



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA AZAROA

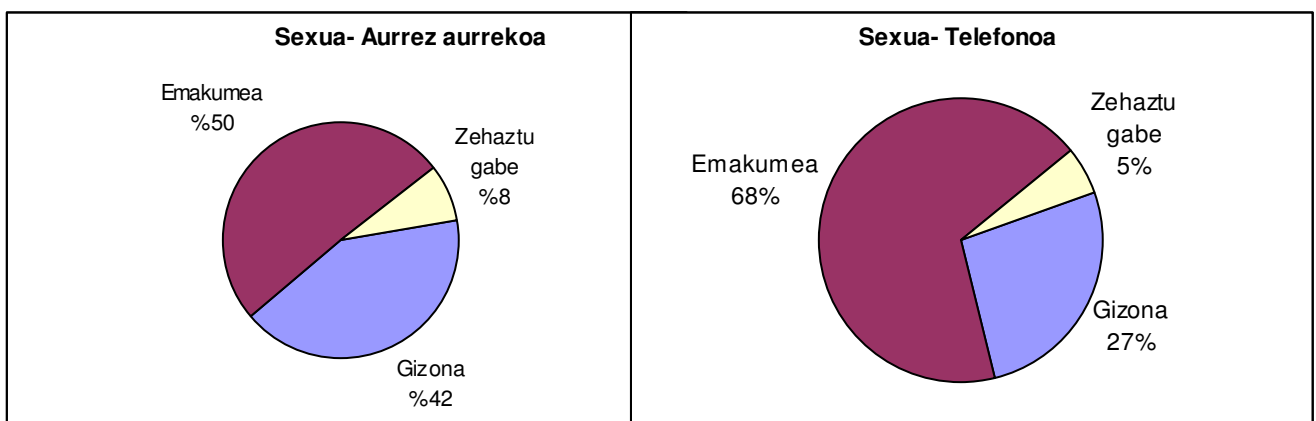
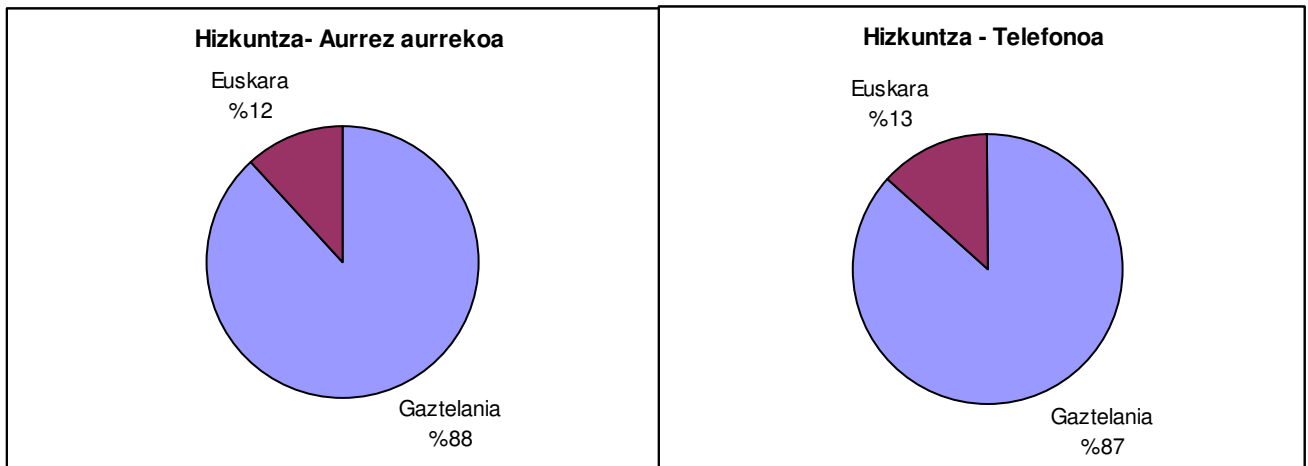
Bertsioa: 2.0
2013eko abendua
Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza
Zuzenean Zerbitzua

Aurkibidea

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

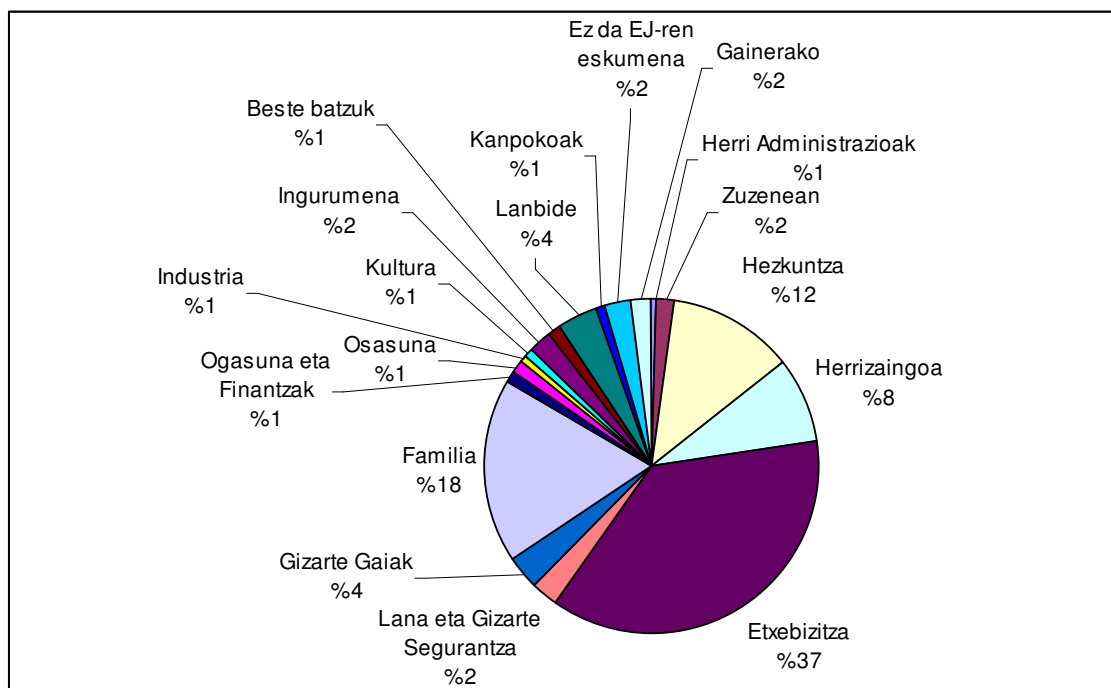
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2013
Arretak	62.857	27.692	35.165	803.614
Egunean emandako arretak	3.144	1.385	1.759	3.498
Gaztelania	50.955	18.788	32.167	663.875
Euskara	7.292	2.895	4.397	95.899
Gizona	22.805	6.804	16.001	289.701
Emakumea	36.769	17.400	19.369	486.876
Zehaztu gabe	4.289	1.327	2.962	64.772



Emandako zerbitzuak

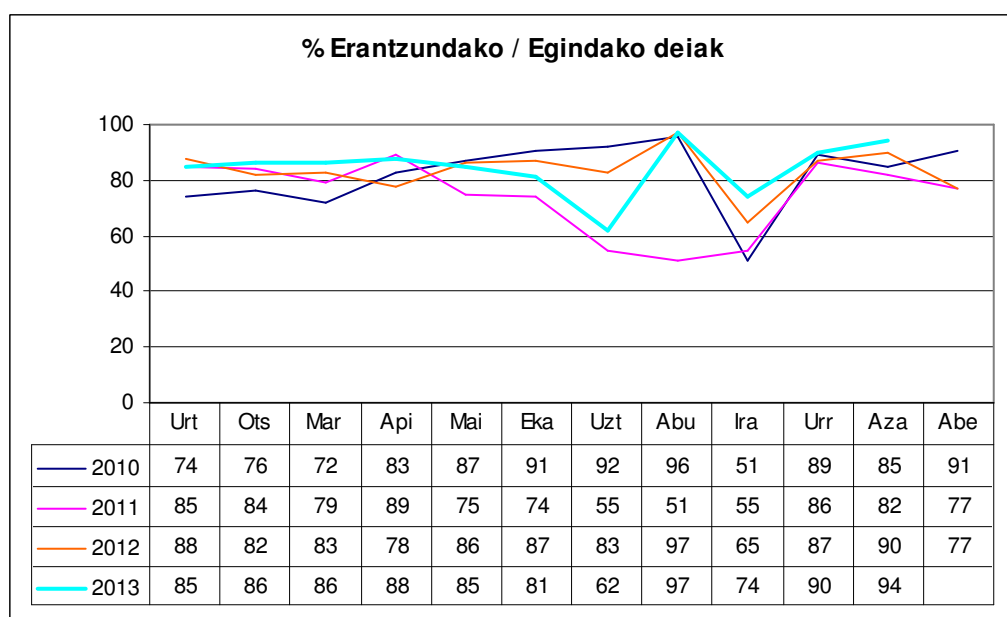
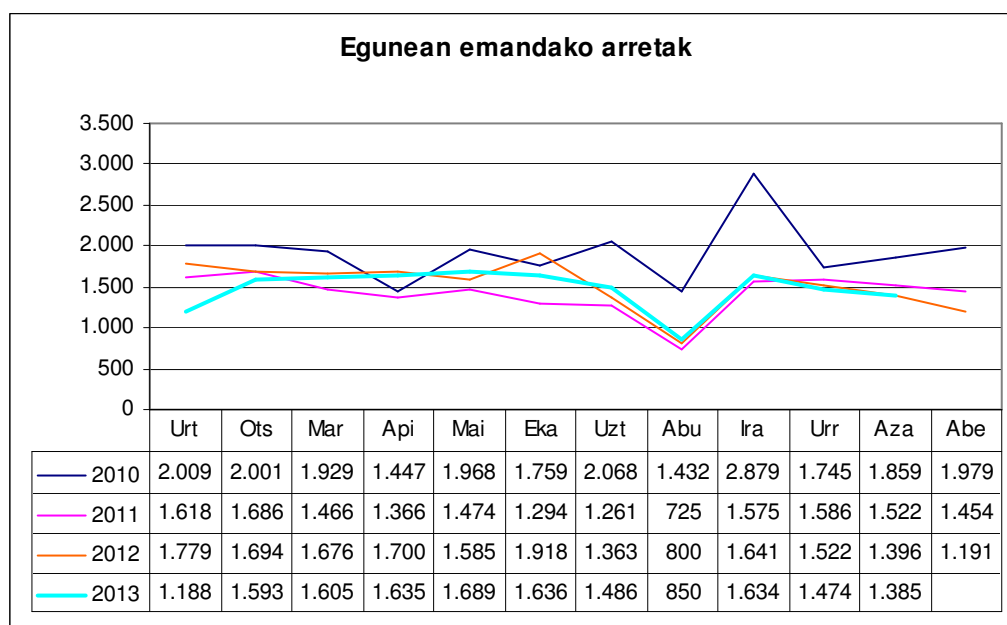
Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	22.012	%36,9
Familia	10.500	%17,6
Hezkuntza	7.310	%12,3
Herrizaingoa	5.040	%8,4
Lanbide	2.428	%4,1
Gizarte Gaiak	2.103	%3,5
Ez da EJ-ren eskumena	1.456	%2,4
Ingurumena	1.377	%2,3
Lana eta Gizarte Segurantzza	1.368	%2,3
Zuzenean	920	%1,5
Osasuna	863	%1,4
Ogasuna eta Finantzak	776	%1,3
Beste batzuk	690	%1,2
Kanpokoak	537	%0,9
Kultura	436	%0,7
Herri Administrazioak	388	%0,7
Industria	334	%0,6
Kontsumoa	274	%0,5
Lehendakaritza	236	%0,4
Nekazaritza eta arrantza	169	%0,3
Justizia	153	%0,3
Garraioa eta Herri Lanak	113	%0,2
Merkataritza	78	%0,1
Turismoa	61	%0,1
Lurralde plangintza	26	%0,0
Pertsona Helburu	8	%0,0
Guztira	59.656	



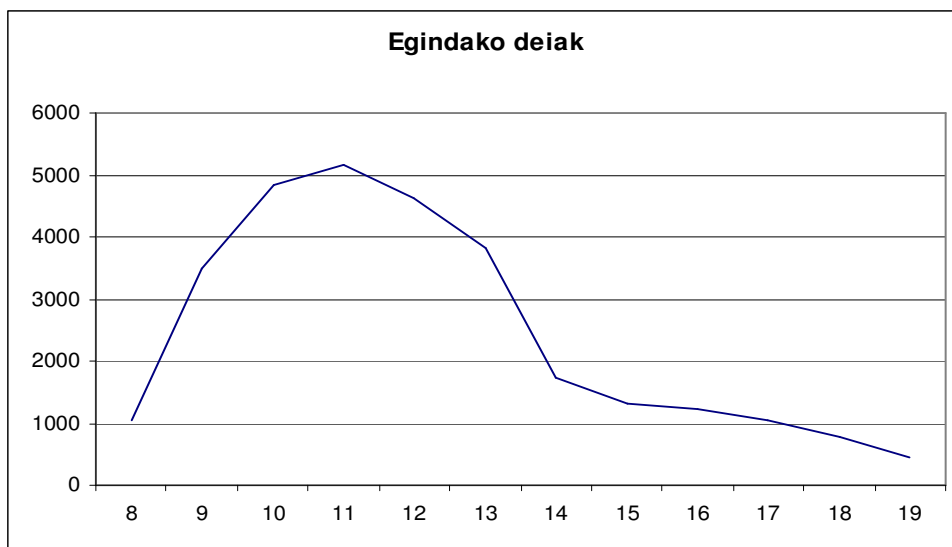
Telefonoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Azaroa	Guztira 2013
Egindako deiak	29.527	414.093
Erantzundako deiak	27.692	341.477
Egunean emandako arretak	1.385	1.470
% Erantzundako / Egindako deiak	%94	%84
Ezarritako konpromisoa	%70	%70
Kronpromisoarekin aldea	%+24	%+14



Orduko eskaera



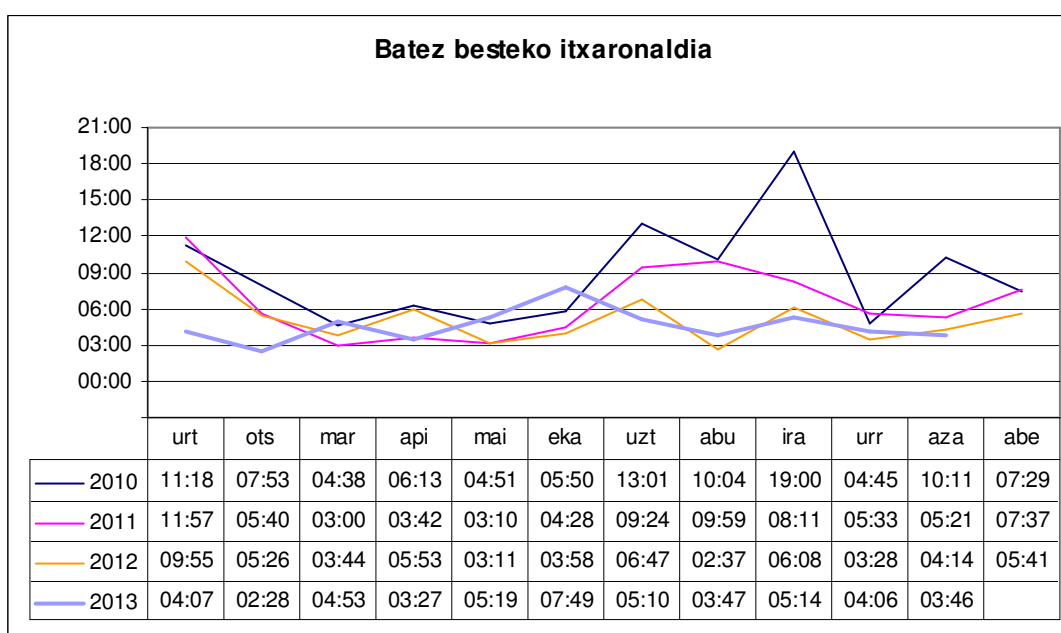
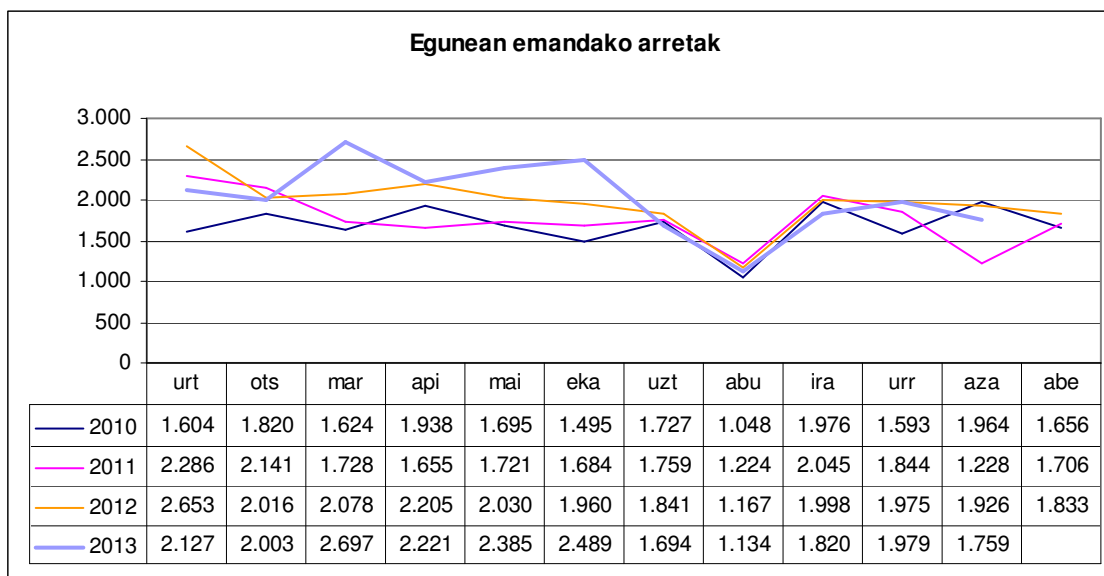
Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans%/ saila	Trans %/ guztira
Etxebizitza	6.622	%27,4	383	%5,8	%14,3
Familia	3.560	%14,7	56	%1,6	%2,1
Hezkuntza	3.341	%13,8	455	%13,6	%17,0
Herrizaingoa	2.153	%8,9	119	%5,5	%4,5
Direktorioa	1.317	%5,5	0	%0,0	%0,0
Ingurumena	1.244	%5,2	516	%41,5	%19,3
Ez da EJren eskumena	1.137	%4,7	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	843	%3,5	16	%1,9	%0,6
Osasuna	783	%3,2	171	%21,8	%6,4
Lana eta Gizarte Segurantzza	474	%2,0	187	%39,5	%7,0
Ogasuna eta Finantzak	384	%1,6	180	%46,9	%6,7
Beste batzuk	338	%1,4	39	%11,5	%1,5
Gizarte Gaiak	324	%1,3	45	%13,9	%1,7
Herri Administrazioak	297	%1,2	117	%39,4	%4,4
Industria	224	%0,9	83	%37,1	%3,1
Kultura	218	%0,9	84	%38,5	%3,1
Lanbide	201	%0,8	10	%5,0	%0,4
Kontsumoa	168	%0,7	24	%14,3	%0,9
Justizia	106	%0,4	28	%26,4	%1,0
Garraioa eta Herri Lanak	75	%0,3	30	%40,0	%1,1
Nekazaritza eta arrantza	74	%0,3	31	%41,9	%1,2
Lehendakaritza	66	%0,3	33	%50,0	%1,2
Merkataritza	66	%0,3	13	%19,7	%0,5
Turismoa	54	%0,2	16	%29,6	%0,6
CAU	44	%0,2	29	%65,9	%1,1
Lurralde plangintza	18	%0,1	9	%50,0	%0,3
Pertsona Helburu	5	%0,0	0	%0,0	%0,0
GUZTIRA	24.136		2.674	%11,1	

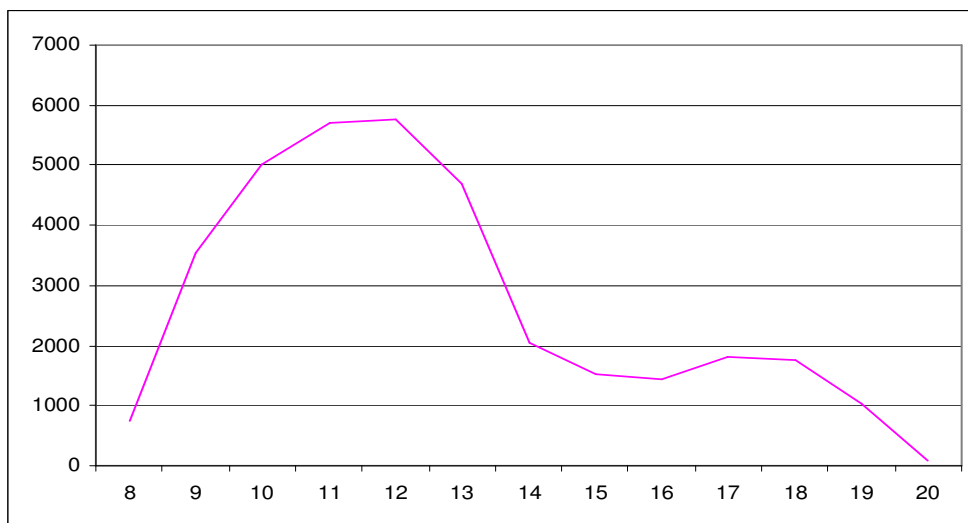
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	AZAROA				GUZTIRA 2013			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	35.165	18.335	8.991	7.839	462.137	244.310	118.969	98.858
Egunean emandako arretak	1.759	917	450	392	2.028	1.071	524	433
Batez besteko itxaronaldia	03:46	08:18	01:54	01:07	04:33	08:55	03:07	01:38
Ezarrিতako konpromisoa	%70a 10 minutan edo gutxiago				%70a 10 minutan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%+12	%-3	%+28	%+28	%+8	%-5	%+20	%+26



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	8.640	3.354	3.396	15.390	%41,73
Familia	3.590	1.855	1.495	6.940	%18,82
Hezkuntza	1.962	1.297	710	3.969	%10,76
Herrizaingoa	1.155	1.263	469	2.887	%7,83
Lanbide	1.436	77	714	2.227	%6,04
Gizarte Gaiak	846	396	537	1.779	%4,82
Lana eta Gizarte Segurantza	544	239	111	894	%2,42
Kanpokoak	225	253	59	537	%1,46
Ogasuna eta Finantzak	188	190	14	392	%1,06
Beste batzuk	100	126	126	352	%0,95
Ez da EJ-ren eskumena	183	64	72	319	%0,86
Kultura	53	138	27	218	%0,59
Lehendakaritza	108	46	16	170	%0,46
Ingurumena	88	25	20	133	%0,36
Industria	46	17	47	110	%0,30
Kontsumoa	48	28	30	106	%0,29
Nekazaritza eta arrantza	23	30	42	95	%0,26
Herri Administrazioak	57	15	19	91	%0,25
Osasuna	55	13	12	80	%0,22
Zuzenean	62	5	10	77	%0,21
Justizia	26	6	15	47	%0,13
Garraioa eta Herri Lanak	31	7		38	%0,10
Merkataritza	5	6	1	12	%0,03
Lurralde plangintza	6	1	1	8	%0,02
Turismoa	3	4		7	%0,02
Pertsona Helburu	0	1	2	3	%0,01
GUZTIRA	19.480	9.456	7.945	36.881	