

Zuzenean zerbitzuaren hileroko jarduera txostena

2017ko ekaina

Aurkibidea

1	DATU OROKORRAK: KANAL GUZTIAK.....	3
1.1	Konparaziozkoa gaurko hilbetearen arrete aurreko hilabetearekin eta aurreko urteko hilabete berarekin.....	4
1.2	Konparaziozko arretateko urteroko arabera kanalatik, hizkuntzatik eta generoaretik	5
1.3	Egindako arretateko arabera kanalatatik eta hizkuntzaretatik	6
1.4	Egindako arretateko arabera kanalatatik eta pertsonaren generoarentatik.....	7
1.5	Egindako arretateko arabera materiataik eta pertsonen generoarentatik.....	8
2	AURREZ AURREKO KANALA	10
2.1	Erantzuteko gaitasuna	10
2.2	Zuzeneaneko ordezkarietaz egindako arreten laburpena.....	11
2.3	Urteroko konparaziozko arreta presentzialetako kopuruak.....	11
2.4	Urteroko konparaziozkoa itzaroteko batezbesteko denbora	12
2.5	Geldialdi-ordutegiaren babesteko arreta egun bakoitzaren arabera	13
2.6	Egindako arretak materia sailkapenaren arabera	14
3	TELEFONO BIDEZKO KANALA.....	15
3.1	Erantzuteko gaitasuna	15
3.2	Zuzenean erantzundako deiak	16
3.3	Urteroko konparaziozkoa telefono bidezkoaren arreta maila.....	17
3.4	Urteroko konparaziozkoa erantzundako kopuruko deiak	17
3.5	Eguneroko jasotako deien batezbestekoa ordu-tartarearen arabera.....	18
3.6	Erantzundako deiak materia (gai) sailkapenaren arabera	19
4	POSTONTZI BIDEZKO ARRETA	20
4.1	Erantzuteko gaitasuna	20
4.2	Postontzi elektronikoaren estatistika.....	21
4.3	Jasotako kontsultak tipoaren arabera	21
4.4	Jasotako kontsultak gaiaren arabera.....	22
5	TELEGRAM BIDEZKO ARRETA	23
5.1	Jasotako kontsultak gaiaren arabera.....	23
6	I. ERANSKINA: EUSKADI.EUS ATARIKO DATUAK (GAZTELANIAZ BAKARRIK).....	24

1 Datu orokorrak: kanal guztiak

Jarraian, Zuzenean zerbitzuak 2017ko ekainaren eman duen arreta-zerbitzu orokorrari buruzko datu nagusien banakapen orokorra aurkeztuko dugu.

Kasu batzuetan, bai (Hizkuntzan) bai arreten (Generoan), **Zehaztu gabe (*)** emandako epigrafea dago zehaztea; epigrafe honen azpian kontsultak edo irizpide hauek betetzen dituzten deiak kontabilizatzen dira:

- **Kanal presentzian, korrespondentziaren** kudeaketa ez da kodetzen ez hizkuntzan ez generoan.
- **Kanal telefonikoan**, desbideratutako **Direktoria** edo **Galdu** deituari ez dira kodetzen ez hizkuntza ez generoan
- **Telegram sisteman**, mezua bidaltzen duen **personaren generoa ezartzea ez da batzuetan posiblea**, beraz atal honetan erretiraten dira.
- Eta **arreta-kanaleko edozeinetan**, batzuetan, kontsultak ez dira geratzen buruz diren Gaiaren arabera kodetuta.

1.1 Konparaziozkoa gaurko hilbetearen arrete aurreko hilbetearekin eta aurreko urteko hilabete berarekin

Laburpen honek irudikatzen ditu **zenbakiak eta arretetako ehunekoak egindako** Zuzeneanen Arreta Zerbitzuagatik EAE-an aurreko hilbetearekiko gaurko hilabete konparatiboan eta aurreko urteko hilabete berean zehar.

Estatistika hurrengo irizpideen arabera lortzen dira:

- arduradun kanala,
- hizkuntza (*),
- arduratutako pertsonaren generoa (*),
- eta eguneko arretako erdilariak

Arretaren laburpen konparatiboa kanal guztien, hilabeteen arabera EAE-an 2017ko ekaina							
	2017ko EKAINA	2017ko MAIATZA aldakuntza			2016ko EKAINA aldakuntza		
		Zbk.	Dif.	%	Zbk.	Dif.	%
GUZTIRA	79.626	83.698	-4.072	-5,1%	75.776	3.850	4,8%
BATEZBESTEKO ARRETA EGUNEAN	3.619	3.804	-185	-5,1%	3.444	175	4,8%
KANALA							
Aurrez aurre	42.878	44.442	-1.564	-3,6%	42.262	616	1,4%
Telefonoz	34.687	36.941	-2.254	-6,5%	31.877	2.810	8,1%
Postontzia	1.824	2.075	-251	-13,8%	1.568	256	14,0%
Telegram	237	240	-3	-1,3%	69	168	70,9%
ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA							
Euskara	11.069	11.738	-669	-6,0%	7.161	3.908	35,3%
Gaztelania	66.332	69.650	-3.318	-5,0%	66.589	-257	-0,4%
Zehaztu gabe (*)	2.225	2.310	-85	-3,8%	2.026	199	8,9%
GENEROA							
Gizonak	31.053	30.781	272	0,9%	30.128	925	3,0%
Emakumeak	46.100	50.352	-4.252	-9,2%	42.503	3.597	7,8%
Zehaztu gabe (*)	2.473	2.565	-92	96,3%	3.145	-672	-27,2%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.2 Konparaziozko arretateko urteroko arabera kanalatik, hizkuntzatik eta generoaretik

Hurrengo taulak irudikatzen ditu **zenbakiak eta arretetako ehunekoak EAE-an azken 12 hilabeteetako** Zuzeneanen Arreta Zerbitzuan egindakoak.

Estatistika hurrengo irizpideen arabera lortzen dira:

- arduradun kanala,
- hizkuntza (*),
- eta arduratutako pertsonaren generoa (*)

Zerbitzuaren arretak, hilabeteka eta urteka, kanalaren, arretarako erabilitako hizkuntzaren, arreta jasotako pertsonaren generoaren eta eguneko batez besteko arreten arabera. EAE-an.

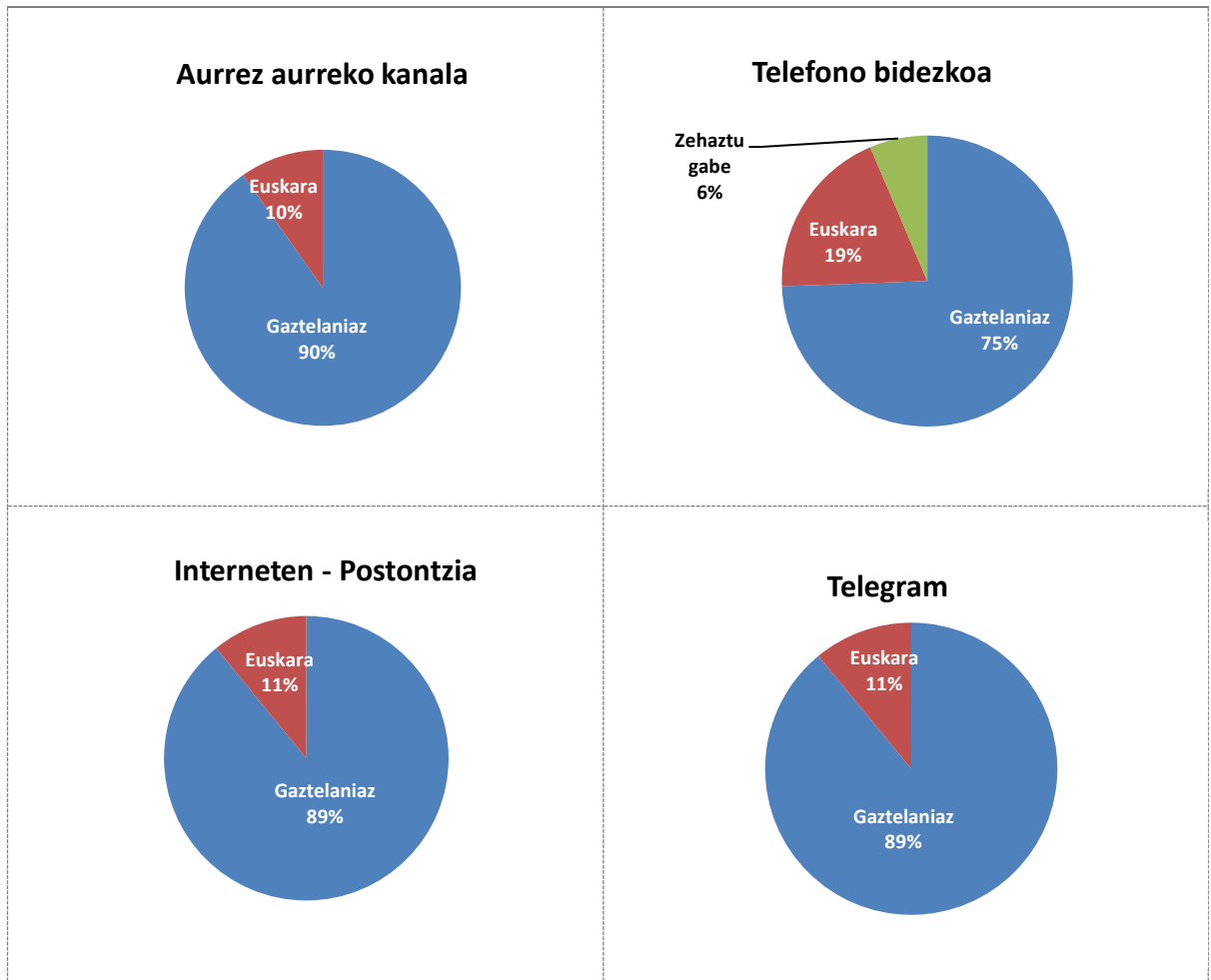
	KANALA					HIZKUNTZA			GENEROA		
	GUZTIRA	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegram	Euskara (%)	Gaztelania (%)	Zeh. Gabe (*) (%)	Gizonak (%)	Emakumeak (%)	Zeh. Gabe (*) (%)
2016	374.504	210.599	153.955	9.106	844	15,7%	82,0%	2,3%	40,7%	55,7%	3,7%
Uztaila	60.868	33.377	26.086	1.310	95	15,4%	81,8%	2,8%	41,5%	54,2%	4,2%
Abuztua	43.394	23.830	18.520	971	73	14,3%	82,9%	2,9%	42,1%	53,1%	4,4%
Iraila	70.805	37.812	30.896	1.906	191	18,5%	79,7%	1,8%	38,6%	58,4%	4,7%
Urria	74.711	44.670	27.825	2.021	195	15,7%	82,8%	1,5%	39,7%	57,1%	2,9%
Azaroa	65.559	36.249	27.609	1.566	135	14,7%	82,9%	2,4%	40,7%	56,4%	3,2%
Abendua	59.167	34.661	23.019	1.332	155	15,7%	81,9%	2,4%	41,6%	54,9%	2,8%
2017	469.168	251.215	205.441	11.290	1.222	15,0%	82,4%	2,7%	38,2%	58,5%	3,3%
Urtarrila	75.682	41.107	32.494	1.919	162	16,1%	81,6%	2,3%	39,7%	56,9%	3,3%
Otsaila	74.847	39.235	33.612	1.825	175	17,3%	79,8%	2,9%	38,1%	58,0%	3,4%
Martxoa	93.968	51.591	39.988	2.158	231	15,1%	82,7%	2,3%	36,5%	60,3%	3,9%
Apirila	61.347	31.962	27.719	1.489	177	13,7%	83,6%	2,8%	39,1%	57,8%	3,2%
Maiatza	83.698	44.442	36.941	2.075	240	14,0%	83,2%	2,8%	36,8%	60,2%	3,1%
Ekaina	79.626	42.878	34.687	1.824	237	13,9%	83,3%	2,8%	39,0%	57,9%	3,1%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.3 Egindako arretateko arabera kanalatatik eta hizkuntzaretatik

EAE-an hile arretateko arabera **hizkuntza** eta kanal bakoitzaren **irudikapen grafikoa**. Balioak ehunekoetan adierazitz dagoz.

Egindako arretateko % hizkuntzaren arabera. 2017ko ekaina.

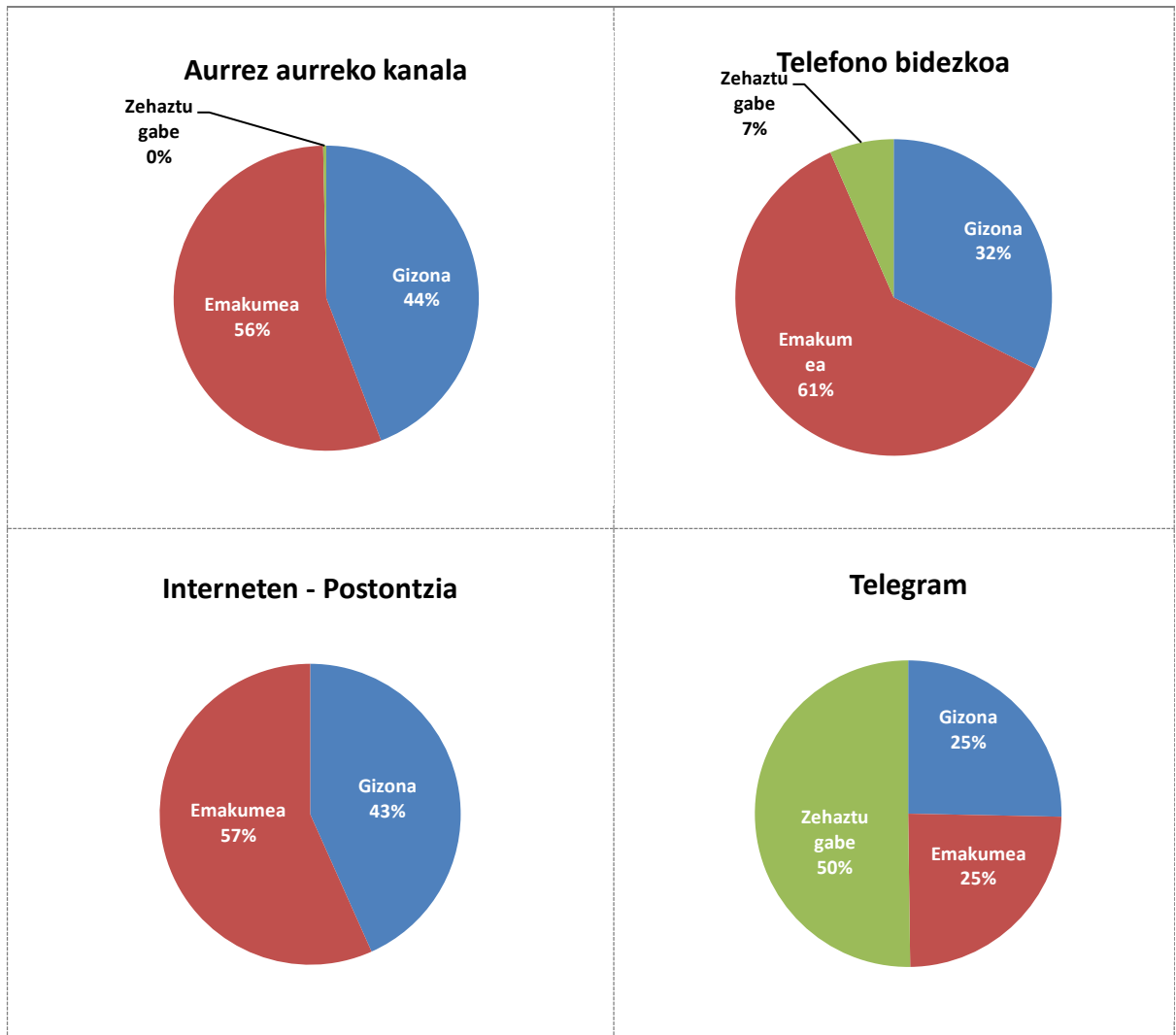


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.4 Egindako arretateko arabera kanalatatik eta pertsonaren generoarentatik

Hiritartasunetarako arretako hizkuntzaren irudikapen grafikoa Euskal Herriko Komunitate Autonomoan, kanal bakoitzetatik, gaurko hilabetaen zehar. Balioak ehunekoetan adierazitz dagoz.

Egindako arretetako % generoaren arabera. 2017ko ekaina.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.5 Egindako arretateko arabera materiataik eta pertsonen generoarentatik

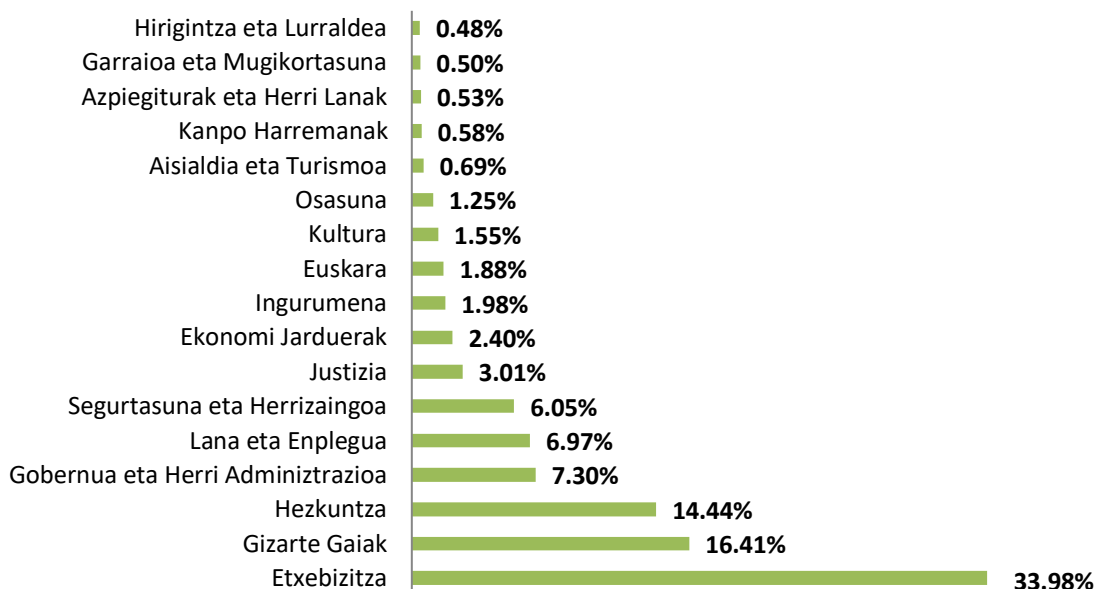
EAE-an egindako hileroko arretako estatistika, sailkatuta kontsulta objektu **materiaren eta pertsonen generoaren** arabera.

Arreta gaiaren eta generoaren arabera. EAE-an.					
2017ko EKAINA					
GAIK	ARRETA		GENEROA		
	Zbk	%	Gizona	Emakumea	Zehaz. Gabe (*)
			%	%	%
Etxebizitza	26.299	33,98%	41,63%	58,05%	0,31%
Gizarte Gaiak	12.701	16,41%	33,13%	66,77%	0,09%
Hezkuntza	11.178	14,44%	29,39%	70,27%	0,34%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	5.652	7,30%	39,85%	59,65%	0,50%
Lana eta Enplegua	5.394	6,97%	49,27%	50,47%	0,26%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	4.682	6,05%	55,71%	43,84%	0,45%
Justizia	2.327	3,01%	45,14%	54,08%	0,77%
Ekonomi Jarduerak	1.861	2,40%	42,05%	57,52%	0,43%
Ingurumena	1.530	1,98%	47,03%	52,78%	0,20%
Euskara	1.459	1,88%	38,34%	61,31%	0,34%
Kultura	1.200	1,55%	44,04%	55,54%	0,42%
Osasuna	971	1,25%	37,74%	61,54%	0,72%
Aisialdia eta Turismoa	533	0,69%	48,31%	50,75%	0,94%
Kanpo Harremanak	447	0,58%	53,58%	46,42%	0,00%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	414	0,53%	49,88%	49,64%	0,48%
Garraioa eta Mugikortasuna	391	0,50%	50,00%	50,00%	0,00%
Hirigintza eta Lurraldea	370	0,48%	51,22%	48,78%	0,00%
GUZTIRA	77.401	100,00%	44,49%	55,14%	0,37%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Egindako arreta guztizkoko ez dira sartzen ari txosten honetan gaia ezarri ezin izan zen **2.225 dei gaia** daudelako ezarri ezin izan zen esbideratutako direktoria edo erantzun gabeko deietara deietara.

Kontsulta eta deietako % gaiaren arabera EAE-an 2017ko ekaina



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Grafiko hauen arabera, ikusi daiteke **Etxebizitzan, Gizarte Gaien eta Hezkuntzan** gutxi gorabehera kanal guztien artean arduratutako kontsulten % **65 buruz** direla.

2 Aurrez aurreko kanala

2.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2017ko ekaina**, kalitate-adierazlea betetzearen gainean heldutako balioak islatzen dira **“3.2. Aurrez aurreko kanalean gehienez 10 minutu edo gutxiago zain egonda zerbitzua jasotzen duten pertsonen ehunekoa”** Zerbitzu Gutuneko 3 ataleko eta CAPVeko Hiritartasunetarako Arretako Zerbitzuaren Konpromisoak – Zuzenean.

Balio objektiboa, aipaturiko adierazleko, 2017rako konpromisoa hartuta da gehienez ere 10 minututan arduratutako pertsonen % 70en.

Informazio gehiago:

http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/eu/contenidos/informacion/carta_servicios/eu_carta/carta.html

EAE-an Zuzeneaneko aurrez aurreko arreta zerbitzuaren erantzuteko gaitasuna				
	2017ko EKAINA			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	GUZTIRA
Itxaroteko batezbesteko denbora	19:02	07:02	01:33	12:00
Arretako batezbesteko denbora	06:02	07:38	06:04	06:27
Erantzuteko gaitasuna. Helburu balioa.	10 minutuko itxaronaldiko garai handieneran arduratutako pertsonen % 70 da			
Lortutako balioa	32,4%	56,7%	90,3%	51,7%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Aurreko taulan **arretari buruzko denboretan** irudikatzen dira:

- Pertsonen arduratzera arte itxaroten duten eguraldi ertaina: **12:00 (min/seg)**
- Eguraldi ertaina pertsonak hartzen direnean baino: **06:27 (min/seg)**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Kanal presentzialaren erantzunaren ahalmena” % 18 azpitik geratuz.

2.2 Zuzeneaneko ordezkarietza egindako arreten laburpena

Zuzeneaneko ordezkarietza bakoitzeko kanal presentzialaren jardueraren gaineko hileroko informazioa.

Irudikatutako datuak dagozkie hilabeteen egindako arretetako erabateko kopuruari eta zehaztutako hilabeteen eguneko mediari dira, guztia hura metatutako urterokoarekin konparatuta.

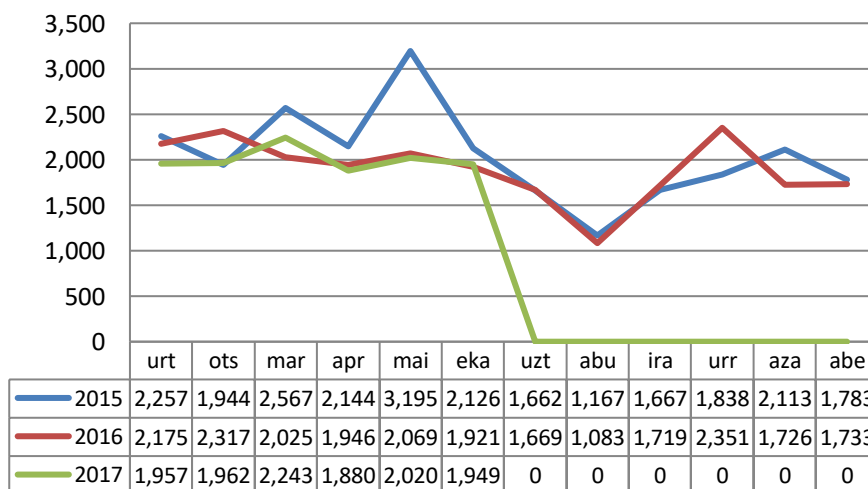
EAE-an Zuzeneaneko bulego bakoitzeko egindako arreta aurrez aurreko zerbitzuaren hileroko laburpena.				
	2017ko EKAINA		2017 METATUTAKO	
	Guztira	Eguneroko batezbestekoa	Guztira	Eguneroko batezbestekoa
Bizkaia	23.704	1.077	131.411	1.048
Gipuzkoa	9.944	452	62.998	506
Araba	9.230	420	56.806	456
Arreten GUZTIZKOA	42.878	1.949	251.215	2.002

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2.3 Urteroko konparaziozko arreta presentzialetako koporuak

Adierazle honek aurrez aurreko kanalean arduratutako kontsultetako hileroko bolumena ebaluatzea baimentzen ditu, EAE-an Zuzenean bulego guztietan. Honela, arreta pikoen urtarokotasuna analizatuz, Zerbitzua hileroko aurrez ikusitako eskariaren arabera hobeto dimentsiona dezakegu.

Arreten eguneroko batezbestekoa hilabeteen arabera.
EAE. Konparaziozkoa urterokoa 2015-2017.

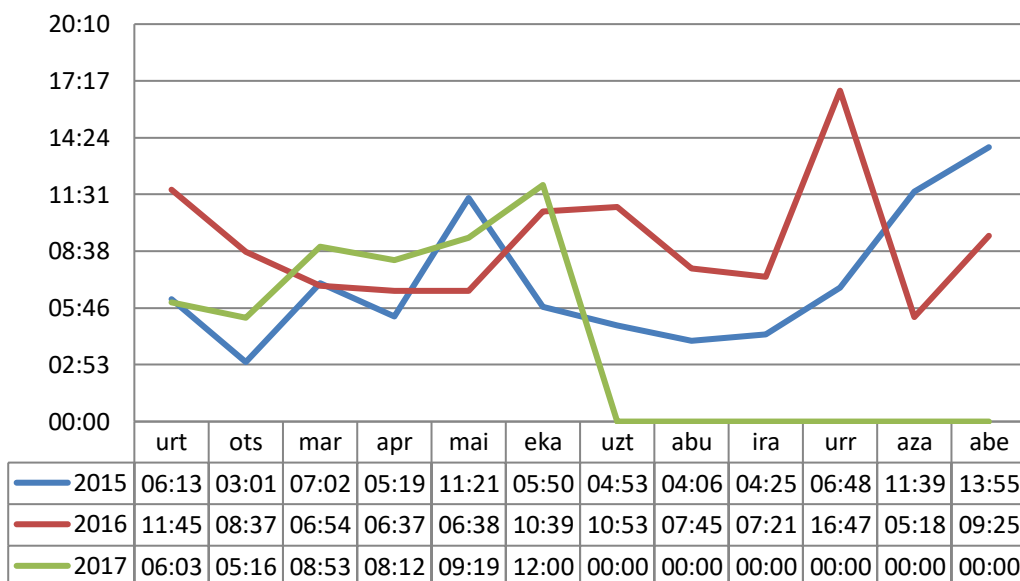


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2.4 Urteroko konparaziozkoa itxaroteko batezbesteko denbora

Adierazle honek pertsona batek tiketa hartzen dauenez Zuzenean agenteak deitu arte, **itxaroteko batezbesteko denbora** irudikatzen du. Balioak adierazten dira minutuetan eta hilabete bakoitzeko segundoetan.

**Itxaroteko batezbesteko denborak hilabeteen arabera.
EAE. Konparaziozkoa urterokoa 2015-2017.**

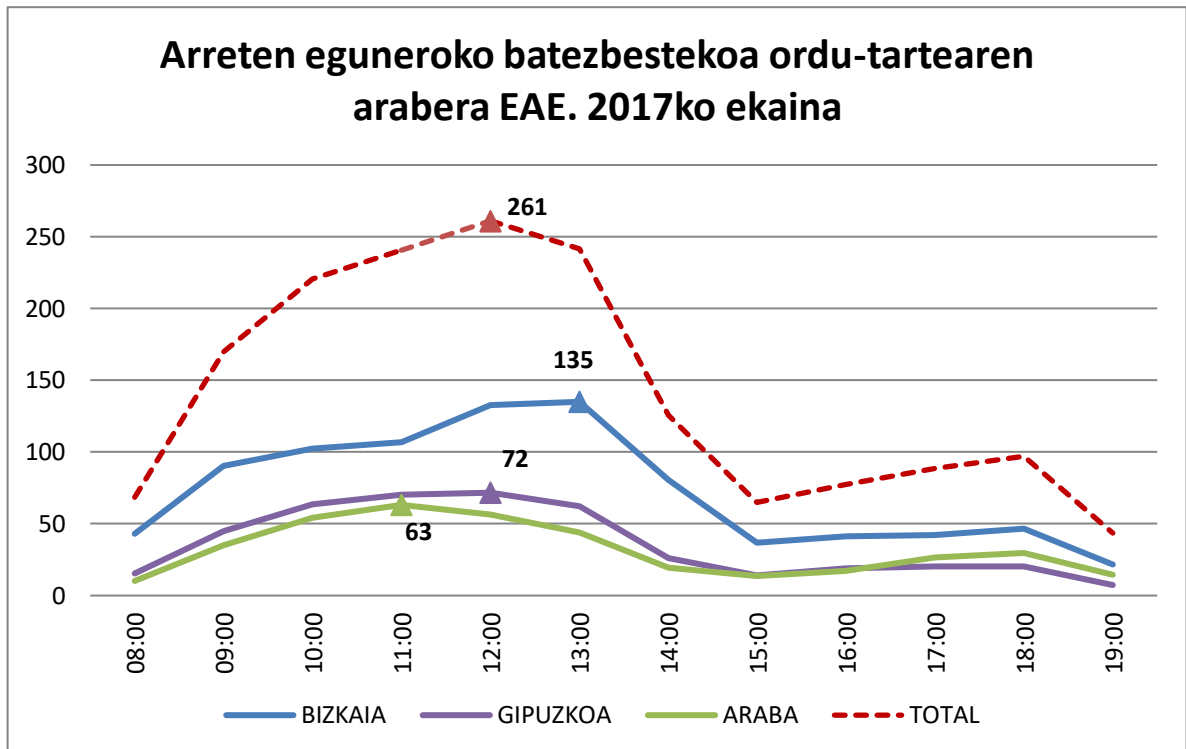


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko ekainan, **itxaronaldi batezbestekoa 12 minutuko izan da**. Bulego bakoitzetik: 19:02 Bilbon, 07:02 Donostia-San Sebastián eta 01:33 Vitoria-Gasteiz.

2.5 Geldialdi-ordutegiaren babetzeko arreta egun bakoitzaren arabera

Adierazle honek **arreta presentzialeko eguneko bolumena** EAE-eko Zuzeneaneko ordezkari-tzetan ebaluatzea baimentzen digu. Honela arreta pikoan urtarokotasuna analizatuz, zerbitzua itxarondako eguneko eskariaren arabera hobeto dimentsiona dezakegu.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Arreta kopururik handiena erakartzen duen ordu tartea 12:00en eta 13:00en artean dago, hilabete honetan ikus daiteko, Zuzeneaneko bulegoaren arabera, hurrengo informazioa tarte **jendetsueneko arretetako eguneko erdiaren gainean** erregistratzen da.

- Zuzenean **Bilbao**: 13:00en gaineko egunean 135 arretak
- Zuzenean **Donostia**: 12:00en gaineko egunean 72 arretak
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 11:00en gaineko egunean 63 arretak

Ordezkaritzen taldean 12:00etan gaineko egunean 261 arretak erregistratzen dira

2.6 Egindako arretak materia sailkapenaren arabera

Taula honek EAE-eko Zuzeneaneko ordezkariak guztien artean arduratutako kontsultak erakusten dizkigu, materiaren eskatuenetarako erlazioa.

EAE-an egindako arretak, Zuzenean ordezkarietatik eta materialak sailkatuta.							
2017ko EKAINA							
GAIA	ARRETA-GUZTIZKOA				ORDEZKARITZAGATIK		
	Znbk.	%	Zuzenean	Igotako	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Etxebizitza	18.415	42,9%	17.906	509	9.962	4.525	3.928
Gizarte Gaiak	8.562	20,0%	8.544	18	4.452	2.086	2.024
Hezkuntza	5.064	11,8%	4.887	177	3.074	1.282	708
Lana eta Enplegua	4.221	9,8%	4.209	12	2.771	291	1.159
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.244	5,2%	2.234	10	1.362	497	385
Gobernua eta Herri Administrazioa	1.877	4,4%	1.868	9	942	455	480
Justizia	889	2,1%	873	16	434	273	182
Euskara	664	1,5%	655	9	293	269	102
Ekonomi Jarduerak	348	0,8%	342	6	127	118	103
Ingurumena	166	0,4%	166	0	112	30	24
Kultura	159	0,4%	153	6	64	67	28
Osasuna	106	0,2%	103	3	48	15	43
Kanpo Harremanak	68	0,2%	68	0	18	12	38
Azpiegiturak eta Herri Lanak	33	0,1%	33	0	21	5	7
Garraioa eta Mugikortasuna	29	0,1%	29	0	13	4	12
Hirigintza eta Lurraldea	20	0,0%	20	0	7	9	4
Aisialdia eta Turismoa	13	0,0%	10	3	4	6	3
GUZTIRA	42.878	100,0%	42.100	778	23.704	9.944	9.230
			98,2%	1,8%	55,3%	23,2%	21,5%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Etxebizitza, Gizarte Gaiak, Hezkuntza eta Lan eta Enpleguak gaineko materiek aurrez aurreko kanalean kontsulten % 85tako gehiago erakartzen dute.

3 Telefono bidezko kanala

3.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2017ko ekainan**, kalitate-adierazlea betetzearen gainean heldutako balioak islatzen dira “3.4. 60 segundo pasa baino lehen erantzundako deian ehunekoia, dei guztiak kontuan hartuta” Zerbitzu Gutuneko 3 ataleko eta CAPVeko Hiritartasunetarako Arretako Zerbitzuaren Konpromisoak – Zuzenean.

Balio objektiboa, aipaturiko adierazleko, 2017rako konpromisoa hartuta da gehienez ere 60 segundotan arduratutako pertsonen % 70en.

Informazio gehiago:

http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/eu/contenidos/informacion/carta_servicios/eu_carta/carta.html

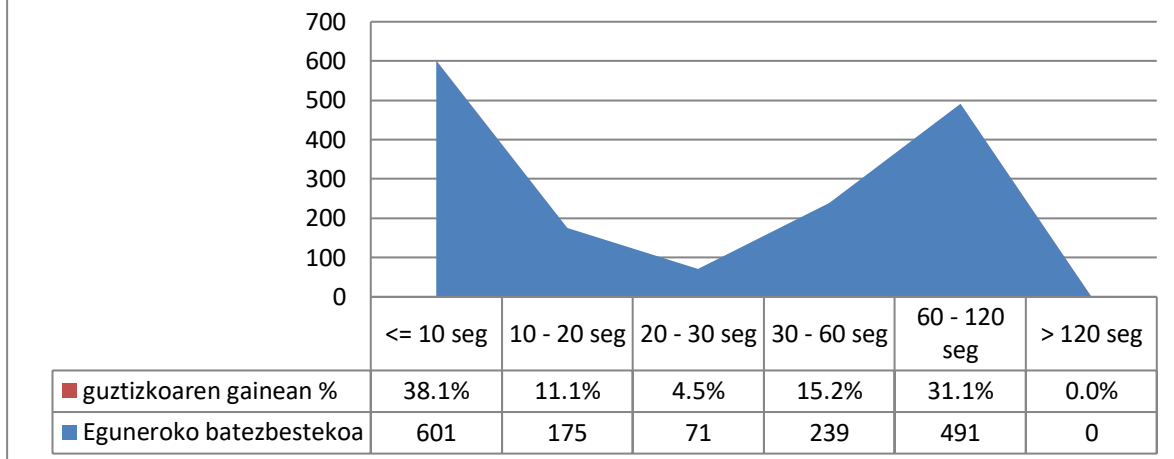
Erantzutako gaitasuna telefono bidezko kanalean EAEan.		
	2017ko EKAINA	2017an METATUTAKO
Arretako batezbesteko denbora	02:26	02:30
Ezarrirako helburu balioa	60 segundo pasa baino lehen erantzundako deien %70, gei guztiak	
Lortutako balioa	55,2%	65,7%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Aurreko taulan denbora ertaina irudikatzen da pertsonak hartzen direnean: **02:26**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Telefono bidezko kanal erantzunaren ahalmena” % 15 azpitik geratuz.

Erantzun-denboragatik eguneroko batezbestekoa. EAE-an 2017ko ekaina.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

3.2 Zuzenean erantzundako deiak

EAE-an telefono bidezko kanalaren jardueraren gaineko hileroko informazioa.

Irudikatutako datuak **jasotako deien eta erantzundakoen artean konparaziozkoari** dagozkie, erantzundako deietako eguneko erdien bezala

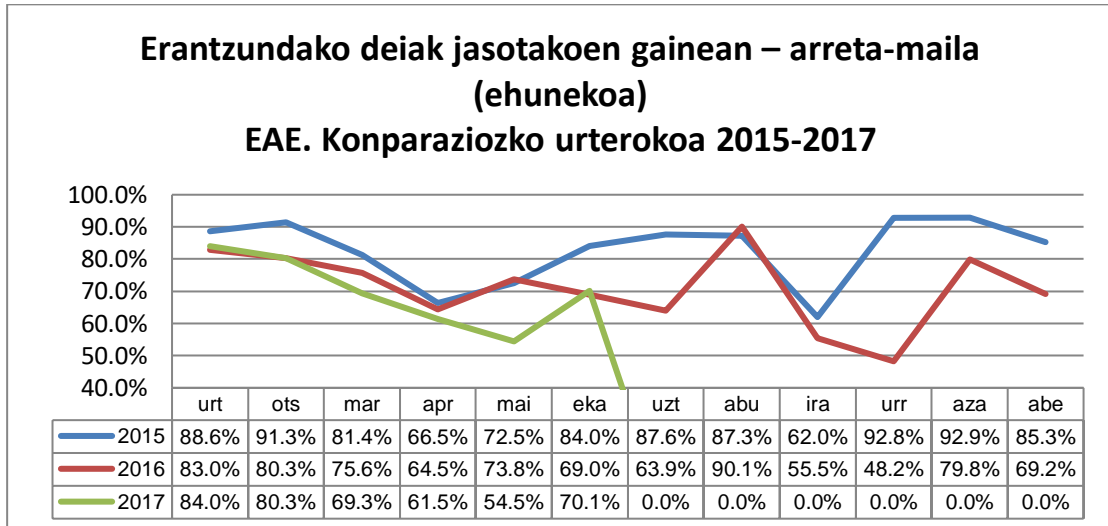
Hilabeteko telefono arretaren zerbitzuaren laburpena EAEan.

	2017ko EKAINA	2017an METATUTAKO
Jasotako deiak	49.515	300.603
Erantzundako deiak	34.687	205.441
Erantzundako deiak jasotako gainera %	70,1%	68,3%
Eguneko erantzundako deien batezbestekoa	1.577	1.642

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

3.3 Urteroko konparaziozkoa telefono bidezkoaren arreta maila

Konparaziozko urteroko honetan **kalitatea edo azken 3 urteetan zeharreko zerbitzu gradua ikusi daiteke**. Ehunekoek telefonogunean jasotako deiei dagokienez arduratutako deietako maila irudikatzen dute. Balio egokia sarrerako dei guztietarako % 100 izanez

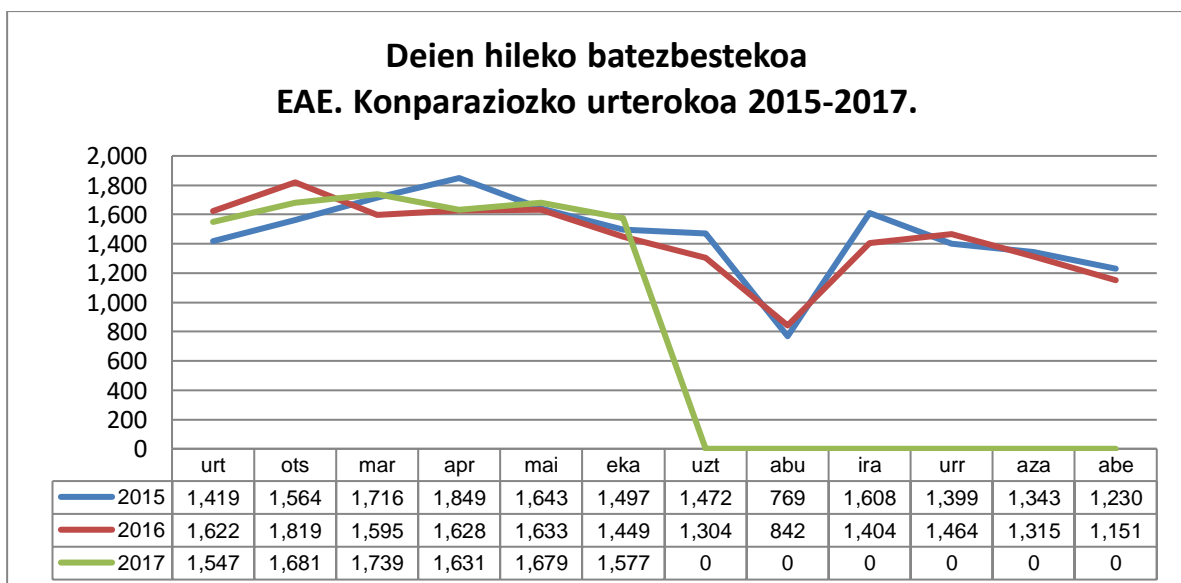


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

3.4 Urteroko konparaziozkoa erantzundako kopuruko deiak

Adierazle honek **hileroko dei bolumena** ebaluatzea baimentzen ditugu. Honela, dei-pikoen urtarokotasuna analizatuz, itxarondako hileroko eskariaren arabera Zerbitzua hobeto dimentsionatu dezakegu.

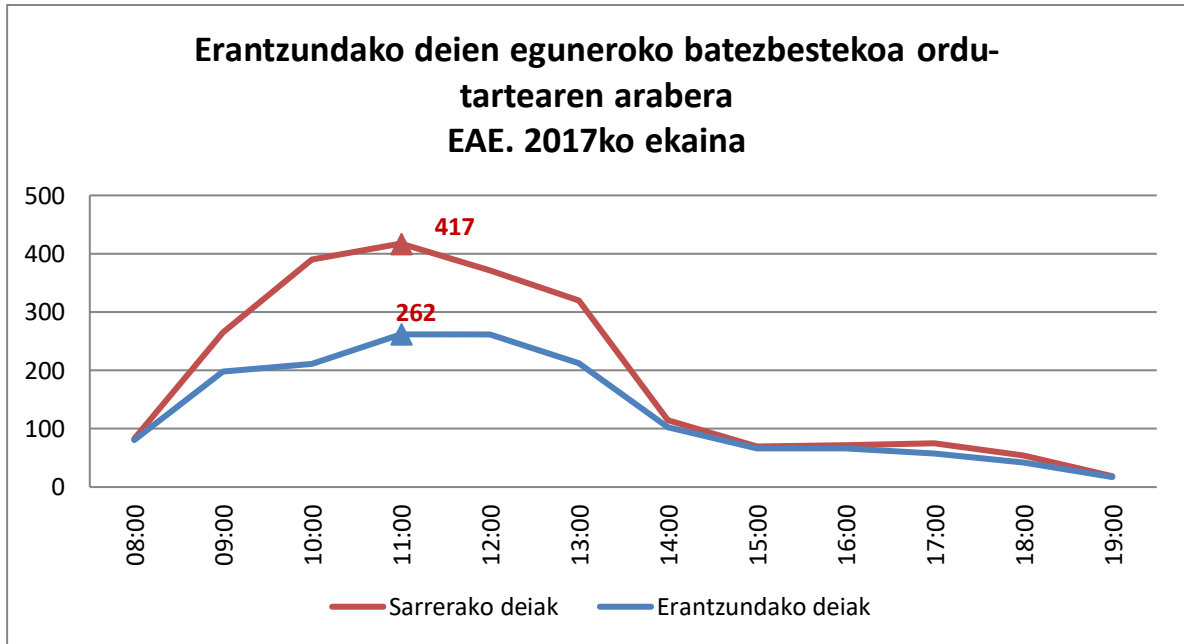
Irudikatutako datuak egun bakoitzeko **arduratutako dei erdiari eta azken 3 urteetan zeharreko hilabeteari dagozkie**.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

3.5 Eguneroko jasotako deien batezbestekoa ordu-tartarearen arabera

Adierazle honek **jasotako deiak eguneko bolumena** ebaluatzea baimentzen ditugu eta dei kopururik handiena ordu pikoak kontzentratzen den. Honela, ordu tarte kritiko hauen urtarokotasuna analizatuz ahal da eguneko, Zerbitzua itxarondako eskariaren arabera hobeto dimentsiona daiteke.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Jasoteko dei metaketarik goizeko 10:00etatik 12:00etara ordu tartean gertatzen da; eguneko dei batezbesteko erregistro handiena 11:00tan jasoten da.

3.6 Erantzundako deiak materia (gai) sailkapenaren arabera

Adierazle honek baimentzen du materia arduratutako telefono deien bidez kontsultatuenak ebaluatzea baimentzen du

EAE-an erantzundako telefono-deiak gaiaren arabera.				
2017ko EKAINA				
GAIA	ERANTZUNDAKOAK			
	Zenbakia	%	ZUZENEAN	IGOTAKOAK
Etxebizitza	7.344	22,6%	7.023	321
Hezkuntza	5.979	18,4%	5.250	729
Gizarte Gaiak	4.094	12,6%	3.945	149
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	3.710	11,4%	2.725	985
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.364	7,3%	2.223	141
Ekonomi Jarduerak	1.445	4,4%	1.123	322
Justizia	1.387	4,3%	1.149	238
Ingurumena	1.309	4,0%	999	310
Osasuna	821	2,5%	744	77
Lana eta Enplegua	805	2,5%	646	159
Euskara	656	2,0%	625	31
Kultura	636	2,0%	523	113
Aisialdia eta Turismoa	476	1,5%	451	25
Azpiegiturak eta Herri Lanak	376	1,2%	368	8
Kanpo Harremanak	373	1,1%	371	2
Garraioa eta Mugikortasuna	357	1,1%	352	5
Hirigintza eta Lurraldea	338	1,0%	335	3
GUZTIRA	32.462	100,0%	28.844	3.618
			88,9%	11,1%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Ekainan, **Etxebizitzaren, Hezkuntza, Gizarte Gaiak eta Herri Administrazioaren** materia kontsultatuenen %65 ekarri dute.

Zuzeneanek ia dei guztiak erantzuten diela ikusi daiteke ere (%89), eta bakarrik deien %11, gehienetan izaera pertsonaleko espedientei buruzkoak edo Departamentuetara (igota) espezializatuagoak transferitzen dira.

4 Postontzi bidezko arreta

4.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2017ko ekainan**, kalitate-adierazlea betetzearen gainean heldutako balioak islatzen dira “3.6. Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen ehunekoa, jasotako mezu guztiak kontuan hartuta” Zerbitzu Gutuneko 3 ataleko eta CAPVeko Hiritartasunetarako Arretako Zerbitzuaren Konpromisoak – Zuzenean.

2017rako arriskuan jarritako adierazle honen balio objektiboa % 82tako da.

Informazio gehiago:

http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/eu/contenidos/informacion/carta_servicios/eu_carta/carta.html

Postontzi elektronikoen Zuzenean erantzuteko gaitasuna		
	2017ko EKAINAK	2017ko METATUKOAK
Jasotako kontsultak	1.824	11.290
Eguneroko kontsulten batezbestekoa	83	90
Erantzundako kontsulten %	86,9%	90,8%
Zuzenean kudeatzen kontsultak	1.362	8.583
Erantzundako kontsulten %	21,4%	22,2%
Igotako kontsulten %	78,6%	77,8%
Erantzuteko gaitasuna: Ezarrirako helburu balioa	Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen % 82	
Erantzundakoak % epean	86,9%	89,2%

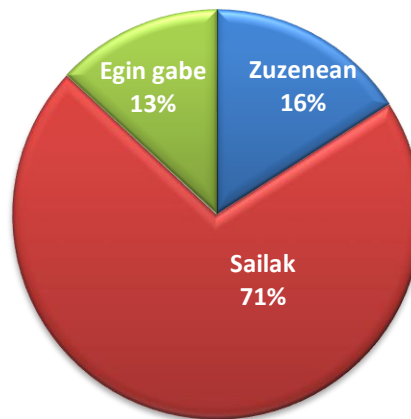
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Ekaina honetan Zuzeneanek erantzun du 2 laneguneko gehieneko epe batean, zuzenki iristen diren posten % 87tako; beraz balio objektiboa adierazle honetarako gainditu da.

4.2 Postontzi elektronikoaren estatistika

Hurrengo grafikoak arreta maila eta postontzi elektronikoan jasotako postetako osotasunari dagokionez erantzuna irudikatzen ditu. Zuzeneanek zuzenki erantzundako postetako eta Departamentuengatik ehunekoa erakusten du.

**Postontzi elektronikoaren arreta
2017ko ekaina**

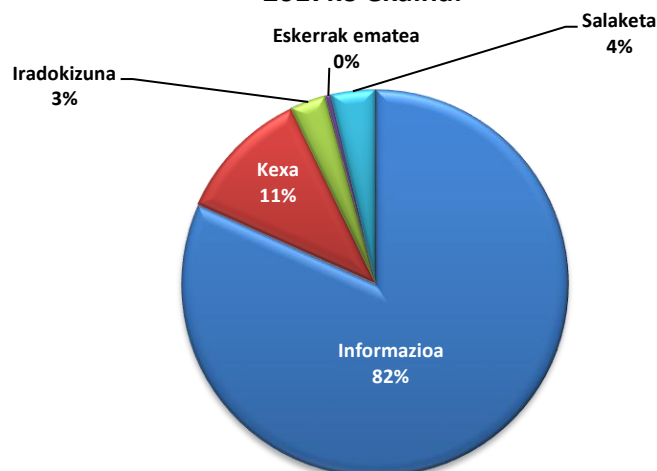


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

4.3 Jasotako kontsultak tipoaren arabera

Hurrengo informazioak gaurko hilabetearen zehar iritsi diren kontsultetako mota euskadi.eus Postontzi Elektronikora irudikatzen ditu.

**Postontzi elektronikoko kontsultetako mota.
2017ko ekaina.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

4.4 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

EAE-an egindako kontsultak gaiaren arabera.					
2017ko EKAINAK					
GAIA	KONTSULTA-GUZZIKOAK		ERANTZUNDAKOAK		
	Zenbakia	%	Zuzenean	Sailak	Egin gabe
Etxebizitza	459	25,2%	87	410	36
Hezkuntza	404	22,1%	97	294	41
Lana eta Enplegua	360	19,7%	9	328	17
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	129	7,1%	78	107	19
Euskara	79	4,3%	30	59	2
Ekonomi Jarduerak	58	3,2%	10	55	7
Segurtasuna eta Herrizaingoa	58	3,2%	11	92	6
Ingurumena	55	3,0%	2	53	8
Justizia	45	2,5%	4	37	7
Aisialdia eta Turismoa	43	2,4%	2	23	0
Osasuna	40	2,2%	8	28	3
Gizarte Gaiak	38	2,1%	24	18	3
Kultura	29	1,6%	1	26	3
Hirigintza eta Lurraldea	12	0,7%	1	9	3
Kanpo Harremanak	6	0,3%	1	4	1
Garraioa eta Mugikortasuna	5	0,3%	1	4	3
Azpiegiturak eta Herri Lanak	4	0,2%	2	1	0
GUZTIRA	1.824	100,0%	368 20,2%	1.548 84,9%	159 8,7%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko ekainan, %74 Etxebizitzaren, Hezkuntza, Lana eta Enpleguaren, Gobernua eta Herri Administrazioaren gaineko kontsultei dagokien.

5 Telegram bidezko arreta

5.1 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

EAE-an jasotako kontsultak gaiaren arabera.		
2017ko EKAINA		
GAIA	KONTSULTAK	
	Zenbakia	%
Etxebizitza	81	34,2%
Hezkuntza	56	23,6%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	27	11,4%
Gizarte Gaiak	16	6,8%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	16	6,8%
Ekonomi Jarduerak	10	4,2%
Euskara	10	4,2%
Lana eta Enplegua	8	3,4%
Justizia	6	2,5%
Osasuna	4	1,7%
Kultura	1	0,4%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	1	0,4%
Aisialdia eta Turismoa	1	0,4%
Kanpo Harremanak	0	0,0%
Ingurumena	0	0,0%
Garraioa eta Mugikortasuna	0	0,0%
Hirigintza eta Lurraldea	0	0,0%
GUZTIRA	237	100,0%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko ekainan, 237 kontsultak Telegramen mezularitza sisteman zehar jaso dira, **%76** Etxebizitzaren, Hezkuntza, Gobernua eta Herri Adminiztrazioa eta Gizarte Gaiak.

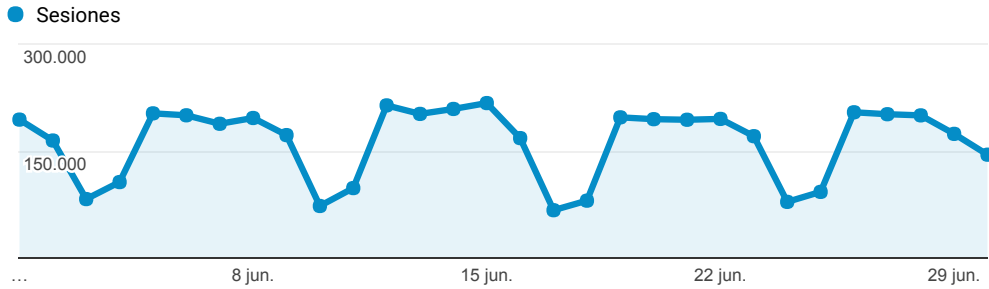
6 I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)

Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

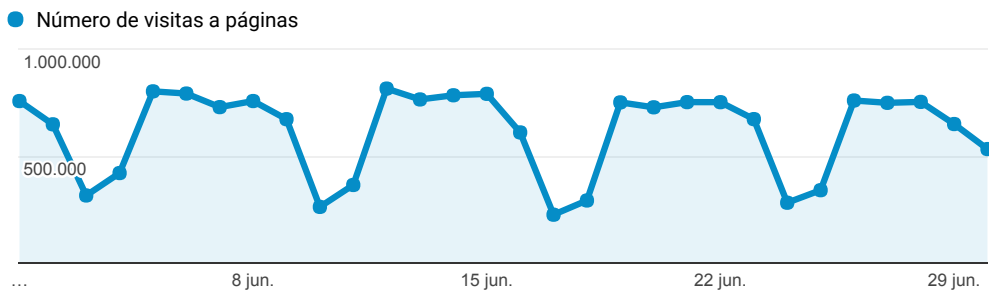
1 jun. 2017 - 30 jun. 2017

Todos los usuarios
 100,00 % Sesiones

Evolución de las visitas



Evolución páginas vistas



Páginas más vistas

Título de la página	Número de visitas a páginas	Duración media de la sesión
www.lanbide.net	2.743.342	00:03:58
Elhuyar Hiztegia CC	1.963.081	00:07:41
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	1.231.384	00:01:54
(not set)	1.059.607	00:03:49
Home Mobile	799.265	00:01:29
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	792.515	00:01:16
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	595.741	00:01:18
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	513.471	00:02:07
Predicción meteorologica para pasado mañana - Móvil	446.925	00:01:25
Tendencias meteorológicas para los próximos días	407.312	00:01:14

¿Cuántas páginas han visitado?

18.485.059
 % del total: 100,00 % (18.485.059)

¿Cuántas visitas hemos tenido?

4.871.152
 % del total: 100,00 % (4.871.152)

Páginas / Visita

3,79
 Media de la vista: 3,79 (0,00 %)

Porcentaje de rebote

34,50 %
 Media de la vista: 34,50 % (0,00 %)

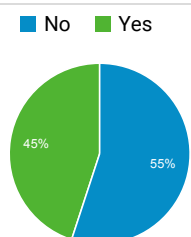
Duración media de la visita

00:03:02
 Media de la vista: 00:03:02 (0,00 %)

¿Son nuevos o recurrentes?

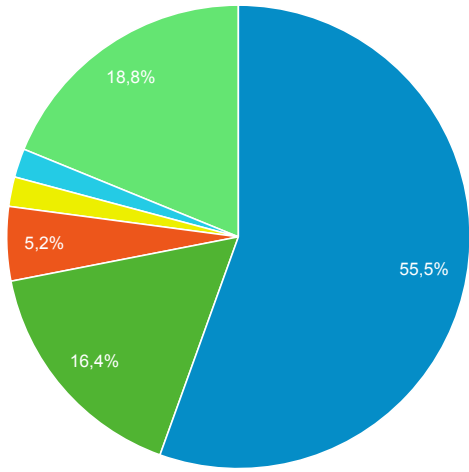
Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.712.422	14.759.940
New Visitor	1.158.730	3.725.119

¿Desde dispositivos móviles?



¿De dónde vienen las visitas?

■ google ■ (direct) ■ lanbide.euskadi.eus ■ euskadi.eus ■ bing ■ Otras



© 2017 Google