



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA EKAINEAN

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

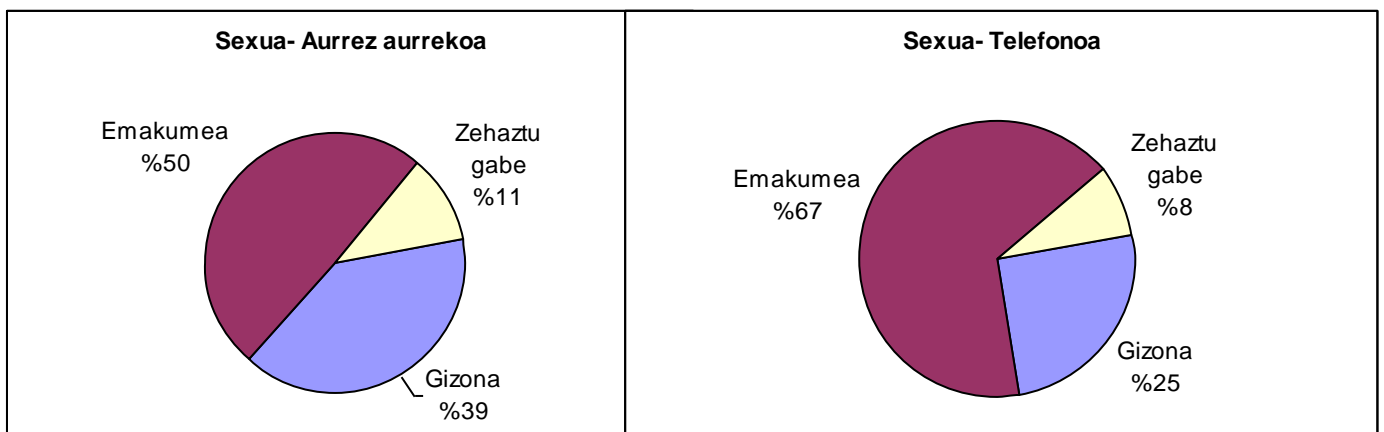
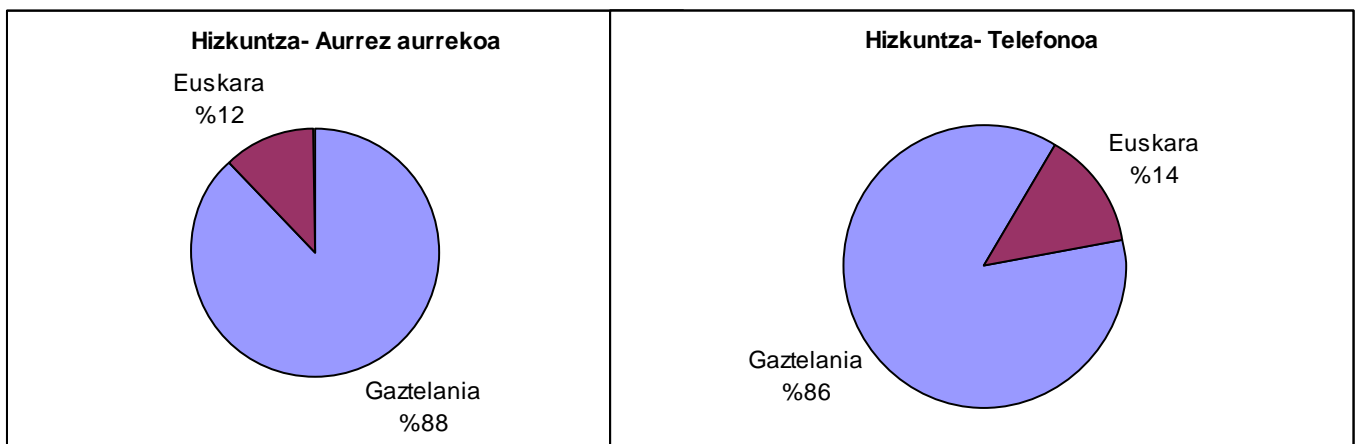


Aurkibidea

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

Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

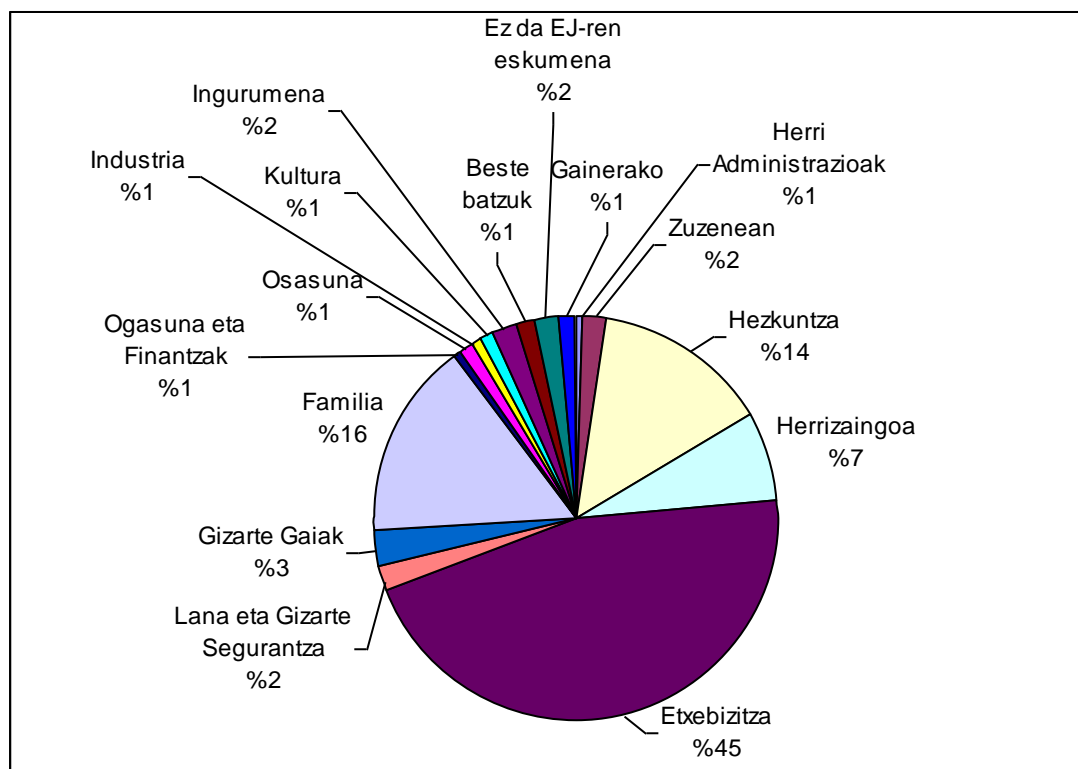
	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2013
Arretak	81.995	32.714	49.281	478.628
Egunean emandako arretak	4.125	1.636	2.489	1.939
Gaztelania	65.554	22.350	43.194	400.904
Euskara	9.562	3.504	6.058	56.693
Gizona	28.766	7.879	20.887	173.971
Emakumea	47.334	20.736	26.598	294.952
Zehaztu gabe	8.474	2.569	5.905	39.863





Emandako zerbitzuak

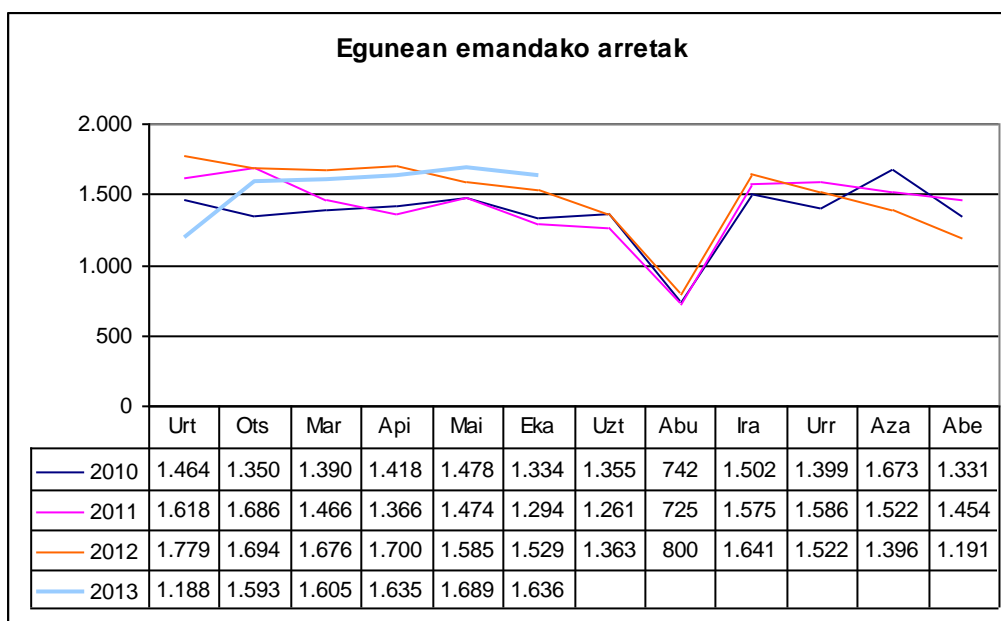
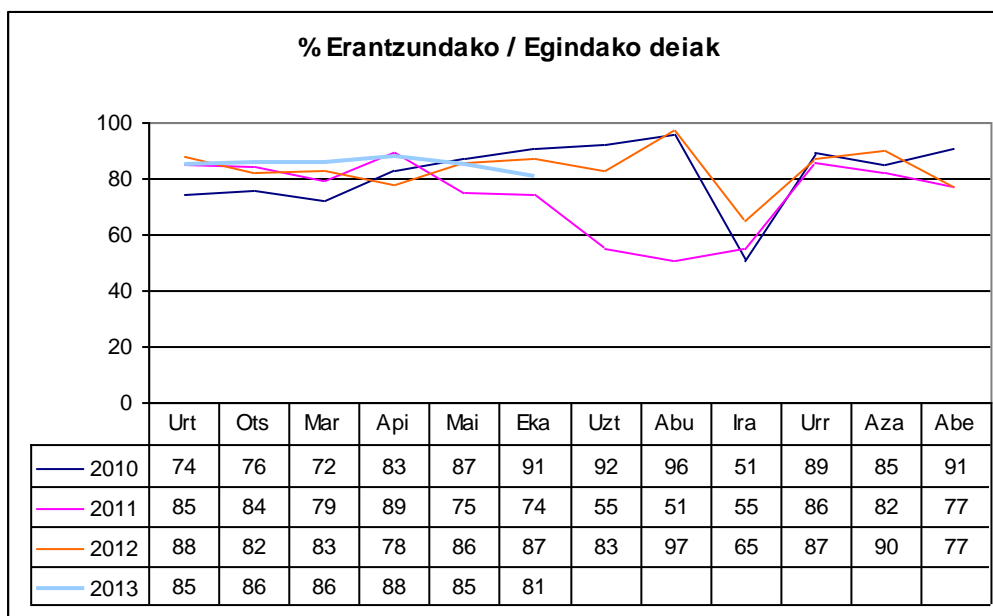
Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etebizitza	33.548	%45,6
Familia	11.568	%15,7
Hezkuntza	10.529	%14,3
Herrizaingoa	5.081	%6,9
Gizarte Gaiak	2.205	%3,0
Ez da EJ-ren eskumena	1.452	%2,0
Ingurumena	1.422	%1,9
Zuzenean	1.300	%1,8
Lana eta Gizarte Segurantzza	1.297	%1,8
Kultura	951	%1,3
Beste batzuk	928	%1,3
Osasuna	815	%1,1
Ogasuna eta Finantzak	476	%0,6
Industria	467	%0,6
Herri Administrazioak	450	%0,6
Kontsumoa	248	%0,3
Justizia	222	%0,3
Merkataritza	216	%0,3
Nekazaritza eta arrantza	119	%0,2
Lehendakaritza	104	%0,1
Garraioa eta Herri Lanak	70	%0,1
Turismoa	58	%0,1
Lurralde plangintza	14	%0,0
Guztira	73.540	



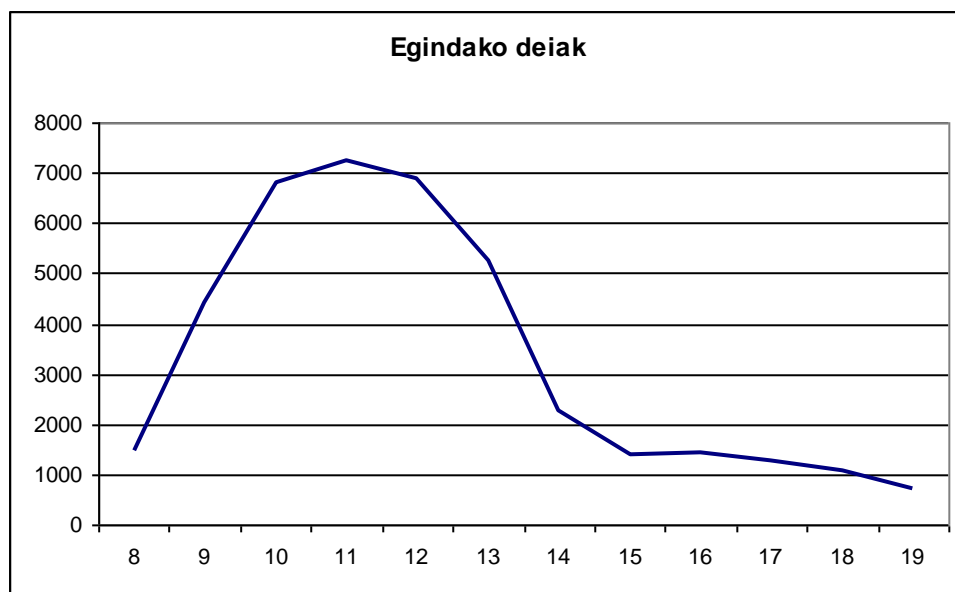
Telefonoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Ekaina	Guztira 2013
Egindako deiak	40.277	226.428
Erantzundako deiak	32.714	192.707
Egunean emandako arretak	1.636	1.558
% Erantzundako / Egindako deiak	%81	%85
Ezarritako konpromisoa	%70	%70
Kronpromisoarekin aldea	%+11	%+15



Orduko eskaera



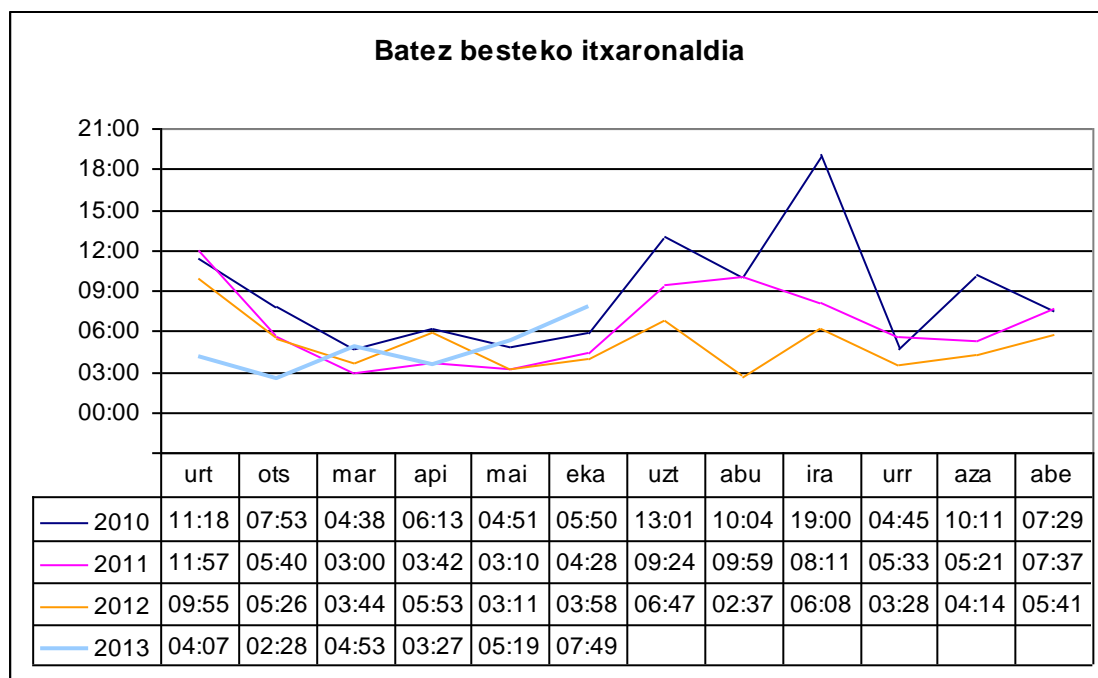
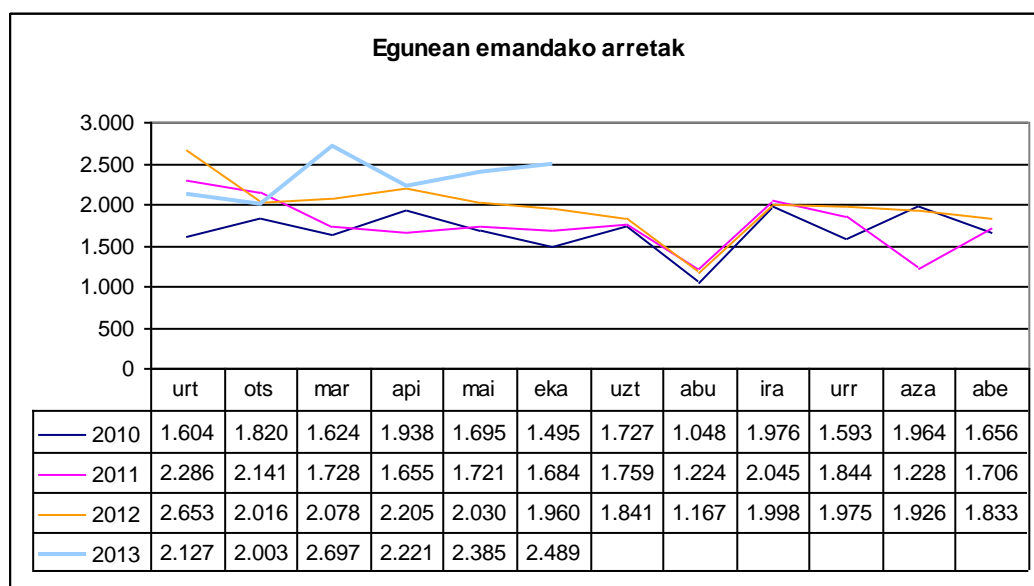
Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Etxebizitza	8.272	%29,4	275	%3,3	%11,5
Familia	4.515	%16,0	44	%1,0	%1,8
Hezkuntza	4.401	%15,6	500	%11,4	%20,9
Herrizaingoa	1.981	%7,0	99	%5,0	%4,1
Direktorioa	1.579	%5,6	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	1.230	%4,4	18	%1,5	%0,8
Ingurumena	1.211	%4,3	601	%49,6	%25,1
Ez da EJren eskumena	1.028	%3,7	0	%0,0	%0,0
Osasuna	740	%2,6	71	%9,6	%3,0
Beste batzuk	542	%1,9	33	%6,1	%1,4
Kultura	489	%1,7	166	%33,9	%6,9
Lana eta Gizarte Segurantza	374	%1,3	112	%29,9	%4,7
Gizarte Gaiak	299	%1,1	48	%16,1	%2,0
Ogasuna eta Finantzak	297	%1,1	105	%35,4	%4,4
Herri Administrazioak	282	%1,0	90	%31,9	%3,8
Industria	240	%0,9	84	%35,0	%3,5
Justizia	136	%0,5	24	%17,6	%1,0
Kontsumoa	131	%0,5	12	%9,2	%0,5
Merkataritza	119	%0,4	25	%21,0	%1,0
Nekazaritza eta arrantza	92	%0,3	24	%26,1	%1,0
Lehendakaritza	62	%0,2	20	%32,3	%0,8
Garraioa eta Herri Lanak	59	%0,2	22	%37,3	%0,9
Turismoa	53	%0,2	17	%32,1	%0,7
Lurralde plangintza	9	%0,0	5	%55,6	%0,2
GUZTIRA	28.141		2.395	%8,5	

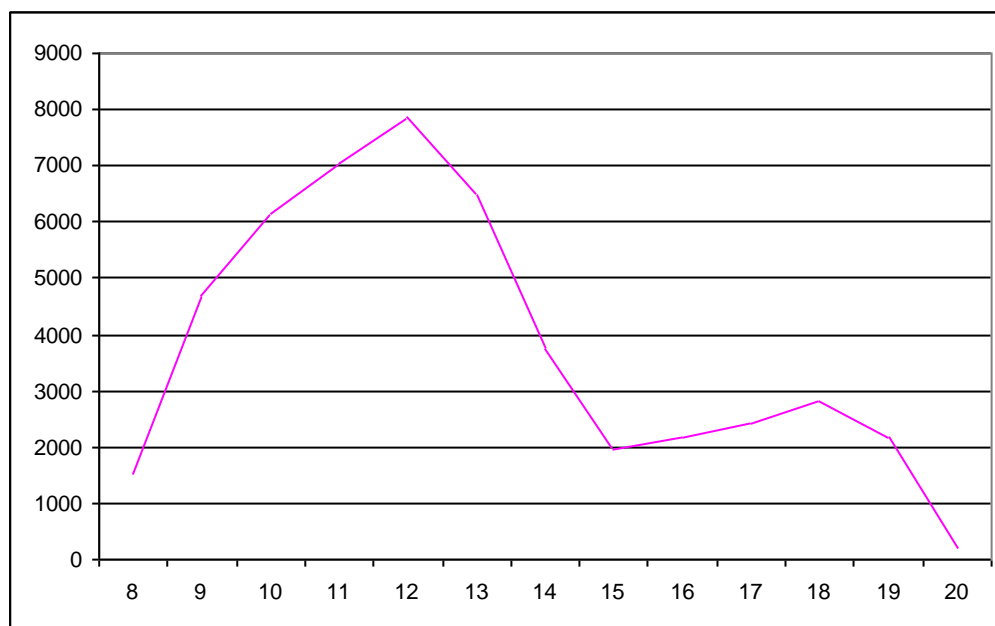
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	EKAINA				GUZTIRA 2013			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	49.281	27.114	13.016	9.151	285.921	149.638	75.053	61.230
Egunean emandako arretak	2.489	1.356	651	482	2.320	1.210	612	499
Batez besteko itxaronaldia	07:49	15:04	06:40	01:44	04:40	08:42	03:27	01:52
Ezarrিতako konpromisoa	%70a 10 minutan edo gutxiago				%70a 10 minutan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%-8	%-22	%-2	%+26	%+8	%-3	%+19	%+25



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	14.944	6.025	4.307	25.276	%53,80
Familia	3.742	1.733	1.578	7.053	%15,01
Hezkuntza	3.612	1.752	764	6.128	%13,04
Herrizaingoa	1.141	1.422	537	3.100	%6,60
Gizarte Gaiak	914	425	567	1.906	%4,06
Lana eta Gizarte Segurantza	572	241	110	923	%1,96
Kultura	160	242	60	462	%0,98
Ez da EJ-ren eskumena	251	98	75	424	%0,90
Beste batzuk	74	110	202	386	%0,82
Industria	78	110	39	227	%0,48
Ingurumena	128	47	36	211	%0,45
Ogasuna eta Finantzak	79	88	12	179	%0,38
Herri Administrazioak	104	35	29	168	%0,36
Kontsumoa	66	24	27	117	%0,25
Merkataritza	30	58	9	97	%0,21
Justizia	34	15	37	86	%0,18
Osasuna	50	9	16	75	%0,16
Zuzenean	46	9	15	70	%0,15
Lehendakaritza	26	8	8	42	%0,09
Nekazaritza eta arrantza	4	15	8	27	%0,06
Garraioa eta Herri Lanak	6	4	1	11	%0,02
Turismoa	1	2	2	5	%0,01
Lurralde plangintza	3	1	1	5	%0,01
GUZTIRA	26.065	12.473	8.440	46.978	