

INFORME DE LA ACTIVIDAD DE ZUZENEAN RELATIVA AL MES DE ABRIL

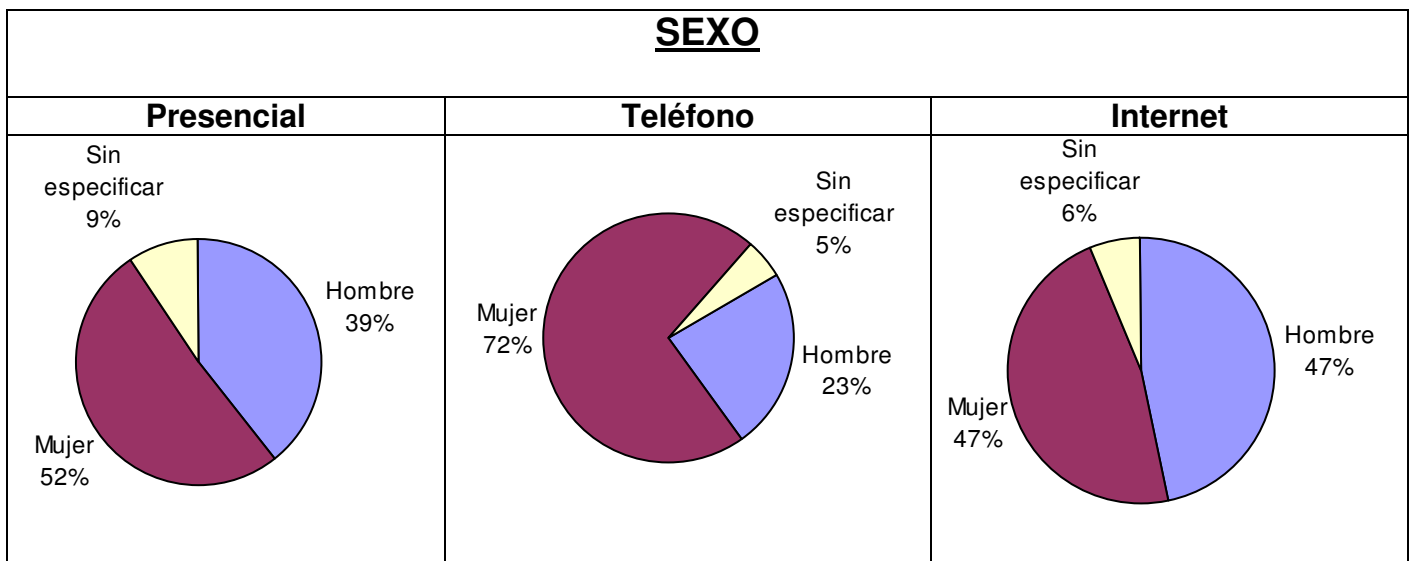
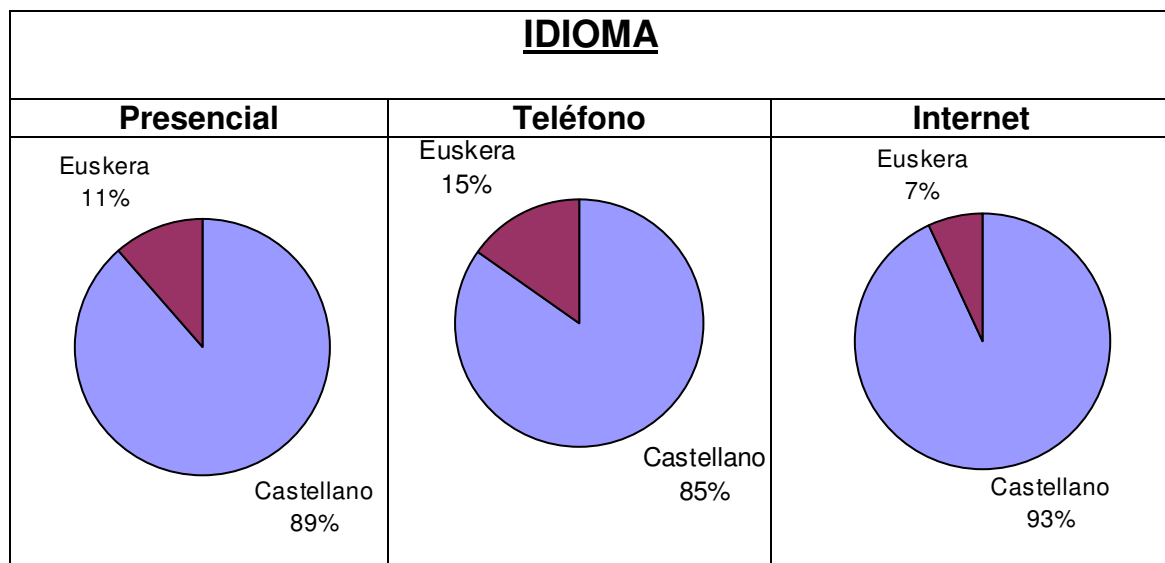
Versión: 2.0
Mayo 2014
Dirección de Atención Ciudadana
Servicio Zuzenean

Índice

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

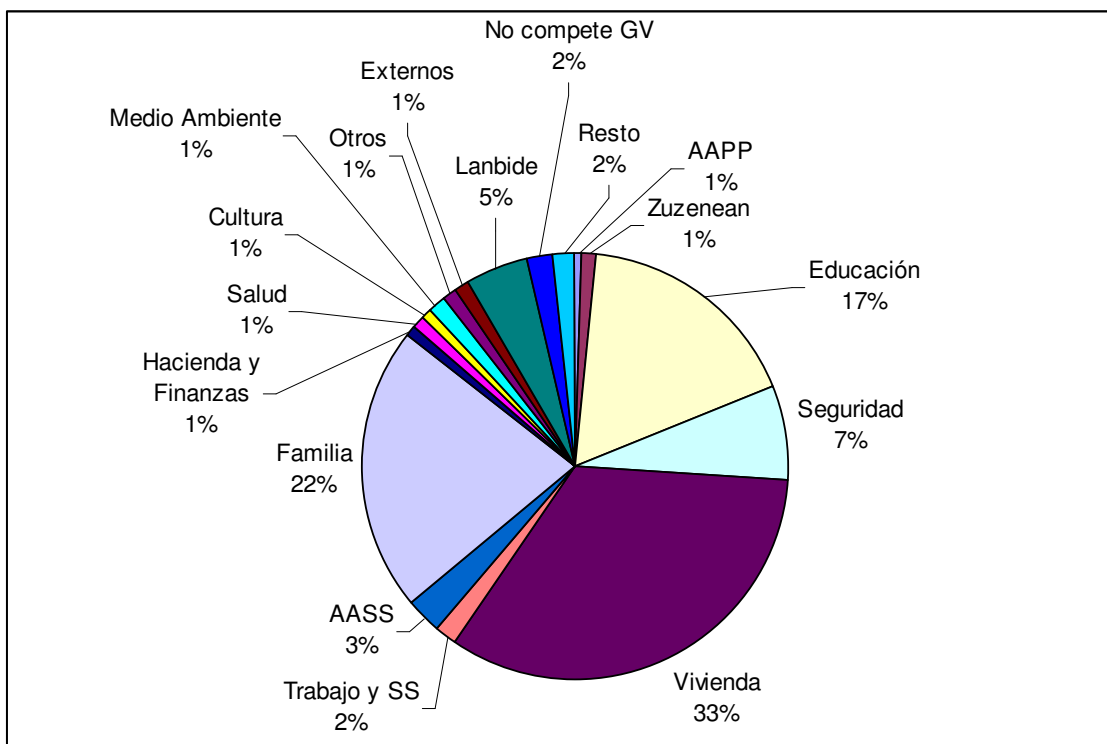
Datos globales (presencial + teléfono)

	Total	Teléfono	Presencial	Internet	Acumulado 2014
Atenciones	67.214	29.799	36.669	746	294.779
Atendidas por día	3.346	1.355	1.952	39	3.609
Castellano	53.330	19.232	32.983	1.115	239.716
Euskera	7.779	3.479	4.218	82	37.022
Hombre	22.449	6.066	15.793	590	101.349
Mujer	39.752	18.678	20.478	596	179.789
Sin especificar	5.098	1.267	3.754	77	22.000



Servicios prestados

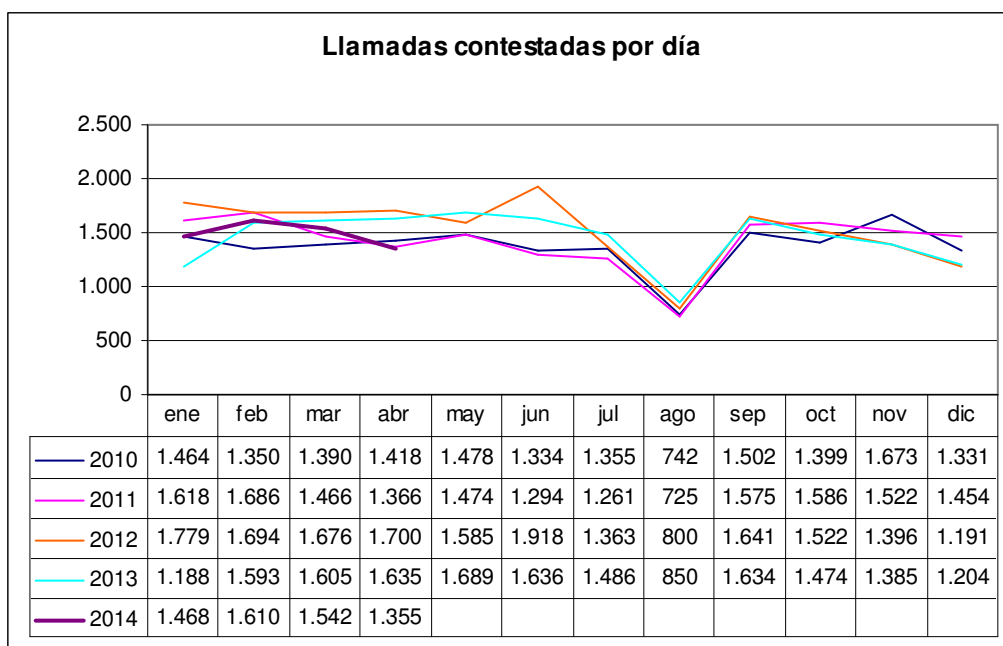
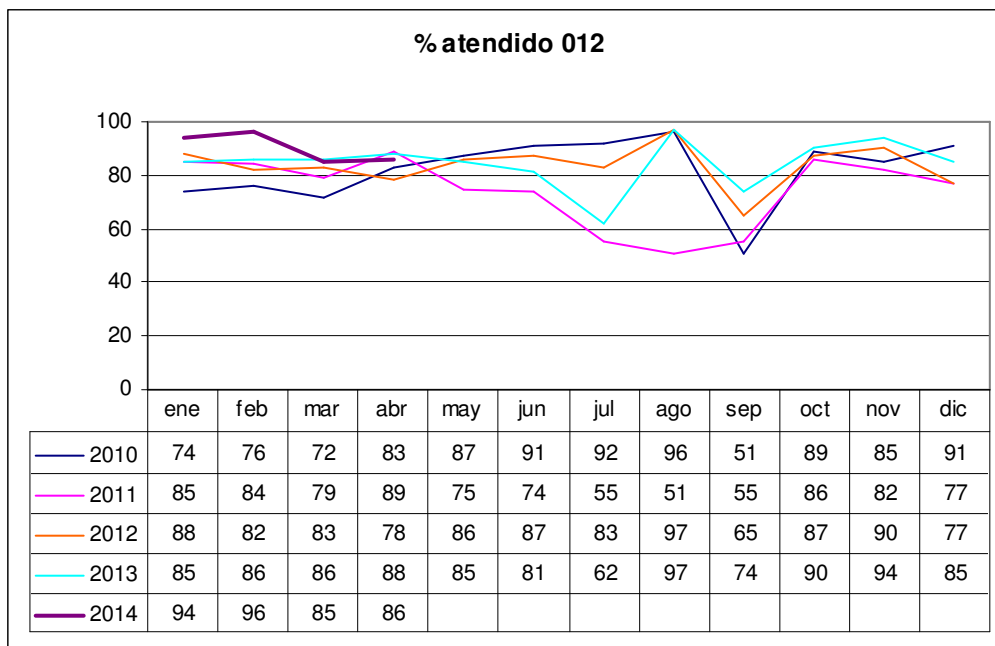
Unidad organizativa	Ciudadanos atendidos	%Total
Vivienda	20.642	33,8%
Familia	13.486	22,1%
Educación	10.579	17,3%
Seguridad	4.625	7,6%
Lanbide	2.851	4,7%
Asuntos sociales	1.794	2,9%
No compete GV	1.253	2,1%
Trabajo y SS	1.064	1,7%
Medio Ambiente	929	1,5%
Zuzenean	741	1,2%
Otros	717	1,2%
Externos	671	1,1%
Salud	545	0,9%
Cultura	492	0,8%
Hacienda y Finanzas	436	0,7%
Administración pública	368	0,6%
Industria	280	0,5%
Justicia	168	0,3%
Agricultura y Pesca	163	0,3%
Turismo	154	0,3%
Transportes	112	0,2%
Lehendakaritza	103	0,2%
Comercio	100	0,2%
Política Lingüística	2	0,0%
Total	61.081	



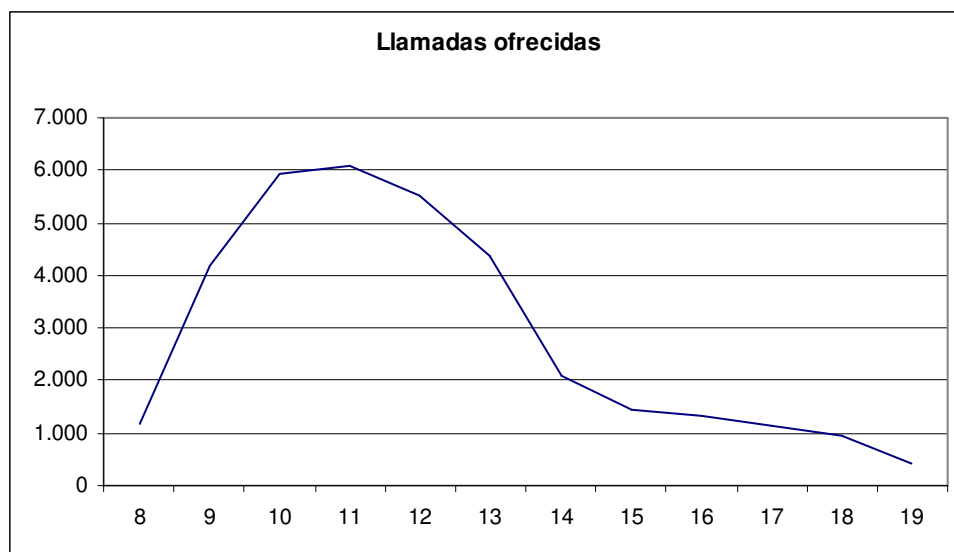
Datos totales Teléfono

Demanda y capacidad de respuesta

	Abril	Acumulado anual
Llamadas ofrecidas	34.580	140.623
Llamadas contestadas	29.799	126.675
Atendidas por día	1.355	1.494
% contestadas/ofrecidas	86%	83%
Compromiso establecido	80%	80%
Diferencial compromiso	+6%	+3%



Demanda horaria



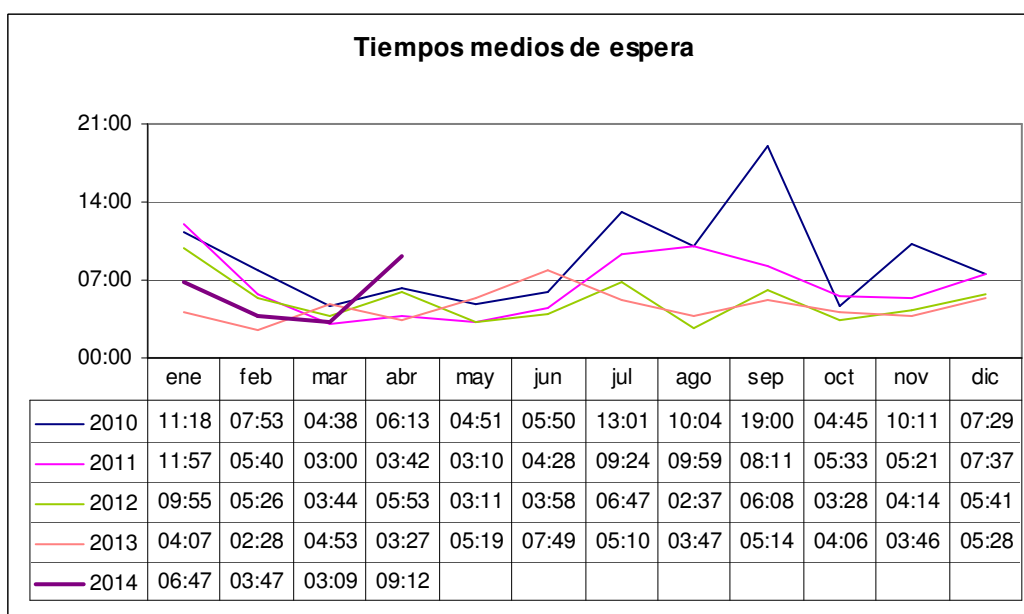
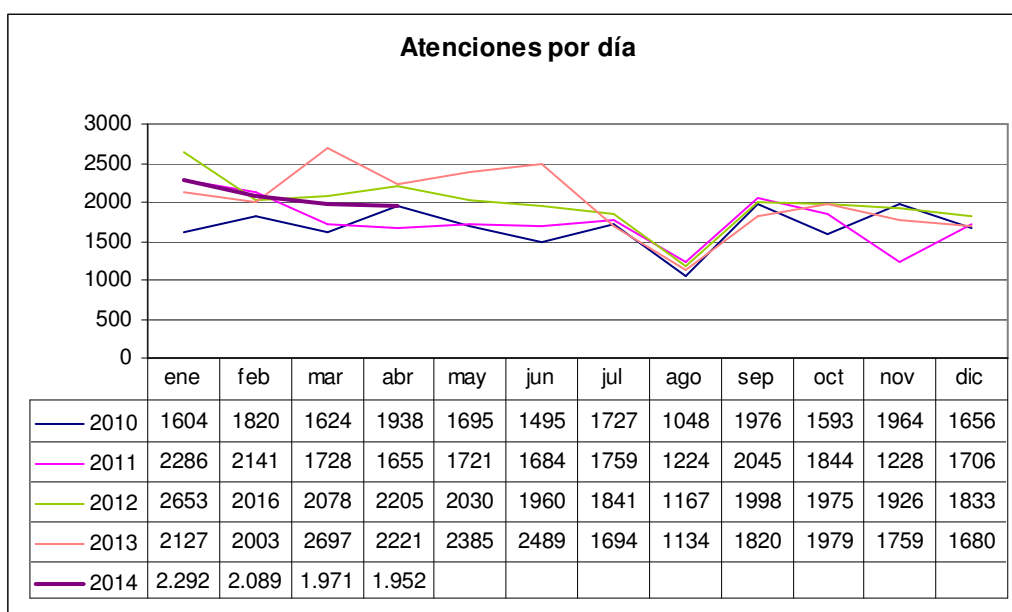
Servicios prestados

Unidad organizativa	Llamadas atendidas	%Total	Transferidas	%Transf/dep	Transf/total
Familia	5.960	24,2%	44	0,7%	2,8%
Educación	5.485	22,2%	311	5,7%	20,0%
Vivienda	5.345	21,7%	247	4,6%	15,9%
Seguridad	1.714	6,9%	74	4,3%	4,8%
Directorio	1.094	4,4%	0	0,0%	0,0%
No compete GV	869	3,5%	0	0,0%	0,0%
Medio Ambiente	800	3,2%	256	32,0%	16,5%
Zuzenean	677	2,7%	10	1,5%	0,6%
Salud	377	1,5%	76	20,2%	4,9%
Otros	311	1,3%	44	14,1%	2,8%
Trabajo y SS	284	1,2%	91	32,0%	5,9%
Cultura	273	1,1%	61	22,3%	3,9%
Administración pública	250	1,0%	78	31,2%	5,0%
Asuntos sociales	236	1,0%	29	12,3%	1,9%
Lanbide	187	0,8%	5	2,7%	0,3%
Hacienda y Finanzas	182	0,7%	60	33,0%	3,9%
Industria	157	0,6%	45	28,7%	2,9%
Agricultura y Pesca	84	0,3%	29	34,5%	1,9%
Comercio	78	0,3%	12	15,4%	0,8%
Justicia	77	0,3%	7	9,1%	0,5%
Turismo	68	0,3%	16	23,5%	1,0%
Transportes	61	0,2%	13	21,3%	0,8%
Lehendakaritza	57	0,2%	18	31,6%	1,2%
CAU	43	0,2%	27	62,8%	1,7%
Política Lingüística	1	0,0%	0	0,0%	0,0%
TOTAL	24.670		1.553	6,3%	

Datos totales Presencial

Demanda y capacidad de respuesta

	ABRIL				ACUMULADO 2014			
	Total	Bilbao	Donostia	Vitoria	Total	Bilbao	Donostia	Vitoria
Atenciones	36.669	19.593	9.275	7.801	167.358	84.783	42.916	39.659
Atenciones por día	1.952	1.031	488	433	2.076	1.046	536	494
Tiempo medio de espera	09:12	15:08	06:43	05:53	05:44	09:54	03:54	03:24
Compromiso establecido	80% en 10 minutos o menos				80% en 10 minutos o menos			
Diferencial compromiso	-6%	-15%	+10%	-4%	-1%	-12%	+10%	+10%



Demanda horaria



Servicios prestados

Unidad organizativa	ciudadanos atendidos				%Total
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Total	
Vivienda	8.765	2.852	3.328	14.945	39,80%
Familia	3.831	2.113	1.482	7.426	19,78%
Educación	2.986	1.398	504	4.888	13,02%
Seguridad	1.049	1.339	369	2.757	7,34%
Lanbide	1.751	99	814	2.664	7,09%
Asuntos sociales	801	349	393	1.543	4,11%
Trabajo y SS	459	226	73	758	2,02%
Externos	205	399	67	671	1,79%
Otros	110	129	151	390	1,04%
No compete GV	217	70	62	349	0,93%
Hacienda y Finanzas	79	148	13	240	0,64%
Cultura	38	114	9	161	0,43%
Salud	74	32	50	156	0,42%
Administración pública	65	36	10	111	0,30%
Medio Ambiente	80	14	11	105	0,28%
Industria	48	19	31	98	0,26%
Justicia	19	12	54	85	0,23%
Zuzenean	43	4	9	56	0,15%
Agricultura y Pesca	9	26	12	47	0,13%
Transportes	35	4	4	43	0,11%
Lehendakaritza	14	5	5	24	0,06%
Comercio	7	12	2	21	0,06%
Turismo	3	5	1	9	0,02%
Política Lingüística	1	0	0	1	0,00%
TOTAL	20.689	9.405	7.454	37.548	

Datos totales Internet

Demanda y capacidad de respuesta

	Abril	Acumulado anual (empezamos este mes)
Consultas recibidas	748	748
Consultas contestadas	746	746
Consultas por día	39	39
% contestadas / recibidas	100%	100%
Tiempo medio de respuesta	2 días	2 días

Servicios prestados

Unidad organizativa	Ciudadanos atendidos	%Total
Vivienda	352	29,5%
Educación	206	17,3%
Seguridad	154	12,9%
Familia	100	8,4%
Turismo	77	6,4%
Cultura	58	4,9%
No compete GV	35	2,9%
Agricultura y Pesca	32	2,7%
Industria	25	2,1%
Medio Ambiente	24	2,0%
Trabajo y SS	22	1,8%
Lehendakaritza	22	1,8%
Otros	16	1,3%
Asuntos sociales	15	1,3%
Hacienda y Finanzas	14	1,2%
Salud	12	1,0%
Zuzenean	8	0,7%
Transportes	8	0,7%
Administración pública	7	0,6%
Justicia	6	0,5%
Comercio	1	0,1%
Total	1.194	