

# Zuzenean zerbitzuaren hileroko jarduera txostena

**2017ko abuztua**

## Aurkibidea

<b>1</b>	<b>DATU OROKORRAK: KANAL GUZTIAK</b>	<b>3</b>
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
<b>2</b>	<b>AURREZ AURREKO KANALA</b>	<b>10</b>
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
<b>3</b>	<b>TELEFONO BIDEZKO KANALA</b>	<b>15</b>
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
<b>4</b>	<b>POSTONTZI BIDEZKO ARRETA</b>	<b>20</b>
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
<b>5</b>	<b>TELEGRAM BIDEZKO ARRETA</b>	<b>23</b>
5.1	Jasotako kontsultak gaiaren arabera.....	23
<b>6</b>	<b>I. ERANSKINA: EUSKADI.EUS ATARIKO DATUAK (GAZTELANIAZ BAKARRIK)</b>	<b>24</b>

## 1 Datu orokorrak: kanal guztiak

Jarraian, Zuzenean zerbitzuak 2017ko abuztuaren 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 erretiratzen 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 abuztua							
	2017ko ABUztua	2017ko UZTAILA aldakuntza			2016ko ABUztua aldakuntza		
		Zbk.	Dif.	%	Zbk.	Dif.	%
<b>GUZTIRA</b>	<b>47.406</b>	<b>63.236</b>	<b>-15.830</b>	<b>-33,4%</b>	<b>43.394</b>	<b>4.012</b>	<b>8,5%</b>
<b>BATEZBESTEKO ARRETAK EGUNEAN</b>	2.155	3.162	-1.007	-46,7%	1.972	182	8,5%
<b>KANALA</b>							
Aurrez aurre	26.318	35.884	-9.566	-36,3%	23.830	2.488	9,5%
Telefonoz	19.747	25.562	-5.815	-29,4%	18.520	1.227	6,2%
Postontzia	1.221	1.585	-364	-29,8%	971	250	20,5%
Telegram	120	205	-85	-70,8%	73	47	39,2%
<b>ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA</b>							
Euskara	6.851	8.233	-1.382	-20,2%	6.191	661	9,6%
Gaztelania	39.138	53.348	-14.210	-36,3%	35.959	3.180	8,1%
Zehaztu gabe (*)	1.417	1.655	-238	-16,8%	1.245	172	12,1%
<b>GENEROA</b>							
Gizonak	19.234	25.125	-5.891	-30,6%	18.283	952	4,9%
Emakumeak	26.642	36.323	-9.681	-36,3%	23.060	3.583	13,4%
Zehaztu gabe (*)	1.530	1.788	-258	83,1%	2.052	-522	-34,1%

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.

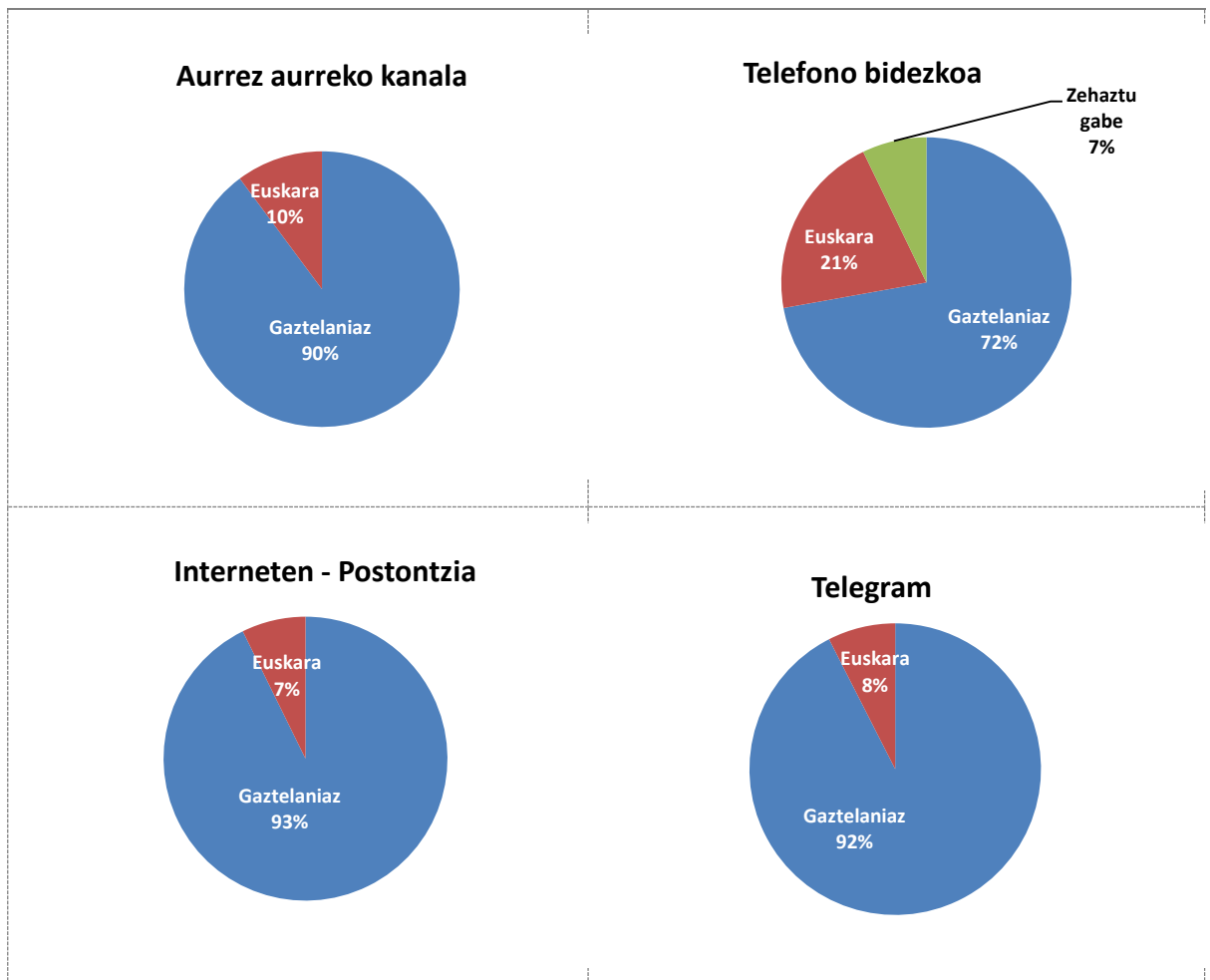
	KANALA					HIZKUNTZA			GENEROA		
	GUZTIRA	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegram	Euskara	Gaztelania	Zeh. Gabe (*)	Gizonak	Emakumeak	Zeh. Gabe (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>2016</b>	<b>270.242</b>	<b>153.392</b>	<b>109.349</b>	<b>6.825</b>	<b>676</b>	<b>16,1%</b>	<b>81,8%</b>	<b>2,0%</b>	<b>40,2%</b>	<b>56,7%</b>	<b>3,4%</b>
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%
<b>2017</b>	<b>579.810</b>	<b>313.417</b>	<b>250.750</b>	<b>14.096</b>	<b>1.547</b>	<b>14,7%</b>	<b>82,6%</b>	<b>2,7%</b>	<b>38,7%</b>	<b>58,1%</b>	<b>3,2%</b>
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%
Abuztua	47.406	26.318	19.747	1.221	120	14,5%	82,6%	3,0%	40,6%	56,2%	2,8%

*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 arretetako % hizkuntzaren arabera. 2017ko abuztua.

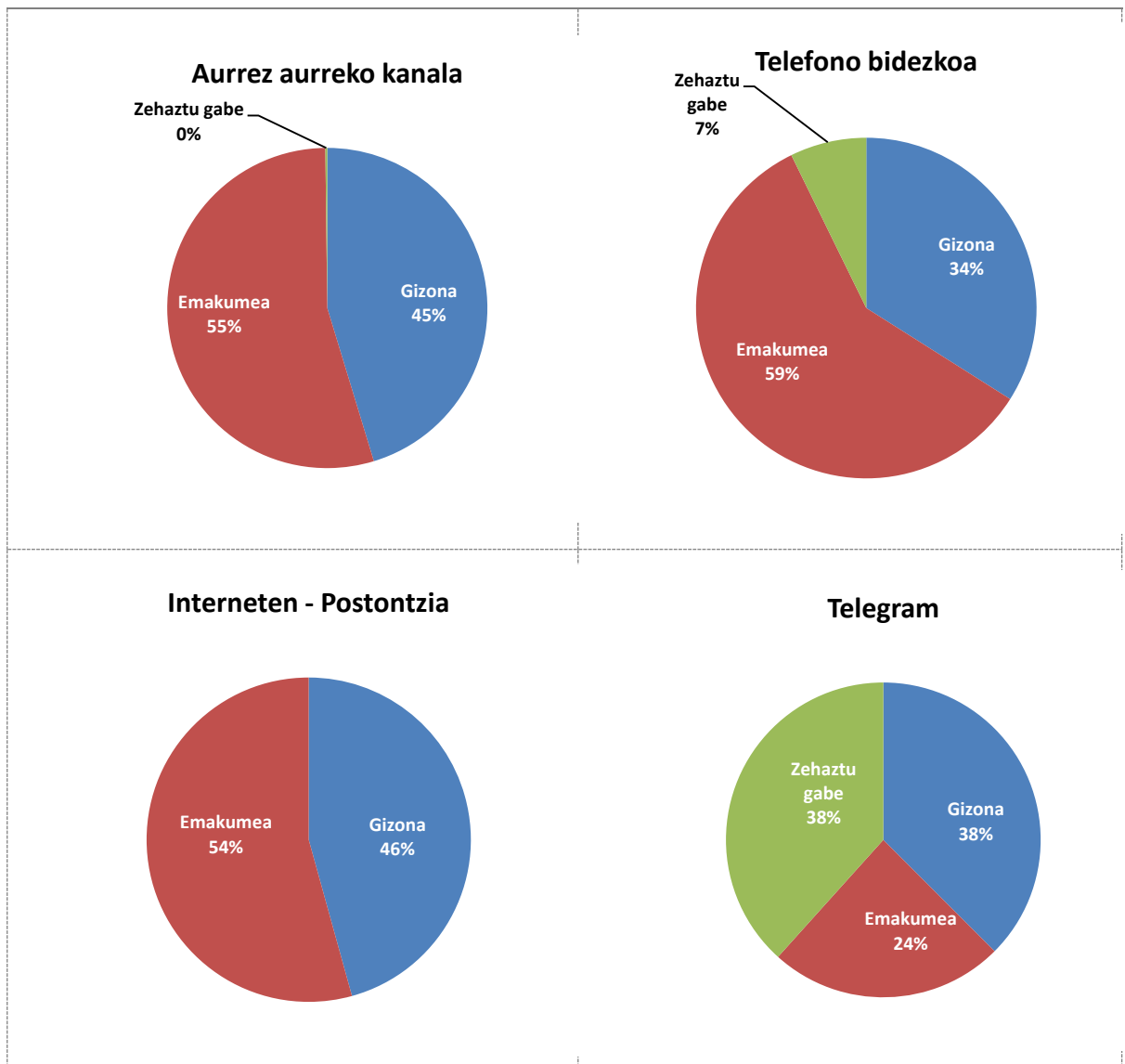


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

### 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 abuztua.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

## 1.5 Egindako arretateko arabera materiatazik eta pertsonen generoarentatik

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

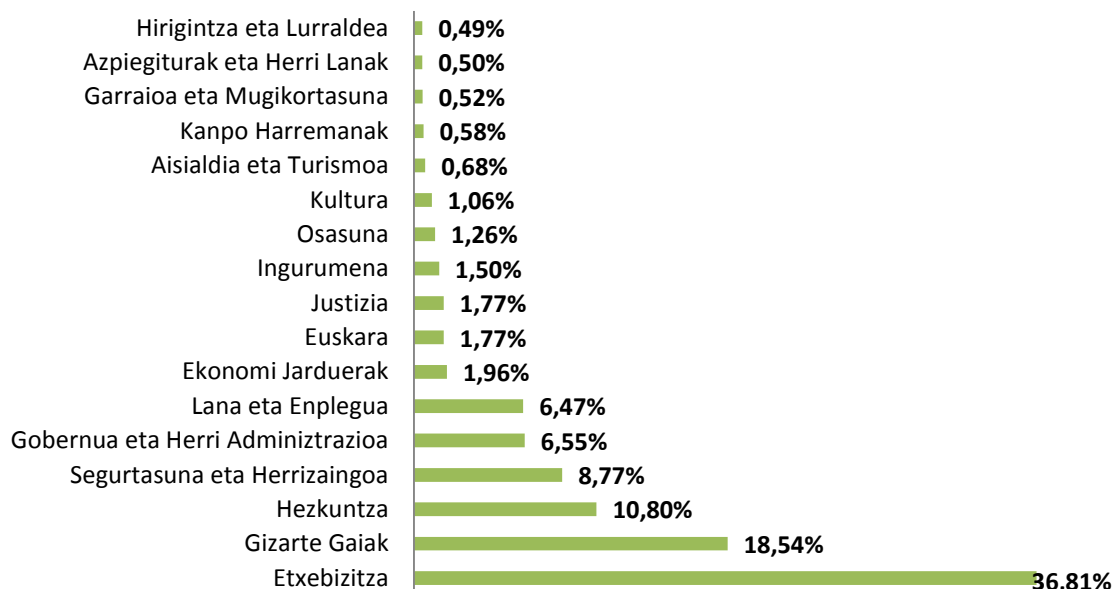
<b>Arreta gaiaren eta generoaren arabera. EAE-an.</b>					
<b>2017ko ABUZTUA</b>					
<b>GAIK</b>	<b>ARRETA</b>		<b>GENEROA</b>		
	<b>Zbk</b>	<b>%</b>	<b>Gizona</b>	<b>Emakumea</b>	<b>Zehaz. Gabe (*)</b>
			<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Etxebizitza	16.928	36,81%	43,04%	56,77%	0,19%
Gizarte Gaiak	8.526	18,54%	33,53%	66,39%	0,08%
Hezkuntza	4.965	10,80%	30,12%	69,60%	0,28%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	4.032	8,77%	57,50%	42,22%	0,27%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	3.014	6,55%	40,76%	58,54%	0,70%
Lana eta Enplegua	2.975	6,47%	48,62%	51,08%	0,30%
Ekonomi Jarduerak	901	1,96%	50,11%	49,11%	0,78%
Euskara	814	1,77%	41,58%	58,42%	0,00%
Justizia	814	1,77%	46,62%	52,40%	0,98%
Ingurumena	689	1,50%	44,05%	55,66%	0,29%
Osasuna	578	1,26%	42,64%	57,36%	0,00%
Kultura	488	1,06%	47,85%	52,15%	0,00%
Aisialdia eta Turismoa	311	0,68%	49,36%	50,64%	0,00%
Kanpo Harremanak	266	0,58%	53,95%	46,05%	0,00%
Garraioa eta Mugikortasuna	239	0,52%	49,16%	50,42%	0,42%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	229	0,50%	52,19%	47,37%	0,44%
Hirigintza eta Lurraldea	228	0,49%	51,98%	48,02%	0,00%
<b>GUZTIRA</b>	<b>45.989</b>	<b>100,00%</b>	<b>46,06%</b>	<b>53,66%</b>	<b>0,28%</b>

*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

Egindako arreta guztizkoko **ez dira sartzen ari txosten honetan gaia ezarri ezin izan zen 1.417 dei gaia** daudelako ezarri ezin izan zen esbideratutako direktoria edo erantzun gabeko deietara deietara.



### Kontsulta eta deietako % gaiaren arabera EAE-an 2017ko abuztua



*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

Grafiko hauen arabera, ikusi daiteke **Etxebizitzan, Gizarte Gaien eta Hezkuntzan** gutxi gorabehera kanal guztien artean arduratutako kontsulten % **66 buruz** direla.

## 2 Aurrez aurreko kanala

### 2.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2017ko abuztua**, 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](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 ABUZTUA			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	GUZTIRA
Itxaroteko batezbesteko denbora	21:23	05:05	01:53	<b>12:27</b>
Arretako batezbesteko denbora	06:11	07:20	06:00	<b>06:29</b>
Erantzuteko gaitasuna. Helburu balioa.	<b>10 minutuko itxaronaldiko garai handiengan arduratutako pertsonen % 70 da</b>			
Lortutako balioa	35,6%	62,4%	86,9%	<b>54,3%</b>

*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

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

- Pertsonak arduratzera arte itxaroten duten eguraldi ertaina: **12:27 (min/seg)**
- Eguraldi ertaina pertsonak hartzen direnean baino: **06:29 (min/seg)**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Kanal presentzialaren erantzunaren ahalmena” % 16 azpitik geratuz.

## 2.2 Zuzeneaneko ordezkarietzan egindako arreten laburpena

Zuzeneaneko ordezkarietzako 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.

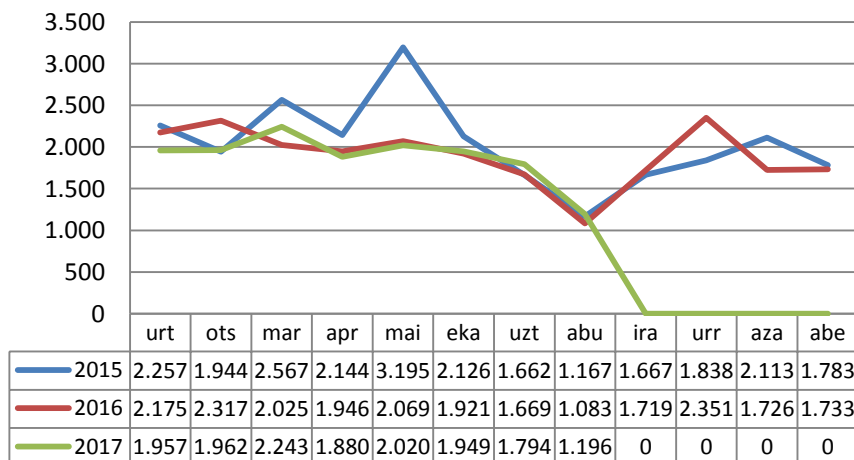
<b>EAE-an Zuzeneaneko bulego bakoitzeko egindako arreta aurrez aurreko zerbitzuaren hileroko laburpena.</b>				
	2017ko ABUZTUA		2017 METATUTAKO	
	Guztira	Eguneroko batezbestekoa	Guztira	Eguneroko batezbestekoa
<b>Bizkaia</b>	13.737	654	<b>164.749</b>	<b>997</b>
<b>Gipuzkoa</b>	7.244	329	<b>78.695</b>	<b>476</b>
<b>Araba</b>	5.337	243	<b>69.973</b>	<b>421</b>
<b>Arreten GUZTIZKOA</b>	<b>26.318</b>	<b>1.196</b>	<b>313.417</b>	<b>1.875</b>

*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

## 2.3 Urteroko konparazioizko arreta presentzialetako koporua

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

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

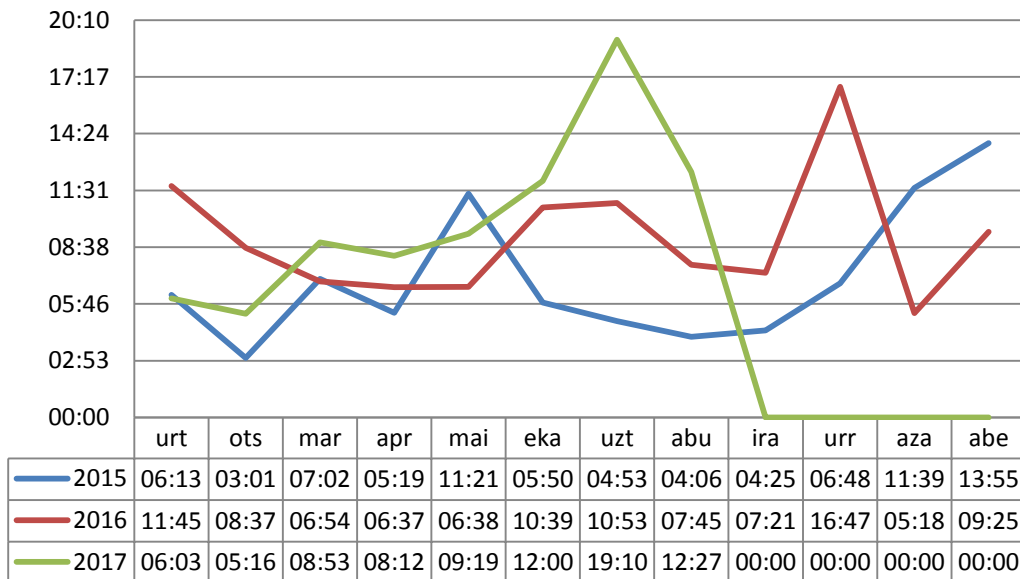


*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

## 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.**

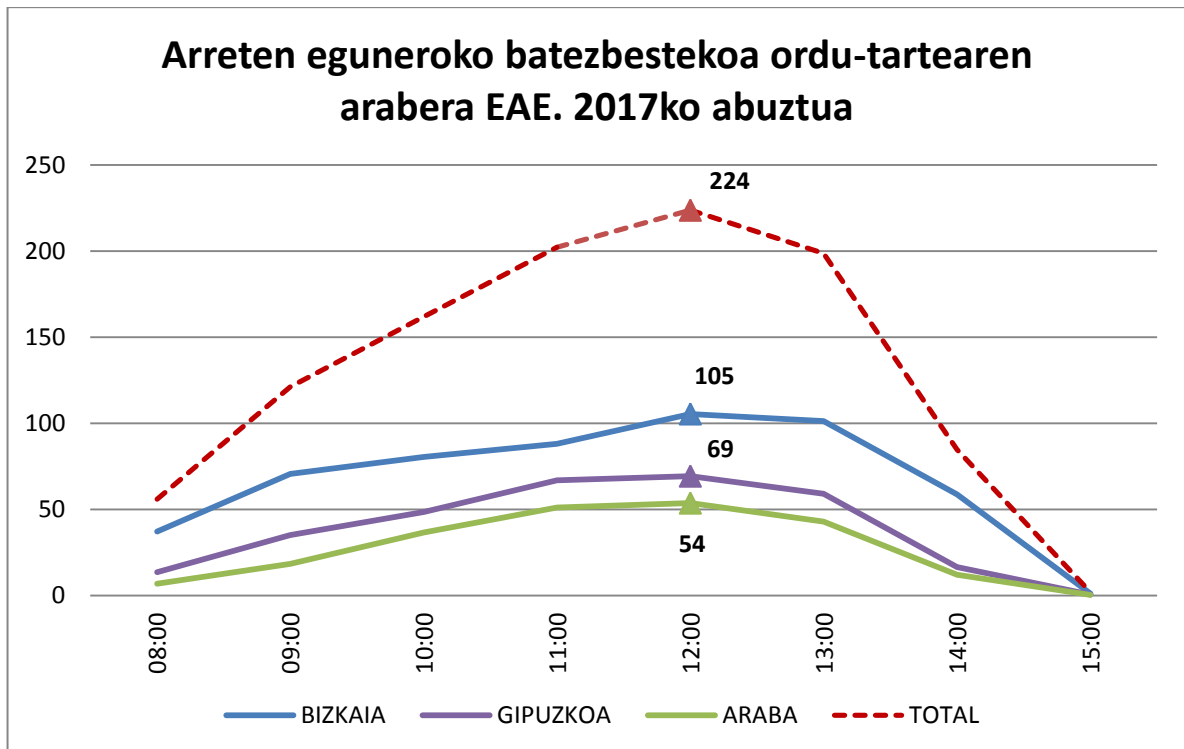


*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

2017ko abuztuan, **itxaronaldi batezbestekoa 12:27 minutuko izan da**. Bulego bakoitzetik: 21:23 Bilbon, 05:05 Donostia-San Sebastián eta 01:53 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 pikoen urtarokotasuna analizatuz, zerbitzua itxarondako eguneko eskariaren arabera hobeto dimentsiona dezakegu.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Arreta kopururik handiena erakartzen duen ordu tarte 11:00en eta 13:00en artean dago, hilabete honetan ikus daiteko, Zuzeneaneko bulegoaren arabera, hurrengo informazioa tarte **jendetsueneko arretetako eguneko erdiaren gainean** erregistratzen da.

- Zuzenean **Bilbao**: 12:00en gaineko egunean 105 arretak
- Zuzenean **Donostia**: 12:00en gaineko egunean 69 arretak
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 12:00en gaineko egunean 54 arretak

**Ordezkaritzen taldean** 12:00etan gaineko egunean 224 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.

<b>EAE-an egindako arretak, Zuzenean ordezkarietatik eta materiak sailkatuta.</b>							
<b>2017ko ABUZTUA</b>							
GAIA	ARRETA-GUZZITZKOA				ORDEZKARITZAGATIK		
	Znbk.	%	Zuzenean	Igotako	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Etxebizitza	12.920	49,1%	12.712	208	6.987	3.433	2.500
Gizarte Gaiak	5.369	20,4%	5.362	7	2.596	1.615	1.158
Lana eta Enplegua	2.242	8,5%	2.237	5	1.385	242	615
Hezkuntza	1.868	7,1%	1.821	47	932	680	256
Segurtasuna eta Herrizaingoa	1.785	6,8%	1.778	7	922	465	398
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	950	3,6%	948	2	471	313	166
Euskara	402	1,5%	401	1	113	241	48
Justizia	257	1,0%	255	2	129	86	42
Ekonomi Jarduerak	234	0,9%	228	6	87	78	69
Kultura	86	0,3%	83	3	28	44	14
Ingurumena	68	0,3%	68	0	45	19	4
Osasuna	58	0,2%	58	0	27	4	27
Kanpo Harremanak	42	0,2%	42	0	6	11	25
Aisialdia eta Turismoa	17	0,1%	16	1	4	7	6
Azpiegiturak eta Herri Lanak	8	0,0%	8	0	1	3	4
Garraioa eta Mugikortasuna	8	0,0%	8	0	4	2	2
Hirigintza eta Lurraldeak	4	0,0%	4	0	0	1	3
<b>GUZZITZUA</b>	<b>26.318</b>	<b>100,0%</b>	<b>26.029</b>	<b>289</b>	<b>13.737</b>	<b>7.244</b>	<b>5.337</b>
			<b>98,9%</b>	<b>1,1%</b>	<b>52,2%</b>	<b>27,5%</b>	<b>20,3%</b>

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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

### 3 Telefono bidezko kanala

#### 3.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2017ko abuztuan**, 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](http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/eu/contenidos/informacion/carta_servicios/eu_carta/carta.html)

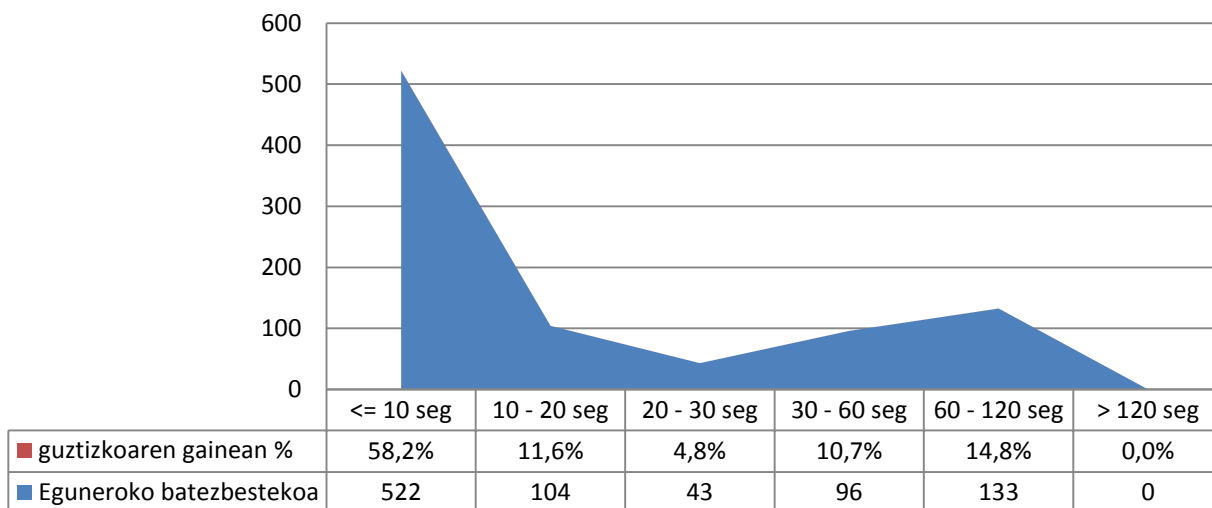
Erantzutako gaitasuna telefono bidezko kanalean EAEan.		
	2017ko ABUZTUA	2017an METATUTAKO
Arretako batezbesteko denbora	02:30	02:30
Ezarrirako helburu balioa	60 segundo pasa baino lehen erantzundako deien %70, dei guztiak	
Lortutako balioa	85,2%	65,4%

*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

Aurreko taulan denbora ertaina irudikatzen da pertsonak hartzen direnean: **02:30**

Hilabete honetan balio objektibora heldu egiazta daiteke ere “Telefono bidezko kanal erantzunaren ahalmena” % 56.

## Erantzun-denboragatik eguneroko batezbestekoa. EAE-an 2017ko abuztua.



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.

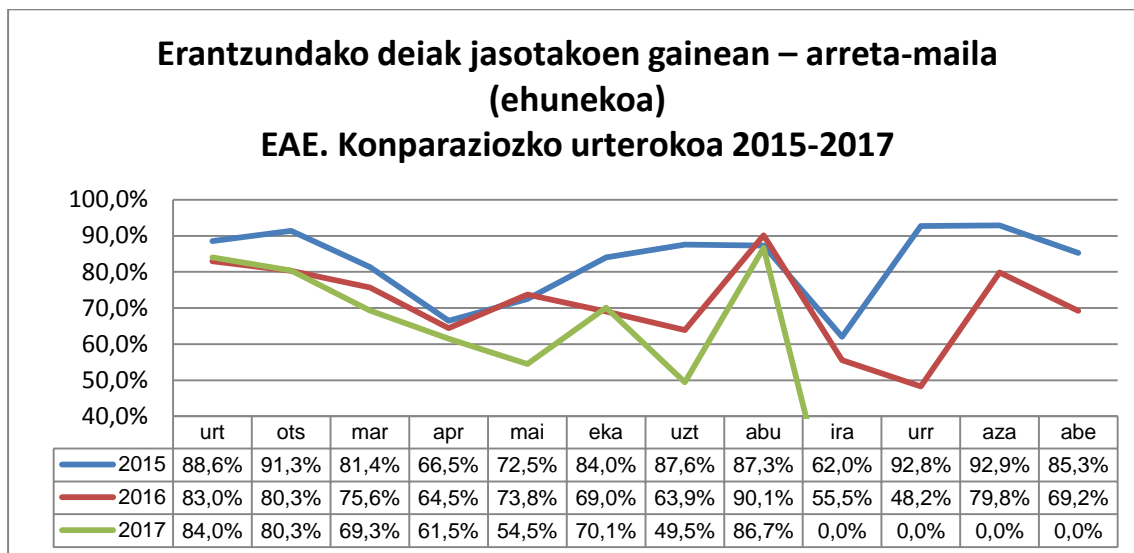
	2017ko ABUZTUA	2017an METATUTAKO
Jasotako deiak	22.788	375.082
Erantzundako deiak	19.747	250.750
Erantzundako deiak jasotako gainera %	86,7%	66,9%
Eguneko erantzundako deien batezbestekoa	898	1.504

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

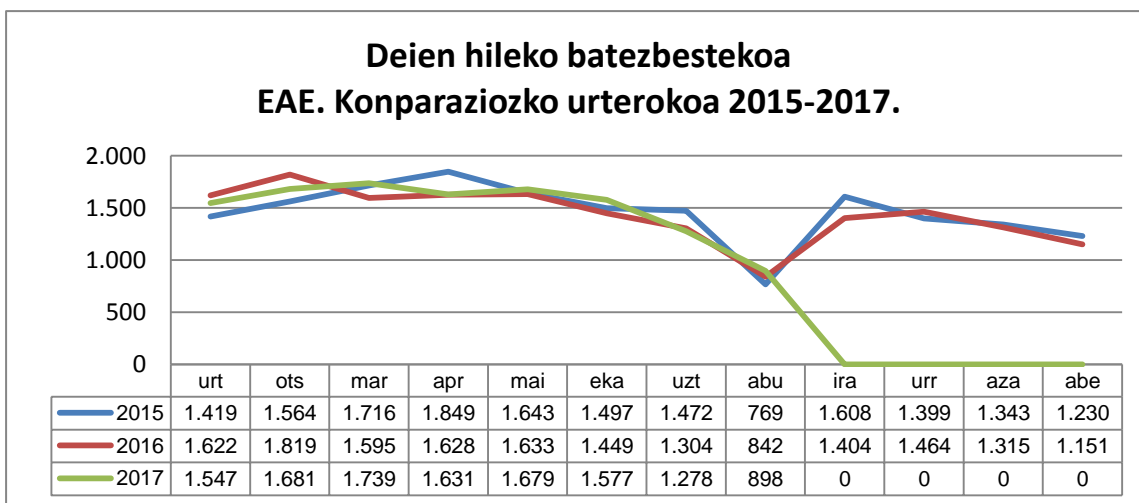


*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

### 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.

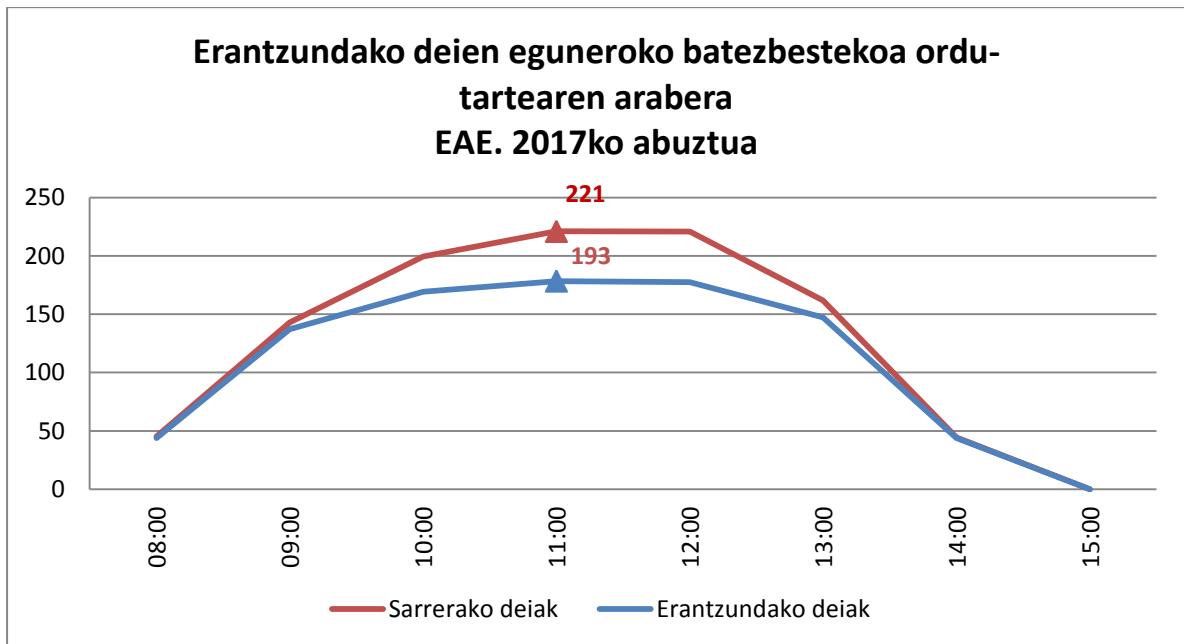
Irudikatutako datuak egun bakoitzeko arduratutako dei erdiari eta azken 3 urteetan zeharreko hilabeteari dagozkie.



*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 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

<b>EAE-an erantzundako telefono-deiak gaiaren arabera.</b>				
<b>2017ko ABUZTUA</b>				
<b>GAIA</b>	<b>ERANTZUNDAKOAK</b>			
	<b>Zenbakia</b>	<b>%</b>	<b>ZUZENEAN</b>	<b>IGOTAKOAK</b>
Etxebizitza	3.650	19,9%	3.566	84
Gizarte Gaiak	3.095	16,9%	3.033	62
Hezkuntza	2.893	15,8%	2.567	326
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.141	11,7%	2.074	67
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	1.957	10,7%	1.607	350
Ekonomi Jarduerak	627	3,4%	500	127
Ingurumena	581	3,2%	425	156
Justizia	529	2,9%	442	87
Lana eta Enplegua	493	2,7%	381	112
Osasuna	487	2,7%	433	54
Kultura	383	2,1%	320	63
Euskara	372	2,0%	364	8
Aisialdia eta Turismoa	255	1,4%	236	19
Kanpo Harremanak	220	1,2%	219	1
Garraioa eta Mugikortasuna	220	1,2%	215	5
Hirigintza eta Lurralde	218	1,2%	214	4
Azpiegiturak eta Herri Lanak	217	1,2%	214	3
<b>GUZTIRA</b>	<b>18.330</b>	<b>100,0%</b>	<b>16.802</b>	<b>1.528</b>
			<b>91,7%</b>	<b>8,3%</b>

*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

Abuztuan, **Etxebizitzaren, Gizarte Gaiak, Hezkuntza eta Segurtasuna eta Herrizaingoa** materia **konsultatuenen %64** ekarri dute.

**Zuzeneanek ia dei guztiak erantzuten diela** ikusi daiteke ere (%92), eta bakarrik deien %8, gehienetan izaera pertsonaleko espedienteei buruzkoak edo Departamentuetara (igota) espezializatuagoak transferitzen dira.

## 4 Postontzi bidezko arreta

### 4.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2017ko abuztuan**, 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](http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/eu/contenidos/informacion/carta_servicios/eu_carta/carta.html)

Postontzi elektronikoen Zuzenean erantzuteko gaitasuna		
	2017ko ABUZTUA	2017ko METATUKOA
Jasotako kontsultak	1.221	14.096
Eguneroko kontsulten batezbestekoa	56	85
Erantzundako kontsulten %	85,6%	90,0%
Zuzenean kudeatzen kontsultak	935	10.768
Erantzundako kontsulten %	19,5%	21,8%
Igotako kontsulten %	80,5%	78,2%
Erantzuteko gaitasuna: Ezarritako helburu balioa	Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen % 82	
Erantzundakoak % epean	91,2%	88,5%

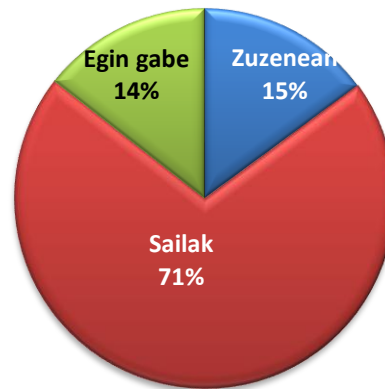
*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

Abuztua honetan Zuzeneanek erantzun du 2 laneguneko gehieneko epe batean, zuzenki iristen diren posten % 91tako; beraz balio objektiboa adierazle honetarako gairitu 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 abuztua**

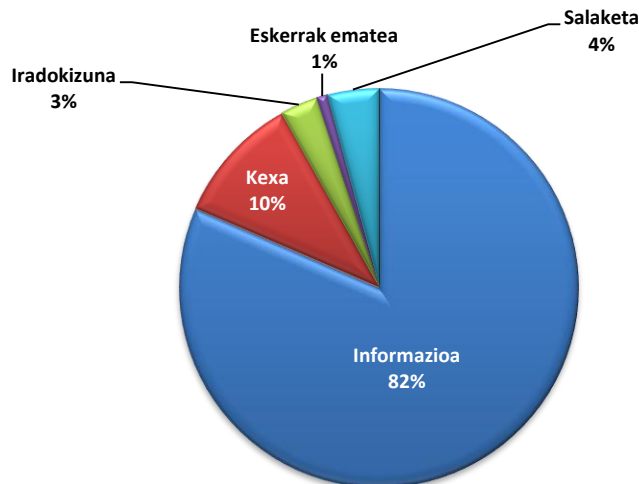


*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

## 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 abuztua.**



*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

#### 4.4 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

EAE-an egindako kontsultak gaiaren arabera.					
2017ko ABUZTUA					
GAIA	KONTSULTA-GUZZIKOAK		ERANTZUNDAKOAK		
	Zenbakia	%	Zuzenean	Sailak	Egin gabe
Etxebizitza	321	26,3%	51	188	82
Lana eta Enplegua	240	19,7%	7	200	33
Hezkuntza	179	14,7%	37	102	40
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	92	7,5%	29	52	11
Segurtasuna eta Herrizaingoa	92	7,5%	19	67	6
Gizarte Gaiak	52	4,3%	25	17	10
Ingurumena	39	3,2%	1	24	14
Aisialdia eta Turismoa	39	3,2%	1	36	2
Euskara	38	3,1%	1	28	9
Ekonomi Jarduerak	33	2,7%	1	27	5
Osasuna	32	2,6%	5	21	6
Justizia	24	2,0%	2	15	7
Kultura	18	1,5%	1	3	14
Garraioa eta Mugikortasuna	10	0,8%	2	1	7
Hirigintza eta Lurraldea	5	0,4%	0	4	1
Kanpo Harremanak	4	0,3%	0	3	1
Azpiegiturak eta Herri Lanak	3	0,2%	0	0	3
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.221</b>	<b>100,0%</b>	<b>182</b>	<b>788</b>	<b>251</b>
			<b>14,9%</b>	<b>64,5%</b>	<b>20,6%</b>

*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

2017ko abuztuan, %68 Etxebizitzaren, Lana eta Enpleguaren, Hezkuntza, Gobernua eta Herri Administrazioaren gaineko kontsultei dagokien.

## 5 Telegram bidezko arreta

### 5.1 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

<b>EAE-an jasotako kontsultak gaiaren arabera.</b>		
<b>2017ko ABUZTUA</b>		
<b>GAIA</b>	<b>KONTSULTAK</b>	
	<b>Zenbakia</b>	<b>%</b>
Etxebizitza	37	30,8%
Hezkuntza	25	20,8%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	15	12,5%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	14	11,7%
Gizarte Gaiak	10	8,3%
Ekonomi Jarduerak	7	5,8%
Justizia	4	3,3%
Euskara	2	1,7%
Kultura	1	0,8%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	1	0,8%
Ingurumena	1	0,8%
Osasuna	1	0,8%
Garraioa eta Mugikortasuna	1	0,8%
Hirigintza eta Lurraldea	1	0,8%
Kanpo Harremanak	0	0,0%
Aisialdia eta Turismoa	0	0,0%
Lana eta Enplegua	0	0,0%
<b>GUZTIRA</b>	<b>120</b>	<b>100,0%</b>

*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

2017ko abuztuan, 120 kontsultak Telegramen mezularitza sisteman zehar jaso dira, **%75** Etxebizitzaren, Hezkuntza, Gobernua eta Herri Adminiztrazioa eta Segurtasuna eta Herrizaingoa.


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

---

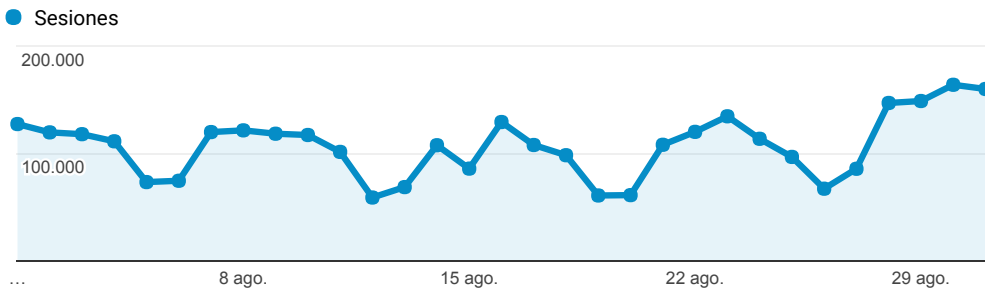


**Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea**

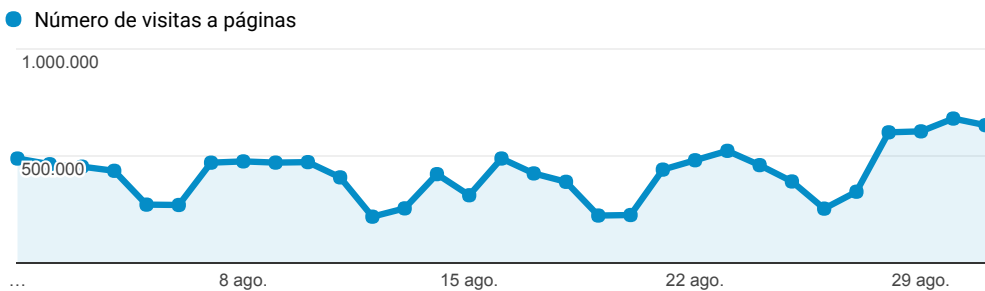
1 ago. 2017 - 31 ago. 2017

 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	2.389.860	00:04:18
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	928.687	00:01:51
Home Mobile	761.404	00:01:32
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	745.359	00:01:20
Elhuyar Hiztegia CC	701.883	00:07:03
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	564.164	00:01:18
(not set)	489.943	00:04:53
Predicción meteorologica para pasado mañana - Móvil	435.633	00:01:27
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	421.263	00:02:08
Tendencias meteorológicas para los próximos días	400.799	00:01:16

**¿Cuántas páginas han visitado?**

**12.960.262**  
 % del total: 100,00 % (12.960.262)

**¿Cuántas visitas hemos tenido?**

**3.331.987**  
 % del total: 100,00 % (3.331.987)

**Páginas / Visita**

**3,89**  
 Media de la vista: 3,89 (0,00 %)

**Porcentaje de rebote**

**33,69 %**  
 Media de la vista: 33,69 % (0,00 %)

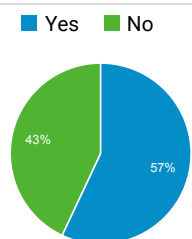
**Duración media de la visita**

**00:02:37**  
 Media de la vista: 00:02:37 (0,00 %)

**¿Son nuevos o recurrentes?**

Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	2.379.312	10.076.888
New Visitor	952.675	2.883.374

**¿Desde dispositivos móviles?**



## ¿De dónde vienen las visitas?

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

