

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

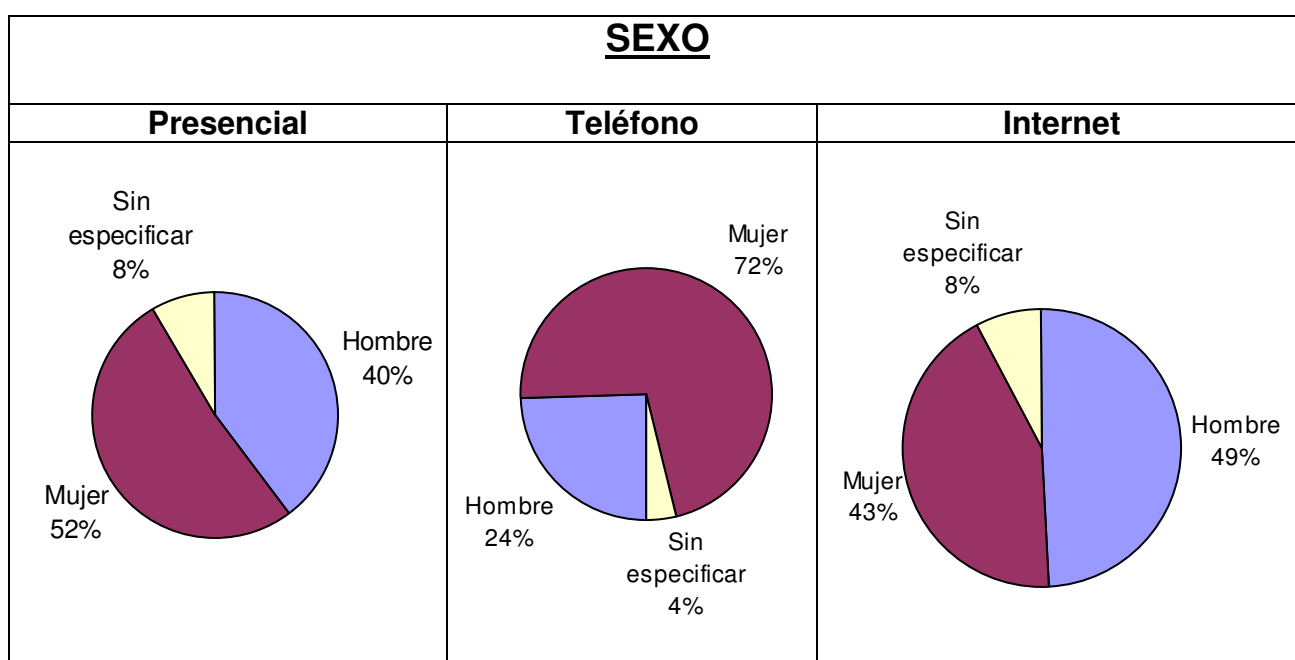
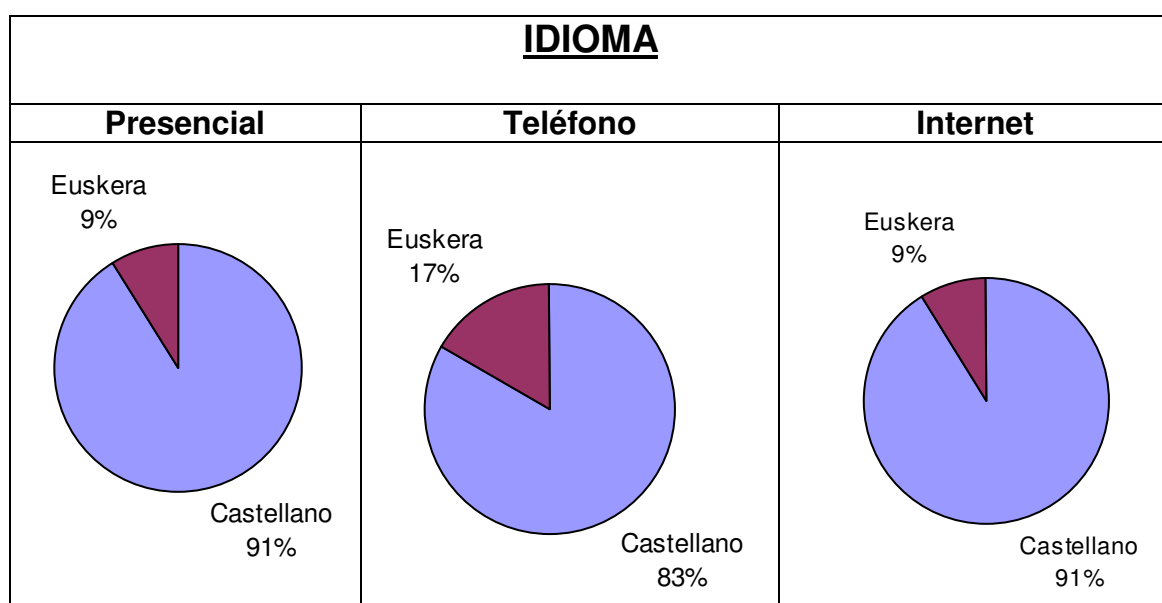
Diciembre 2014  
Dirección de Atención Ciudadana  
Servicio Zuzenean

# **Índice**

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

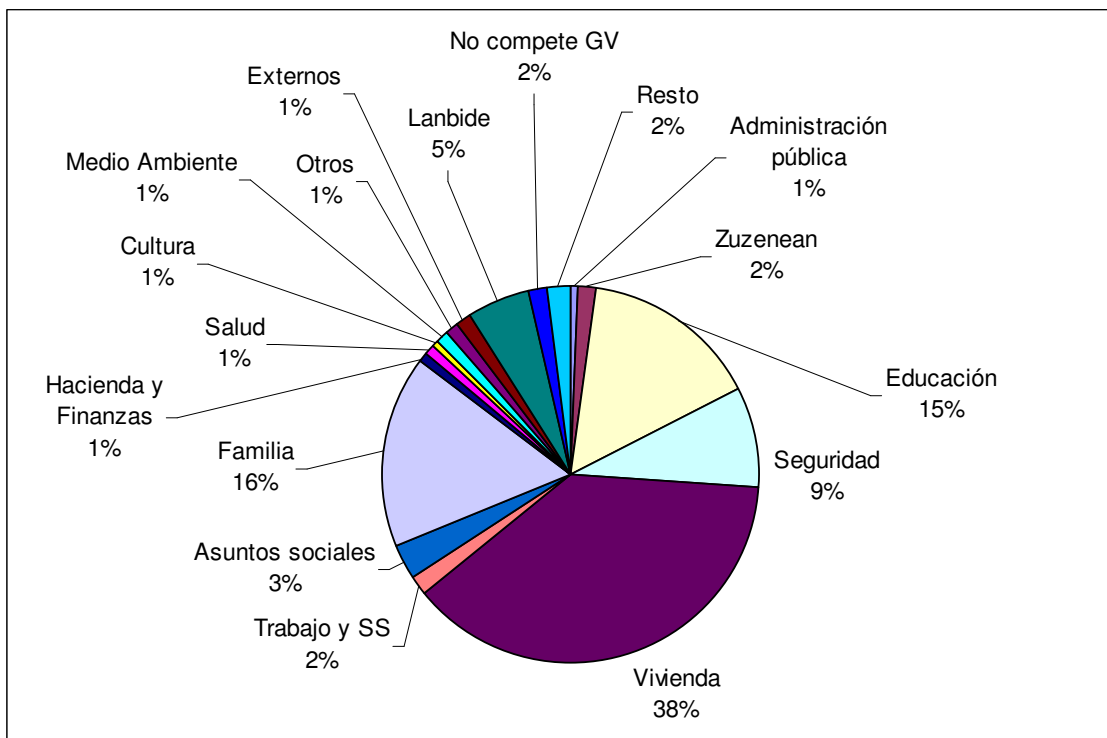
## Datos globales (presencial + teléfono + Internet)

	Total	Teléfono	Presencial	Internet	Acumulado 2014
<b>Atenciones</b>	66.041	27.260	37.855	926	763.512
<b>Atendidas por día</b>	3.302	1.363	1.893	46	3.310
<b>Castellano</b>	56.397	18.819	36.750	828	629.419
<b>Euskera</b>	7.372	3.745	3.545	82	94.368
<b>Hombre</b>	23.676	6.319	16.892	465	267.134
<b>Mujer</b>	41.023	18.592	22.023	408	467.059
<b>Sin especificar</b>	4.592	996	3.521	75	56.648



## Servicios prestados

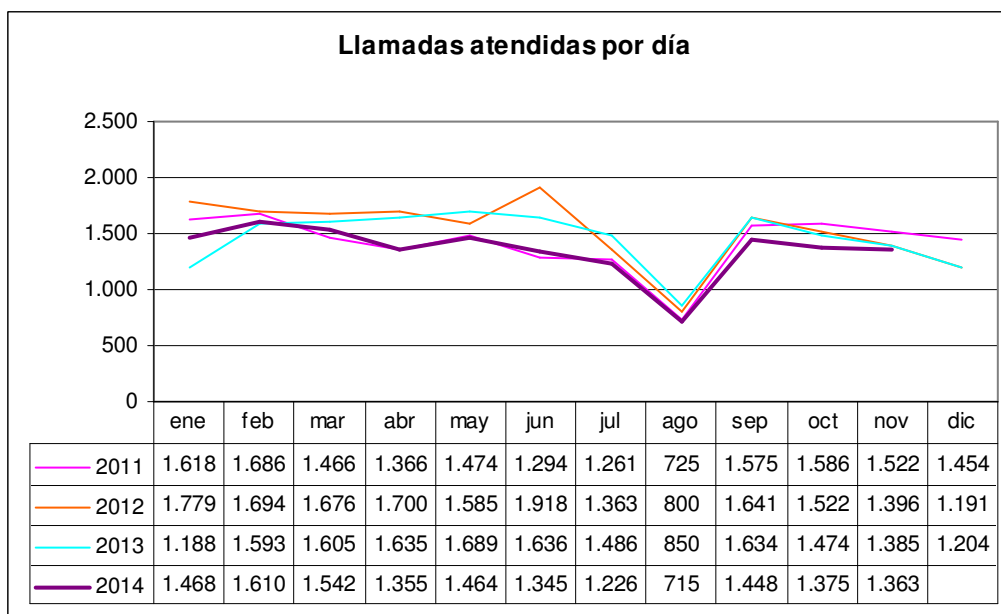
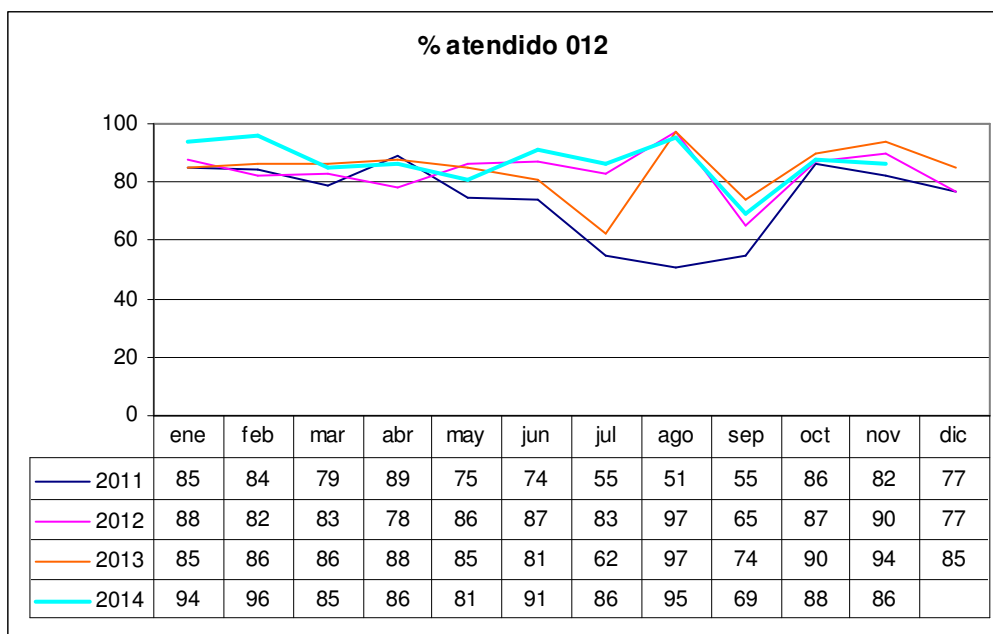
Unidad organizativa	Ciudadanos atendidos	%Total
Vivienda	24.689	38,1%
Familia	10.476	16,2%
Educación	9.864	15,2%
Seguridad	5.615	8,7%
Lanbide	3.480	5,4%
Asuntos sociales	1.971	3,0%
No compete GV	1.149	1,8%
Trabajo y SS	1.142	1,8%
Zuzenean	992	1,5%
Externos	833	1,3%
Otros	789	1,2%
Medio Ambiente	723	1,1%
Salud	596	0,9%
Hacienda y Finanzas	528	0,8%
Administración pública	437	0,7%
Cultura	326	0,5%
Industria	304	0,5%
Justicia	245	0,4%
Agricultura y Pesca	166	0,3%
Lehendakaritza	144	0,2%
Turismo	117	0,2%
Comercio	109	0,2%
Transportes	89	0,1%
Política Lingüística	14	0,0%
<b>Total</b>	<b>64.798</b>	



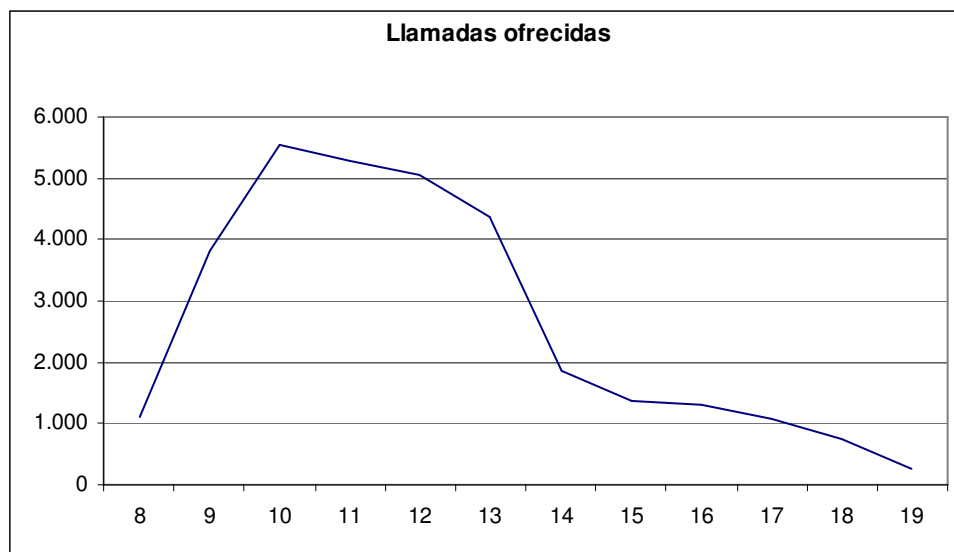
# Datos totales Teléfono

## Demanda y capacidad de respuesta

	Noviembre	Acumulado anual
<b>Llamadas ofrecidas</b>	31.802	372.435
<b>Llamadas contestadas</b>	27.260	319.605
<b>Atendidas por día</b>	1.363	1.356
<b>% contestadas/ofrecidas</b>	86%	86%
<b>Compromiso establecido</b>	80%	80%
<b>Diferencial compromiso</b>	+6%	+6%



## Demanda horaria



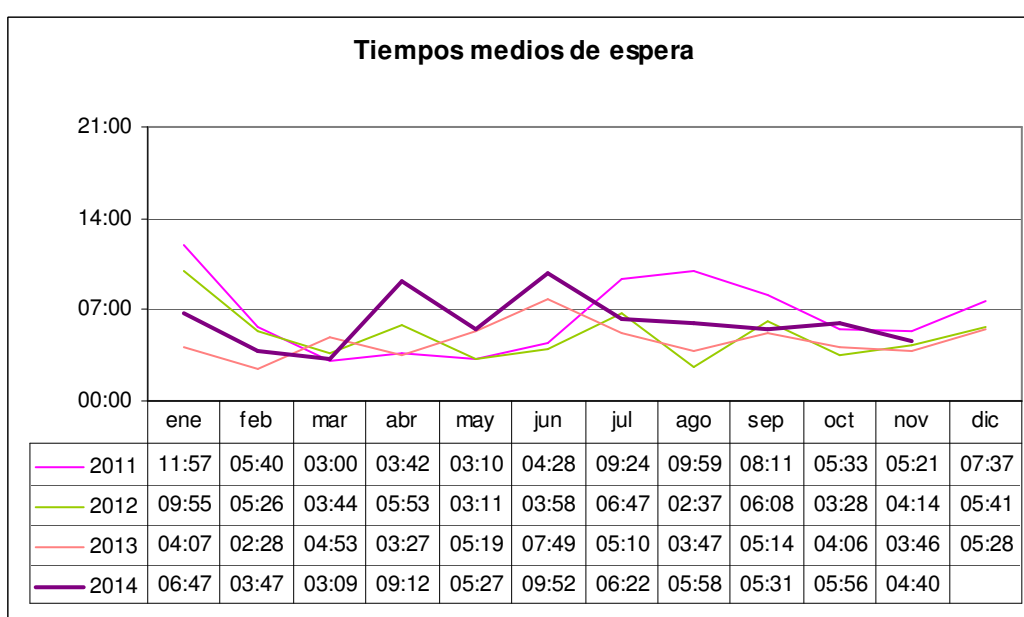
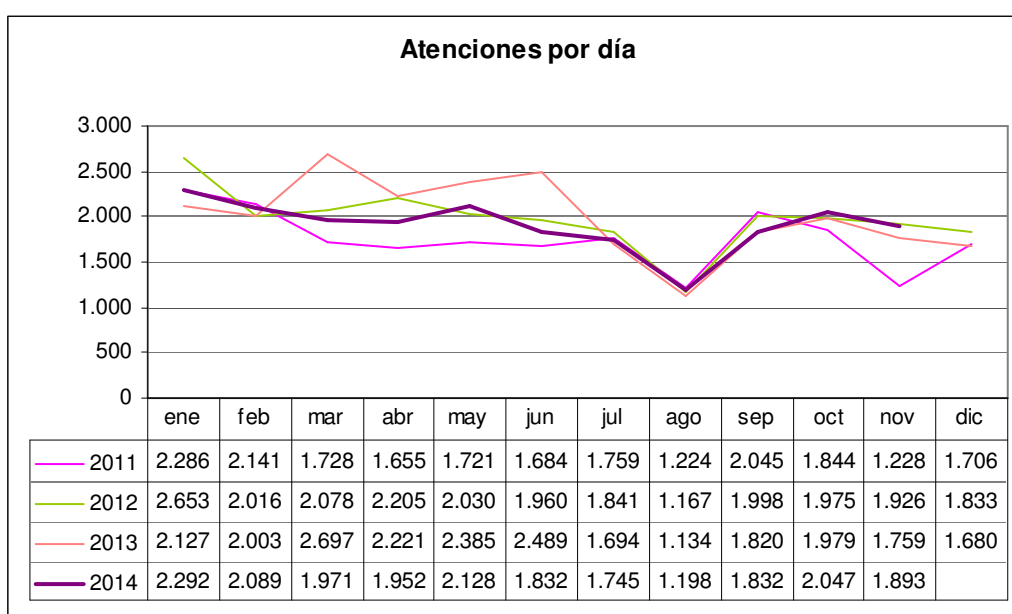
## Servicios prestados

Unidad organizativa	Llamadas atendidas	%Total	Transferidas	%Transf/dep	Transf/total
Vivienda	6.237	25,0%	303	4,9%	16,4%
Educación	5.322	21,4%	340	6,4%	18,3%
Familia	3.971	15,9%	43	1,1%	2,3%
Seguridad	2.468	9,9%	77	3,1%	4,2%
Directorio	1.552	6,2%	0	0,0%	0,0%
Zuzenean	921	3,7%	8	0,9%	0,4%
No compete GV	788	3,2%	0	0,0%	0,0%
Medio Ambiente	590	2,4%	343	58,1%	18,5%
Salud	446	1,8%	81	18,2%	4,4%
Otros	342	1,4%	40	11,7%	2,2%
Trabajo y SS	315	1,3%	104	33,0%	5,6%
Administración pública	298	1,2%	76	25,5%	4,1%
Asuntos sociales	259	1,0%	43	16,6%	2,3%
Hacienda y Finanzas	220	0,9%	78	35,5%	4,2%
Lanbide	219	0,9%	7	3,2%	0,4%
Industria	181	0,7%	58	32,0%	3,1%
Cultura	168	0,7%	45	26,8%	2,4%
CAU	150	0,6%	107	71,3%	5,8%
Justicia	107	0,4%	15	14,0%	0,8%
Agricultura y Pesca	91	0,4%	29	31,9%	1,6%
Comercio	73	0,3%	4	5,5%	0,2%
Lehendakaritza	69	0,3%	30	43,5%	1,6%
Transportes	53	0,2%	11	20,8%	0,6%
Turismo	49	0,2%	9	18,4%	0,5%
Política Lingüística	13	0,1%	2	15,4%	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>24.902</b>		<b>1.853</b>	<b>7,4%</b>	

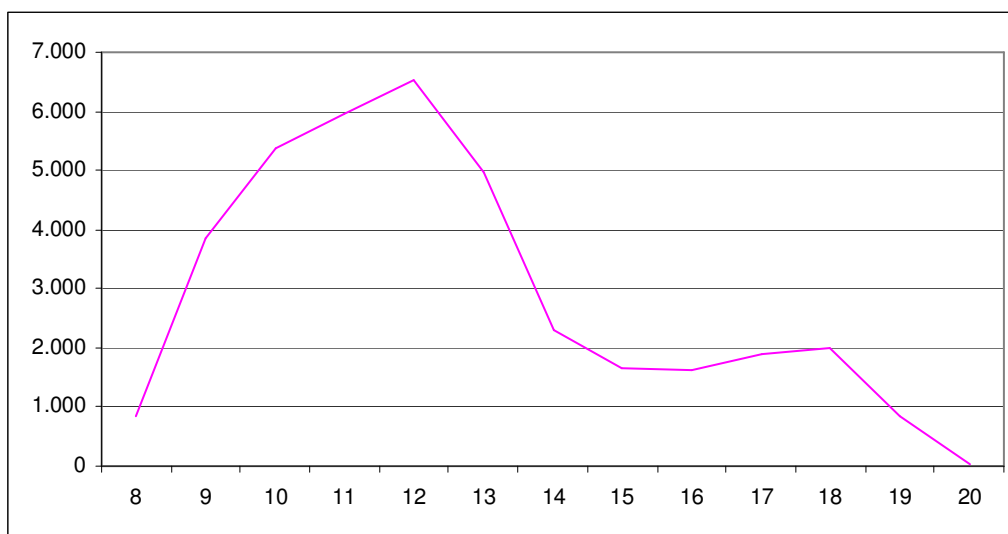
## Datos totales Presencial

### Demanda y capacidad de respuesta

	NOVIEMBRE				ACUMULADO 2014			
	Total	Bilbao	Donostia	Vitoria	Total	Bilbao	Donostia	Vitoria
<b>Atenciones</b>	37.855	19.534	9.862	8.459	435.946	218.448	110.475	107.023
<b>Atenciones por día</b>	1.893	977	493	423	1.907	956	484	467
<b>Tiempo medio de espera</b>	04:40	08:14	04:23	01:22	06:04	09:44	05:06	03:21
<b>Compromiso establecido</b>	80% en 10 minutos o menos				80% en 10 minutos o menos			
<b>Diferencial compromiso</b>	-2%	-13%	+4%	+18%	-4%	-14%	+7%	+8%



## Demanda horaria



## Servicios prestados

Unidad organizativa	ciudadanos atendidos				%Total
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Total	
Vivienda	10.455	3.980	3.707	<b>18.142</b>	44,61%
Familia	3.389	1.731	1.343	<b>6.463</b>	15,89%
Educación	2.162	1.305	922	<b>4.389</b>	10,79%
Lanbide	2.142	200	903	<b>3.245</b>	7,98%
Seguridad	1.306	1.285	475	<b>3.066</b>	7,54%
Asuntos sociales	862	333	509	<b>1.704</b>	4,19%
Externos	248	491	94	<b>833</b>	2,05%
Trabajo y SS	524	239	45	<b>808</b>	1,99%
Otros	185	110	131	<b>426</b>	1,05%
No compete GV	200	87	52	<b>339</b>	0,83%
Hacienda y Finanzas	91	193	9	<b>293</b>	0,72%
Salud	62	14	58	<b>134</b>	0,33%
Justicia	17	8	104	<b>129</b>	0,32%
Administración pública	58	51	17	<b>126</b>	0,31%
Cultura	25	88	6	<b>119</b>	0,29%
Medio Ambiente	82	22	9	<b>113</b>	0,28%
Industria	46	20	36	<b>102</b>	0,25%
Zuzenean	42	2	22	<b>66</b>	0,16%
Lehendakaritza	29	23	3	<b>55</b>	0,14%
Agricultura y Pesca	13	19	14	<b>46</b>	0,11%
Comercio	9	21	4	<b>34</b>	0,08%
Transportes	22	2	5	<b>29</b>	0,07%
Turismo	2	5	3	<b>10</b>	0,02%
Política Lingüística	0	1	0	<b>1</b>	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>21.971</b>	<b>10.230</b>	<b>8.471</b>	<b>40.672</b>	



## Datos totales Internet

### Demanda y capacidad de respuesta

	Noviembre	Acumulado anual (desde Abril)
<b>Consultas recibidas</b>	926	7.961
<b>Consultas por día</b>	46	47
<b>% contestadas / recibidas</b>	100%	100%
<b>Tiempo medio de respuesta</b>	1 día	1 día

### Servicios prestados

Portal	Consultas recibidas	%Total
Vivienda	<b>310</b>	33,5%
Educación	<b>153</b>	16,5%
Seguridad	<b>81</b>	8,7%
Turismo	<b>58</b>	6,3%
Familia	<b>42</b>	4,5%
Cultura	<b>39</b>	4,2%
Agricultura y Pesca	<b>29</b>	3,1%
No compete GV	<b>22</b>	2,4%
Industria	<b>21</b>	2,3%
Otros	<b>21</b>	2,3%
Lehendakaritza	<b>20</b>	2,2%
Medio Ambiente	<b>20</b>	2,2%
Trabajo y SS	<b>19</b>	2,1%
Salud	<b>16</b>	1,7%
Lanbide	<b>16</b>	1,7%
Hacienda y Finanzas	<b>15</b>	1,6%
Administración pública	<b>13</b>	1,4%
Justicia	<b>9</b>	1,0%
Asuntos sociales	<b>8</b>	0,9%
Transportes	<b>7</b>	0,8%
Zuzenean	<b>5</b>	0,5%
Comercio	<b>2</b>	0,2%
<b>Total</b>	<b>926</b>	