



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA URRIAN

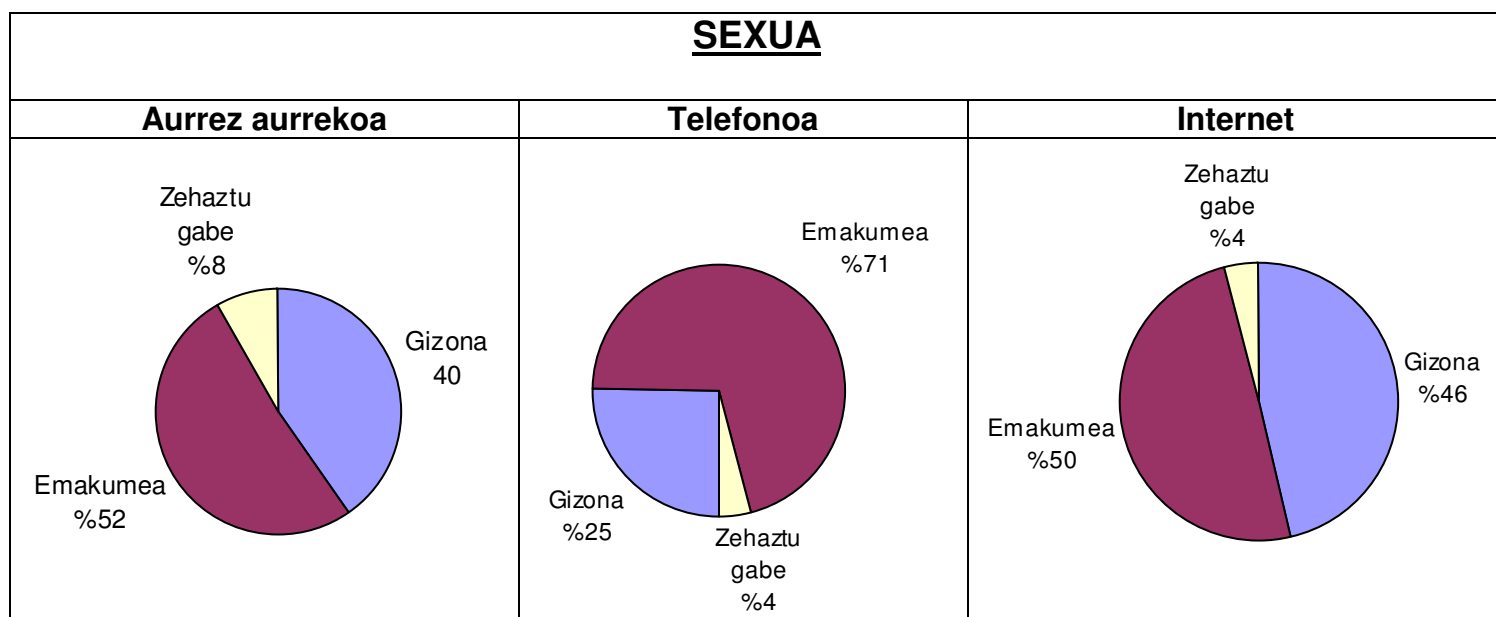
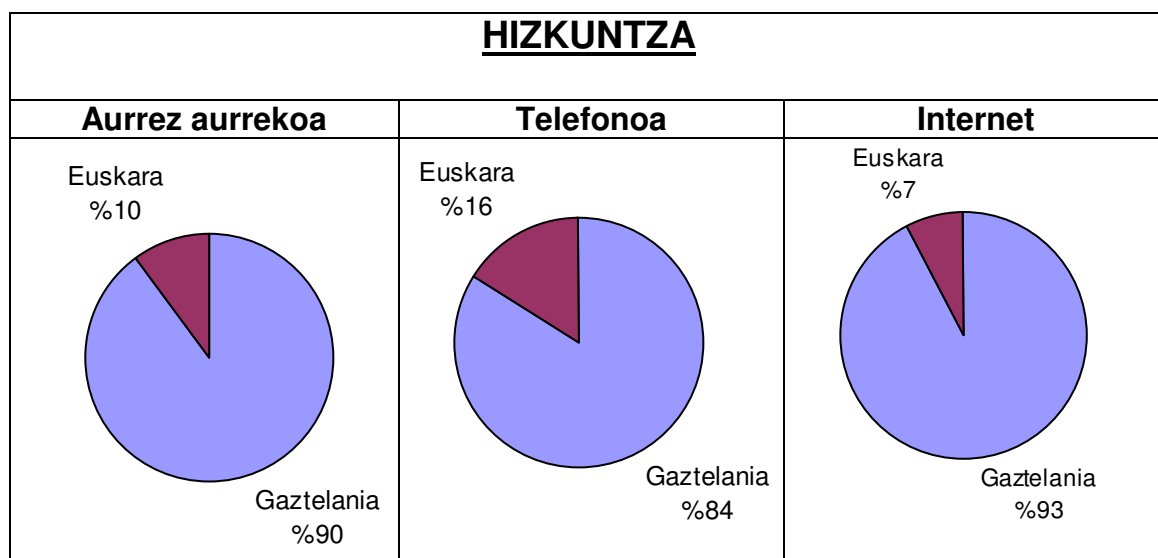
Bertsioa: 2.0
2014eko azaroa
Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza
Zuzenean Zerbitzua

Aurkibidea

Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa).....	4
Telefonoaren datuak, guztira	6
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira	8

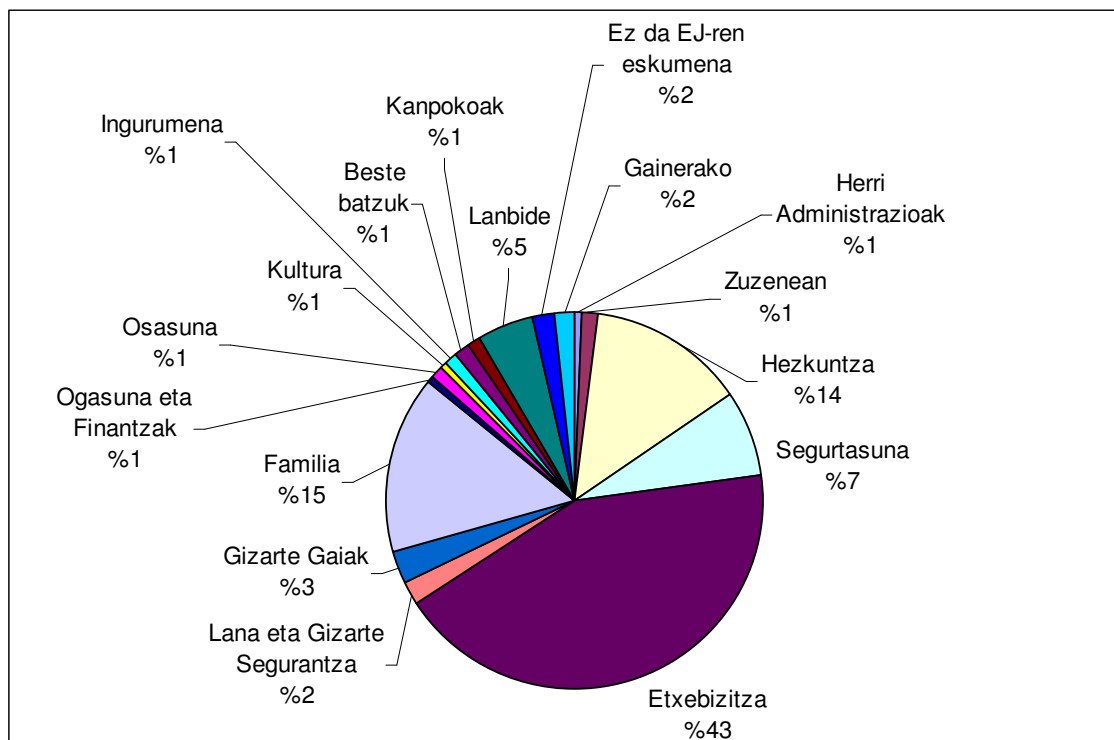
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa + internet)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Internet	Guztira 2014
Arretak	79.847	31.619	47.078	1.150	697.471
Egunean emandako arretak	3.472	1.375	2.047	50	3.311
Gaztelania	68.656	22.496	45.115	1.045	573.022
Euskara	9.526	4.346	5.096	84	86.996
Gizona	29.677	7.768	21.361	548	243.458
Emakumea	49.726	21.725	27.415	586	426.036
Zehaztu gabe	5.641	1.257	4.338	46	52.056



Emandako zerbitzuak

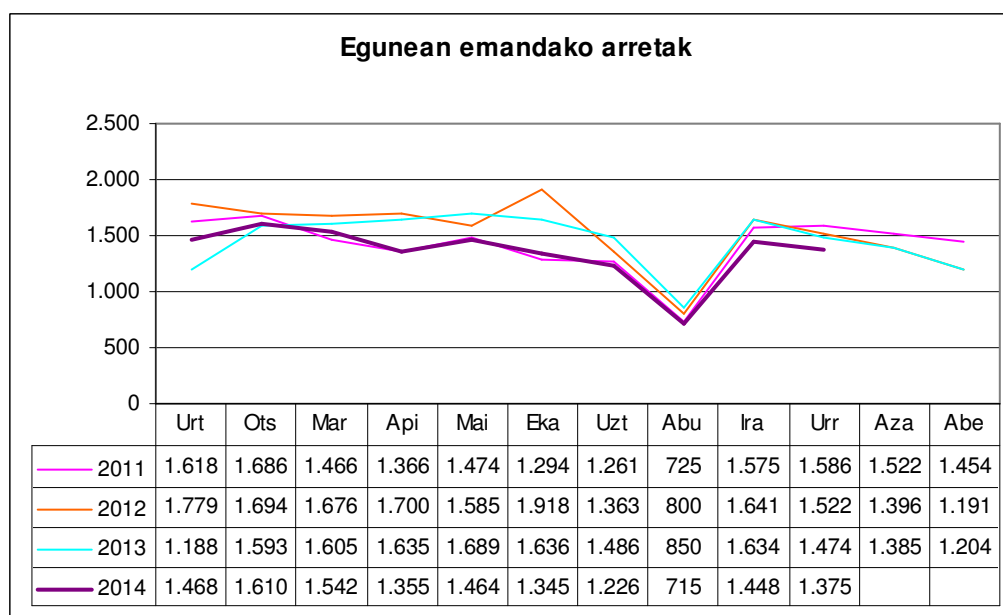
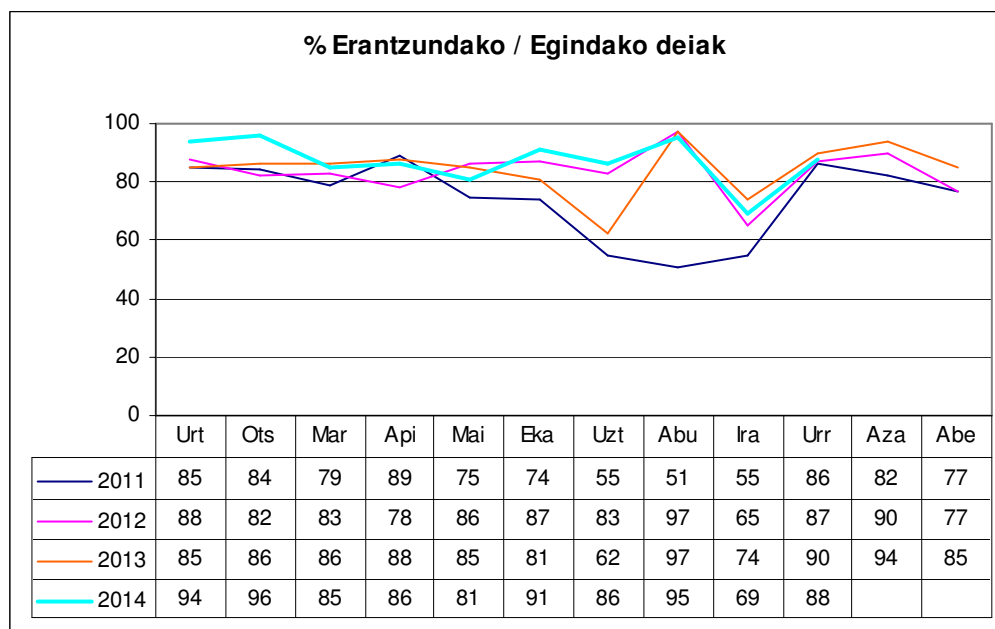
Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	34.162	%43,0
Familia	12.022	%15,1
Hezkuntza	10.796	%13,6
Segurtasuna	5.857	%7,4
Lanbide	3.783	%4,8
Gizarte Gaiak	2.320	%2,9
Lana eta Gizarte Segurantzza	1.506	%1,9
Ez da EJ-ren eskumena	1.478	%1,9
Beste batzuk	1.106	%1,4
Zuzenean	1.101	%1,4
Kanpokoak	974	%1,2
Osasuna	899	%1,1
Ingurumena	872	%1,1
Herri Administrazioak	450	%0,6
Kultura	442	%0,6
Ogasuna eta Finantzak	404	%0,5
Industria	332	%0,4
Justizia	283	%0,4
Nekazaritza eta arrantza	199	%0,3
Turismoa	138	%0,2
Merkataritza	129	%0,2
Garraioak	129	%0,2
Lehendakaritza	109	%0,1
Hizkuntza-Politika	10	%0,0
Guztira	79.501	



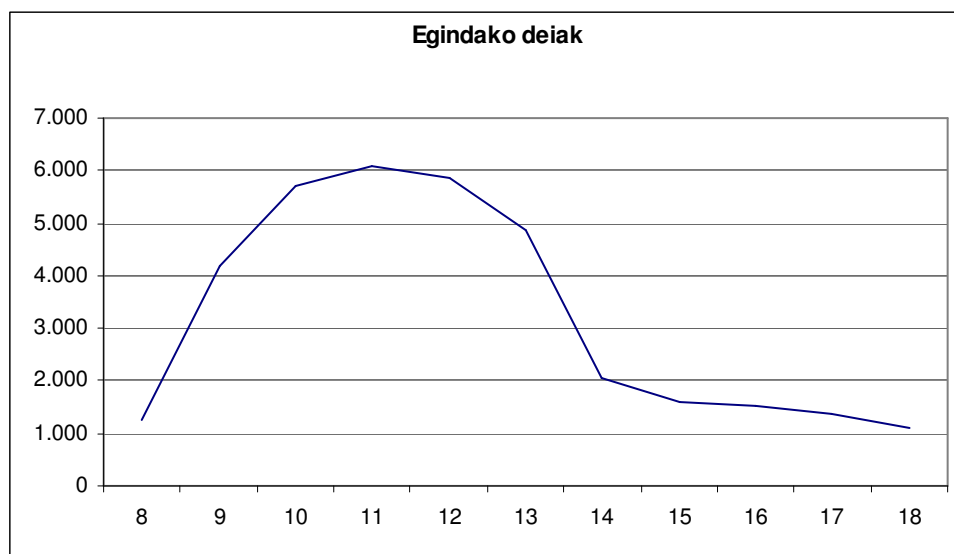
Telefonoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Urria	Guztira 2014
Egindako deiak	35.969	340.633
Erantzundako deiak	31.619	292.345
Egunean emandako arretak	1.375	1.355
% Erantzundako / Egindako deiak	%88	%83
Ezarritako konpromisoa	%80	%80
Kronpromisoarekin aldea	%+8	%+3



Orduko eskaera



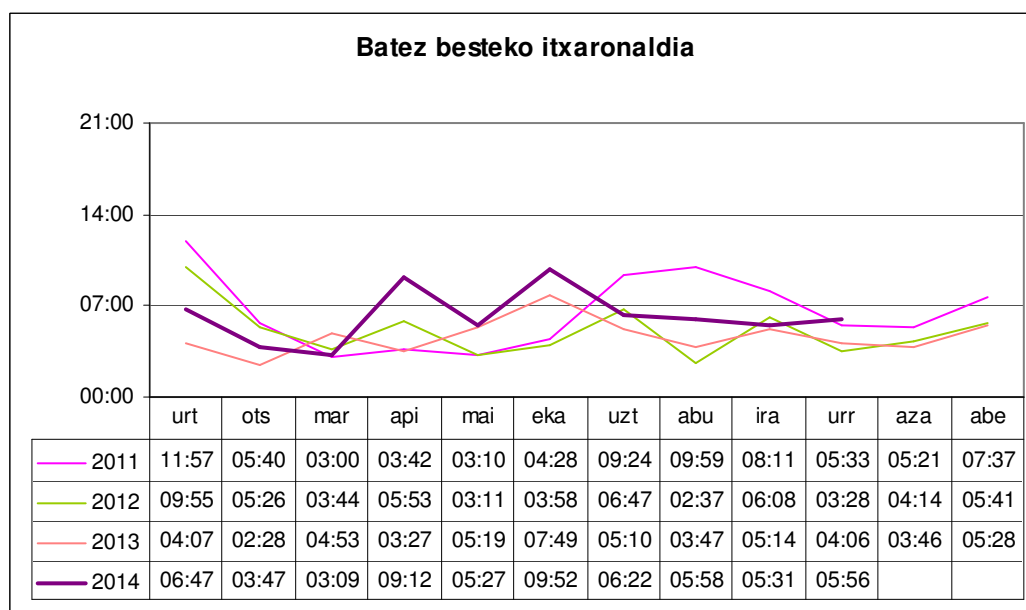
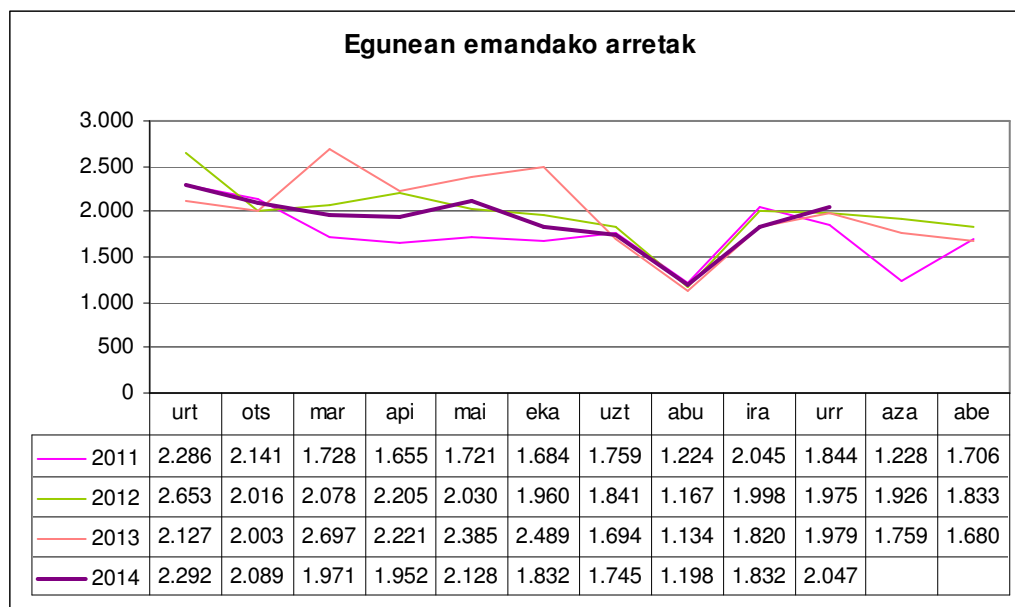
Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans%/ saila	Trans %/ guztira
Etxebizitza	9.197	%31,3	370	%4,0	%16,0
Hezkuntza	5.137	%17,5	481	%9,4	%20,8
Familia	4.316	%14,7	55	%1,3	%2,4
Segurtasuna	2.693	%9,2	106	%3,9	%4,6
Direktorioa	1.571	%5,3	0	%0,0	%0,0
Ez da EJren eskumena	1.016	%3,5	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	998	%3,4	17	%1,7	%0,7
Ingurumena	705	%2,4	352	%49,9	%15,2
Osasuna	696	%2,4	122	%17,5	%5,3
Beste batzuk	564	%1,9	59	%10,5	%2,5
Lana eta Gizarte Segurantza	379	%1,3	128	%33,8	%5,5
Gizarte Gaiak	323	%1,1	34	%10,5	%1,5
Herri Administrazioak	299	%1,0	79	%26,4	%3,4
Lanbide	242	%0,8	55	%22,7	%2,4
Kultura	226	%0,8	86	%38,1	%3,7
Ogasuna eta Finantzak	218	%0,7	84	%38,5	%3,6
Industria	203	%0,7	72	%35,5	%3,1
CAU	130	%0,4	92	%70,8	%4,0
Justizia	115	%0,4	17	%14,8	%0,7
Nekazaritza eta arrantza	102	%0,3	39	%38,2	%1,7
Merkataritza	87	%0,3	15	%17,2	%0,6
Garraioa eta Herri Lanak	77	%0,3	19	%24,7	%0,8
Turismoa	67	%0,2	8	%11,9	%0,3
Lehendakaritza	60	%0,2	25	%41,7	%1,1
Lurralde plangintza	7	%0,0	0	%0,0	%0,0
GUZTIRA	29.428		2.315	%7,9	

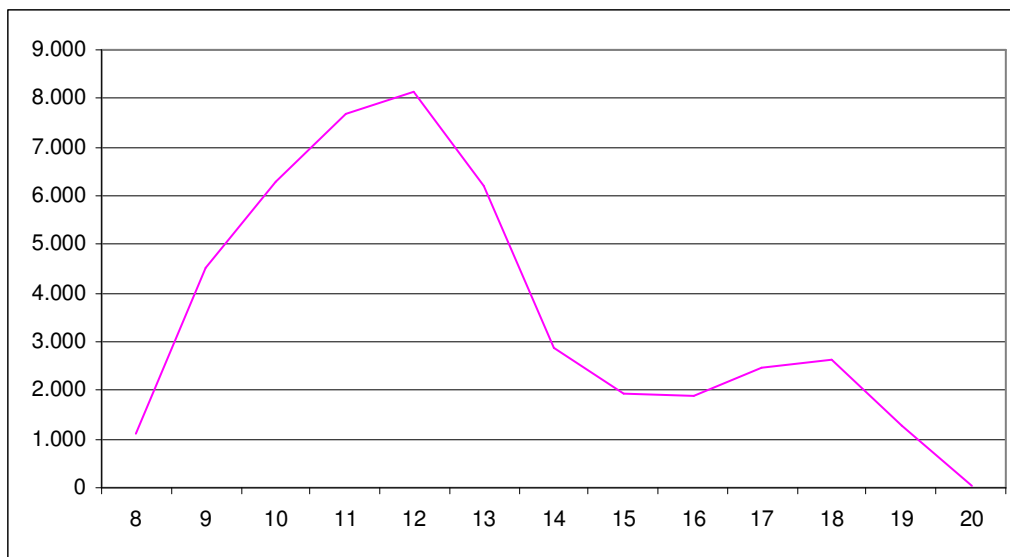
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	URRIA				GUZTIRA 2014			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	47.078	23.969	11.823	11.286	398.091	198.914	100.613	98.564
Egunean emandako arretak	2.047	1.042	514	491	1.909	954	483	471
Batez besteko itxaronaldia	05:56	09:27	05:40	02:42	06:12	09:53	05:10	03:33
Ezarrিতako konpromisoa	%80a 10 minutan edo gutxiago				%80a 10 minutan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%-7	%-18	%-3	%+11	%-4	%-15	%+7	%+7



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	13.753	5.198	5.659	24.610	%48,60
Familia	4.055	1.982	1.632	7.669	%15,14
Hezkuntza	2.524	1.811	1.026	5.361	%10,59
Lanbide	2.267	187	1.074	3.528	%6,97
Segurtasuna	1.255	1.278	548	3.081	%6,08
Gizarte Gaiak	1.034	425	527	1.986	%3,92
Lana eta Gizarte Segurantza	685	320	93	1.098	%2,17
Kanpokoak	408	425	141	974	%1,92
Beste batzuk	238	100	186	524	%1,03
Ez da EJ-ren eskumena	243	101	85	429	%0,85
Kultura	51	125	19	195	%0,39
Osasuna	97	28	48	173	%0,34
Ogasuna eta Finantzak	100	66	6	172	%0,34
Justizia	42	18	105	165	%0,33
Herri Administrazioak	83	43	25	151	%0,30
Ingurumena	96	24	16	136	%0,27
Zuzenean	76	6	19	101	%0,20
Industria	43	13	39	95	%0,19
Nekazaritza eta arrantza	22	22	28	72	%0,14
Merkataritza	16	19	6	41	%0,08
Garraioak	27	2	9	38	%0,08
Lehendakaritza	13	6	7	26	%0,05
Turismoa	4	8	0	12	%0,02
Hizkuntza-Politika	2	0	0	2	%0,00
GUZTIRA	27.134	12.207	11.298	50.639	

Internet datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Urria	Guztira 2014
Egindako kontsultak	1.150	7.035
Egunean emandako arretak	50	47
% Erantzundako / Egindako kontsultak	%100	%100
Batez besteko itxaronaldia	< 1 egun	2 egun

Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak	% Guztira
Etxebizitza	355	%30,9
Hezkuntza	298	%25,9
Segurtasuna	83	%7,2
Turismoa	59	%5,1
Familia	37	%3,2
Industria	34	%3,0
Ez da EJren eskumena	33	%2,9
Ingurumena	31	%2,7
Osasuna	30	%2,6
Lana eta Gizarte Segurantza	29	%2,5
Nekazaritza eta arrantza	25	%2,2
Lehendakaritza	23	%2,0
Kultura	21	%1,8
Beste batzuk	18	%1,6
Herri Administrazioak	15	%1,3
Ogasuna eta Finantzak	14	%1,2
Garraioa eta Herri Lanak	14	%1,2
Lanbide	13	%1,1
Gizarte Gaiak	11	%1,0
Justizia	3	%0,3
Zuzenean	2	%0,2
Merkataritza	1	%0,1
Hizkuntza-Politika	1	%0,1
Guztira	1.150	