

# **INFORME DE LA ACTIVIDAD DE ZUZENEAN RELATIVA A 2014**

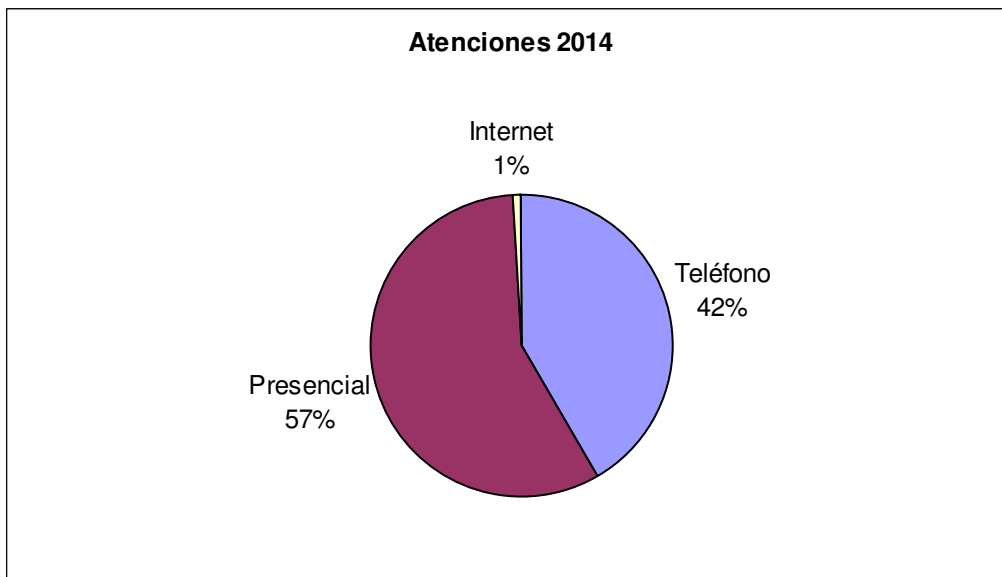
Versión: 2.0  
Enero 2015  
Dirección de Atención Ciudadana  
Servicio Zuzenean

# **Índice**

Datos globales (presencial + teléfono) .....	2
Datos totales Teléfono .....	4
Datos totales Presencial.....	7

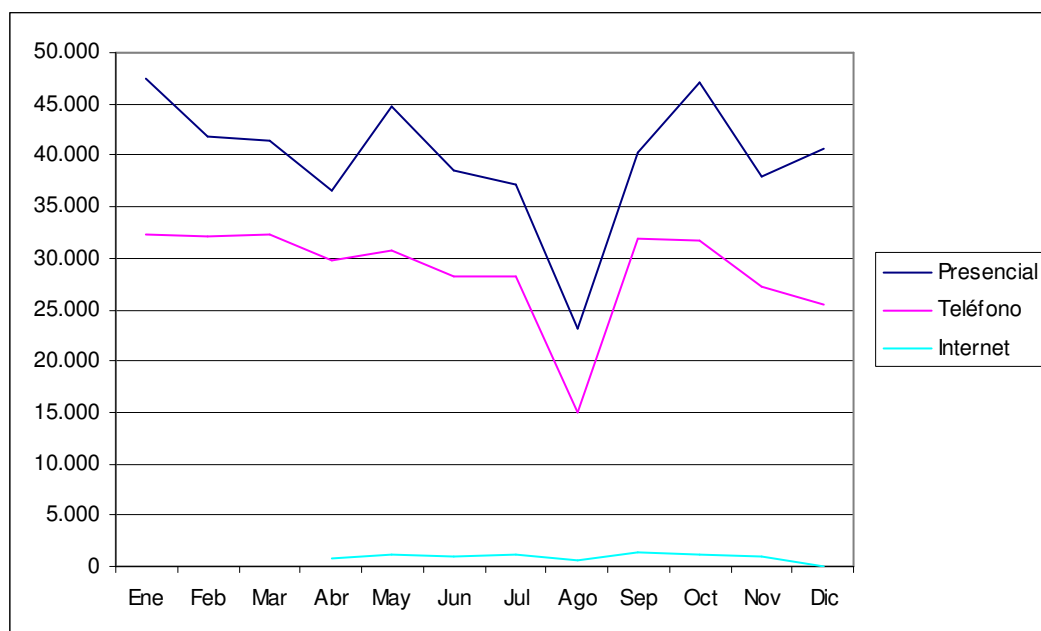
## Datos globales (presencial + teléfono + internet)

	Total	Teléfono	Presencial	Internet
<b>Atenciones</b>	829.818	345.153	476.612	8.053
<b>Atendidas por día</b>	3.324	1.355	1.927	42
<b>Castellano</b>	680.534	235.572	435.645	9.317
<b>Euskera</b>	104.512	45.537	58.118	857
<b>Hombre</b>	289.152	77.502	206.651	4.999
<b>Mujer</b>	507.534	231.825	270.618	5.091
<b>Sin especificar</b>	62.055	13.833	47.069	613



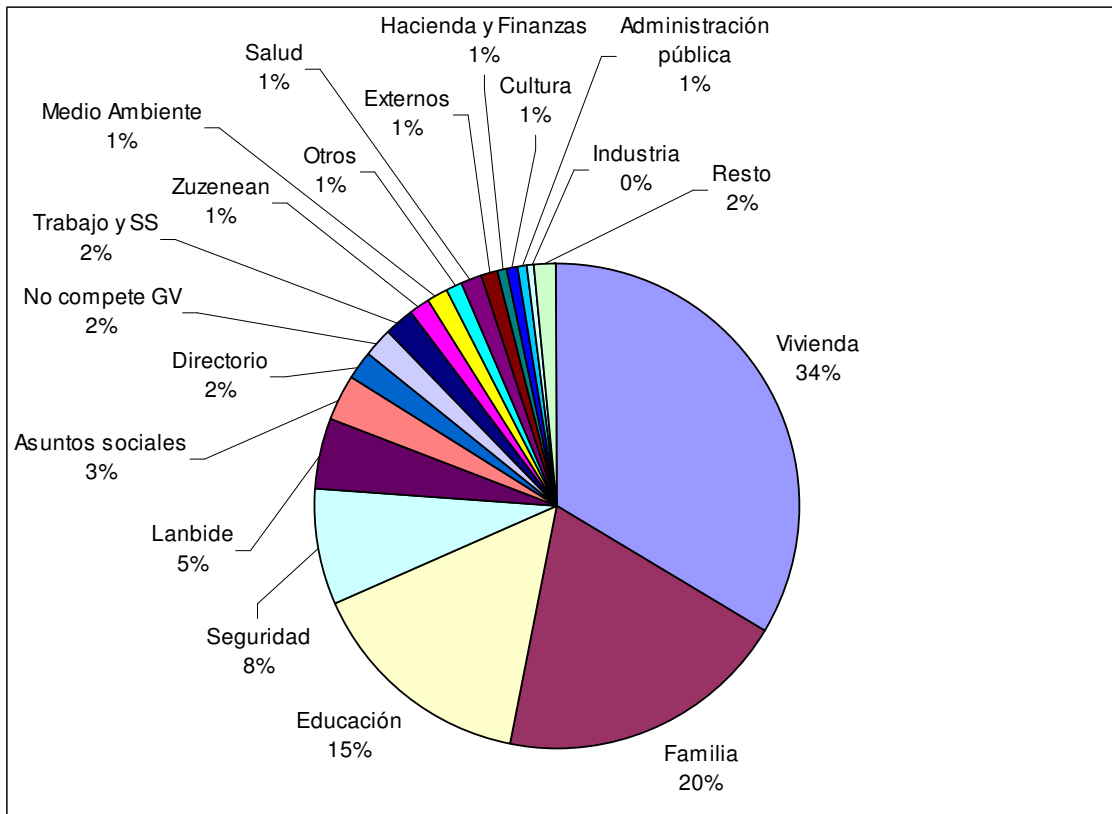
## Evolución mensual 2014

	Presencial	Teléfono	Internet	Total
<b>Enero</b>	47.519	32.289		<b>79.808</b>
<b>Febrero</b>	41.780	32.197		<b>73.977</b>
<b>Marzo</b>	41.390	32.390		<b>73.780</b>
<b>Abril</b>	36.669	29.799	746	<b>67.214</b>
<b>Mayo</b>	44.704	30.740	1.261	<b>76.705</b>
<b>Junio</b>	38.474	28.240	956	<b>67.670</b>
<b>Julio</b>	37.111	28.197	1.110	<b>66.418</b>
<b>Agosto</b>	23.075	15.019	537	<b>38.631</b>
<b>Septiembre</b>	40.291	31.855	1.275	<b>73.421</b>
<b>Octubre</b>	47.078	31.619	1.150	<b>79.847</b>
<b>Noviembre</b>	37.855	27.260	926	<b>66.041</b>
<b>Diciembre</b>	40.666	25.548	92	<b>66.306</b>
<b>TOTAL</b>	<b>476.612</b>	<b>345.153</b>	<b>8.053</b>	<b>829.818</b>
<b>PROMEDIO MES</b>	<b>39.718</b>	<b>28.763</b>	<b>895</b>	<b>69.152</b>



## Servicios prestados

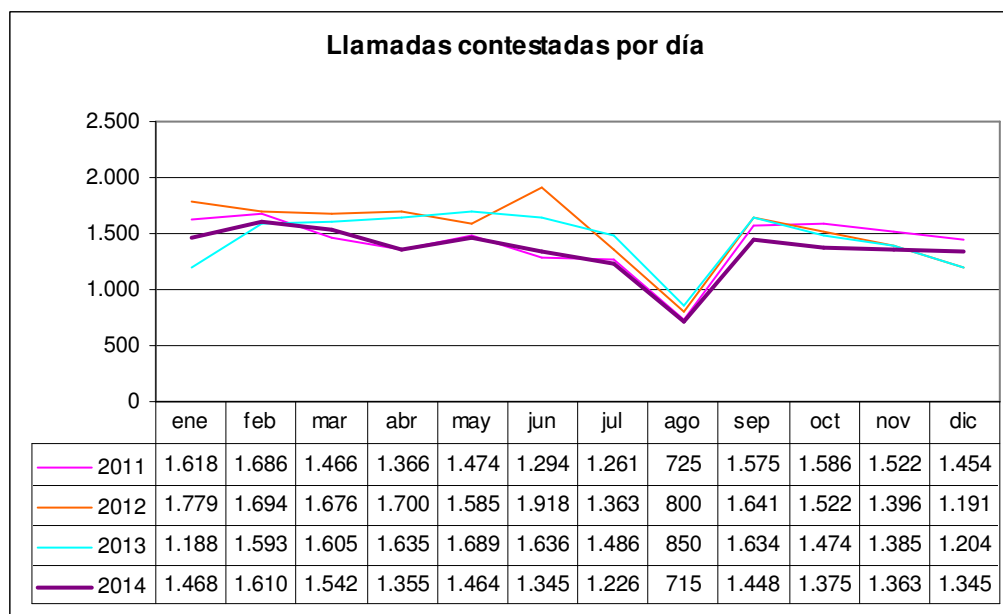
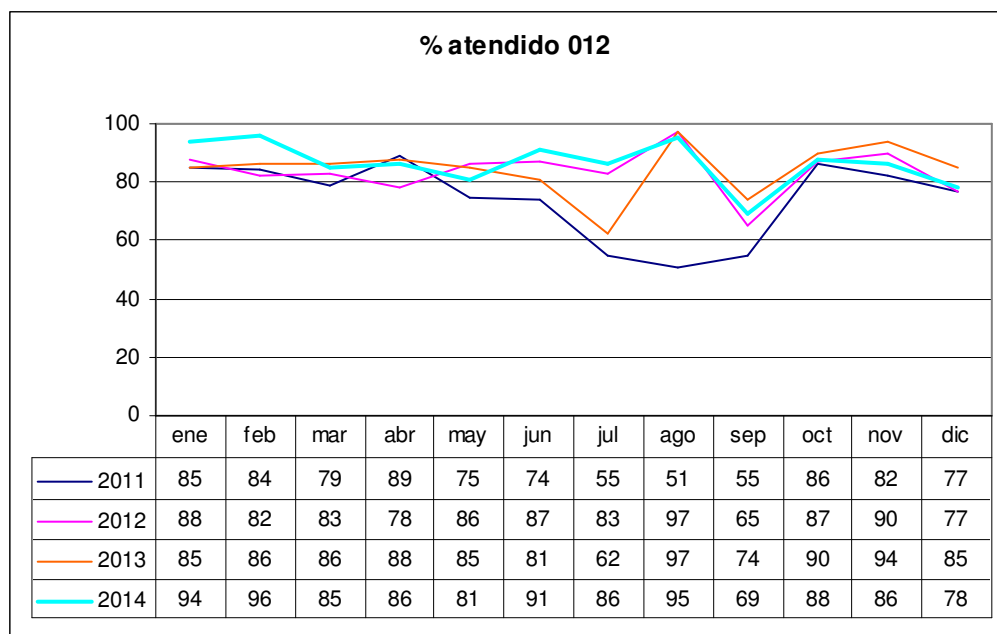
Unidad organizativa	Atenciones	%Total
Vivienda	273.583	33,5%
Familia	159.611	19,6%
Educación	125.528	15,4%
Seguridad	61.394	7,5%
Lanbide	40.404	5,0%
Asuntos sociales	24.311	3,0%
Directorio	16.421	2,0%
No compete GV	15.472	1,9%
Trabajo y SS	14.430	1,8%
Zuzenean	11.763	1,4%
Medio Ambiente	11.508	1,4%
Otros	10.222	1,3%
Salud	10.051	1,2%
Externos	8.693	1,1%
Hacienda y Finanzas	5.824	0,7%
Cultura	5.567	0,7%
Administración pública	5.143	0,6%
Industria	3.839	0,5%
Justicia	2.721	0,3%
Agricultura y Pesca	1.999	0,2%
Transportes	1.626	0,2%
Comercio	1.588	0,2%
Turismo	1.551	0,2%
CAU	1.422	0,2%
Lehendakaritza	1.382	0,2%
Política Lingüística	103	0,0%
<b>Total</b>	<b>816.156</b>	



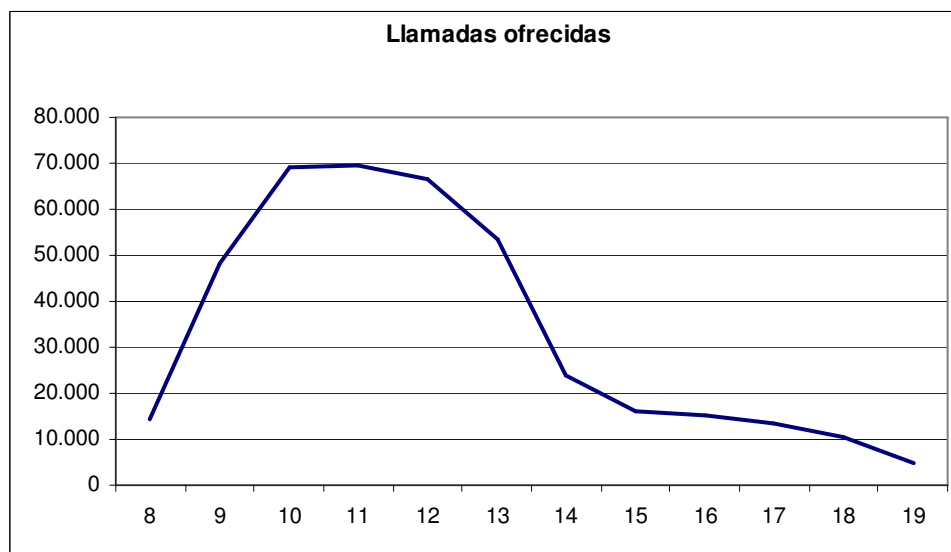
# Datos totales Teléfono

## Demanda y capacidad de respuesta

	Año 2014	Año 2013	Año 2012	Año 2011	Año 2010
<b>Llamadas ofrecidas</b>	405.221	439.593	448.171	480.032	433.282
<b>Llamadas contestadas</b>	345.153	363.148	369.338	350.812	340.588
<b>Atendidas por día</b>	1.355	1.448	1.490	1.419	1.370
<b>% contestadas/ofrecidas</b>	85%	84%	82%	73%	78%
<b>Compromiso establecido</b>	70%				
<b>Diferencial compromiso</b>	+15%	+14%	+12%	+3%	+8%



## Demanda horaria



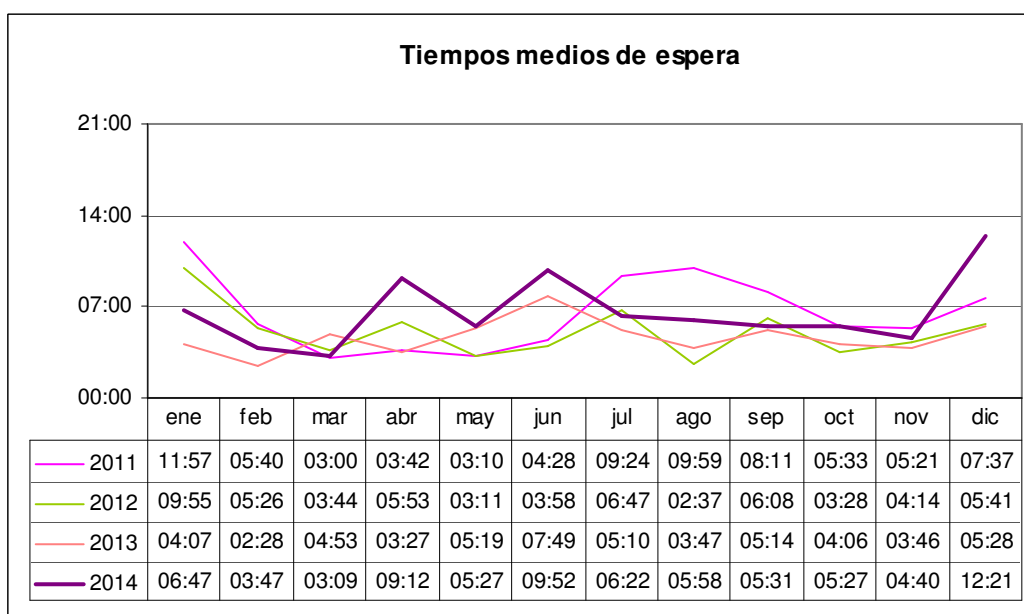
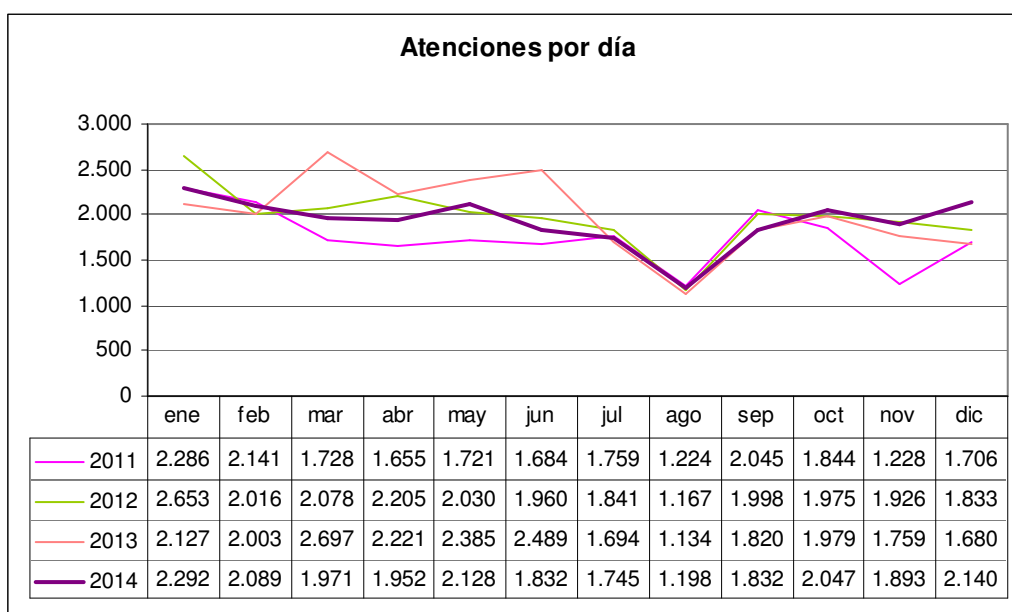
## Servicios prestados

Unidad organizativa	Llamadas atendidas	%Total	Transferidas	%Transf/dep	Transf/total
Vivienda	72.822	23,6%	3.699	5,1%	15,3%
Educación	62.553	20,3%	5.099	8,2%	21,1%
Familia	59.245	19,2%	581	1,0%	2,4%
Seguridad	25.156	8,2%	1.042	4,1%	4,3%
Directorio	16.421	5,3%	0	0,0%	0,0%
No compete GV	11.057	3,6%	0	0,0%	0,0%
Zuzenean	10.781	3,5%	173	1,6%	0,7%
Medio Ambiente	9.824	3,2%	3.813	38,8%	15,8%
Salud	7.286	2,4%	1.212	16,6%	5,0%
Otros	4.827	1,6%	515	10,7%	2,1%
Trabajo y SS	3.947	1,3%	1.357	34,4%	5,6%
Administración pública	3.415	1,1%	1.070	31,3%	4,4%
Asuntos sociales	3.167	1,0%	452	14,3%	1,9%
Hacienda y Finanzas	2.882	0,9%	1.059	36,7%	4,4%
Cultura	2.827	0,9%	854	30,2%	3,5%
Lanbide	2.563	0,8%	99	3,9%	0,4%
Industria	2.250	0,7%	746	33,2%	3,1%
CAU	1.421	0,5%	966	68,0%	0,0%
Justicia	1.143	0,4%	164	14,3%	0,7%
Comercio	1.091	0,4%	198	18,1%	0,8%
Agricultura y Pesca	1.078	0,3%	356	33,0%	1,5%
Transportes	913	0,3%	247	27,1%	1,0%
Turismo	758	0,2%	175	23,1%	0,7%
Lehendakaritza	729	0,2%	272	37,3%	0,0%
Política Lingüística	83	0,0%	14	16,9%	0,1%
<b>Total</b>	<b>308.239</b>		<b>24.163</b>		

# Datos totales Presencial

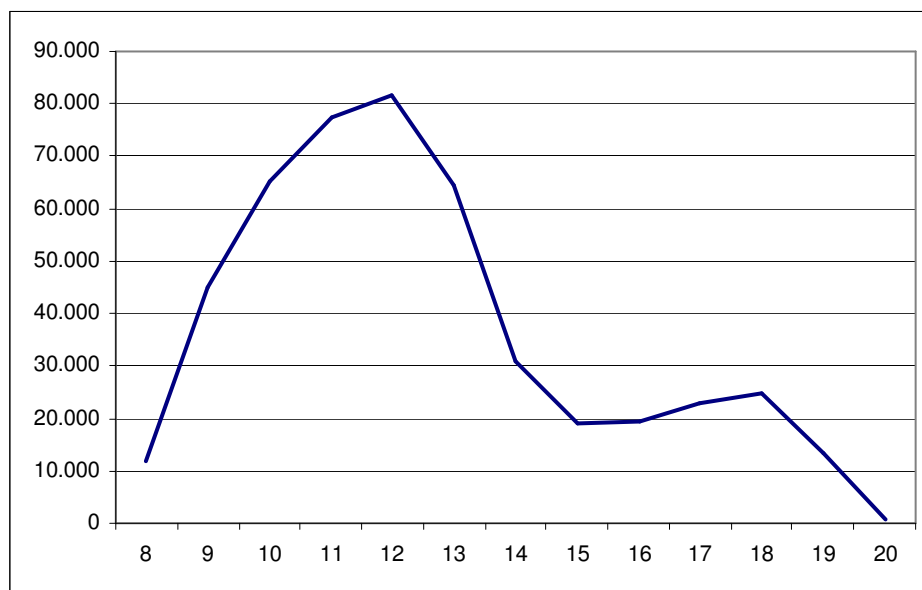
## Demanda y capacidad de respuesta

	AÑO 2014			
	Total	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
<b>Atenciones</b>	476.612	237.960	122.634	116.018
<b>Atenciones por día</b>	1.927	962	497	467
<b>Tiempo medio de espera</b>	06:35	10:05	06:14	03:26
<b>Compromiso establecido</b>	70% en 10 minutos o menos			
<b>Diferencial compromiso</b>	+5%	-6%	+12%	+17%





## Demanda horaria



## Servicios prestados

Unidad organizativa	ciudadanos atendidos				%Total
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Total	
Vivienda	106.444	42.292	49.188	<b>197.924</b>	39,8%
Familia	51.075	26.459	22.188	<b>99.722</b>	20,0%
Educación	30.509	18.950	11.255	<b>60.714</b>	12,2%
Lanbide	23.173	2.148	12.360	<b>37.681</b>	7,6%
Seguridad	13.724	15.827	5.764	<b>35.315</b>	7,1%
Asuntos sociales	10.636	4.571	5.837	<b>21.044</b>	4,2%
Trabajo y SS	6.466	3.020	790	<b>10.276</b>	2,1%
Externos	3.177	4.534	982	<b>8.693</b>	1,7%
Otros	1.928	1.536	1.735	<b>5.199</b>	1,0%
No compete GV	2.389	833	856	<b>4.078</b>	0,8%
Hacienda y Finanzas	1.195	1.507	131	<b>2.833</b>	0,6%
Salud	1.151	434	904	<b>2.489</b>	0,5%
Cultura	716	1.482	222	<b>2.420</b>	0,5%
Administración pública	940	432	229	<b>1.601</b>	0,3%
Justicia	348	162	1.010	<b>1.520</b>	0,3%
Medio Ambiente	992	245	194	<b>1.431</b>	0,3%
Industria	432	418	460	<b>1.310</b>	0,3%
Zuzenean	633	59	236	<b>928</b>	0,2%
Agricultura y Pesca	190	265	210	<b>665</b>	0,1%
Transportes	494	79	55	<b>628</b>	0,1%
Lehendakaritza	291	123	65	<b>479</b>	0,1%
Comercio	177	232	56	<b>465</b>	0,1%
Turismo	42	61	13	<b>116</b>	0,0%
Política Lingüística	11	5	1	<b>17</b>	0,0%
<b>Total</b>	<b>257.133</b>	<b>125.674</b>	<b>114.741</b>	<b>497.548</b>	

## Datos totales Internet

### Demanda y capacidad de respuesta

	<b>Año 2014 (desde Abril)</b>
<b>Consultas recibidas</b>	8.053
<b>Consultas por día</b>	42
<b>% contestadas / recibidas</b>	100%
<b>Tiempo medio de respuesta</b>	1 día

### Servicios prestados

<b>Portal</b>	<b>Consultas recibidas</b>	<b>%Total</b>
Vivienda	2.837	27,4%
Educación	2.261	21,8%
Seguridad	923	8,9%
Turismo	677	6,5%
Familia	644	6,2%
No compete GV	337	3,3%
Cultura	320	3,1%
Industria	279	2,7%
Salud	276	2,7%
Agricultura y Pesca	256	2,5%
Medio Ambiente	253	2,4%
Trabajo y SS	207	2,0%
Otros	196	1,9%
Lehendakaritza	174	1,7%
Lanbide	160	1,5%
Administración pública	127	1,2%
Hacienda y Finanzas	109	1,1%
Asuntos sociales	100	1,0%
Transportes	85	0,8%
Justicia	58	0,6%
Zuzenean	54	0,5%
Comercio	32	0,3%
Política Lingüística	3	0,0%
<b>Total</b>	<b>10.368</b>	