



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO



**zuzenean**  
herritarrentzako zerbitzua  
atención ciudadana

# TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA OTSAILEAN

Bertsioa: 2.0  
2013eko martxoan  
Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza  
*Zuzenean Zerbitzua*



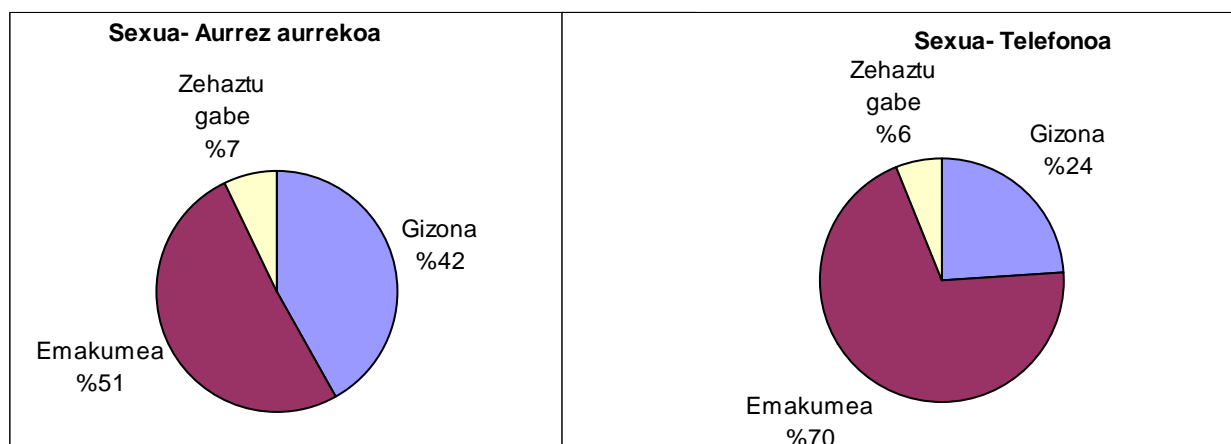
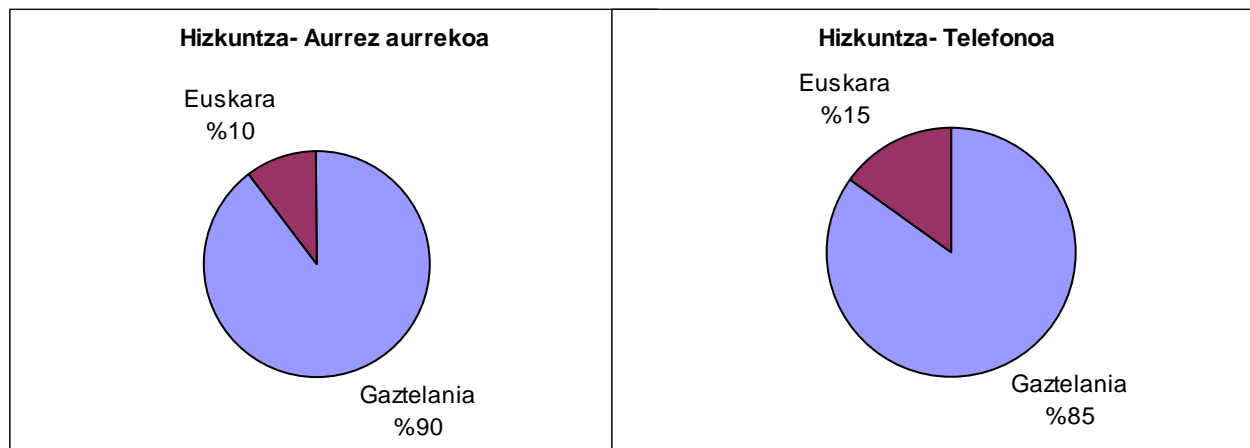
## Aurkibidea

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



## Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

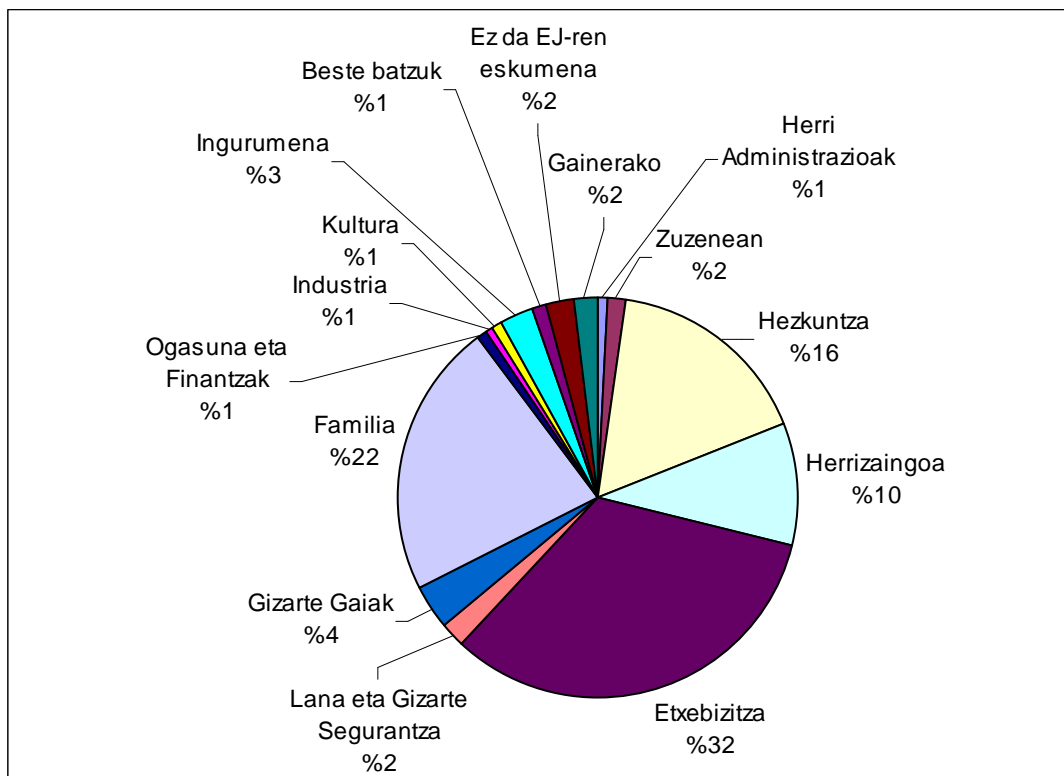
	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2013
<b>Arretak</b>	71.924	31.867	40.057	144.335
<b>Egunean emandako arretak</b>	3.596	1.593	2.003	3.455
<b>Gaztelania</b>	60.196	22.273	37.923	127.171
<b>Euskara</b>	8.227	3.890	4.337	17.803
<b>Gizona</b>	25.994	7.459	18.535	56.069
<b>Emakumea</b>	44.524	21.912	22.612	93.723
<b>Zehaztu gabe</b>	5.073	1.929	3.144	11.920





## Emandako zerbitzuak

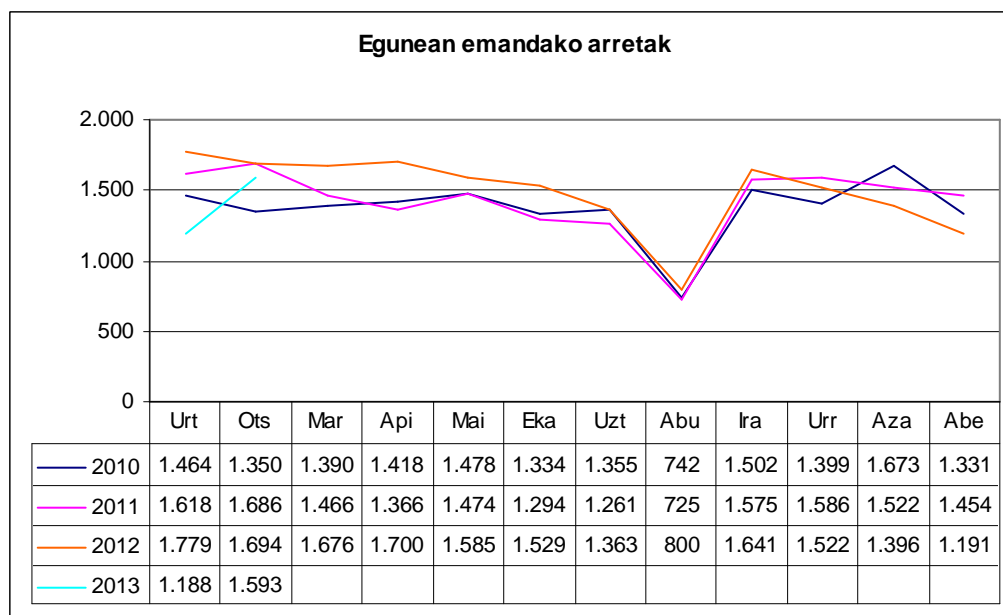
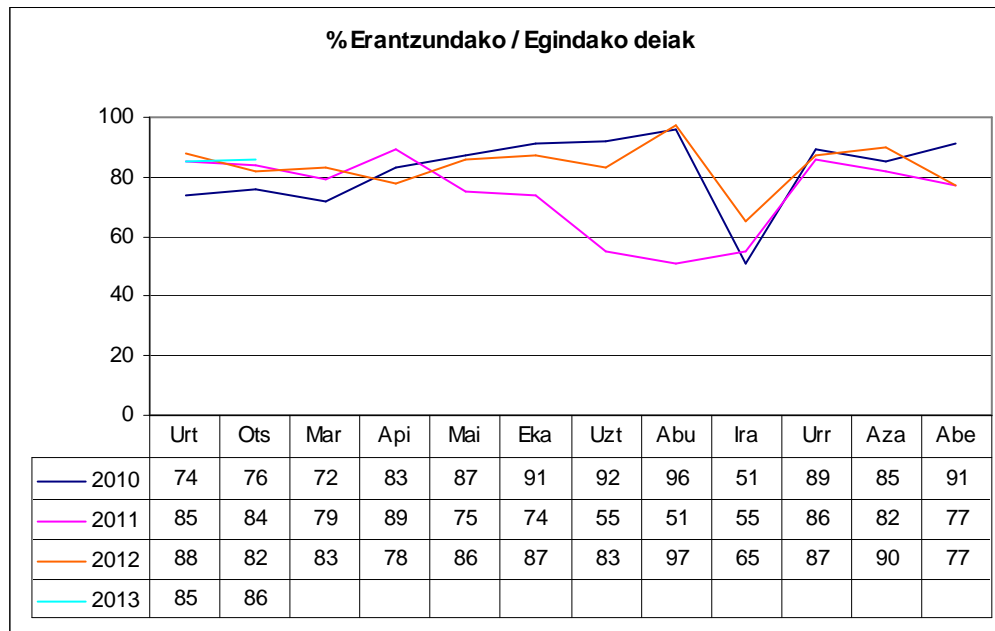
Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	22.152	%32,9
Familia	14.950	%22,2
Hezkuntza	11.083	%16,4
Herrizaingoa	6.911	%10,2
Gizarte Gaiak	2.454	%3,6
Ingurumena	1.861	%2,8
Ez da EJ-ren eskumena	1.543	%2,3
Lana eta Gizarte Segurantzza	1.428	%2,1
Zuzenean	1.054	%1,6
Beste batzuk	760	%1,1
Ogasuna eta Finantzak	577	%0,9
Herri Administrazioak	513	%0,8
Kultura	453	%0,7
Industria	373	%0,6
Kontsumoa	308	%0,5
Justizia	295	%0,4
Osasuna	238	%0,4
Garraioa eta Herri Lanak	111	%0,2
Lehendakaritza	95	%0,1
Nekazaritza eta arrantza	94	%0,1
Turismoa	86	%0,1
Merkataritza	72	%0,1
Lurralde plangintza	22	%0,0
<b>Guztira</b>	<b>67.433</b>	



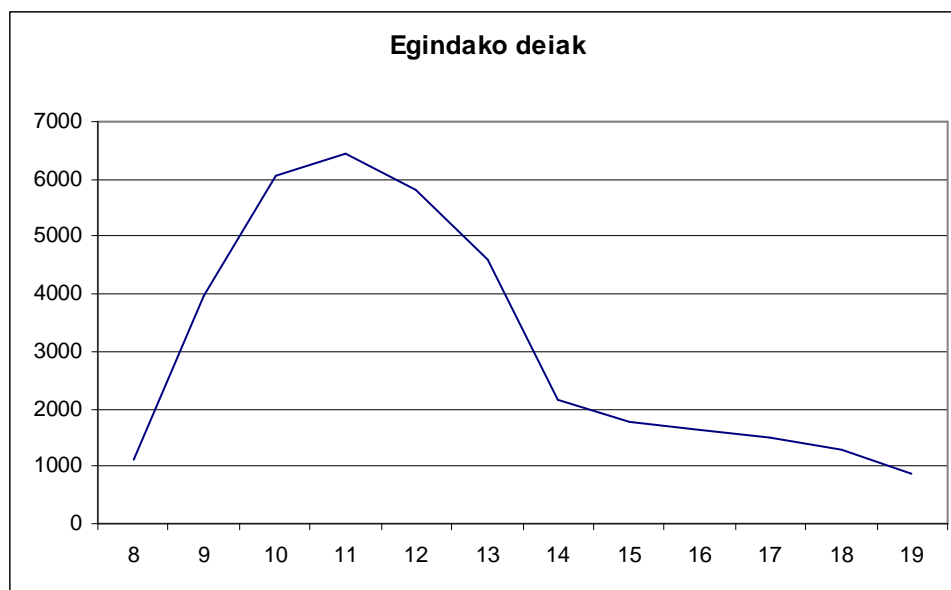
# Telefonoaren datuak, guztira

## Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Otsaila	Guztira 2013
Egindako deiak	37.187	67.968
Erantzundako deiak	31.867	58.009
Egunean emandako arretak	1.593	1.391
% Erantzundako / Egindako deiak	%85	%85
Ezarrিতako konpromisoa	%70	%70
Kronpromisoarekin aldea	%+15	%+15



## Orduko eskaera



## Emandako zerbitzuak

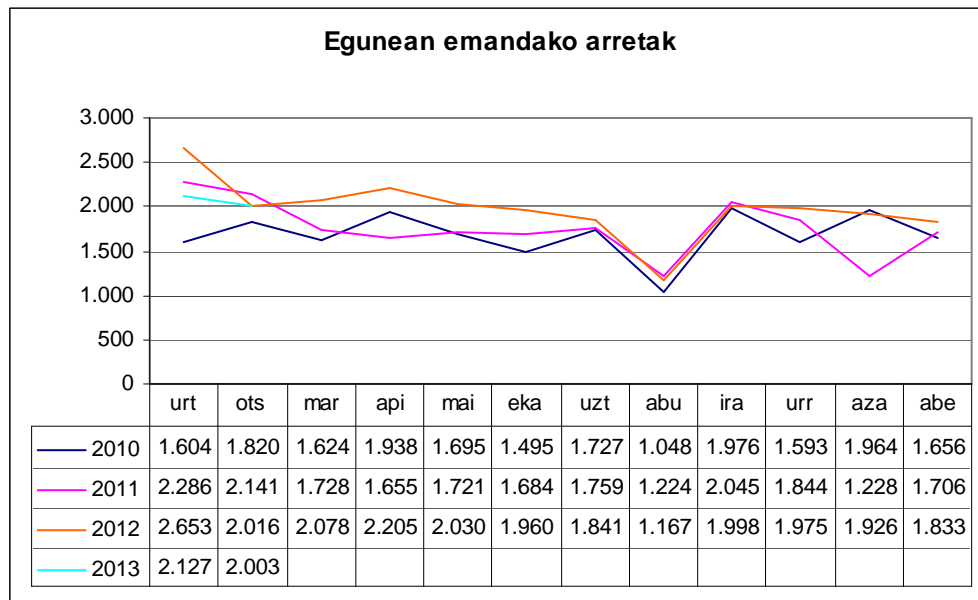
ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Etxebizitza	6.329	%21,7	310	%4,9	%11,0
Hezkuntza	5.709	%19,6	436	%7,6	%15,4
Familia	5.224	%17,9	42	%0,8	%1,5
Herrizaingoa	2.745	%9,4	123	%4,5	%4,3
Direktorioa	1.992	%6,8	0	%0,0	%0,0
Ingurumena	1.716	%5,9	1.002	%58,4	%35,4
Ez da EJren eskumena	1.156	%4,0	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	998	%3,4	17	%1,7	%0,6
Lana eta Gizarte Segurantzza	501	%1,7	176	%35,1	%6,2
Herri Administrazioak	392	%1,3	107	%27,3	%3,8
Gizarte Gaiak	378	%1,3	56	%14,8	%2,0
Beste batzuk	371	%1,3	50	%13,5	%1,8
Ogasuna eta Finantzak	322	%1,1	133	%41,3	%4,7
Industria	243	%0,8	92	%37,9	%3,2
Kultura	186	%0,6	60	%32,3	%2,1
Justizia	183	%0,6	42	%23,0	%1,5
Osasuna	176	%0,6	58	%33,0	%2,0
Kontsumoa	164	%0,6	20	%12,2	%0,7
Garraioa eta Herri Lanak	88	%0,3	19	%21,6	%0,7
Turismoa	71	%0,2	20	%28,2	%0,7
Nekazaritza eta arrantza	67	%0,2	30	%44,8	%1,1
Merkataritza	62	%0,2	14	%22,6	%0,5
Lehendakaritza	60	%0,2	17	%28,3	%0,6
Lurralde plangintza	18	%0,1	7	%38,9	%0,2
<b>GUZTIRA</b>	<b>29.151</b>		<b>2.831</b>	<b>%9,7</b>	

# Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

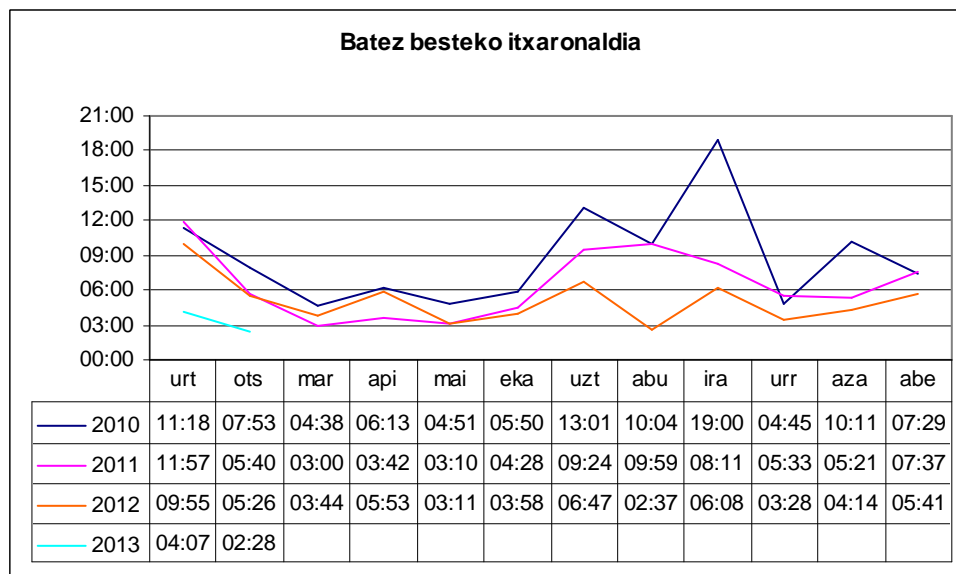
## Eskaera eta erantzun-ahalmena

	OTSAILA				GUZTIRA 2013			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
<b>Arretak</b>	40.057	21.393	10.239	8.425	86.326	45.396	21.113	19.817
<b>Egunean emandako arretak</b>	2.003	1.070	512	421	2.065	1.081	515	470
<b>Batez besteko itxaronaldia</b>	02:28	04:20	01:51	01:13	03:18	05:54	02:07	01:53
<b>Ezarrিতako konpromisoa</b>	%70a 10 minutan edo gutxiago				%70a 10 minutan edo gutxiago			
<b>Kronpromisoarekin aldea</b>	%+20	%+14	%+28	%+29	%+18	%+11	%+25	%+25

### Egunean emandako arretak

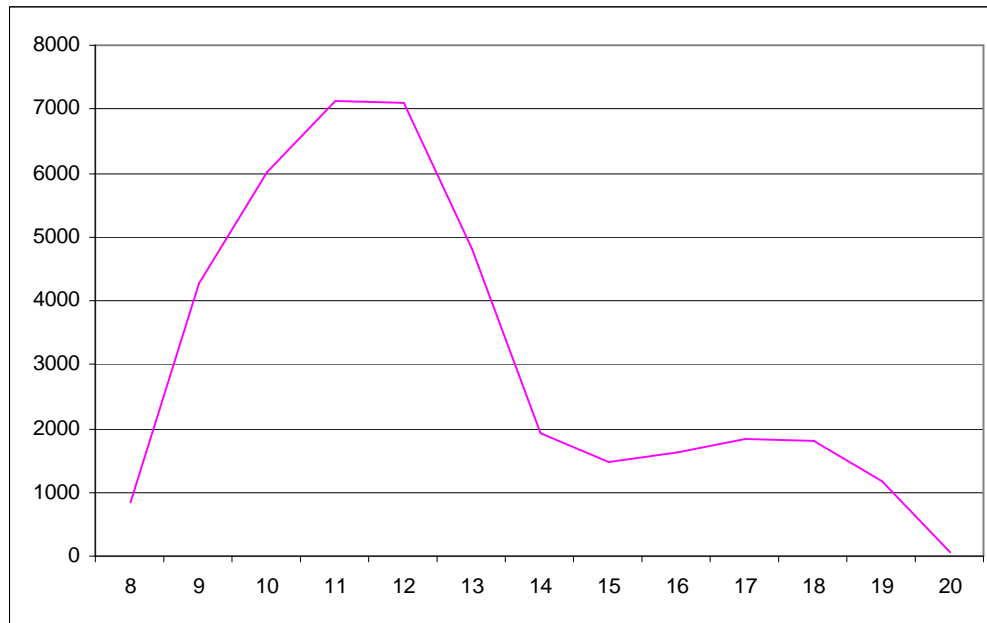


### Batez besteko itxaronaldia





## Orduko eskaera



## Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	8.577	3.522	3.724	<b>15.823</b>	%39,29
Familia	5.233	2.507	1.986	<b>9.726</b>	%24,15
Hezkuntza	3.381	1.290	703	<b>5.374</b>	%13,34
Herrizaingoa	1.544	1.879	743	<b>4.166</b>	%10,34
Gizarte Gaiak	1.003	424	649	<b>2.076</b>	%5,15
Lana eta Gizarte Segurantza	608	240	79	<b>927</b>	%2,30
Beste batzuk	120	144	125	<b>389</b>	%0,97
Ez da EJ-ren eskumena	264	52	71	<b>387</b>	%0,96
Kultura	85	168	14	<b>267</b>	%0,66
Ogasuna eta Finantzak	111	137	7	<b>255</b>	%0,63
Ingurumena	96	28	21	<b>145</b>	%0,36
Kontsumoa	74	27	43	<b>144</b>	%0,36
Industria	48	49	33	<b>130</b>	%0,32
Herri Administrazioak	90	13	18	<b>121</b>	%0,30
Justizia	33	7	72	<b>112</b>	%0,28
Osasuna	39	12	11	<b>62</b>	%0,15
Zuzenean	33	4	19	<b>56</b>	%0,14
Lehendakaritza	21	9	5	<b>35</b>	%0,09
Nekazaritza eta arrantza	9	11	7	<b>27</b>	%0,07
Garraioa eta Herri Lanak	18	3	2	<b>23</b>	%0,06
Turismoa	8	5	2	<b>15</b>	%0,04
Merkataritza	4	4	2	<b>10</b>	%0,02
Lurralde plangintza	3		1	<b>4</b>	%0,01
<b>GUZTIRA</b>	<b>21.402</b>	<b>10.535</b>	<b>8.337</b>	<b>40.274</b>	