



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA MAIATZAN

Bertsioa: 2.0
2014eko ekaina
Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza
Zuzenean Zerbitzua



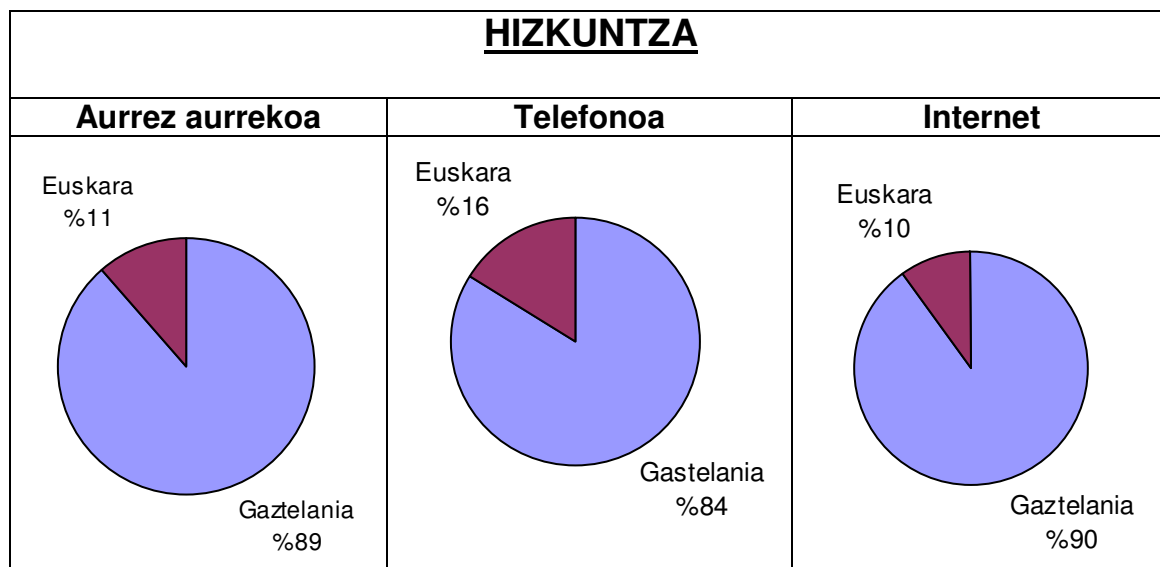
Aurkibidea

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

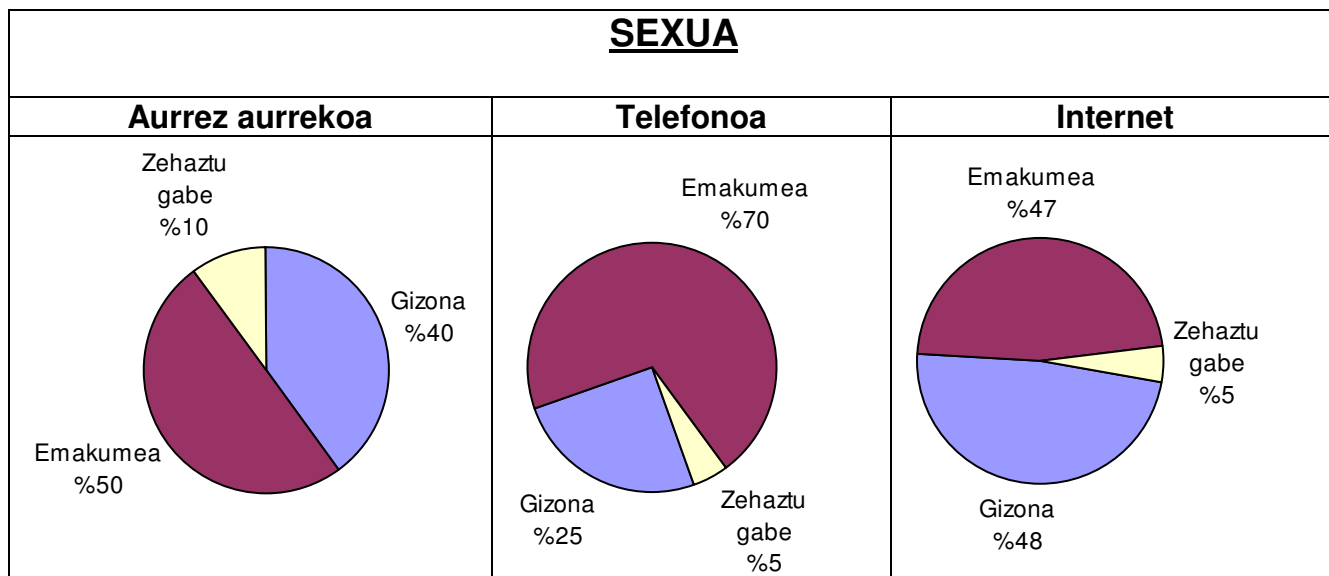
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa + internet)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Internet	Guztira 2014
Arretak	76.320	30.740	44.704	876	371.099
Egunean emandako arretak	3.634	1.464	2.128	42	3.614
Gaztelania	63.708	21.423	41.167	1.118	303.424
Euskara	9.052	3.628	5.299	125	46.074
Gizona	26.803	6.472	19.711	620	128.152
Emakumea	46.422	21.054	24.758	610	226.211
Zehaztu gabe	6.389	1.410	4.918	61	28.389

HIZKUNTZA

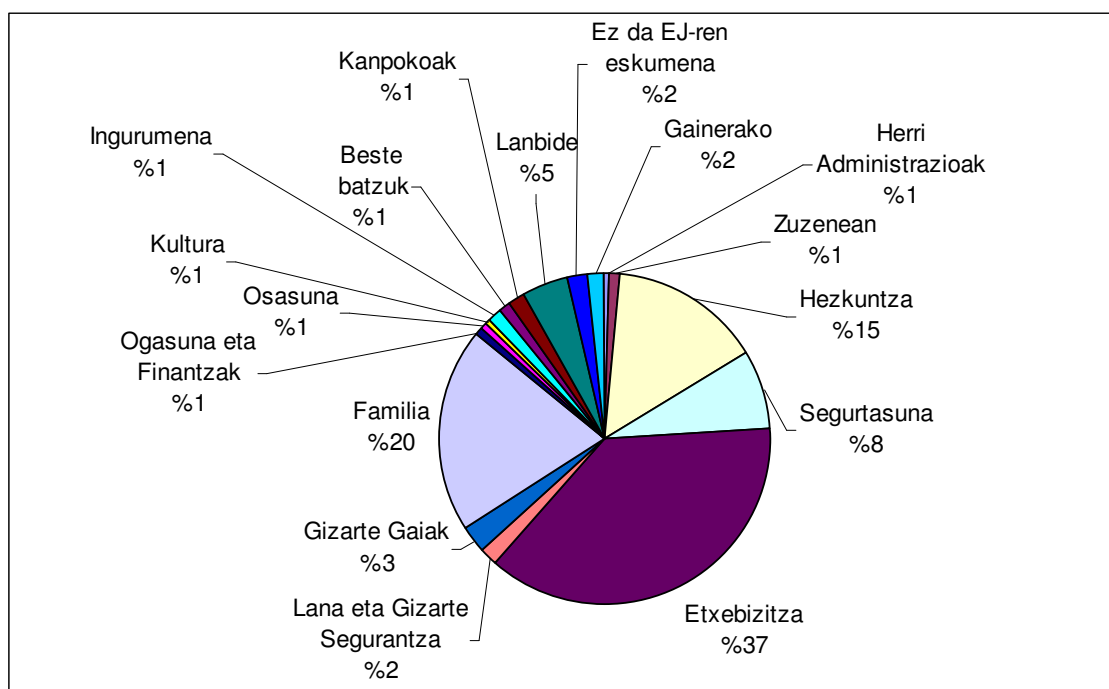


SEXUA



Emandako zerbitzuak

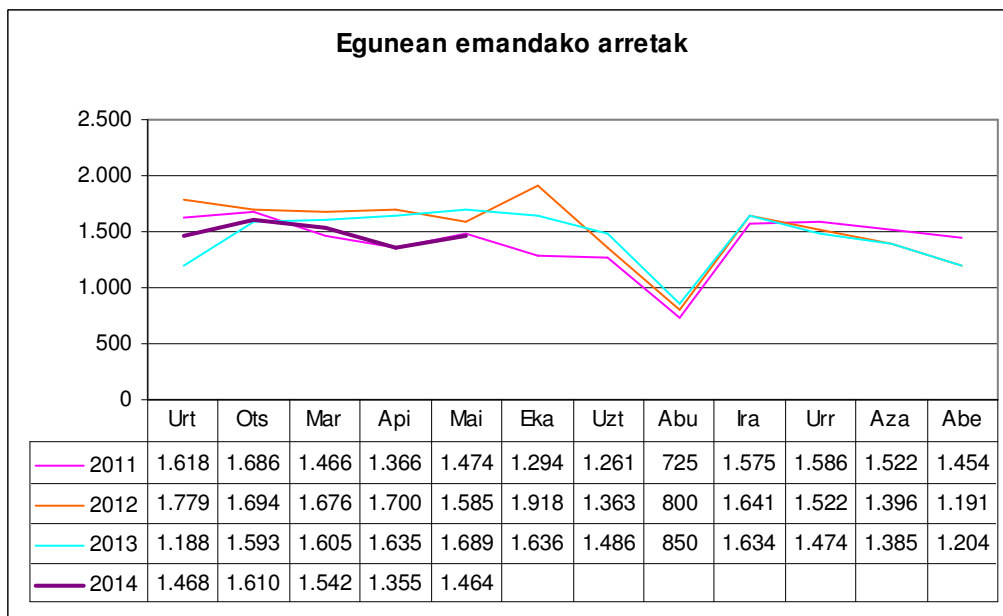
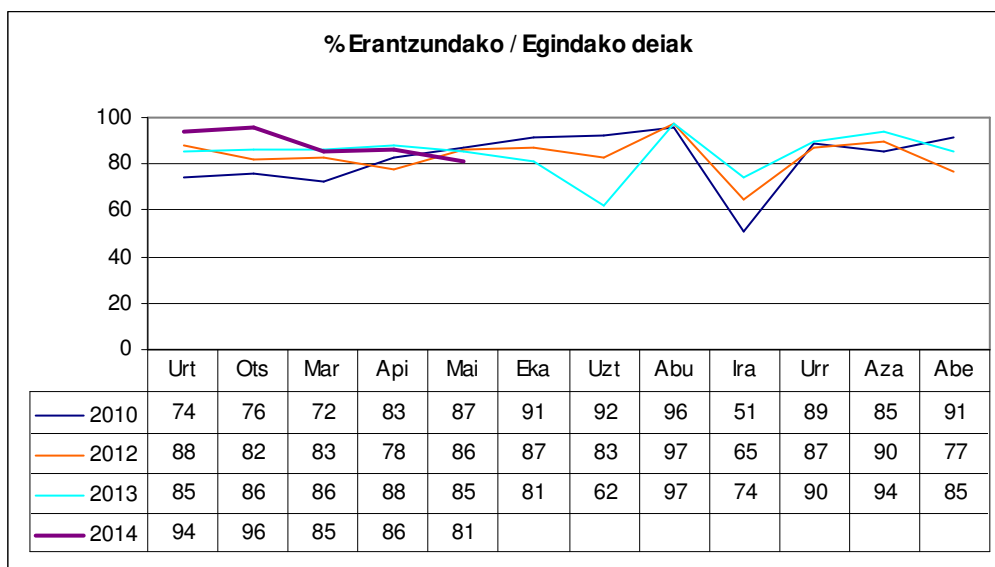
Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	27.611	%37,8
Familia	14.776	%20,2
Hezkuntza	10.996	%15,1
Herrizaingoa	5.745	%7,9
Lanbide	3.413	%4,7
Gizarte Gaiak	2.131	%2,9
Ez da EJ-ren eskumena	1.375	%1,9
Lana eta Gizarte Segurantza	1.283	%1,8
Kanpokoak	1.085	%1,5
Ingurumena	992	%1,4
Beste batzuk	867	%1,2
Zuzenean	839	%1,1
Osasuna	574	%0,8
Ogasuna eta Finantzak	511	%0,7
Kultura	410	%0,6
Herri Administrazioak	398	%0,5
Industria	339	%0,5
Justizia	218	%0,3
Nekazaritza eta arrantza	176	%0,2
Turismoa	163	%0,2
Garraioak	162	%0,2
Merkataritza	130	%0,2
Lehendakaritza	90	%0,1
Hizkuntza-Politika	7	%0,0
Guztira	73.012	



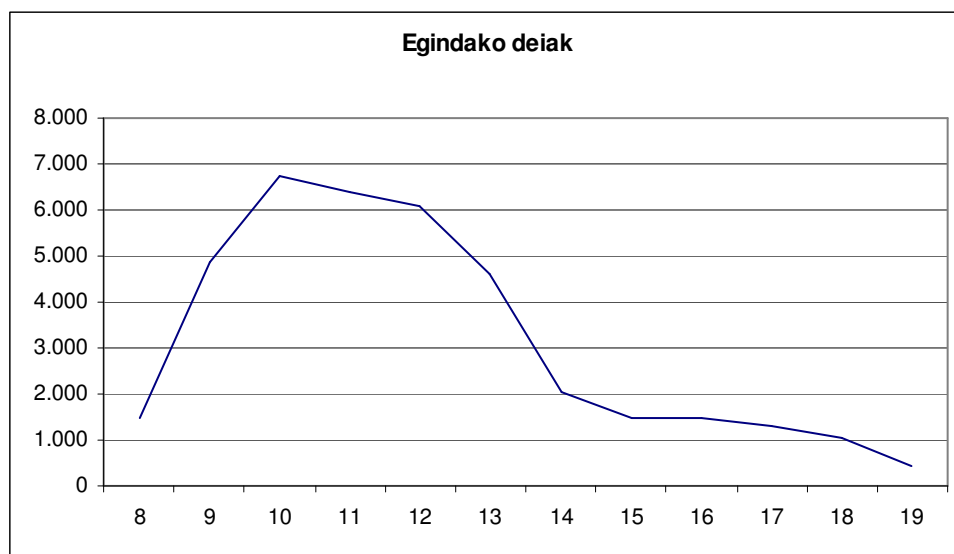
Telefonoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Maiatza	Guztira 2014
Egindako deiak	37.945	178.568
Erantzundako deiak	30.740	157.415
Egunean emandako arretak	1.464	1.488
% Erantzundako / Egindako deiak	%81	%83
Ezarritako konpromisoa	%80	%80
Kronpromisoarekin aldea	%+1	%+3



Orduko eskaera



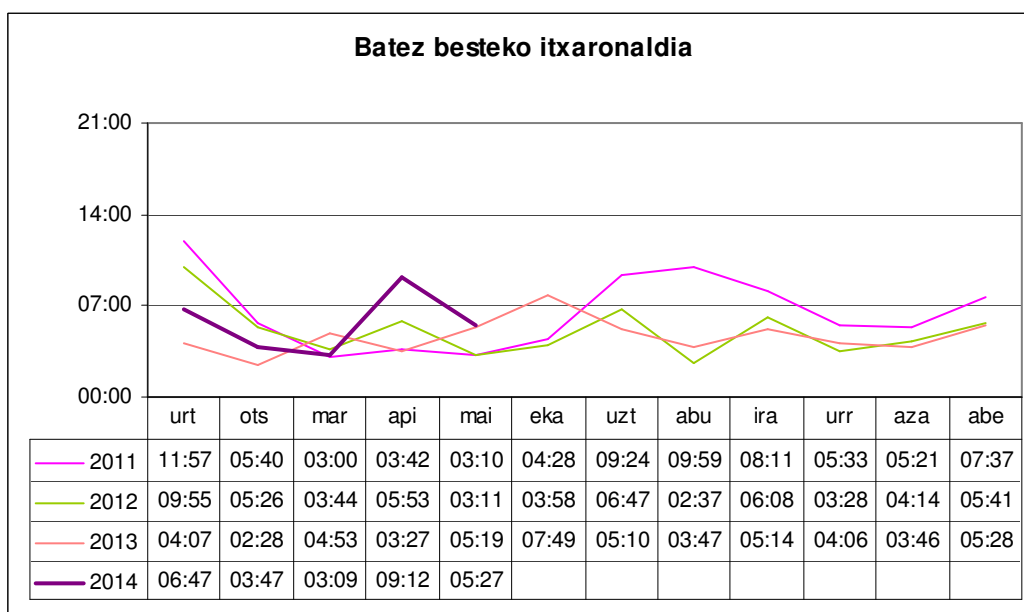
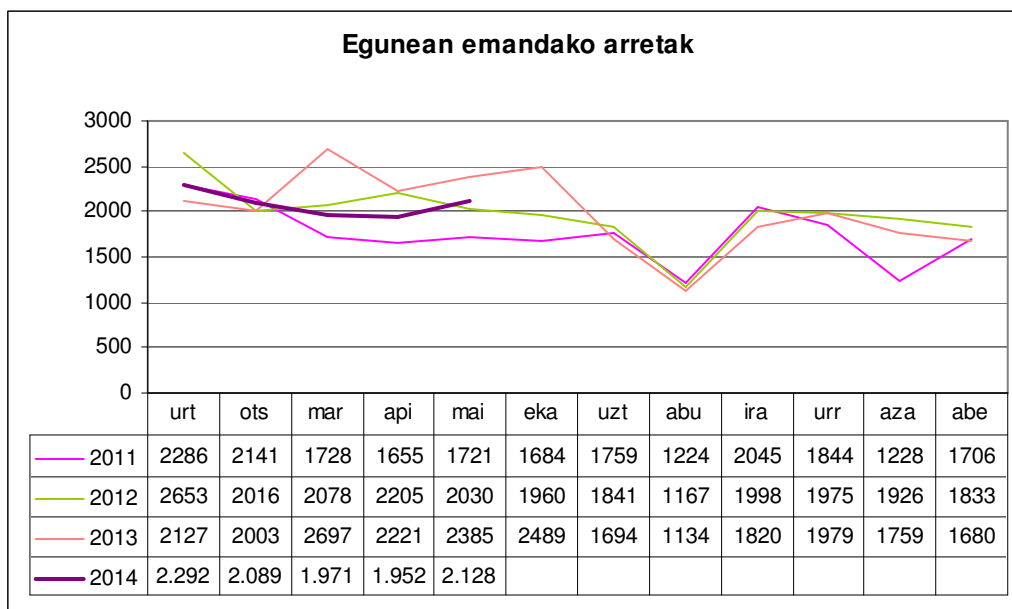
Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans%/ saila	Trans %/ guztira
Etxebizitza	6.650	%24,2	347	%5,2	%16,9
Familia	6.073	%22,1	62	%1,0	%3,0
Hezkuntza	5.440	%19,8	452	%8,3	%22,0
Herrizaingoa	2.107	%7,7	84	%4,0	%4,1
Direktorioa	1.388	%5,1	0	%0,0	%0,0
Ez da EJren eskumena	1.012	%3,7	0	%0,0	%0,0
Ingurumena	832	%3,0	295	%35,5	%14,3
Zuzenean	759	%2,8	22	%2,9	%1,1
Osasuna	427	%1,6	81	%19,0	%3,9
Beste batzuk	390	%1,4	54	%13,8	%2,6
Lana eta Gizarte Segurantza	330	%1,2	112	%33,9	%5,4
Herri Administrazioak	272	%1,0	88	%32,4	%4,3
Gizarte Gaiak	271	%1,0	39	%14,4	%1,9
Ogasuna eta Finantzak	260	%0,9	102	%39,2	%5,0
Kultura	239	%0,9	85	%35,6	%4,1
Lanbide	222	%0,8	8	%3,6	%0,4
Industria	209	%0,8	73	%34,9	%3,6
Justizia	98	%0,4	19	%19,4	%0,9
Merkataritza	96	%0,3	11	%11,5	%0,5
Garraioa eta Herri Lanak	96	%0,3	25	%26,0	%1,2
Nekazaritza eta arrantza	96	%0,3	24	%25,0	%1,2
CAU	63	%0,2	39	%61,9	%1,9
Turismoa	59	%0,2	19	%32,2	%0,9
Lehendakaritza	49	%0,2	15	%30,6	%0,7
Lurralde plangintza	7	%0,0	0	%0,0	%0,0
GUZTIRA	27.445		2.056	%7,5	

Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

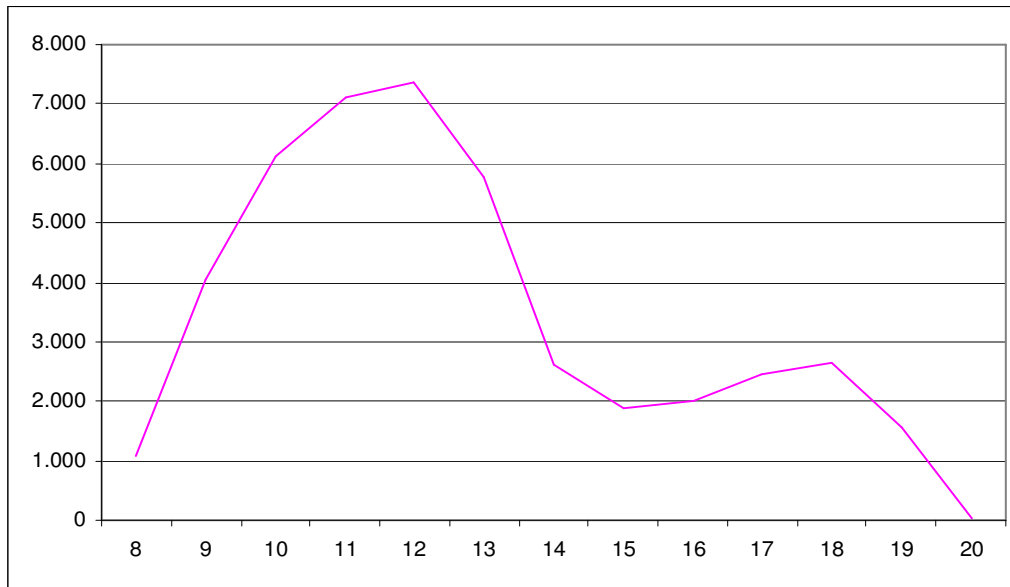
Eskaera eta erantzun-ahalmena

	MAIATZA				GUZTIRA 2014			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	44.704	19.678	11.222	13.804	212.062	104.461	54.138	53.463
Egunean emandako arretak	2.128	937	534	657	2.086	1.024	536	526
Batez besteko itxaronaldia	05:27	06:21	04:13	05:48	05:40	09:11	03:57	03:53
Ezarrিতako konpromisoa	%80a 10 minutan edo gutxiago				%80a 10 minutan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%-3	%-3	%+5	%-8	%-1	%-10	%+9	%+6





Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	8.461	4.321	7.881	20.663	%44,16
Familia	4.364	2.301	1.951	8.616	%18,41
Hezkuntza	2.712	1.685	819	5.216	%11,15
Herrizaingoa	1.383	1.506	623	3.512	%7,50
Lanbide	1.952	175	1.046	3.173	%6,78
Gizarte Gaiak	918	379	547	1.844	%3,94
Lana eta Gizarte Segurantza	566	268	98	932	%1,99
Kanpokoak	232	559	54	845	%1,81
Beste batzuk	135	172	152	459	%0,98
Ez da EJ-ren eskumena	213	52	67	332	%0,71
Ogasuna eta Finantzak	97	129	15	241	%0,52
Kultura	34	89	8	131	%0,28
Ingurumena	85	28	18	131	%0,28
Osasuna	73	13	33	119	%0,25
Herri Administrazioak	65	37	16	118	%0,25
Justizia	21	5	92	118	%0,25
Industria	42	19	43	104	%0,22
Zuzenean	44	8	24	76	%0,16
Garraioak	47	7	3	57	%0,12
Nekazaritza eta arrantza	13	24	14	51	%0,11
Merkataritza	14	14	3	31	%0,07
Lehendakaritza	9	8	3	20	%0,04
Turismoa	1	4	2	7	%0,01
GUZTIRA	21.481	11.803	13.512	46.796	



Internet datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Maiatza	Guztira 2014
Egindako kontsultak	876	1.624
Erantzundako kontsultak	876	1.622
Egunean emandako arretak	42	40
% Erantzundako / Egindako kontsultak	%100	%100
Batez besteko itxaronaldia	1 egun	2 egun

Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak	% Guztira
Zuzenean.Etxebizitza	283	%32,3
Zuzenean.Euskadi.net	247	%28,2
Zuzenean.Hezkuntza	143	%16,3
Zuzenean.EnpleguetaGizartePolitikak	59	%6,7
Zuzenean.Segurtasuna	46	%5,3
Zuzenean.Turismoa	22	%2,5
Zuzenean.Herri AdministrazioaetaJustizia	16	%1,8
Zuzenean.OgasunaetaFinantzak	16	%1,8
Zuzenean.NekazaritzaetaArrantza	12	%1,4
Zuzenean.Kultura	11	%1,3
Zuzenean.Trafikoa	8	%0,9
Zuzenean.LurraldeetaIngurugiroa	6	%0,7
Zuzenean.Industria	5	%0,6
Zuzenean.Lehendakaritza	1	%0,1
Zuzenean.Garraioak	1	%0,1
Guztira	876	