



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA ABENDUAN

Bertsioa: 2.0
2012eko abenduan
Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza
Zuzenean Zerbitzua

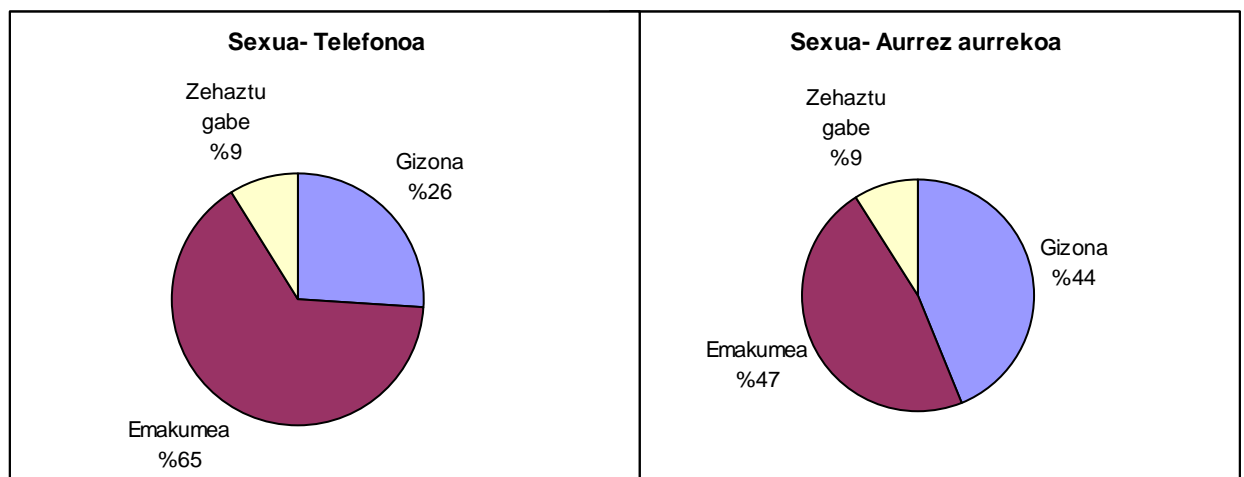
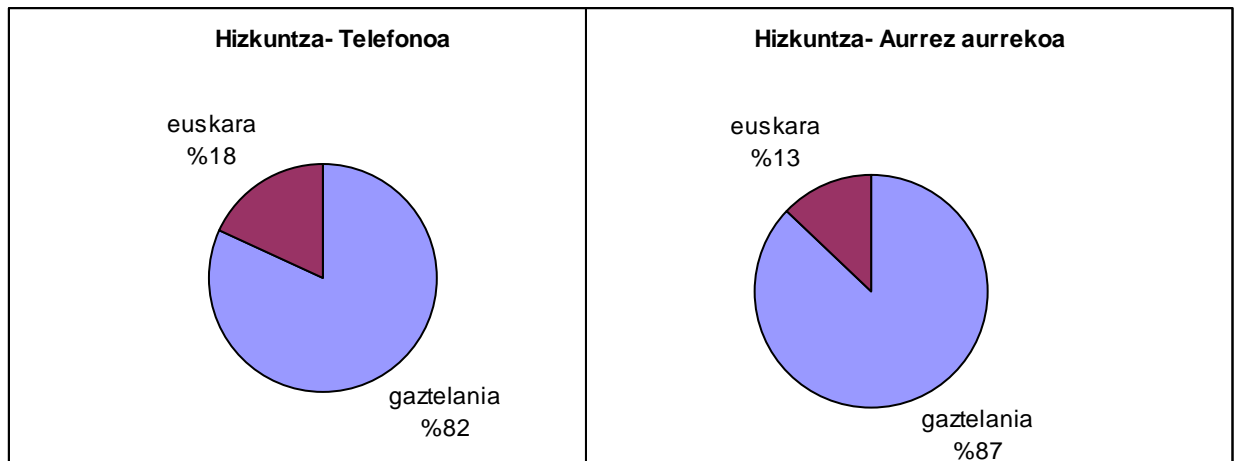


Aurkibidea

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

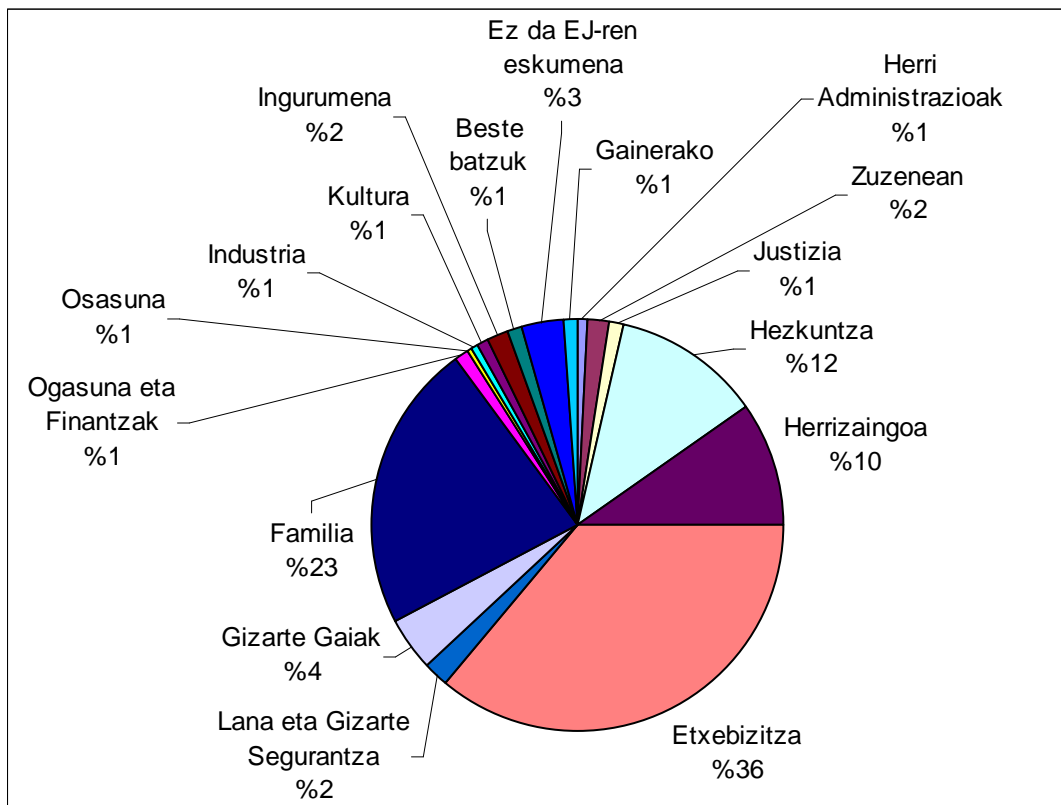
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2012
Arretak	51.413	20.248	31.165	853.700
Egunean emandako arretak	3.024	1.191	1.833	3.455
Gaztelania	42.398	14.785	27.613	419.827
Euskara	7.296	3.284	4.012	63.000
Gizona	20.782	5.889	14.893	172.060
Emakumea	30.705	14.726	15.979	259.683
Zehaztu gabe	5.009	2.034	2.975	38.441



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	17.496	%35,9
Familia	11.036	%22,6
Hezkuntza	5.778	%11,9
Herrizaingoa	4.770	%9,8
Gizarte Gaiak	2.015	%4,1
Ez da EJ-ren eskumena	1.652	%3,4
Lana eta Gizarte Segurantza	1.062	%2,2
Zuzenean	939	%1,9
Ingurumena	799	%1,6
Ogasuna eta Finantzak	506	%1,0
Beste batzuk	473	%1,0
Justizia	415	%0,9
Kultura	401	%0,8
Herri Administrazioak	341	%0,7
Industria	255	%0,5
Osasuna	254	%0,5
Kontsumoa	161	%0,3
Merkataritza	97	%0,2
Garraioa eta Herri Lanak	96	%0,2
Nekazaritza eta arrantza	78	%0,2
Lehendakaritza	76	%0,2
Turismoa	40	%0,1
Lurralde plangintza	18	%0,0
Guztira	48.758	

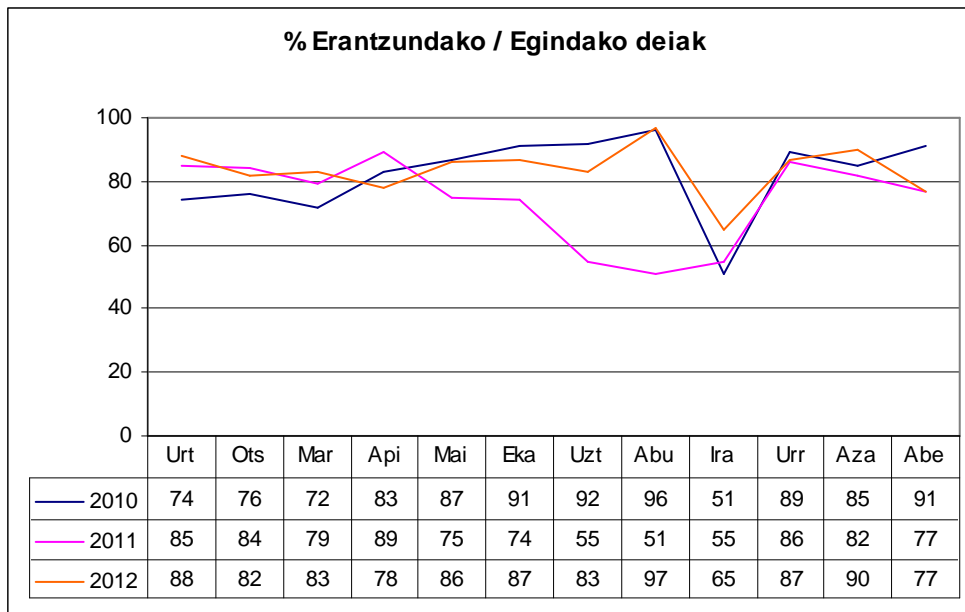


Telefonoaren datuak, guztira

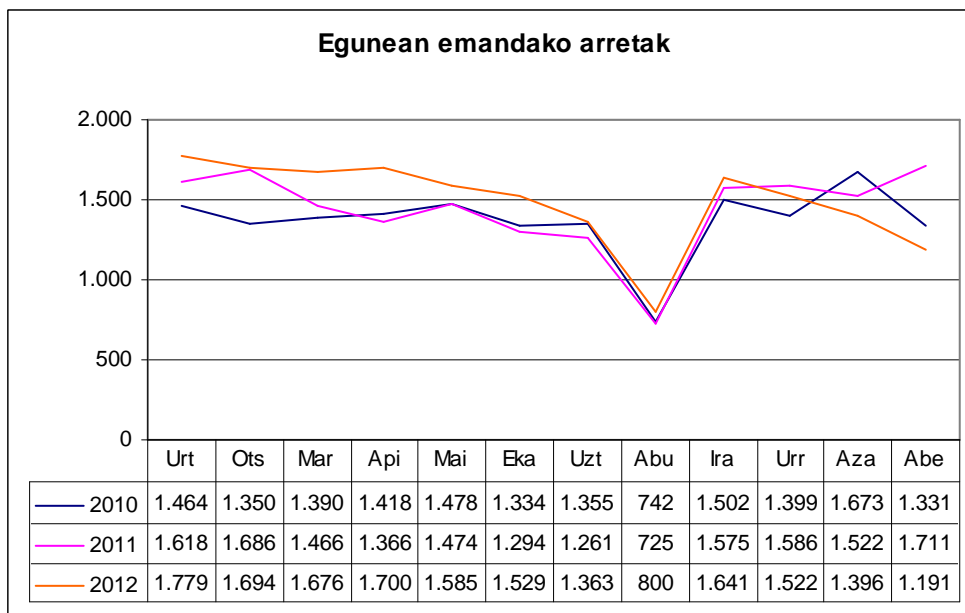
Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Abendua	Guztira 2012
Egindako deiak	26.190	448.171
Erantzundako deiak	20.248	369.338
Egunean emandako arretak	1.191	1.490
% Erantzundako / Egindako deiak	%77	%82
Ezarrিতako konpromisoa	%70	%70
Kronpromisoarekin aldea	%+7	%+12

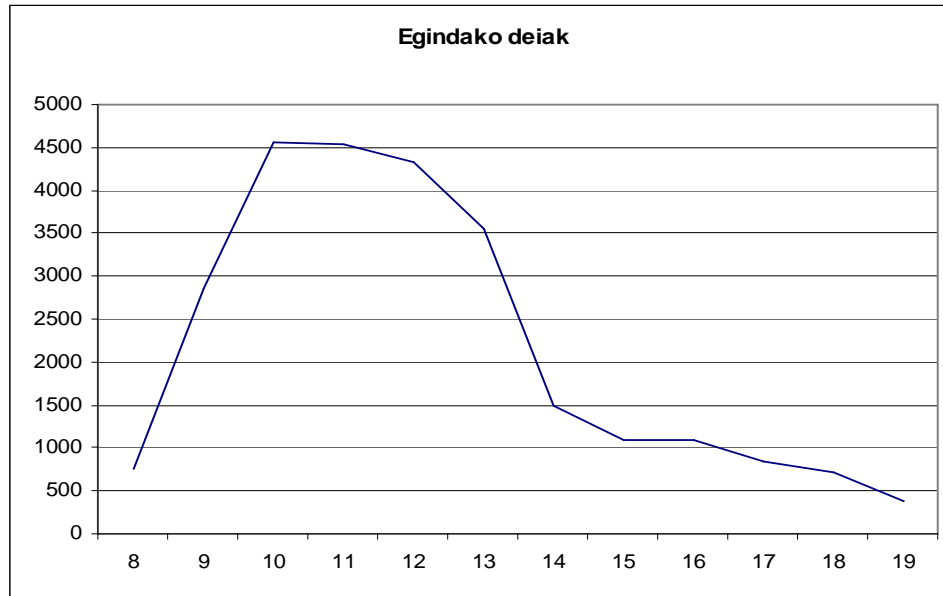
% Erantzundako / Egindako deiak



Egunean emandako arretak



Orduko eskaera



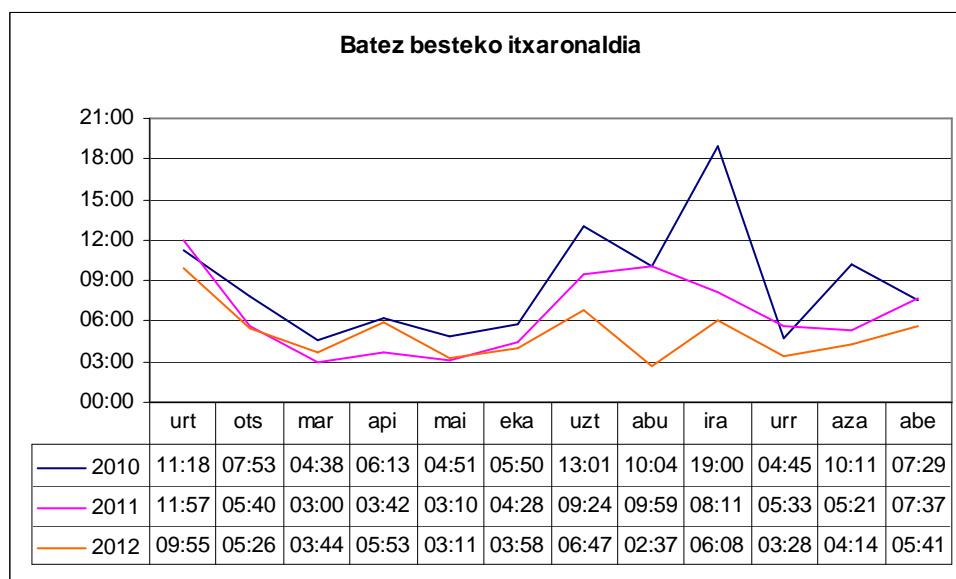
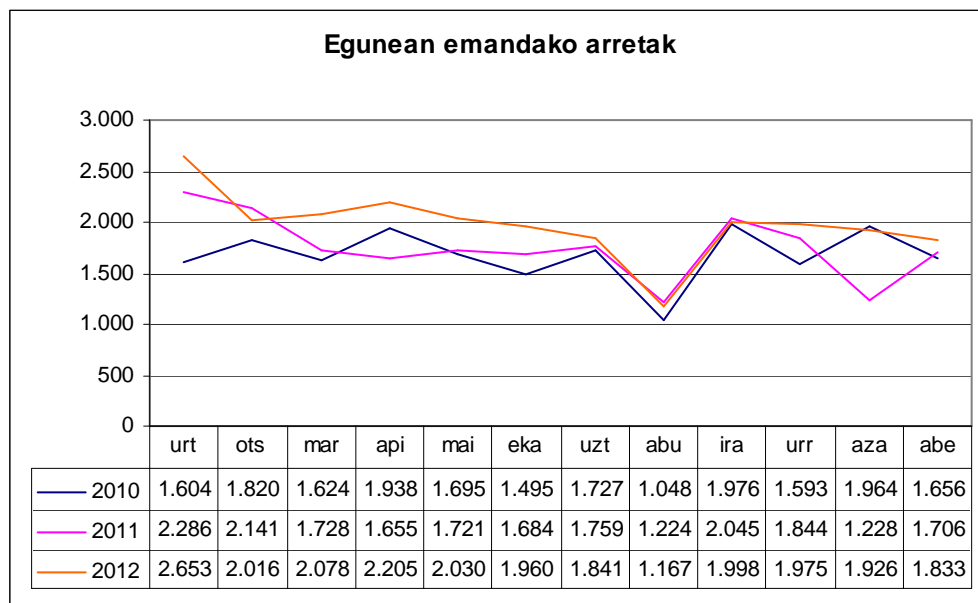
Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Etxebizitza	4.749	%23,1	247	%5,2	%13,8
Familia	3.824	%18,6	37	%1,0	%2,1
Hezkuntza	3.315	%16,2	397	%12,0	%22,2
Herrizaingoa	1.880	%9,2	141	%7,5	%7,9
Direktorioa	1.368	%6,7	0	%0,0	%0,0
Ez da EJren eskumena	1.206	%5,9	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	897	%4,4	16	%1,8	%0,9
Ingurumena	644	%3,1	326	%50,6	%18,2
Lana eta Gizarte Segurantza	387	%1,9	107	%27,6	%6,0
Justizia	350	%1,7	63	%18,0	%3,5
Gizarte Gaiak	342	%1,7	51	%14,9	%2,9
Ogasuna eta Finantzak	250	%1,2	90	%36,0	%5,0
Beste batzuk	244	%1,2	24	%9,8	%1,3
Herri Administrazioak	201	%1,0	42	%20,9	%2,3
Industria	169	%0,8	48	%28,4	%2,7
Osasuna	166	%0,8	47	%28,3	%2,6
Kultura	155	%0,8	55	%35,5	%3,1
Kontsumoa	97	%0,5	9	%9,3	%0,5
Merkataritza	77	%0,4	23	%29,9	%1,3
Garraioa eta Herri Lanak	59	%0,3	14	%23,7	%0,8
Nekazaritza eta arrantza	54	%0,3	19	%35,2	%1,1
Lehendakaritza	36	%0,2	17	%47,2	%1,0
Turismoa	35	%0,2	10	%28,6	%0,6
Lurralde plangintza	15	%0,1	5	%33,3	%0,3
GUZTIRA	20.520		1.788	%8,7	

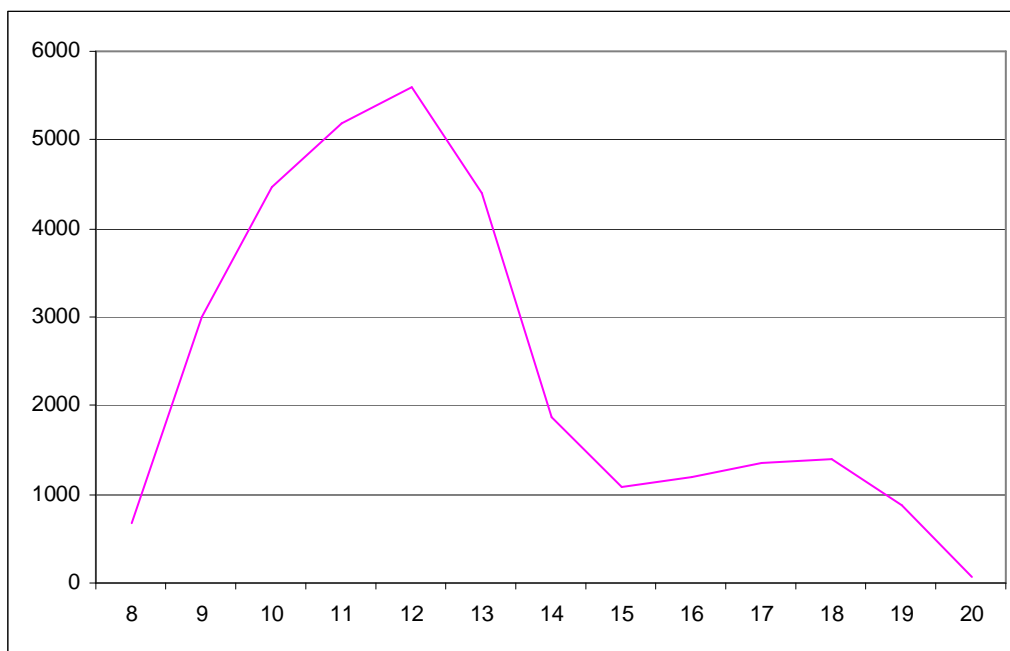
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	AZAROA				GUZTIRA 2012			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	31.164	15.805	7.964	7.395	484.362	249.112	120.133	115.117
Egunean emandako arretak	1.833	930	468	435	1.965	1.011	487	467
Batez besteko itxaronaldia	05:41	08:51	05:12	03:00	05:05	09:16	02:53	03:07
Ezarrিতako konpromisoa	%70a 10 minutan edo gutxiago				%70a 10 minutan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%+5	%-4	%+9	%+20	%+8	%-5	%+23	%+21



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	6.634	2.711	3.402	12.747	%43,06
Familia	3.806	1.731	1.675	7.212	%24,36
Herrizaingoa	1.060	1.283	547	2.890	%9,76
Hezkuntza	1.279	907	277	2.463	%8,32
Gizarte Gaiak	775	306	592	1.673	%5,65
Lana eta Gizarte Segurantza	395	218	62	675	%2,28
Ez da EJ-ren eskumena	281	63	102	446	%1,51
Ogasuna eta Finantzak	116	132	8	256	%0,86
Kultura	79	145	22	246	%0,83
Beste batzuk	56	76	97	229	%0,77
Ingurumena	104	24	27	155	%0,52
Herri Administrazioak	98	21	21	140	%0,47
Osasuna	56	16	16	88	%0,30
Industria	42	24	20	86	%0,29
Justizia	36	17	12	65	%0,22
Kontsumoa	38	8	18	64	%0,22
Zuzenean	32	6	4	42	%0,14
Lehendakaritza	23	11	6	40	%0,14
Garraioa eta Herri Lanak	26	11		37	%0,12
Nekazaritza eta arrantza	10	9	5	24	%0,08
Merkataritza	4	11	5	20	%0,07
Turismoa	1	3	1	5	%0,02
Lurralde plangintza	2	1		3	%0,01
Guztira	14.953	7.734	6.919	29.606	