



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

ZUZENEAN-EN 2014EKO JARDUERARI BURUZKO TXOSTENA

Bertsioa: 2.0
2015eko urtarrila
Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza
Zuzenean Zerbitzua

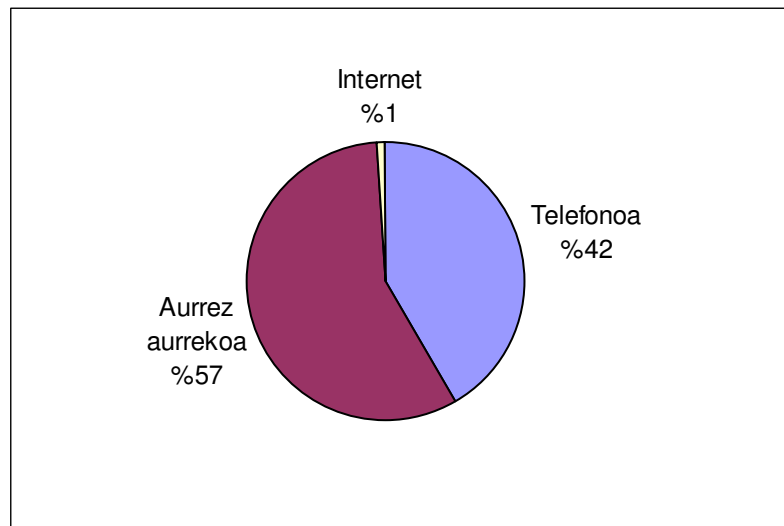


Aurkibidea

Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)	4
Telefonoaren datuak, guztira.....	6
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira	9

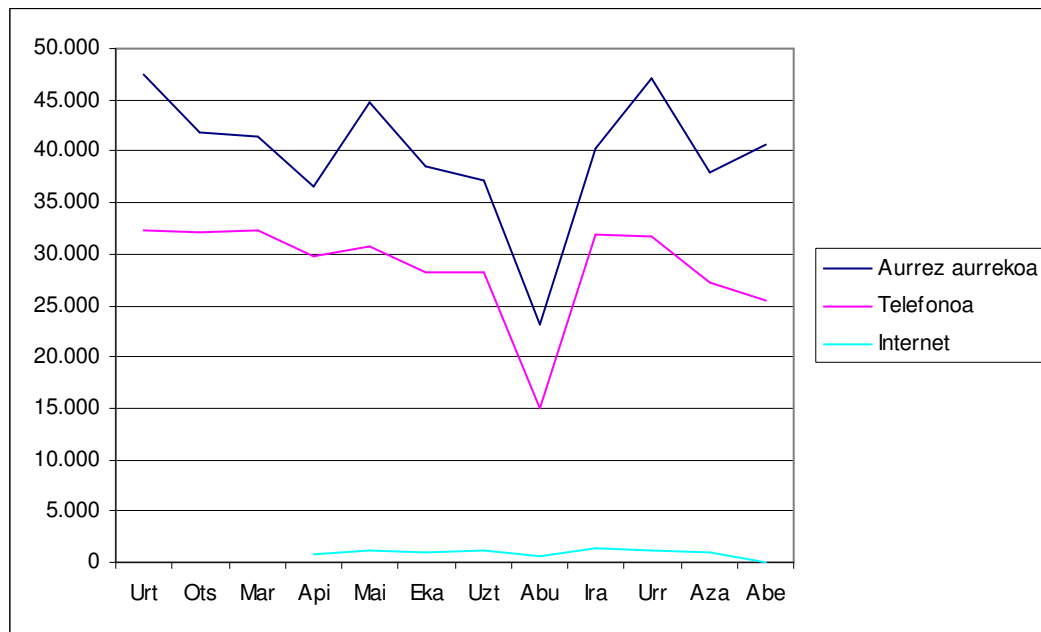
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa + internet)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Internet
Arretak	829.818	345.153	476.612	8.053
Egunean emandako arretak	3.324	1.355	1.927	42
Gaztelania	680.534	235.572	435.645	9.317
Euskara	104.512	45.537	58.118	857
Gizona	289.152	77.502	206.651	4.999
Emakumea	507.534	231.825	270.618	5.091
Zehaztu gabe	62.055	13.833	47.069	613



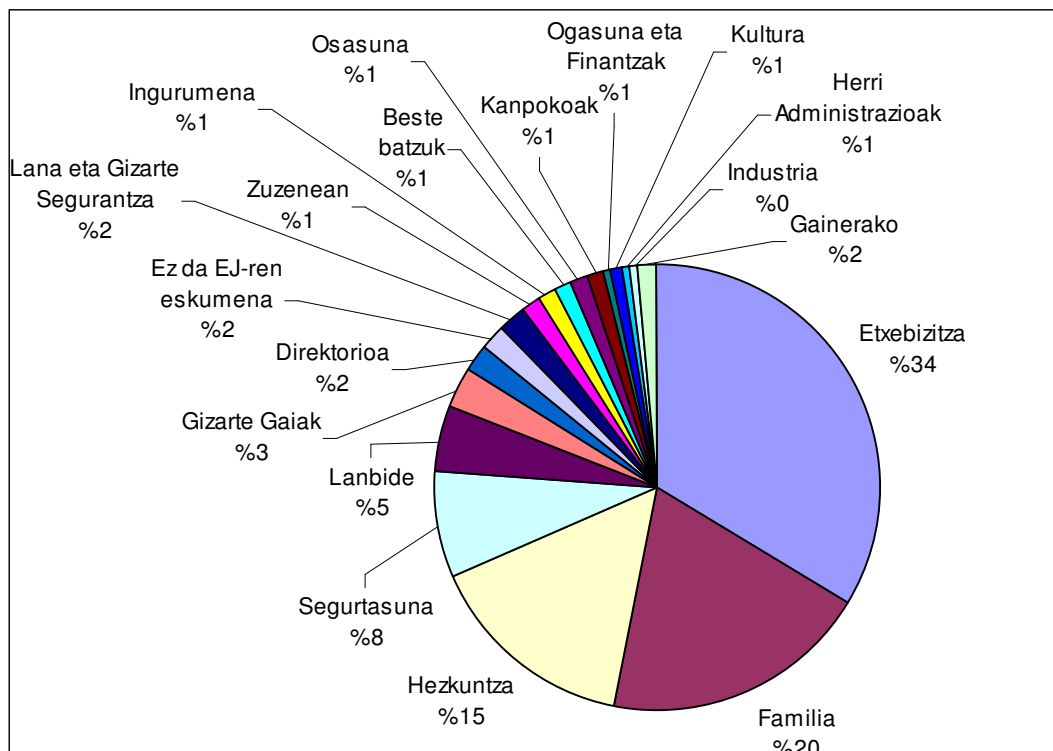


	Aurrez aurrekoa	Telefonoa	Internet	Guztira
Urtarrila	47.519	32.289		79.808
Otsaila	41.780	32.197		73.977
Martxoa	41.390	32.390		73.780
Apirila	36.669	29.799	746	67.214
Maiatza	44.704	30.740	1.261	76.705
Ekaina	38.474	28.240	956	67.670
Uztaila	37.111	28.197	1.110	66.418
Abuztua	23.075	15.019	537	38.631
Iraila	40.291	31.855	1.275	73.421
Urria	47.078	31.619	1.150	79.847
Azaroa	37.855	27.260	926	66.041
Abendua	40.666	25.548	92	66.306
GUZTIRA	476.612	345.153	8.053	829.818



Emandako zerbitzuak

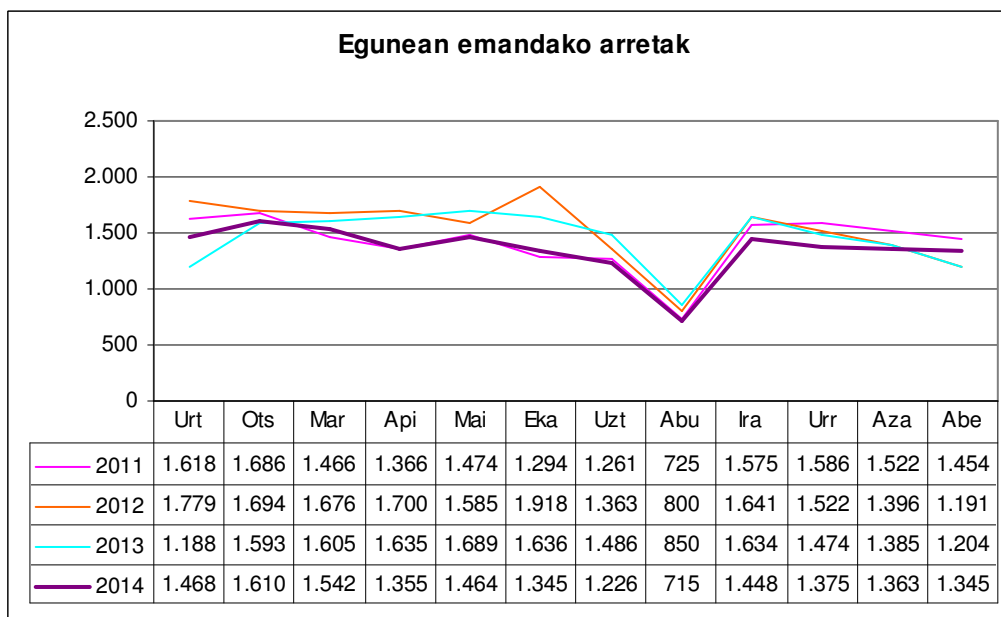
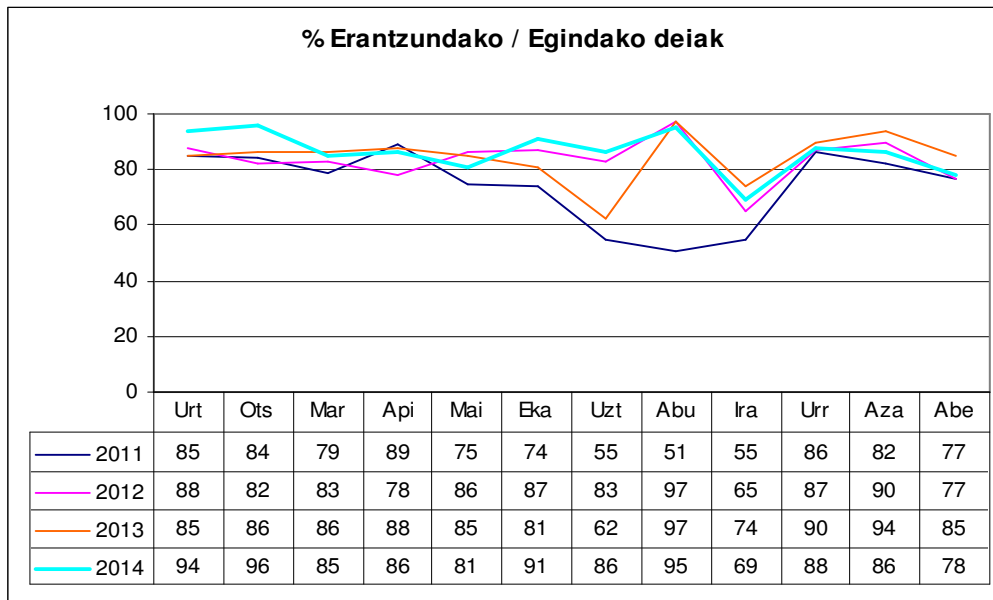
Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	273.583	%33,5
Familia	159.611	%19,6
Hezkuntza	125.528	%15,4
Segurtasuna	61.394	%7,5
Lanbide	40.404	%5,0
Gizarte Gaiak	24.311	%3,0
Direktorioa	16.421	%2,0
Ez da EJ-ren eskumena	15.472	%1,9
Lana eta Gizarte Segurantzza	14.430	%1,8
Zuzenean	11.763	%1,4
Ingurumena	11.508	%1,4
Beste batzuk	10.222	%1,3
Osasuna	10.051	%1,2
Kanpokoak	8.693	%1,1
Ogasuna eta Finantzak	5.824	%0,7
Kultura	5.567	%0,7
Herri Administrazioak	5.143	%0,6
Industria	3.839	%0,5
Justizia	2.721	%0,3
Nekazaritza eta arrantza	1.999	%0,2
Garraioak	1.626	%0,2
Merkataritza	1.588	%0,2
Turismoa	1.551	%0,2
CAU	1.422	%0,2
Lehendakaritza	1.382	%0,2
Hizkuntza-Politika	103	%0,0
Guztira	816.156	



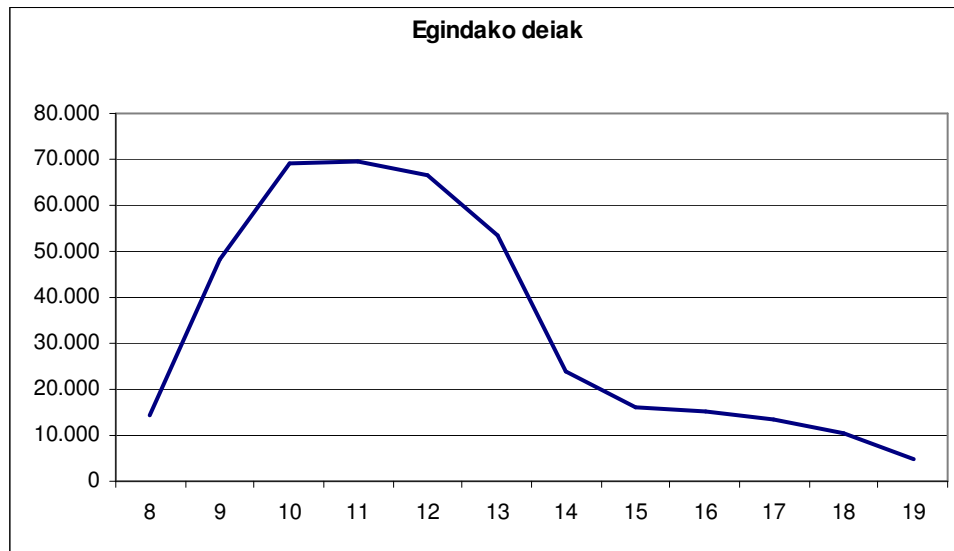
Telefonoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	2014	2013	2012	2011	2010
Egindako deiak	405.221	439.593	448.171	480.032	433.282
Erantzundako deiak	345.153	363.148	369.338	350.812	340.588
Egunean emandako arretak	1.355	1.448	1.490	1.419	1.370
% Erantzundako / Egindako deiak	%85	%84	%82	%73	%78
Ezarritako konpromisoa	%70				
Kronpromisoarekin aldea	%+15	%+14	%+12	%+3	%+8



Orduko eskaera



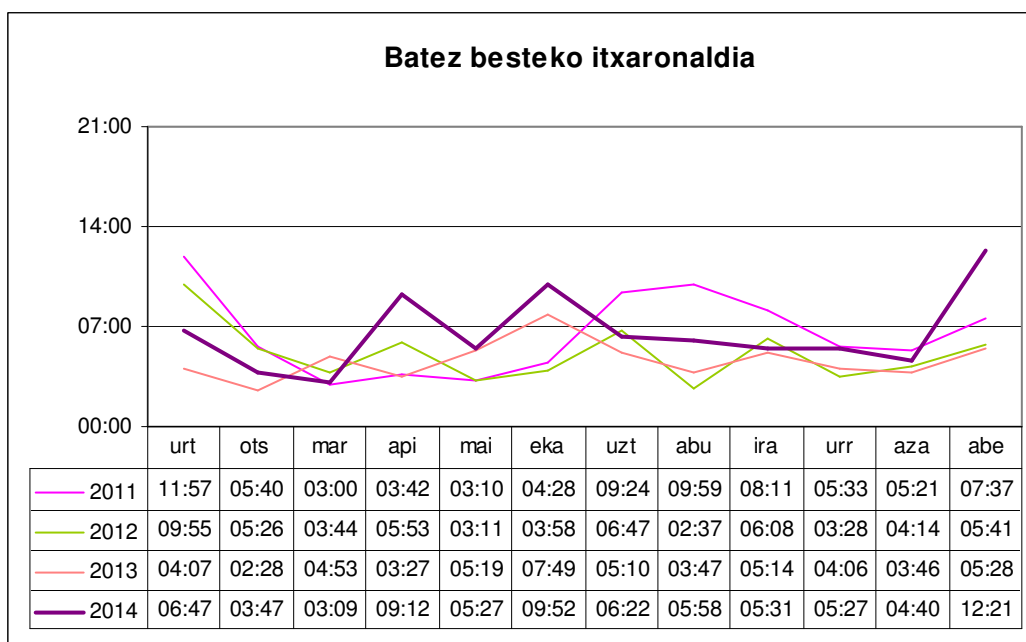
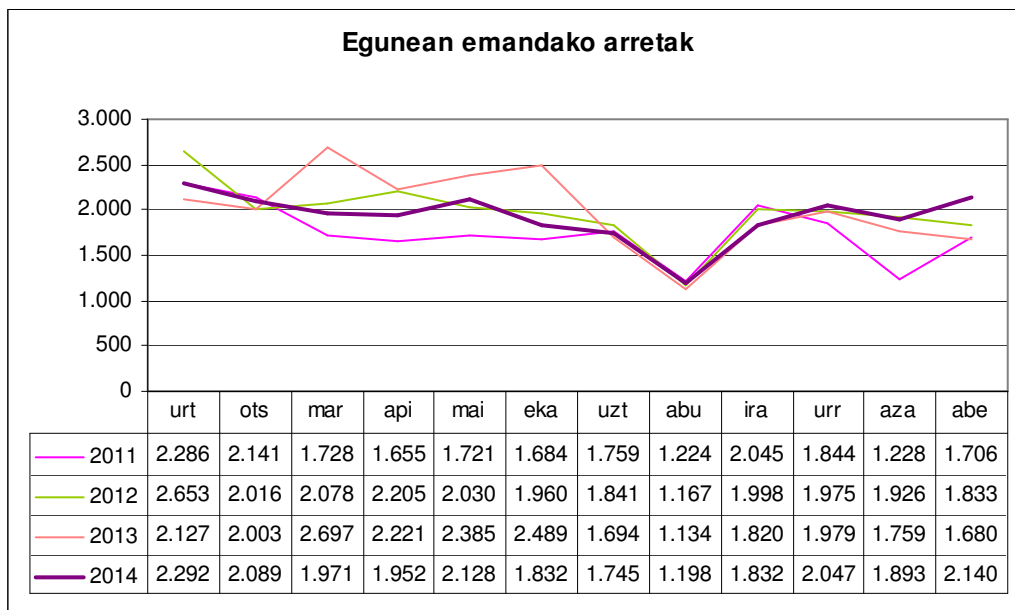
Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Etxebizitza	72.822	%23,6	3.699	%5,1	%15,3
Hezkuntza	62.553	%20,3	5.099	%8,2	%21,1
Familia	59.245	%19,2	581	%1,0	%2,4
Segurtasuna	25.156	%8,2	1.042	%4,1	%4,3
Direktoria	16.421	%5,3	0	%0,0	%0,0
Ez da EJren eskumena	11.057	%3,6	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	10.781	%3,5	173	%1,6	%0,7
Ingurumena	9.824	%3,2	3.813	%38,8	%15,8
Osasuna	7.286	%2,4	1.212	%16,6	%5,0
Beste batzuk	4.827	%1,6	515	%10,7	%2,1
Lana eta Gizarte Segurantzza	3.947	%1,3	1.357	%34,4	%5,6
Herri Administrazioak	3.415	%1,1	1.070	%31,3	%4,4
Gizarte Gaiak	3.167	%1,0	452	%14,3	%1,9
Ogasuna eta Finantzak	2.882	%0,9	1.059	%36,7	%4,4
Kultura	2.827	%0,9	854	%30,2	%3,5
Lanbide	2.563	%0,8	99	%3,9	%0,4
Industria	2.250	%0,7	746	%33,2	%3,1
CAU	1.421	%0,5	966	%68,0	%0,0
Justizia	1.143	%0,4	164	%14,3	%0,7
Merkataritza	1.091	%0,4	198	%18,1	%0,8
Nekazaritza eta arrantza	1.078	%0,3	356	%33,0	%1,5
Garraioa eta Herri Lanak	913	%0,3	247	%27,1	%1,0
Turismoa	758	%0,2	175	%23,1	%0,7
Lehendakaritza	729	%0,2	272	%37,3	%0,0
Hizkuntza-Politika	83	%0,0	14	%16,9	%0,1
Guztira	308.239		24.163		

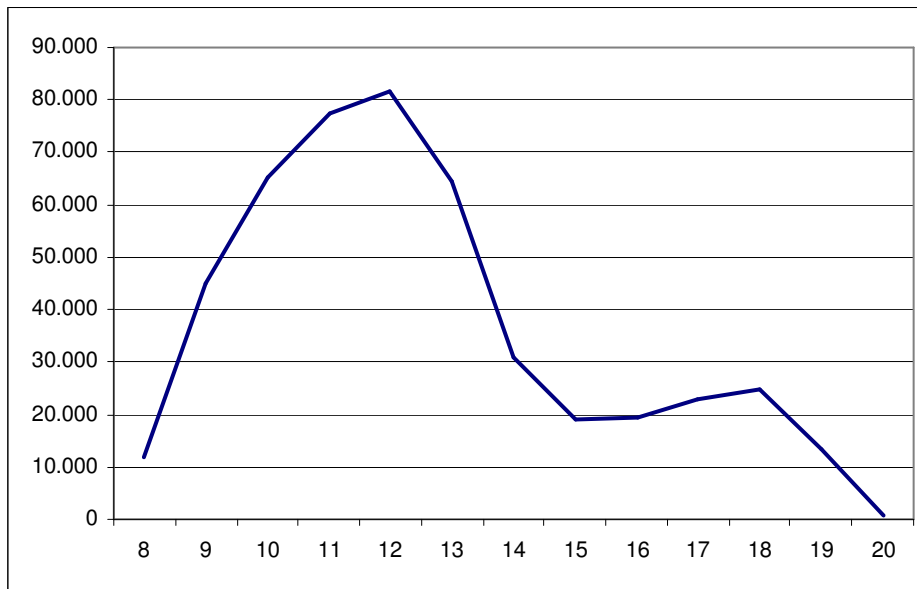
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	GUZTIRA 2014			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	476.612	237.960	122.634	116.018
Egunean emandako arretak	1.927	962	497	467
Batez besteko itxaronaldia	04:38	08:58	03:15	01:41
Ezarrizko konpromisoa	%70a 10 minutuan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%+5	%-6	%+12	%+17



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	106.444	42.292	49.188	197.924	%39,8
Familia	51.075	26.459	22.188	99.722	%20,0
Hezkuntza	30.509	18.950	11.255	60.714	%12,2
Lanbide	23.173	2.148	12.360	37.681	%7,6
Segurtasuna	13.724	15.827	5.764	35.315	%7,1
Gizarte Gaiak	10.636	4.571	5.837	21.044	%4,2
Lana eta Gizarte Segurantza	6.466	3.020	790	10.276	%2,1
Kanpokoak	3.177	4.534	982	8.693	%1,7
Beste batzuk	1.928	1.536	1.735	5.199	%1,0
Ez da EJ-ren eskumena	2.389	833	856	4.078	%0,8
Ogasuna eta Finantzak	1.195	1.507	131	2.833	%0,6
Osasuna	1.151	434	904	2.489	%0,5
Kultura	716	1.482	222	2.420	%0,5
Herri Administrazioak	940	432	229	1.601	%0,3
Justizia	348	162	1.010	1.520	%0,3
Ingurumena	992	245	194	1.431	%0,3
Industria	432	418	460	1.310	%0,3
Zuzenean	633	59	236	928	%0,2
Nekazaritza eta arrantza	190	265	210	665	%0,1
Garraioa eta Herri Lanak	494	79	55	628	%0,1
Lehendakaritza	291	123	65	479	%0,1
Merkataritza	177	232	56	465	%0,1
Turismoa	42	61	13	116	%0,0
Hizkuntza-Politika	11	5	1	17	%0,0
Guztira	257.133	125.674	114.741	497.548	



Internet datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Guztira 2014
Egindako kontsultak	8.053
Egunean emandako arretak	42
% Erantzundako / Egindako kontsultak	%100
Batez besteko itxaronaldia	1 egun

Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak	% Guztira
Etxebizitza	2.837	%27,4
Hezkuntza	2.261	%21,8
Segurtasuna	923	%8,9
Turismoa	677	%6,5
Familia	644	%6,2
Ez da EJren eskumena	337	%3,3
Kultura	320	%3,1
Industria	279	%2,7
Osasuna	276	%2,7
Nekazaritza eta arrantza	256	%2,5
Ingurumena	253	%2,4
Lana eta Gizarte Segurantzak	207	%2,0
Beste batzuk	196	%1,9
Lehendakaritza	174	%1,7
Lanbide	160	%1,5
Herri Administrazioak	127	%1,2
Ogasuna eta Finantzak	109	%1,1
Gizarte Gaiak	100	%1,0
Garraioa eta Herri Lanak	85	%0,8
Justizia	58	%0,6
Zuzenean	54	%0,5
Merkataritza	32	%0,3
Hizkuntza-Politika	3	%0,0
Guztira	10.368	