



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**



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

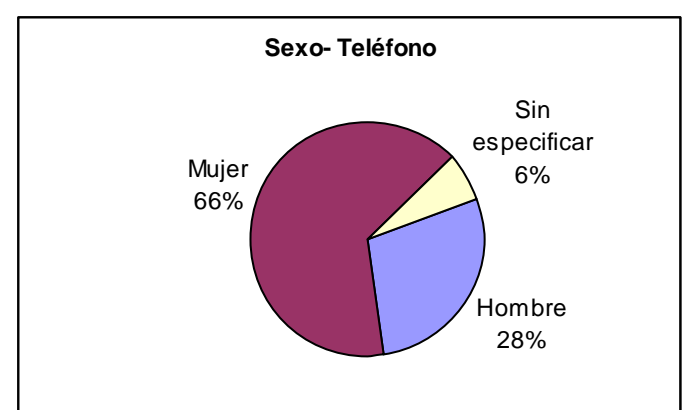
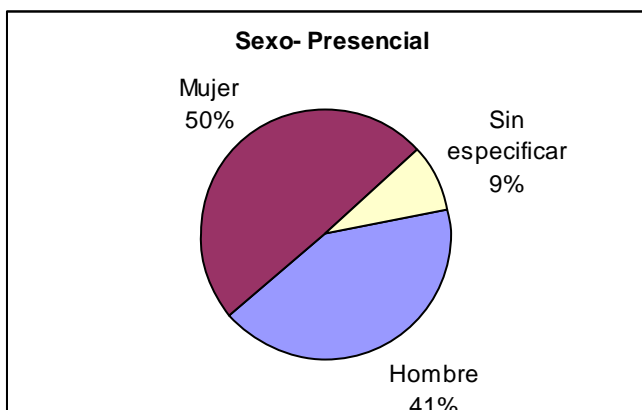
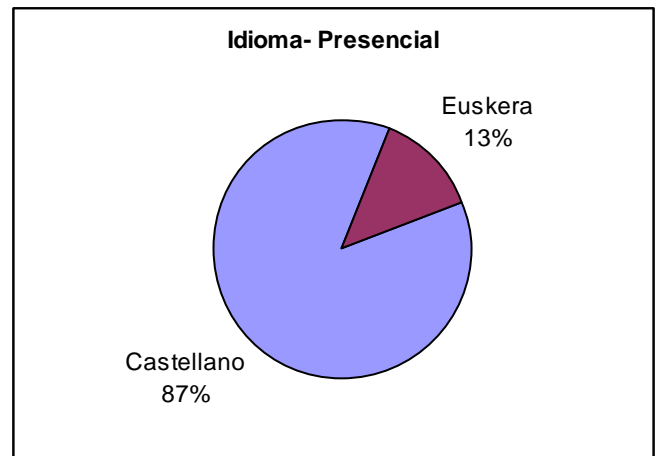
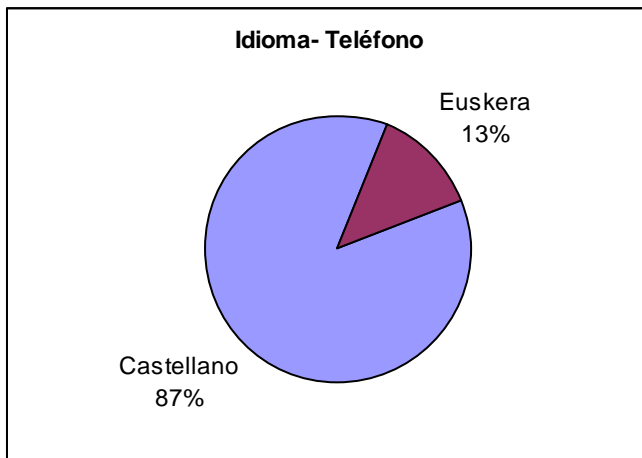
Versión: 2.0  
Agosto 2013  
Dirección de Atención Ciudadana  
Servicio Zuzenean

# **Índice**

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

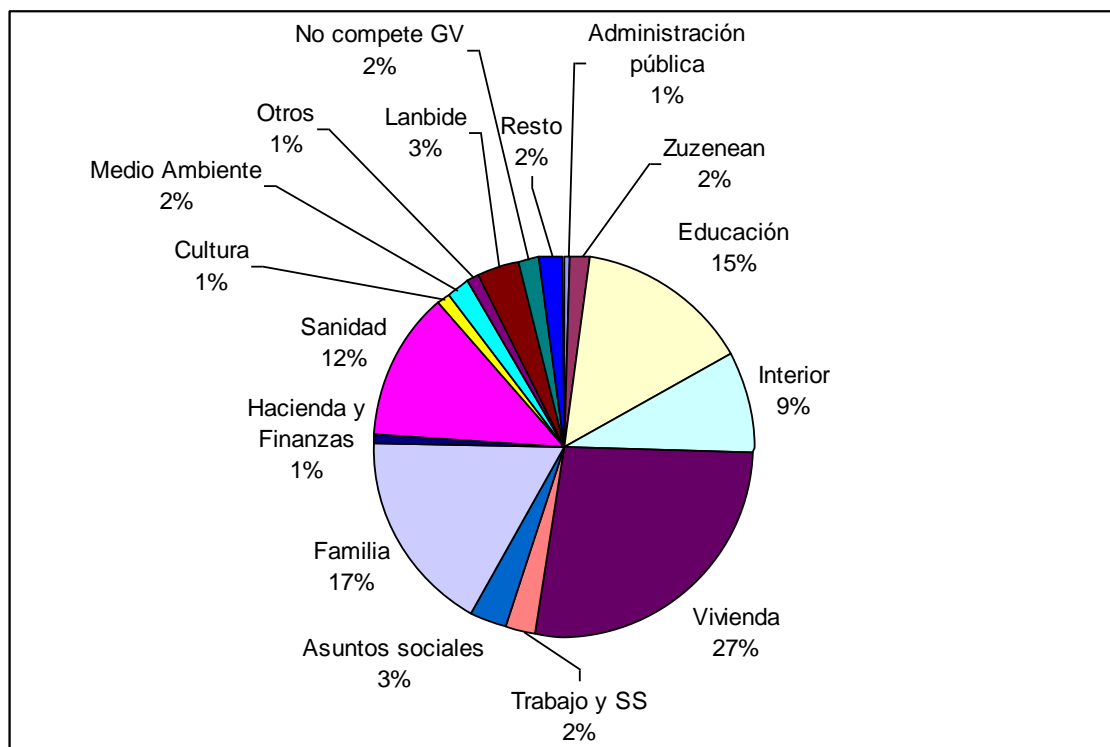
## Datos globales (presencial + teléfono)

	Total	Teléfono	Presencial	Acumulado 2013
<b>Atenciones</b>	70.118	34.177	35.941	548.746
<b>Atendidas por día</b>	3.180	1.486	1.694	3.789
<b>Castellano</b>	57.503	25.775	31.728	458.407
<b>Euskera</b>	8.836	3.921	4.915	65.529
<b>Hombre</b>	25.741	9.711	16.030	199.712
<b>Mujer</b>	41.494	22.335	19.159	336.446
<b>Sin especificar</b>	5.629	2.159	3.470	45.492



## Servicios prestados

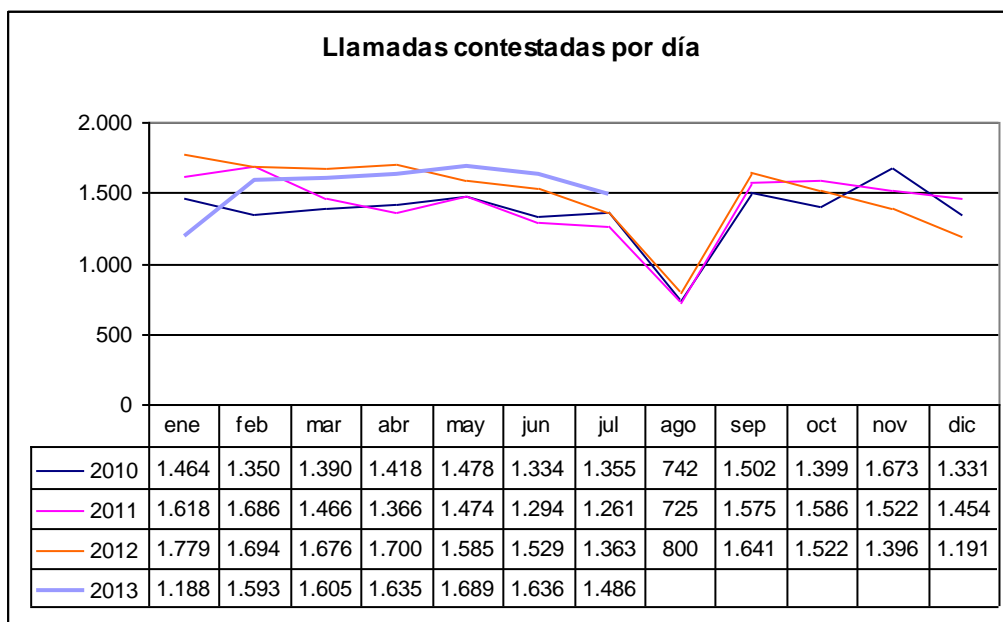
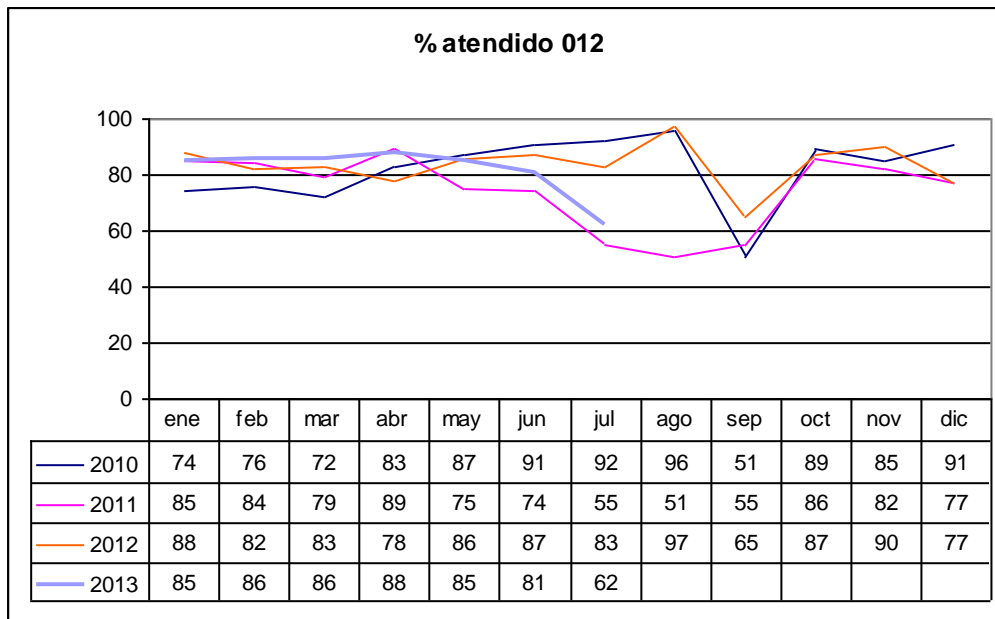
Unidad organizativa	Ciudadanos atendidos	%Total
Vivienda	18.170	27,1%
Familia	11.565	17,3%
Educación	9.929	14,8%
Sanidad	8.351	12,5%
Interior	5.722	8,5%
Lanbide	2.207	3,3%
Asuntos sociales	2.009	3,0%
Trabajo y SS	1.576	2,4%
No compete GV	1.387	2,1%
Medio Ambiente	1.242	1,9%
Zuzenean	1.059	1,6%
Otros	782	1,2%
Cultura	761	1,1%
Hacienda y Finanzas	649	1,0%
Administración pública	372	0,6%
Industria	312	0,5%
Consumo	232	0,3%
Justicia	190	0,3%
Agricultura y Pesca	139	0,2%
Turismo	106	0,2%
Lehendakaritza	91	0,1%
Transportes y obras públicas	85	0,1%
Comercio	80	0,1%
Planificación Territorial	14	0,0%
<b>Total</b>	<b>67.030</b>	



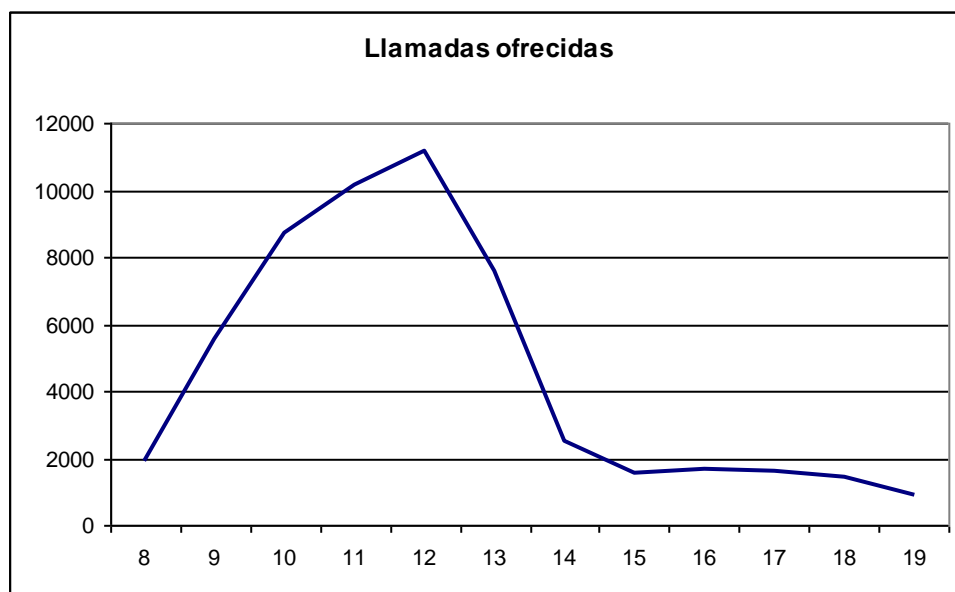
## Datos totales Teléfono

### Demanda y capacidad de respuesta

	Julio	Acumulado anual
<b>Llamadas ofrecidas</b>	54.789	281.217
<b>Llamadas contestadas</b>	34.177	226.884
<b>Atendidas por día</b>	1.486	1.558
<b>% contestadas/ofrecidas</b>	62%	81%
<b>Compromiso establecido</b>	70%	70%
<b>Diferencial compromiso</b>	-8%	+11%



## Demanda horaria



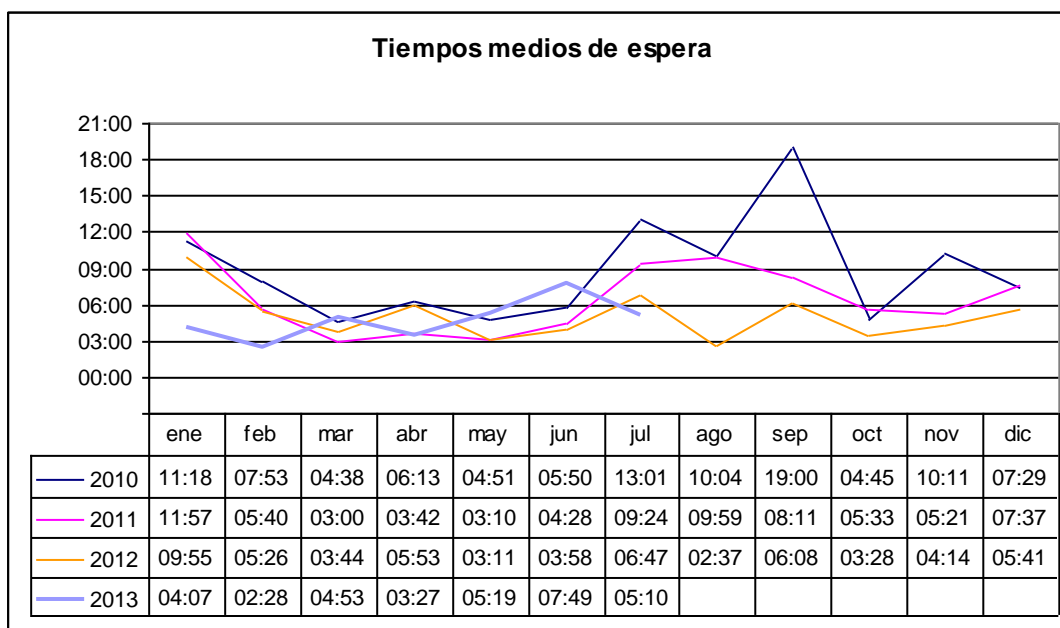
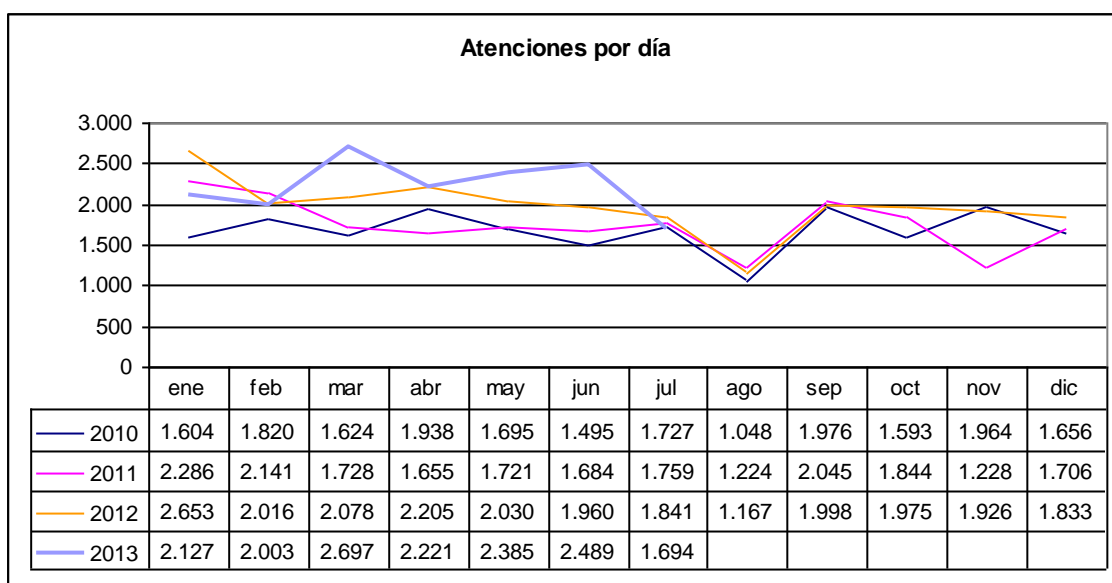
## Servicios prestados

Unidad organizativa	Llamadas atendidas	%Total	Transferidas	%Transf/dep	Transf/total
Sanidad	8.080	25,2%	724	9,0%	24,0%
Vivienda	4.940	15,4%	272	5,5%	9,0%
Educación	4.930	15,4%	607	12,3%	20,1%
Familia	4.414	13,8%	42	1,0%	1,4%
Interior	2.019	6,3%	94	4,7%	3,1%
Directorio	1.305	4,1%	0	0,0%	0,0%
Medio Ambiente	1.125	3,5%	431	38,3%	14,3%
No compete GV	1.023	3,2%	0	0,0%	0,0%
Zuzenean	989	3,1%	15	1,5%	0,5%
Trabajo y SS	446	1,4%	167	37,4%	5,5%
Otros	420	1,3%	32	7,6%	1,1%
Cultura	382	1,2%	132	34,6%	4,4%
Hacienda y Finanzas	314	1,0%	108	34,4%	3,6%
Administración pública	284	0,9%	101	35,6%	3,3%
Lanbide	261	0,8%	7	2,7%	0,2%
Asuntos sociales	245	0,8%	38	15,5%	1,3%
Industria	208	0,6%	70	33,7%	2,3%
Consumo	125	0,4%	11	8,8%	0,4%
Justicia	101	0,3%	25	24,8%	0,8%
Agricultura y Pesca	101	0,3%	28	27,7%	0,9%
Turismo	75	0,2%	22	29,3%	0,7%
Transportes y obras públicas	67	0,2%	19	28,4%	0,6%
Lehendakaritza	61	0,2%	30	49,2%	1,0%
Comercio	51	0,2%	12	23,5%	0,4%
CAU	46	0,1%	24	52,2%	0,8%
Planificación Territorial	10	0,0%	7	70,0%	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>32.022</b>		<b>3.018</b>	<b>9,4%</b>	

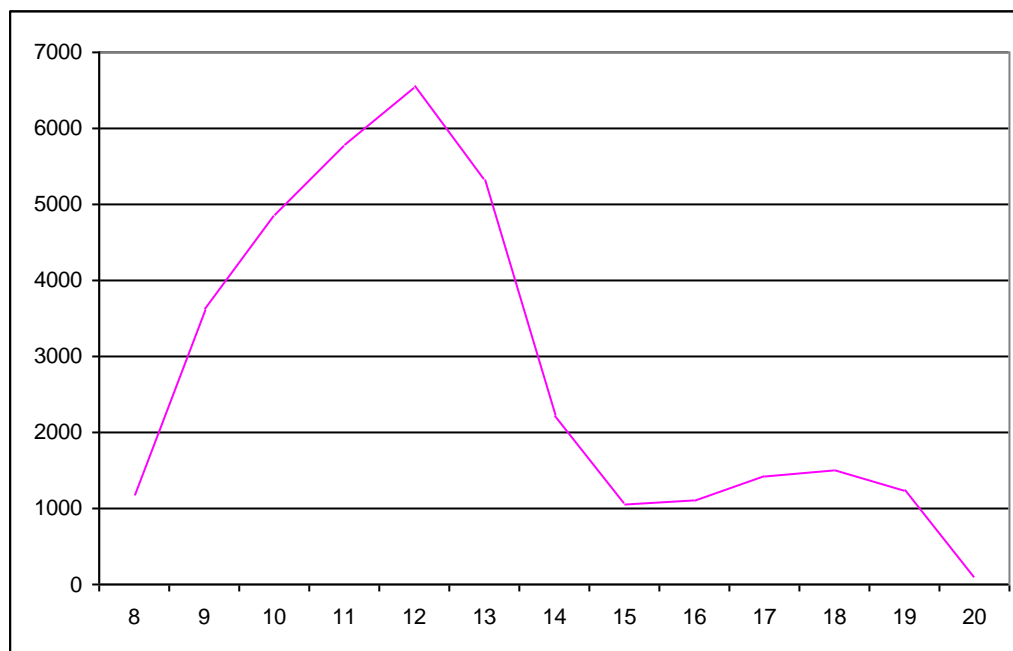
# Datos totales Presencial

## Demanda y capacidad de respuesta

	JULIO				ACUMULADO 2013			
	Total	Bilbao	Donostia	Vitoria	Total	Bilbao	Donostia	Vitoria
<b>Atenciones</b>	35.941	18.553	9.528	7.860	321.862	168.191	84.581	69.090
<b>Atenciones por día</b>	1.694	883	454	357	2.231	1.163	589	478
<b>Tiempo medio de espera</b>	5:10	10:05	3:47	1:39	4:45	8:54	3:29	1:51
<b>Compromiso establecido</b>	70% en 10 minutos o menos				70% en 10 minutos o menos			
<b>Diferencial compromiso</b>	+6%	-10%	+19%	+28%	+8%	-4%	+19%	+25%



## Demanda horaria



## Servicios prestados

Unidad organizativa	ciudadanos atendidos				%Total
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Total	
Vivienda	7.372	2.902	2.956	<b>13.230</b>	36,39%
Familia	3.691	1.854	1.606	<b>7.151</b>	19,67%
Educación	2.657	1.691	651	<b>4.999</b>	13,75%
Interior	1.440	1.649	614	<b>3.703</b>	10,18%
Lanbide	1.151	56	739	<b>1.946</b>	5,35%
Asuntos sociales	793	379	592	<b>1.764</b>	4,85%
Trabajo y SS	725	274	131	<b>1.130</b>	3,11%
Cultura	151	175	53	<b>379</b>	1,04%
No compete GV	233	69	62	<b>364</b>	1,00%
Otros	81	142	139	<b>362</b>	1,00%
Hacienda y Finanzas	96	228	11	<b>335</b>	0,92%
Sanidad	166	54	51	<b>271</b>	0,75%
Medio Ambiente	78	16	23	<b>117</b>	0,32%
Consumo	51	22	34	<b>107</b>	0,29%
Industria	37	18	49	<b>104</b>	0,29%
Justicia	26	5	58	<b>89</b>	0,24%
Administración pública	45	22	21	<b>88</b>	0,24%
Zuzenean	48	4	18	<b>70</b>	0,19%
Agricultura y Pesca	14	16	8	<b>38</b>	0,10%
Turismo	16	10	5	<b>31</b>	0,09%
Lehendakaritza	18	7	5	<b>30</b>	0,08%
Comercio	10	15	4	<b>29</b>	0,08%
Transportes y obras públicas	11	4	3	<b>18</b>	0,05%
Planificación Territorial	3		1	<b>4</b>	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>18.913</b>	<b>9.612</b>	<b>7.834</b>	<b>36.359</b>	