

Zuzenean zerbitzuaren hileroko jarduera txostena

2017ko Urriaren

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 Urriaren 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 Zerbitzuagatiko 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 urriaren							
	2017ko	2017ko IRAILA aldakuntza			2016ko URRIAREN aldakuntza		
	URRIAREN	Zbk.	Dif.	%	Zbk.	Dif.	%
GUZTIRA	72.940	73.169	-229	-0,3%	74.711	-1.771	-2,4%
BATEZBESTEKO ARRETAK EGUNEAN	3.473	3.484	-11	-0,3%	3.932	-459	-13,2%
KANALA							
Aurrez aurre	41.167	39.881	1.286	3,1%	44.670	-3.503	-8,5%
Telefonoz	29.274	30.575	-1.301	-4,4%	27.825	1.449	4,9%
Postontzia	2.296	2.432	-136	-5,9%	2.021	275	12,0%
Telegram	203	281	-78	-38,4%	195	8	3,9%
ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA							
Euskara	9.610	11.307	-1.697	-17,7%	11.697	-2.087	-21,7%
Gaztelania	61.595	60.115	1.480	2,4%	61.894	-299	-0,5%
Zehaztu gabe (*)	1.735	1.747	-12	-0,7%	1.123	612	35,3%
GENEROA							
Gizonak	27.953	27.925	28	0,1%	29.691	-1.738	-6,2%
Emakumeak	43.059	43.283	-224	-0,5%	42.631	429	1,0%
Zehaztu gabe (*)	1.928	1.961	-33	98,3%	2.392	-464	-24,1%

Iturria: Eusko Jaurlaritzaren 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, hilabetea eta urteka, kanalaren, arretarako erabilitako hizkuntzaren, arreta jasotako pertsonaren generoaren eta eguneko batez besteko arreten arabera. EAE-an.

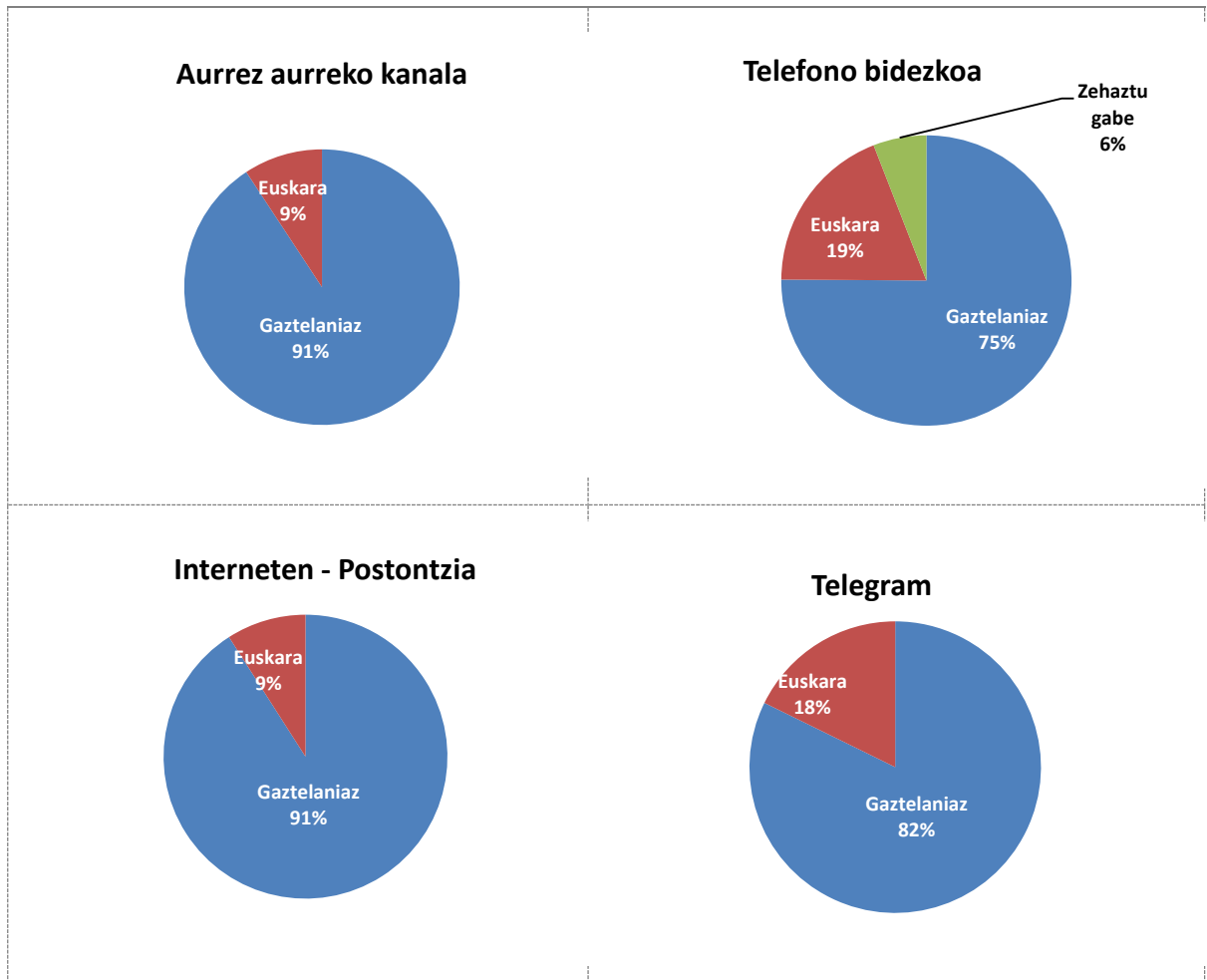
	KANALA					HIZKUNTZA			GENEROA		
	GUZTIRA	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegram	Euskara	Gaztelania	Zeh. Gabe (*)	Gizonak	Emakumeak	Zeh. Gabe (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2016	199.437	115.580	78.453	4.919	485	15,4%	82,5%	2,1%	40,7%	56,1%	3,0%
Urria	74.711	44.670	27.825	2.021	195	15,7%	82,8%	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	652.979	353.298	281.325	16.528	1.828	14,8%	82,6%	2,6%	38,6%	58,3%	3,2%
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%
Urriaren	73.169	39.881	30.575	2.432	281	15,5%	82,2%	2,4%	38,2%	59,6%	3,2%

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 Urriaren.

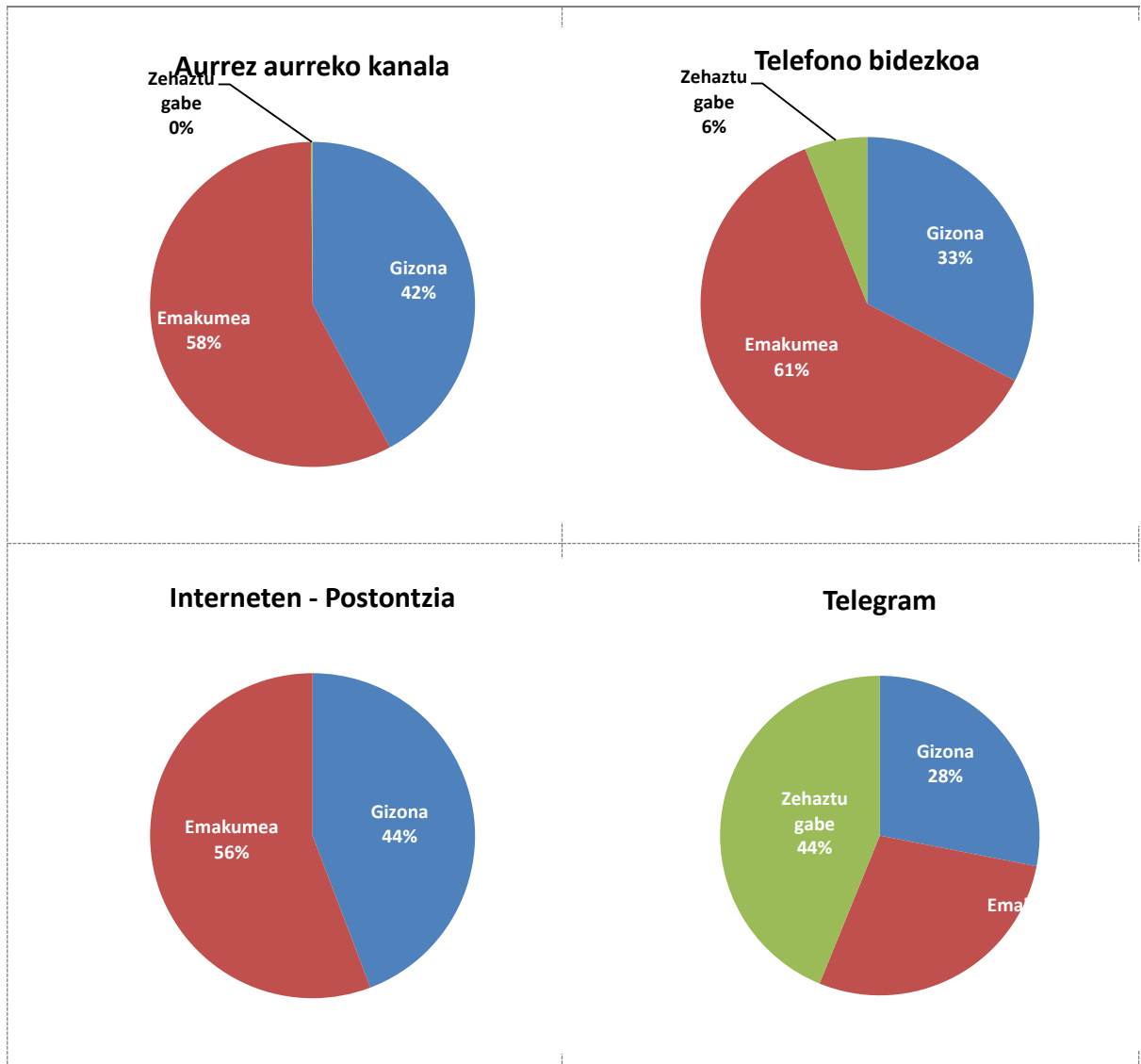


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 Urriaren.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.5 Egindako arretateko arabera materiataetik eta pertsonen generoarentatik

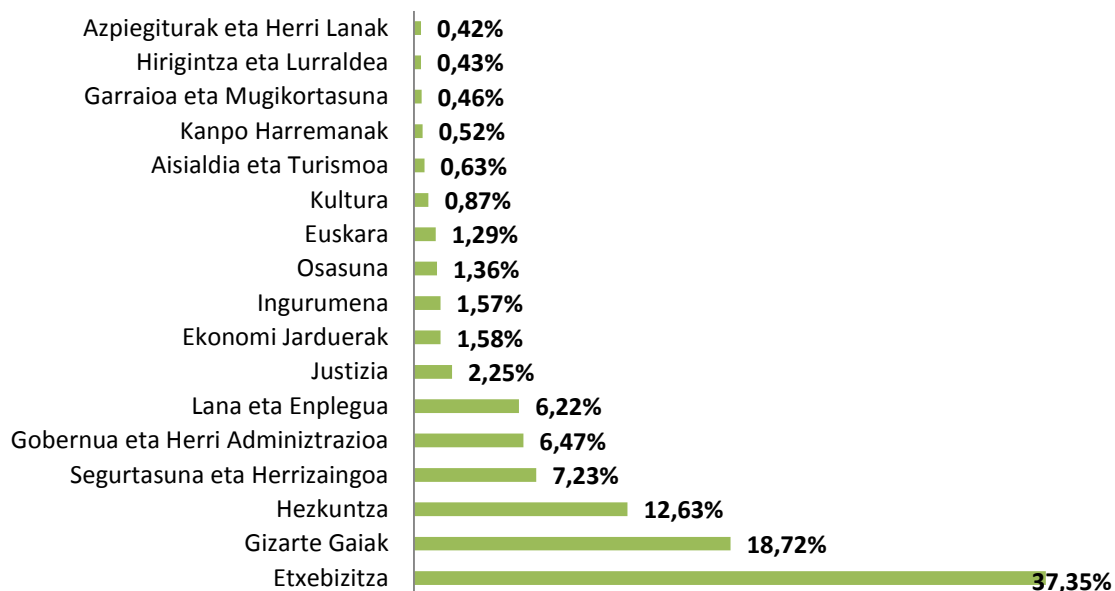
EAE-an egindako hileroko arretako estatistika, sailkatuta kontsulta objektu **materiaren eta pertsonen generoaren** arabera.

Arreta gaiaren eta generoaren arabera. EAE-an.					
2017ko URRIAREN					
GAIAK	ARRETA		GENEROA		
	Zbk	%	Gizona	Emakumea	Zehaz. Gabe (*)
			%	%	%
Etxebizitza	26.594	37,35%	40,80%	58,98%	0,22%
Gizarte Gaiak	13.326	18,72%	30,17%	69,73%	0,10%
Hezkuntza	8.990	12,63%	28,97%	70,63%	0,40%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	5.151	7,23%	55,91%	43,70%	0,39%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	4.610	6,47%	40,61%	58,70%	0,69%
Lana eta Enplegua	4.430	6,22%	47,47%	52,28%	0,25%
Justizia	1.605	2,25%	45,80%	53,89%	0,31%
Ekonomi Jarduerak	1.125	1,58%	48,71%	51,11%	0,18%
Ingurumena	1.119	1,57%	43,97%	55,85%	0,18%
Osasuna	971	1,36%	33,99%	65,60%	0,41%
Euskara	917	1,29%	38,50%	61,39%	0,11%
Kultura	617	0,87%	47,81%	51,21%	0,97%
Aisialdia eta Turismoa	445	0,63%	44,95%	54,83%	0,22%
Kanpo Harremanak	368	0,52%	52,44%	47,56%	0,00%
Garraioa eta Mugikortasuna	327	0,46%	48,32%	51,68%	0,00%
Hirigintza eta Lurralde	304	0,43%	54,60%	45,40%	0,00%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	301	0,42%	49,83%	49,83%	0,33%
GUZTIRA	71.205	100,00%	44,29%	55,43%	0,28%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Egindako arreta guztizkoko ez dira sartzen ari txosten honetan gaia ezarri ezin izan zen **1.735 dei gaia** daudelako ezarri ezin izan zen esbideratutako direktoria edo erantzun gabeko deietara deietara.

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



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Grafiko hauen arabera, ikusi daiteke **Etxebizitzan, Gizarte Gaien eta Hezkuntzan** gutxi gorabehera kanal guztien artean arduratutako kontsulten % **69 buruz** direla.

2 Aurrez aurreko kanala

2.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2017ko Urriaren**, 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 URRIAREN			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	GUZTIRA
Itxaroteko batezbesteko denbora	10:37	05:17	01:41	07:09
Arretako batezbesteko denbora	05:58	06:23	05:37	06:00
Erantzuteko gaitasuna. Helburu balioa.	10 minutuko itxaronaldiko garai handieneran arduratutako pertsonen % 70 da			
Lortutako balioa	46,9%	64,9%	90,1%	61,5%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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

- Pertsonak arduratzera arte itxaroten duten eguraldi ertaina: **07:09 (min/seg)**
- Eguraldi ertaina pertsonak hartzen direnean baino: **06:00 (min/seg)**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Kanal presentzialaren erantzunaren ahalmena” % 8 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.

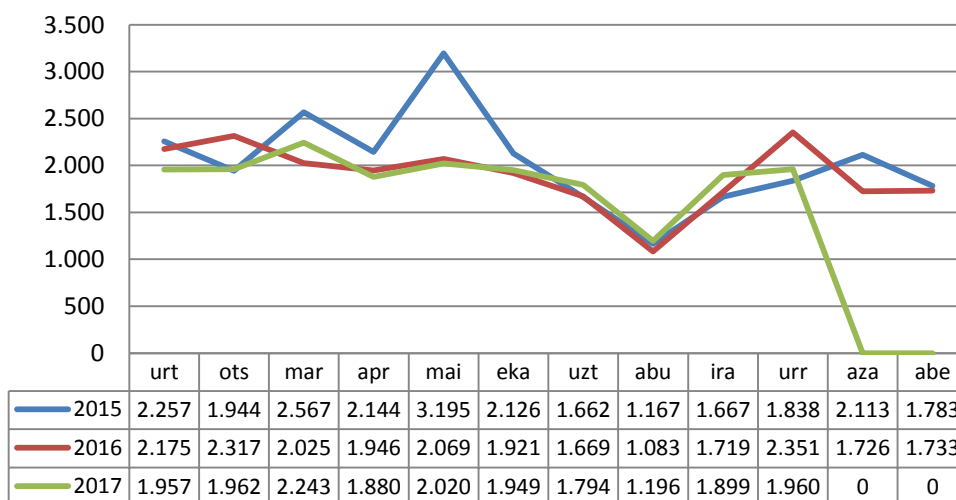
EAE-an Zuzeneaneko bulego bakoitzeko egindako arreta aurrez aurreko zerbitzuaren hileroko laburpena.				
	2017ko URRIAREN		2017 METATUTAKO	
	Guztira	Eguneroko batezbestekoa	Guztira	Eguneroko batezbestekoa
Bizkaia	22.393	1.066	208.465	1.006
Gipuzkoa	9.417	448	97.751	472
Araba	9.357	446	88.249	424
Arreten GUZTIZKOA	41.167	1.960	394.465	1.886

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2.3 Urteroko konparaziozko arreta presentzialetako koporua

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.

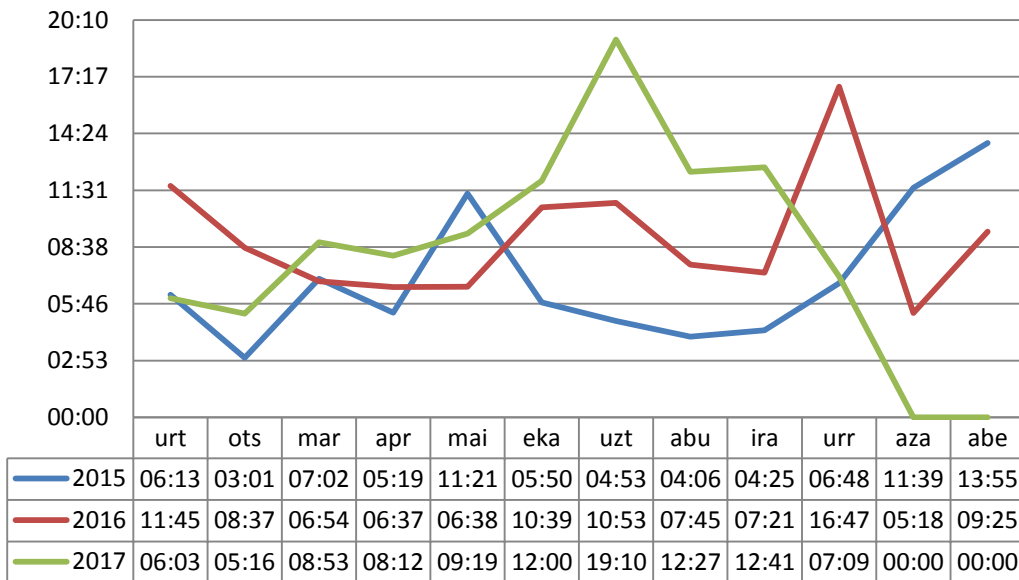


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2.4 Urteroko konparaziozkoa itxaroteko batezbesteko denbora

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

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

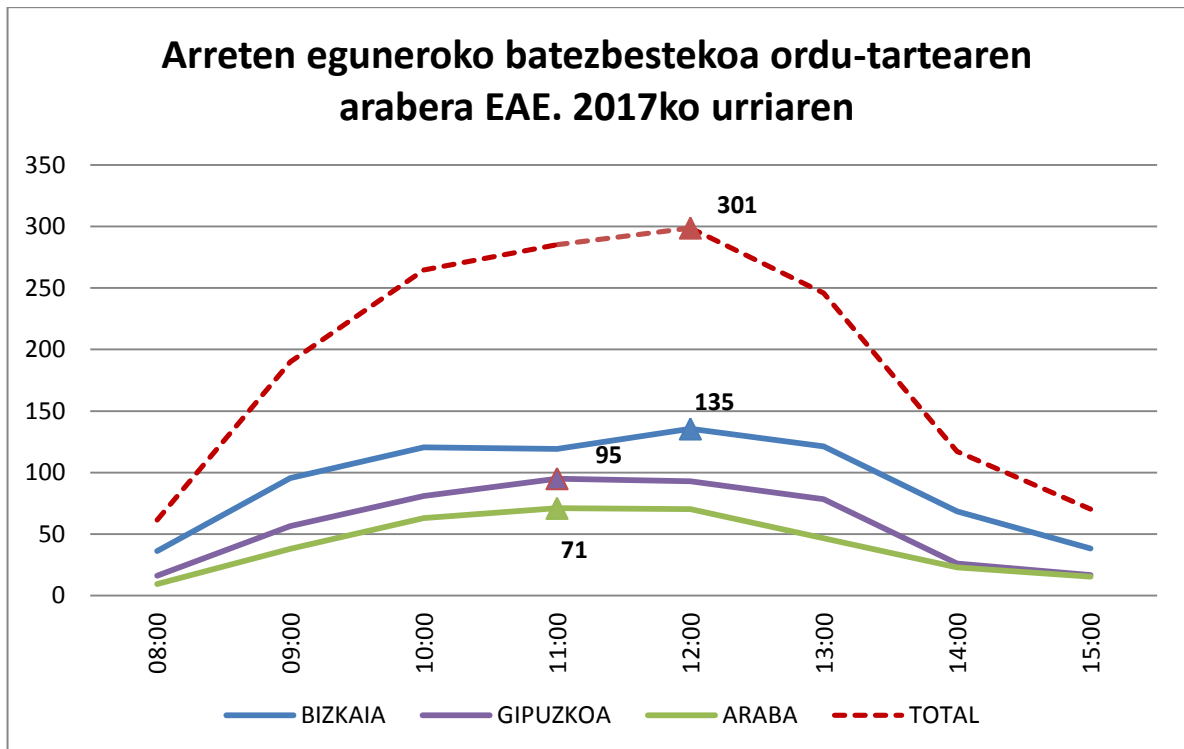


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko Urriaren, **itxaronaldi batezbestekoa 07:09 minutuko izan da**. Bulego bakoitzetik: 11:49 Bilbon, 05:17 Donostia-San Sebastián eta 01:41 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 piko-en 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 12:00en 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 135 arretak
- Zuzenean **Donostia**: 13:00en gaineko egunean 95 arretak
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 11:00en gaineko egunean 71 arretak

Ordezkaritzen taldean 12:00etan gaineko egunean 301 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 URRIAREN

GAIA	ARRETA-GUZZIKOIA				ORDEZKARITZAGATIK		
	Znbk.	%	Zuzenean	Igotako	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Etxebizitza	19.183	46,6%	18.774	409	10.505	4.334	4.344
Gizarte Gaiak	9.060	22,0%	9.053	7	4.636	2.145	2.279
Hezkuntza	4.140	10,1%	4.037	103	2.100	1.256	784
Lana eta Enplegua	3.279	8,0%	3.270	9	2.212	292	775
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.151	5,2%	2.137	14	1.314	439	398
Gobernua eta Herri Administrazioa	1.551	3,8%	1.543	8	791	354	406
Justizia	641	1,6%	630	11	319	213	109
Euskara	445	1,1%	440	5	172	206	67
Ekonomi Jarduerak	237	0,6%	230	7	103	61	73
Ingurumena	118	0,3%	117	1	85	19	14
Osasuna	113	0,3%	110	3	56	19	38
Kultura	102	0,2%	97	5	45	39	18
Kanpo Harremanak	78	0,2%	78	0	25	18	35
Azpiegiturak eta Herri Lanak	24	0,1%	24	0	16	8	0
Aisialdia eta Turismoa	17	0,0%	17	0	4	8	5
Garraioa eta Mugikortasuna	16	0,0%	16	0	7	1	8
Hirigintza eta Lurraldea	12	0,0%	12	0	3	5	4
GUZTIRA	41.167	100,0%	40.585	582	22.393	9.417	9.357
			98,6%	1,4%	54,4%	22,9%	22,7%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Etxebizitza, Gizarte Gaiak, Hezkuntza eta Lana eta Enpleguak gaineko materiek aurrez aurreko kanalean kontsulten % 88tako gehiago erakartzen dute.

3 Telefono bidezko kanala

3.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2017ko Urriaren**, 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

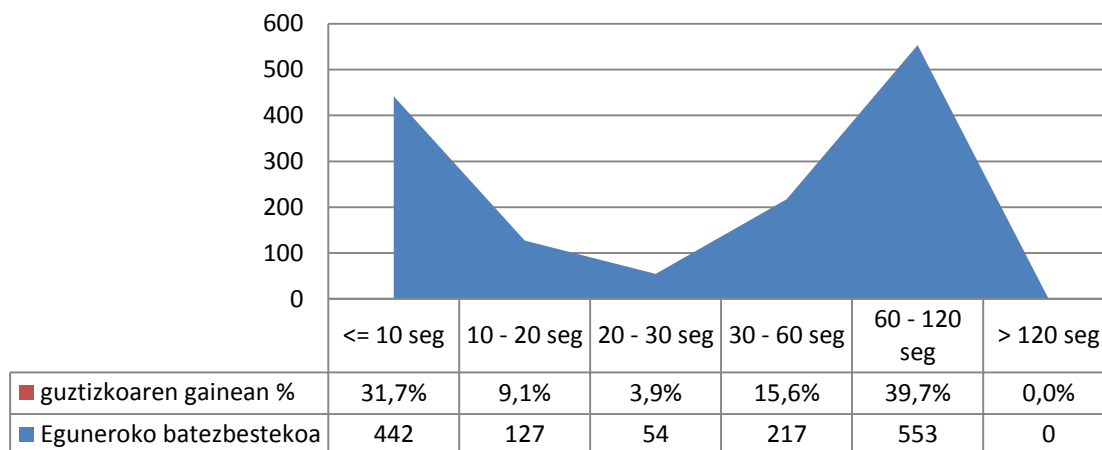
Erantzutako gaitasuna telefono bidezko kanalean EAEan.		
	2017ko URRIAREN	2017an METATUTAKO
Arretako batezbesteko denbora	02:43	02:32
Ezarritako helburu balioa	60 segundo pasa baino lehen erantzundako deien %70, dei guztiak	
Lortutako balioa	60,3%	62,6%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Aurreko taulan denbora ertaina irudikatzen da pertsonak hartzen direnean: **02:43**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Telefono bidezko kanal erantzunaren ahalmena” % 10 azpitik geratuz.

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



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

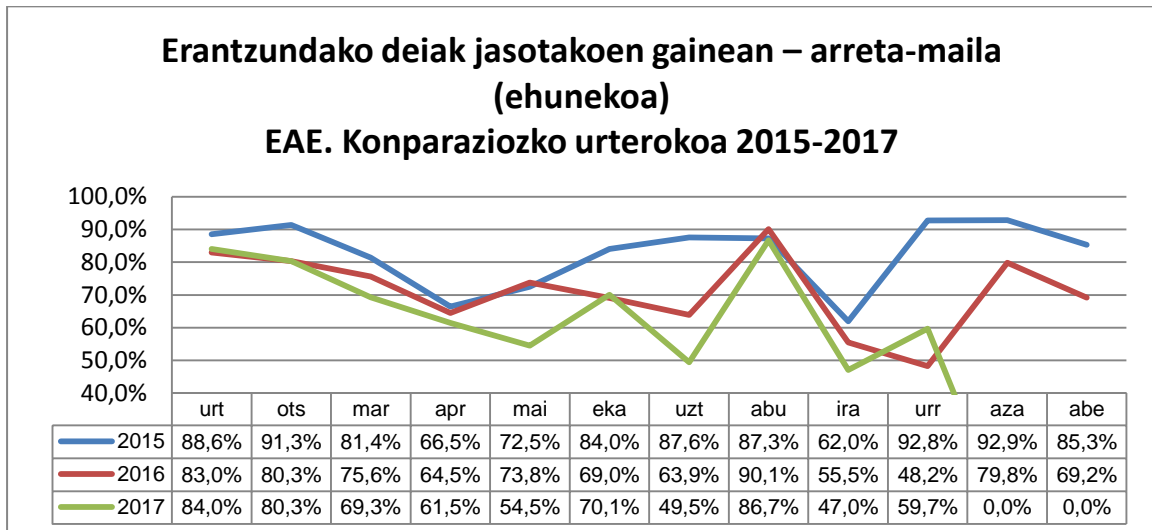
Hilabeteko telefono arretaren zerbitzuaren laburpena EAEan.

	2017ko URRIAREN	2017an METATUTAKO
Jasotako deiak	49.010	489.081
Erantzundako deiak	29.274	310.599
Erantzundako deiak jasotako gainera %	59,7%	63,5%
Eguneko erantzundako deien batezbestekoa	1.394	1.488

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

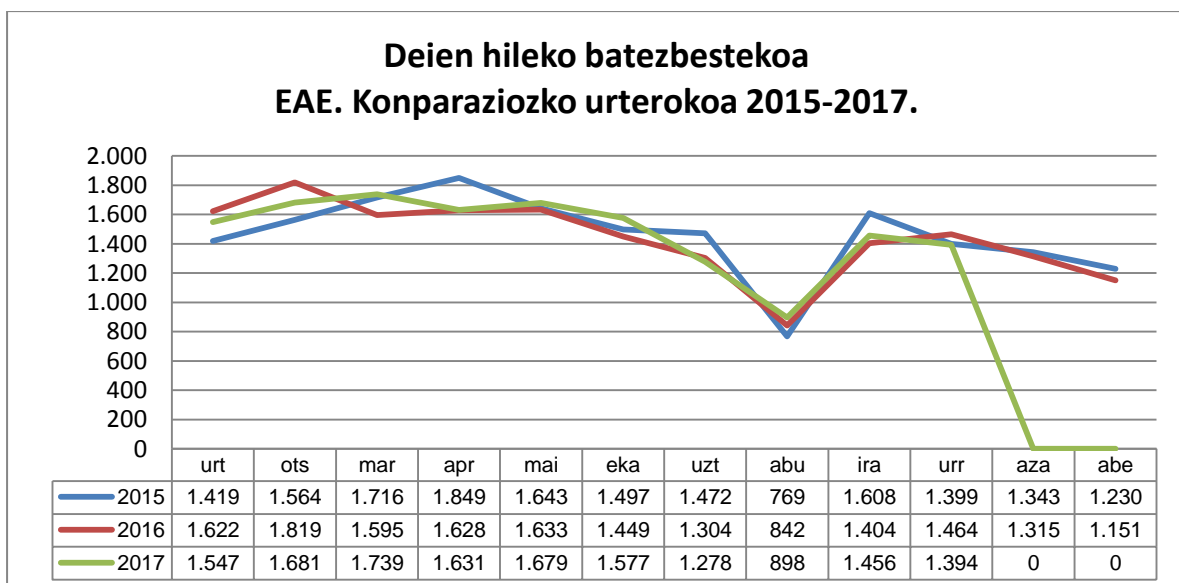


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.

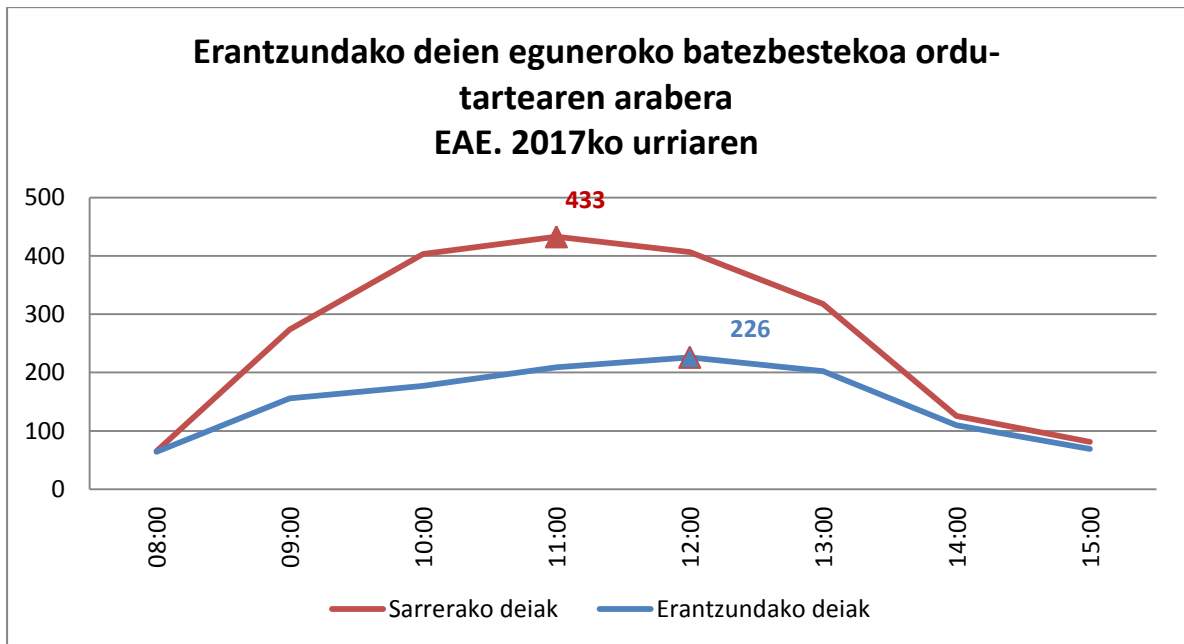
Irudikatutako datuak egun bakoitzeko **arduratutako dei erdiari eta azken 3 urteetan zeharreko hilabeteari dagozkie**.



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 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 URRIAREN				
GAIA	ERANTZUNDAKOAK			
	Zenbakia	%	ZUZENEAN	IGOTAKOAK
Etxebizitza	6.716	24,4%	6.517	199
Hezkuntza	4.380	15,9%	3.892	488
Gizarte Gaiak	4.165	15,1%	4.010	155
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	2.858	10,4%	2.124	734
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.825	10,3%	2.727	98
Ingurumena	918	3,3%	613	305
Justizia	912	3,3%	748	164
Ekonomi Jarduerak	824	3,0%	652	172
Osasuna	800	2,9%	693	107
Lana eta Enplegua	747	2,7%	590	157
Kultura	478	1,7%	403	75
Euskara	397	1,4%	385	12
Aisialdia eta Turismoa	376	1,4%	352	24
Garraioa eta Mugikortasuna	300	1,1%	289	11
Hirigintza eta Lurraldea	285	1,0%	267	18
Kanpo Harremanak	281	1,0%	277	4
Azpiegiturak eta Herri Lanak	272	1,0%	268	4
GUZTIRA	27.539	100,0%	24.812	2.727
			90,1%	9,9%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Urriaren, **Etxebizitzaren, Hezkuntzaren, Gizarte Gaiak eta Gobernua eta Herri Adminiztrazioa** **materian kontsultatuenen %66** ekarri dute.

Zuzeneanek ia dei guztiak erantzuten diela ikusi daiteke ere (%90), eta bakarrik deien %10, gehienetan izaera pertsonaleko espedientei buruzkoak edo Departamentuetara (igota) espezializatuagoak transferitzen dira.

4 Postontzi bidezko arreta

4.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2017ko Urriaren**, 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 URRIAREN	2017ko METATUKOA
Jasotako kontsultak	2.296	18.824
Eguneroko kontsulten batezbestekoa	109	90
Erantzundako kontsulten %	89,9%	90,2%
Zuzenean kudeatzen kontsultak	1.853	14.493
Erantzundako kontsulten %	19,2%	20,9%
Igotako kontsulten %	80,8%	79,1%
Erantzuteko gaitasuna: Ezarrirako helburu balioa	Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen % 82	
Erantzundakoak % epean	89,6%	88,7%

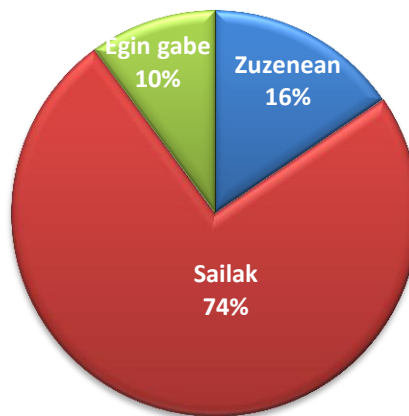
Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Urriaren honetan Zuzeneanek erantzun du 2 laneguneko gehieneko epe batean, zuzenki iristen diren posten % 90tako; 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 urriaren**

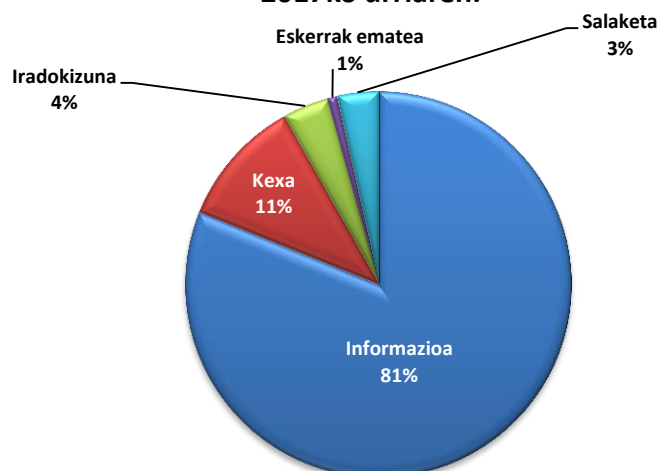


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 urriaren.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

4.4 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

EAE-an egindako kontsultak gaiaren arabera.					
2017ko URRIAREN					
GAIA	KONTSULTA-GUZZIKOA		ERANTZUNDAKOAK		
	Zenbakia	%	Zuzenean	Sailak	Egin gabe
Etxebizitza	635	27,7%	123	462	50
Hezkuntza	407	17,7%	63	290	54
Lana eta Enplegua	400	17,4%	3	367	30
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	172	7,5%	68	85	19
Segurtasuna eta Herrizaingoa	166	7,2%	23	140	3
Gizarte Gaiak	83	3,6%	36	40	7
Ingurumena	81	3,5%	3	46	32
Euskara	73	3,2%	8	61	4
Osasuna	58	2,5%	11	42	5
Ekonomi Jarduerak	57	2,5%	3	48	6
Aisialdia eta Turismoa	51	2,2%	3	46	2
Justizia	48	2,1%	5	35	8
Kultura	33	1,4%	1	23	9
Garraioa eta Mugikortasuna	11	0,5%	2	9	0
Kanpo Harremanak	9	0,4%	1	7	1
Hirigintza eta Lurraldea	7	0,3%	0	6	1
Azpiegiturak eta Herri Lanak	5	0,2%	3	2	0
GUZTIRA	2.296	100,0%	356	1.709	231
			15,5%	74,4%	10,1%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko Urriaren, %70 Etxebizitzaren, Hezkuntzaren, Lana eta Enpleguaren eta Gobernua eta Herri Administrazioaren gaineko kontsultei dagokien.

5 Telegram bidezko arreta

5.1 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

EAE-an jasotako kontsultak gaiaren arabera.		
2017ko URRIAREN		
GAIA	KONTSULTAK	
	Zenbakia	%
Hezkuntza	63	31,0%
Etxebizitza	60	29,6%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	29	14,3%
Gizarte Gaiak	18	8,9%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	9	4,4%
Ekonomi Jarduerak	7	3,4%
Kultura	4	2,0%
Justizia	4	2,0%
Lana eta Enplegua	4	2,0%
Euskara	2	1,0%
Ingurumena	2	1,0%
Aisialdia eta Turismoa	1	0,5%
Kanpo Harremanak	0	0,0%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	0	0,0%
Osasuna	0	0,0%
Garraioa eta Mugikortasuna	0	0,0%
Hirigintza eta Lurraldea	0	0,0%
GUZTIRA	203	100,0%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko Urriaren, 281 kontsultak Telegramen mezularitza sisteman zehar jaso dira, **%84** Hezkuntzaren, Etxebizitzaren, Gobernua eta Herri Adminiztrazioa eta Gizarte Gaiak.

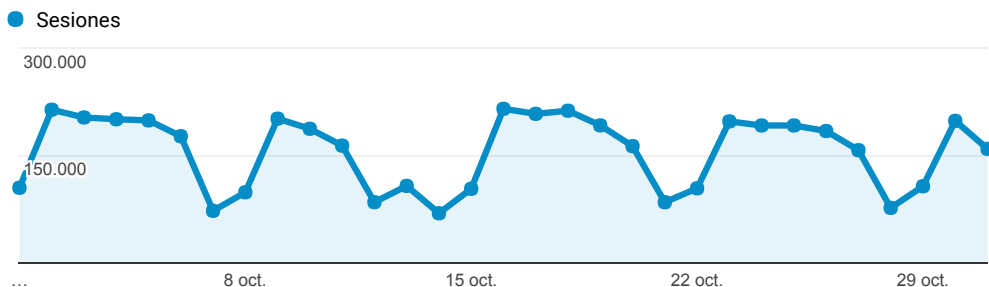
6 I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)

Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

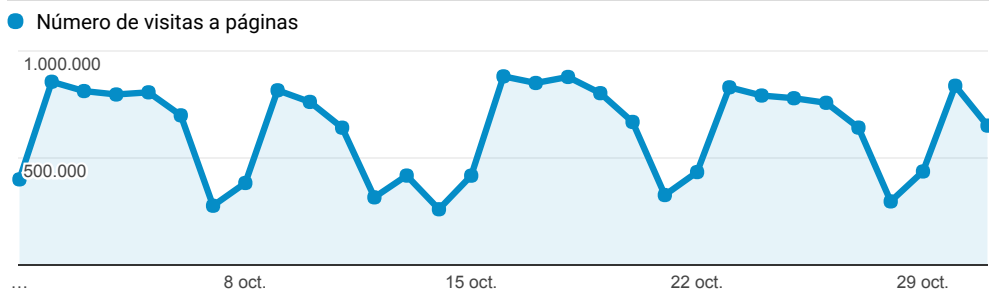
1 oct. 2017 - 31 oct. 2017

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	3.917.853	00:04:38
Elhuyar Hiztegia CC	3.736.565	00:09:01
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	853.274	00:01:48
(not set)	759.792	00:05:45
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	655.467	00:02:19
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	618.123	00:01:11
Home Mobile	599.705	00:01:20
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	456.122	00:01:12
Predicción meteorologica para pasado mañana - Móvil	335.575	00:01:23
Tendencias meteorológicas para los próximos días	334.444	00:01:11

¿Cuántas páginas han visitado?

19.479.589
 % del total: 100,00 % (19.479.589)

¿Cuántas visitas hemos tenido?

4.836.993
 % del total: 100,00 % (4.836.993)

Páginas / Visita

4,03
 Media de la vista: 4,03 (0,00 %)

Porcentaje de rebote

32,84 %
 Media de la vista: 32,84 % (0,00 %)

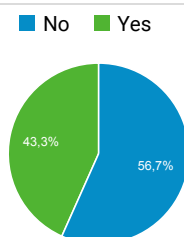
Duración media de la visita

00:03:30
 Media de la vista: 00:03:30 (0,00 %)

¿Son nuevos o recurrentes?

Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.573.327	15.242.904
New Visitor	1.263.666	4.236.685

¿Desde dispositivos móviles?



¿De dónde vienen las visitas?

■ google ■ (direct) ■ lanbide.euskadi.eus ■ euskadi.eus ■ apps.lanbide.euskadi.net
■ Otras

