



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO



**zuzenean**  
herritarrentzako zerbitzua  
atención ciudadana

# TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA OTSAILA

Bertsioa: 2.0  
2014eko martxoa  
Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza  
*Zuzenean Zerbitzua*



## Aurkibidea

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

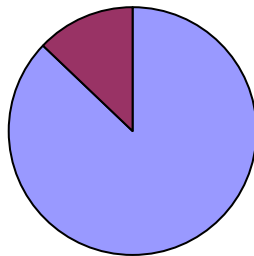


## Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2014
<b>Arretak</b>	73.977	32.197	41.780	153.785
<b>Egunean emandako arretak</b>	3.699	1.610	2.089	3.730
<b>Gaztelania</b>	59.973	22.062	37.911	123.496
<b>Euskara</b>	9.259	3.678	5.581	20.446
<b>Gizona</b>	25.296	7.508	17.788	52.946
<b>Emakumea</b>	45.462	21.086	24.376	93.308
<b>Zehaztu gabe</b>	53052	1.377	3.675	11.908

### Hizkuntza- Aurrez aurrekoa

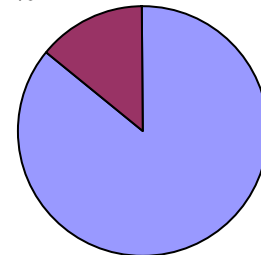
Euskara  
%13



Gaztelania  
%87

### Hizkuntza- Telefonoa

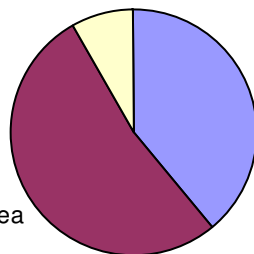
Euskara  
%14



Gaztelania  
%86

### Sexua- Aurrez aurrekoa

Zehaztu  
gabe  
%8

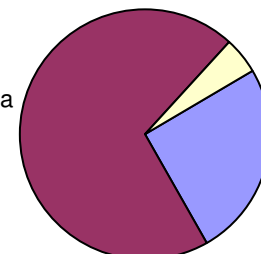


Gizona  
%39

Emakumea  
%53

### Sexua- Telefonoa

Zehaztu  
gabe  
%5

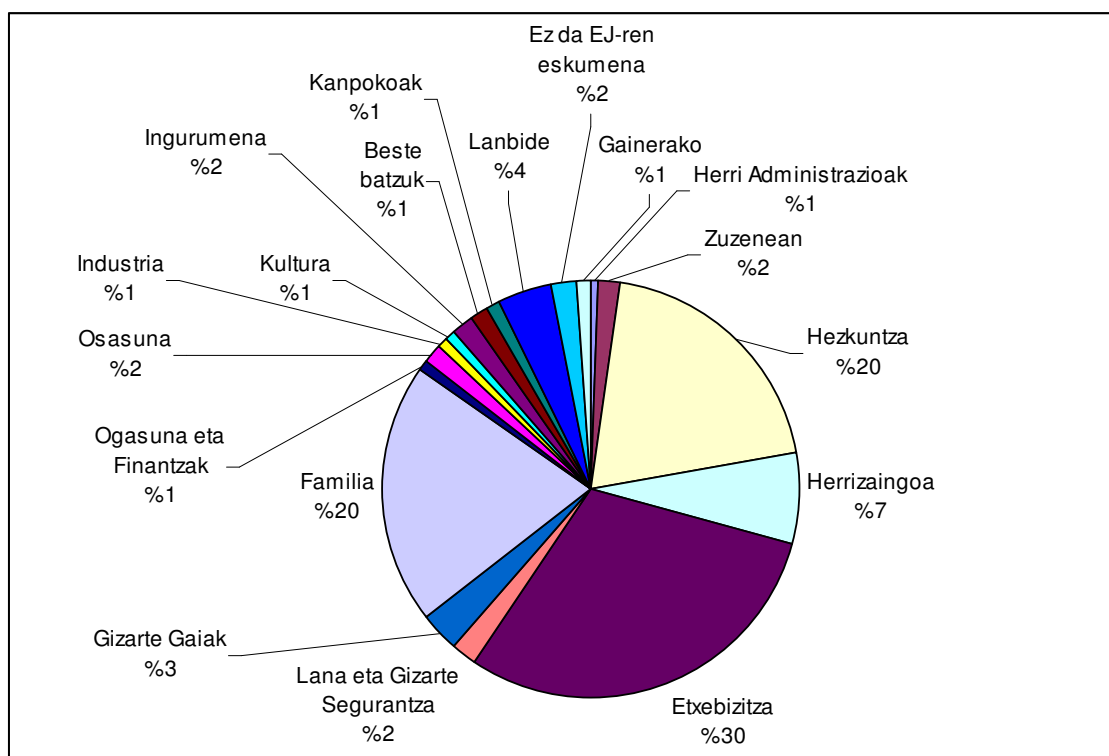


Emakumea  
%70

Gizona  
%25

## Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etebizitza	21.400	%30,3
Familia	14.208	%20,1
Hezkuntza	14.191	%20,1
Herrizaingoa	4.894	%6,9
Lanbide	2.857	%4,0
Gizarte Gaiak	2.201	%3,1
Ez da EJ-ren eskumena	1.436	%2,0
Lana eta Gizarte Segurantzza	1.295	%1,8
Ingurumena	1.268	%1,8
Zuzenean	1.144	%1,6
Osasuna	1.133	%1,6
Beste batzuk	910	%1,3
Kanpokoak	870	%1,2
Ogasuna eta Finantzak	586	%0,8
Industria	545	%0,8
Kultura	461	%0,7
Herri Administrazioak	415	%0,6
Justizia	206	%0,3
Garraioak	169	%0,2
Nekazaritza eta arrantza	138	%0,2
Merkataritza	112	%0,2
Lehendakaritza	85	%0,1
Turismoa	72	%0,1
Hizkuntza-Politika	9	%0,0
<b>Guztira</b>	<b>70.605</b>	

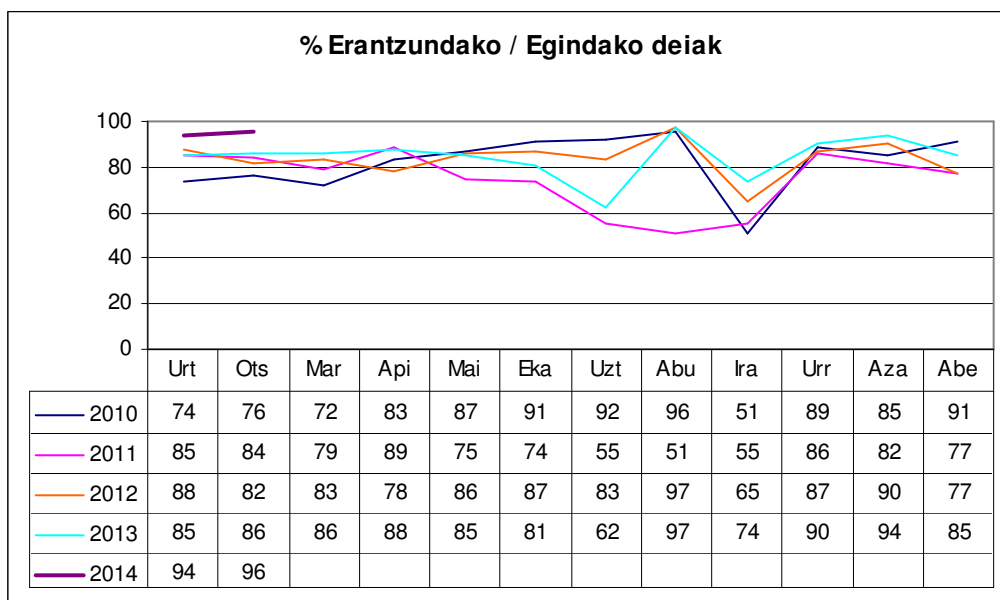


## Telefonoaren datuak, guztira

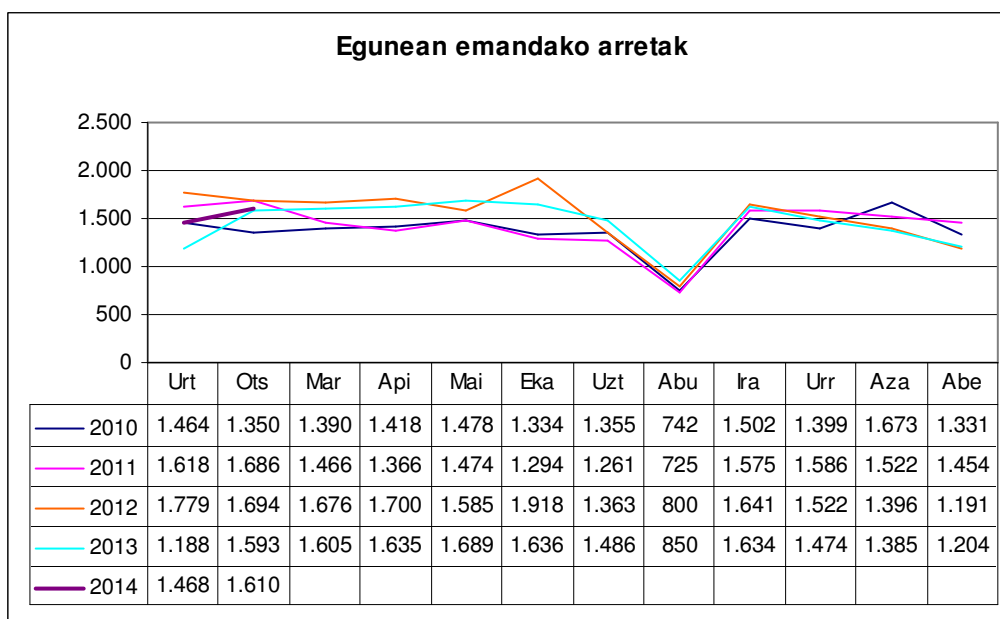
### Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Otsaila	Guztira 2014
<b>Egindako deiak</b>	33.642	67.995
<b>Erantzundako deiak</b>	32.197	64.486
<b>Egunean emandako arretak</b>	1.610	1.539
<b>% Erantzundako / Egindako deiak</b>	%96	%95
<b>Ezarritako konpromisoa</b>	%80	%80
<b>Kronpromisoarekin aldea</b>	%+16	%+15

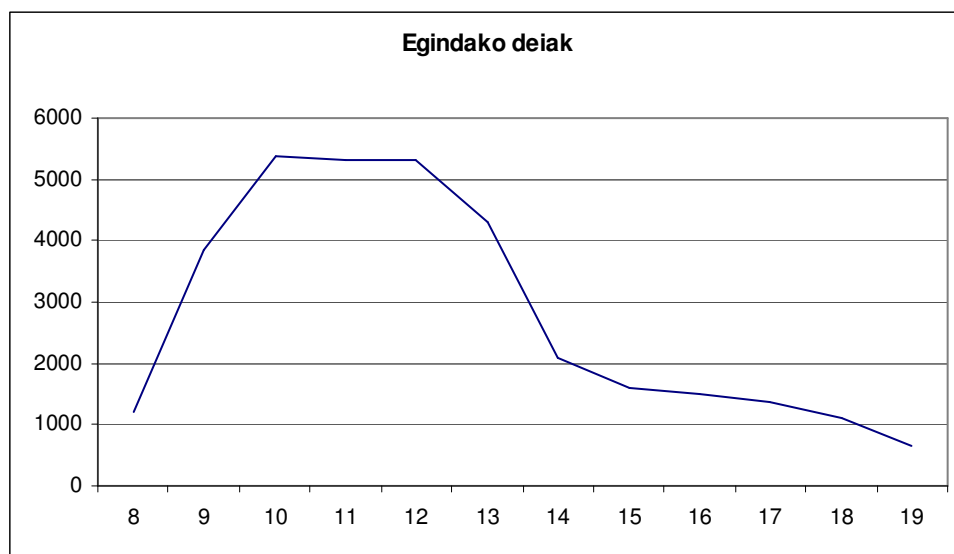
#### % Erantzundako / Egindako deiak



#### Egunean emandako arretak



## Orduko eskaera



## Emandako zerbitzuak

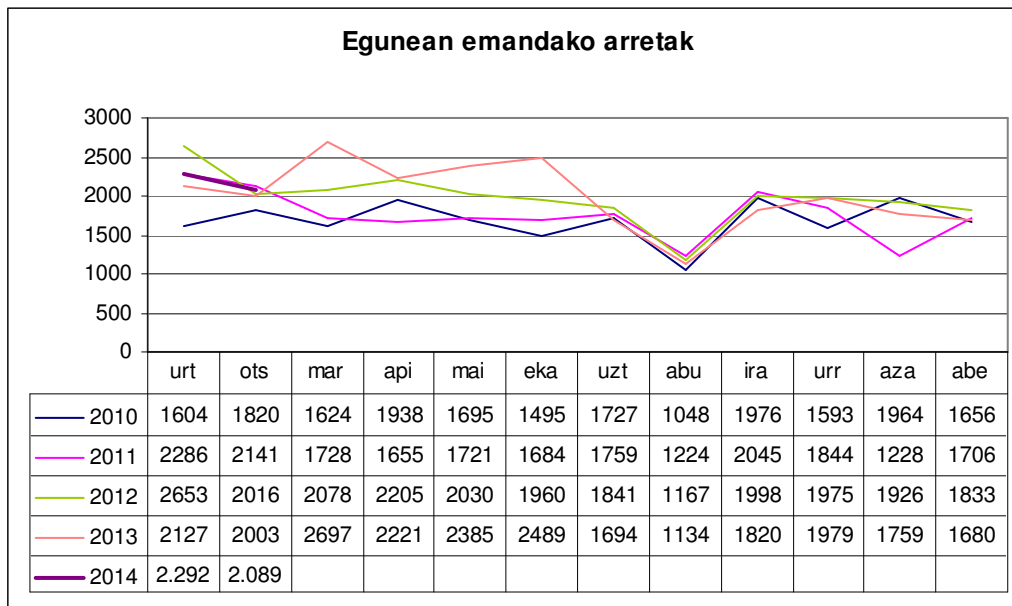
ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans%/ saila	Trans %/ guztira
Hezkuntza	6.757	%23,7	462	%6,8	%19,2
Etxebizitza	6.501	%22,8	403	%6,2	%16,8
Familia	4.613	%16,2	47	%1,0	%2,0
Herrizaingoa	1.915	%6,7	114	%6,0	%4,7
Direktorioa	1.655	%5,8	0	%0,0	%0,0
Ingurumena	1.147	%4,0	396	%34,5	%16,5
Ez da Ejren eskumena	1.118	%3,9	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	1.048	%3,7	24	%2,3	%1,0
Osasuna	774	%2,7	135	%17,4	%5,6
Beste batzuk	398	%1,4	57	%14,3	%2,4
Lana eta Gizarte Segurantza	396	%1,4	145	%36,6	%6,0
Ogasuna eta Finantzak	302	%1,1	122	%40,4	%5,1
Herri Administrazioak	291	%1,0	100	%34,4	%4,2
Industria	279	%1,0	96	%34,4	%4,0
Lanbide	265	%0,9	16	%6,0	%0,7
Gizarte Gaiak	261	%0,9	34	%13,0	%1,4
Kultura	236	%0,8	74	%31,4	%3,1
Garraioa eta Herri Lanak	108	%0,4	32	%29,6	%1,3
Nekazaritza eta arrantza	92	%0,3	37	%40,2	%1,5
Justizia	91	%0,3	19	%20,9	%0,8
Merkataritza	77	%0,3	18	%23,4	%0,7
Turismoa	66	%0,2	17	%25,8	%0,7
Lehendakaritza	60	%0,2	23	%38,3	%1,0
CAU	50	%0,2	33	%66,0	%1,4
Lurralde plangintza	7	%0,0	1	%14,3	%0,0
<b>GUZTIRA</b>	<b>28.507</b>		<b>2.405</b>	<b>%8,4</b>	

## Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

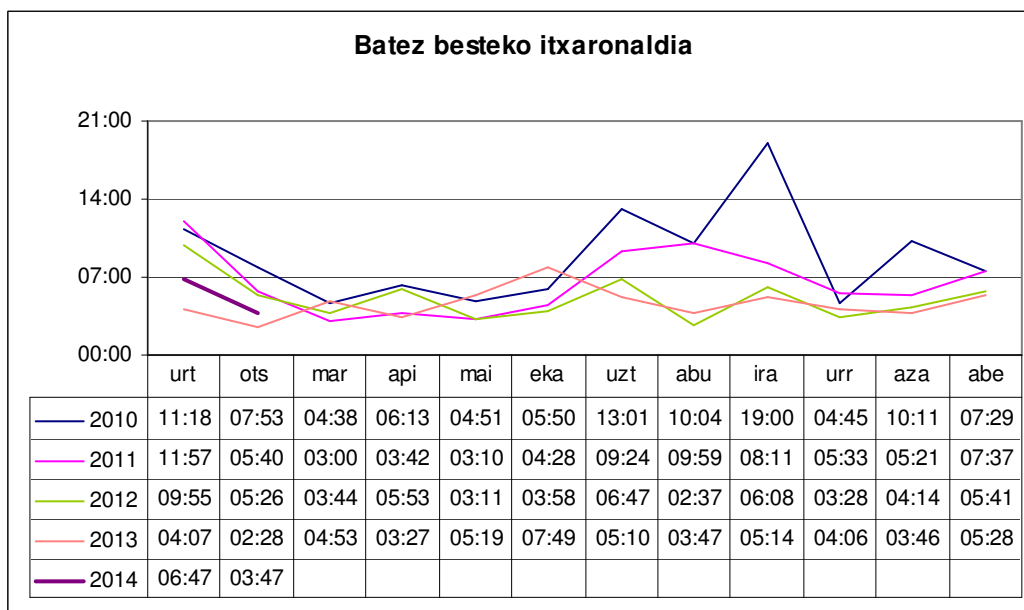
### Eskaera eta erantzun-ahalmena

	OTSAILA				GUZTIRA 2014			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
<b>Arretak</b>	41.780	20.554	10.663	10.563	89.299	44.363	22.826	22.110
<b>Egunean emandako arretak</b>	2.089	1.028	533	528	2.191	1.081	571	539
<b>Batez besteko itxaronaldia</b>	03:47	07:33	02:19	01:28	05:17	09:36	03:13	03:02
<b>Ezarrিতako konpromisoa</b>	%80a 10 minutan edo gutxiago				%80a 10 minutan edo gutxiago			
<b>Kronpromisoarekin aldea</b>	%+3	%-10	%+14	%+18	%-2	%-14	%+7	%+12

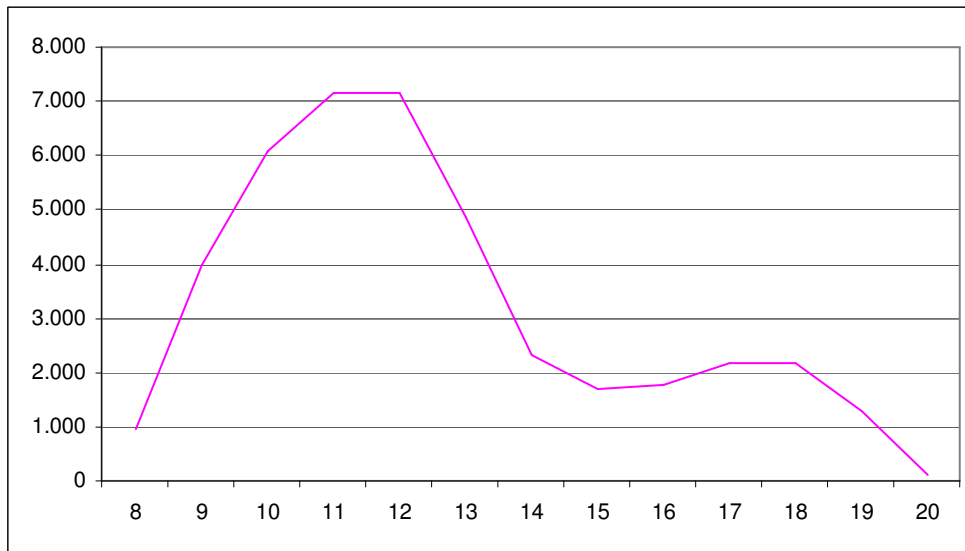
#### Egunean emandako arretak



#### Batez besteko itxaronaldia



## Orduko eskaera



## Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	8.098	3.262	3.539	<b>14.899</b>	%34,01
Familia	4.639	2.799	2.157	<b>9.595</b>	%21,90
Hezkuntza	3.814	1.569	2.051	<b>7.434</b>	%16,97
Herrizaingoa	1.110	1.305	564	<b>2.979</b>	%6,80
Lanbide	1.531	81	980	<b>2.592</b>	%5,92
Gizarte Gaiak	961	427	552	<b>1.940</b>	%4,43
Lana eta Gizarte Segurantza	554	290	55	<b>899</b>	%2,05
Kanpokoak	299	463	108	<b>870</b>	%1,99
Beste batzuk	187	177	148	<b>512</b>	%1,17
Osasuna	133	68	158	<b>359</b>	%0,82
Ez da EJ-ren eskumena	174	68	76	<b>318</b>	%0,73
Ogasuna eta Finantzak	128	145	11	<b>284</b>	%0,65
Industria	47	163	56	<b>266</b>	%0,61
Kultura	67	141	17	<b>225</b>	%0,51
Herri Administrazioak	75	32	17	<b>124</b>	%0,28
Ingurumena	76	30	15	<b>121</b>	%0,28
Justizia	17	19	79	<b>115</b>	%0,26
Zuzenean	68	1	27	<b>96</b>	%0,22
Garraioak	47	7	7	<b>61</b>	%0,14
Nekazaritza eta arrantza	12	25	9	<b>46</b>	%0,11
Merkataritza	18	13	4	<b>35</b>	%0,08
Lehendakaritza	12	13		<b>25</b>	%0,06
Turismoa	2	4		<b>6</b>	%0,01
Hizkuntza-Politika	2			<b>2</b>	%0,00
<b>GUZTIRA</b>	<b>22.071</b>	<b>11.102</b>	<b>10.630</b>	<b>43.803</b>	