



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO



**zuzenean**  
herritarrentzako zerbitzua  
atención ciudadana

# TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA ABENDUA

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

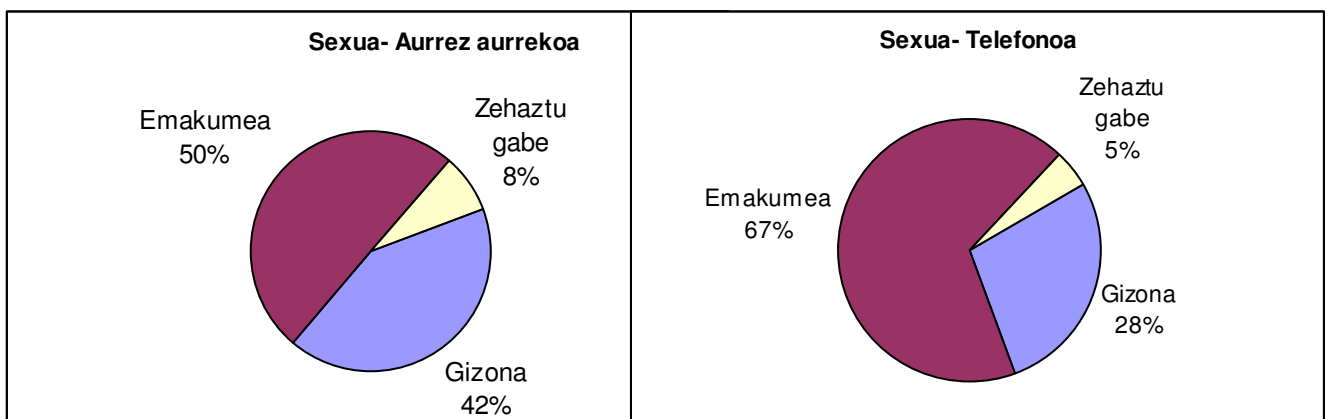
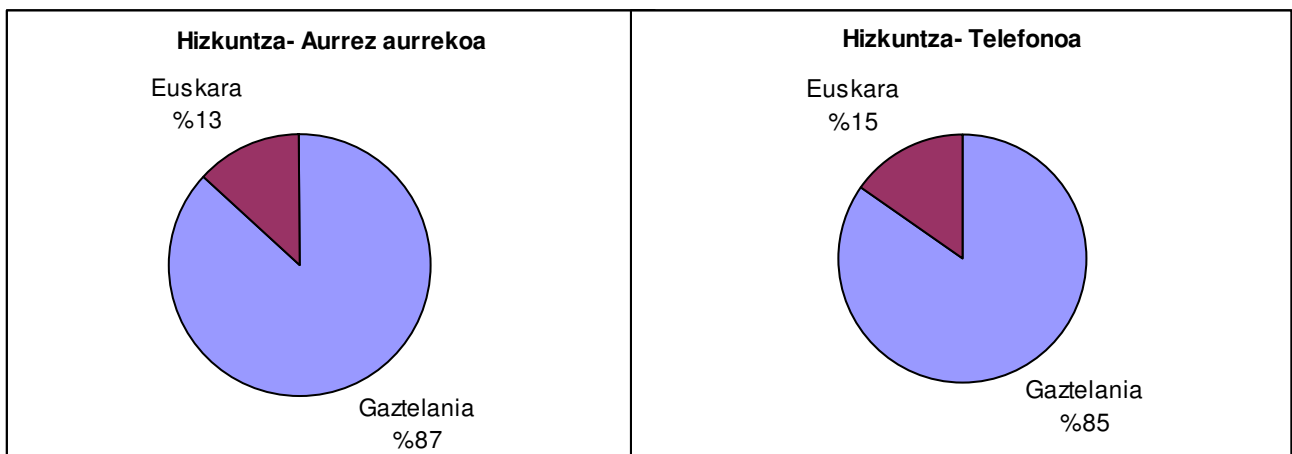


## Aurkibidea

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

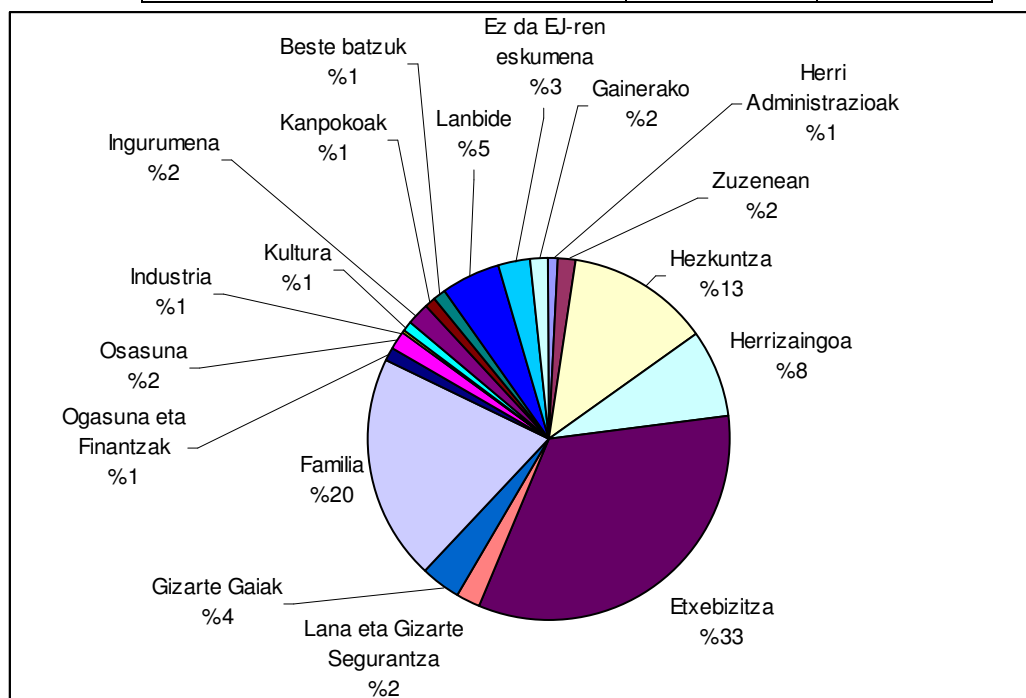
## Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2013
<b>Arretak</b>	51.903	21.671	30.232	855.517
<b>Egunean emandako arretak</b>	2.884	1.204	1.680	3.447
<b>Gaztelania</b>	41.116	14.209	26.907	704.991
<b>Euskara</b>	6.584	2.546	4.038	102.483
<b>Gizona</b>	19.211	5.556	13.655	308.912
<b>Emakumea</b>	29.908	13.423	16.485	516.784
<b>Zehaztu gabe</b>	3.597	968	2.629	68.369



## Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	16.129	%33,0
Familia	9.897	%20,2
Hezkuntza	6.214	%12,7
Herrizaingoa	3.917	%8,0
Lanbide	2.592	%5,3
Gizarte Gaiak	1.712	%3,5
Ez da EJ-ren eskumena	1.348	%2,8
Lana eta Gizarte Segurantza	1.120	%2,3
Ingurumena	962	%2,0
Zuzenean	835	%1,7
Osasuna	808	%1,7
Beste batzuk	512	%1,0
Ogasuna eta Finantzak	504	%1,0
Kanpokoak	452	%0,9
Kultura	404	%0,8
Herri Administrazioak	375	%0,8
Industria	251	%0,5
Kontsumoa	227	%0,5
Justizia	141	%0,3
Lehendakaritza	139	%0,3
Nekazaritza eta arrantza	132	%0,3
Garraioa eta Herri Lanak	80	%0,2
Merkataritza	73	%0,1
Turismoa	41	%0,1
Pertsona Helburu	25	%0,1
Lurralde plangintza	18	%0,0
<b>Guztira</b>	<b>48.908</b>	



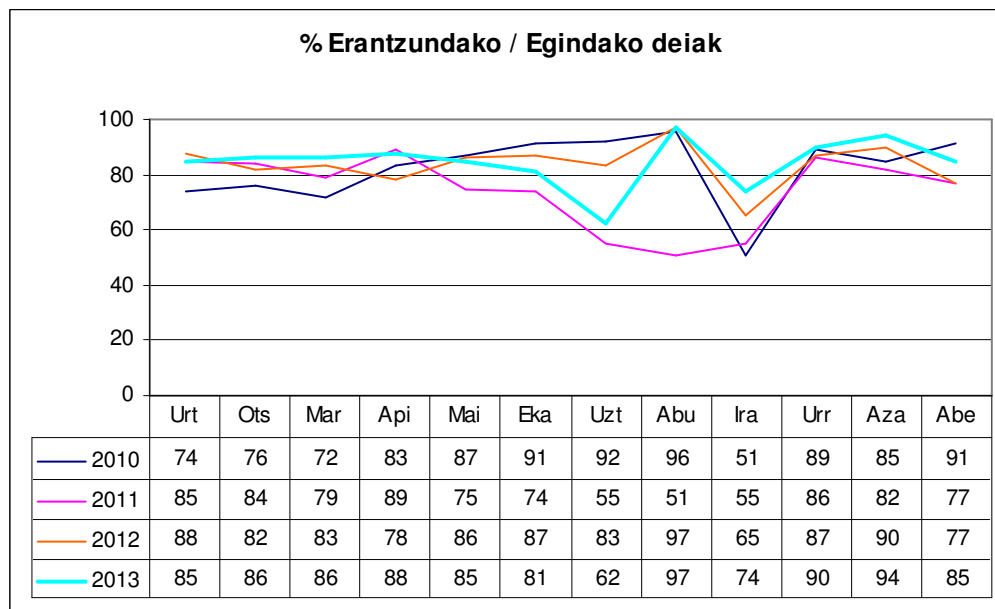


# Telefonoaren datuak, guztira

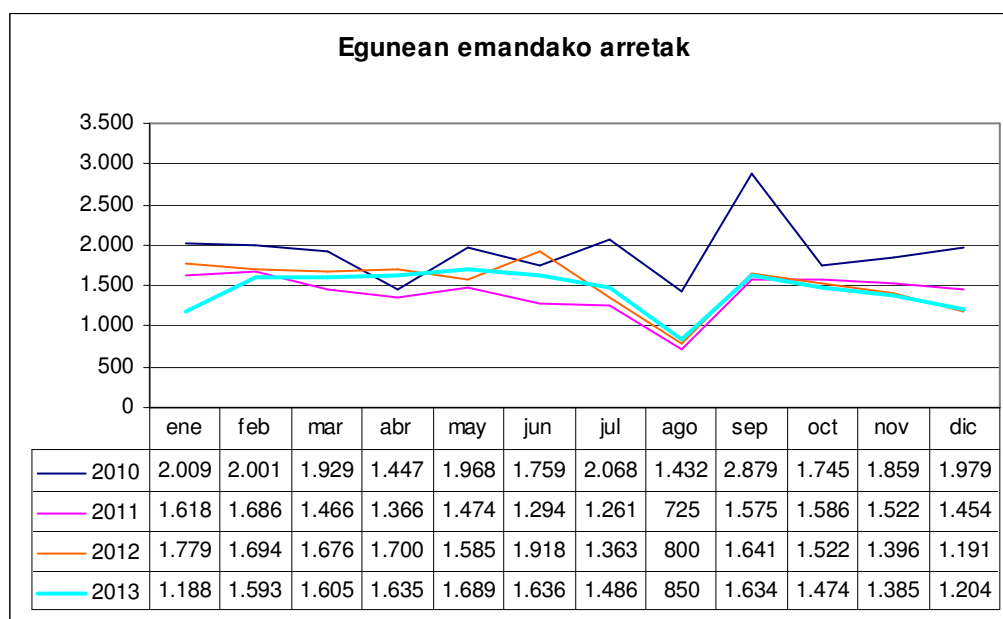
## Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Abendua	Guztira 2013
Egindako deiak	25.500	439.593
Erantzundako deiak	21.671	363.148
Egunean emandako arretak	1.204	1.448
% Erantzundako / Egindako deiak	%85	%83
Ezarritako konpromisoa	%70	%70
Kronpromisoarekin aldea	%+15	%+13

### % Erantzundako / Egindako deiak

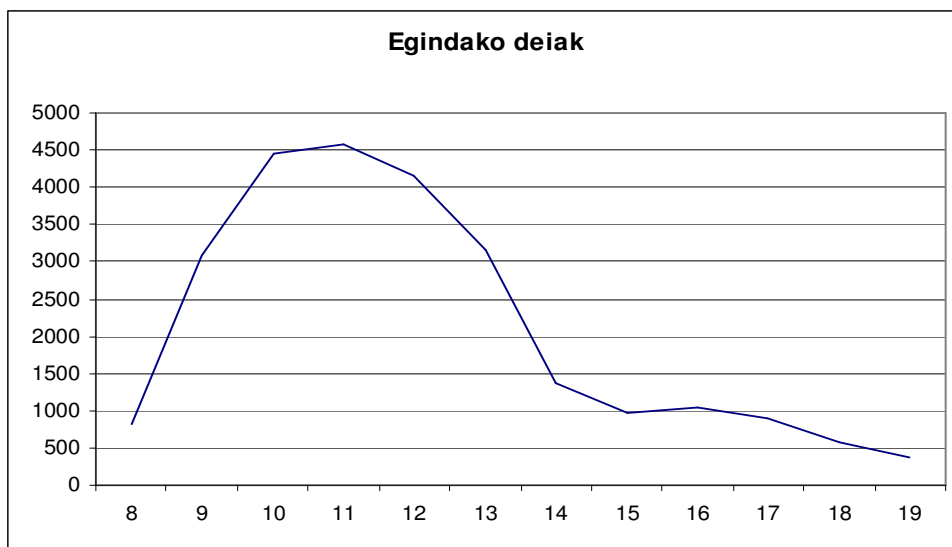


### Egunean emandako arretak





## Orduko eskaera



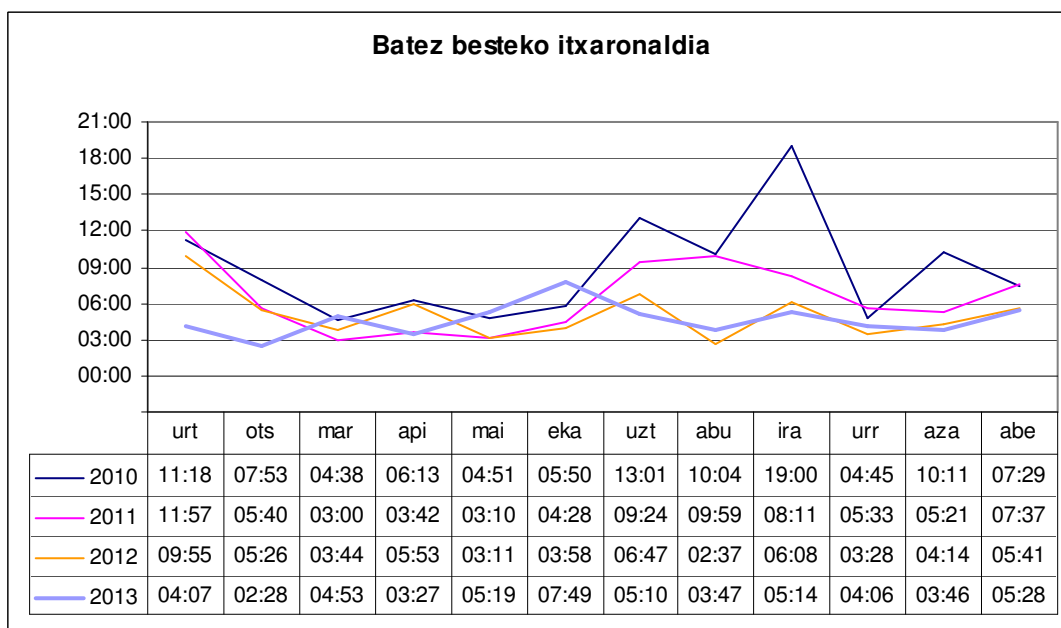
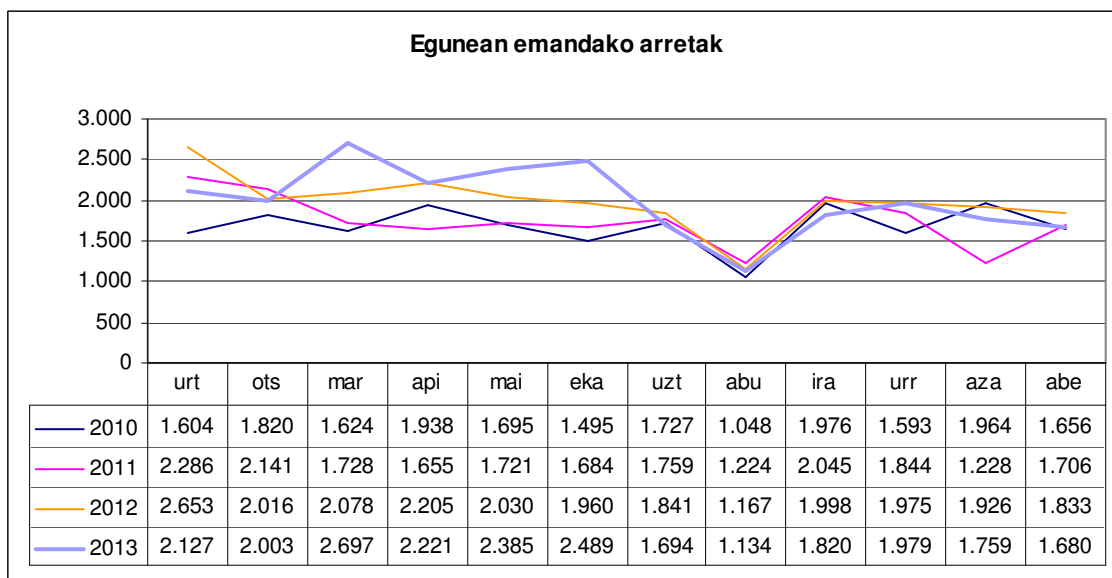
## Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans%/ saila	Trans %/ guztira
Etxebizitza	4.389	%23,3	265	%6,0	%13,9
Hezkuntza	3.105	%16,5	377	%12,1	%19,7
Familia	3.002	%15,9	38	%1,3	%2,0
Herrizaingoa	1.570	%8,3	61	%3,9	%3,2
Direktorioa	1.066	%5,7	0	%0,0	%0,0
Ez da EJren eskumena	1.062	%5,6	0	%0,0	%0,0
Ingurumena	866	%4,6	343	%39,6	%18,0
Zuzenean	782	%4,2	10	%1,3	%0,5
Osasuna	689	%3,7	145	%21,0	%7,6
Lana eta Gizarte Segurantzza	348	%1,8	129	%37,1	%6,8
Beste batzuk	243	%1,3	22	%9,1	%1,2
Ogasuna eta Finantzak	240	%1,3	108	%45,0	%5,7
Herri Administrazioak	229	%1,2	76	%33,2	%4,0
Gizarte Gaiak	219	%1,2	48	%21,9	%2,5
Kultura	193	%1,0	84	%43,5	%4,4
Lanbide	153	%0,8	4	%2,6	%0,2
Industria	146	%0,8	42	%28,8	%2,2
Kontsumoa	137	%0,7	14	%10,2	%0,7
Justizia	81	%0,4	25	%30,9	%1,3
Nekazaritza eta arrantza	65	%0,3	21	%32,3	%1,1
Merkataritza	60	%0,3	19	%31,7	%1,0
Lehendakaritza	58	%0,3	28	%48,3	%1,5
Garraioa eta Herri Lanak	49	%0,3	16	%32,7	%0,8
Turismoa	30	%0,2	6	%20,0	%0,3
CAU	29	%0,2	24	%82,8	%1,3
Pertsona Helburu	16	%0,1	0	%0,0	%0,0
Lurralde plangintza	9	%0,0	4	%44,4	%0,2
<b>GUZTIRA</b>	<b>18.836</b>		<b>1.909</b>	<b>%10,1</b>	

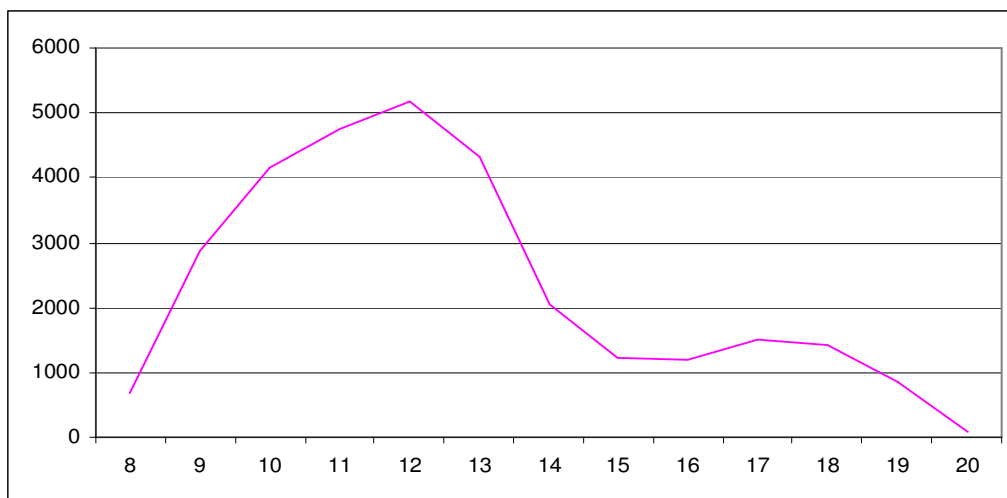
## Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

### Eskaera eta erantzun-ahalmena

	ABENDUA				GUZTIRA 2013			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
<b>Arretak</b>	30.232	15.103	7.919	7.210	492.369	259.413	126.888	106.068
<b>Egunean emandako arretak</b>	1.680	839	440	401	1.999	1.052	517	430
<b>Batez besteko itxaronaldia</b>	05:28	09:25	04:53	02:06	04:38	08:58	03:15	01:41
<b>Ezarrিতako konpromisoa</b>	%70a 10 minutan edo gutxiago				%70a 10 minutan edo gutxiago			
<b>Kronpromisoarekin aldea</b>	%+9	%-1	%+12	%+26	%+8	%-5	%+20	%+26



## Orduko eskaera



## Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	6.269	2.776	2.695	<b>11.740</b>	%37,67
Familia	3.525	1.828	1.542	<b>6.895</b>	%22,12
Hezkuntza	1.523	1.021	565	<b>3.109</b>	%9,98
Lanbide	1.347	98	994	<b>2.439</b>	%7,83
Herrizaingoa	863	1.073	411	<b>2.347</b>	%7,53
Gizarte Gaiak	751	302	440	<b>1.493</b>	%4,79
Lana eta Gizarte Segurantza	462	232	78	<b>772</b>	%2,48
Kanpokoak	173	227	52	<b>452</b>	%1,45
Ez da EJ-ren eskumena	162	48	76	<b>286</b>	%0,92
Beste batzuk	75	95	99	<b>269</b>	%0,86
Ogasuna eta Finantzak	126	126	12	<b>264</b>	%0,85
Kultura	51	138	22	<b>211</b>	%0,68
Herri Administrazioak	88	31	27	<b>146</b>	%0,47
Osasuna	67	25	27	<b>119</b>	%0,38
Industria	28	32	45	<b>105</b>	%0,34
Ingurumena	64	19	13	<b>96</b>	%0,31
Kontsumoa	38	18	34	<b>90</b>	%0,29
Lehendakaritza	59	12	10	<b>81</b>	%0,26
Nekazaritza eta arrantza	16	12	39	<b>67</b>	%0,21
Justizia	33	10	17	<b>60</b>	%0,19
Zuzenean	43	2	8	<b>53</b>	%0,17
Garraioa eta Herri Lanak	21	6	4	<b>31</b>	%0,10
Merkataritza	5	5	3	<b>13</b>	%0,04
Turismoa	3	4	4	<b>11</b>	%0,04
Lurralde plangintza	1	2	6	<b>9</b>	%0,03
Pertsona Helburu	3	2	4	<b>9</b>	%0,03
<b>GUZTIRA</b>	<b>15.796</b>	<b>8.144</b>	<b>7.227</b>	<b>31.167</b>	