

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA MAIATZEAN

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



Aurkibidea

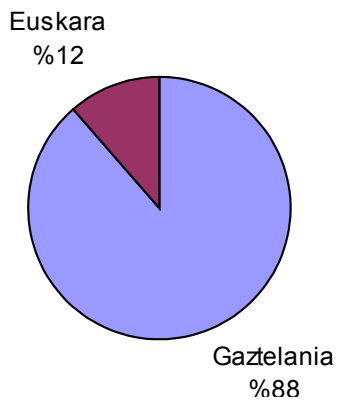
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa).....	4
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira.....	8



Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

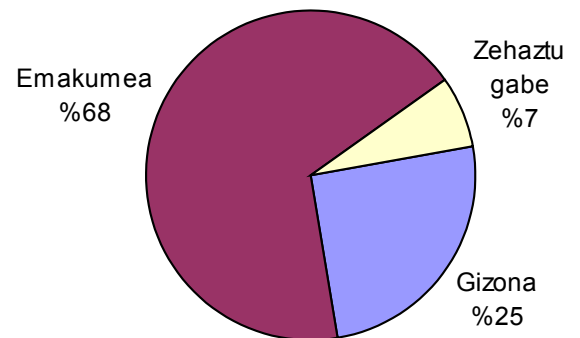
	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2013
Arretak	89.625	37.163	52.462	396.633
Egunean emandako arretak	4.074	1.689	2.385	1.914
Gaztelania	74.034	26.138	47.896	335.360
Euskara	10.172	4.236	6.236	382.491
Gizona	32.693	9.003	23.690	145.205
Emakumea	53.746	24.694	29.052	247.618
Zehaztu gabe	7.712	2.487	5.225	31.386

Hizkuntza- Aurrez aurrekoa



Hizkuntza- Telefonoa

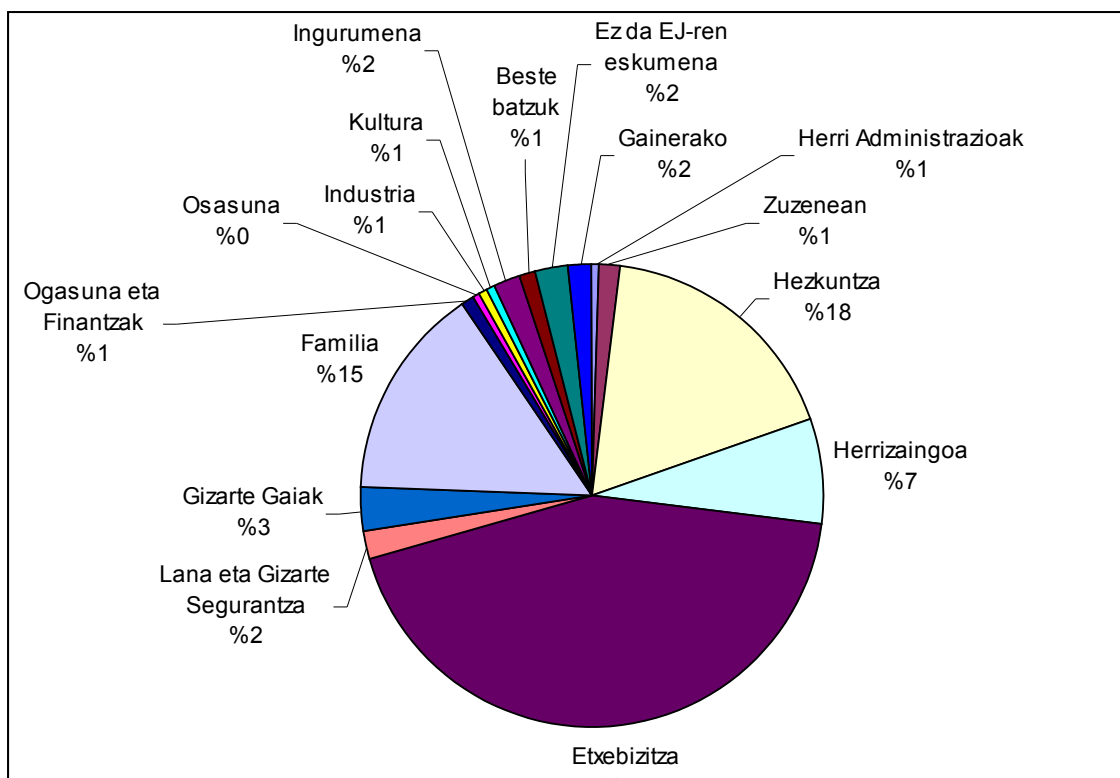
Sexua- Telefonoa





Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etebizitza	36.368	%43,5
Hezkuntza	14.837	%17,7
Familia	12.520	%15,0
Herrizaingoa	6.092	%7,3
Gizarte Gaiak	2.554	%3,1
Ez da EJ-ren eskumena	1.906	%2,3
Lana eta Gizarte Segurantzza	1.708	%2,0
Ingurumena	1.490	%1,8
Zuzenean	1.213	%1,5
Beste batzuk	906	%1,1
Kultura	643	%0,8
Ogasuna eta Finantzak	626	%0,7
Herri Administrazioak	492	%0,6
Industria	428	%0,5
Osasuna	399	%0,5
Garraioa eta Herri Lanak	309	%0,4
Kontsumoa	271	%0,3
Justizia	233	%0,3
Merkataritza	212	%0,3
Nekazaritza eta arrantza	156	%0,2
Lehendakaritza	109	%0,1
Turismoa	106	%0,1
Lurralde plangintza	22	%0,0
Guztira	83.600	

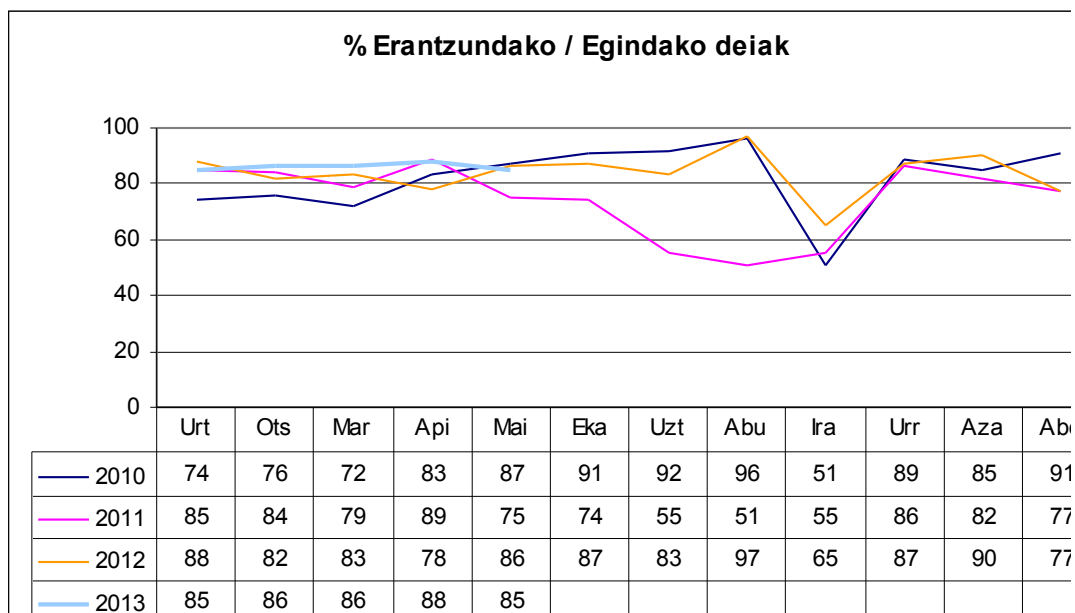


Telefonoaren datuak, guztira

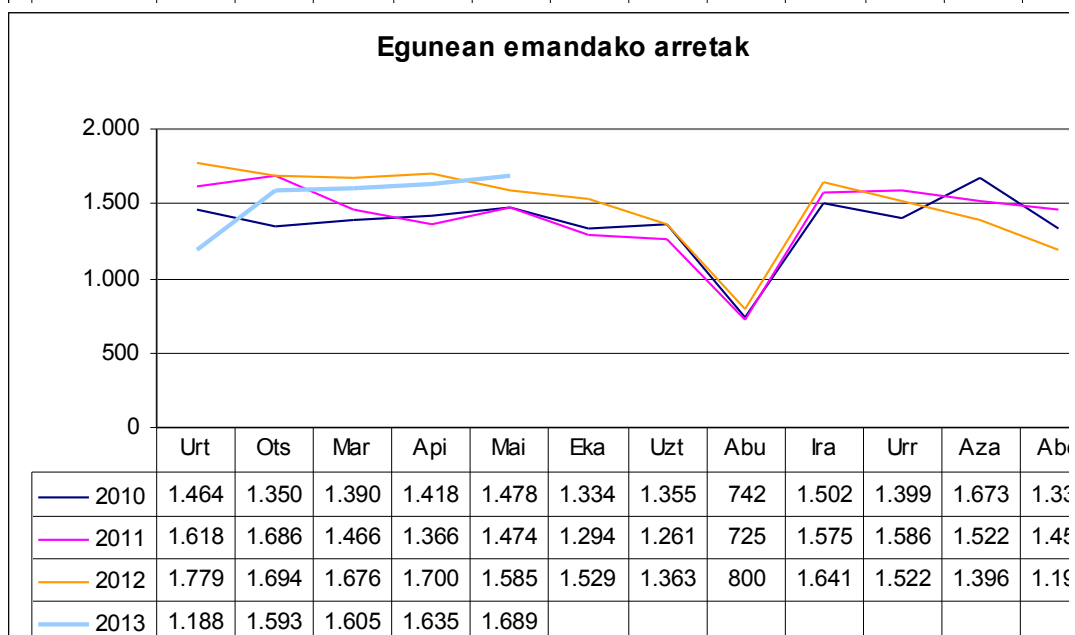
Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Maiatz	Guztira 2013
Egindako deiak	43.606	186.151
Erantzundako deiak	37.163	159.993
Egunean emandako arretak	1.689	1.542
% Erantzundako / Egindako deiak	%85	%86
Ezarrিতako konpromisoa	%70	%70
Kronpromisoarekin aldea	%+15	%+16

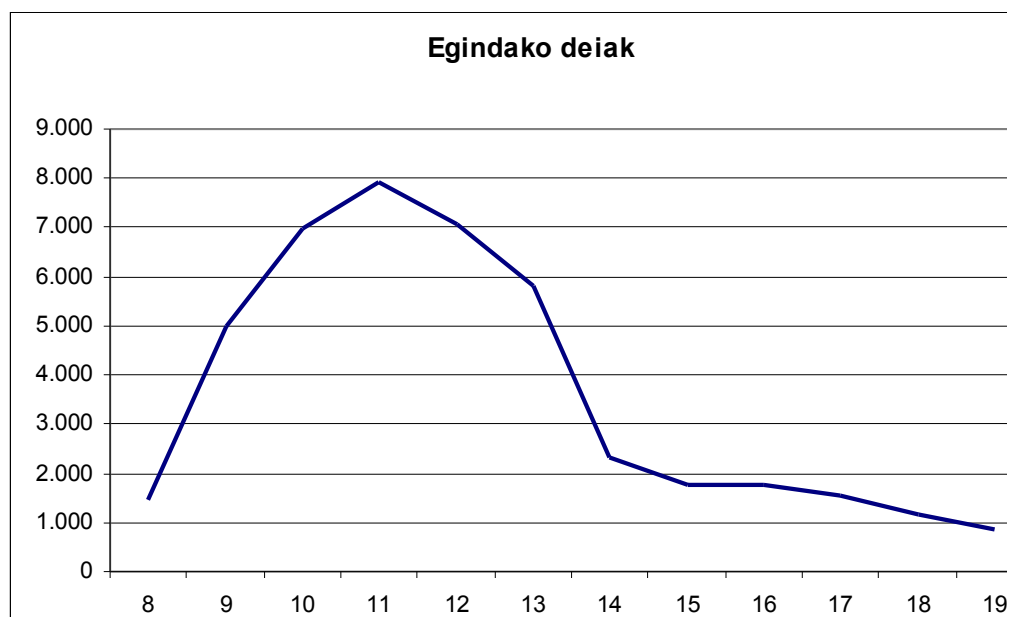
% Erantzundako / Egindako deiak



Egunean emandako arretak



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

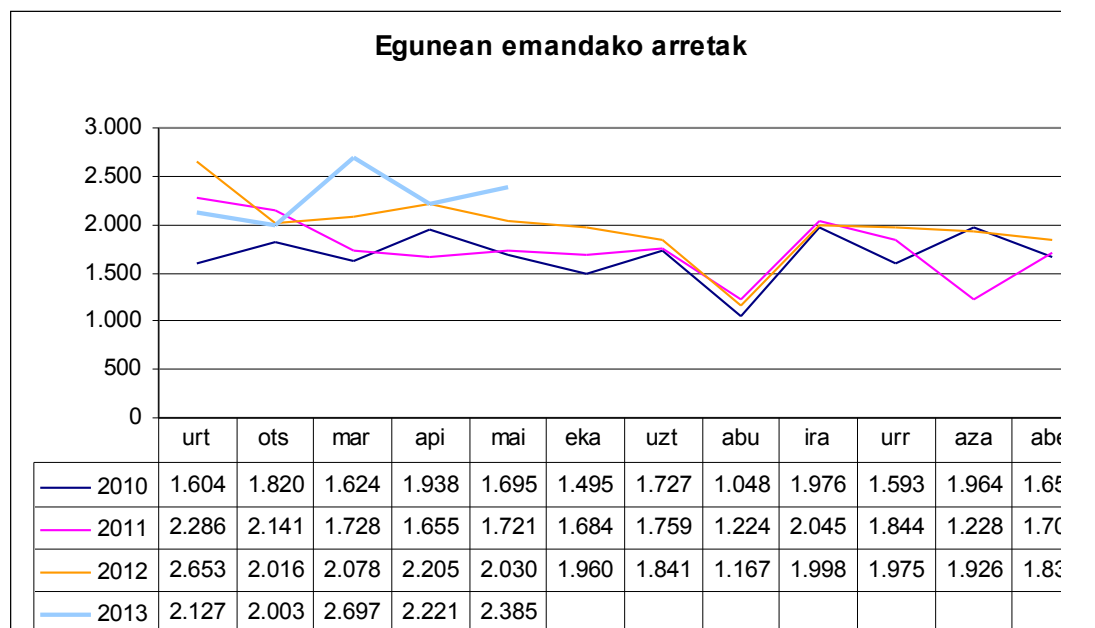
ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Etxebizitza	9.344	%28,0	311	%3,3	%10,7
Hezkuntza	7.211	%21,6	579	%8,0	%19,9
Familia	4.437	%13,3	56	%1,3	%1,9
Herrizaingoa	2.656	%8,0	126	%4,7	%4,3
Direktoria	1.795	%5,4	0	%0,0	%0,0
Ez da EJren eskumena	1.400	%4,2	0	%0,0	%0,0
Ingurumena	1.333	%4,0	790	%59,3	%27,2
Zuzenean	1.155	%3,5	22	%1,9	%0,8
Lana eta Gizarte Segurantzza	564	%1,7	185	%32,8	%6,4
Beste batzuk	469	%1,4	44	%9,4	%1,5
Gizarte Gaiak	432	%1,3	91	%21,1	%3,1
Kultura	424	%1,3	136	%32,1	%4,7
Herri Administrazioak	348	%1,0	102	%29,3	%3,5
Ogasuna eta Finantzak	337	%1,0	125	%37,1	%4,3
Osasuna	308	%0,9	85	%27,6	%2,9
Industria	269	%0,8	84	%31,2	%2,9
Kontsumoa	165	%0,5	16	%9,7	%0,6
Justizia	163	%0,5	32	%19,6	%1,1
Merkataritza	134	%0,4	30	%22,4	%1,0
Nekazaritza eta arrantza	104	%0,3	30	%28,8	%1,0
Garraioa eta Herri Lanak	102	%0,3	24	%23,5	%0,8
Turismoa	86	%0,3	17	%19,8	%0,6
Lehendakaritza	63	%0,2	16	%25,4	%0,6
Lurralde plangintza	15	%0,0	7	%46,7	%0,2
GUZTIRA	33.314		2.908	%8,7	

Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

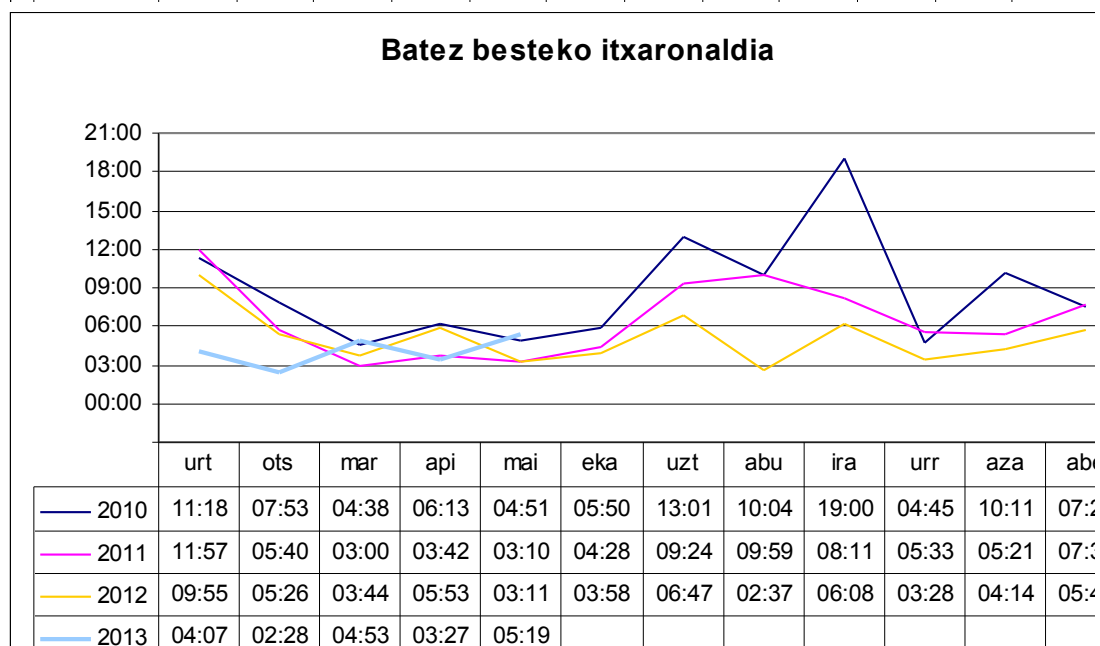
Eskaera eta erantzun-ahalmena

	MAIATZA				GUZTIRA 2013			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	52.462	27.560	13.956	10.946	236.640	122.524	62.037	52.079
Egunean emandako arretak	2.385	1.253	634	498	2.287	1.181	604	502
Batez besteko itxaronaldia	05:19	11:03	03:40	01:13	04:03	07:26	02:48	01:54
Ezarrিতako konpromisoa	%70a 10 minutuan edo gutxiago				%70a 10 minutuan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%+4	%-14	%+18	%+29	%+12	%+1	%+23	%+25

Egunean emandako arretak



Batez besteko itxaronaldia



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	14.679	6.716	5.629	27.024	%51,89
Familia	4.168	2.103	1.812	8.083	%15,52
Hezkuntza	4.343	2.161	1.122	7.626	%14,64
Herrizaingoa	1.298	1.484	654	3.436	%6,60
Gizarte Gaiak	956	485	681	2.122	%4,07
Lana eta Gizarte Segurantza	716	301	127	1.144	%2,20
Ez da EJ-ren eskumena	291	105	110	506	%0,97
Beste batzuk	91	138	208	437	%0,84
Ogasuna eta Finantzak	127	155	7	289	%0,55
Kultura	50	162	7	219	%0,42
Garraioa eta Herri Lanak	155	43	9	207	%0,40
Industria	66	43	50	159	%0,31
Ingurumena	106	24	27	157	%0,30
Herri Administrazioak	82	31	31	144	%0,28
Kontsumoa	50	27	29	106	%0,20
Osasuna	75	7	9	91	%0,17
Merkataritza	24	46	8	78	%0,15
Justizia	21	5	44	70	%0,13
Zuzenean	33	6	19	58	%0,11
Nekazaritza eta arrantza	16	26	10	52	%0,10
Lehendakaritza	29	9	8	46	%0,09
Turismoa	3	15	2	20	%0,04
Lurralde plangintza	2	2	3	7	%0,01
GUZTIRA	27.381	14.094	10.606	52.081	