



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**



**zuzenean**  
herritarrentzako zerbitzua  
atención ciudadana

# **INFORME DE LA ACTIVIDAD DE ZUZENEAN RELATIVA AL MES DE JUNIO**

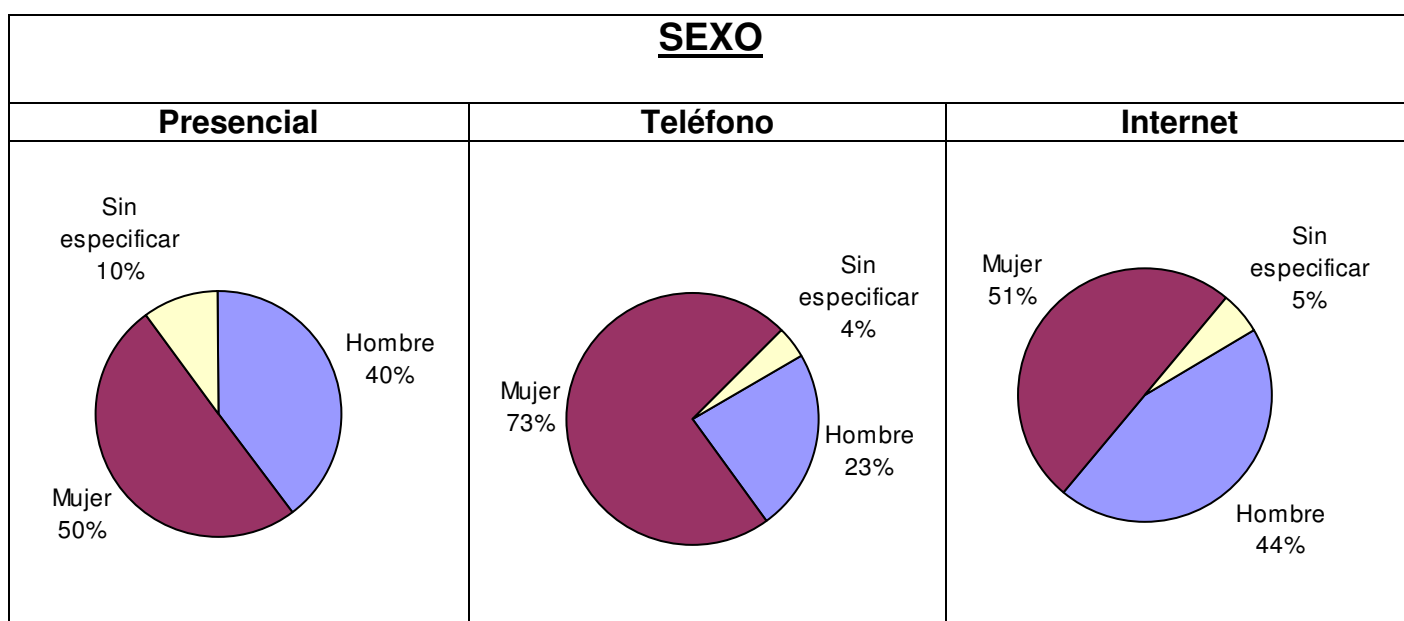
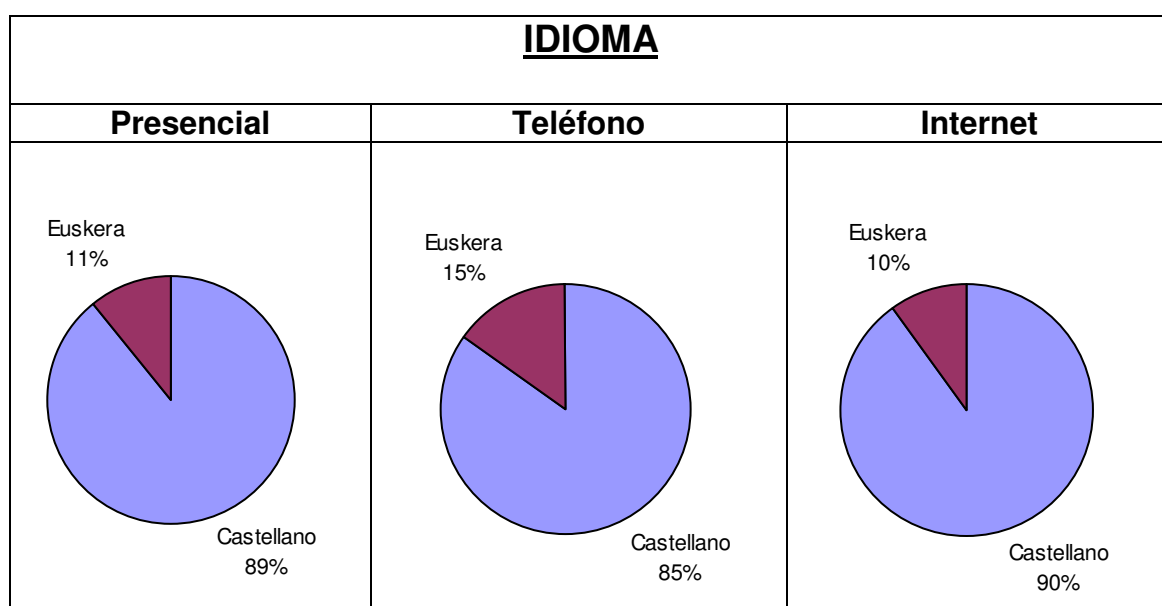
Versión: 2.0  
Julio 2014  
Dirección de Atención Ciudadana  
Servicio Zuzenean

# **Índice**

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

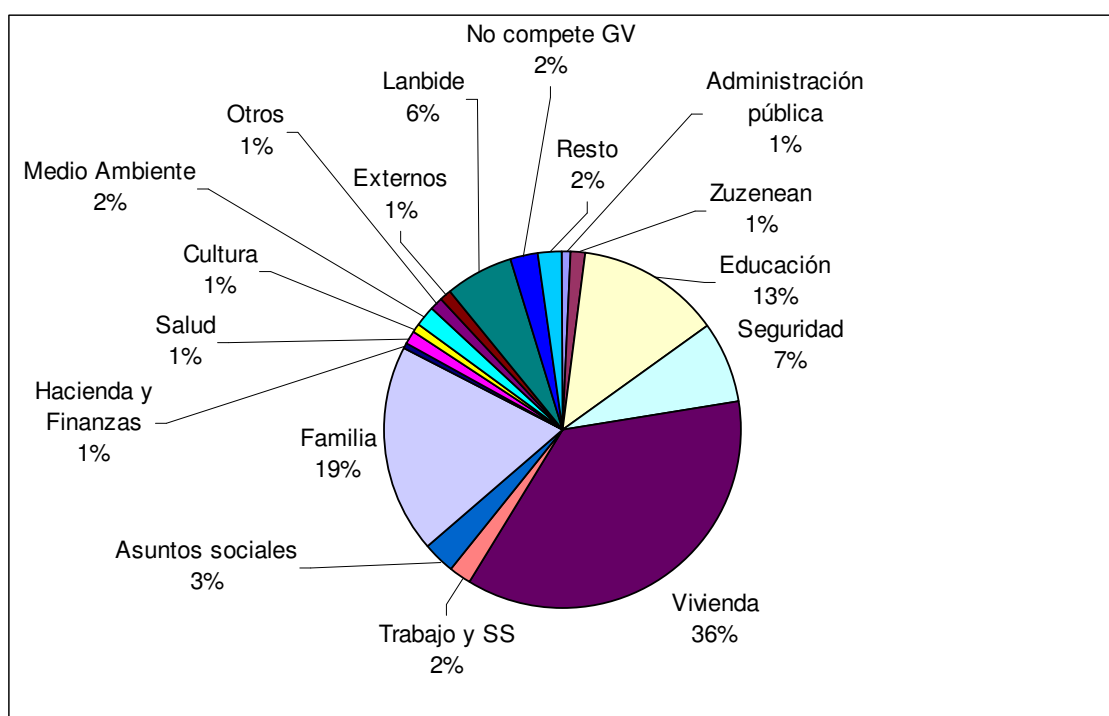
## Datos globales (presencial + teléfono + Internet)

	Total	Teléfono	Presencial	Internet	Acumulado 2014
<b>Atenciones</b>	67.670	28.240	38.474	956	463.082
<b>Atendidas por día</b>	3.223	1.345	1.832	46	3.556
<b>Castellano</b>	54.877	19.227	34.813	837	358.308
<b>Euskera</b>	7.803	3.484	4.225	94	53.877
<b>Hombre</b>	23.197	6.181	16.579	437	151.349
<b>Mujer</b>	40.674	19.078	21.099	497	266.8885
<b>Sin especificar</b>	5.312	1.120	4.139	53	33.701



## Servicios prestados

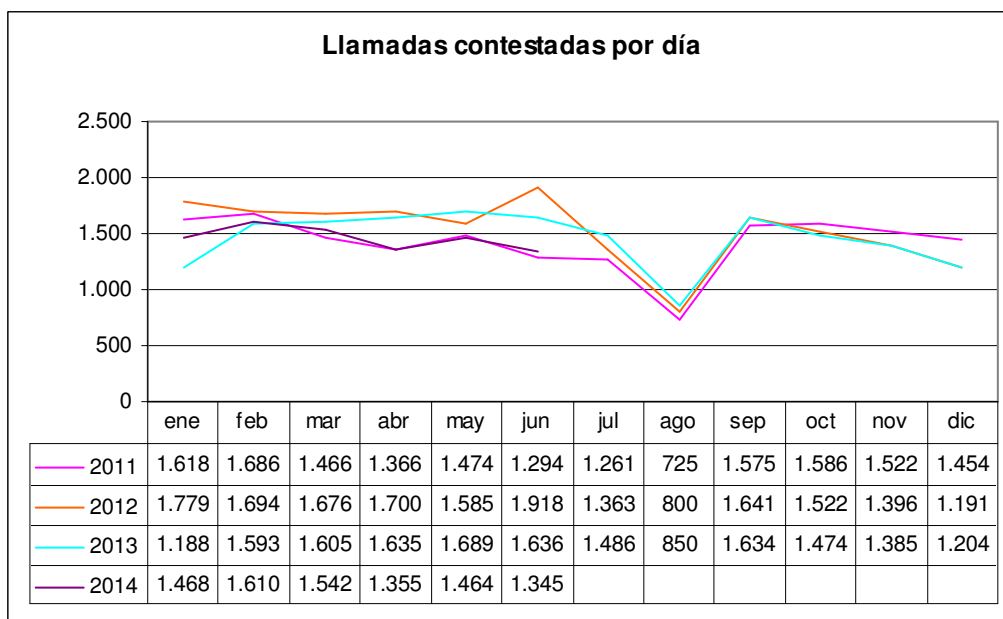
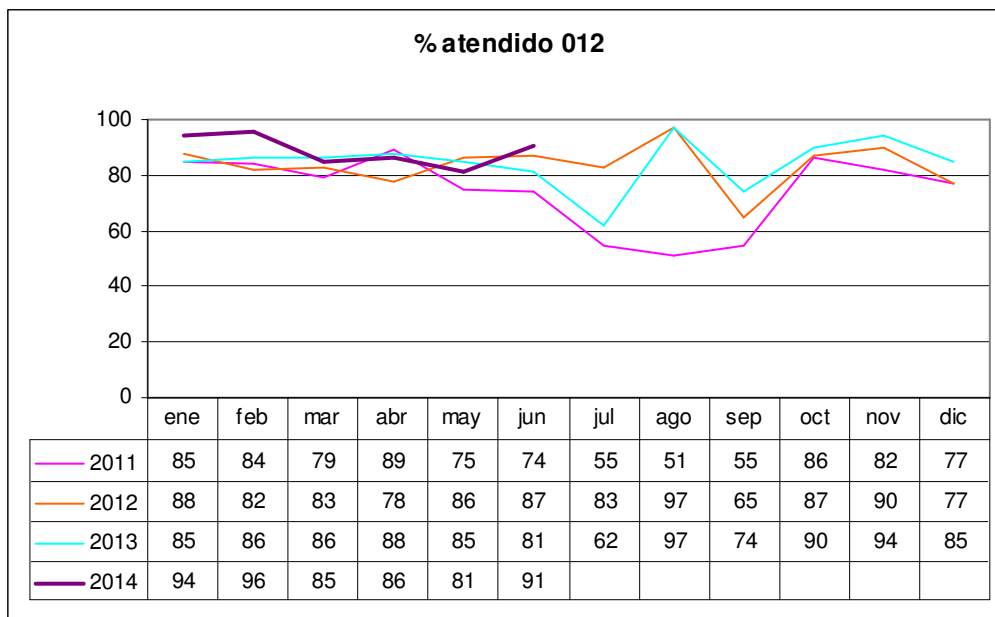
Unidad organizativa	Ciudadanos atendidos	%Total
Vivienda	23.239	36,3%
Familia	12.069	18,9%
Educación	8.391	13,1%
Seguridad	4.493	7,0%
Lanbide	3.977	6,2%
Asuntos sociales	1.947	3,0%
No compete GV	1.455	2,3%
Medio Ambiente	1.194	1,9%
Trabajo y SS	1.189	1,9%
Zuzenean	941	1,5%
Externos	768	1,2%
Otros	764	1,2%
Salud	597	0,9%
Cultura	537	0,8%
Administración pública	529	0,8%
Hacienda y Finanzas	434	0,7%
Transportes	293	0,5%
Industria	288	0,4%
Justicia	214	0,3%
Lehendakaritza	205	0,3%
Agricultura y Pesca	174	0,3%
Comercio	151	0,2%
Turismo	146	0,2%
Política Lingüística	8	0,0%
<b>Total</b>	<b>64.003</b>	



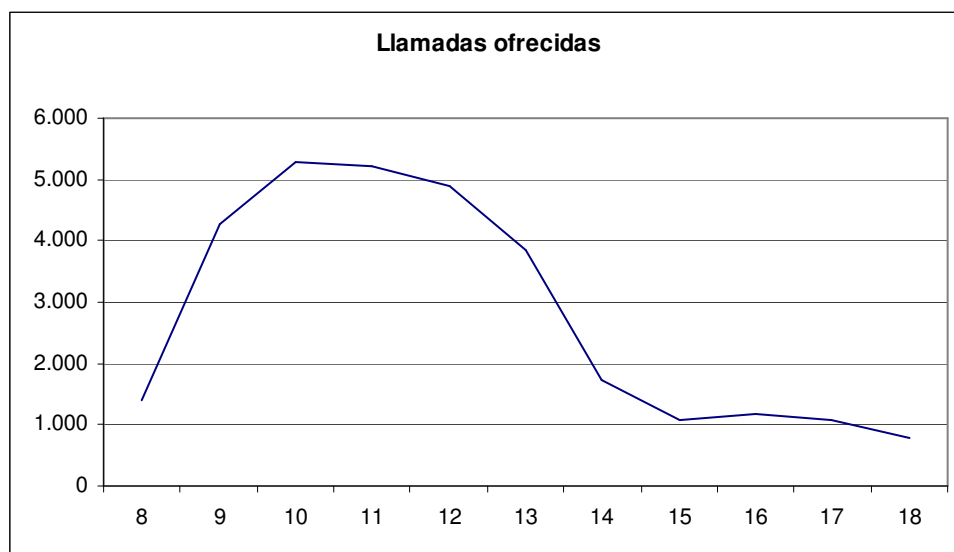
# Datos totales Teléfono

## Demanda y capacidad de respuesta

	Junio	Acumulado anual
Llamadas ofrecidas	31.015	209.583
Llamadas contestadas	28.240	185.655
Atendidas por día	1.345	1.464
% contestadas/ofrecidas	91%	83%
Compromiso establecido	80%	80%
Diferencial compromiso	+11%	+3%



## Demanda horaria



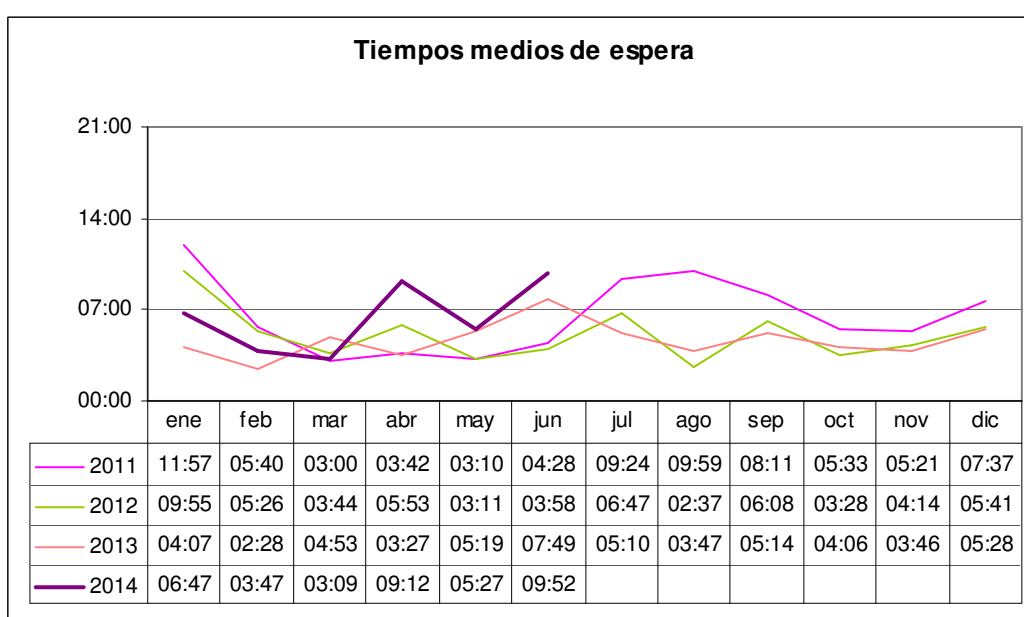
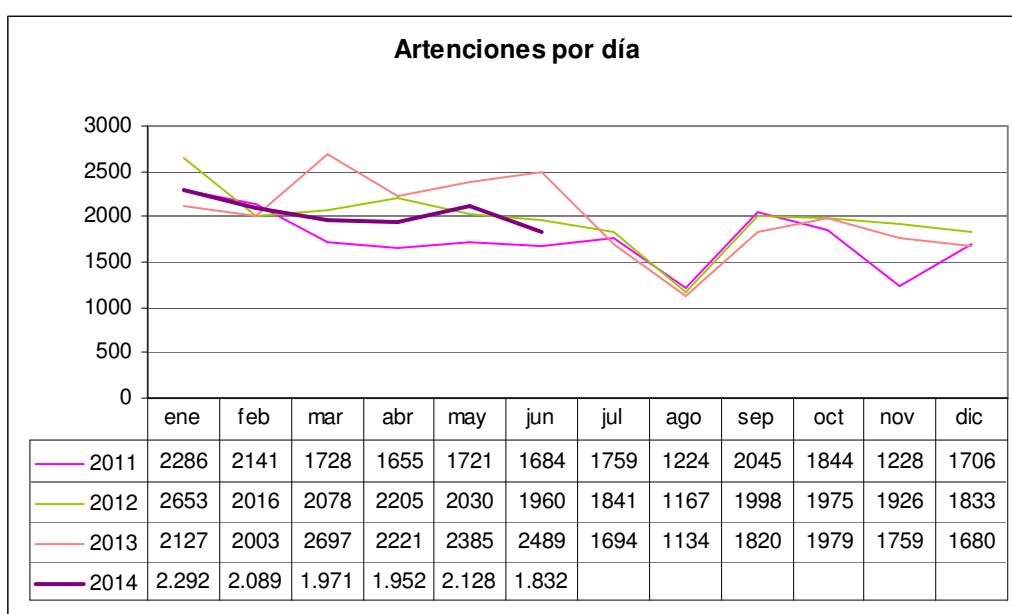
## Servicios prestados

Unidad organizativa	Llamadas atendidas	%Total	Transferidas	%Transf/dep	Transf/total
Vivienda	6.561	26,0%	367	5,6%	16,4%
Familia	4.921	19,5%	64	1,3%	2,9%
Educación	3.987	15,8%	474	11,9%	21,2%
Seguridad	2.047	8,1%	85	4,2%	3,8%
Directorio	1.451	5,8%	0	0,0%	0,0%
No compete GV	1.040	4,1%	0	0,0%	0,0%
Medio Ambiente	1.027	4,1%	335	32,6%	15,0%
Zuzenean	855	3,4%	10	1,2%	0,4%
Salud	433	1,7%	89	20,6%	4,0%
Otros	375	1,5%	38	10,1%	1,7%
Administración pública	324	1,3%	139	42,9%	6,2%
Trabajo y SS	321	1,3%	103	32,1%	4,6%
Cultura	313	1,2%	101	32,3%	4,5%
Asuntos sociales	256	1,0%	48	18,8%	2,2%
Hacienda y Finanzas	237	0,9%	87	36,7%	3,9%
Lanbide	198	0,8%	9	4,5%	0,4%
Industria	178	0,7%	63	35,4%	2,8%
CAU	112	0,4%	78	69,6%	3,5%
Comercio	111	0,4%	21	18,9%	0,9%
Transportes	98	0,4%	21	21,4%	0,9%
Agricultura y Pesca	95	0,4%	28	29,5%	1,3%
Justicia	87	0,3%	15	17,2%	0,7%
Lehendakaritza	83	0,3%	41	49,4%	1,8%
Turismo	82	0,3%	14	17,1%	0,6%
Política Lingüística	6	0,0%	2	33,3%	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>25.198</b>		<b>2.232</b>	<b>8,9%</b>	

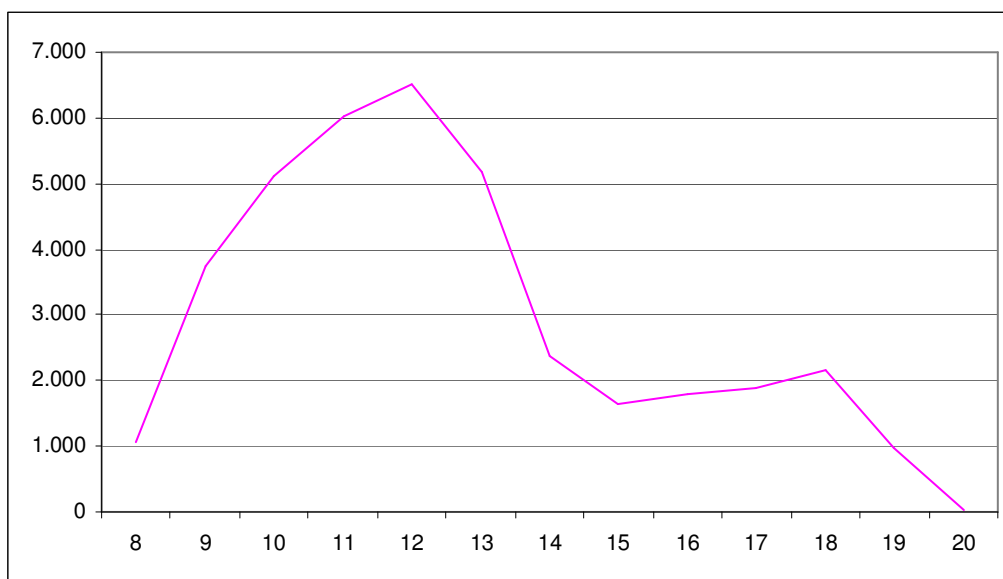
## Datos totales Presencial

### Demanda y capacidad de respuesta

	JUNIO				ACUMULADO 2014			
	Total	Bilbao	Donostia	Vitoria	Total	Bilbao	Donostia	Vitoria
<b>Atenciones</b>	38.474	20.406	9.018	9.050	250.536	124.867	63.156	62.513
<b>Atenciones por día</b>	1.832	972	429	431	2.044	1.016	518	511
<b>Tiempo medio de espera</b>	09:52	10:56	13:25	05:16	06:22	09:29	05:32	04:07
<b>Compromiso establecido</b>	80% en 10 minutos o menos				80% en 10 minutos o menos			
<b>Diferencial compromiso</b>	-8%	-20%	+9%	+3%	-2%	-12%	+9%	+5%



## Demanda horaria



## Servicios prestados

Unidad organizativa	ciudadanos atendidos				%Total
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Total	
Vivienda	9.109	3.240	4.147	<b>16.496</b>	41,86%
Familia	3.880	1.793	1.421	<b>7.094</b>	18,00%
Educación	2.409	1.213	519	<b>4.141</b>	10,51%
Lanbide	2.315	232	1.214	<b>3.761</b>	9,54%
Seguridad	1.041	945	391	<b>2.377</b>	6,03%
Asuntos sociales	924	340	413	<b>1.677</b>	4,26%
Trabajo y SS	571	218	56	<b>845</b>	2,14%
Externos	257	440	71	<b>768</b>	1,95%
Otros	130	116	134	<b>380</b>	0,96%
No compete GV	205	91	79	<b>375</b>	0,95%
Administración pública	123	47	22	<b>192</b>	0,49%
Hacienda y Finanzas	83	94	11	<b>188</b>	0,48%
Cultura	60	105	23	<b>188</b>	0,48%
Transportes	149	24	11	<b>184</b>	0,47%
Medio Ambiente	94	25	24	<b>143</b>	0,36%
Salud	96	11	33	<b>140</b>	0,36%
Justicia	22	11	85	<b>118</b>	0,30%
Lehendakaritza	66	21	15	<b>102</b>	0,26%
Zuzenean	54	6	21	<b>81</b>	0,21%
Industria	26	12	30	<b>68</b>	0,17%
Agricultura y Pesca	13	17	24	<b>54</b>	0,14%
Comercio	17	12	5	<b>34</b>	0,09%
Turismo		3	1	<b>4</b>	0,01%
Política Lingüística	1	1		<b>2</b>	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>21.645</b>	<b>9.017</b>	<b>8.750</b>	<b>39.412</b>	



## Datos totales Internet

### Demanda y capacidad de respuesta

	Junio	Acumulado anual (desde Abril)
Consultas recibidas	956	2.963
Consultas por día	46	48
% contestadas / recibidas	100%	100%
Tiempo medio de respuesta	< 1 día	1,5 días

### Servicios prestados

Portal	Consultas recibidas	%Total
Zuzenean.Euskadi	224	36,6%
Zuzenean.Vivienda	175	28,6%
Zuzenean.Educacion	112	18,3%
Zuzenean.EmpleoyPoliticasySociales	26	4,2%
Zuzenean.Seguridad	15	2,5%
Zuzenean.Turismoa	13	2,1%
Zuzenean.HaciendayFinanzas	9	1,5%
Zuzenean.AdministracionPublicayJusticia	8	1,3%
Zuzenean.AgriculturayPesca	8	1,3%
Zuzenean.Presidencia	6	1,0%
Zuzenean.Trafico	4	0,7%
Zuzenean.Industria	3	0,5%
Zuzenean.MedioAmbienteyPlanificacionTerritorial	3	0,5%
Zuzenean.Cultura	2	0,3%
Zuzenean.Salud	2	0,3%
Zuzenean.Transportes	2	0,3%
<b>Total</b>	<b>612</b>	