

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA MARTXOAN

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



Aurkibidea

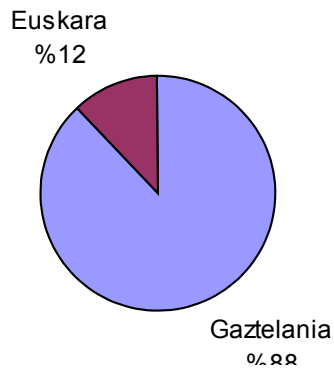
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa).....	4
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira.....	8



Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

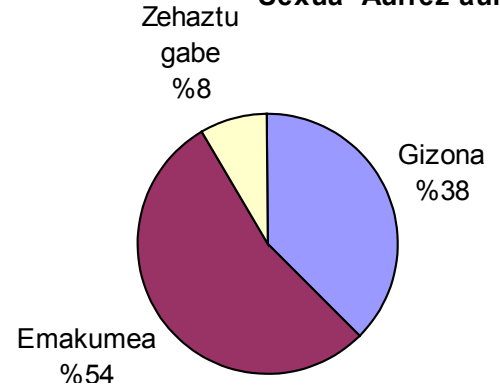
	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2013
Arretak	81.715	30.496	51.219	226.050
Egunean emandako arretak	4.302	1.605	2.697	3.738
Gaztelania	67.861	21.475	46.386	195.032
Euskara	9.818	3.579	6.239	27.621
Gizona	28.165	7.261	20.904	84.234
Emakumea	50.762	20.601	30.161	144.485
Zehaztu gabe	6.367	1.748	4.619	18.287

Hizkuntza- Aurrez aurrekoa

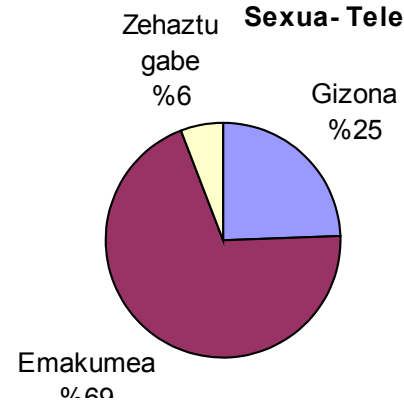


Hizkuntza- Telefonoa

Sexua- Aurrez aurrekoa



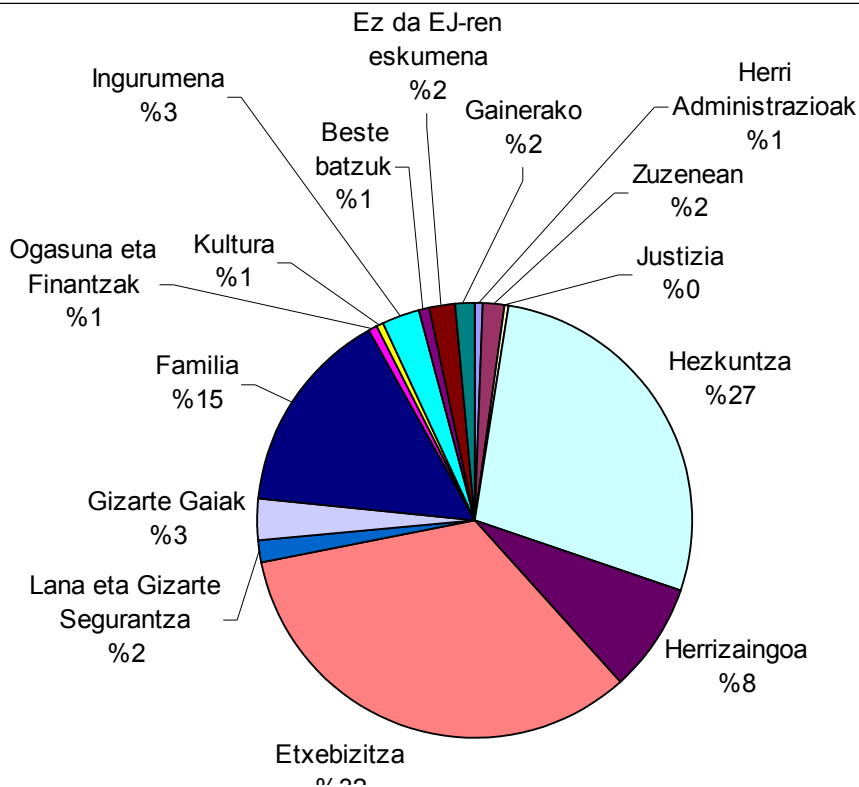
Sexua- Telefonoa





Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	25.646	%33,5
Hezkuntza	21.128	%27,6
Familia	11.745	%15,3
Herrizaingoa	6.302	%8,2
Gizarte Gaiak	2.318	%3,0
Ingurumena	2.007	%2,6
Ez da EJ-ren eskumena	1.452	%1,9
Lana eta Gizarte Segurantza	1.312	%1,7
Zuzenean	1.164	%1,5
Beste batzuk	641	%0,8
Ogasuna eta Finantzak	527	%0,7
Herri Administrazioak	468	%0,6
Kultura	393	%0,5
Justizia	368	%0,5
Industria	265	%0,3
Kontsumoa	240	%0,3
Osasuna	199	%0,3
Garraioa eta Herri Lanak	113	%0,1
Lehendakaritza	109	%0,1
Nekazaritza eta arrantza	101	%0,1
Merkataritza	70	%0,1
Turismoa	52	%0,1
Lurralde plangintza	18	%0,0
Guztira	76.638	

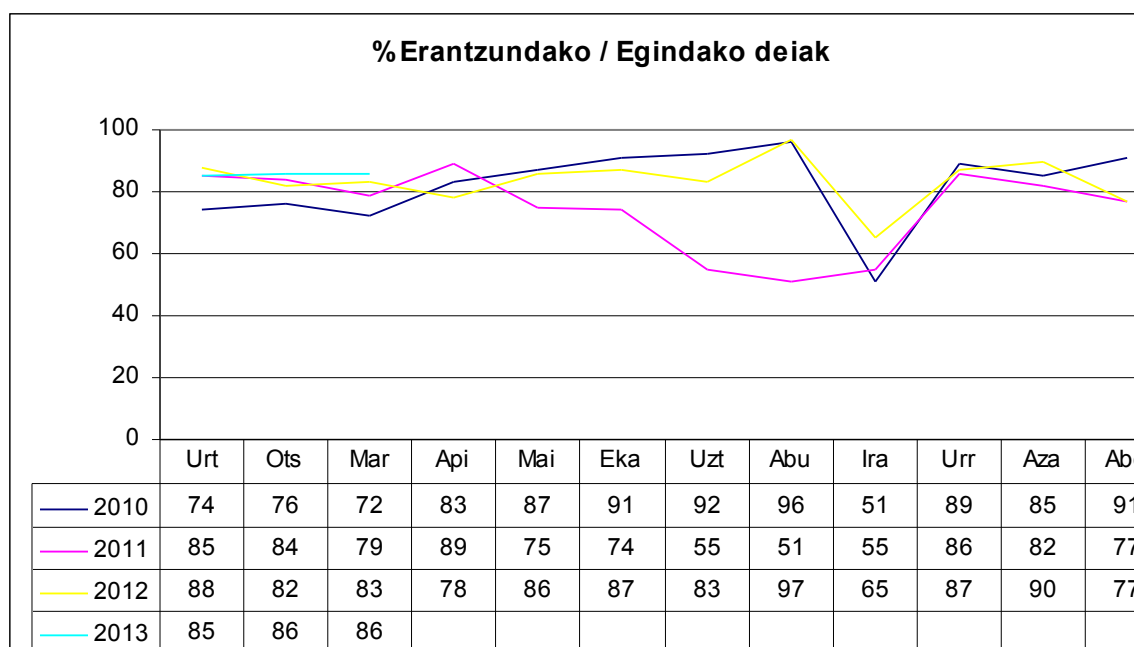


Telefonoaren datuak, guztira

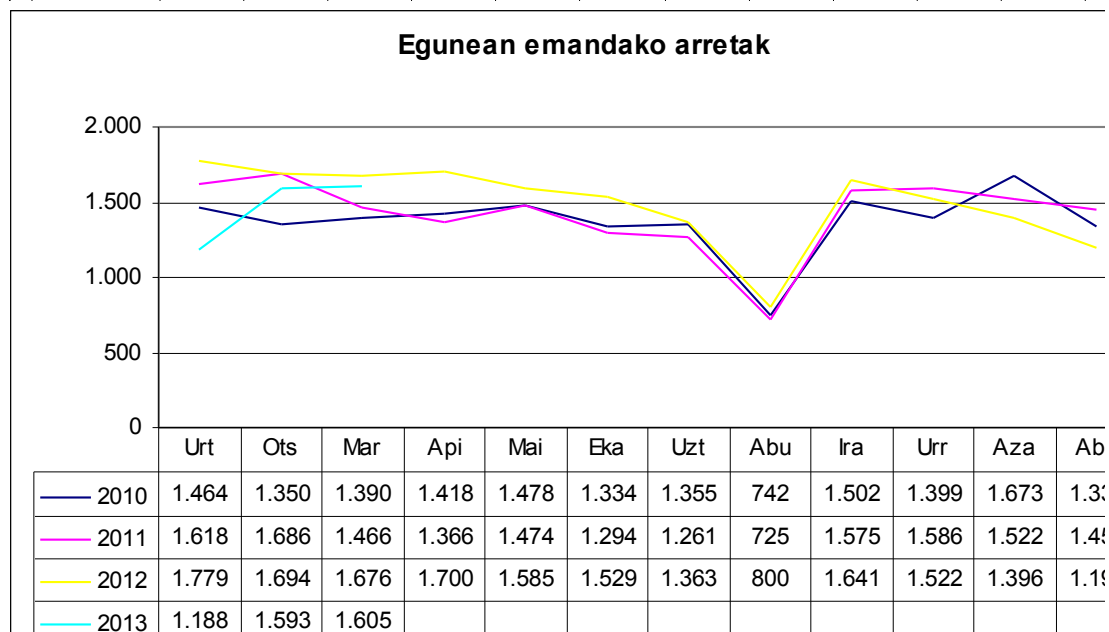
Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Martxoa	Guztira 2013
Egindako deiak	35.381	103.349
Erantzundako deiak	30.496	88.505
Egunean emandako arretak	1.605	1.462
% Erantzundako / Egindako deiak	%86	%86
Ezarritako konpromisoa	%70	%70
Kronpromisoarekin aldea	%+16	%+16

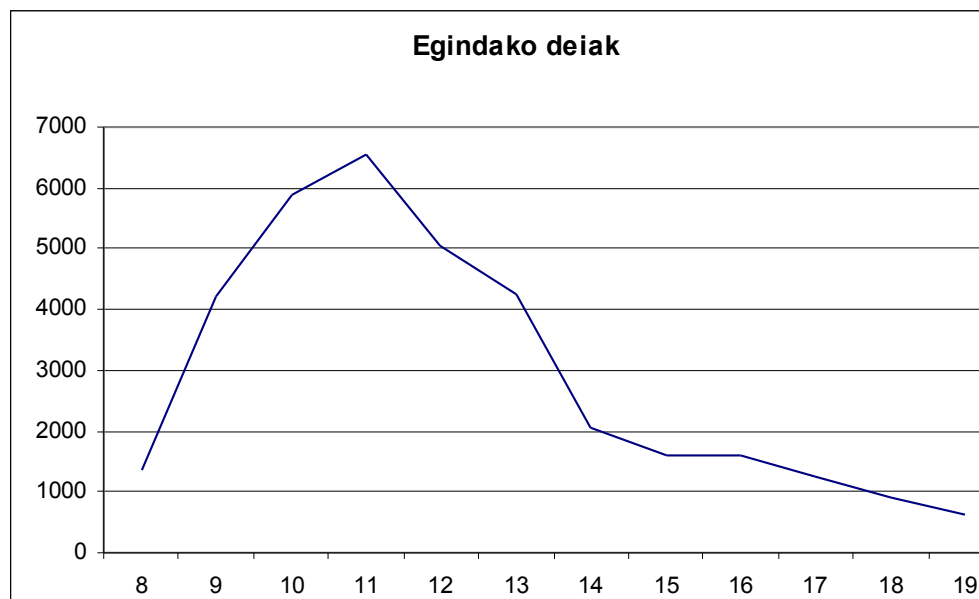
%Erantzundako / Egindako deiak



Egunean emandako arretak



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

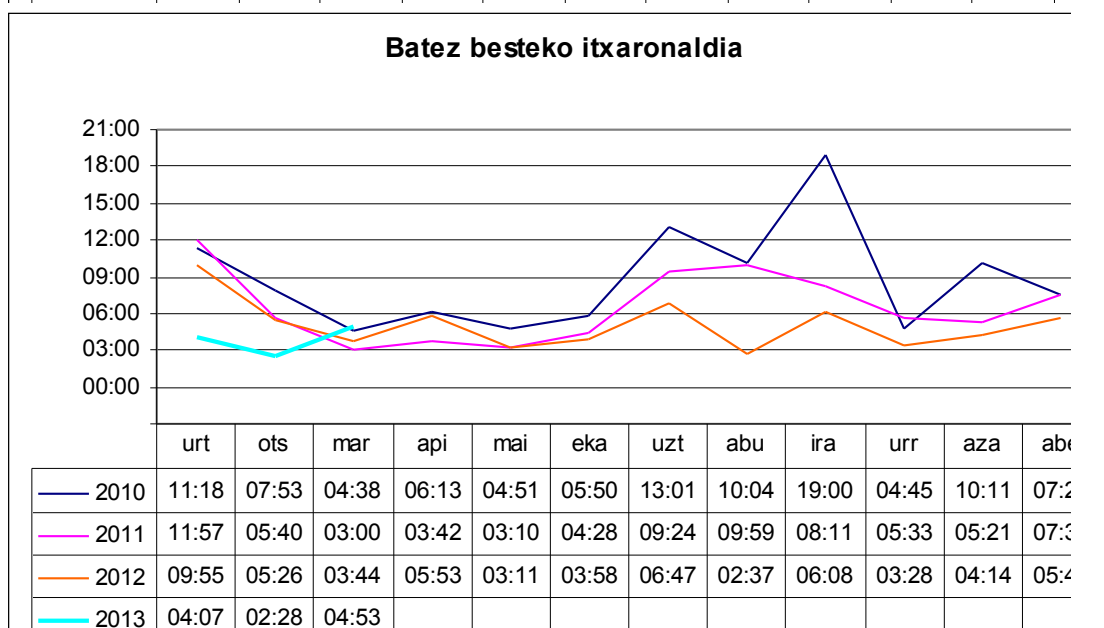
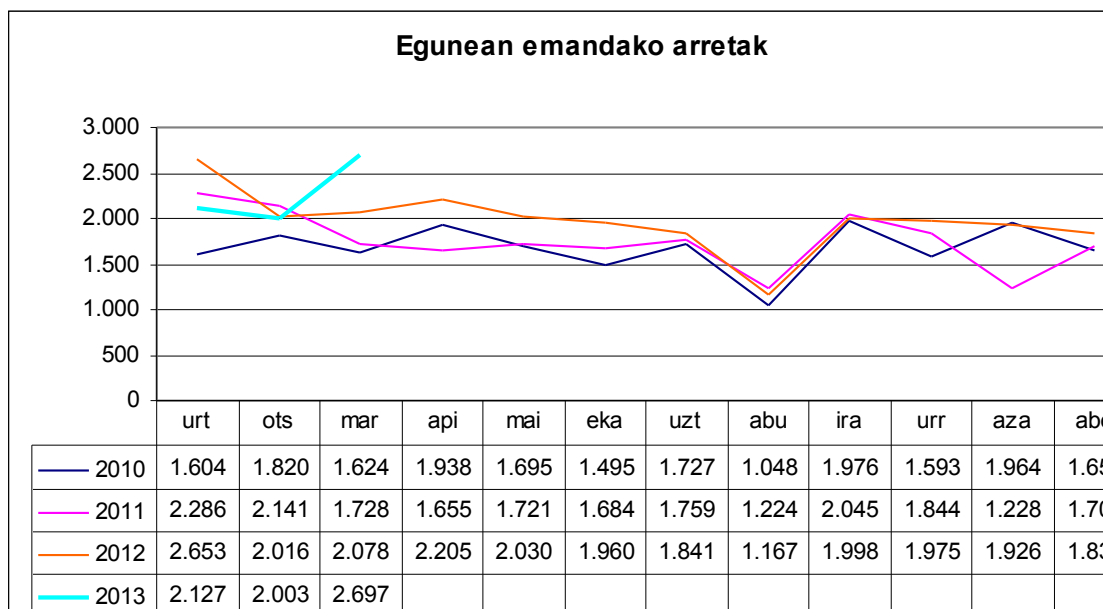
ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Hezkuntza	7.436	%27,0	407	%5,5	%14,5
Etxebizitza	6.005	%21,8	288	%4,8	%10,3
Familia	3.176	%11,5	47	%1,5	%1,7
Herrizaingoa	2.333	%8,5	98	%4,2	%3,5
Ingurumena	1.860	%6,8	1.134	%61,0	%40,4
Direktorioa	1.607	%5,8	0	%0,0	%0,0
Ez da EJren eskumena	1.076	%3,9	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	1.065	%3,9	21	%2,0	%0,7
Lana eta Gizarte Segurantza	461	%1,7	156	%33,8	%5,6
Ogasuna eta Finantzak	357	%1,3	127	%35,6	%4,5
Gizarte Gaiak	323	%1,2	53	%16,4	%1,9
Herri Administrazioak	319	%1,2	84	%26,3	%3,0
Beste batzuk	304	%1,1	35	%11,5	%1,2
Kultura	197	%0,7	68	%34,5	%2,4
Industria	186	%0,7	69	%37,1	%2,5
Justizia	171	%0,6	33	%19,3	%1,2
Osasuna	151	%0,5	41	%27,2	%1,5
Kontsumoa	144	%0,5	18	%12,5	%0,6
Garraioa eta Herri Lanak	77	%0,3	36	%46,8	%1,3
Nekazaritza eta arrantza	75	%0,3	23	%30,7	%0,8
Lehendakaritza	61	%0,2	25	%41,0	%0,9
Merkataritza	60	%0,2	19	%31,7	%0,7
Turismoa	42	%0,2	14	%33,3	%0,5
Lurralde plangintza	16	%0,1	10	%62,5	%0,4
GUZTIRA	27.502		2.806	%10,2	



Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	MARTXOA				GUZTIRA 2013			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	51.219	25.701	14.070	11.448	137.545	71.097	35.183	31.265
Egunean emandako arretak	2.697	1.353	741	603	2.276	1.171	590	514
Batez besteko itxaronaldia	04:53	08:41	03:03	02:54	03:49	06:50	02:25	02:13
Ezarrিতako konpromisoa	%70a 10 minutan edo gutxiago				%70a 10 minutan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%+7	%-7	%+23	%+19	%+14	%+4	%+25	%+23



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	9.410	5.836	4.395	19.641	%38,71
Hezkuntza	7.683	3.063	2.946	13.692	%26,98
Familia	4.449	2.219	1.901	8.569	%16,89
Herrizaingoa	1.326	1.861	782	3.969	%7,82
Gizarte Gaiak	994	384	617	1.995	%3,93
Lana eta Gizarte Segurantza	529	231	91	851	%1,68
Ez da EJ-ren eskumena	247	57	72	376	%0,74
Beste batzuk	74	170	93	337	%0,66
Justizia	59	13	125	197	%0,39
Kultura	64	121	11	196	%0,39
Ogasuna eta Finantzak	108	57	5	170	%0,34
Herri Administrazioak	92	30	27	149	%0,29
Ingurumena	102	21	24	147	%0,29
Zuzenean	58	12	29	99	%0,20
Kontsumoa	48	17	31	96	%0,19
Industria	29	19	31	79	%0,16
Lehendakaritza	35	5	8	48	%0,09
Osasuna	29	16	3	48	%0,09
Garraioa eta Herri Lanak	27	5	4	36	%0,07
Nekazaritza eta arrantza	11	9	6	26	%0,05
Merkataritza	5	3	2	10	%0,02
Turismoa	8	2		10	%0,02
Lurralde plangintza	2			2	%0,00
GUZTIRA	25.389	14.151	11.203	50.743	