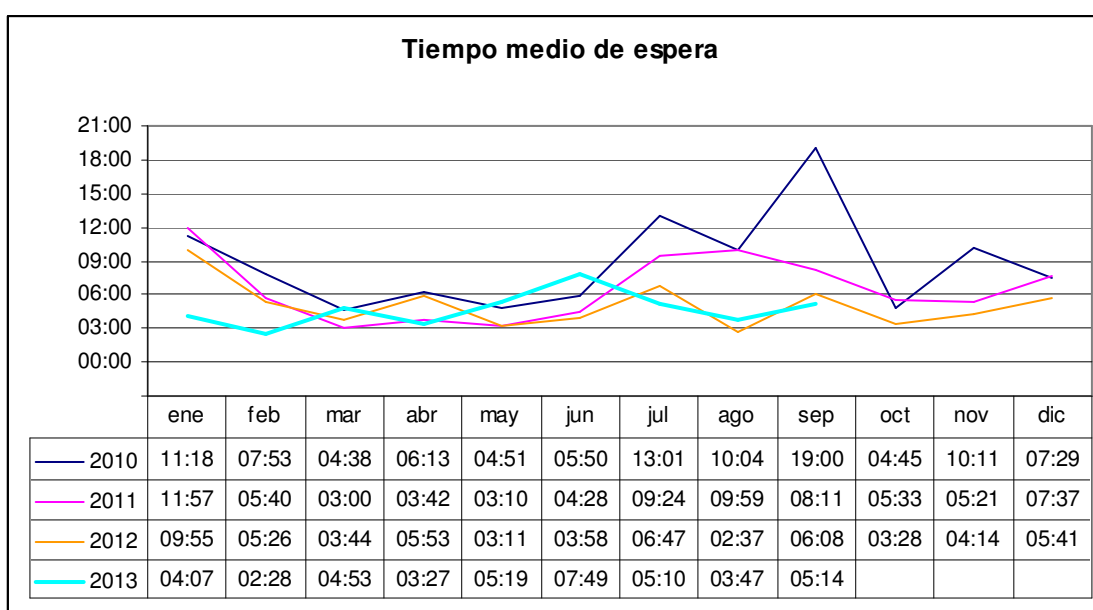
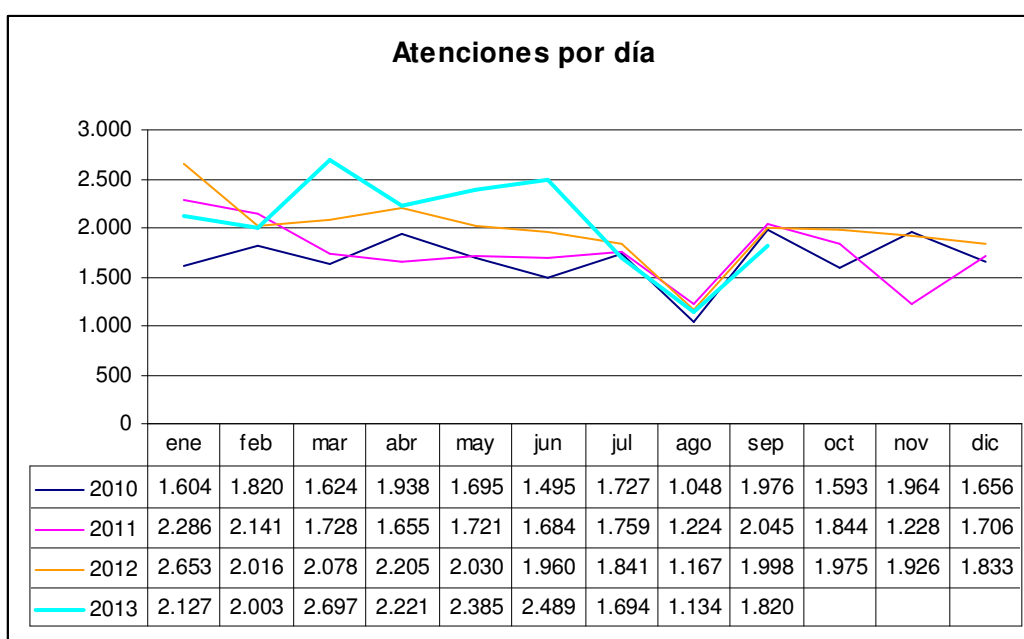
Servicios prestados

Unidad organizativa	Llamadas atendidas	%Total	Transferidas	%Transf/dep	Transf/total
Educación	6.948	23,0%	704	10,1%	27,9%
Vivienda	6.763	22,4%	264	3,9%	10,5%
Familia	4.665	15,4%	69	1,5%	2,7%
Interior	2.778	9,2%	98	3,5%	3,9%
Directorio	1.503	5,0%	0	0,0%	0,0%
Sanidad	1.168	3,9%	230	19,7%	9,1%
Medio Ambiente	1.109	3,7%	374	33,7%	14,8%
Zuzenean	1.085	3,6%	11	1,0%	0,4%
No compete GV	1.081	3,6%	0	0,0%	0,0%
Trabajo y SS	443	1,5%	166	37,5%	6,6%
Otros	377	1,2%	42	11,1%	1,7%
Hacienda y Finanzas	321	1,1%	117	36,4%	4,6%
Lanbide	314	1,0%	9	2,9%	0,4%
Asuntos sociales	308	1,0%	44	14,3%	1,7%
Administración pública	287	0,9%	78	27,2%	3,1%
Cultura	273	0,9%	96	35,2%	3,8%
Industria	229	0,8%	69	30,1%	2,7%
Consumo	139	0,5%	20	14,4%	0,8%
Justicia	100	0,3%	19	19,0%	0,8%
Agricultura y Pesca	78	0,3%	31	39,7%	1,2%
Comercio	68	0,2%	9	13,2%	0,4%
Turismo	62	0,2%	16	25,8%	0,6%
Lehendakaritza	43	0,1%	14	32,6%	0,6%
CAU	38	0,1%	22	57,9%	0,9%
Transportes y obras públicas	37	0,1%	17	45,9%	0,7%
Planificación Territorial	11	0,0%	5	45,5%	0,2%
TOTAL	30.228		2.524	8,3%	

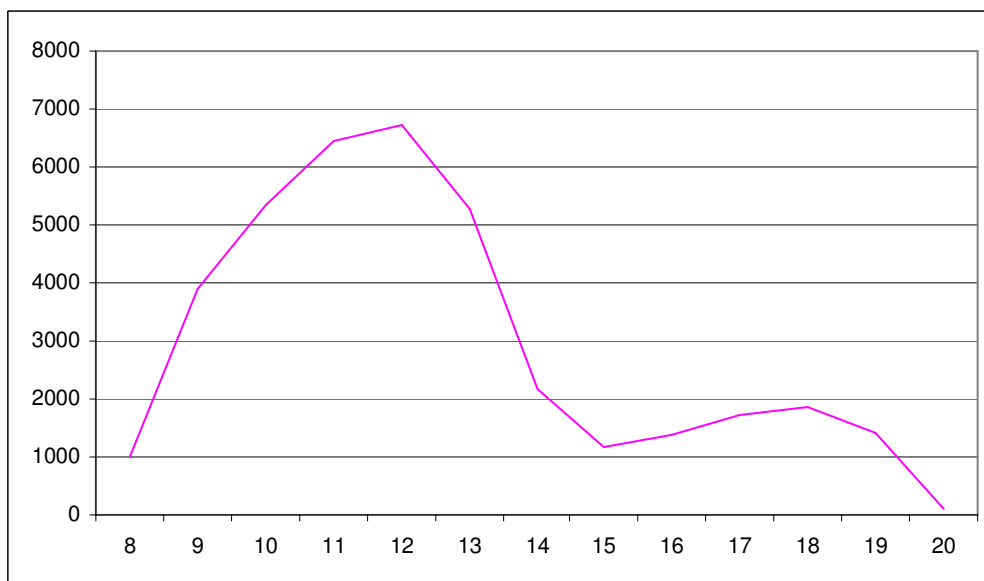
Datos totales Presencial

Demanda y capacidad de respuesta

	SEPTIEMBRE				ACUMULADO 2013			
	Total	Bilbao	Donostia	Vitoria	Total	Bilbao	Donostia	Vitoria
Atenciones	38.595	20.528	9.495	8.572	383.428	200.429	100.503	82.496
Atenciones por día	1.820	978	452	390	2.063	1.079	542	442
Tiempo medio de espera	05:14	09:15	04:43	01:45	04:42	08:56	03:27	01:43
Compromiso establecido	70% en 10 minutos o menos				70% en 10 minutos o menos			
Diferencial compromiso	+5%	-8%	+12%	+28%	+8%	-5%	+19%	+26%



Demanda horaria



Servicios prestados

Unidad organizativa	ciudadanos atendidos				%Total
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Total	
Vivienda	8.220	2.332	3.370	13.922	35,61%
Familia	3.926	2.012	1.787	7.725	19,76%
Educación	3.711	2.143	836	6.690	17,11%
Interior	1.302	1.648	506	3.456	8,84%
Lanbide	1.449	72	657	2.178	5,57%
Asuntos sociales	923	366	739	2.028	5,19%
Trabajo y SS	582	268	89	939	2,40%
Otros	163	158	162	483	1,24%
No compete GV	230	75	84	389	0,99%
Hacienda y Finanzas	98	147	9	254	0,65%
Cultura	72	135	24	231	0,59%
Sanidad	71	26	28	125	0,32%
Industria	53	24	46	123	0,31%
Medio Ambiente	72	25	15	112	0,29%
Administración pública	64	23	24	111	0,28%
Consumo	48	23	28	99	0,25%
Justicia	38	13	10	61	0,16%
Zuzenean	43	1	5	49	0,13%
Agricultura y Pesca	11	21	4	36	0,09%
Transportes y obras públicas	20	5	2	27	0,07%
Comercio	12	9	2	23	0,06%
Lehendakaritza	16	3	2	21	0,05%
Turismo	5	5	5	15	0,04%
Planificación Territorial	2	1		3	0,01%
TOTAL	21.131	9.535	8.434	39.100	