



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA ABUZTUAN

Bertsioa: 2.0
2013eko irailean
Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza
Zuzenean Zerbitzua



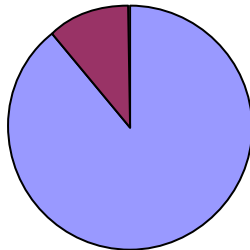
Aurkibidea

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

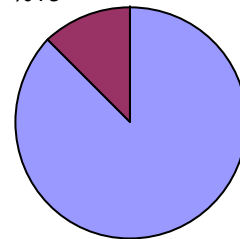
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2013
Arretak	41.660	18.689	22.971	590.406
Egunean emandako arretak	1.984	850	1.134	3.554
Gaztelania	32.873	12.404	20.469	491.280
Euskara	4.364	1.781	2.583	69.893
Gizona	15.152	4.604	10.548	214.864
Emakumea	22.729	11.122	11.607	359.175
Zehaztu gabe	3.214	980	2.234	48.706

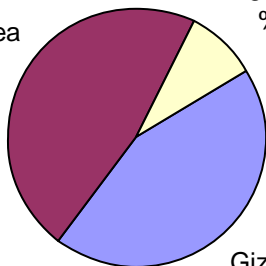
Hizkuntza- Aurrez aurrekoa

 Euskara
 %11

 Gaztelania
 %89

Hizkuntza- Telefonoa

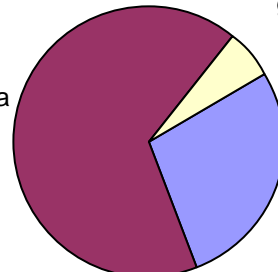
 Euskara
 %13

 Gaztelania
 %87

Sexua- Aurrez aurrekoa

 Emakumea
 %48

 Gizona
 %43

 Zehaztu
 gabe
 %9

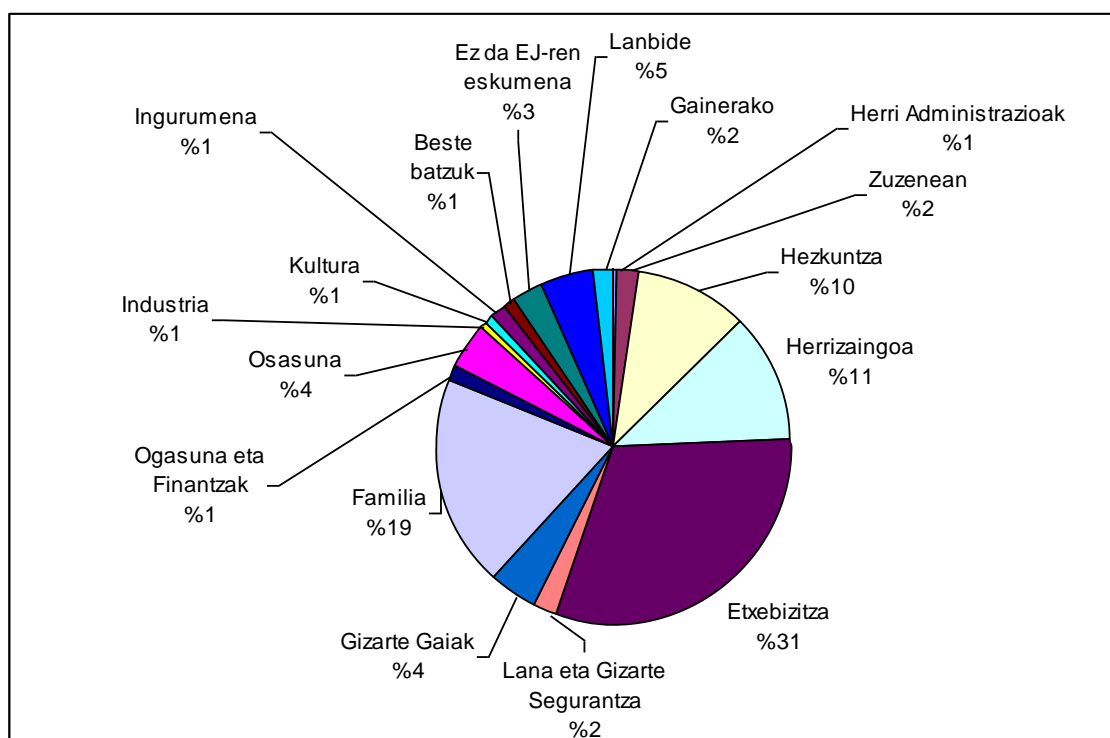
Sexua- Telefonoa

 Emakumea
 %66

 Gizona
 %28

 Zehaztu
 gabe
 %6

Emandako zerbitzuak

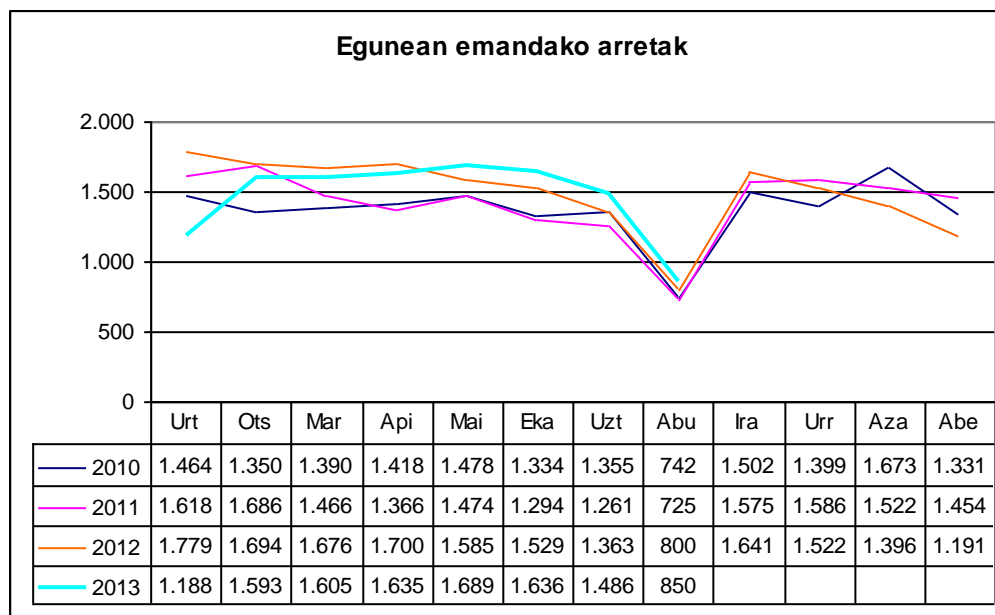
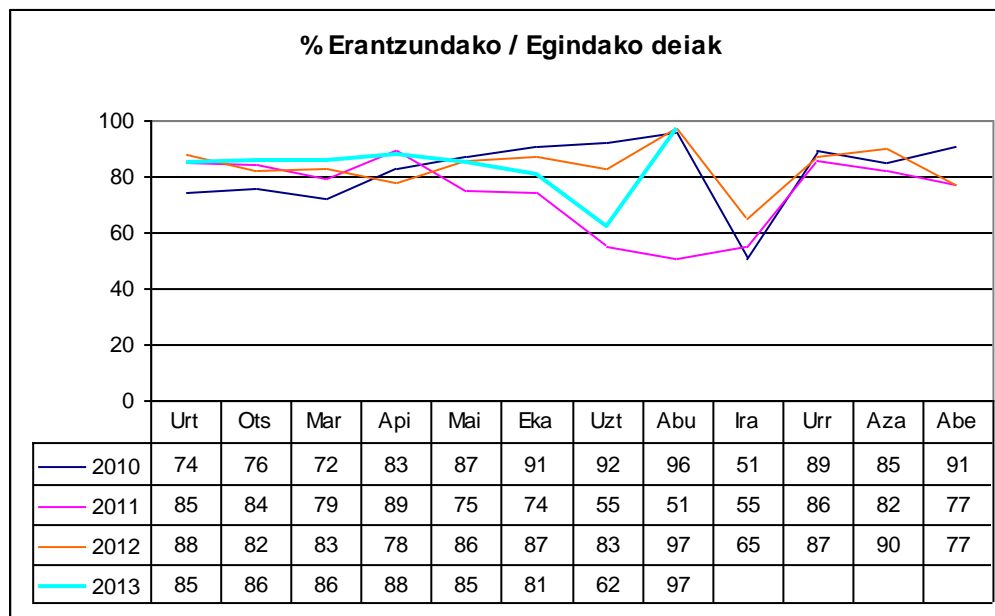
Antolaketa-unitatea	Herritarrek	Guztira (%)
Etxebizitza	11.589	%30,6
Familia	7.364	%19,5
Herrizaingoa	4.342	%11,5
Hezkuntza	3.877	%10,2
Lanbide	1.886	%5,0
Gizarte Gaiak	1.640	%4,3
Osasuna	1.573	%4,2
Ez da EJ-ren eskumena	1.097	%2,9
Lana eta Gizarte Segurantza	880	%2,3
Zuzenean	790	%2,1
Ingurumena	538	%1,4
Ogasuna eta Finantzak	536	%1,4
Beste batzuk	398	%1,1
Kultura	283	%0,7
Industria	208	%0,5
Herri Administrazioak	202	%0,5
Kontsumoa	185	%0,5
Nekazaritza eta arrantza	118	%0,3
Justizia	92	%0,2
Garraioa eta Herri Lanak	85	%0,2
Merkataritza	62	%0,2
Lehendakaritza	44	%0,1
Turismoa	42	%0,1
Lurralde plangintza	8	%0,0
Guztira	37.839	



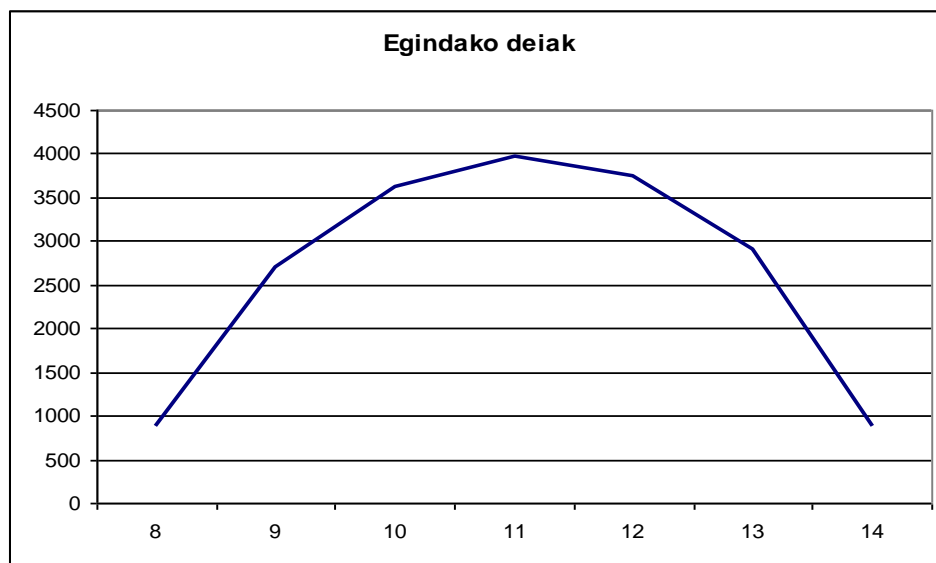
Telefonoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Abuztua	Guztira 2013
Egindako deiak	19.327	300.544
Erantzundako deiak	18.689	245.573
Egunean emandako arretak	850	1.460
% Erantzundako / Egindako deiak	%97	%82
Ezarritako konpromisoa	%70	%70
Kronpromisoarekin aldea	%+27	%+12



Orduko eskaera



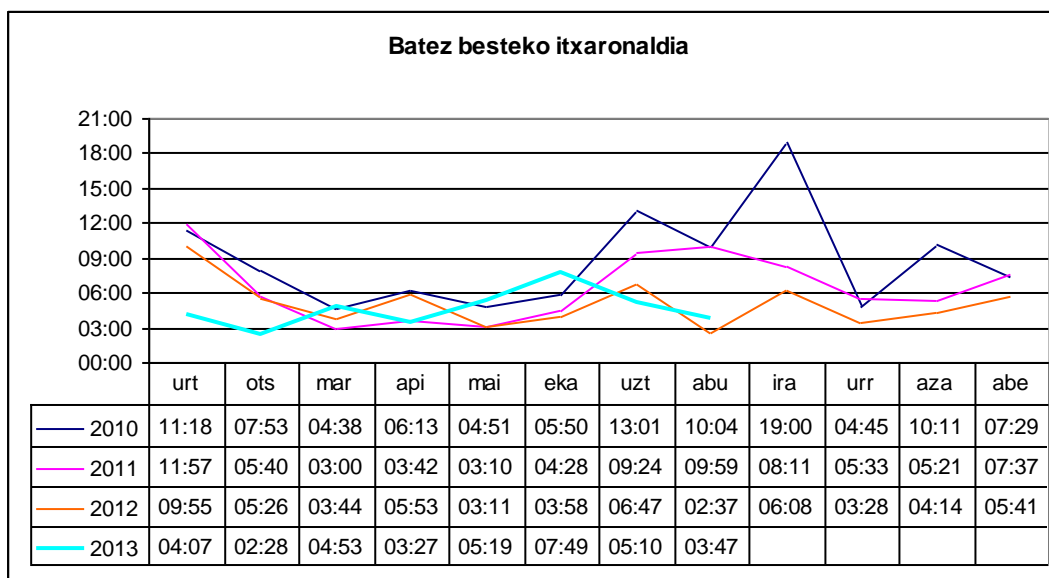
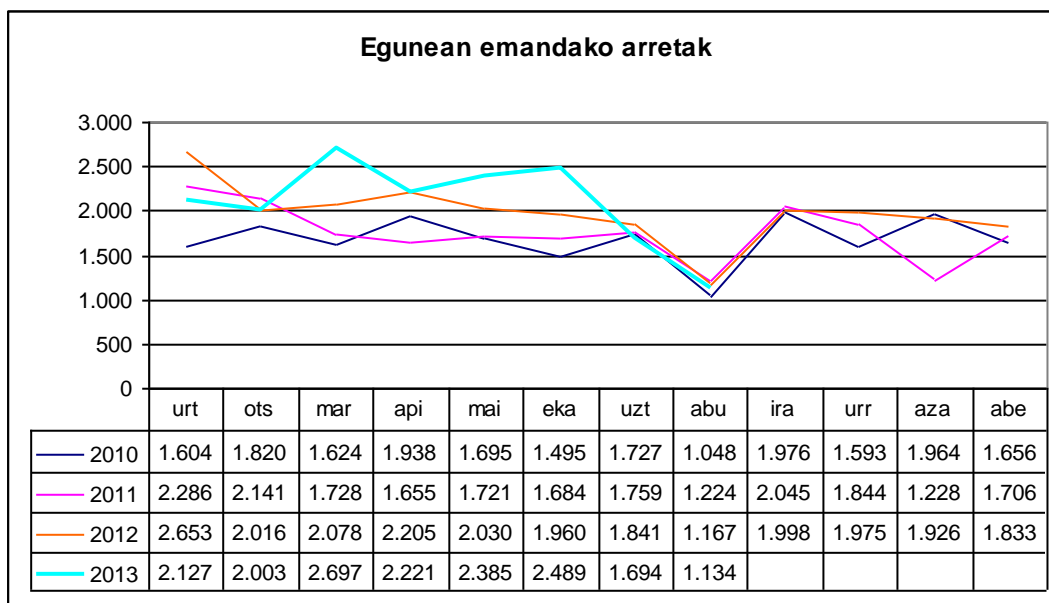
Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Etxebizitza	3.151	%20,1	196	%6,2	%11,5
Familia	2.520	%16,1	49	%1,9	%2,9
Hezkuntza	2.028	%12,9	320	%15,8	%18,8
Herrizaingoa	1.711	%10,9	79	%4,6	%4,6
Osasuna	1.505	%9,6	323	%21,5	%18,9
Ez da EJren eskumena	860	%5,5	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	755	%4,8	9	%1,2	%0,5
Direktorioa	648	%4,1	0	%0,0	%0,0
Ingurumena	465	%3,0	183	%39,4	%10,7
Lana eta Gizarte Segurantzza	281	%1,8	100	%35,6	%5,9
Ogasuna eta Finantzak	218	%1,4	96	%44,0	%5,6
Beste batzuk	209	%1,3	27	%12,9	%1,6
Gizarte Gaiak	191	%1,2	24	%12,6	%1,4
Lanbide	188	%1,2	11	%5,9	%0,6
Kultura	167	%1,1	60	%35,9	%3,5
Industria	153	%1,0	52	%34,0	%3,0
Herri Administrazioak	150	%1,0	41	%27,3	%2,4
Kontsumoa	127	%0,8	23	%18,1	%1,3
Nekazaritza eta arrantza	85	%0,5	25	%29,4	%1,5
Garraioa eta Herri Lanak	68	%0,4	18	%26,5	%1,1
Justizia	58	%0,4	11	%19,0	%0,6
Merkataritza	47	%0,3	9	%19,1	%0,5
Turismoa	37	%0,2	12	%32,4	%0,7
CAU	35	%0,2	27	%77,1	%1,6
Lehendakaritza	27	%0,2	8	%29,6	%0,5
Lurralde plangintza	6	%0,0	2	%33,3	%0,1
GUZTIRA	15.690		1.705	%10,9	

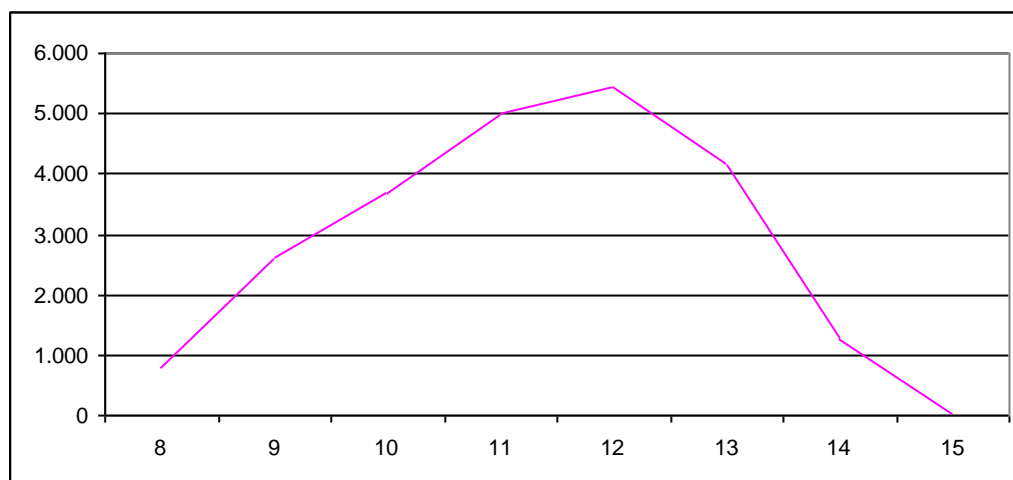
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	ABUZTUA				GUZTIRA 2013			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	22.971	11.710	6.427	4.834	344.833	179.901	91.008	73.924
Egunean emandako arretak	1.134	586	306	242	2.094	1.091	554	449
Batez besteko itxaronaldia	03:47	08:47	01:51	00:44	04:38	08:53	03:17	01:42
Ezarrিতako konpromisoa	%70a 10 minutan edo gutxiago				%70a 10 minutan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%10	%-6	%+27	%+29	%+18	%-4	%+19	%+26



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	4.588	1.988	1.862	8.438	%36,96
Familia	2.674	1.301	869	4.844	%21,22
Herrizaingoa	999	1.224	408	2.631	%11,52
Hezkuntza	920	723	206	1.849	%8,10
Lanbide	977	60	661	1.698	%7,44
Gizarte Gaiak	638	312	499	1.449	%6,35
Lana eta Gizarte Segurantza	374	140	85	599	%2,62
Ogasuna eta Finantzak	66	245	7	318	%1,39
Ez da EJ-ren eskumena	160	25	52	237	%1,04
Beste batzuk	35	78	76	189	%0,83
Kultura	30	80	6	116	%0,51
Ingurumena	45	16	12	73	%0,32
Osasuna	50	15	3	68	%0,30
Kontsumoa	30	13	15	58	%0,25
Industria	19	10	26	55	%0,24
Herri Administrazioak	30	18	4	52	%0,23
Zuzenean	20	6	9	35	%0,15
Justizia	8	3	23	34	%0,15
Nekazaritza eta arrantza	12	19	2	33	%0,14
Lehendakaritza	6	9	2	17	%0,07
Garraioa eta Herri Lanak	12	4	1	17	%0,07
Merkataritza	6	8	1	15	%0,07
Turismoa	1	3	1	5	%0,02
Lurralde plangintza	2	0	0	2	%0,01
GUZTIRA	11.702	6.300	4.830	22.832	