

Informe  
Servicio de Atención Ciudadana

**ZUZENEAN**

diciembre 2010 - noviembre 2011

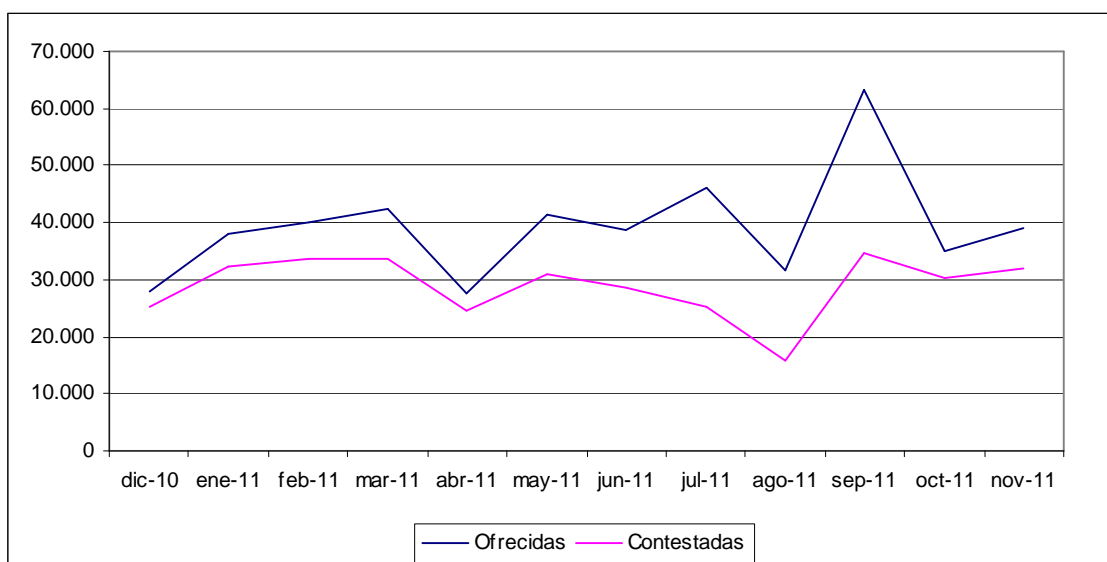
## ***Datos globales***

<b>Datos Globales</b>				
<b>Mes</b>	<b>Presencial</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Internet</b>	<b>Total</b>
<b>dic-10</b>	31.465	25.295	28.446	85.206
<b>ene-11</b>	44.966	32.352	41.634	118.952
<b>feb-11</b>	42.822	33.728	48.607	125.157
<b>mar-11</b>	39.751	33.724	56.957	130.432
<b>abr-11</b>	29.233	24.585	38.853	92.671
<b>may-11</b>	37.856	30.954	55.744	124.554
<b>jun-11</b>	37.047	28.472	55.573	121.092
<b>jul-11</b>	34.598	25.224	53.030	112.852
<b>ago-11</b>	26.111	15.950	38.928	80.989
<b>sep-11</b>	44.472	34.642	78.430	157.544
<b>oct-11</b>	35.032	30.137	46.634	111.803
<b>nov-11</b>	39.694	31.960	45.467	117.121
<b>TOTAL</b>	<b>443.047</b>	<b>347.023</b>	<b>588.303</b>	<b>1.378.373</b>

## Datos atención telefónica

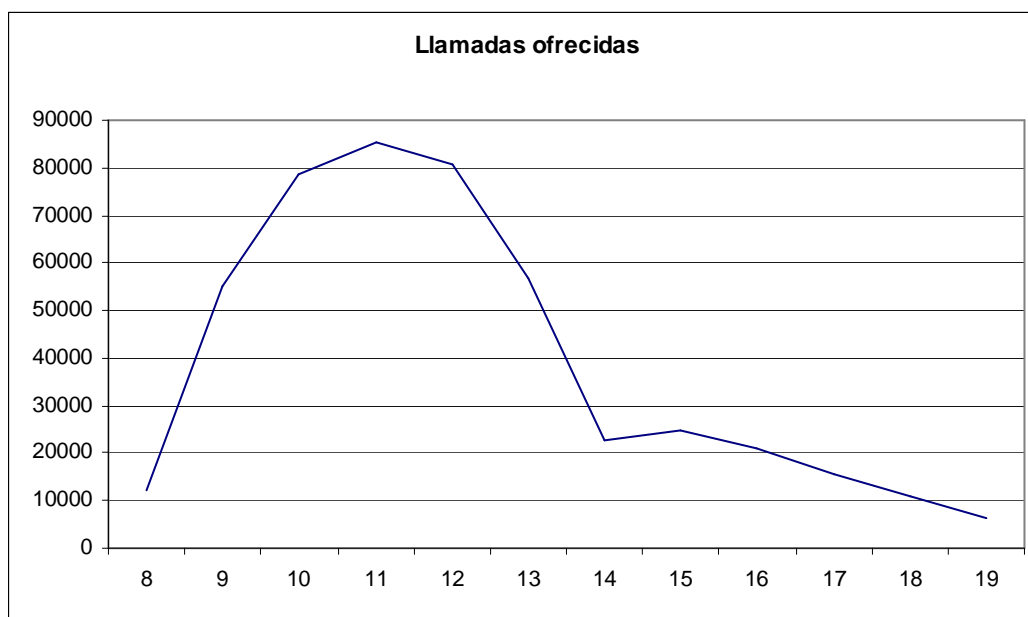
Llamadas recibidas/contestadas durante los últimos 12 meses

Mes	Ofrecidas	Contestadas	%contestadas/ ofrecidas
<b>dic-10</b>	27.847	25.295	91%
<b>ene-11</b>	38.172	32.352	85%
<b>feb-11</b>	40.024	33.728	84%
<b>mar-11</b>	42.430	33.724	79%
<b>abr-11</b>	27.500	24.585	89%
<b>may-11</b>	41.322	30.954	75%
<b>jun-11</b>	38.700	28.472	74%
<b>jul-11</b>	45.948	25.224	55%
<b>ago-11</b>	31.505	15.950	51%
<b>sep-11</b>	63.347	34.642	55%
<b>oct-11</b>	34.890	30.137	86%
<b>nov-11</b>	39.049	31.960	82%
<b>TOTAL</b>	<b>470.734</b>	<b>347.023</b>	<b>74%</b>

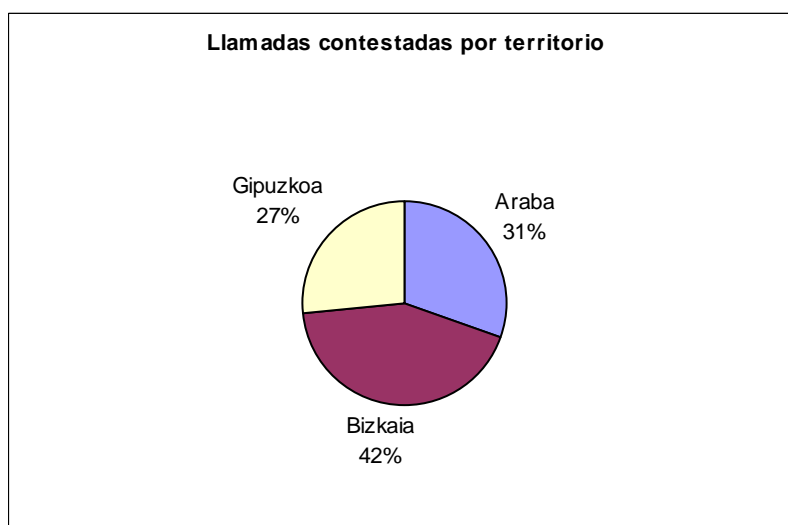


## Datos atención telefónica

### Demanda horaria



### Distribución de llamadas por territorio



## ***Datos atención telefónica***

### **Servicios prestados**

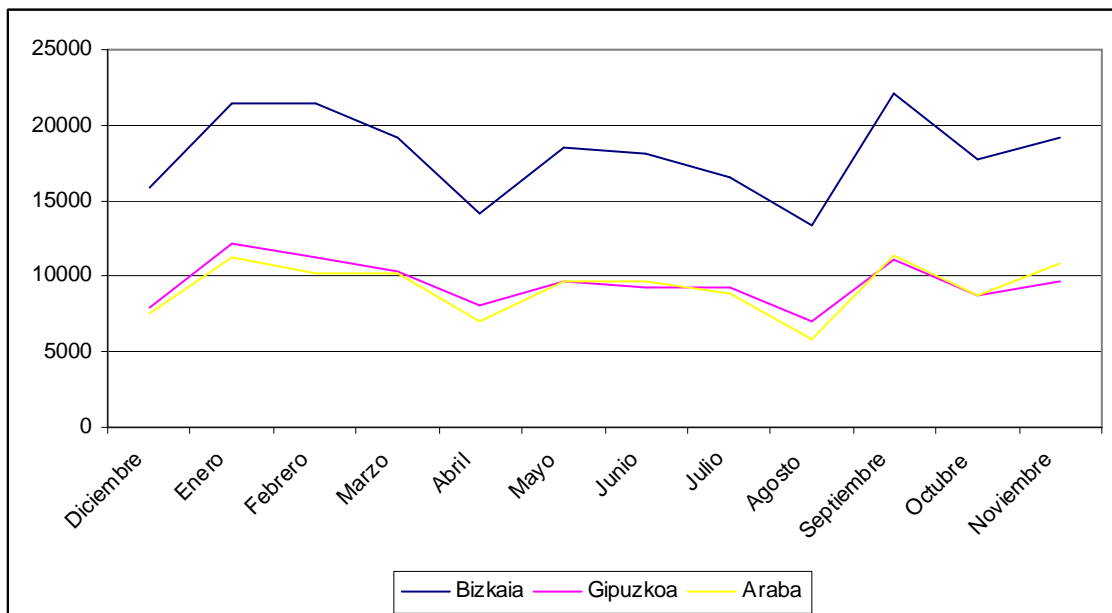
<b>Unidad Organizativa</b>	<b>atenciones</b>	<b>%</b>
AAPP	5.689	1,60%
Justicia	5.305	1,50%
Zuzenean	17.063	4,81%
Educación	46.206	<b>13,02%</b>
Interior	23.875	6,73%
Vivienda	86.760	<b>24,45%</b>
Trabajo y SS	8.477	2,39%
Familia	48.616	<b>13,70%</b>
Asuntos sociales	3.317	0,93%
Lehendakaritza	789	0,22%
Hacienda y finanzas	2.552	0,72%
Comercio	1.033	0,29%
Turismo	662	0,19%
Consumo	1.725	0,49%
Sanidad	3.097	0,87%
Industria	3.514	0,99%
Agricultura y Pesca	1.291	0,36%
Transportes y obras públicas	1.209	0,34%
Medio ambiente	12.479	3,52%
Planificación territorial	176	0,05%
Cultura	3.733	1,05%
Otros	26.051	7,34%
No compete GV	51.209	14,43%
<b>Total</b>	<b>354.828</b>	

En cuanto al uso del **idioma**, el 88,7% de las llamadas son en castellano y el 11,3% en euskera.

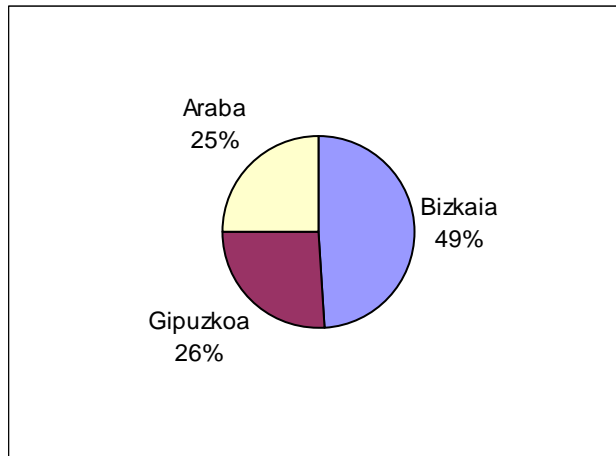
## Datos atención presencial

### Ciudadanos atendidos los últimos 12 meses

Mes	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Total
Diciembre	15889	7986	7590	31.465
Enero	21.478	12.179	11.309	44.966
Febrero	21.437	11.229	10.156	42.822
Marzo	19.211	10.358	10.182	39.751
Abril	14.182	8.048	7.003	29.233
Mayo	18.486	9.650	9.720	37.856
Junio	18.182	9.245	9.620	37.047
Julio	16.572	9.197	8.829	34.598
Agosto	13.305	6.951	5.855	26.111
Septiembre	22.045	11.108	11.319	44.472
Octubre	17.669	8.678	8.685	35.032
Noviembre	19.177	9.706	10.811	39.694
<b>Total</b>	<b>217.633</b>	<b>114.335</b>	<b>111.079</b>	<b>443.047</b>

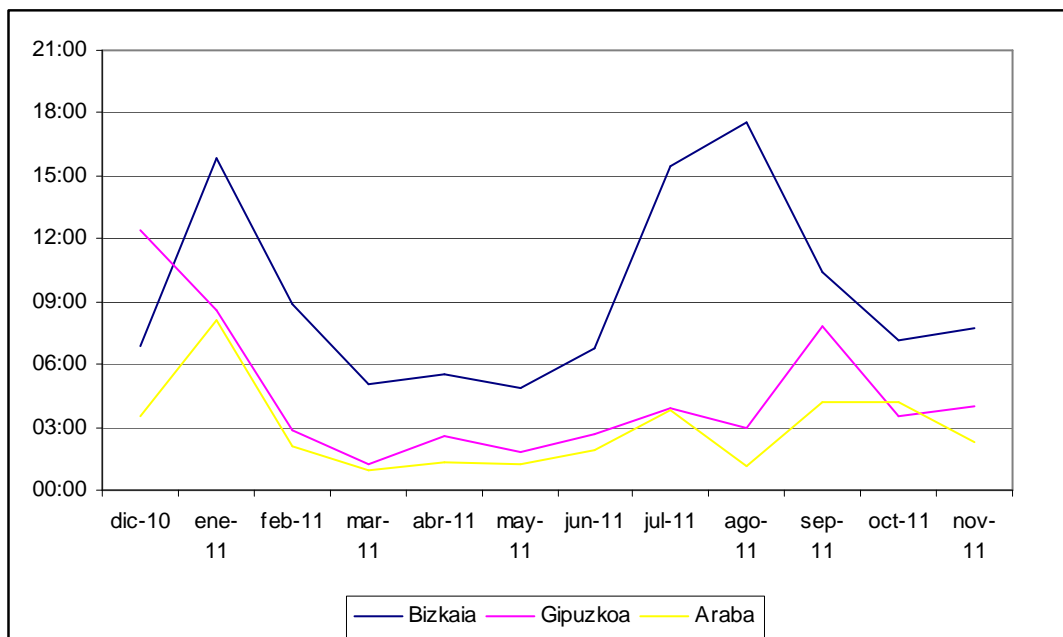


## Atenciones distribuidas territorialmente



## Tiempos de espera

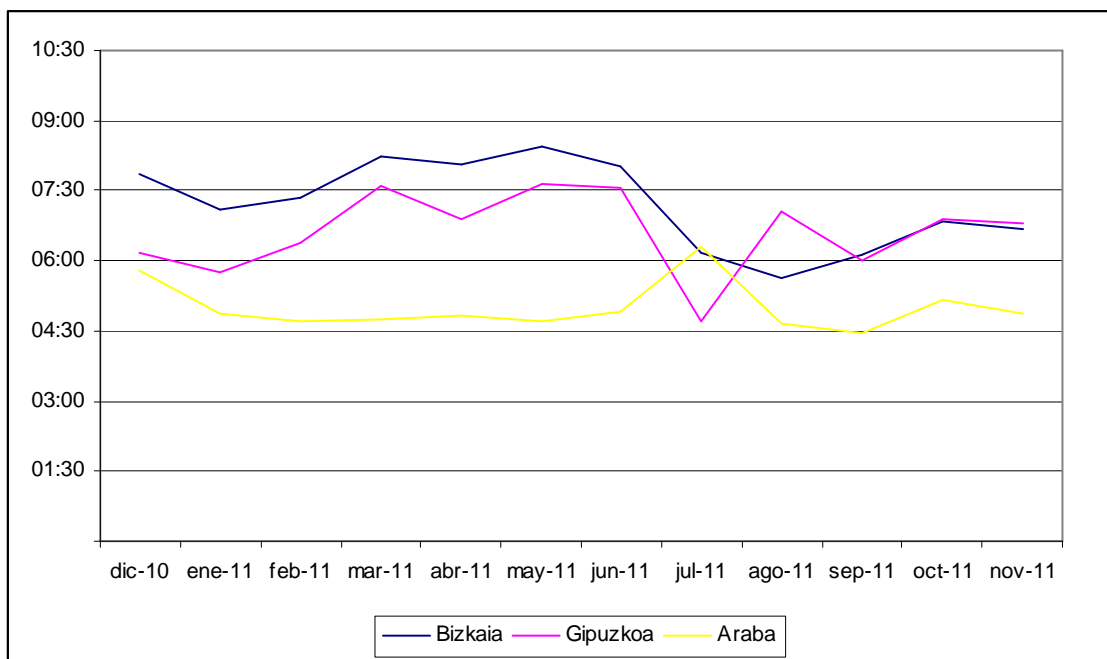
Mes	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Total
Diciembre	06:54	12:22	03:34	<b>07:29</b>
Enero	15:51	08:37	08:07	<b>11:57</b>
Febrero	08:52	02:50	02:04	<b>05:40</b>
Marzo	05:02	01:16	00:55	<b>03:00</b>
Abril	05:32	02:35	01:18	<b>03:42</b>
Mayo	04:52	01:50	01:15	<b>03:10</b>
Junio	06:44	02:38	01:55	<b>04:28</b>
Julio	15:26	03:54	03:49	<b>09:24</b>
Agosto	17:34	02:58	01:06	<b>09:59</b>
Septiembre	10:24	07:50	04:13	<b>08:11</b>
Octubre	07:12	03:30	04:13	<b>05:33</b>
Noviembre	07:45	04:00	02:19	<b>05:21</b>
<b>Total</b>	<b>09:21</b>	<b>04:32</b>	<b>02:54</b>	<b>06:29</b>



## Datos atención presencial

### Tiempos de atención

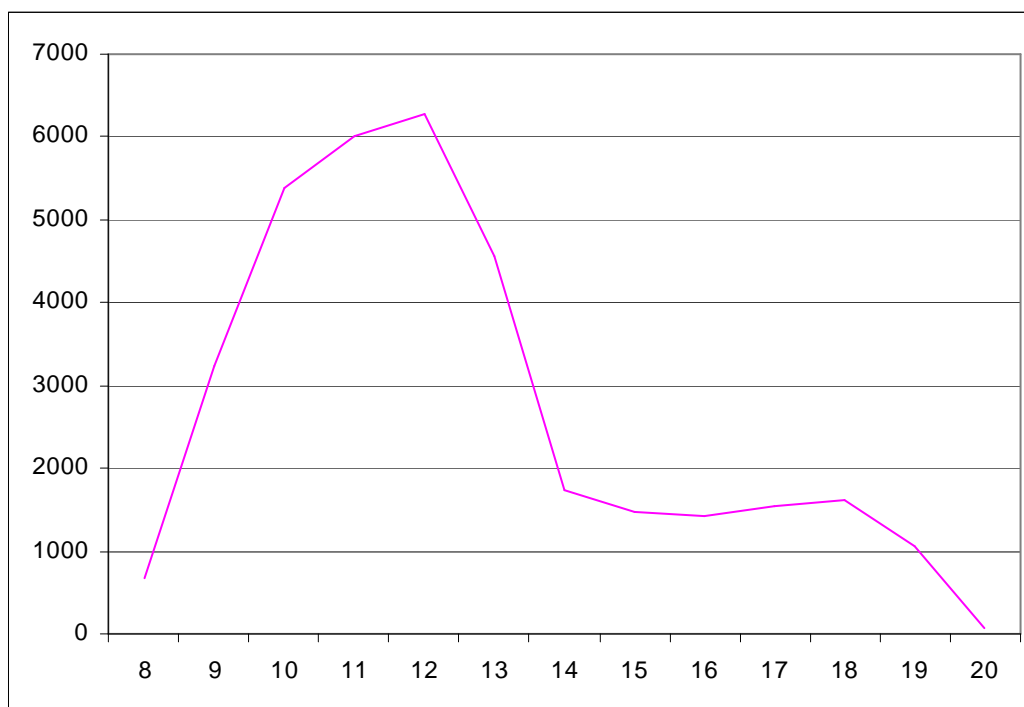
Mes	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Total
Diciembre	07:50	06:10	05:48	06:55
Enero	07:07	05:46	04:53	06:11
Febrero	07:21	06:23	04:41	06:28
Marzo	08:15	07:36	04:46	07:11
Abril	08:03	06:54	04:49	06:58
Mayo	08:26	07:38	04:41	07:16
Junio	08:01	07:34	04:54	07:06
Julio	06:11	04:43	06:18	05:49
Agosto	05:37	07:03	04:40	05:47
Septiembre	06:08	06:00	04:27	05:40
Octubre	06:50	06:53	05:09	06:26
Noviembre	06:41	06:49	04:53	06:14
Total	07:12	06:37	05:00	06:30



En cuanto al uso del **idioma**, un 84,1% de las atenciones son en castellano y el resto (15,9%) en euskera.



## Demanda horaria

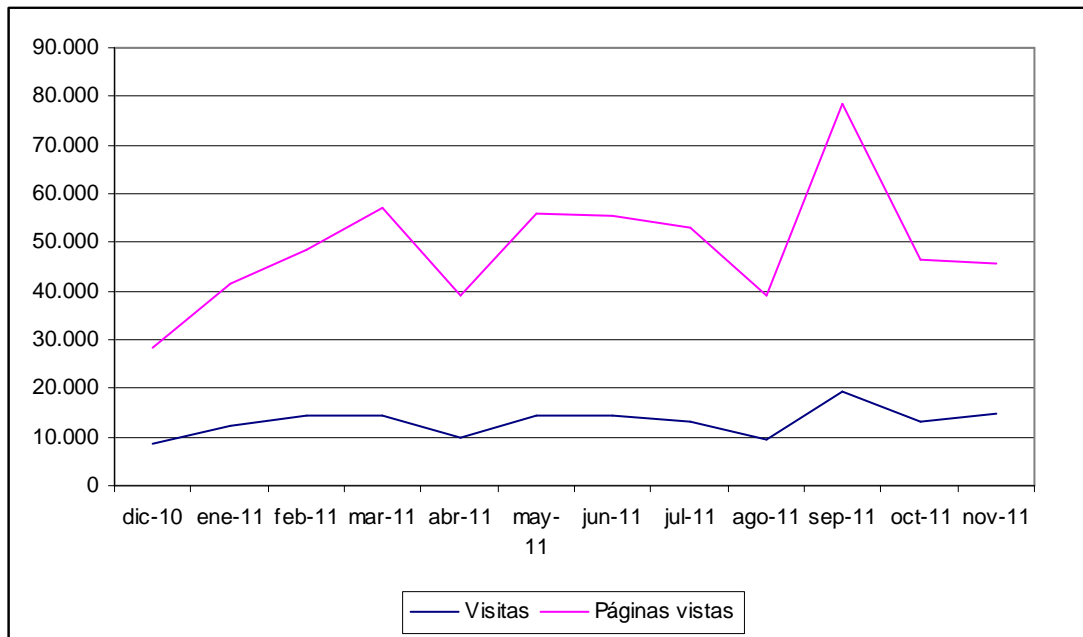


## Servicios prestados

Unidad organizativa	ciudadanos atendidos				%Total
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Total	
AAPP	3.873	609	527	5.009	1,06%
Justicia	2.257	1.048	858	4.163	0,88%
Zuzenean	2.385	2.746	567	5.698	1,20%
<b>Educación</b>	<b>34.303</b>	<b>17.663</b>	<b>6.926</b>	<b>58.892</b>	<b>12,43%</b>
<b>Interior</b>	<b>16.421</b>	<b>17.977</b>	<b>7.295</b>	<b>41.693</b>	<b>8,80%</b>
<b>Vivienda</b>	<b>77.136</b>	<b>40.550</b>	<b>58.637</b>	<b>176.323</b>	<b>37,22%</b>
Trabajo y SS	9.282	5.224	1.106	15.612	3,30%
<b>Familia</b>	<b>55.104</b>	<b>26.748</b>	<b>24.805</b>	<b>106.657</b>	<b>22,52%</b>
Asuntos sociales	2.530	977	1.840	5.347	1,13%
Lehendakaritza	230	113	8	351	0,07%
Hacienda y finanzas	1.409	785	100	2.294	0,48%
Comercio	150	129	49	328	0,07%
Turismo	60	50	28	138	0,03%
Consumo	493	162	347	1.002	0,21%
Sanidad	450	124	83	657	0,14%
Industria	338	190	323	851	0,18%
Agricultura y Pesca	155	69	81	305	0,06%
Transportes y obras públicas	509	115	26	650	0,14%
Medio ambiente	897	279	241	1.417	0,30%
Ordenación del territorio	63	16	3	82	0,02%
Cultura	1.030	1.816	251	3.097	0,65%
Otros	813	416	657	1.886	0,40%
No compete GV	4.345	1.441	2.045	7.831	1,65%
No presentado	21.499	5.915	5.997	33.411	7,05%
<b>Total</b>	<b>235.732</b>	<b>125.162</b>	<b>112.800</b>	<b>473.694</b>	

## Datos [www.zuzenean.euskadi.net](http://www.zuzenean.euskadi.net)

Mes	Visitas	Páginas vistas	Promedio de tiempo en el sitio	visitas nuevas
dic-10	8.791	28.446	01:50	76,10%
ene-11	12.432	41.634	01:58	76,17%
feb-11	14.229	48.607	02:06	74,43%
mar-11	14.409	56.957	02:01	71,49%
abr-11	9.939	38.853	02:07	76,35%
may-11	14.497	55.744	02:41	72,91%
jun-11	14.290	55.573	02:05	74,62%
jul-11	13.099	53.030	02:19	73,94%
ago-11	9.596	38.928	02:32	76,37%
sep-11	19.380	78.430	02:31	75,30%
oct-11	13.167	46.364	02:12	75,52%
nov-11	14.743	45.467	02:13	64,44%
<b>TOTAL</b>	<b>158.572</b>	<b>588.033</b>	<b>02:13</b>	<b>73,97%</b>



La mayoría de las búsquedas se refiere a **temas** de educación, vivienda y familia, en este orden.

# **ZUZENEAN**

Zerbitzuaren jarduera-txostena

2010eko abendua - 2011ko azaroa

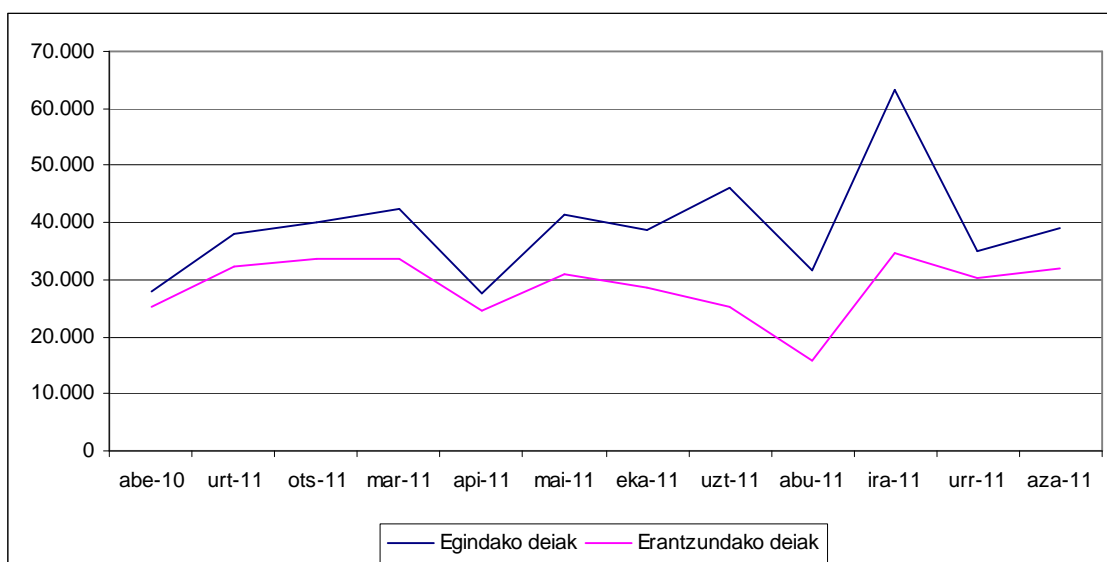
## ***Datu orokorrak***

<b>Datu orokorrak</b>				
<b>Hila</b>	<b>Aurrez Aurrekoa</b>	<b>Telefonia</b>	<b>Internet</b>	<b>Guztira</b>
<b>abe-10</b>	31.465	25.295	28.446	85.206
<b>urt-11</b>	44.966	32.352	41.634	118.952
<b>ots-11</b>	42.822	33.728	48.607	125.157
<b>mar-11</b>	39.751	33.724	56.957	130.432
<b>api-11</b>	29.233	24.585	38.853	92.671
<b>mai-11</b>	37.856	30.954	55.744	124.554
<b>eka-11</b>	37.047	28.472	55.573	121.092
<b>uzt-11</b>	34.598	25.224	53.030	112.852
<b>abu-11</b>	26.111	15.950	38.928	80.989
<b>ira-11</b>	44.472	34.642	78.430	157.544
<b>urr-11</b>	35.032	30.137	46.634	111.803
<b>aza-11</b>	39.694	31.960	45.467	117.121
<b>GUZTIRA</b>	<b>443.047</b>	<b>347.023</b>	<b>588.303</b>	<b>1.378.373</b>

## Telefonoaren datuak

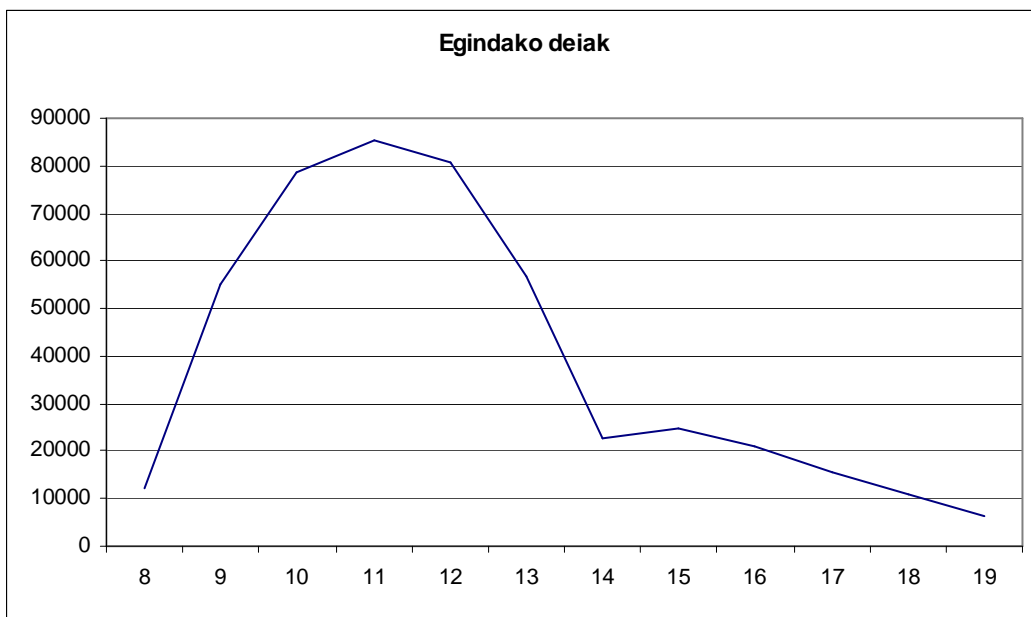
### Azken 12 hilabetetan jasotako/erantzundako deiak

Hila	Egindako deiak	Erantzundako deiak	% erantzundako/egindako deiak
abe-10	27.847	25.295	%91
urt-11	38.172	32.352	%85
ots-11	40.024	33.728	%84
mar-11	42.430	33.724	%79
api-11	27.500	24.585	%89
mai-11	41.322	30.954	%75
eka-11	38.700	28.472	%74
uzt-11	45.948	25.224	%55
abu-11	31.505	15.950	%51
ira-11	63.347	34.642	%55
urr-11	34.890	30.137	%86
aza-11	39.049	31.960	%82
<b>GUZTIRA</b>	<b>470.734</b>	<b>347.023</b>	<b>%74</b>

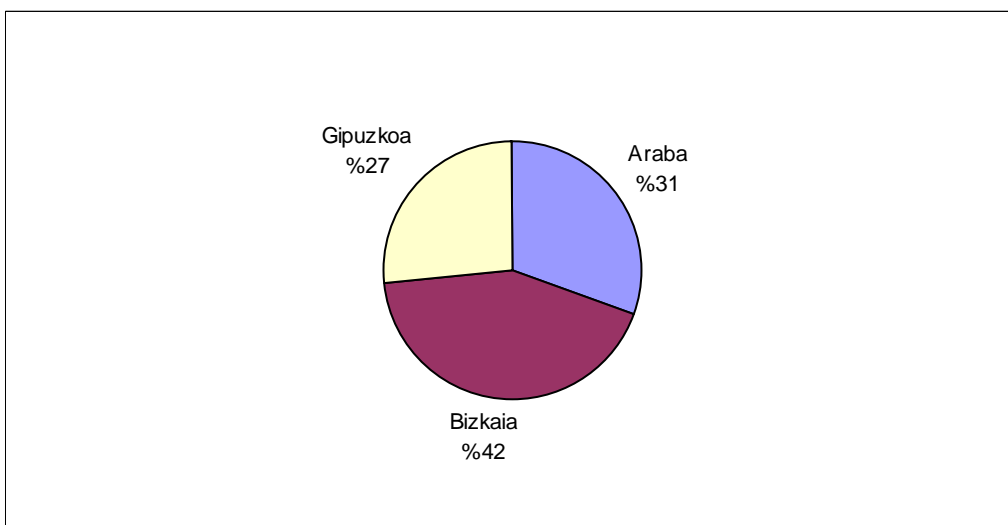


# Telefonoaren datuak

## Orduko eskaera



## Deiak lurraldeka



## Telefonoaren datuak

### Emandako zerbitzuak

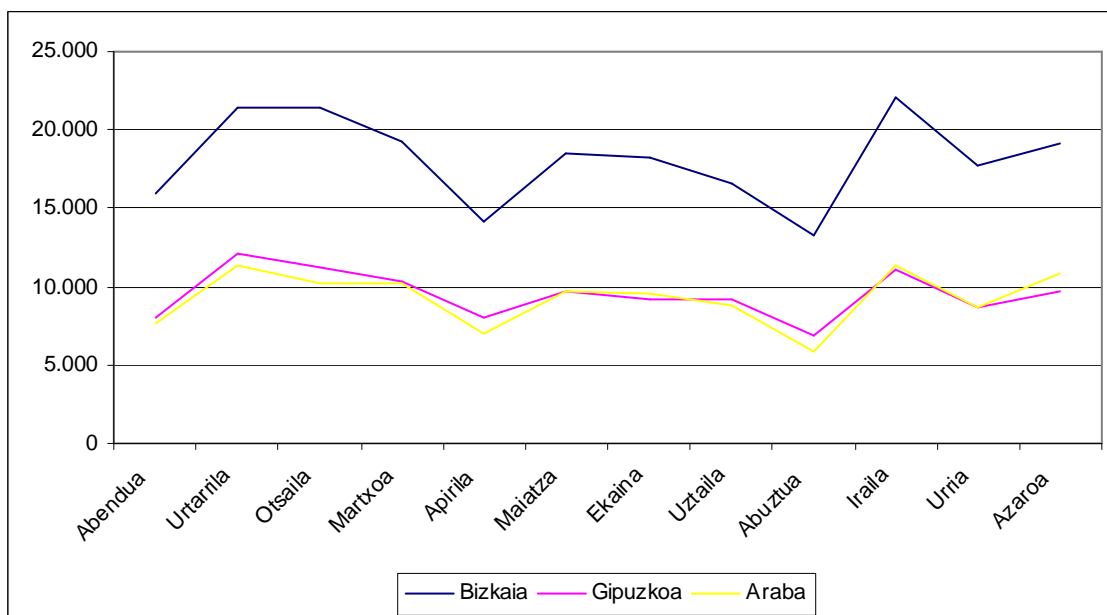
Antolaketa-unitatea	Arretak	%
Herri Administrazioak	5.689	%1,60
Justizia	5.305	%1,50
Zuzenean	17.063	%4,81
Hezkuntza	46.206	<b>%13,02</b>
Herrizaingoa	23.875	%6,73
Etxebizitza	86.760	<b>%24,45</b>
Lana eta Gizarte Segurantza	8.477	%2,39
Familia	48.616	<b>%13,70</b>
Gizarte Gaiak	3.317	%0,93
Lehendakaritza	789	%0,22
Ogasuna eta Finantzak	2.552	%0,72
Merkataritza	1.033	%0,29
Turismoa	662	%0,19
Kontsumoa	1.725	%0,49
Osasuna	3.097	%0,87
Industria	3.514	%0,99
Nekazaritza eta arrantza	1.291	%0,36
Garraioa eta Herri Lanak	1.209	%0,34
Ingurumena	12.479	%3,52
Lurralde plangintza	176	%0,05
Kultura	3.733	%1,05
Beste batzuk	26.051	%7,34
Ez da EJren eskumena	51.209	%14,43
<b>Guztira</b>	<b>354.828</b>	

Hizkuntzari dagokionez, deien %88,7a gaztelaniaz dira eta %11,3a berriz euskaraz.

## Aurrez aurrekoaren datuak

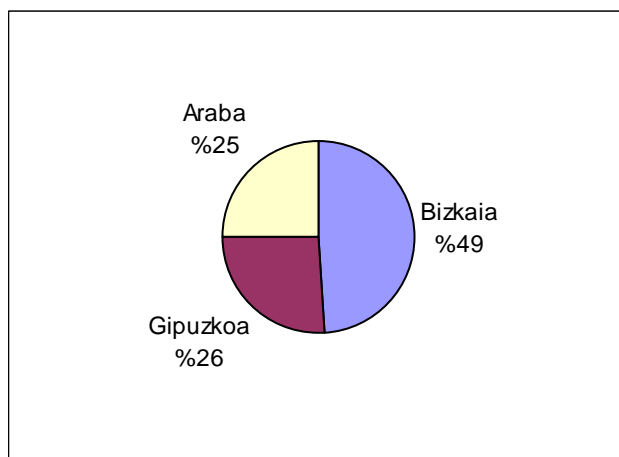
Herritarrei azken 12 hilabeteetan emandako arretak

Hila	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira
Abendua	15889	7986	7590	<b>31.465</b>
Urtarrila	21.478	12.179	11.309	<b>44.966</b>
Otsaila	21.437	11.229	10.156	<b>42.822</b>
Martxoa	19.211	10.358	10.182	<b>39.751</b>
Apirila	14.182	8.048	7.003	<b>29.233</b>
Maiatza	18.486	9.650	9.720	<b>37.856</b>
Ekaina	18.182	9.245	9.620	<b>37.047</b>
Uztaila	16.572	9.197	8.829	<b>34.598</b>
Abuztua	13.305	6.951	5.855	<b>26.111</b>
Iraila	22.045	11.108	11.319	<b>44.472</b>
Urria	17.669	8.678	8.685	<b>35.032</b>
Azaroa	19.177	9.706	10.811	<b>39.694</b>
<b>Guztira</b>	<b>217.633</b>	<b>114.335</b>	<b>111.079</b>	<b>443.047</b>



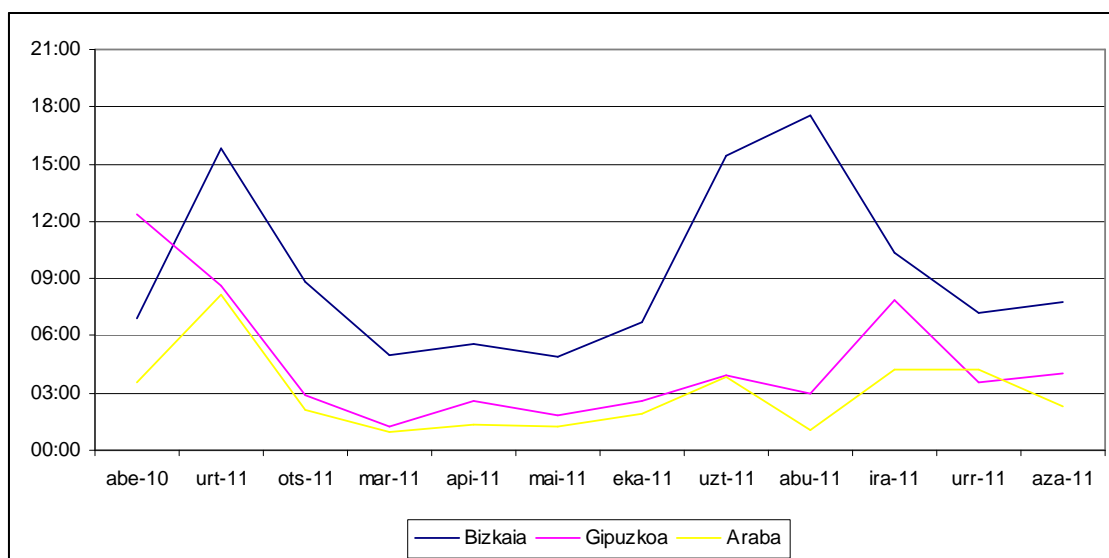


## Emandako arretak lurraldeka



## Denbora-mugak

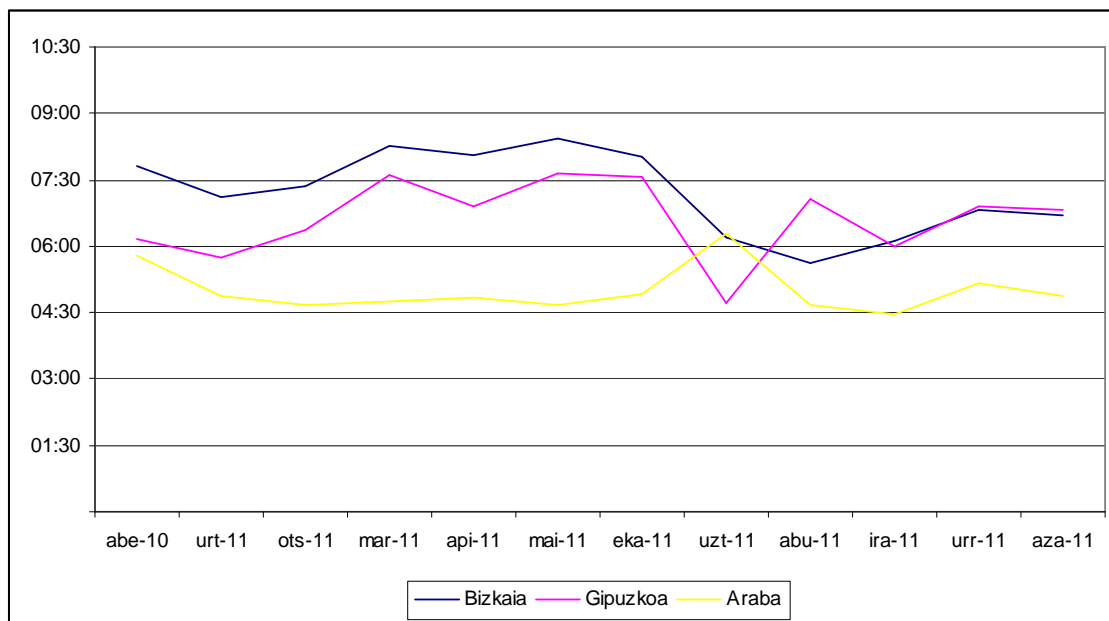
Hila	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira
<b>Abendua</b>	06:54	12:22	03:34	<b>07:29</b>
<b>Urtarrila</b>	15:51	08:37	08:07	<b>11:57</b>
<b>Otsaila</b>	08:52	02:50	02:04	<b>05:40</b>
<b>Martxoa</b>	05:02	01:16	00:55	<b>03:00</b>
<b>Apirila</b>	05:32	02:35	01:18	<b>03:42</b>
<b>Maiatza</b>	04:52	01:50	01:15	<b>03:10</b>
<b>Ekaina</b>	06:44	02:38	01:55	<b>04:28</b>
<b>Uztaila</b>	15:26	03:54	03:49	<b>09:24</b>
<b>Abuztua</b>	17:34	02:58	01:06	<b>09:59</b>
<b>Iraila</b>	10:24	07:50	04:13	<b>08:11</b>
<b>Urria</b>	07:12	03:30	04:13	<b>05:33</b>
<b>Azaroa</b>	07:45	04:00	02:19	<b>05:21</b>
<b>Guztira</b>	<b>09:21</b>	<b>04:32</b>	<b>02:54</b>	<b>06:29</b>



# Aurrez aurrekoaren datuak

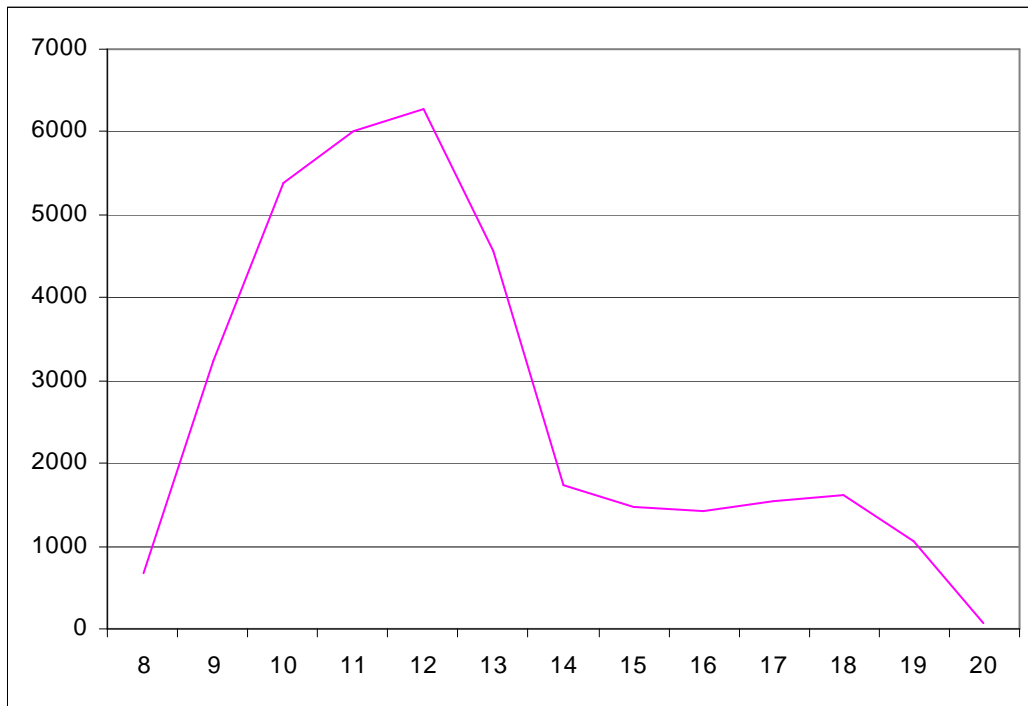
## Arreta-mugak

Hila	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira
Abendua	07:50	06:10	05:48	06:55
Urtarrila	07:07	05:46	04:53	06:11
Otsaila	07:21	06:23	04:41	06:28
Martxoa	08:15	07:36	04:46	07:11
Apirila	08:03	06:54	04:49	06:58
Maiatza	08:26	07:38	04:41	07:16
Ekaina	08:01	07:34	04:54	07:06
Uztaila	06:11	04:43	06:18	05:49
Abuztua	05:37	07:03	04:40	05:47
Iraila	06:08	06:00	04:27	05:40
Urria	06:50	06:53	05:09	06:26
Azaroa	06:41	06:49	04:53	06:14
Guztira	07:12	06:37	05:00	06:30



**Hizkuntzari dagokionez,** deien %84,1a gaztelaniaz dira eta %15,9a berriz euskaraz.

## Orduko eskaera

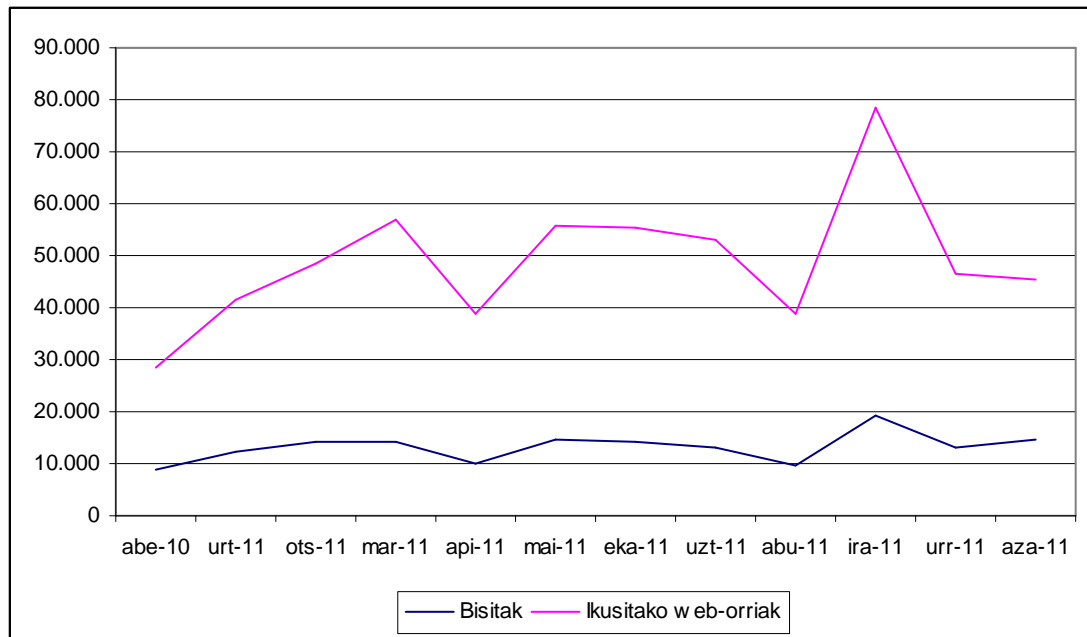


## Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				%Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	77.136	40.550	58.637	176.323	%37,22
Familia	55.104	26.748	24.805	106.657	%22,52
Hezkuntza	34.303	17.663	6.926	58.892	%12,43
Herrizaingoa	16.421	17.977	7.295	41.693	%8,80
Lana eta Gizarte Segurantza	9.282	5.224	1.106	15.612	%3,30
Zuzenean	2.385	2.746	567	5.698	%1,20
Gizarte Gaiak	2.530	977	1.840	5.347	%1,13
Herri Administrazioak	3.873	609	527	5.009	%1,06
Justizia	2.257	1.048	858	4.163	%0,88
Kultura	1.030	1.816	251	3.097	%0,65
Ogasuna eta Finantzak	1.409	785	100	2.294	%0,48
Beste batzuk	813	416	657	1.886	%0,40
Ingurumena	897	279	241	1.417	%0,30
Kontsumoa	493	162	347	1.002	%0,21
Industria	338	190	323	851	%0,18
Osasuna	450	124	83	657	%0,14
Garraioa eta Herri Lanak	509	115	26	650	%0,14
Lehendakaritza	230	113	8	351	%0,07
Merkataritza	150	129	49	328	%0,07
Nekazaritza eta arrantza	155	69	81	305	%0,06
Turismoa	60	50	28	138	%0,03
Lurralde plangintza	63	16	3	82	%0,02
Ez da EJren eskumena	4.345	1.441	2.045	7.831	%1,65
Ez aurkeztua	21.499	5.915	5997	33.411	%7,05
<b>Guztira</b>	<b>235.732</b>	<b>125.162</b>	<b>112.800</b>	<b>473.694</b>	

## Zuzenean atariaren datu osoak

Hila	Bisitak	Ikusitako web-orriak	Bataz besteko nabigazio denbora	Bisita berriak
abe-10	8.791	28.446	01:50	%76,10
urt-11	12.432	41.634	01:58	%76,17
ots-11	14.229	48.607	02:06	%74,43
mar-11	14.409	56.957	02:01	%71,49
api-11	9.939	38.853	02:07	%76,35
mai-11	14.497	55.744	02:41	%72,91
eka-11	14.290	55.573	02:05	%74,62
uzt-11	13.099	53.030	02:19	%73,94
abu-11	9.596	38.928	02:32	%76,37
ira-11	19.380	78.430	02:31	%75,30
urr-11	13.167	46.364	02:12	%75,52
aza-11	14.743	45.467	02:13	%64,44
<b>GUZTIRA</b>	<b>158.572</b>	<b>588.033</b>	<b>02:13</b>	<b>%73,97</b>



Bilaketa taldeka biltzekotan, hezkuntza, etxebizitza eta familia –orden horretan- jasotzen dituzte bilaketa gehienak.