



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA URTARRILEAN

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



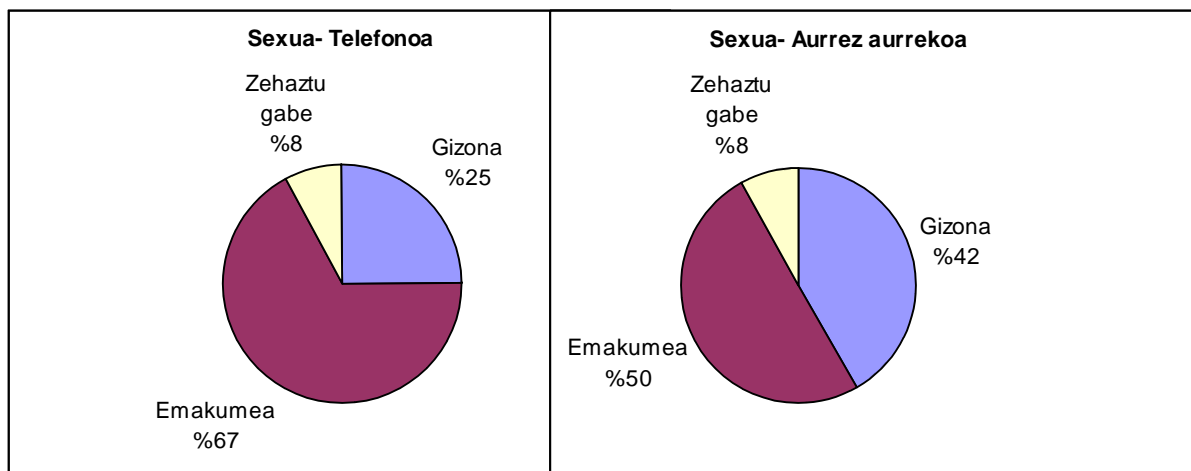
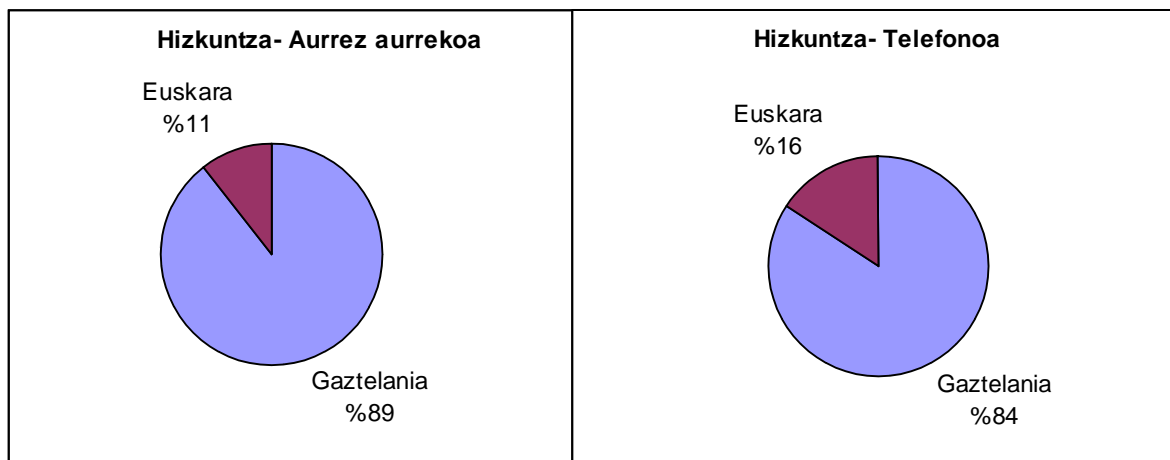
Aurkibidea

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



Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

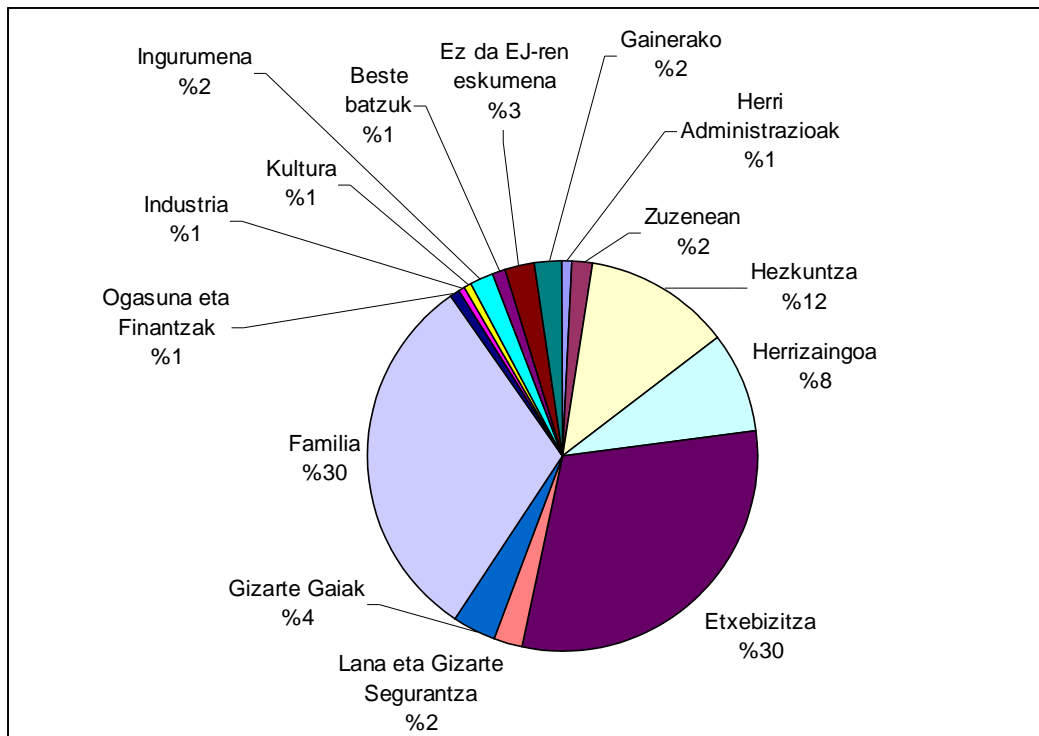
| | Guztira | Telefonoa | Aurrez aurrekoa | Guztira 2013 |
|---------------------------------|---------|-----------|-----------------|--------------|
| Arretak | 72.411 | 26.142 | 46.269 | 72.411 |
| Egunean emandako arretak | 3.315 | 1.188 | 2.127 | 3.315 |
| Gaztelania | 66.975 | 24.090 | 42.885 | 66.975 |
| Euskara | 9.576 | 4.500 | 5.076 | 9.576 |
| Gizona | 30.075 | 8.768 | 21.307 | 30.075 |
| Emakumea | 49.199 | 23.592 | 25.607 | 49.199 |
| Zehaztu gabe | 6.847 | 2.697 | 4.150 | 6.847 |





Emandako zerbitzuak

| Antolaketa-unitatea | Herritarrak | Guztira (%) |
|-----------------------------|---------------|-------------|
| Familia | 23.534 | %31,0 |
| Etxebizitza | 23.108 | %30,5 |
| Hezkuntza | 9.385 | %12,4 |
| Herrizaingoa | 6.239 | %8,2 |
| Gizarte Gaiak | 2.833 | %3,7 |
| Ez da EJ-ren eskumena | 2.057 | %2,7 |
| Lana eta Gizarte Segurantza | 1.516 | %2,0 |
| Ingurumena | 1.360 | %1,8 |
| Zuzenean | 1.201 | %1,6 |
| Beste batzuk | 866 | %1,1 |
| Ogasuna eta Finantzak | 680 | %0,9 |
| Herri Administrazioak | 617 | %0,8 |
| Kultura | 493 | %0,6 |
| Industria | 409 | %0,5 |
| Osasuna | 373 | %0,5 |
| Justizia | 337 | %0,4 |
| Kontsumoa | 302 | %0,4 |
| Nekazaritza eta arrantza | 135 | %0,2 |
| Merkataritza | 123 | %0,2 |
| Lehendakaritza | 107 | %0,1 |
| Garraioa eta Herri Lanak | 103 | %0,1 |
| Turismoa | 80 | %0,1 |
| Lurralde plangintza | 21 | %0,0 |
| Guztira | 75.879 | |

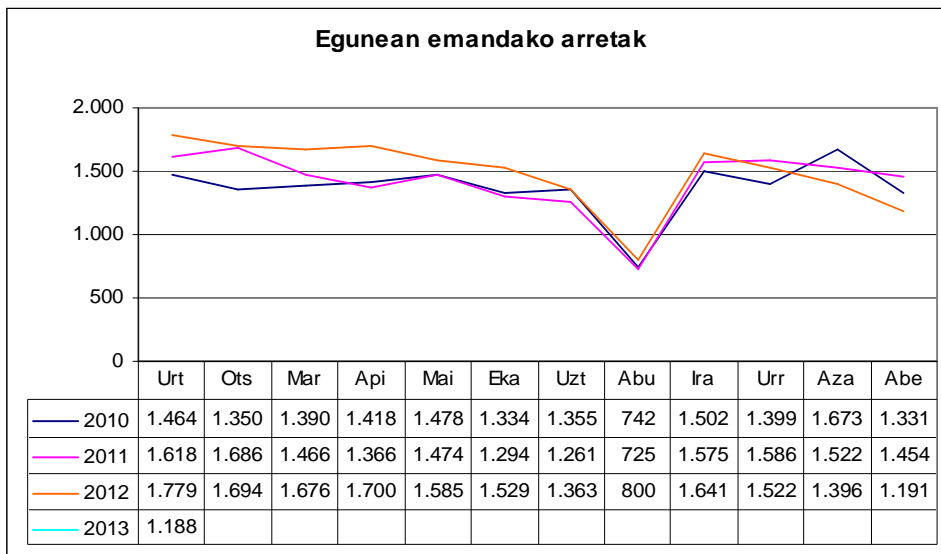
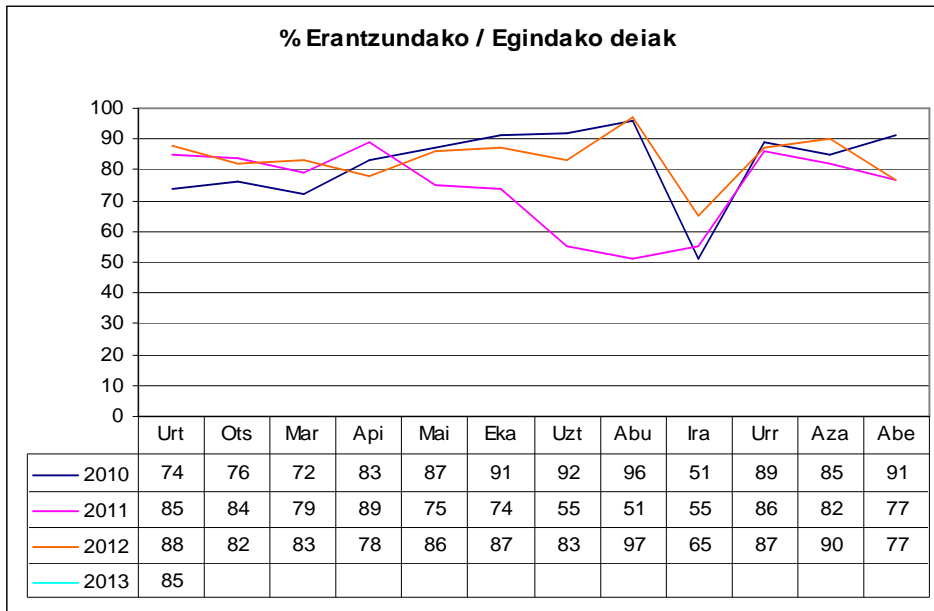




Telefonoaren datuak, guztira

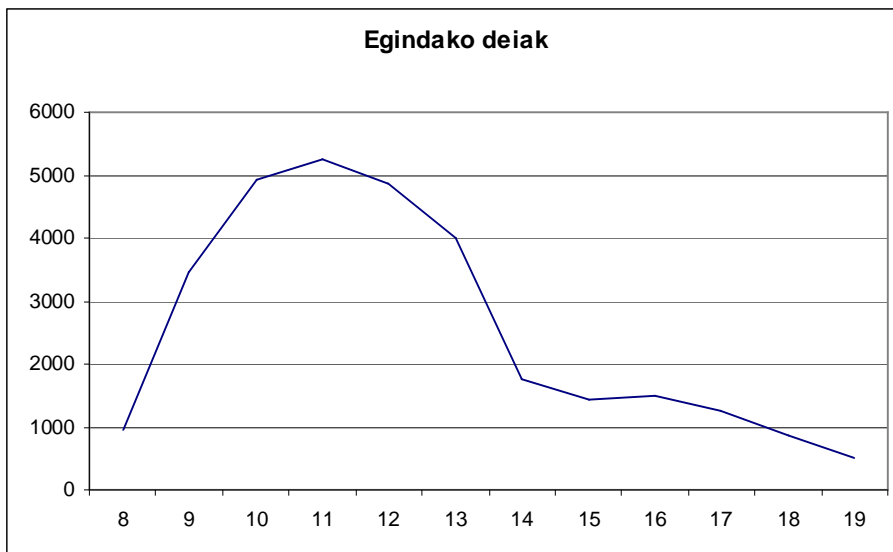
Eskaera eta erantzun-ahalmena

| | Urtarrila | Guztira 2013 |
|--|-----------|--------------|
| Egindako deiak | 30.781 | 30.781 |
| Erantzundako deiak | 26.142 | 26.142 |
| Egunean emandako arretak | 1.188 | 1.188 |
| % Erantzundako / Egindako deiak | %85 | %85 |
| Ezarritako konpromisoa | %70 | %70 |
| Kronpromisoarekin aldea | %+15 | %+15 |





Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

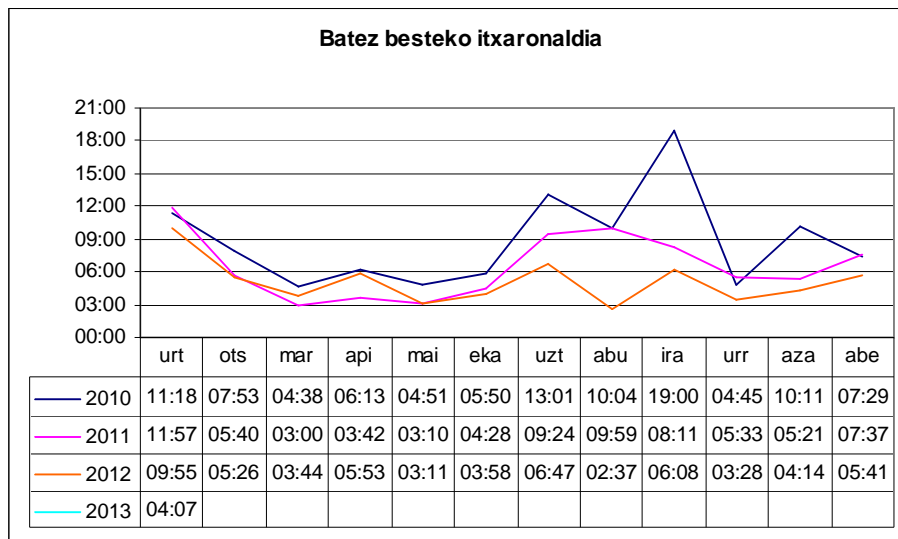
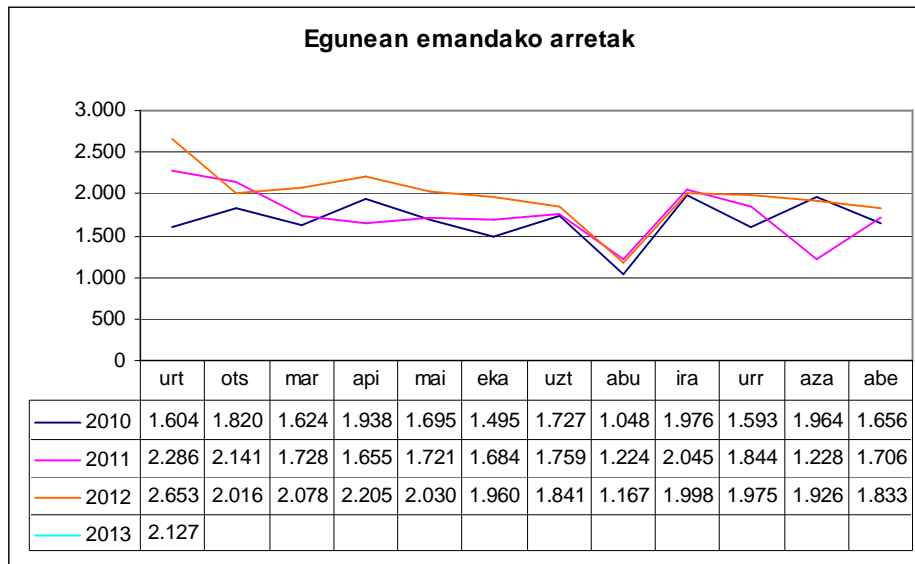
| ANTOLAKETA UNIT. | Deiak | % Guztira | Transferituak | Trans % / saila | Trans % / guztira |
|-----------------------------|---------------|-----------|---------------|-----------------|-------------------|
| Herri Administrazioak | 454 | %1,4 | 117 | %25,8 | %3,8 |
| Zuzenean | 1.131 | %3,5 | 26 | %2,3 | %0,8 |
| Justizia | 290 | %0,9 | 47 | %16,2 | %1,5 |
| Hezkuntza | 5.805 | %18,1 | 610 | %10,5 | %19,7 |
| Herrizaingoa | 2.600 | %8,1 | 173 | %6,7 | %5,6 |
| Etxebizitza | 7.056 | %22,0 | 358 | %5,1 | %11,5 |
| Lana eta Gizarte Segurantza | 566 | %1,8 | 212 | %37,5 | %6,8 |
| Gizarte Gaiak | 674 | %2,1 | 126 | %18,7 | %4,1 |
| Familia | 6.235 | %19,5 | 64 | %1,0 | %2,1 |
| Lehendakaritza | 64 | %0,2 | 19 | %29,7 | %0,6 |
| Ogasuna eta Finantzak | 442 | %1,4 | 193 | %43,7 | %6,2 |
| Merkataritza | 99 | %0,3 | 19 | %19,2 | %0,6 |
| Turismoa | 68 | %0,2 | 21 | %30,9 | %0,7 |
| Kontsumoa | 163 | %0,5 | 18 | %11,0 | %0,6 |
| Osasuna | 280 | %0,9 | 84 | %30,0 | %2,7 |
| Garraioa eta Herri Lanak | 82 | %0,3 | 27 | %32,9 | %0,9 |
| Industria | 338 | %1,1 | 122 | %36,1 | %3,9 |
| Nekazaritza eta arrantza | 83 | %0,3 | 34 | %41,0 | %1,1 |
| Kultura | 230 | %0,7 | 82 | %35,7 | %2,6 |
| Lurralde plangintza | 16 | %0,0 | 9 | %56,3 | %0,3 |
| Ingurumena | 1.243 | %3,9 | 686 | %55,2 | %22,1 |
| Beste batzuk | 440 | %1,4 | 54 | %12,3 | %1,7 |
| Ez da EJren eskumena | 1.509 | %4,7 | 0 | %0,0 | %0,0 |
| Direktorioa | 2.176 | %6,8 | 0 | %0,0 | %0,0 |
| GUZTIRA | 32.044 | | 3.101 | %9,7 | |



Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

| | URTARRILA | | | | GUZTIRA 2013 | | | |
|-----------------------------------|------------------------------|---------|----------|--------|------------------------------|---------|----------|--------|
| | Guztira | Bizkaia | Gipuzkoa | Araba | Guztira | Bizkaia | Gipuzkoa | Araba |
| Arretak | 46.269 | 24.003 | 10.874 | 11.392 | 46.269 | 24.003 | 10.874 | 11.392 |
| Egunean emandako arretak | 2.127 | 1.091 | 518 | 518 | 2.127 | 1.091 | 518 | 518 |
| Batez besteko itxaronaldia | 04:07 | 07:28 | 02:22 | 02:32 | 04:07 | 07:28 | 02:22 | 02:32 |
| Ezarritako konpromisoa | %70a 10 minutan edo gutxiago | | | | %70a 10 minutan edo gutxiago | | | |
| Kronpromisoarekin aldea | %+15 | %+8 | %+23 | %+22 | %+15 | %+8 | %+23 | %+22 |





Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

| Antolaketa-unitatea | Hartutako herritarrak | | | | % Guztira |
|-----------------------------|-----------------------|---------------|---------------|---------------|-----------|
| | Bizkaia | Gipuzkoa | Araba | Guztira | |
| Familia | 9.059 | 4.088 | 4.152 | 17.299 | %37,60 |
| Etxebizitza | 8.577 | 3.172 | 4.303 | 16.052 | %34,89 |
| Herrizaingoa | 1.241 | 1.806 | 592 | 3.639 | %7,91 |
| Hezkuntza | 2.073 | 992 | 515 | 3.580 | %7,78 |
| Gizarte Gaiak | 994 | 428 | 737 | 2.159 | %4,69 |
| Lana eta Gizarte Segurantza | 639 | 232 | 79 | 950 | %2,06 |
| Ez da EJ-ren eskumena | 388 | 55 | 105 | 548 | %1,19 |
| Beste batzuk | 102 | 157 | 167 | 426 | %0,93 |
| Kultura | 85 | 169 | 9 | 263 | %0,57 |
| Ogasuna eta Finantzak | 144 | 78 | 16 | 238 | %0,52 |
| Herri Administrazioak | 114 | 28 | 21 | 163 | %0,35 |
| Kontsumoa | 69 | 28 | 42 | 139 | %0,30 |
| Ingurumena | 80 | 12 | 25 | 117 | %0,25 |
| Osasuna | 69 | 11 | 13 | 93 | %0,20 |
| Industria | 27 | 16 | 28 | 71 | %0,15 |
| Zuzenean | 49 | 9 | 12 | 70 | %0,15 |
| Nekazaritza eta arrantza | 14 | 27 | 11 | 52 | %0,11 |
| Justizia | 26 | 15 | 6 | 47 | %0,10 |
| Lehendakaritza | 27 | 8 | 8 | 43 | %0,09 |
| Merkataritza | 7 | 13 | 4 | 24 | %0,05 |
| Garraioa eta Herri Lanak | 14 | 6 | 1 | 21 | %0,05 |
| Turismoa | 4 | 7 | 1 | 12 | %0,03 |
| Lurralde plangintza | 3 | 1 | 1 | 5 | %0,01 |
| Guztira | 23.805 | 11.358 | 10.848 | 46.011 | |

