



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA URRIA

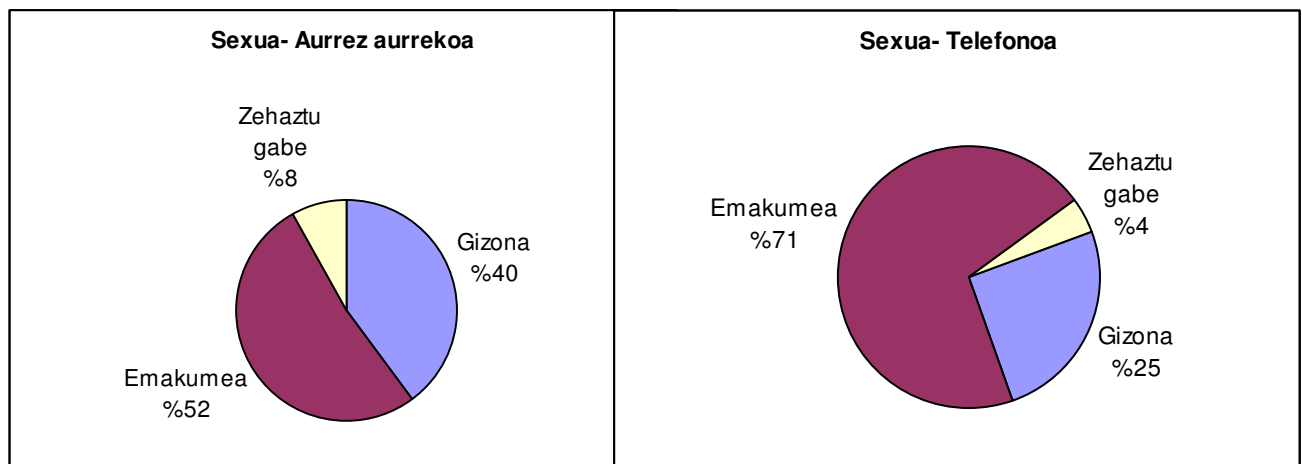
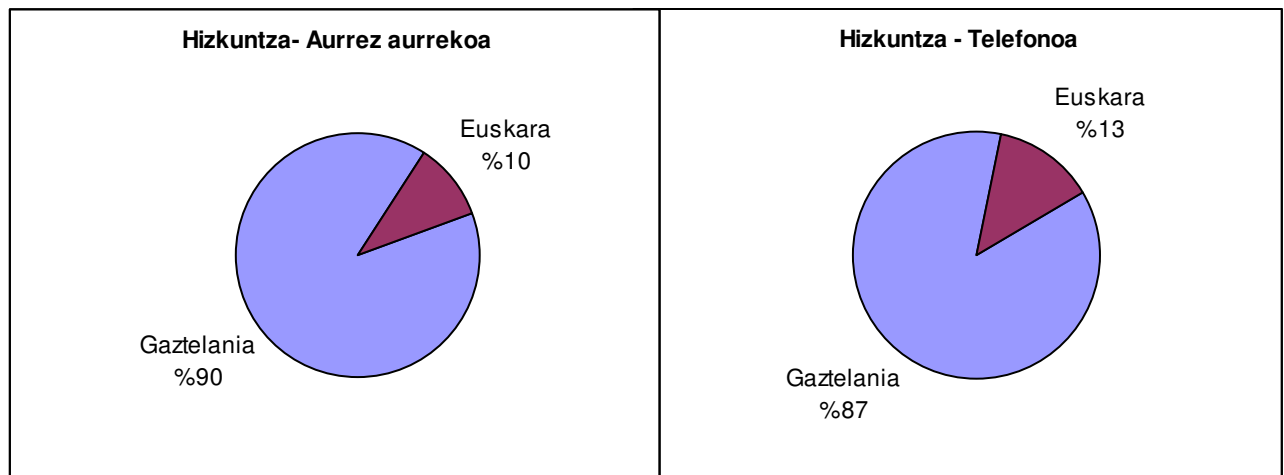
Bertsioa: 2.0
2013eko azaroa
Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza
Zuzenean Zerbitzua

Aurkibidea

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

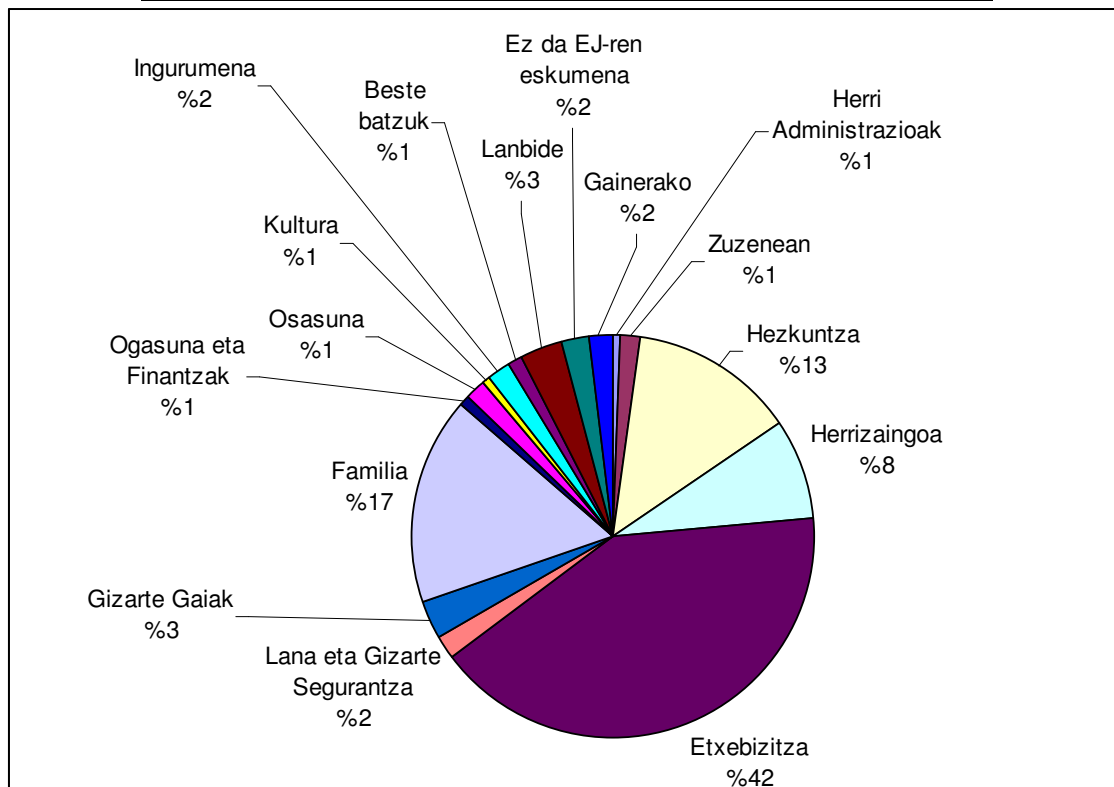
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2013
Arretak	77.449	33.905	43.544	740.757
Egunean emandako arretak	3.453	1.474	1.979	3.534
Gaztelania	64.944	23.907	41.037	612.920
Euskara	8.387	3.674	4.713	88.607
Gizona	27.155	7.965	19.190	266.896
Emakumea	47.679	22.488	25.191	450.107
Zehaztu gabe	5.264	1.408	3.856	60.483



Emandako zerbitzuak

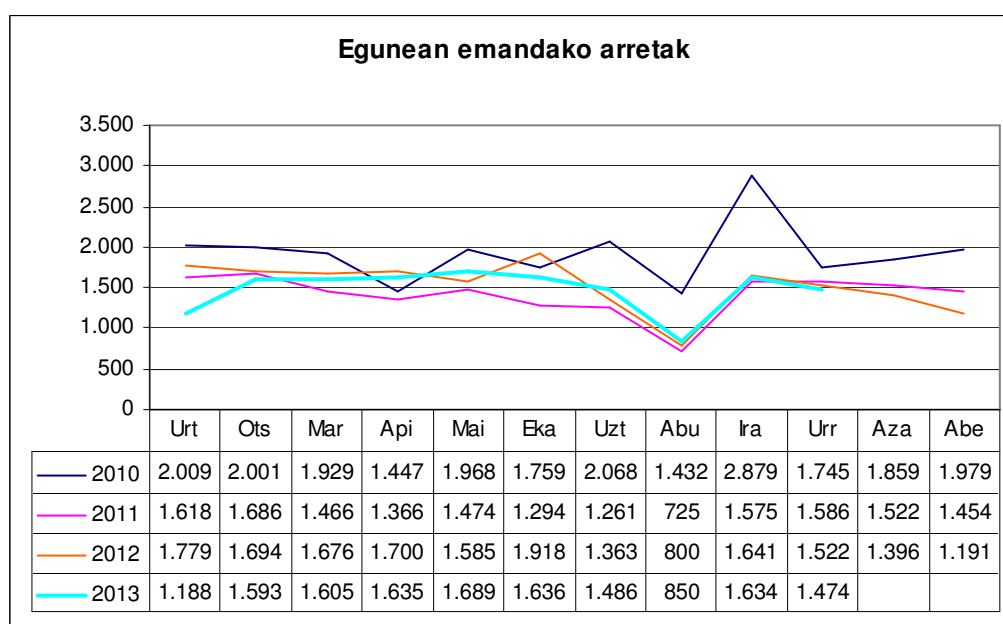
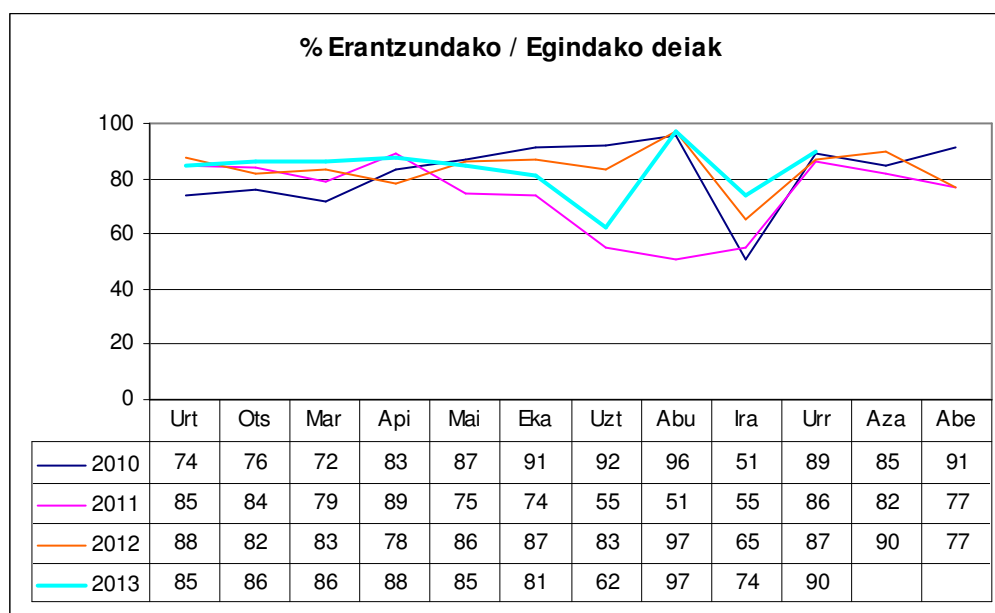
Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	30.568	%41,2
Familia	12.488	%16,8
Hezkuntza	9.996	%13,5
Herrizaingoa	5.903	%7,9
Lanbide	2.389	%3,2
Gizarte Gaiak	2.337	%3,1
Ez da EJ-ren eskumena	1.672	%2,3
Ingurumena	1.486	%2,0
Lana eta Gizarte Segurantzza	1.424	%1,9
Osasuna	1.100	%1,5
Zuzenean	1.048	%1,4
Beste batzuk	830	%1,1
Ogasuna eta Finantzak	559	%0,8
Herri Administrazioak	501	%0,7
Kultura	455	%0,6
Industria	357	%0,5
Kontsumoa	278	%0,4
Justizia	231	%0,3
Lehendakaritza	193	%0,3
Nekazaritza eta arrantza	173	%0,2
Garraioa eta Herri Lanak	102	%0,1
Merkataritza	86	%0,1
Turismoa	74	%0,1
Lurralde plangintza	22	%0,0
Guztira	74.272	



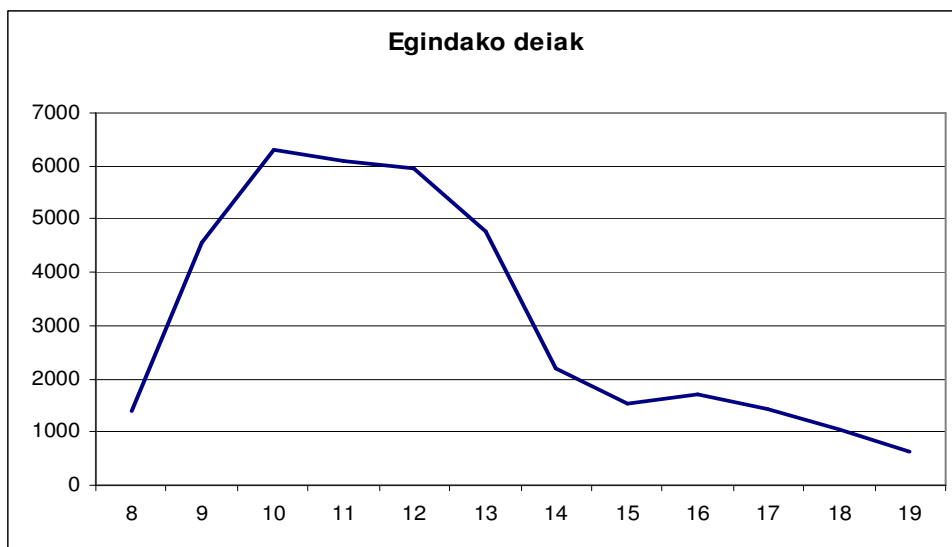
Telefonoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Urria	Guztira 2013
Egindako deiak	37.623	384.566
Erantzundako deiak	33.905	313.785
Egunean emandako arretak	1.474	1.479
% Erantzundako / Egindako deiak	%90	%83
Ezarritako konpromisoa	%70	%70
Kronpromisoarekin aldea	%+20	%+13



Orduko eskaera



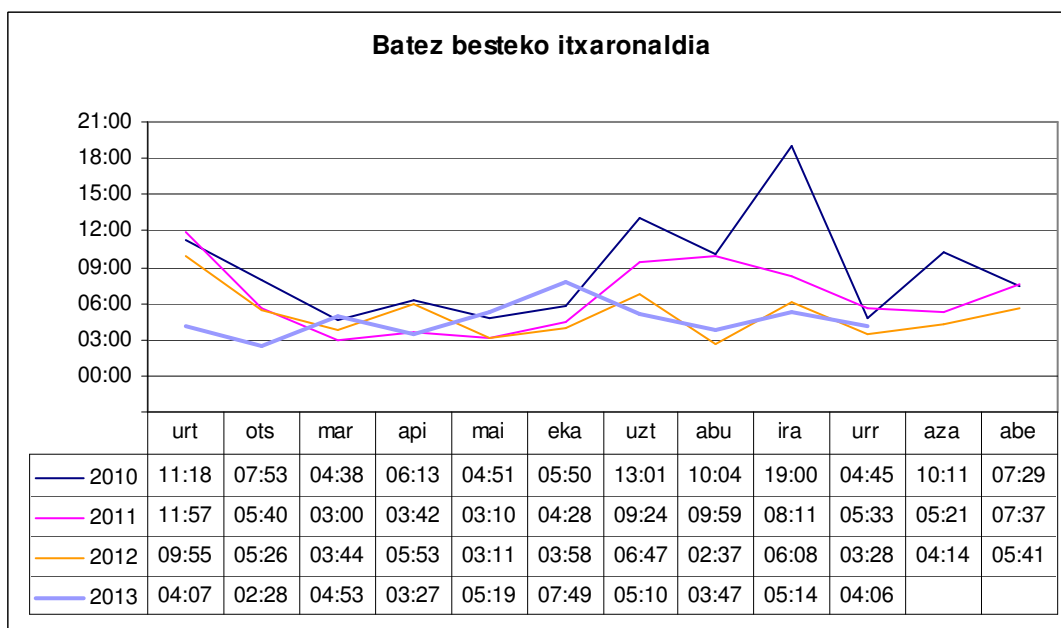
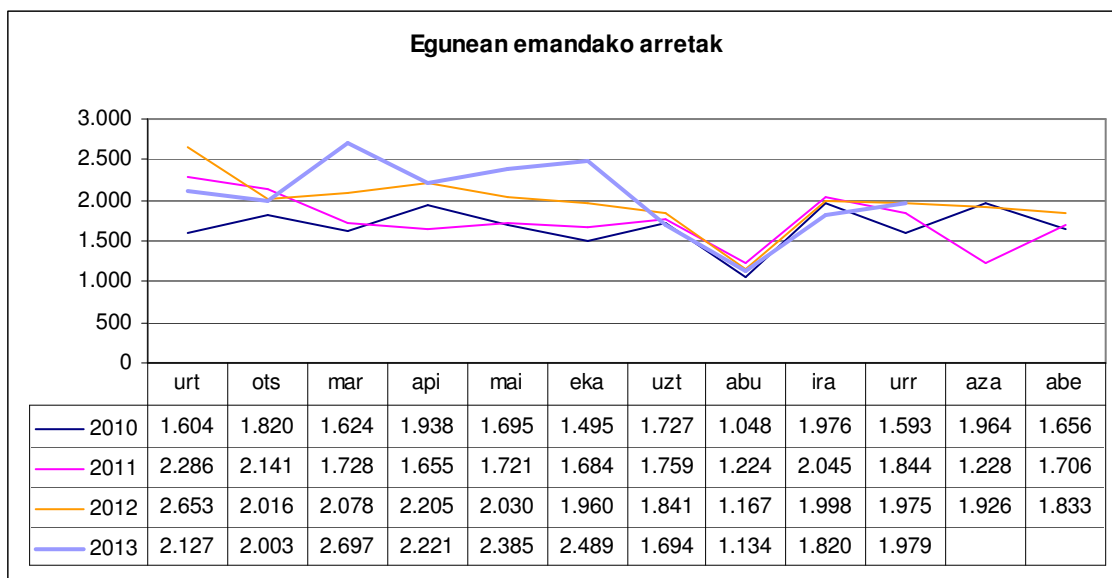
Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Etxebizitza	8.634	%28,4	355	%4,1	%12,8
Hezkuntza	5.855	%19,3	592	%10,1	%21,3
Familia	3.989	%13,1	79	%2,0	%2,8
Herrizaingoa	2.562	%8,4	109	%4,3	%3,9
Direktoria	1.570	%5,2	0	%0,0	%0,0
Ingurumena	1.354	%4,5	522	%38,6	%18,8
Ez da EJren eskumena	1.210	%4,0	0	%0,0	%0,0
Osasuna	1.013	%3,3	243	%24,0	%8,8
Zuzenean	951	%3,1	12	%1,3	%0,4
Lana eta Gizarte Segurantzza	453	%1,5	157	%34,7	%5,7
Beste batzuk	360	%1,2	39	%10,8	%1,4
Herri Administrazioak	354	%1,2	115	%32,5	%4,1
Ogasuna eta Finantzak	296	%1,0	101	%34,1	%3,6
Gizarte Gaiak	276	%0,9	43	%15,6	%1,6
Kultura	245	%0,8	91	%37,1	%3,3
Industria	235	%0,8	64	%27,2	%2,3
Lanbide	230	%0,8	9	%3,9	%0,3
Kontsumoa	160	%0,5	22	%13,8	%0,8
Justizia	145	%0,5	39	%26,9	%1,4
Nekazaritza eta arrantza	101	%0,3	47	%46,5	%1,7
Lehendakaritza	80	%0,3	28	%35,0	%1,0
Merkataritza	73	%0,2	20	%27,4	%0,7
CAU	72	%0,2	51	%70,8	%1,8
Turismoa	66	%0,2	14	%21,2	%0,5
Garraioa eta Herri Lanak	59	%0,2	14	%23,7	%0,5
Lurralde plangintza	17	%0,1	7	%41,2	%0,3
GUZTIRA	30.360		2.773	%9,1	

Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	URRIA				GUZTIRA 2013			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	43.544	25.546	9.475	8.523	426.972	225.975	109.978	91.019
Egunean emandako arretak	1.979	1.161	431	387	2.055	1.087	531	437
Batez besteko itxaronaldia	04:06	09:29	01:18	01:31	04:38	08:59	03:14	01:41
Ezarrিতako konpromisoa	%70a 10 minutan edo gutxiago				%70a 10 minutan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%+7	%-8	%+29	%+27	%+8	%-5	%+20	%+26



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	14.918	3.441	3.575	21.934	%48,15
Familia	4.633	2.049	1.817	8.499	%18,66
Hezkuntza	2.184	1.332	625	4.141	%9,09
Herrizaingoa	1.389	1.424	528	3.341	%7,33
Lanbide	1.477	84	598	2.159	%4,74
Gizarte Gaiak	985	370	706	2.061	%4,52
Lana eta Gizarte Segurantza	626	234	111	971	%2,13
Beste batzuk	140	120	210	470	%1,03
Ez da EJ-ren eskumena	240	117	105	462	%1,01
Ogasuna eta Finantzak	118	132	13	263	%0,58
Kultura	56	141	13	210	%0,46
Herri Administrazioak	89	30	28	147	%0,32
Ingurumena	96	22	14	132	%0,29
Industria	51	24	47	122	%0,27
Kontsumoa	58	22	38	118	%0,26
Lehendakaritza	64	33	16	113	%0,25
Zuzenean	73	9	15	97	%0,21
Osasuna	53	20	14	87	%0,19
Justizia	42	10	34	86	%0,19
Nekazaritza eta arrantza	18	30	24	72	%0,16
Garraioa eta Herri Lanak	30	7	6	43	%0,09
Merkataritza	5	5	3	13	%0,03
Turismoa	3	3	2	8	%0,02
Lurralde plangintza	1	4		5	%0,01
GUZTIRA	27.349	9.663	8.542	45.554	