

Zuzenean zerbitzuaren hileroko jarduera txostena

2017ko uztaila

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 ordezkarietzan egindako arreten laburpena	11
2.3	Urteroko konparaziozko arreta presentzialetako kopuruak	11
2.4	Urteroko konparaziozkoa itzaroteko batezbesteko denbora	12
2.5	Geldialdi-ordutegiaren babezteko 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 uztailaren 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 uztaila							
	2017ko UZTAILA	2017ko EKAINA aldakuntza			2016ko UZTAILA aldakuntza		
		Zbk.	Dif.	%	Zbk.	Dif.	%
GUZTIRA	63.236	79.626	-16.390	-25,9%	60.868	2.368	3,7%
BATEZBESTEKO ARRETAK EGUNEAN	3.162	3.619	-458	-14,5%	3.043	118	3,7%
KANALA							
Aurrez aurre	35.884	42.878	-6.994	-19,5%	33.377	2.507	7,0%
Telefonoz	25.562	34.687	-9.125	-35,7%	26.086	-524	-2,0%
Postontzia	1.585	1.824	-239	-15,1%	1.310	275	17,4%
Telegram	205	237	-32	-15,6%	95	110	53,7%
ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA							
Euskara	8.233	11.069	-2.836	-34,4%	9.351	-1.118	-13,6%
Gaztelania	53.348	66.332	-12.984	-24,3%	49.803	3.546	6,6%
Zehaztu gabe (*)	1.655	2.225	-570	-34,4%	1.720	-65	-3,9%
GENEROA							
Gizonak	25.125	31.053	-5.928	-23,6%	25.259	-134	-0,5%
Emakumeak	36.323	46.100	-9.777	-26,9%	32.967	3.357	9,2%
Zehaztu gabe (*)	1.788	2.473	-685	61,7%	2.648	-860	-48,1%

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.

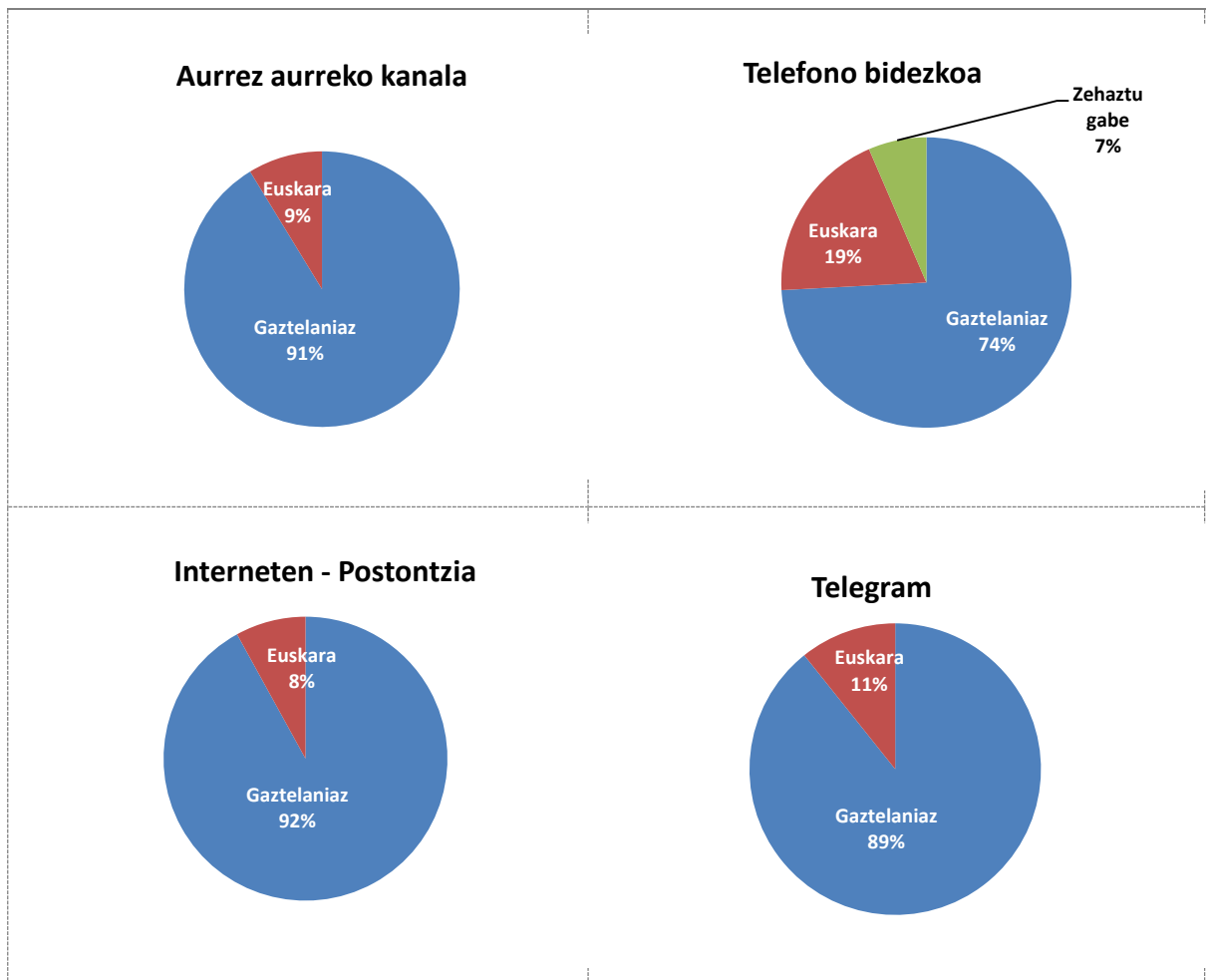
	KANALA					HIZKUNTZA			GENEROA		
	GUZTIRA	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegram	Euskara	Gaztelania	Zeh. Gabe (*)	Gizonak	Emakumeak	Zeh. Gabe (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2016	313.636	177.222	127.869	7.796	749	15,8%	82,0%	2,2%	40,6%	56,0%	3,6%
Abuztua	43.394	23.830	18.520	971	73	14,3%	82,9%	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	532.404	287.099	231.003	12.875	1.427	14,7%	82,7%	2,6%	38,4%	58,4%	3,3%
Otsaila	75.682	41.107	32.494	1.919	162	16,1%	81,6%	2,3%	39,7%	56,9%	3,2%
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%
Uztaila	63.236	35.884	25.562	1.585	205	13,0%	84,4%	2,6%	39,7%	57,4%	3,1%

Iturria: Eusko Jaurlaritzaren 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 arretetako % hizkuntzaren arabera. 2017ko uztaila.

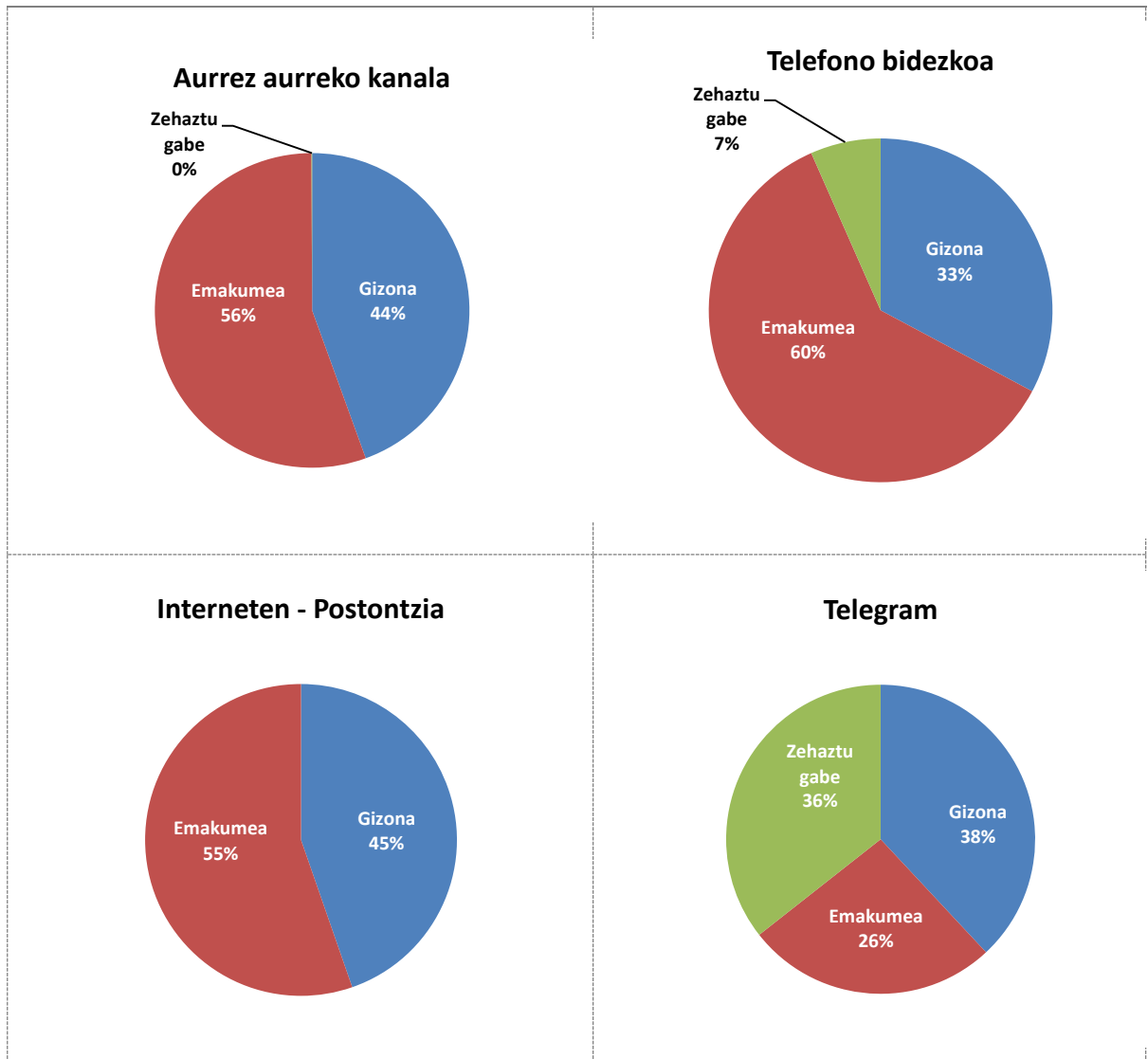


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 uztaila.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.5 Egindako arretateko arabera materiataetik eta pertsonen generoarentatik

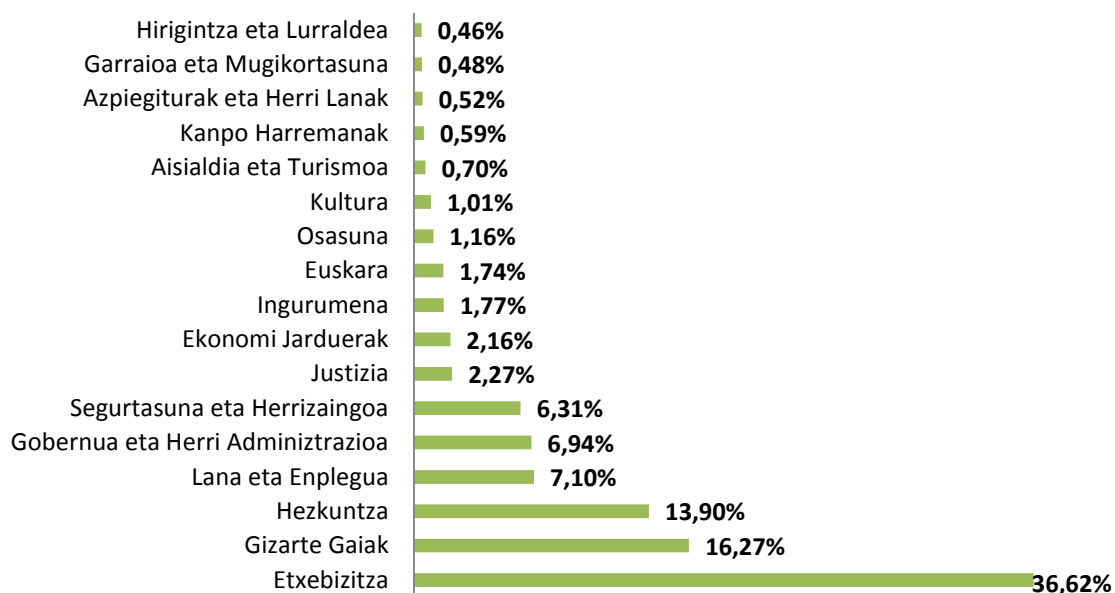
EAE-an egindako hileroko arretako estatistika, sailkatuta kontsulta objektu **materiaren eta pertsonen generoaren** arabera.

Arreta gaiaren eta generoaren arabera. EAE-an.					
2017ko UZTAILA					
GAIAK	ARRETA		GENEROA		
	Zbk	%	Gizona	Emakumea	Zehaz. Gabe (*)
			%	%	%
Etxebizitza	22.552	36,62%	43,76%	56,13%	0,11%
Gizarte Gaiak	10.017	16,27%	33,02%	66,88%	0,10%
Hezkuntza	8.559	13,90%	29,29%	70,32%	0,39%
Lana eta Enplegua	4.373	7,10%	46,86%	53,08%	0,07%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	4.276	6,94%	41,51%	58,02%	0,47%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	3.887	6,31%	55,62%	43,99%	0,39%
Justizia	1.396	2,27%	45,63%	54,08%	0,29%
Ekonomi Jarduerak	1.331	2,16%	46,06%	53,42%	0,53%
Ingurumena	1.090	1,77%	41,47%	58,44%	0,09%
Euskara	1.074	1,74%	33,80%	65,27%	0,93%
Osasuna	712	1,16%	40,03%	59,97%	0,00%
Kultura	620	1,01%	43,07%	56,61%	0,32%
Aisialdia eta Turismoa	428	0,70%	46,97%	52,33%	0,70%
Kanpo Harremanak	366	0,59%	52,18%	47,82%	0,00%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	318	0,52%	46,86%	53,14%	0,00%
Garraioa eta Mugikortasuna	293	0,48%	51,53%	48,47%	0,00%
Hirigintza eta Lurraldea	283	0,46%	50,53%	49,12%	0,35%
GUZTIRA	61.581	100,00%	44,01%	55,71%	0,28%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Egindako arreta guztizkoko ez dira sartzen ari txosten honetan gaia ezarri ezin izan zen **1.655 dei gaia** daudelako ezarri ezin izan zen esbideratutako direktoria edo erantzun gabeko deietara deietara.

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



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Grafiko hauen arabera, ikusi daiteke **Etxebizitzan, Gizarte Gaien eta Hezkuntzan** gutxi gorabehera kanal guztien artean arduratutako kontsulten % **67 buruz** direla.

2 Aurrez aurreko kanala

2.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2017ko uztaila**, 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 UZTAILA			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	GUZTIRA
Itxaroteko batezbesteko denbora	26:45	16:58	04:52	19:10
Arretako batezbesteko denbora	05:48	06:32	05:40	05:58
Erantzuteko gaitasuna. Helburu balioa.	10 minutuko itxaronaldiko garai handieneran arduratutako pertsonen % 70 da			
Lortutako balioa	26,7%	34,2%	67,7%	38,1%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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

- Pertsonak arduratzera arte itxaroten duten eguraldi ertaina: **19:10 (min/seg)**
- Eguraldi ertaina pertsonak hartzen direnean baino: **05:58 (min/seg)**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Kanal presentzialaren erantzunaren ahalmena” % 32 azpitik geratuz.

2.2 Zuzeneaneko ordezkarietetan egindako arreten laburpena

Zuzeneaneko ordezkarietako bakoitzeko kanal presentzialaren jardueraren gaineko hileroko informazioa.

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

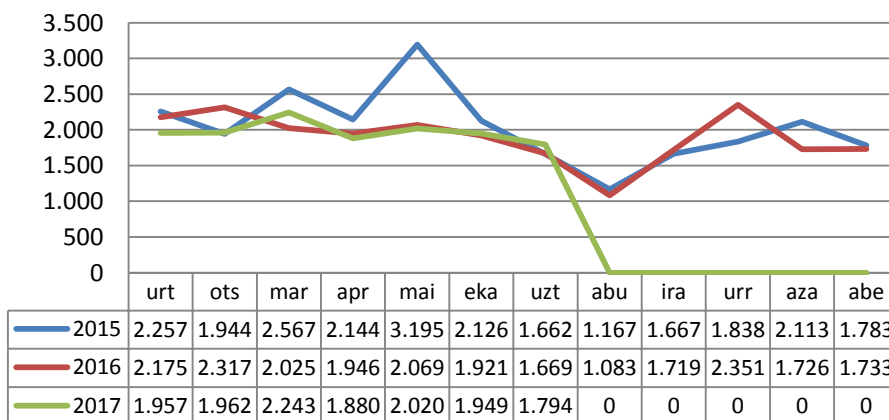
EAE-an Zuzeneaneko bulego bakoitzeko egindako arreta aurrez aurreko zerbitzuaren hileroko laburpena.				
	2017ko UZTAILA		2017 METATUTAKO	
	Guztira	Eguneroko batezbestekoa	Guztira	Eguneroko batezbestekoa
Bizkaia	19.601	1.032	151.012	1.046
Gipuzkoa	8.453	445	71.451	497
Araba	7.830	392	64.636	447
Arreten GUTZIZKOA	35.884	1.794	287.099	1.972

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2.3 Urteroko konparaziozko arreta presentzialetako koporauak

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

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

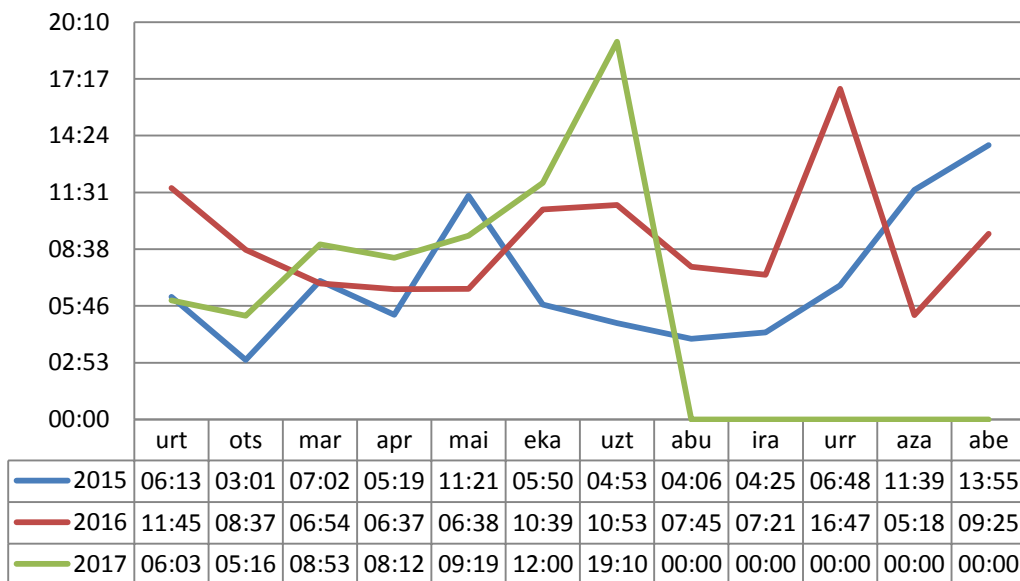


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 segundotan.

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

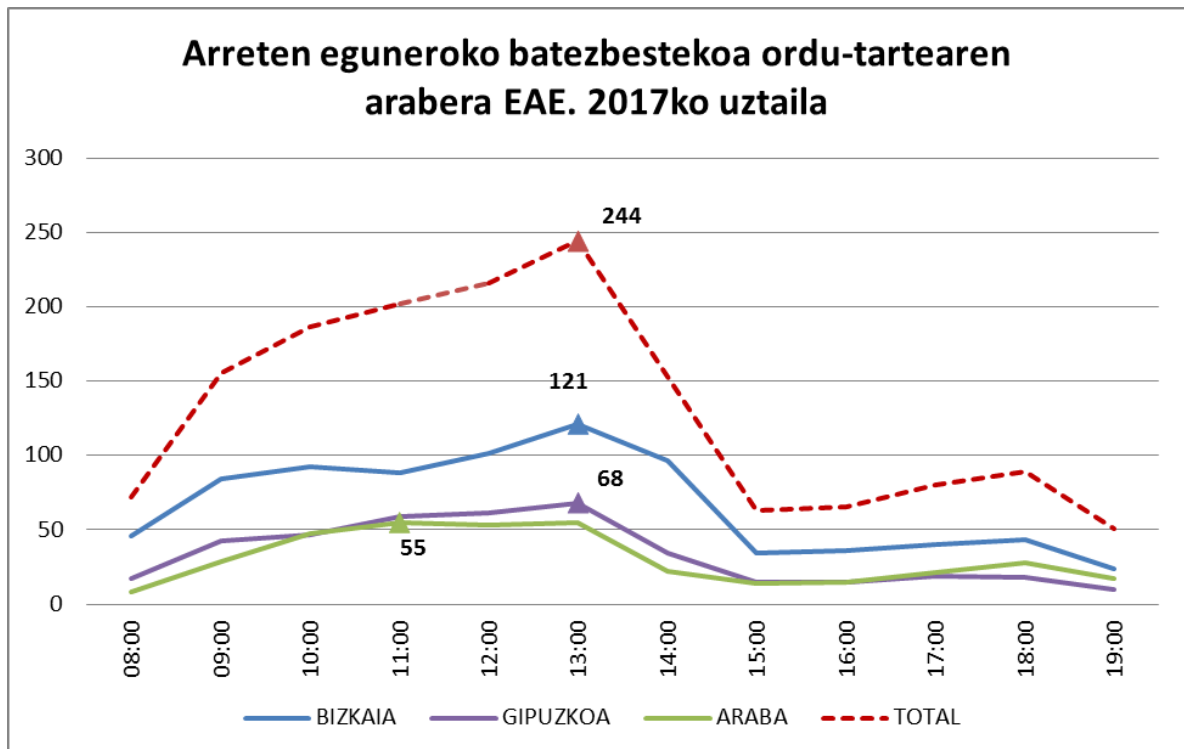


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko uztailan, **itxaronaldi batezbestekoa 19:10 minutuko izan da**. Bulego bakoitzetik: 26:45 Bilbon, 16:58 Donostia-San Sebastián eta 04:52 Vitoria-Gasteiz.

2.5 Geldialdi-ordutegiaren babzteko 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 121 arretak
- Zuzenean **Donostia**: 13:00en gaineko egunean 68 arretak
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 11:00en gaineko egunean 55 arretak

Ordezkaritzen taldean 13:00etan gaineko egunean 244 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 materiak sailkatuta.							
2017ko UZTAILA							
GAIA	ARRETA-GUZZIKOA				ORDEZKARITZAGATIK		
	Znbk.	%	Zuzenean	Igotako	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Etxebizitza	16.887	47,1%	16.551	336	9.233	4.183	3.471
Gizarte Gaiak	6.896	19,2%	6.885	11	3.479	1.587	1.830
Hezkuntza	3.725	10,4%	3.623	102	2.077	1.085	563
Lana eta Enplegua	3.496	9,7%	3.492	4	2.299	276	921
Segurtasuna eta Herrizaingoa	1.849	5,2%	1.839	10	1.042	434	373
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	1.293	3,6%	1.285	8	728	286	279
Justizia	612	1,7%	600	12	294	184	134
Euskara	418	1,2%	416	2	129	219	70
Ekonomi Jarduerak	246	0,7%	243	3	115	66	65
Ingurumena	130	0,4%	130	0	82	34	14
Kultura	104	0,3%	99	5	35	53	16
Osasuna	96	0,3%	95	1	48	8	40
Kanpo Harremanak	66	0,2%	66	0	15	14	37
Azpiegiturak eta Herri Lanak	24	0,1%	23	1	10	9	5
Aisialdia eta Turismoa	17	0,0%	16	1	6	6	5
Garraioa eta Mugikortasuna	14	0,0%	14	0	4	5	5
Hirigintza eta Lurraldea	11	0,0%	11	0	5	4	2
GUZTIRA	35.884	100,0%	35.388	496	19.601	8.453	7.830
			98,6%	1,4%	54,6%	23,6%	21,8%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Etxebizitza, Gizarte Gaiak, Hezkuntza eta Lan eta Enpleguak gaineko materiek aurrez aurreko kanalean kontsulten % 86tako gehiago erakartzen dute.

3 Telefono bidezko kanala

3.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2017ko uztailan**, kalitate-adierazlea betetzearen gainean heldutako balioak islatzen dira “**3.4. 60 segundo pasa baino lehen erantzundako deian ehunekoa, 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:

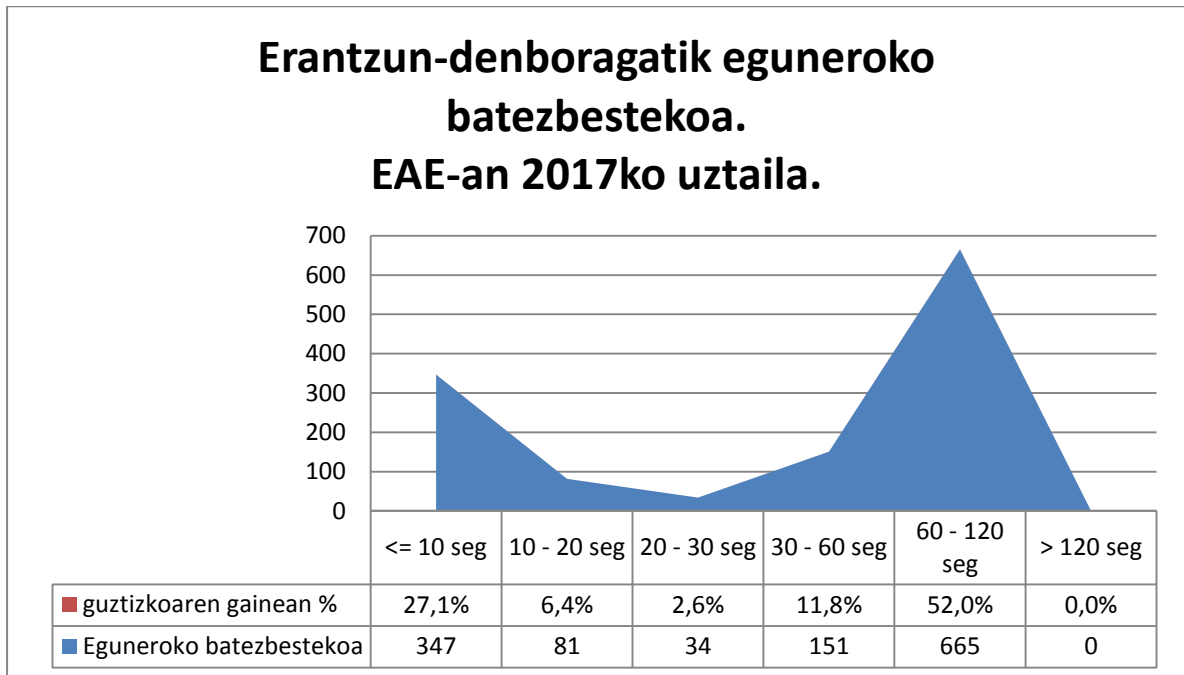
http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/eu/contenidos/informacion/carta_servicios/eu_carta/carta.html

Erantzutako gaitasuna telefono bidezko kanalean EAEan.		
	2017ko UZTAILA	2017an METATUTAKO
Arretako batezbesteko denbora	02:35	02:30
Ezarritako helburu balioa	60 segundo pasa baino lehen erantzundako deien %70, gei guztiak	
Lortutako balioa	31,1%	63,7%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Aurreko taulan denbora ertaina irudikatzen da pertsonak hartzen direnean: **02:35**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Telefono bidezko kanal erantzunaren ahalmena” % 39 azpitik geratuz.



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

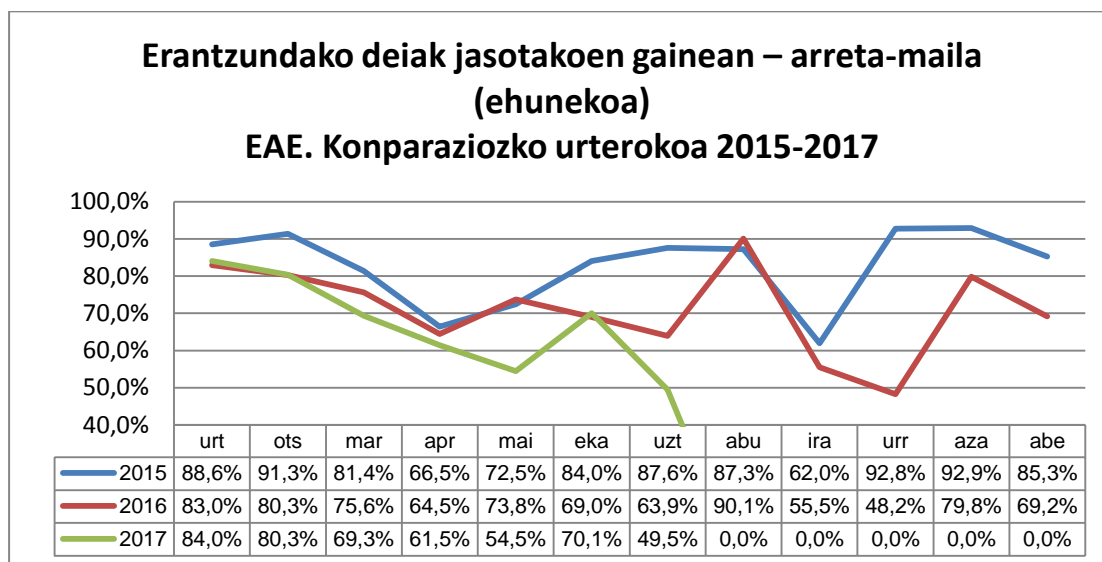
Hilabeteko telefono arretaren zerbitzuaren laburpena EAEan.

	2017ko UZTAILA	2017an METATUTAKO
Jasotako deiak	51.691	352.294
Erantzundako deiak	25.562	231.003
Erantzundako deiak jasotako gainera %	49,5%	65,6%
Eguneko erantzundako deien batezbestekoa	1.278	1.590

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

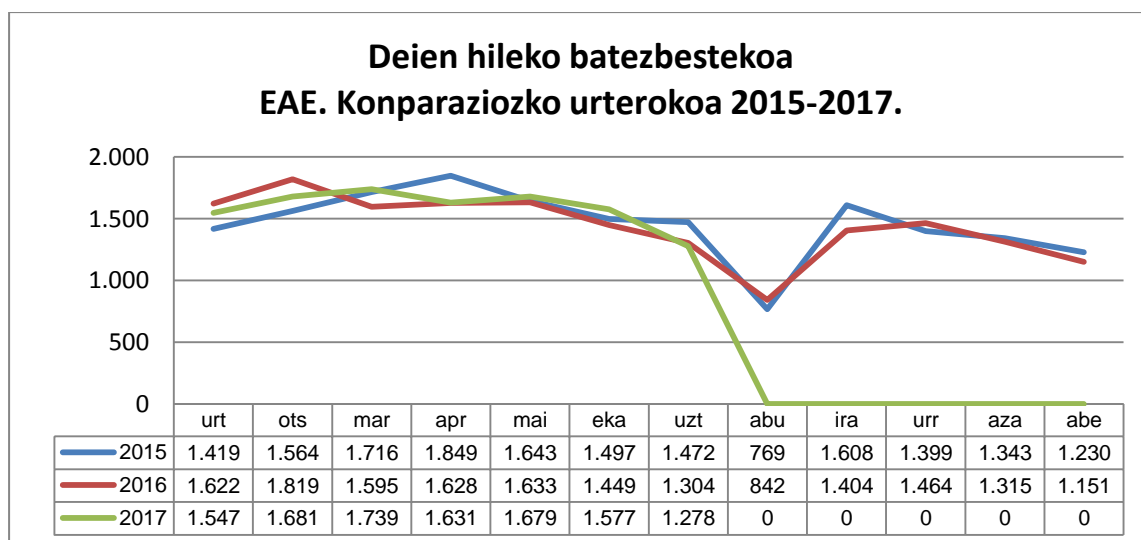


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.

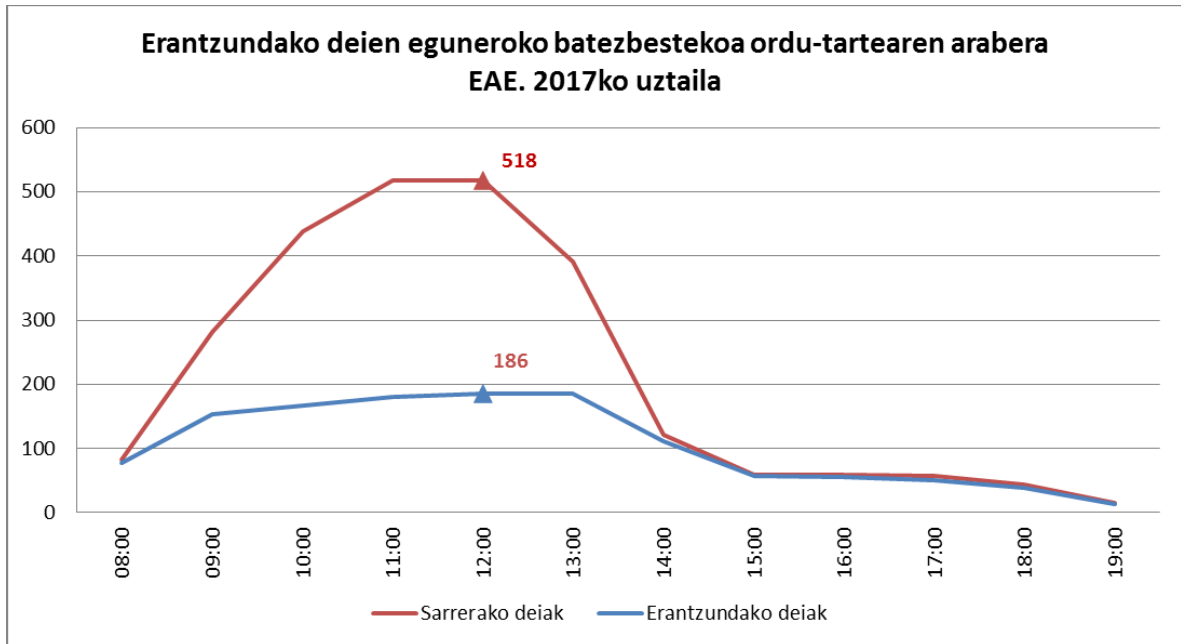
Irudikatutako datuak egun bakoitzeko **arduratutako dei erdiari eta azken 3 urteetan zeharreko hilabeteari dagozkie**.



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 Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Jasoteko dei metaketarik goizeko 10:00etatik 13:00etara ordu tartean gertatzen da; eguneko dei batezbesteko erregistro handiena 12:00tan 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 UZTAILA				
GAIA	ERANTZUNDAKOAK			
	Zenbakia	%	ZUZENEAN	IGOTAKOAK
Etxebizitza	5.197	21,7%	5.051	146
Hezkuntza	4.424	18,5%	3.835	589
Gizarte Gaiak	3.072	12,9%	2.988	84
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	2.802	11,7%	2.013	789
Segurtasuna eta Herrizaingoa	1.969	8,2%	1.889	80
Ekonomi Jarduerak	1.020	4,3%	760	260
Ingurumena	900	3,8%	677	223
Justizia	742	3,1%	614	128
Lana eta Enplegua	627	2,6%	508	119
Osasuna	585	2,4%	523	62
Euskara	582	2,4%	550	32
Kultura	488	2,0%	411	77
Aisialdia eta Turismoa	364	1,5%	351	13
Azpiegiturak eta Herri Lanak	292	1,2%	290	2
Kanpo Harremanak	291	1,2%	289	2
Garraioa eta Mugikortasuna	275	1,2%	267	8
Hirigintza eta Lurraldea	271	1,1%	264	7
GUZTIRA	23.907	100,0%	21.286	2.621
			89,0%	11,0%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Uztailan, **Etxebizitzaren, Hezkuntza, Gizarte Gaiak eta Herri Administrazioaren** materialen 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 uztailan**, 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 UZTAILA	2017ko METATUKOA
Jasotako kontsultak	1.585	12.875
Eguneroko kontsulten batezbestekoa	79	89
Erantzundako kontsulten %	85,2%	90,1%
Zuzenean kudeatzen kontsultak	1.250	9.833
Erantzundako kontsulten %	21,2%	22,0%
Igotako kontsulten %	78,8%	78,0%
Erantzuteko gaitasuna: Ezarritako helburu balioa	Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen % 82	
Erantzundakoak % epean	81,9%	88,3%

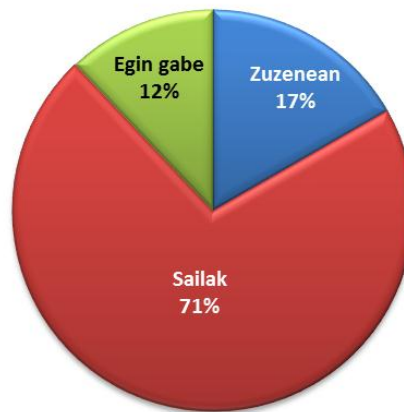
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Uztaila honetan Zuzeneanek erantzun du 2 laneguneko gehieneko epe batean, zuzenki iristen diren posten % 82tako; 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 uztaila

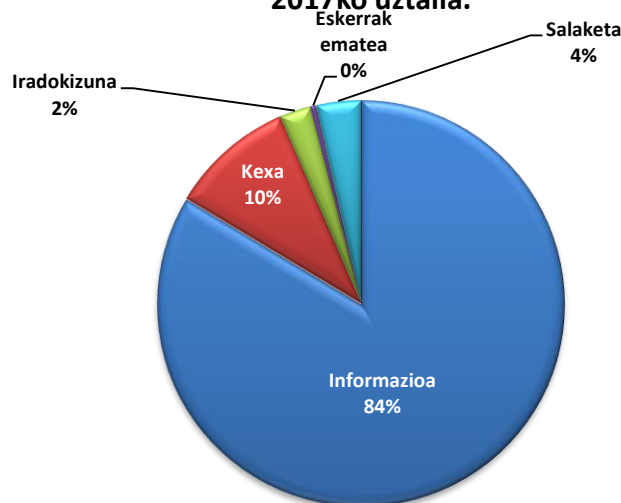


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 uztaila.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

4.4 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

EAE-an egindako kontsultak gaiaren arabera.					
2017ko UZTAILA					
GAIA	KONTSULTA-GUZZIKOAK		ERANTZUNDAKOAK		
	Zenbakia	%	Zuzenean	Sailak	Egin gabe
Etxebizitza	410	25,9%	70	305	35
Hezkuntza	336	21,2%	70	206	60
Lana eta Enplegua	248	15,6%	1	226	21
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	155	9,8%	60	89	6
Euskara	63	4,0%	5	57	1
Ekonomi Jarduerak	61	3,8%	7	45	9
Segurtasuna eta Herrizaingoa	61	3,8%	11	47	3
Ingurumena	57	3,6%	4	29	24
Aisialdia eta Turismoa	47	3,0%	3	38	6
Justizia	40	2,5%	6	29	5
Gizarte Gaiak	35	2,2%	17	18	0
Osasuna	31	2,0%	6	21	4
Kultura	26	1,6%	3	13	10
Kanpo Harremanak	9	0,6%	2	5	2
Garraioa eta Mugikortasuna	4	0,3%	0	1	3
Azpiegiturak eta Herri Lanak	2	0,1%	0	0	2
Hirigintza eta Lurraldea	0	0,0%	0	0	0
GUZTIRA	1.585	100,0%	265	1.129	191
			16,7%	71,2%	12,1%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko uztailan, %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 UZTAILA		
GAIA	KONTSULTAK	
	Zenbakia	%
Hezkuntza	74	36,1%
Etxebizitza	58	28,3%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	26	12,7%
Gizarte Gaiak	14	6,8%
Euskara	11	5,4%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	8	3,9%
Ekonomi Jarduerak	7	3,4%
Kultura	2	1,0%
Justizia	2	1,0%
Lana eta Enplegua	2	1,0%
Hirigintza eta Lurralde	1	0,5%
Kanpo Harremanak	0	0,0%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	0	0,0%
Ingurumena	0	0,0%
Aisialdia eta Turismoa	0	0,0%
Osasuna	0	0,0%
Garraioa eta Mugikortasuna	0	0,0%
GUZTIRA	205	100,0%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko uztailan, 205 kontsultak Telegramen mezularitza sisteman zehar jaso dira, **%84** Etxebizitzaren, Hezkuntza, Gobernua eta Herri Adminiztrazioa eta Gizarte Gaiak.

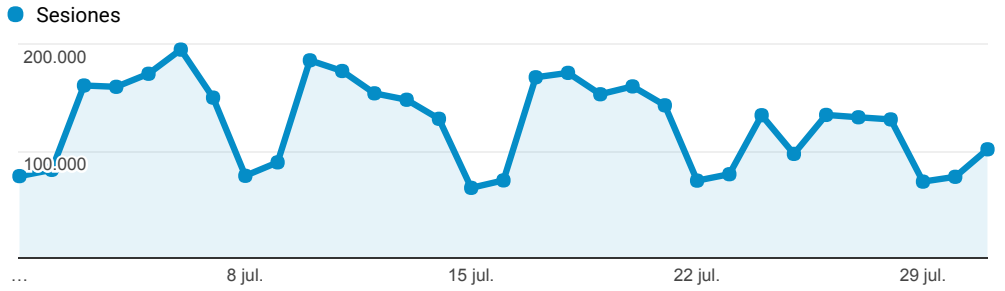
6 I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)

Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

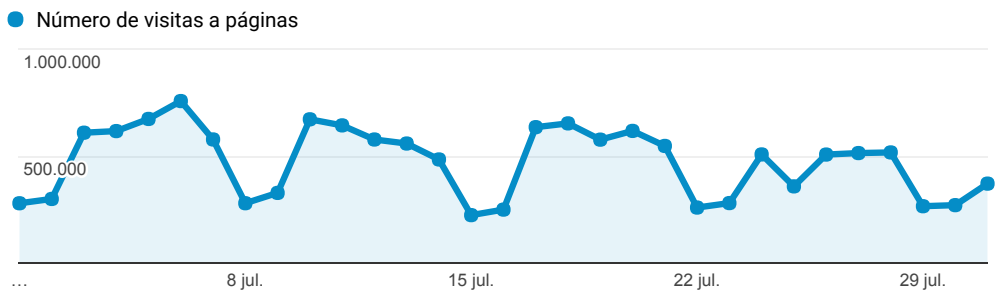
1 jul. 2017 - 31 jul. 2017

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	2.041.790	00:03:39
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	1.069.235	00:01:46
Elhuyar Hiztegia CC	886.038	00:07:12
Home Mobile	807.489	00:01:29
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	796.828	00:01:19
(not set)	728.848	00:04:50
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	608.256	00:01:17
Predicción meteorologica para pasado mañana - Móvil	460.922	00:01:25
Tendencias meteorológicas para los próximos días	422.602	00:01:14
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	422.172	00:02:06

¿Cuántas páginas han visitado?

14.671.902
 % del total: 100,00 % (14.671.902)

¿Cuántas visitas hemos tenido?

3.906.708
 % del total: 100,00 % (3.906.708)

Páginas / Visita

3,76
 Media de la vista: 3,76 (0,00 %)

Porcentaje de rebote

34,20 %
 Media de la vista: 34,20 % (0,00 %)

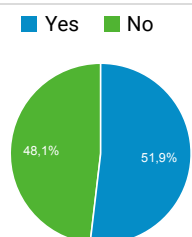
Duración media de la visita

00:02:39
 Media de la vista: 00:02:39 (0,00 %)

¿Son nuevos o recurrentes?

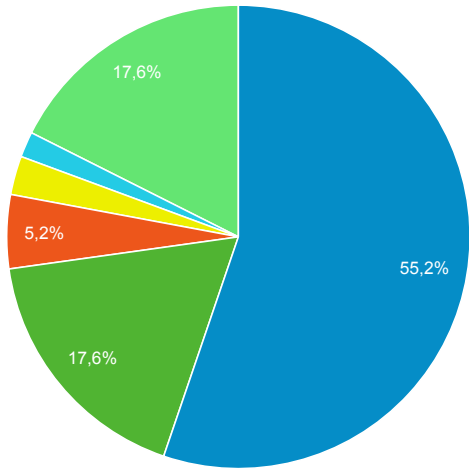
Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	2.910.196	11.639.915
New Visitor	996.512	3.031.987

¿Desde dispositivos móviles?



¿De dónde vienen las visitas?

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



© 2017 Google