



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO



**zuzenean**  
herritarrentzako zerbitzua  
atención ciudadana

# TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA MARTXOA

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

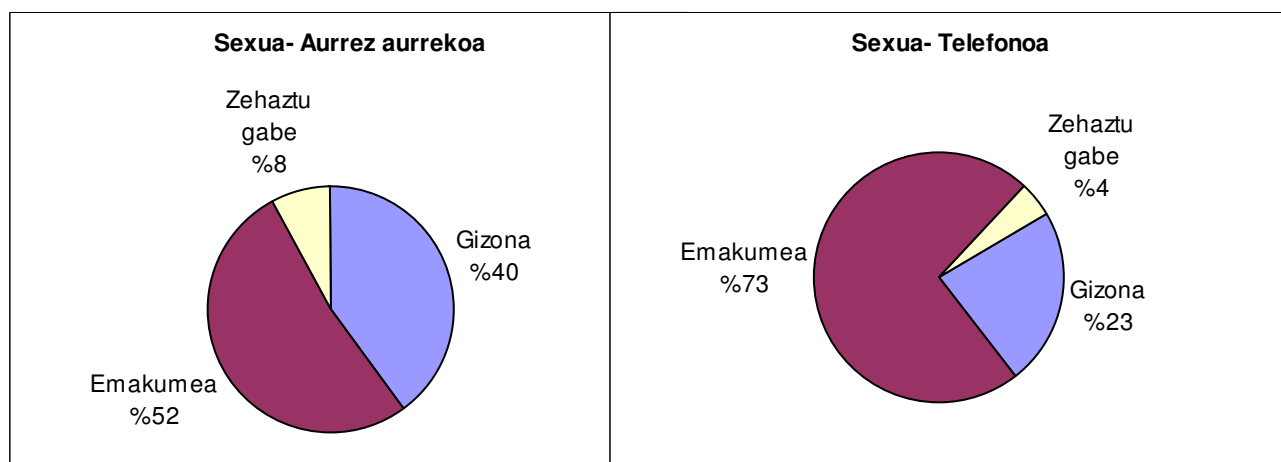
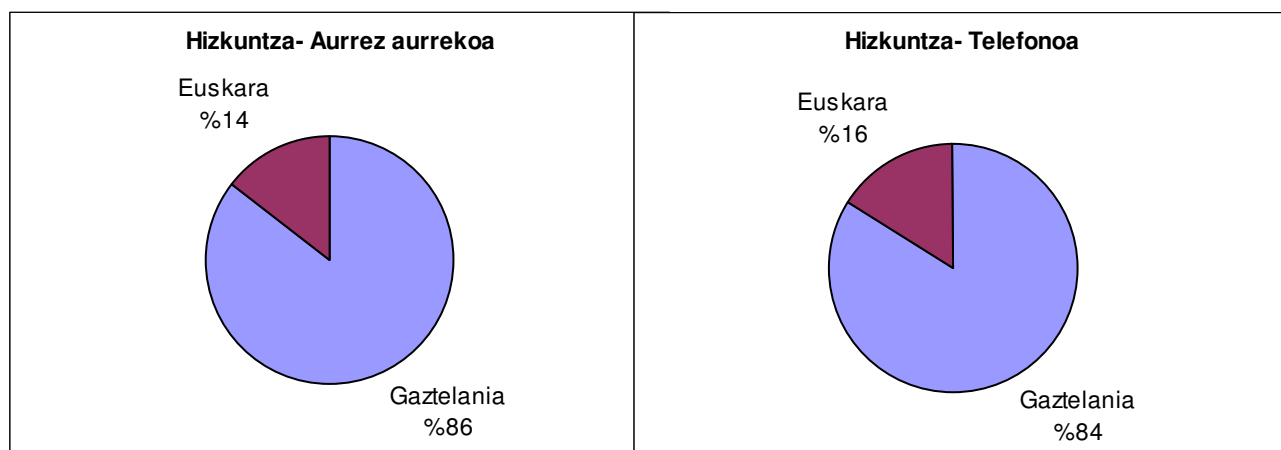


## Aurkibidea

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 2014
<b>Arretak</b>	73.780	32.390	41.390	227.565
<b>Egunean emandako arretak</b>	3.513	1.542	1.971	3.657
<b>Gaztelania</b>	63.523	21.680	41.843	184.700
<b>Euskara</b>	11.187	4.131	7.056	29.090
<b>Gizona</b>	25.023	6.847	18.176	77.969
<b>Emakumea</b>	45.828	21.978	23.850	139.136
<b>Zehaztu gabe</b>	4.871	1.301	3.570	16.779

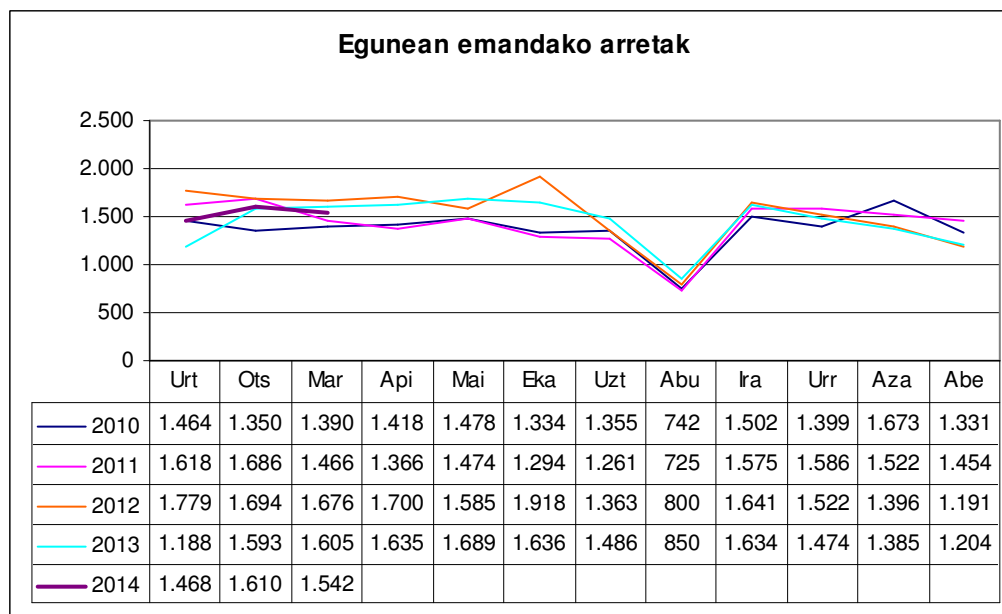
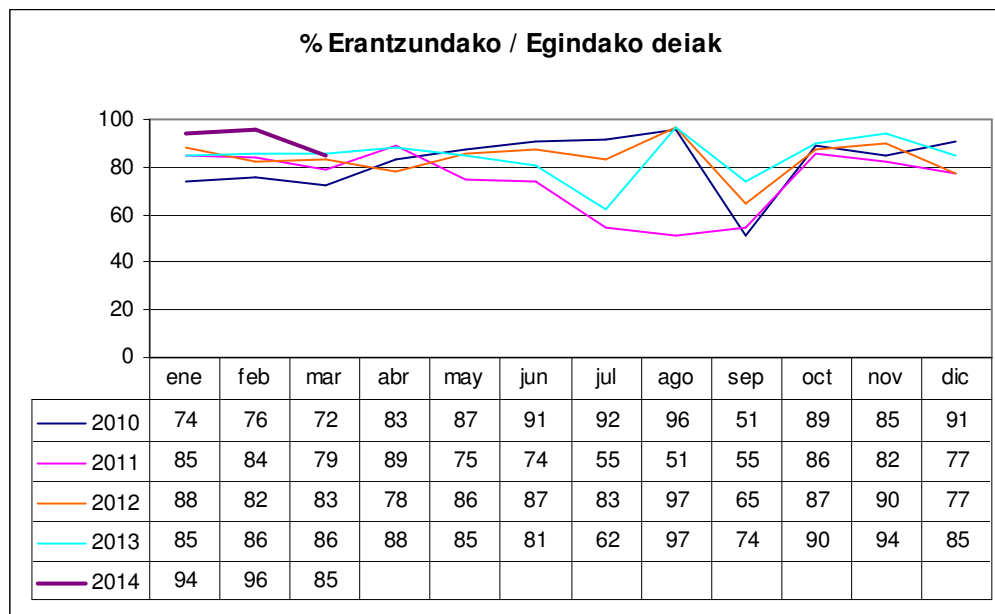




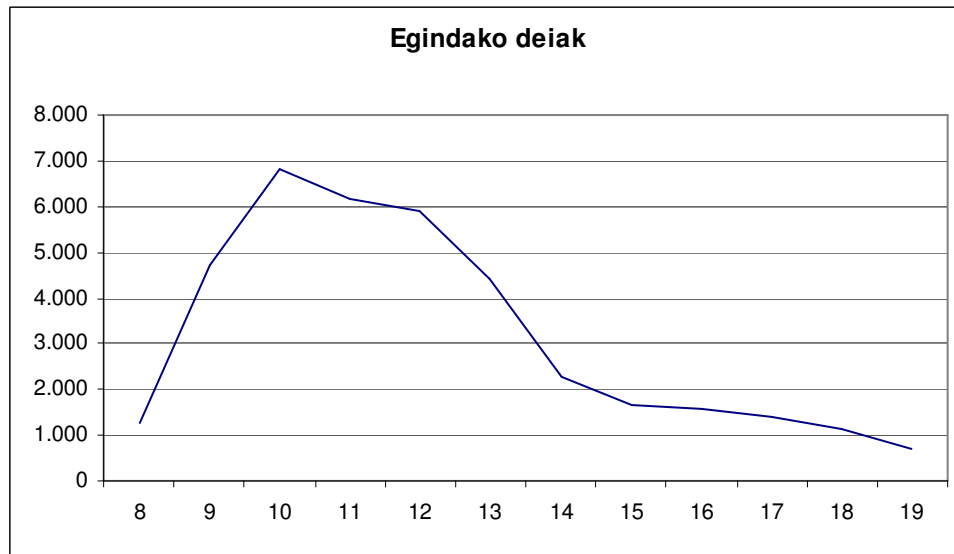
# Telefonoaren datuak, guztira

## Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Martxoa	Guztira 2014
Egindako deiak	38.048	106.043
Erantzundako deiak	32.390	96.876
Egunean emandako arretak	1.542	1.540
% Erantzundako / Egindako deiak	%85	%91
Ezarritako konpromisoa	%80	%80
Kronpromisoarekin aldea	%+5	%+11



## Orduko eskaera



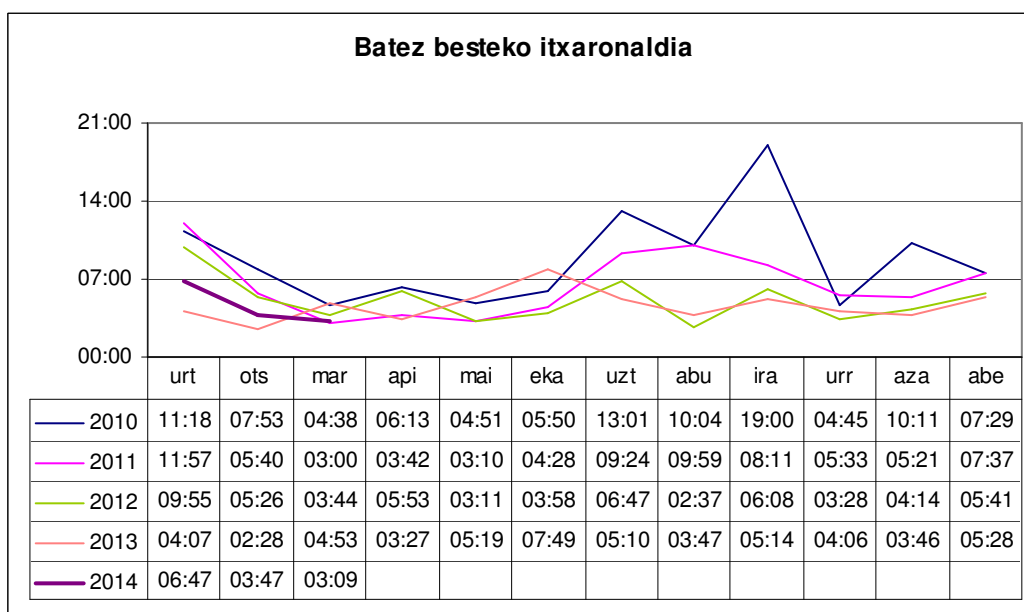
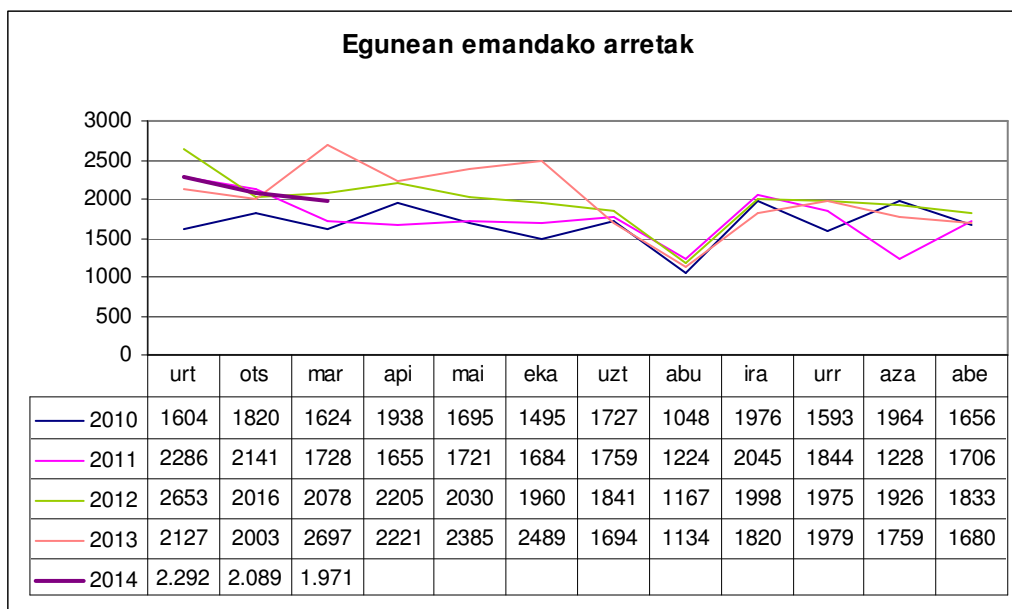
## Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans%/ saila	Trans %/ guztira
Hezkuntza	6.712	%23,4	414	%6,2	%18,9
Etxebizitza	6.420	%22,3	349	%5,4	%15,9
Familia	5.728	%19,9	44	%0,8	%2,0
Herrizaingoa	1.993	%6,9	89	%4,5	%4,1
Direktorioa	1.491	%5,2	0	%0,0	%0,0
Ingurumena	1.188	%4,1	463	%39,0	%21,1
Zuzenean	1.009	%3,5	19	%1,9	%0,9
Ez da EJren eskumena	934	%3,3	0	%0,0	%0,0
Osasuna	531	%1,8	101	%19,0	%4,6
Lana eta Gizarte Segurantzza	371	%1,3	136	%36,7	%6,2
Beste batzuk	370	%1,3	36	%9,7	%1,6
Herri Administrazioak	303	%1,1	106	%35,0	%4,8
Gizarte Gaiak	269	%0,9	30	%11,2	%1,4
Ogasuna eta Finantzak	256	%0,9	109	%42,6	%5,0
Kultura	225	%0,8	67	%29,8	%3,1
Lanbide	220	%0,8	0	%0,0	%0,0
Industria	217	%0,8	79	%36,4	%3,6
Justizia	95	%0,3	9	%9,5	%0,4
Garraioa eta Herri Lanak	88	%0,3	25	%28,4	%1,1
Nekazaritza eta arrantza	81	%0,3	32	%39,5	%1,5
Turismoa	66	%0,2	16	%24,2	%0,7
Merkataritza	63	%0,2	12	%19,0	%0,5
Lehendakaritza	54	%0,2	20	%37,0	%0,9
CAU	48	%0,2	39	%81,3	%1,8
Lurralde plangintza	4	%0,0	0	%0,0	%0,0
<b>GUZTIRA</b>	<b>28.736</b>		<b>2.195</b>	<b>%7,6</b>	

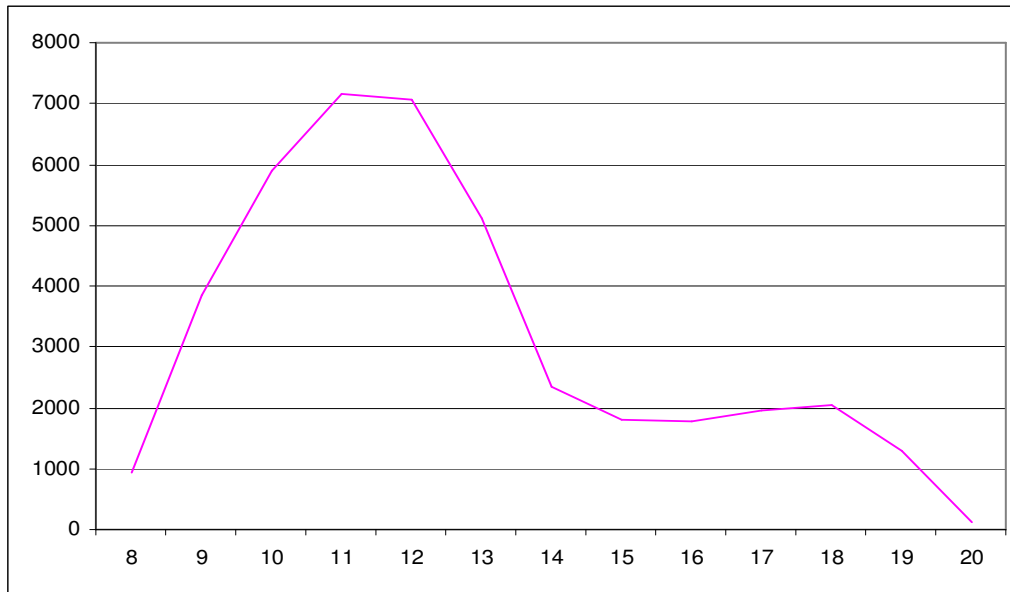
# Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

## Eskaera eta erantzun-ahalmena

	MARTXOA				GUZTIRA 2014			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
<b>Arretak</b>	41.390	20.827	10.815	9.748	130.689	65.190	33.641	31.858
<b>Egunean emandako arretak</b>	1.971	992	515	464	2.117	1.051	552	514
<b>Batez besteko itxaronaldia</b>	03:09	05:14	02:25	01:47	04:34	08:09	02:57	02:37
<b>Ezarrিতako konpromisoa</b>	%80a 10 minutan edo gutxiago				%80a 10 minutan edo gutxiago			
<b>Kronpromisoarekin aldea</b>	%+7	%-3	%+15	%+17	%+1	%-11	%+10	%+14



## Orduko eskaera



## Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	9.246	3.545	3.695	<b>16.486</b>	%36,17
Familia	4.860	2.551	2.016	<b>9.427</b>	%20,68
Hezkuntza	2.803	1.537	1.250	<b>5.590</b>	%12,27
Herrizaingoa	1.351	1.305	538	<b>3.194</b>	%7,01
Lanbide	1.812	132	1.078	<b>3.022</b>	%6,63
Ez da EJ-ren eskumena	1.330	296	429	<b>2.055</b>	%4,51
Gizarte Gaiak	1.015	411	537	<b>1.963</b>	%4,31
Lana eta Gizarte Segurantza	531	283	51	<b>865</b>	%1,90
Kanpokoak	230	431	75	<b>736</b>	%1,61
Beste batzuk	157	202	190	<b>549</b>	%1,20
Ogasuna eta Finantzak	136	257	21	<b>414</b>	%0,91
Osasuna	103	55	78	<b>236</b>	%0,52
Kultura	54	101	18	<b>173</b>	%0,38
Industria	28	72	62	<b>162</b>	%0,36
Ingurumena	121	17	22	<b>160</b>	%0,35
Herri Administrazioak	96	33	22	<b>151</b>	%0,33
Justizia	33	13	43	<b>89</b>	%0,20
Zuzenean	60	3	14	<b>77</b>	%0,17
Nekazaritza eta arrantza	25	29	18	<b>72</b>	%0,16
Lehendakaritza	37	15	5	<b>57</b>	%0,13
Garraioak	44	5	3	<b>52</b>	%0,11
Merkataritza	17	14	4	<b>35</b>	%0,08
Turismoa	7	4		<b>11</b>	%0,02
Hizkuntza-Politika				<b>0</b>	%0,00
<b>GUZTIRA</b>	<b>24.096</b>	<b>11.311</b>	<b>10.169</b>	<b>45.576</b>	