



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA URTARRILAN

Bertsioa: 2.0
2011eko urtarrilan
Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza
Zuzenean Zerbitzua



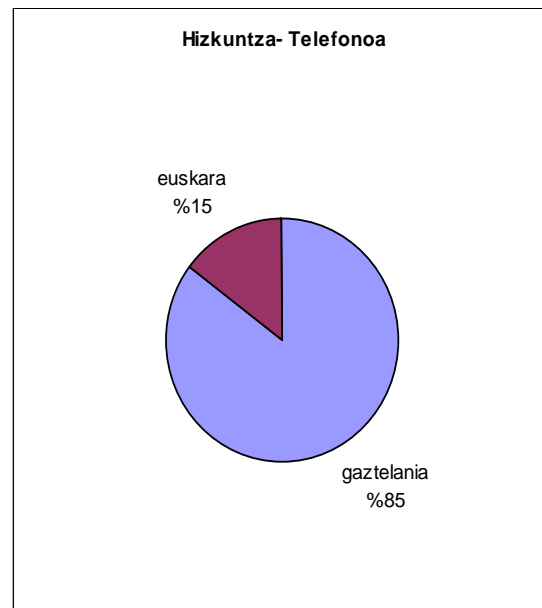
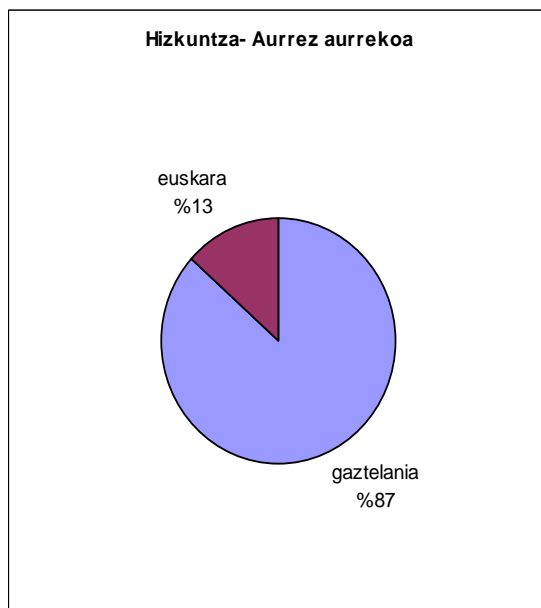
Aurkibidea

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



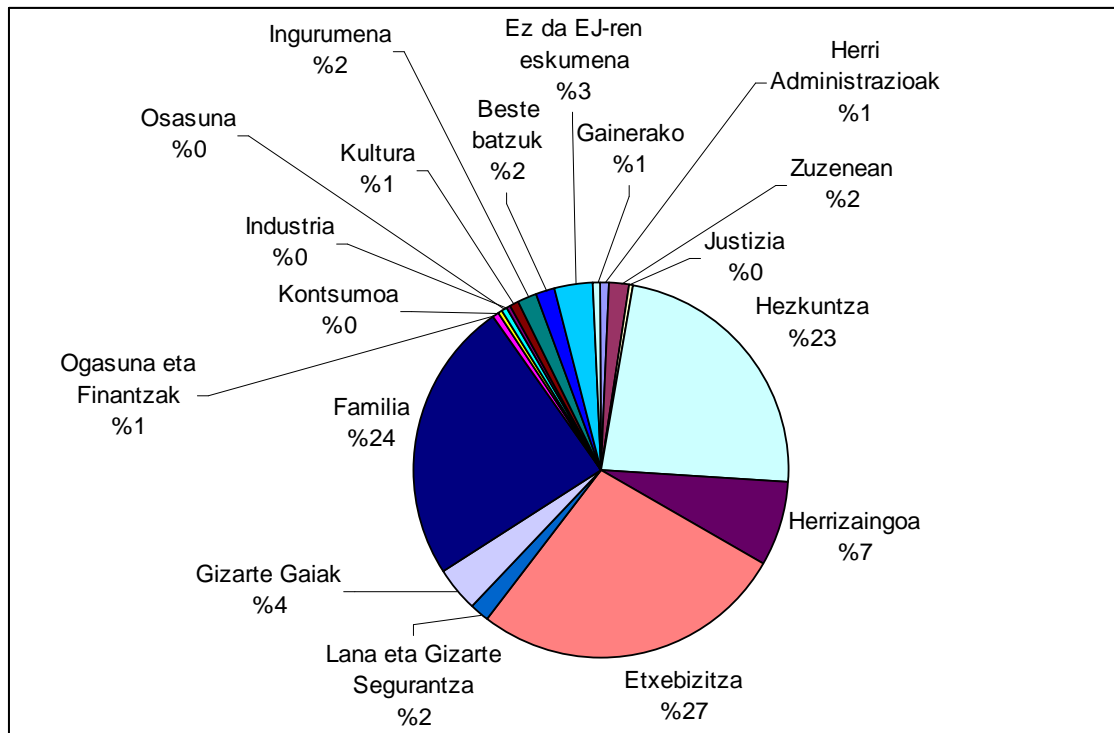
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2012
Arretak	92.412	37.359	55.053	92.412
Egunean emandako arretak	4.432	1.779	2.653	4.432
Gaztelania	71.978	25.918	46.060	71.978
Euskara	11.525	4.494	7.031	11.525



Emandako zerbitzuak

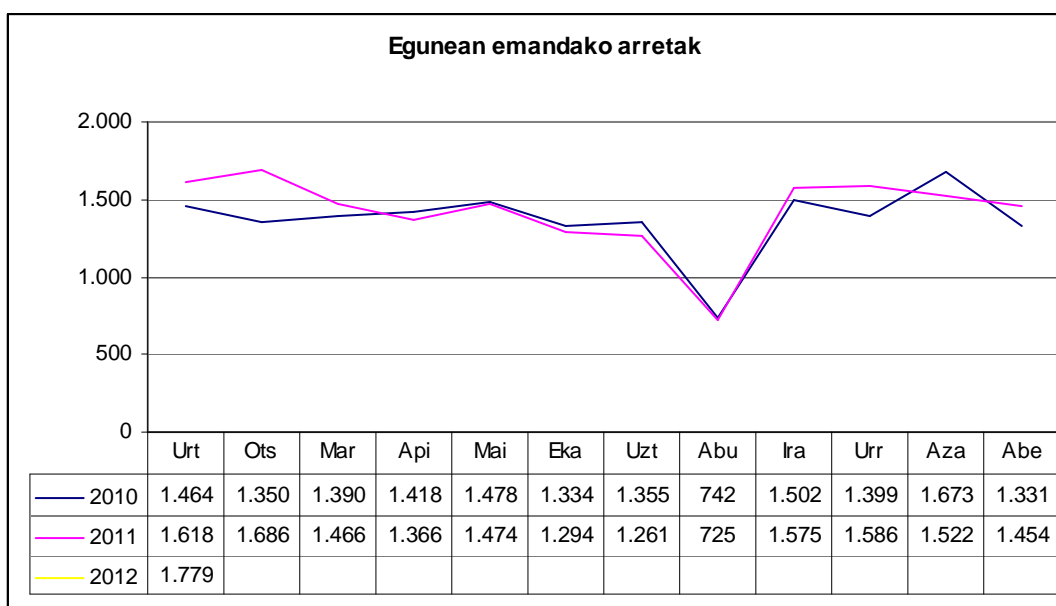
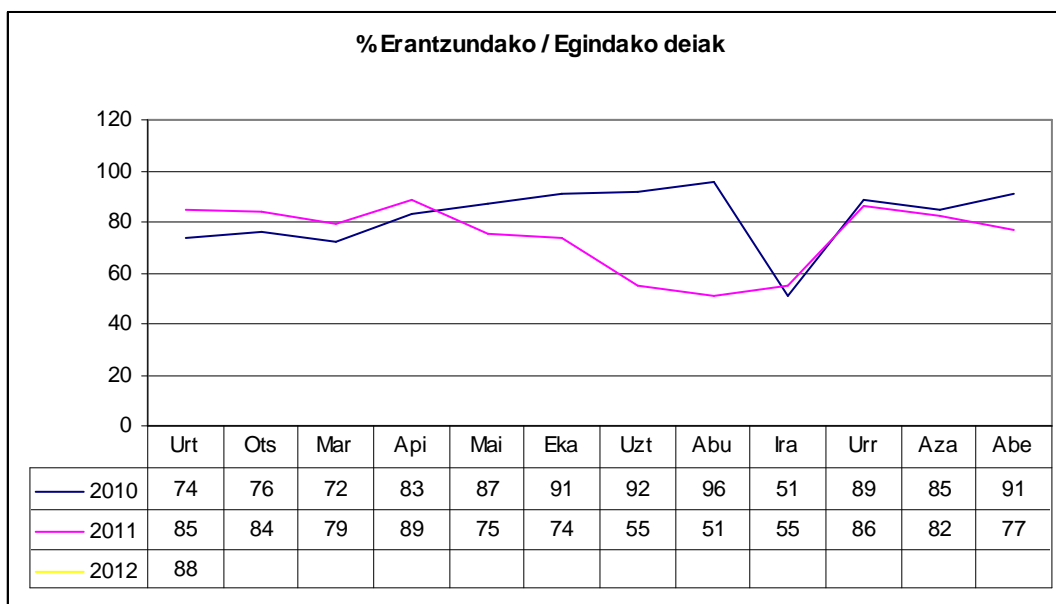
Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	23.300	%27,0
Familia	21.049	%24,4
Hezkuntza	19.935	%23,1
Herrizaingoa	6.227	%7,2
Gizarte Gaiak	3.507	%4,1
Ez da EJ-ren eskumena	2.827	%3,3
Ingurumena	1.512	%1,8
Zuzenean	1.468	%1,7
Lana eta Gizarte Segurantza	1.456	%1,7
Beste batzuk	1.393	%1,6
Kultura	640	%0,7
Herri Administrazioak	612	%0,7
Ogasuna eta Finantzak	441	%0,5
Justizia	431	%0,5
Industria	341	%0,4
Kontsumoa	305	%0,4
Osasuna	292	%0,3
Lehendakaritza	159	%0,2
Garraioa eta Herri Lanak	132	%0,2
Nekazaritza eta arrantza	110	%0,1
Merkataritza	91	%0,1
Turismoa	71	%0,1
Lurralde plangintza	13	%0,0
Guztira	86.312	



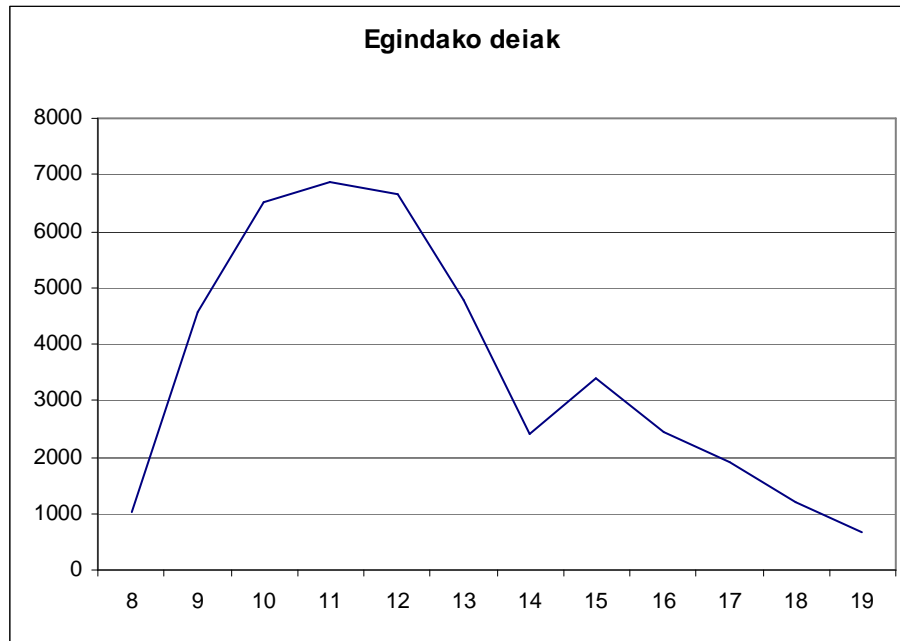
Telefonoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Urtarrila	Guztira 2012
Egindako deiak	42.452	42.452
Erantzundako deiak	37.359	37.359
Egunean emandako arretak	1.779	1.779
% Erantzundako / Egindako deiak	%88	%88
Ezarrিতako konpromisoa	%70	%70
Kronpromisoarekin aldea	%+18	%+18



Orduko eskaera



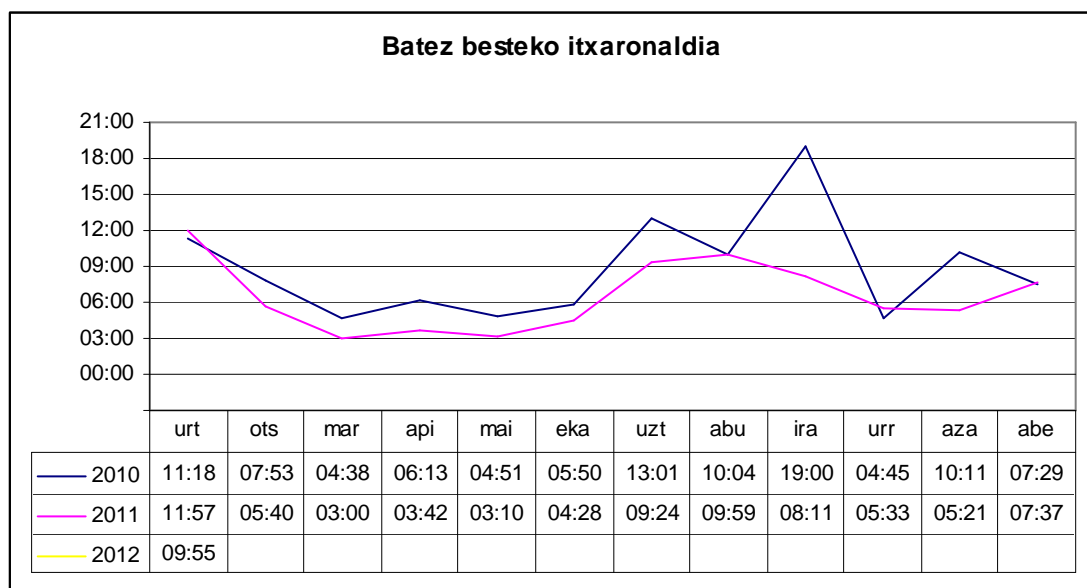
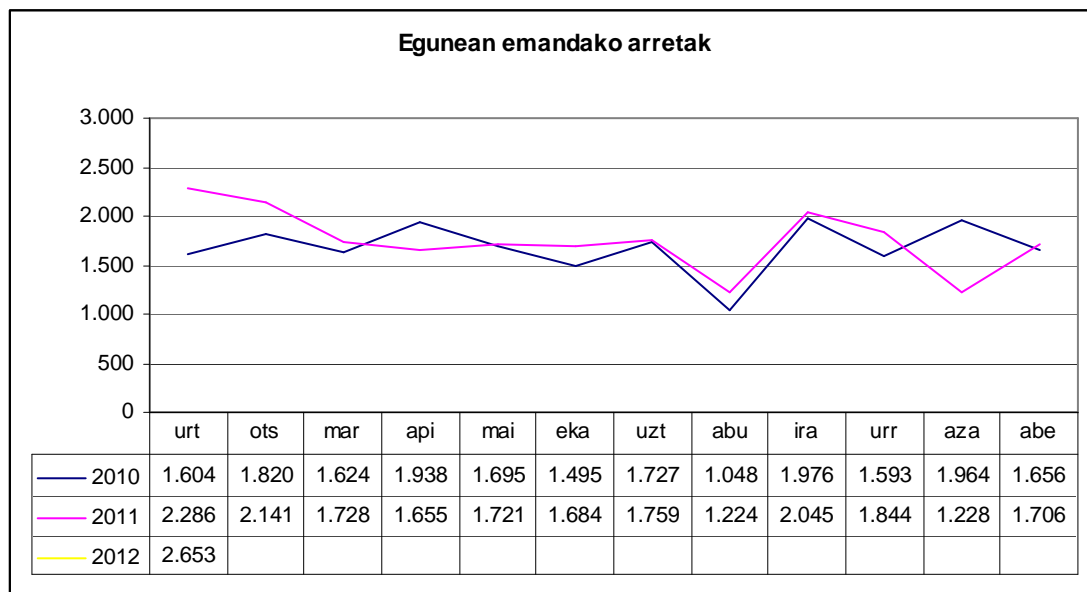
Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Hezkuntza	8.072	%22,8	471	%5,8	%20,3
Etxebizitza	7.778	%21,9	299	%3,8	%12,9
Familia	4.753	%13,4	26	%0,5	%1,1
Direktorioa	2.901	%8,2	0	%0,0	%0,0
Herrizaingoa	2.562	%7,2	91	%3,6	%3,9
Ez da EJren eskumena	2.154	%6,1	0	%0,0	%0,0
Ingurumena	1.396	%3,9	682	%48,9	%29,4
Zuzenean	1.259	%3,6	18	%1,4	%0,8
Beste batzuk	951	%2,7	44	%4,6	%1,9
Gizarte Gaiak	706	%2,0	56	%7,9	%2,4
Lana eta GS	519	%1,5	96	%18,5	%4,1
Herri Administrazioak	445	%1,3	85	%19,1	%3,7
Kultura	344	%1,0	99	%28,8	%4,3
Justizia	285	%0,8	46	%16,1	%2,0
Industria	262	%0,7	76	%29,0	%3,3
Ogasuna eta Finantzak	259	%0,7	77	%29,7	%3,3
Osasuna	236	%0,7	48	%20,3	%2,1
Kontsumoa	184	%0,5	13	%7,1	%0,6
Garraioa eta Herri Lanak	106	%0,3	22	%20,8	%0,9
Nekazaritza eta Arrantza	83	%0,2	23	%27,7	%1,0
Merkataritza	75	%0,2	18	%24,0	%0,8
Turismoa	60	%0,2	11	%18,3	%0,5
Lehendakaritza	59	%0,2	15	%25,4	%0,6
Lurraldearen Antolamendua	9	%0,0	0	%0,0	%0,0
Guztira	35.458		2.316	6,5	

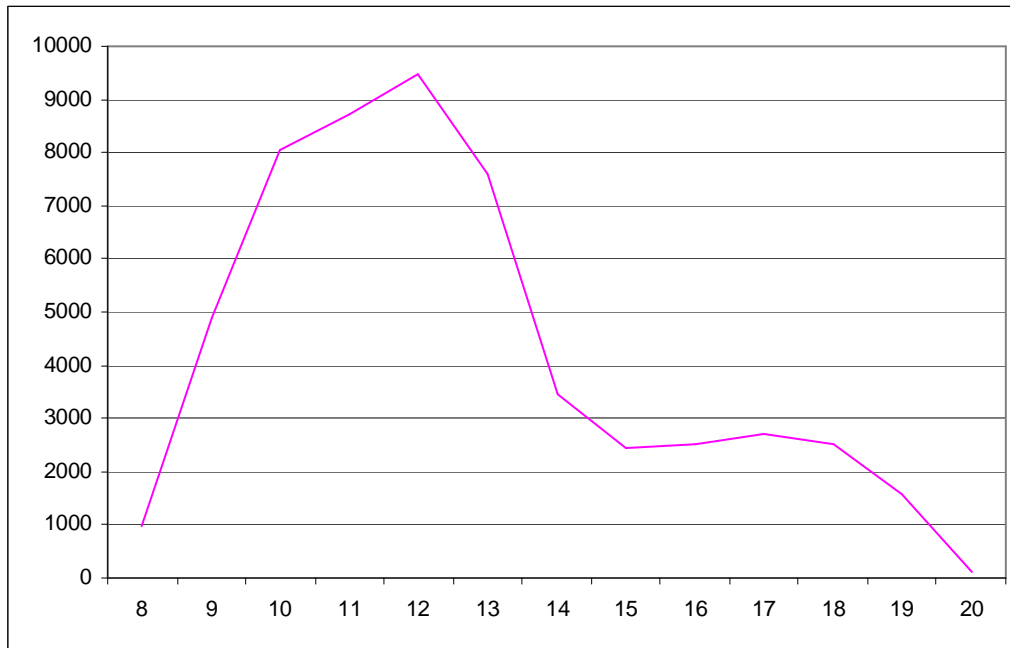
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	URTARRILA				GUZTIRA 2012			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	55.053	28.185	13.058	13.810	55.053	28.185	13.058	13.810
Egunean emandako arretak	2.653	1.342	653	658	2.653	1.342	653	658
Batez besteko itxaronaldia	09:55	13:55	05:31	05:42	09:55	13:55	05:31	05:42
Ezarrিতako konpromisoa	%70a 10 minutan edo gutxiago				%70a 10 minutan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%-6	%-23	%+12	%+11	%-6	%-23	%+12	%+11



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Familia	8.819	3.477	4.000	16.296	%30,32
Etxebizitza	7.141	3.443	4.938	15.522	%28,88
Hezkuntza	6.450	3.734	1.679	11.863	%22,07
Herrizaingoa	1.524	1.466	675	3.665	%6,82
Gizarte Gaiak	1.312	425	1.064	2.801	%5,21
Lana eta GS	606	269	62	937	%1,74
Ez da EJ-ren eskumena	409	127	137	673	%1,25
Beste batzuk	160	95	187	442	%0,82
Kultura	120	150	26	296	%0,55
Zuzenean	127	64	18	209	%0,39
Ogasuna eta Finantzak	140	28	14	182	%0,34
Herri Administrazioak	116	33	18	167	%0,31
Justizia	35	101	10	146	%0,27
Kontsumoa	63	16	42	121	%0,23
Ingurumena	77	10	29	116	%0,22
Lehendakaritza	64	27	9	100	%0,19
Industria	35	12	32	79	%0,15
Osasuna	39	12	5	56	%0,10
Nekazaritza eta Arrantza	19	3	5	27	%0,05
Garraioak eta Herri Lanak	17	7	2	26	%0,05
Merkataritza	6	8	2	16	%0,03
Turismoa	4	6	1	11	%0,02
Lurraldearen Antolamendua	2	2		4	%0,01
Guztira	27.285	13.515	12.955	53.755	