



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

INFORME DE LA ACTIVIDAD DE ZUZENEAN RELATIVA AL MES DE ENERO

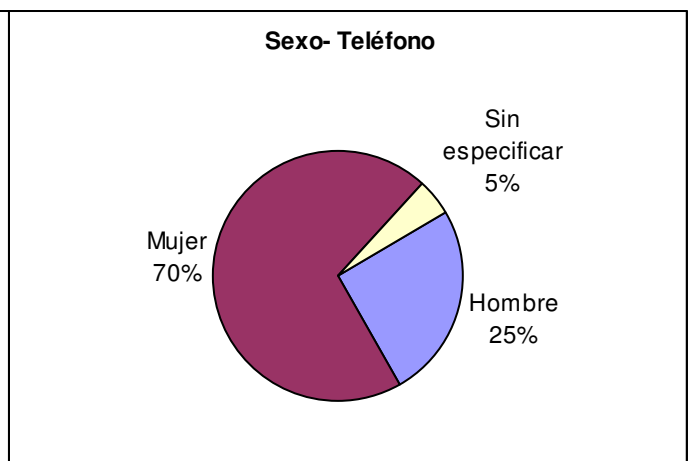
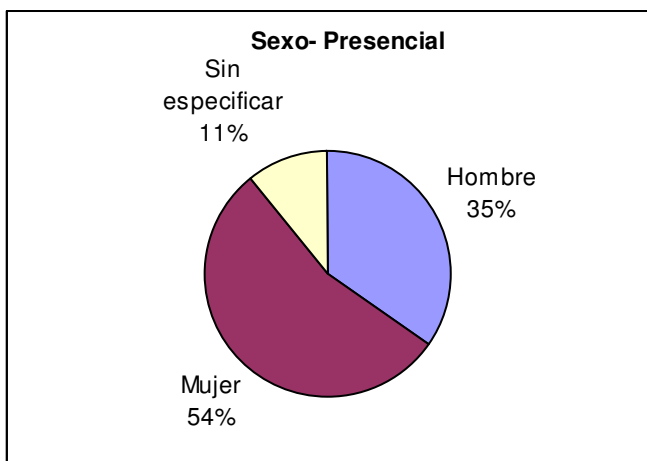
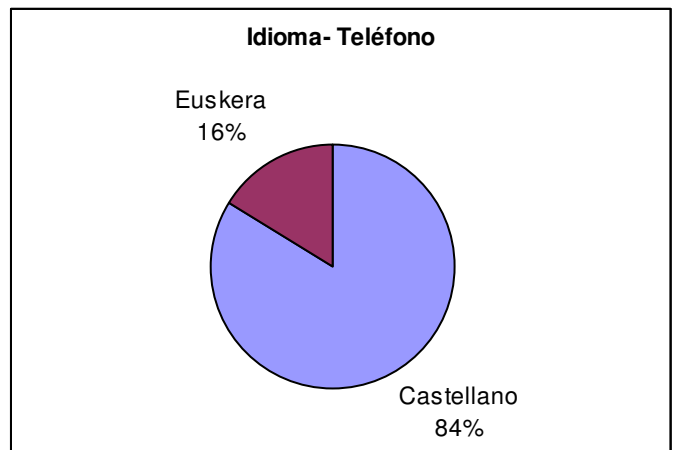
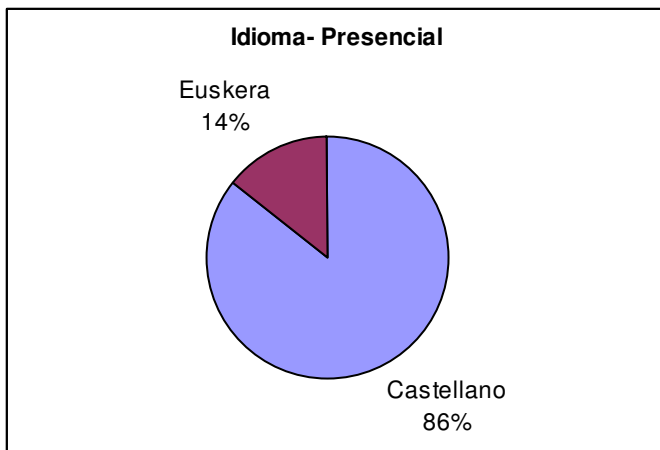
Versión: 2.0
Febrero 2014
Dirección de Atención Ciudadana
Servicio Zuzenean

Índice

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

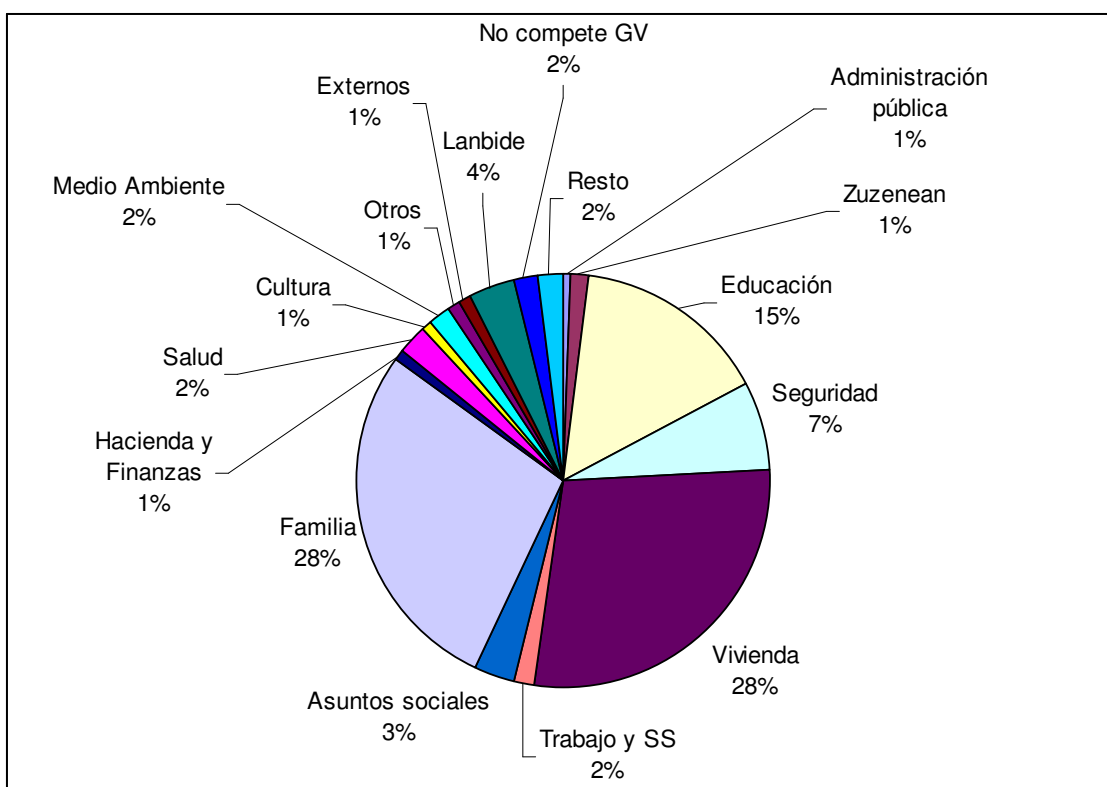
Datos globales (presencial + teléfono)

	Total	Teléfono	Presencial	Acumulado 2014
Atenciones	81.872	34.353	47.519	81.872
Atendidas por día	3.760	1.468	2.292	3.760
Castellano	63.523	21.680	41.843	63.523
Euskera	11.187	4.131	7.056	11.187
Hombre	24.650	7.471	17.179	24.650
Mujer	47.846	21.055	26.791	47.846
Sin especificar	6.856	1.438	5.418	6.856



Servicios prestados

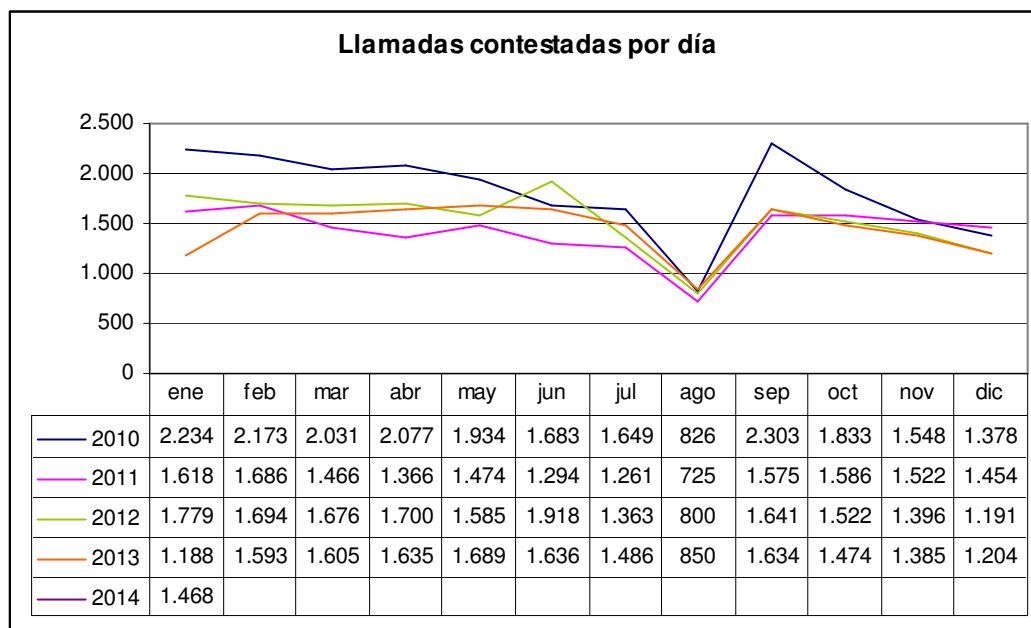
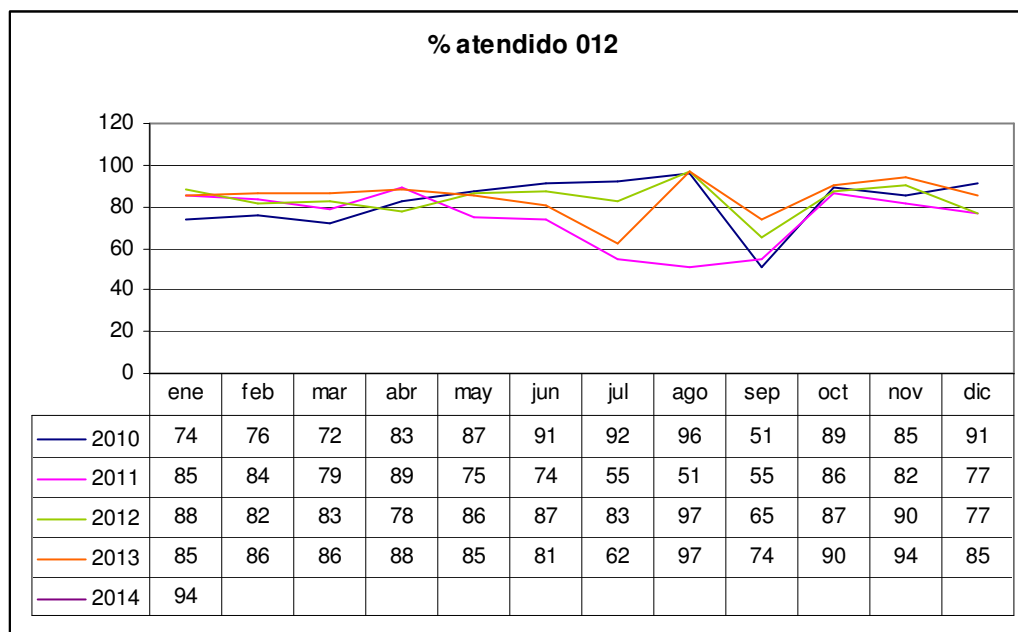
Unidad organizativa	Ciudadanos atendidos	%Total
Familia	21.262	28,0%
Vivienda	21.258	28,0%
Educación	11.606	15,3%
Seguridad	5.257	6,9%
Lanbide	2.726	3,6%
Asuntos sociales	2.308	3,0%
Salud	1.773	2,3%
No compete GV	1.519	2,0%
Medio Ambiente	1.360	1,8%
Trabajo y SS	1.289	1,7%
Zuzenean	1.035	1,4%
Otros	773	1,0%
Externos	727	1,0%
Hacienda y Finanzas	603	0,8%
Cultura	521	0,7%
Administración pública	492	0,6%
Industria	351	0,5%
Consumo	319	0,4%
Justicia	151	0,2%
Agricultura y Pesca	142	0,2%
Transportes y obras públicas	136	0,2%
Comercio	106	0,1%
Lehendakaritza	92	0,1%
Turismo	61	0,1%
Planificación Territorial	14	0,0%
Total	75.881	



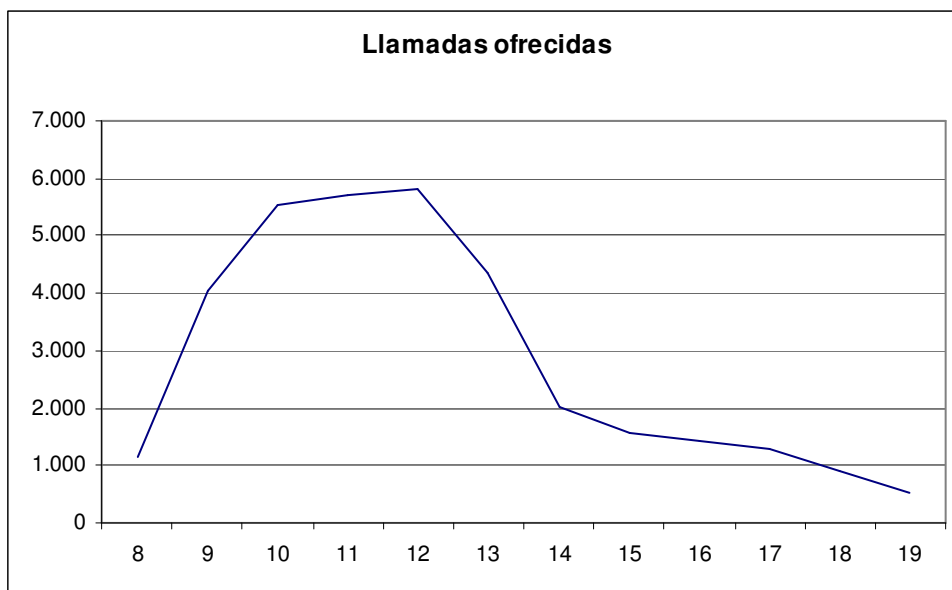
Datos totales Teléfono

Demanda y capacidad de respuesta

	Enero	Acumulado anual
Llamadas ofrecidas	34.353	34.353
Llamadas contestadas	32.289	32.289
Atendidas por día	1.468	1.468
% contestadas/ofrecidas	94%	94%
Compromiso establecido	80%	80%
Diferencial compromiso	+14%	+14%



Demanda horaria



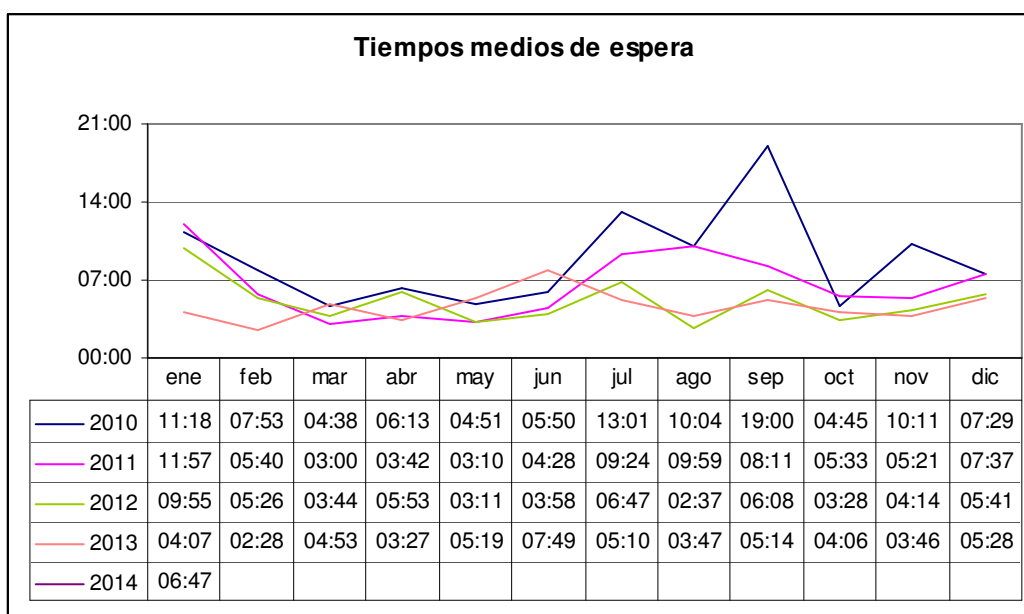
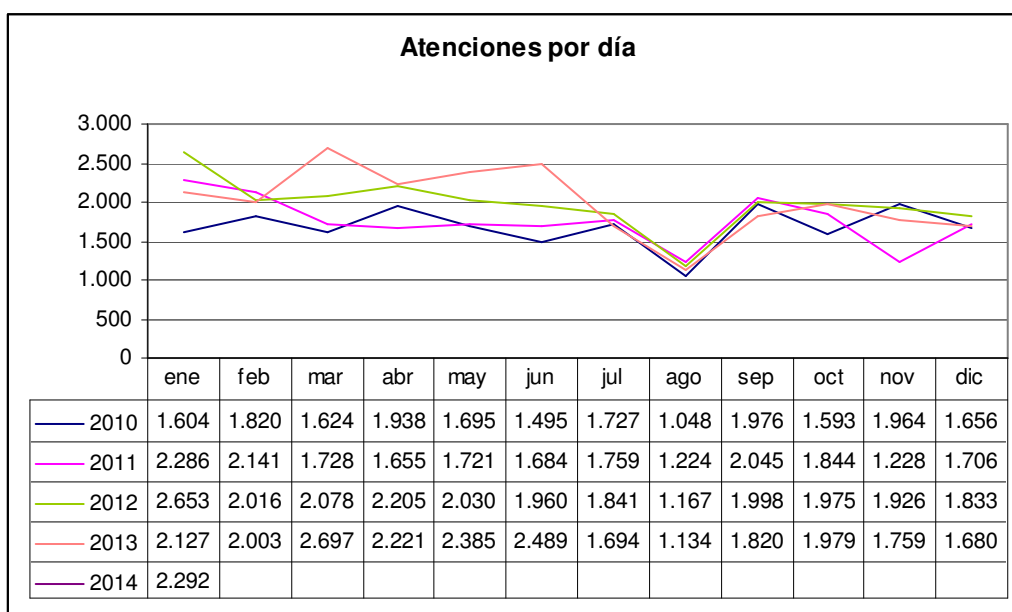
Servicios prestados

Unidad organizativa	Llamadas atendidas	%Total	Transferidas	%Transf/dep	Transf/total
Vivienda	6.244	22,1%	400	6,4%	15,0%
Educación	5.434	19,2%	584	10,7%	21,9%
Familia	5.180	18,3%	51	1,0%	1,9%
Interior	2.066	7,3%	105	5,1%	3,9%
Directorio	1.423	5,0%	0	0,0%	0,0%
Sanidad	1.342	4,7%	164	12,2%	6,1%
Medio Ambiente	1.261	4,5%	456	36,2%	17,1%
No compete GV	1.167	4,1%	0	0,0%	0,0%
Zuzenean	946	3,3%	15	1,6%	0,6%
Trabajo y SS	409	1,4%	152	37,2%	5,7%
Otros	382	1,3%	47	12,3%	1,8%
Asuntos sociales	333	1,2%	62	18,6%	2,3%
Hacienda y Finanzas	330	1,2%	130	39,4%	4,9%
Administración pública	328	1,2%	103	31,4%	3,9%
Cultura	256	0,9%	94	36,7%	3,5%
Industria	248	0,9%	89	35,9%	3,3%
Lanbide	220	0,8%	12	5,5%	0,4%
Consumo	176	0,6%	17	9,7%	0,6%
Justicia	91	0,3%	11	12,1%	0,4%
Comercio	89	0,3%	23	25,8%	0,9%
Agricultura y Pesca	88	0,3%	32	36,4%	1,2%
Transportes y obras públicas	86	0,3%	27	31,4%	1,0%
CAU	82	0,3%	64	78,0%	2,4%
Lehendakaritza	58	0,2%	20	34,5%	0,7%
Turismo	52	0,2%	10	19,2%	0,4%
Planificación Territorial	8	0,0%	2	25,0%	0,1%
TOTAL	28.299		2.670	9,4%	

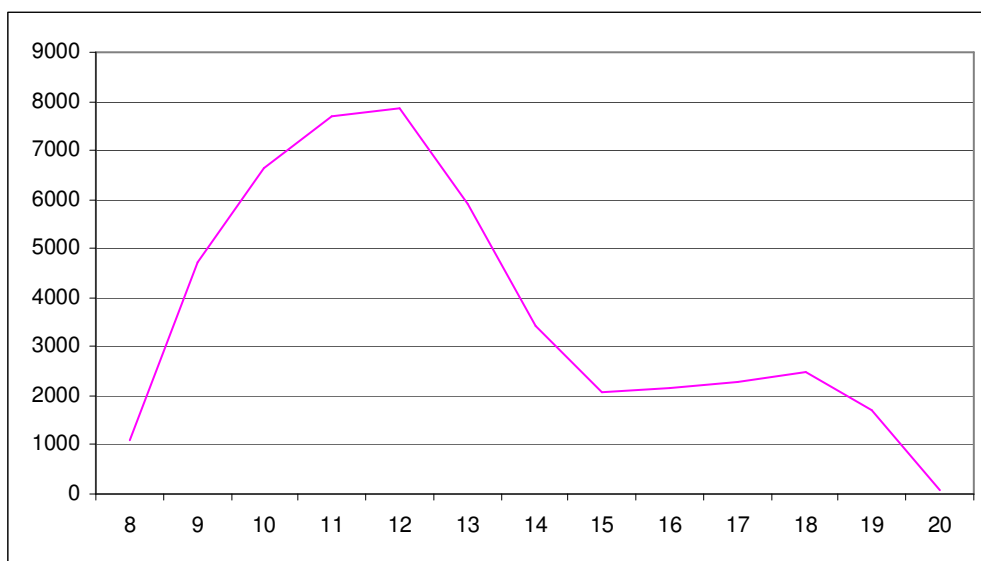
Datos totales Presencial

Demanda y capacidad de respuesta

	ENERO				ACUMULADO 2014			
	Total	Bilbao	Donostia	Vitoria	Total	Bilbao	Donostia	Vitoria
Atenciones	47.519	23.809	12.163	11.547	47.519	23.809	12.163	11.547
Atenciones por día	2.292	1.134	608	550	2.292	1.134	608	550
Tiempo medio de espera	06:47	11:39	04:07	04:35	06:47	11:39	04:07	04:35
Compromiso establecido	80% en 10 minutos o menos				80% en 10 minutos o menos			
Diferencial compromiso	-7%	-18%	+1%	+7%	-7%	-18%	+1%	+7%



Demanda horaria



Servicios prestados

Unidad organizativa	ciudadanos atendidos				%Total
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Total	
Familia	8.122	4.066	3.894	16.082	32,76%
Vivienda	8.556	2.880	3.578	15.014	30,59%
Educación	2.985	2.154	1.033	6.172	12,57%
Seguridad	1.048	1.685	458	3.191	6,50%
Lanbide	1.511	104	891	2.506	5,11%
Asuntos sociales	971	420	584	1.975	4,02%
Trabajo y SS	565	230	85	880	1,79%
Externos	286	359	82	727	1,48%
Salud	171	59	201	431	0,88%
Otros	115	129	147	391	0,80%
No compete GV	178	87	87	352	0,72%
Hacienda y Finanzas	137	120	16	273	0,56%
Cultura	77	153	35	265	0,54%
Administración pública	88	40	36	164	0,33%
Consumo	76	24	43	143	0,29%
Industria	38	26	39	103	0,21%
Medio Ambiente	75	11	13	99	0,20%
Zuzenean	72	9	8	89	0,18%
Justicia	25	8	27	60	0,12%
Agricultura y Pesca	16	19	19	54	0,11%
Transportes y obras públicas	36	8	6	50	0,10%
Lehendakaritza	21	7	6	34	0,07%
Comercio	3	13	1	17	0,03%
Turismo	3	4	2	9	0,02%
Planificación Territorial	5	0	1	6	0,01%
TOTAL	25.180	12.615	11.292	49.087	