



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO



**zuzenean**  
herritarrentzako zerbitzua  
atención ciudadana

# ZUZENEAN-EN 2013EKO JARDUERARI BURUZKO TXOSTENA

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

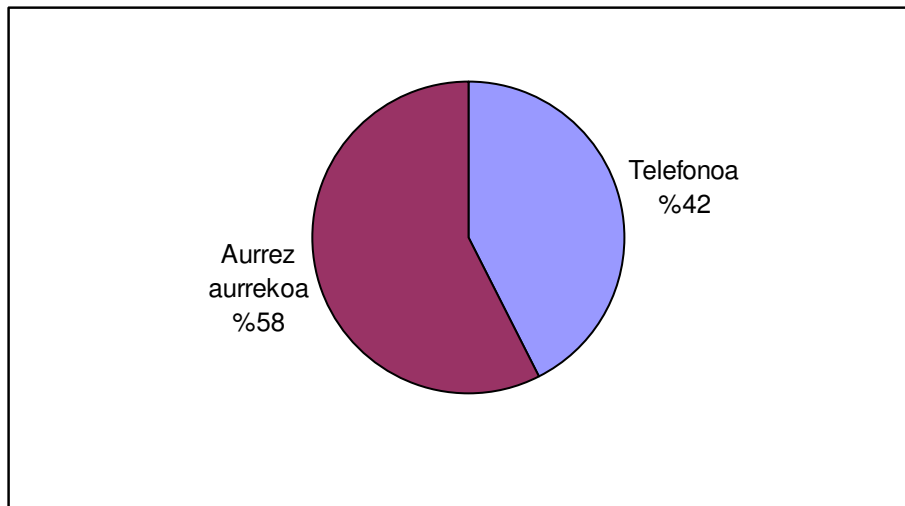


## Aurkibidea

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

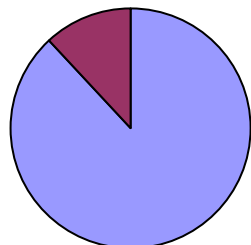
## Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa
<b>Arretak</b>	855.517	363.148	492.369
<b>Egunean emandako arretak</b>	3.447	1.448	1.999
<b>Gaztelania</b>	704.991	258.938	446.053
<b>Euskara</b>	102.483	42.479	60.004
<b>Gizona</b>	308.912	91.227	217.685
<b>Emakumea</b>	516.784	243.335	273.449
<b>Zehaztu gabe</b>	68.369	22.661	45.708



### Hizkuntza - Aurrez aurrekoa

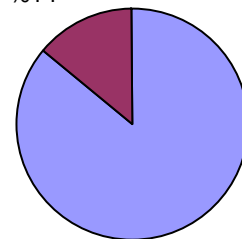
Euskara  
%12



Gaztelania  
%88

### Hizkuntza - Telefonoa

Euskara  
%14



Gaztelania  
%86

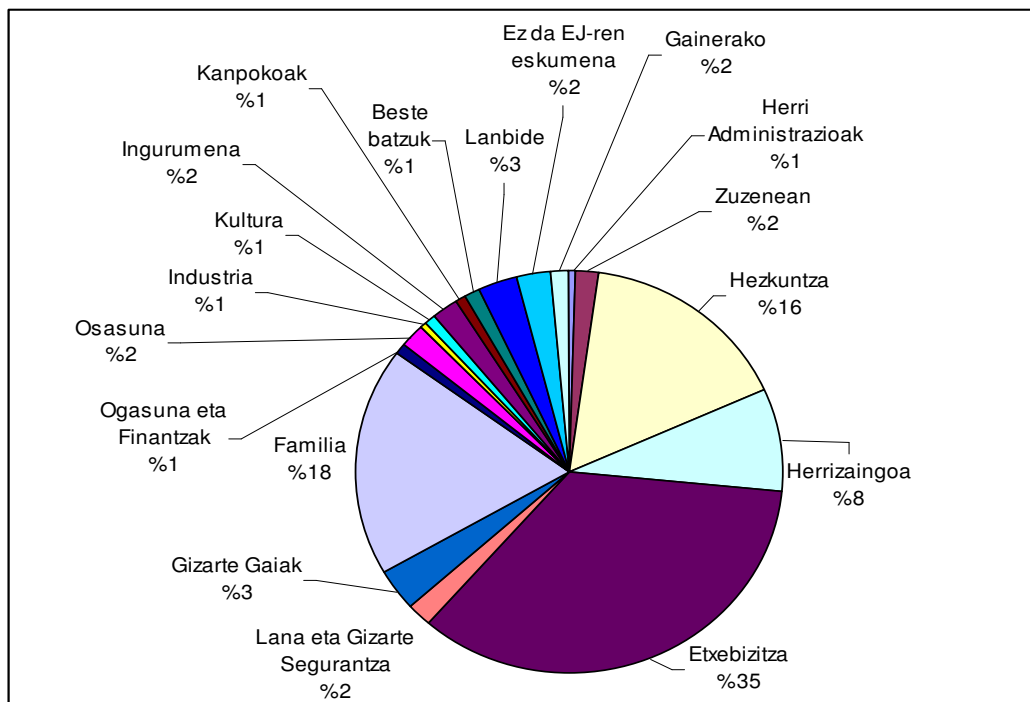


	Aurrez aurrekoa	Telefonoa	Guztira
<b>Urtarrila</b>	46.269	26.142	72.411
<b>Otsaila</b>	40.057	31.867	71.924
<b>Martxoa</b>	51.219	30.496	81.715
<b>Apirila</b>	46.633	34.325	80.958
<b>Maiatza</b>	52.462	37.163	89.625
<b>Ekaina</b>	49.281	32.714	81.995
<b>Uztaila</b>	35.941	34.177	70.118
<b>Abuztua</b>	22.971	18.689	41.660
<b>Iraila</b>	38.595	34.307	72.902
<b>Urria</b>	43.544	33.905	77.449
<b>Noviembre</b>	35.165	27.692	62.857
<b>Azaroa</b>	30.232	21.671	51.903
<b>GUZTIRA</b>	<b>492.369</b>	<b>363.148</b>	<b>855.517</b>



## Emandako zerbitzuak

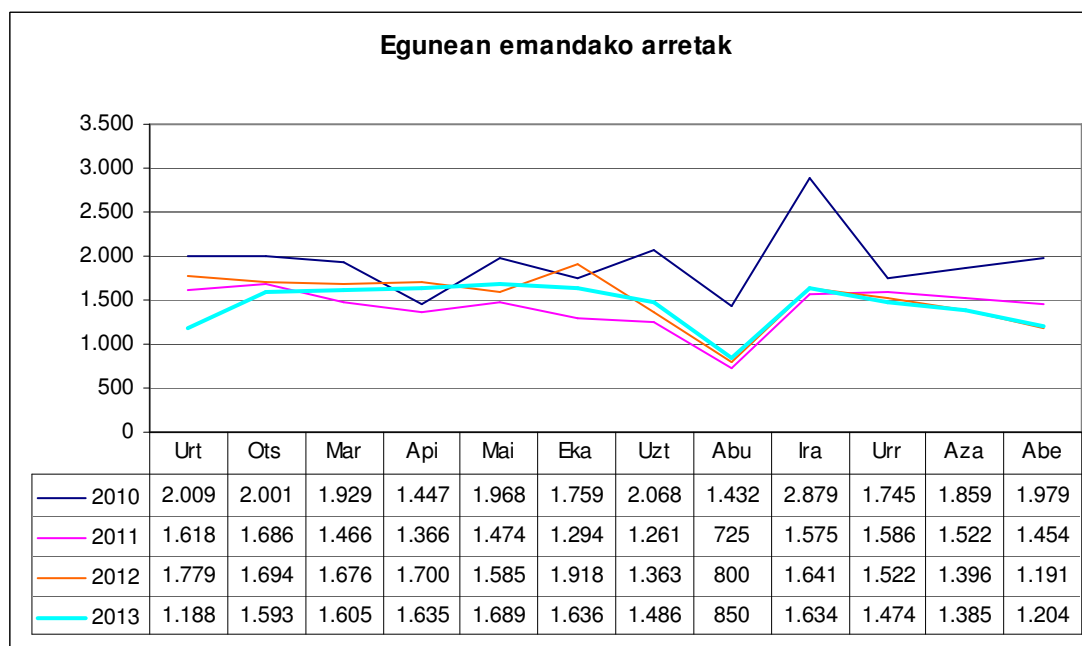
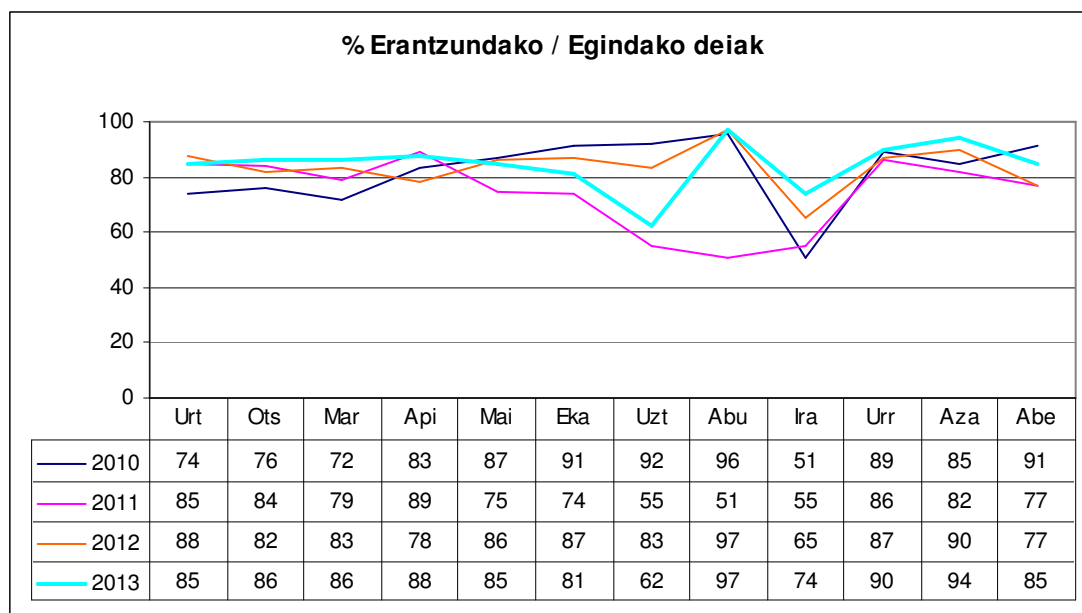
Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	287.997	%34,9
Familia	150.576	%18,2
Hezkuntza	133.492	%16,2
Herrizaingoa	67.636	%8,2
Gizarte Gaiak	26.973	%3,3
Lanbide	25.699	%3,1
Ez da EJ-ren eskumena	18.658	%2,3
Osasuna	16.797	%2,0
Lana eta Gizarte Segurantzza	16.438	%2,0
Ingurumena	16.309	%2,0
Zuzenean	12.719	%1,5
Beste batzuk	9.028	%1,1
Kanpokoak	8.016	%1,0
Ogasuna eta Finantzak	7.134	%0,9
Kultura	6.309	%0,8
Herri Administrazioak	5.257	%0,6
Industria	4.153	%0,5
Kontsumoa	3.068	%0,4
Justizia	2.758	%0,3
Nekazaritza eta arrantza	1.601	%0,2
Lehendakaritza	1.414	%0,2
Garraioa eta Herri Lanak	1.340	%0,2
Merkataritza	1.251	%0,2
Turismoa	834	%0,1
Lurralde plangintza	215	%0,0
Pertsona Helburu	33	%0,0
<b>Guztira</b>	<b>825.705</b>	



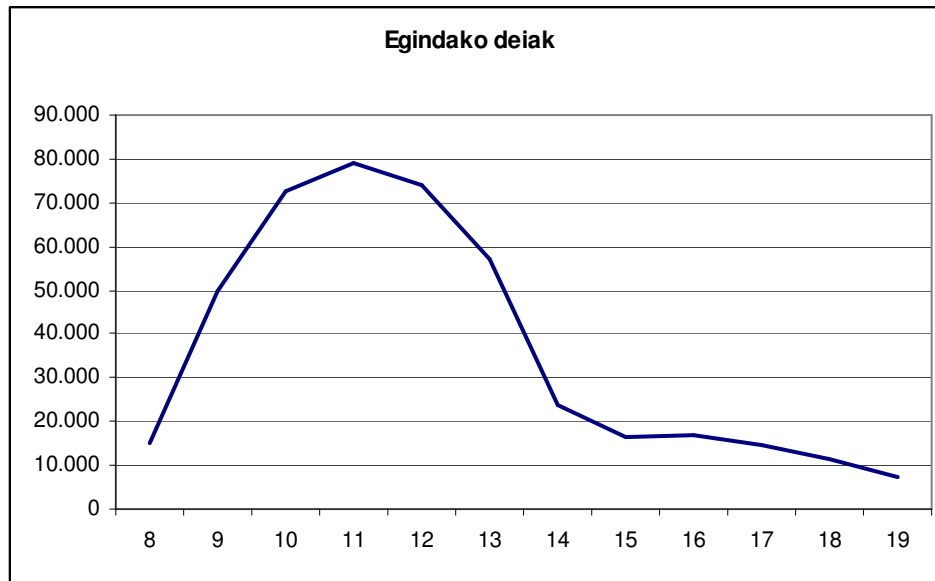
# Telefonoaren datuak, guztira

## Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Guztira 2013
<b>Egindako deiak</b>	439.593
<b>Erantzundako deiak</b>	363.148
<b>Egunean emandako arretak</b>	1.448
<b>% Erantzundako / Egindako deiak</b>	%84
<b>Ezarritako konpromisoa</b>	%70
<b>Kronpromisoarekin aldea</b>	%+14



## Orduko eskaera



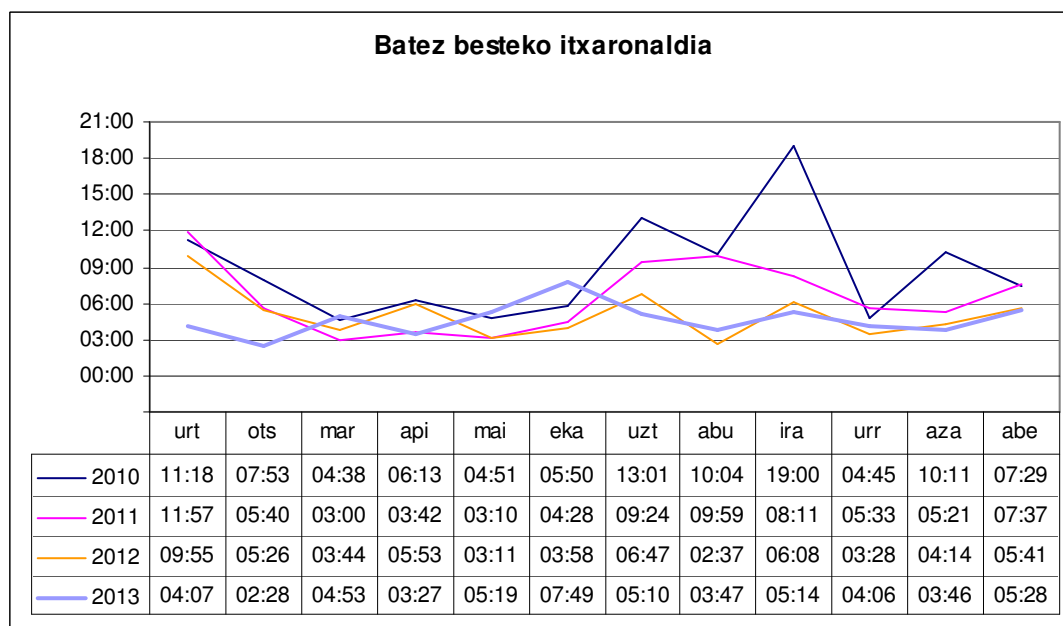
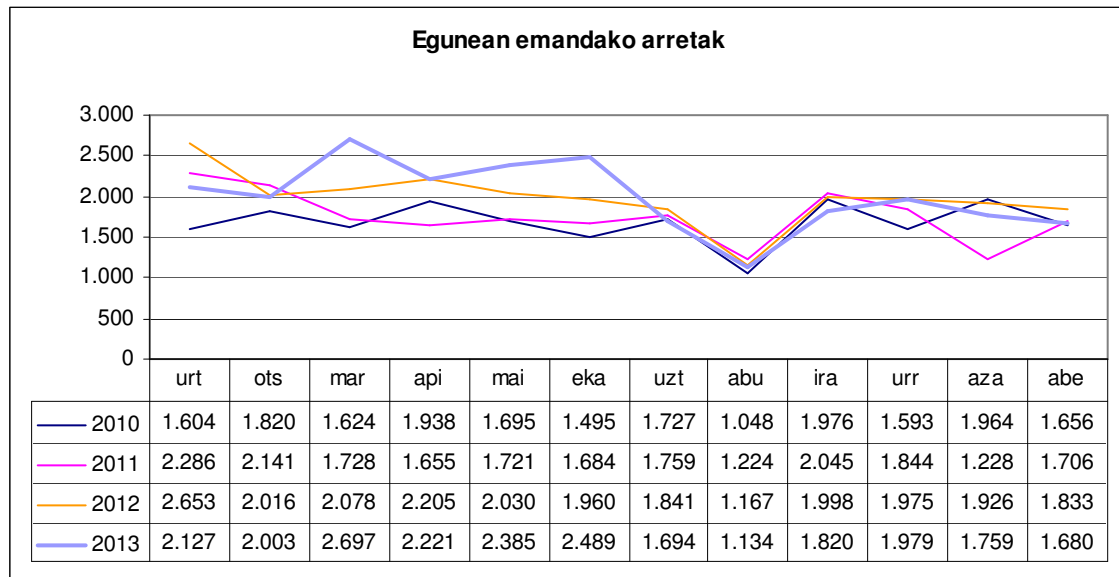
## Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Etxebizitza	79.438	%23,8	3.615	%4,6	%11,4
Hezkuntza	64.744	%19,4	6.084	%9,4	%19,3
Familia	49.186	%14,8	632	%1,3	%2,0
Herrizaingoa	27.374	%8,2	1.315	%4,8	%4,2
Direktorioa	18.230	%5,5	0	%0,0	%0,0
Osasuna	15.549	%4,7	2.357	%15,2	%7,5
Ingurumena	14.747	%4,4	7.406	%50,2	%23,4
Ez da EJren eskumena	13.885	%4,2	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	11.895	%3,6	196	%1,6	%0,6
Lana eta Gizarte Segurantza	5.363	%1,6	1.908	%35,6	%6,0
Beste batzuk	4.435	%1,3	448	%10,1	%1,4
Gizarte Gaiak	4.012	%1,2	656	%16,4	%2,1
Ogasuna eta Finantzak	3.907	%1,2	1.540	%39,4	%4,9
Herri Administrazioak	3.738	%1,1	1.114	%29,8	%3,5
Kultura	3.337	%1,0	1.174	%35,2	%3,7
Lanbide	2.758	%0,8	127	%4,6	%0,4
Industria	2.746	%0,8	916	%33,4	%2,9
Kontsumoa	1.770	%0,5	212	%12,0	%0,7
Justizia	1.704	%0,5	355	%20,8	%1,1
Nekazaritza eta arrantza	1.032	%0,3	366	%35,5	%1,2
Merkataritza	915	%0,3	207	%22,6	%0,7
Garraioa eta Herri Lanak	838	%0,3	268	%32,0	%0,8
Lehendakaritza	718	%0,2	263	%36,6	%0,8
Turismoa	688	%0,2	186	%27,0	%0,6
CAU	264	%0,1	177	%67,0	%0,6
Lurralde plangintza	159	%0,0	78	%49,1	%0,2
Pertsona Helburu	21	%0,0	0	%0,0	%0,0
<b>Guztira</b>	<b>333.453</b>		<b>31.600</b>	<b>%9,5</b>	

# Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

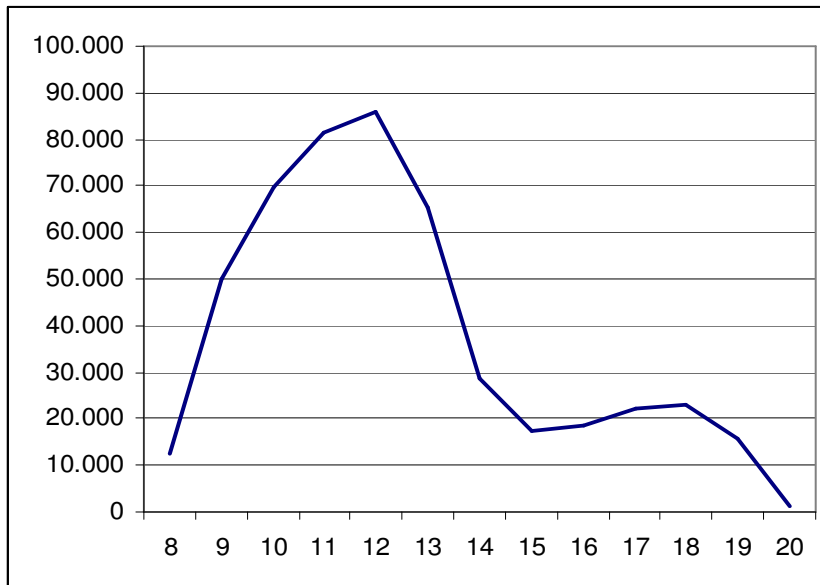
## Eskaera eta erantzun-ahalmena

	GUZTIRA 2012			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
<b>Arretak</b>	492.369	259.413	126.888	106.068
<b>Egunean emandako arretak</b>	1.999	1.052	517	430
<b>Batez besteko itxaronaldia</b>	04:38	08:58	03:15	01:41
<b>Ezarrিতako konpromisoa</b>	%70a 10 minutan edo gutxiago			
<b>Kronpromisoarekin aldea</b>	%+8	%-5	%+20	%+26





## Orduko eskaera



## Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	116.722	47.335	44.502	<b>208.559</b>	%40,83
Familia	53.168	25.852	22.370	<b>101.390</b>	%19,85
Hezkuntza	38.419	19.683	10.646	<b>68.748</b>	%13,46
Herrizaingoa	15.022	18.307	6.933	<b>40.262</b>	%7,88
Gizarte Gaiak	10.805	4.688	7.468	<b>22.961</b>	%4,50
Lanbide	15.956	748	6.237	<b>22.941</b>	%4,49
Lana eta Gizarte Segurantza	7.025	2.884	1.166	<b>11.075</b>	%2,17
Kanpokoak	2.909	4.262	845	<b>8.016</b>	%1,57
Ez da EJ-ren eskumena	2.968	827	978	<b>4.773</b>	%0,93
Beste batzuk	1.146	1.641	1.806	<b>4.593</b>	%0,90
Ogasuna eta Finantzak	1.396	1.707	124	<b>3.227</b>	%0,63
Kultura	921	1.797	254	<b>2.972</b>	%0,58
Ingurumena	1.038	271	253	<b>1.562</b>	%0,31
Herri Administrazioak	941	294	284	<b>1.519</b>	%0,30
Industria	517	408	482	<b>1.407</b>	%0,28
Kontsumoa	651	273	374	<b>1.298</b>	%0,25
Osasuna	814	228	206	<b>1.248</b>	%0,24
Justizia	382	118	554	<b>1.054</b>	%0,21
Zuzenean	552	72	200	<b>824</b>	%0,16
Lehendakaritza	441	160	95	<b>696</b>	%0,14
Nekazaritza eta arrantza	164	240	165	<b>569</b>	%0,11
Garraioa eta Herri Lanak	370	96	36	<b>502</b>	%0,10
Merkataritza	118	176	42	<b>336</b>	%0,07
Turismoa	59	61	26	<b>146</b>	%0,03
Lurralde plangintza	29	13	14	<b>56</b>	%0,01
Pertsona Helburu	3	3	6	<b>12</b>	%0,00
<b>Guztira</b>	<b>272.536</b>	<b>132.144</b>	<b>106.066</b>	<b>510.746</b>	