



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA UZTAILAN

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



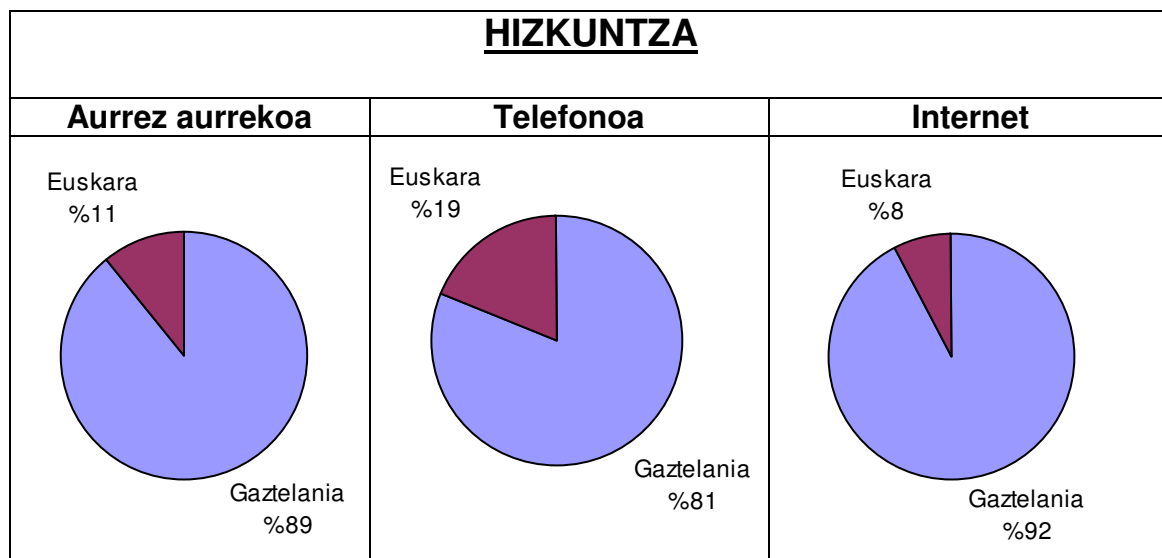
Aurkibidea

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

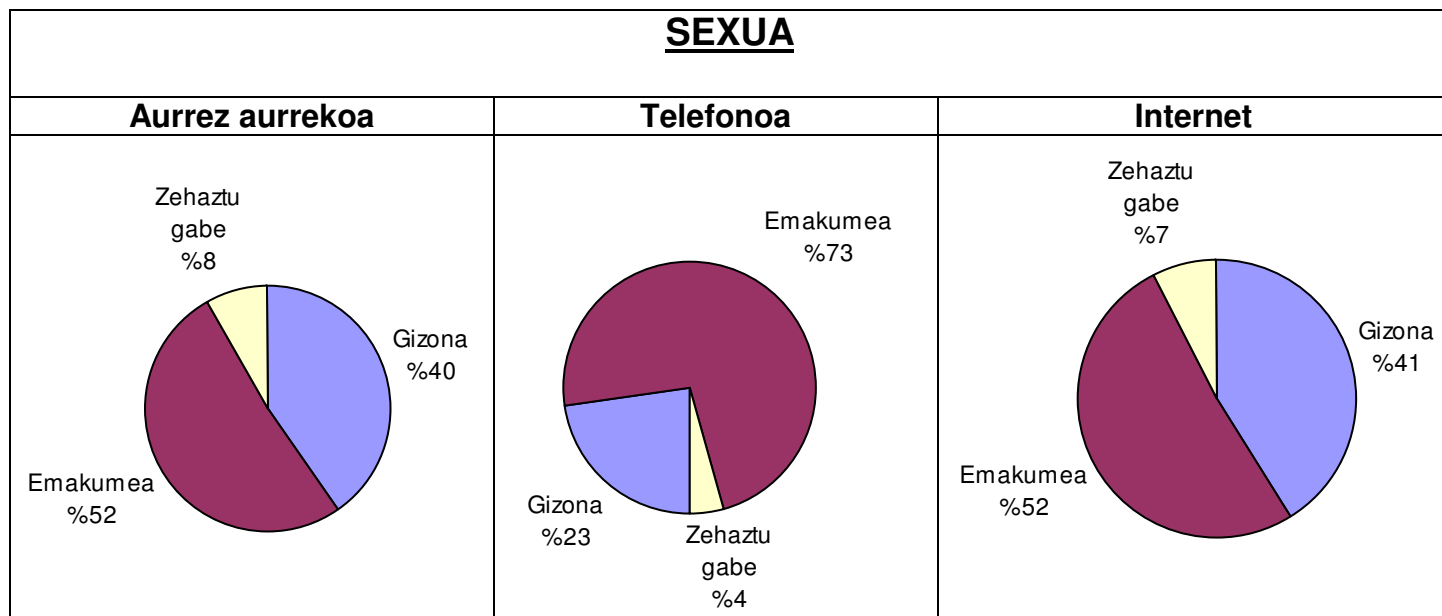
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa + internet)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Internet	Guztira 2014
Arretak	66.418	28.197	37.111	1.110	505.572
Egunean emandako arretak	3.019	1.226	1.745	48	3.479
Gaztelania	54.648	19.465	34.166	1.017	412.949
Euskara	8.797	4.519	4.194	84	62.674
Gizona	23.067	6.181	16.449	437	174.886
Emakumea	41.201	19.665	20.991	545	308.086
Zehaztu gabe	4.537	1.188	3.270	79	38.238

HIZKUNTZA

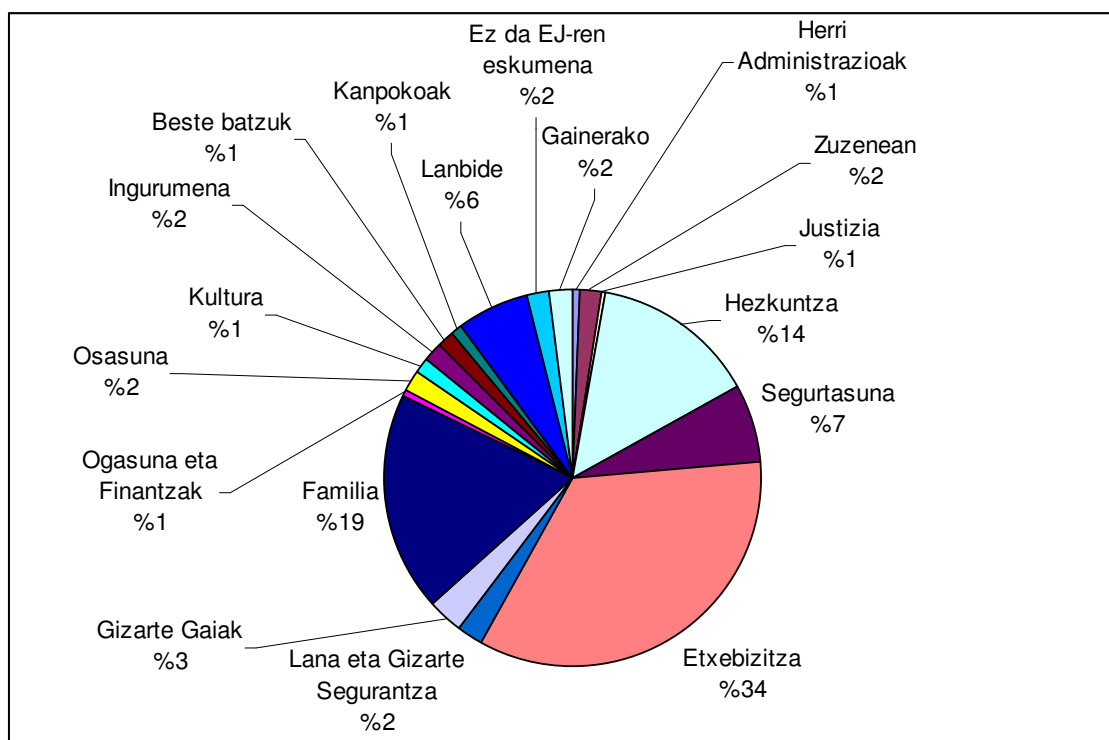


SEXUA



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	22.077	%34,2
Familia	12.129	%18,8
Hezkuntza	9.035	%14,0
Segurtasuna	4.390	%6,8
Lanbide	3.866	%6,0
Gizarte Gaiak	2.014	%3,1
Lana eta Gizarte Segurantzza	1.468	%2,3
Ez da EJ-ren eskumena	1.337	%2,1
Zuzenean	1.093	%1,7
Ingurumena	1.064	%1,6
Osasuna	978	%1,5
Kultura	926	%1,4
Beste batzuk	896	%1,4
Kanpokoak	770	%1,2
Ogasuna eta Finantzak	491	%0,8
Herri Administrazioak	440	%0,7
Justizia	339	%0,5
Industria	296	%0,5
Merkataritza	263	%0,4
Turismoa	196	%0,3
Nekazaritza eta arrantza	192	%0,3
Garraioak	136	%0,2
Lehendakaritza	102	%0,2
Hizkuntza-Politika	18	%0,0
Guztira	64.516	

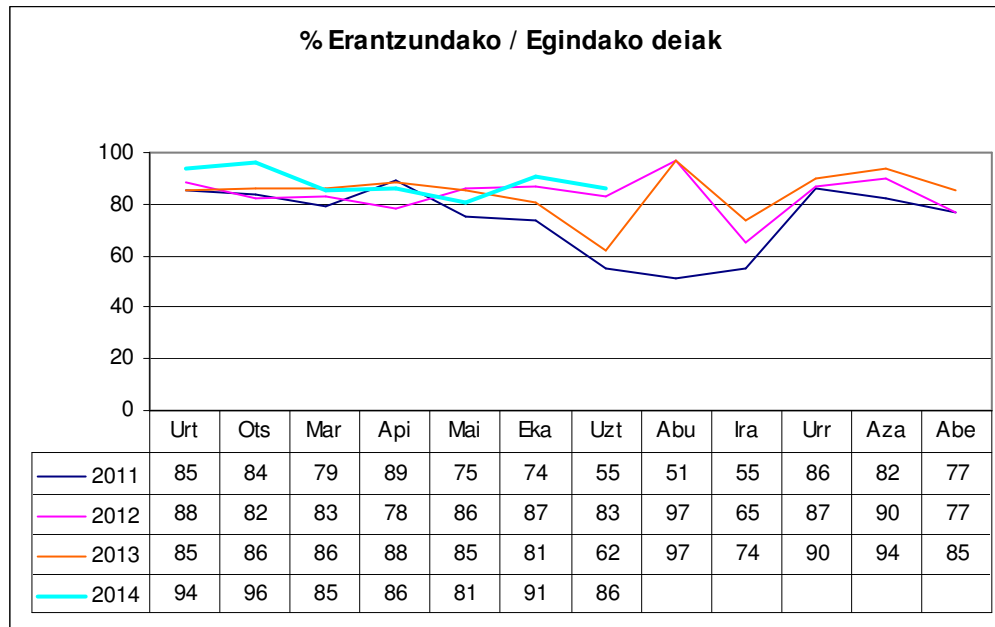


Telefonoaren datuak, guztira

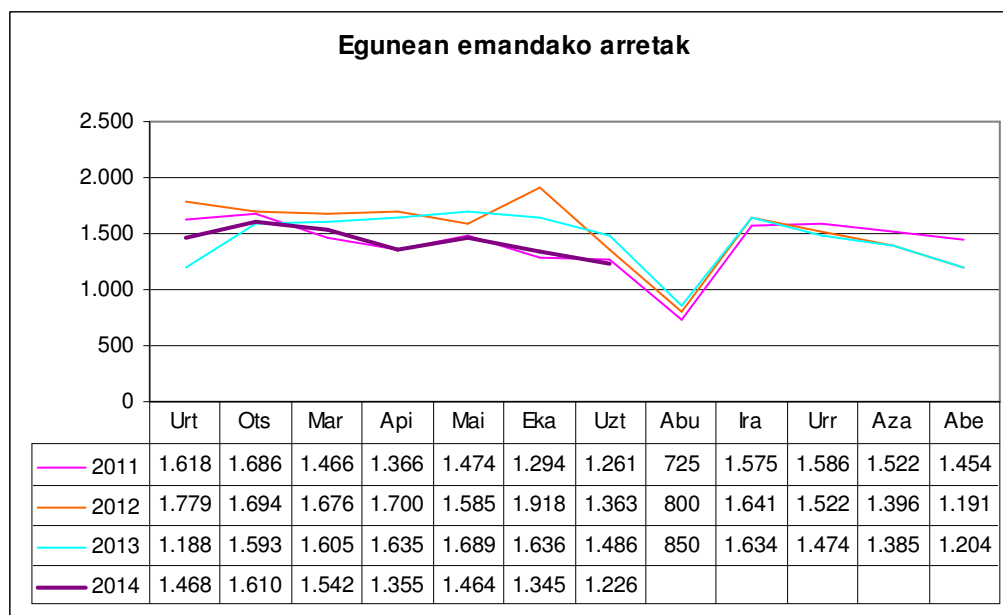
Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Uztaila	Guztira 2014
Egindako deiak	32.749	242.332
Erantzundako deiak	28.197	213.852
Egunean emandako arretak	1.226	1.430
% Erantzundako / Egindako deiak	%86	%84
Ezarritako konpromisoa	%80	%80
Kronpromisoarekin aldea	%+6	%+4

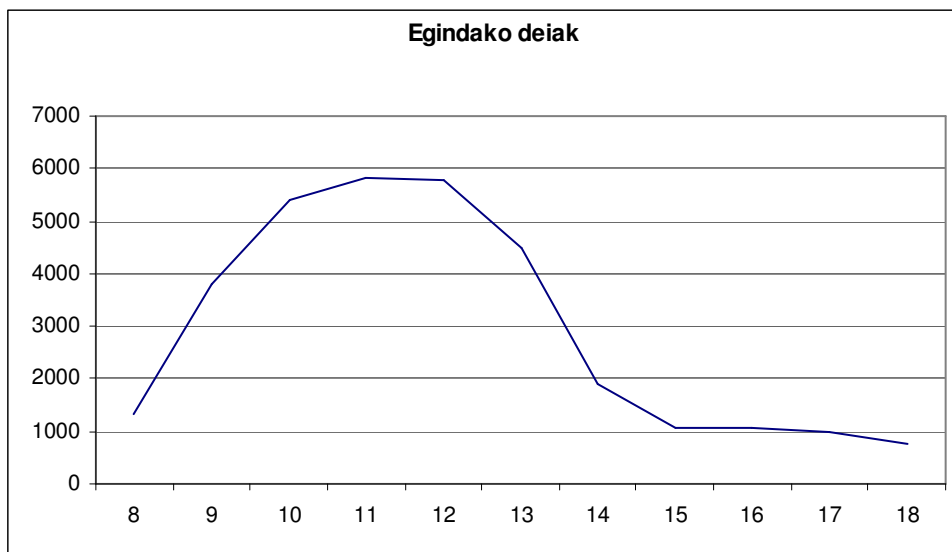
% Erantzundako / Egindako deiak



Egunean emandako arretak



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

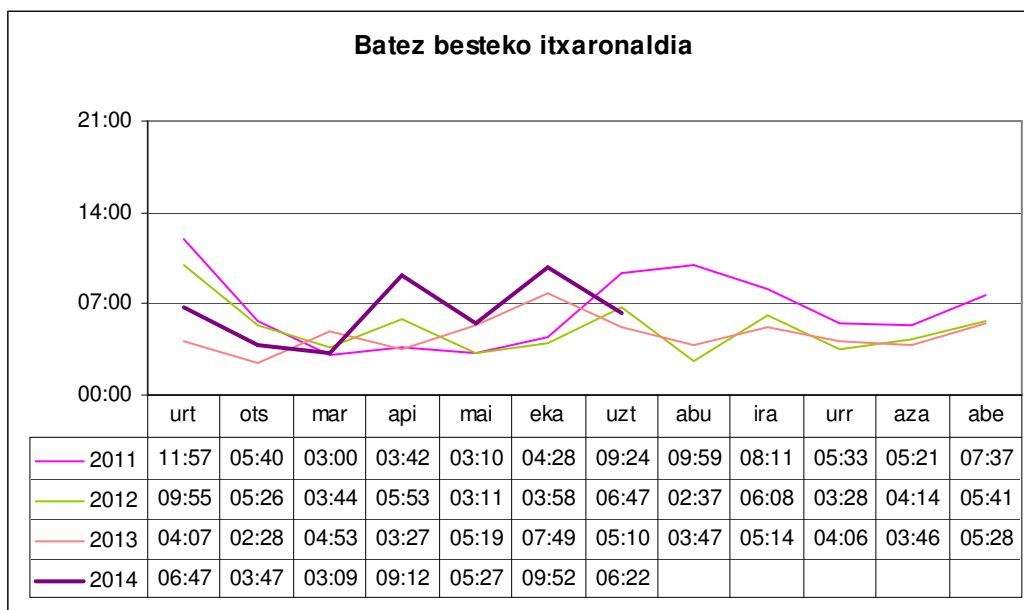
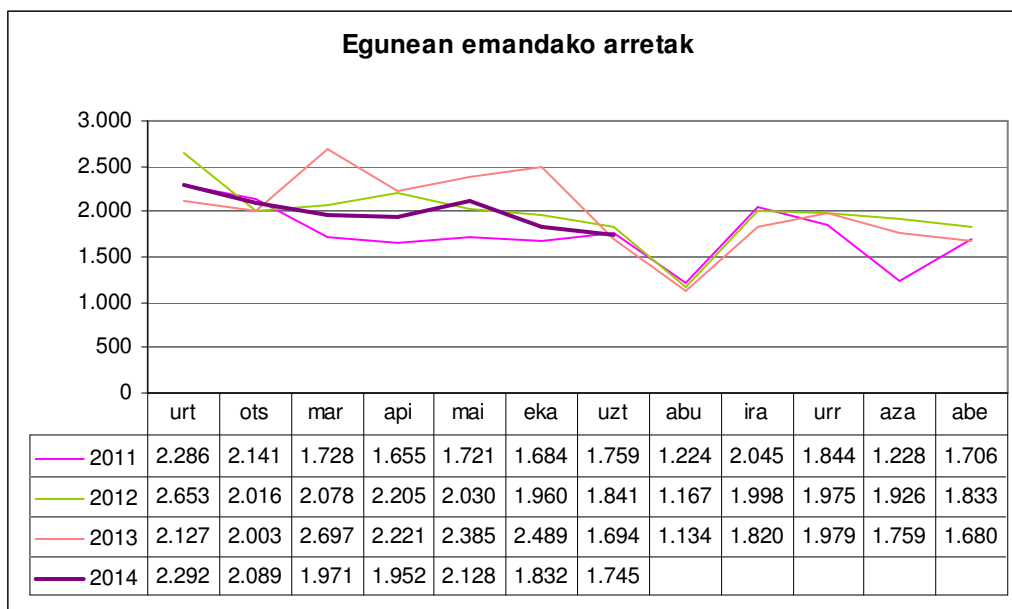
ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans%/ saila	Trans %/ guztira
Etxebizitza	5.872	%22,4	297	%5,1	%14,4
Hezkuntza	5.323	%20,3	398	%7,5	%19,3
Familia	4.865	%18,6	50	%1,0	%2,4
Segurtasuna	2.013	%7,7	84	%4,2	%4,1
Direktorioa	1.232	%4,7	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	993	%3,8	15	%1,5	%0,7
Ez da EJren eskumena	960	%3,7	0	%0,0	%0,0
Ingurumena	898	%3,4	296	%33,0	%14,4
Osasuna	686	%2,6	89	%13,0	%4,3
Beste batzuk	411	%1,6	34	%8,3	%1,6
Kultura	404	%1,5	116	%28,7	%5,6
Lana eta Gizarte Segurantzza	390	%1,5	113	%29,0	%5,5
Herri Administrazioak	323	%1,2	102	%31,6	%4,9
Ogasuna eta Finantzak	288	%1,1	86	%29,9	%4,2
Gizarte Gaiak	267	%1,0	44	%16,5	%2,1
CAU	237	%0,9	144	%60,8	%7,0
Lanbide	195	%0,7	4	%2,1	%0,2
Merkataritza	189	%0,7	39	%20,6	%1,9
Industria	165	%0,6	44	%26,7	%2,1
Justizia	125	%0,5	12	%9,6	%0,6
Nekazaritza eta arrantza	105	%0,4	27	%25,7	%1,3
Turismoa	82	%0,3	16	%19,5	%0,8
Garraioa eta Herri Lanak	73	%0,3	23	%31,5	%1,1
Lehendakaritza	63	%0,2	24	%38,1	%1,2
Lurralde plangintza	14	%0,1	4	%28,6	%0,2
GUZTIRA	26.173		2.061	%7,9	



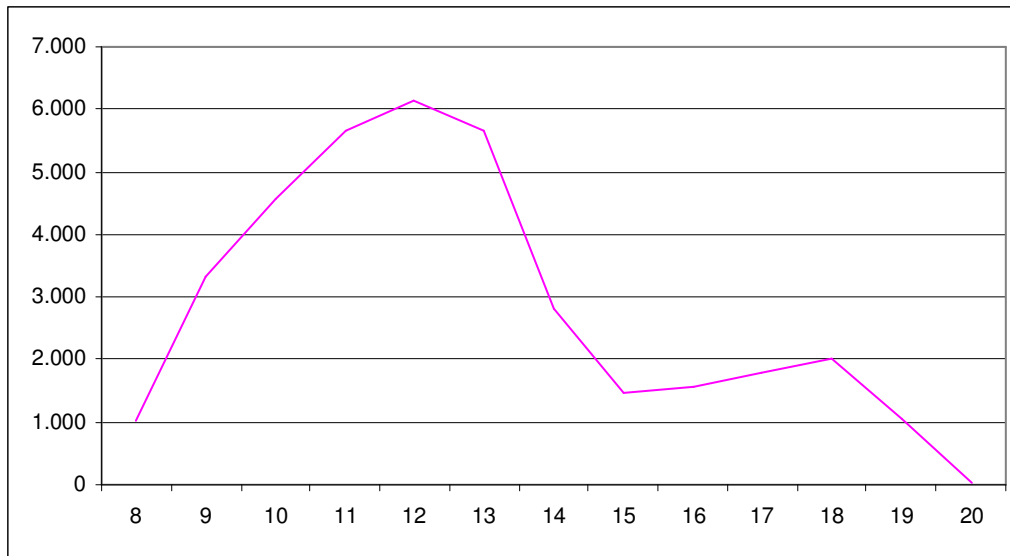
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	UZTAILA				GUZTIRA 2014			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	37.111	17.951	8.990	10.170	287.647	142.818	72.146	72.683
Egunean emandako arretak	1.745	855	428	462	2.001	993	505	504
Batez besteko itxaronaldia	06:21	11:16	03:46	04:03	06:22	09:44	05:17	04:06
Ezarrizko konpromisoa	%80a 10 minutan edo gutxiago				%80a 10 minutan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%-6	%-22	%+25	%+3	%-3	%-13	%+10	%+5



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	8.064	3.070	4.799	15.933	%41,17
Familia	3.661	2.032	1.522	7.215	%18,64
Lanbide	2.092	300	1.266	3.658	%9,45
Hezkuntza	1.631	1.099	683	3.413	%8,82
Segurtasuna	888	833	556	2.277	%5,88
Gizarte Gaiak	837	444	464	1.745	%4,51
Lana eta Gizarte Segurantza	617	374	74	1.065	%2,75
Kanpokoak	359	329	82	770	%1,99
Kultura	168	283	44	495	%1,28
Beste batzuk	186	145	133	464	%1,20
Ez da EJ-ren eskumena	218	52	75	345	%0,89
Osasuna	133	62	61	256	%0,66
Justizia	19	12	177	208	%0,54
Ogasuna eta Finantzak	74	114	7	195	%0,50
Ingurumena	87	31	25	143	%0,37
Herri Administrazioak	61	27	17	105	%0,27
Industria	39	22	35	96	%0,25
Zuzenean	43	7	44	94	%0,24
Merkataritza	22	38	9	69	%0,18
Nekazaritza eta arrantza	20	19	18	57	%0,15
Garraioak	45	9	1	55	%0,14
Lehendakaritza	14	9	3	26	%0,07
Turismoa	8	6	1	15	%0,04
Hizkuntza-Politika		3		3	%0,01
GUZTIRA	19.286	9.320	10.096	38.702	



Internet datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Uztaila	Guztira 2014
Egindako kontsultak	1.110	4.073
Egunean emandako arretak	48	48
% Erantzundako / Egindako kontsultak	%100	%100
Batez besteko itxaronaldia	1 egun	1,5 egun

Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak	% Guztira
Hezkuntza	299	%26,9
Etxebizitza	272	%24,5
Segurtasuna	100	%9,0
Turismoa	99	%8,9
Familia	49	%4,4
Osasuna	36	%3,2
Industria	35	%3,2
Ez da EJren eskumena	32	%2,9
Nekazaritza eta arrantza	30	%2,7
Kultura	27	%2,4
Ingurumena	23	%2,1
Beste batzuk	21	%1,9
Lana eta Gizarte Segurantzza	13	%1,2
Lehendakaritza	13	%1,2
Lanbide	13	%1,2
Herri Administrazioak	12	%1,1
Ogasuna eta Finantzak	8	%0,7
Garraioa eta Herri Lanak	8	%0,7
Zuzenean	6	%0,5
Justizia	6	%0,5
Merkataritza	5	%0,5
Gizarte Gaiak	2	%0,2
Hizkuntza-Politika	1	%0,1
Guztira	1.110	