

Zuzenean zerbitzuaren hileroko jarduera txostena

2017ko Azaroa

Aurkibidea

1	DATU OROKORRAK: KANAL GUZTIAK.....	3
1.1	Konparaziozkoa gaurko hilbetearen arrete aurreko hilbetearekin 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 ordezkariarekin egindako arretaren 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 Azaroaren 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 azaroa							
	2017ko AZAROA	2017ko URRIAREN aldakuntza			2016ko AZAROA aldakuntza		
		Zbk.	Dif.	%	Zbk.	Dif.	%
GUZTIRA	70.726	72.940	-2.214	-3,1%	65.559	5.167	7,3%
BATEZBESTEKO ARRETAK EGUNEAN	3.368	3.473	-105	-3,1%	3.122	246	7,3%
KANALA							
Aurrez aurre	40.171	41.167	-996	-2,5%	36.249	3.922	9,8%
Telefonoz	28.171	29.274	-1.103	-3,9%	27.609	562	2,0%
Postontzia	2.171	2.296	-125	-5,8%	1.566	605	27,9%
Telegram	213	203	10	4,7%	135	78	36,6%
ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA							
Euskara	8.708	9.610	-902	-10,4%	9.622	-914	-10,5%
Gaztelania	60.169	61.595	-1.426	-2,4%	54.359	5.811	9,7%
Zehaztu gabe (*)	1.849	1.735	114	6,2%	1.579	270	14,6%
GENEROA							
Gizonak	29.062	27.953	1.109	3,8%	26.712	2.350	8,1%
Emakumeak	39.612	43.059	-3.447	-8,7%	37.000	2.612	6,6%
Zehaztu gabe (*)	2.052	1.928	124	94,0%	1.847	205	10,0%

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

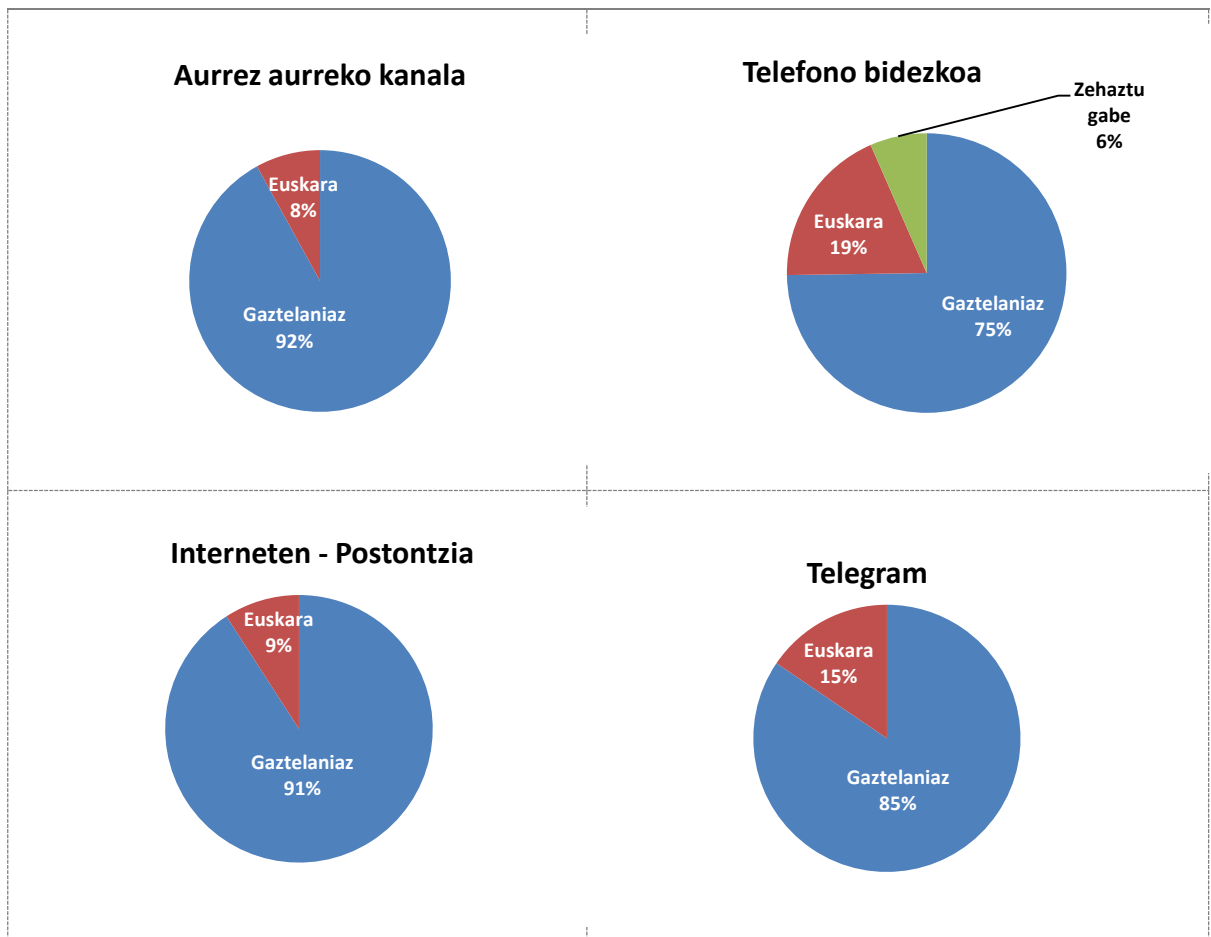
	KANALA					HIZKUNTZA			GENEROA		
	GUZTIRA	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegram	Euskara	Gaztelania	Zeh. Gabe (*)	Gizonak	Emakumeak	Zeh. Gabe (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2016	59.167	34.661	23.019	1.332	155	15,7%	81,9%	2,4%	41,6%	54,9%	2,8%
Abendua	59.167	34.661	23.019	1.332	155	15,7%	81,9%	2,4%	41,6%	54,9%	2,8%
2017	796.645	434.636	338.770	20.995	2.244	14,4%	83,0%	2,6%	38,8%	58,1%	3,1%
Otsaila	75.682	41.107	32.494	1.919	162	16,1%	81,6%	2,3%	39,7%	56,9%	3,1%
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%
Iraila	73.169	39.881	30.575	2.432	281	15,5%	82,2%	2,4%	38,2%	59,2%	3,2%
Urriaren	72.940	41.167	29.274	2.296	203	13,2%	84,4%	2,4%	38,3%	59,0%	2,6%
Azaroa	70.726	40.171	28.171	2.171	213	12,3%	85,1%	2,6%	41,1%	56,0%	2,9%

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 Azaroa.

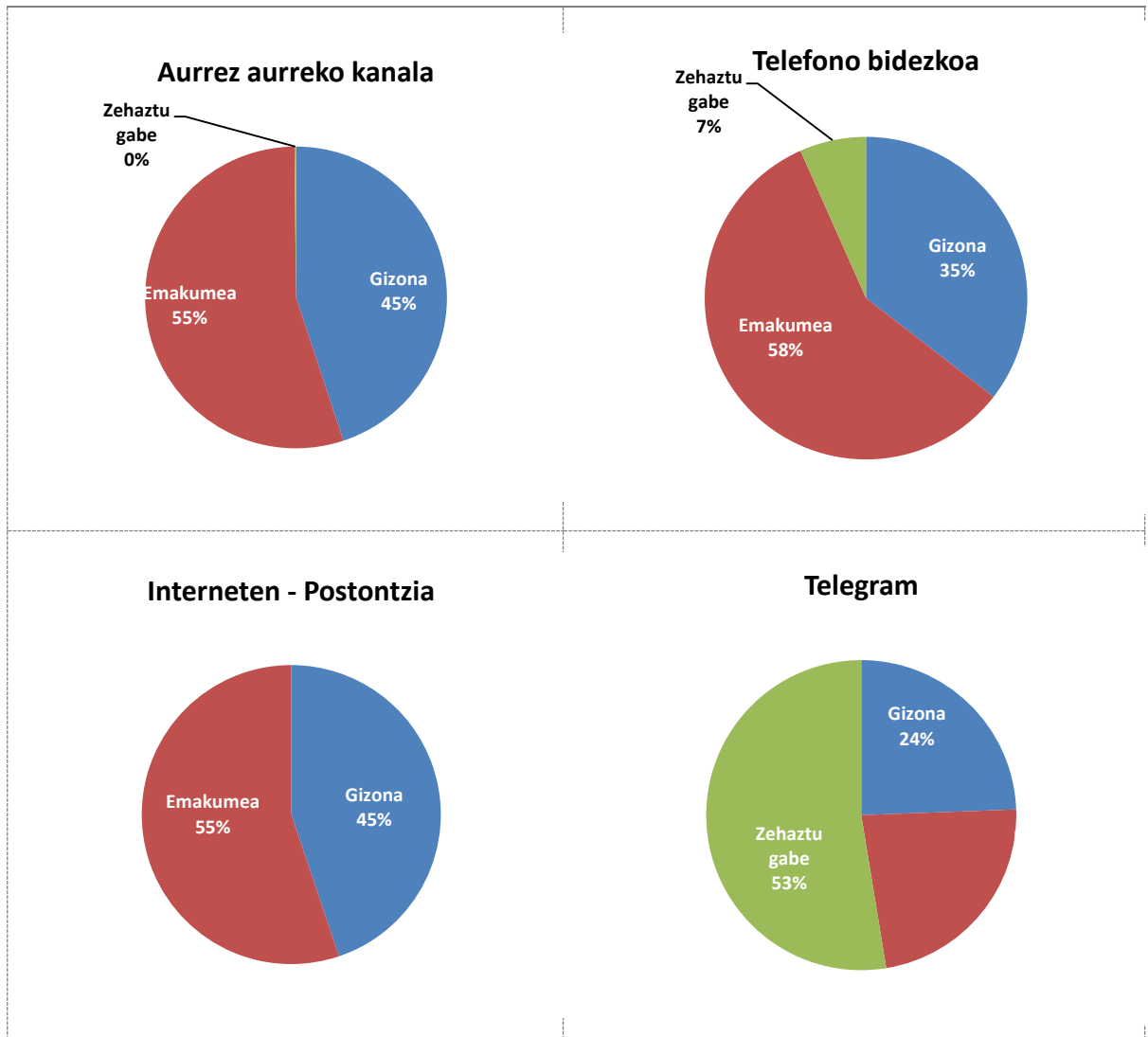


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 Azaroa.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.5 Egindako arretateko arabera materiataetik eta pertsonen generoarentatik

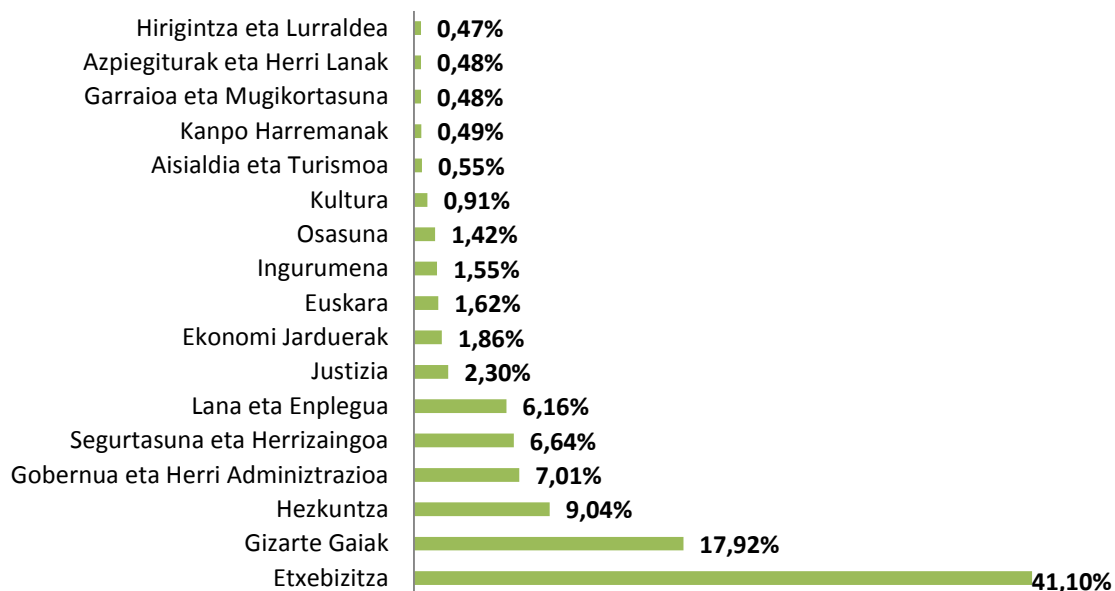
EAE-an egindako hileroko arretako estatistika, sailkatuta kontsulta objektu **materiaren eta pertsonen generoaren** arabera.

Arreta gaiaren eta generoaren arabera. EAE-an.					
2017ko AZAROA					
GAIK	ARRETA		GENEROA		
	Zbk	%	Gizona	Emakumea	Zehaz. Gabe (*)
			%	%	%
Etxebizitza	28.310	41,10%	44,17%	55,59%	0,24%
Gizarte Gaiak	12.343	17,92%	31,24%	68,72%	0,05%
Hezkuntza	6.225	9,04%	31,38%	68,20%	0,42%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	4.826	7,01%	44,17%	54,88%	0,95%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	4.574	6,64%	58,12%	41,64%	0,24%
Lana eta Enplegua	4.243	6,16%	47,74%	51,93%	0,33%
Justizia	1.582	2,30%	49,97%	49,34%	0,70%
Ekonomi Jarduerak	1.281	1,86%	49,77%	50,00%	0,23%
Euskara	1.119	1,62%	40,52%	59,30%	0,18%
Ingurumena	1.069	1,55%	48,13%	51,50%	0,37%
Osasuna	978	1,42%	39,00%	60,79%	0,20%
Kultura	630	0,91%	48,01%	51,35%	0,64%
Aisialdia eta Turismoa	378	0,55%	49,07%	50,93%	0,00%
Kanpo Harremanak	340	0,49%	51,62%	48,09%	0,29%
Garraioa eta Mugikortasuna	331	0,48%	51,21%	48,49%	0,30%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	330	0,48%	49,24%	49,85%	0,91%
Hirigintza eta Lurraldea	326	0,47%	50,46%	49,54%	0,00%
GUZTIRA	68.877	100,00%	46,11%	53,54%	0,36%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Egindako arreta guztizkoko ez dira sartzen ari txosten honetan gaia ezarri ezin izan zen **1.849 dei gaia** daudelako ezarri ezin izan zen esbideratutako direktoria edo erantzun gabeko deietara deietara.

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



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Grafiko hauen arabera, ikusi daiteke **Etxebizitzan, Gizarte Gaien eta Hezkuntzan** gutxi gorabehera kanal guztien artean arduratutako kontsulten % **68 buruz** direla.

2 Aurrez aurreko kanala

2.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2017ko Azaroa**, 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 AZAROA			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	GUZTIRA
Itxaroteko batezbesteko denbora	07:53	10:14	01:11	07:01
Arretako batezbesteko denbora	06:13	06:37	05:59	06:17
Erantzuteko gaitasuna. Helburu balioa.	10 minutuko itxaronaldiko garai handieneran arduratutako pertsonen % 70 da			
Lortutako balioa	60,3%	51,4%	93,8%	65,4%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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

- Pertsonak arduratzera arte itxaroten duten eguraldi ertaina: **07:01 (min/seg)**
- Eguraldi ertaina pertsonak hartzen direnean baino: **06:17 (min/seg)**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Kanal presentzialaren erantzunaren ahalmena” % 5 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.

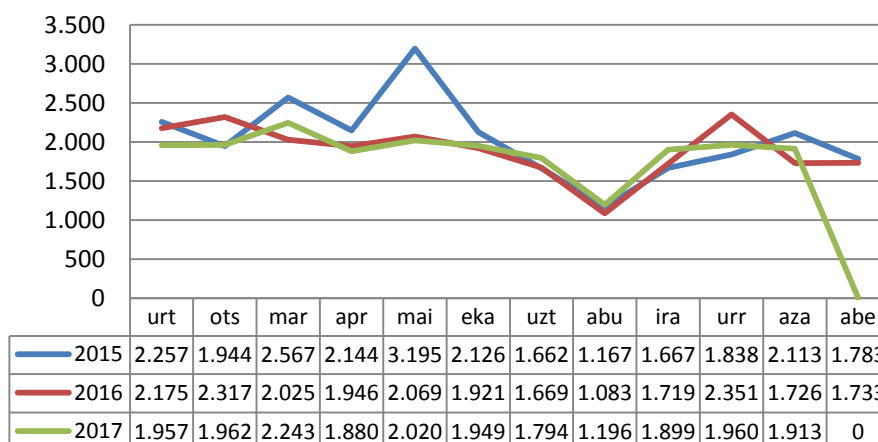
EAE-an Zuzeneaneko bulego bakoitzeko egindako arreta aurrez aurreko zerbitzuaren hileroko laburpena.				
	2017ko AZAROA		2017 METATUTAKO	
	Guztira	Eguneroko batezbestekoa	Guztira	Eguneroko batezbestekoa
Bizkaia	21.211	1.010	229.676	1.006
Gipuzkoa	10.292	490	108.043	473
Araba	8.668	413	96.917	423
Arreten GUZTIZKOA	40.171	1.913	434.636	1.889

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2.3 Urteroko konparazioizko arreta presentzialetako koporauak

Adierazle honek aurrez aurreko kanalean arduratutako **kontsultetako 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.

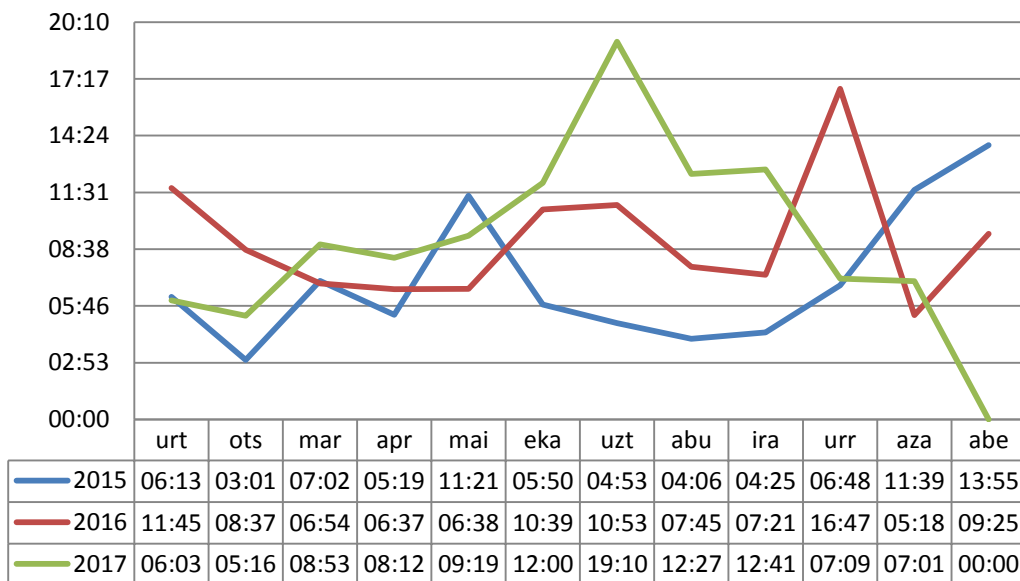


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.**

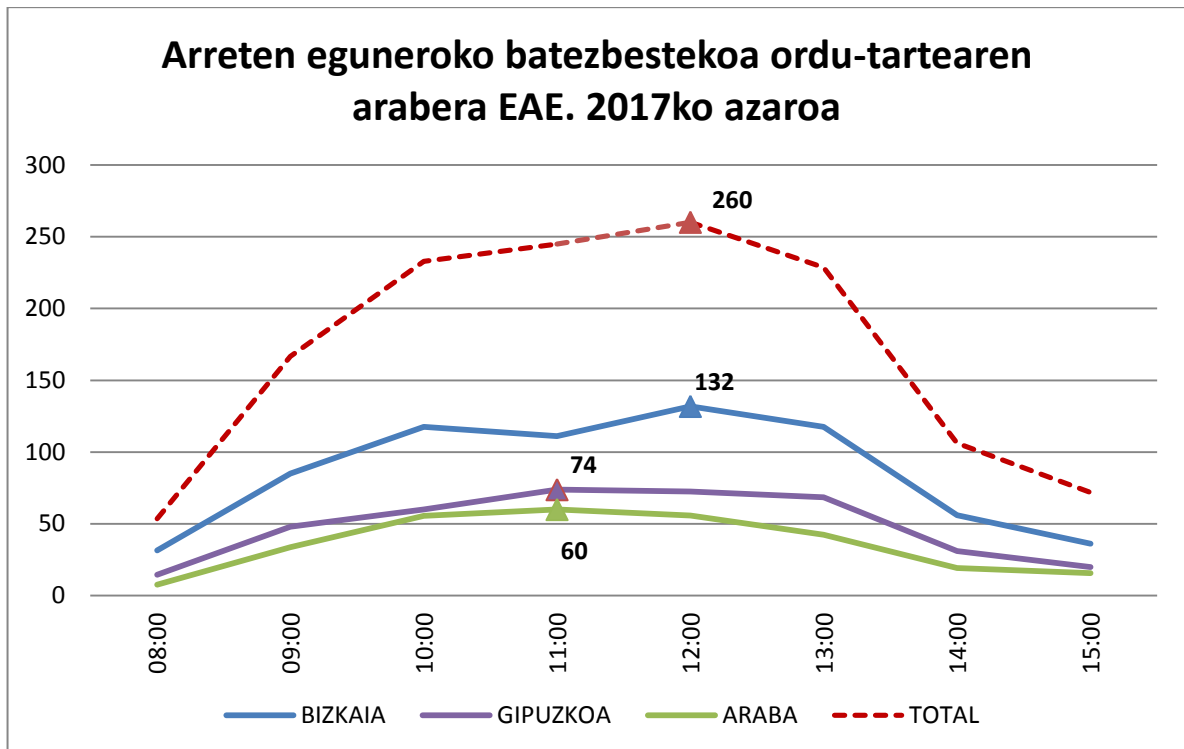


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko Azaroan, **itxaronaldi batezbestekoa 07:01 minutuko izan da**. Bulego bakoitzetik: 07:53 Bilbon, 10:14 Donostia-San Sebastián eta 01:11 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 tarteak 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 132 arretak
- Zuzenean **Donostia**: 11:00en gaineko egunean 74 arretak
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 11:00en gaineko egunean 60 arretak

Ordezkaritzen taldean 12:00etan gaineko egunean 260 arretak erregistratzen dira

2.6 Egindako arretak materia sailkapenaren arabera

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

EAE-an egindako arretak, Zuzenean ordezkari-tzagatik eta materiak sailkatuta.

2017ko AZAROA

GAIA	ARRETA-GUZZIZKOA				ORDEZKARITZAGATIK		
	Znbk.	%	Zuzenean	Igotako	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Etxebizitza	20.594	51,3%	20.142	452	10.385	6.100	4.109
Gizarte Gaiak	8.208	20,4%	8.194	14	4.281	1.778	2.149
Lana eta Enplegua	3.059	7,6%	3.048	11	2.070	234	755
Hezkuntza	2.804	7,0%	2.690	114	1.659	774	371
Segurtasuna eta Herrizaingoa	1.894	4,7%	1.884	10	1.089	413	392
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	1.645	4,1%	1.596	49	808	384	453
Justizia	677	1,7%	661	16	360	204	113
Euskara	503	1,3%	498	5	196	215	92
Ekonomi Jarduerak	279	0,7%	275	4	125	61	93
Osasuna	162	0,4%	160	2	77	10	75
Ingurumena	129	0,3%	129	0	79	28	22
Kultura	111	0,3%	108	3	34	60	17
Kanpo Harremanak	46	0,1%	46	0	21	17	8
Azpiegiturak eta Herri Lanak	28	0,1%	28	0	13	5	10
Aisialdia eta Turismoa	13	0,0%	12	1	4	6	3
Garraioa eta Mugikortasuna	10	0,0%	10	0	5	2	3
Hirigintza eta Lurraldea	9	0,0%	8	1	5	1	3
GUZZITRA	40.171	100,0%	39.489	682	21.211	10.292	8.668
			98,3%	1,7%	52,8%	25,6%	21,6%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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

3 Telefono bidezko kanala

3.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2017ko Azaroan**, 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

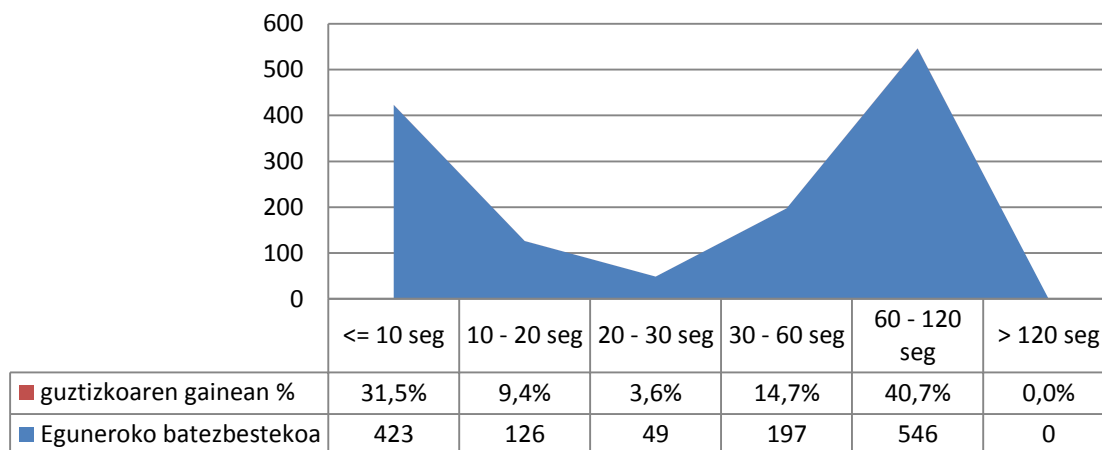
Erantzutako gaitasuna telefono bidezko kanalean EAEan.		
	2017ko AZAROA	2017an METATUTAKO
Arretako batezbesteko denbora	02:53	02:34
Ezarritako helburu balioa	60 segundo pasa baino lehen erantzundako deien %70, gei guztiak	
Lortutako balioa	59,3%	62,3%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Aurreko taulan denbora ertaina irudikatzen da pertsonak hartzen direnean: **02:53**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Telefono bidezko kanal erantzunaren ahalmena” % 11 azpitik geratuz.

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



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

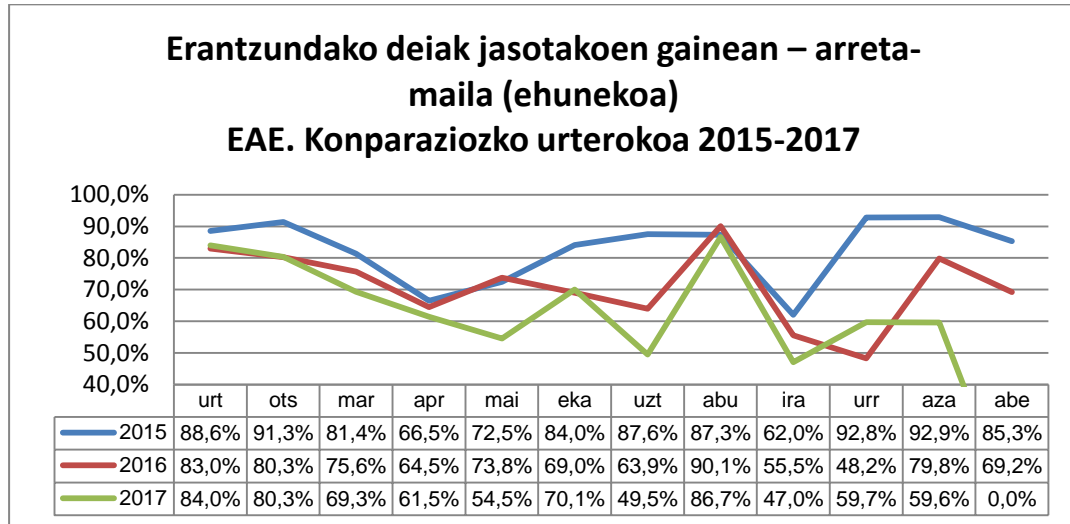
Hilabeteko telefono arretaren zerbitzuaren laburpena EAEan.

	2017ko AZAROA	2017an METATUTAKO
Jasotako deiak	47.264	536.345
Erantzundako deiak	28.171	338.770
Erantzundako deiak jasotako gainera %	59,6%	63,2%
Eguneko erantzundako deien batezbestekoa	1.341	1.475

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

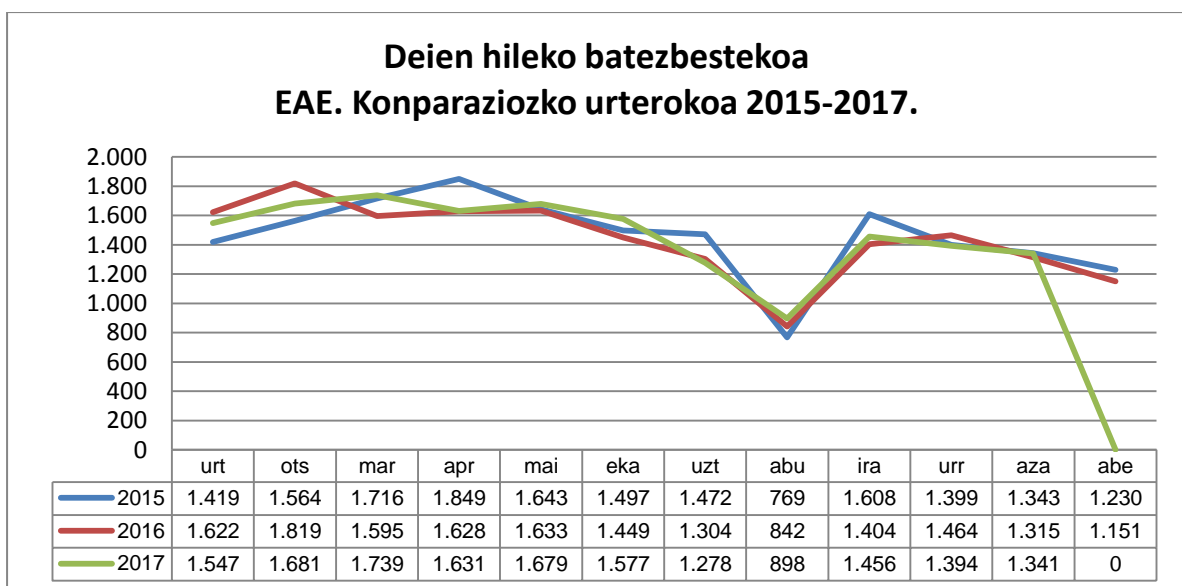


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.

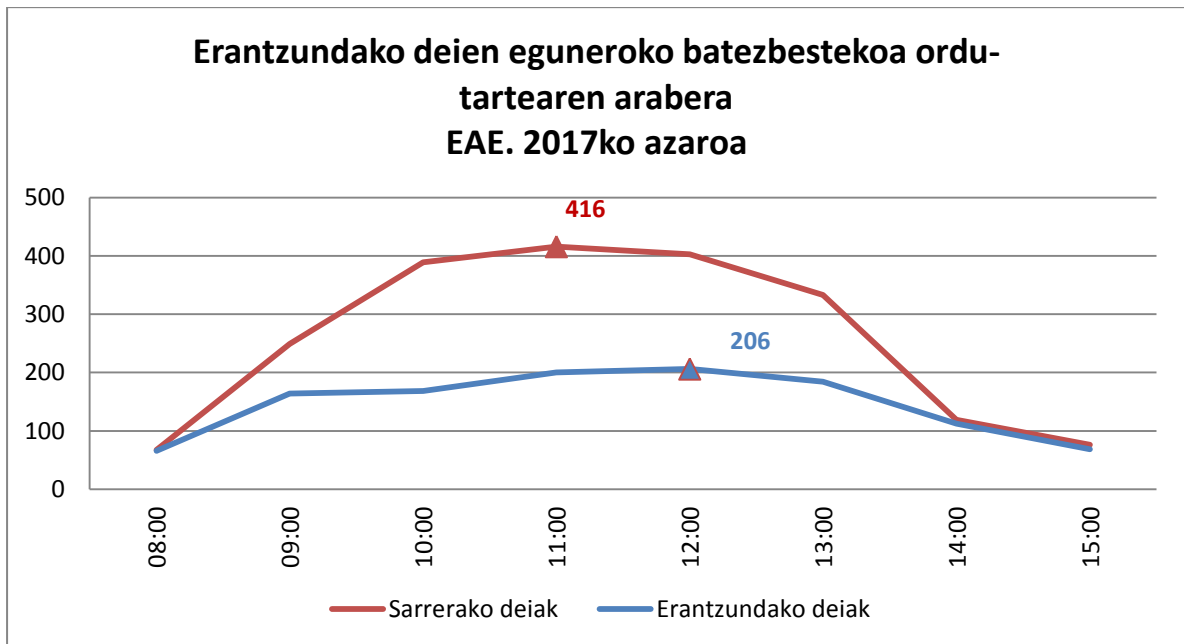
Irudikatutako datuak egun bakoitzeko **arduratutako dei erdiari eta azken 3 urteetan zeharreko hilabeteari dagozkie**.



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 kontsultatuena** ebaluatzea baimentzen du

EAE-an erantzundako telefono-deiak gaiaren arabera.				
2017ko AZAROA				
GAIA	ERANTZUNDAKOAK			
	Zenbakia	%	ZUZENEAN	IGOTAKOAK
Etxebizitza	7.046	26,8%	6.902	144
Gizarte Gaiak	4.047	15,4%	3.932	115
Hezkuntza	3.062	11,6%	2.700	362
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	2.959	11,2%	2.242	717
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.523	9,6%	2.452	71
Ekonomi Jarduerak	934	3,5%	756	178
Ingurumena	870	3,3%	616	254
Justizia	859	3,3%	688	171
Osasuna	757	2,9%	666	91
Lana eta Enplegua	749	2,8%	598	151
Euskara	523	2,0%	494	29
Kultura	469	1,8%	400	69
Aisialdia eta Turismoa	340	1,3%	324	16
Garraioa eta Mugikortasuna	309	1,2%	297	12
Hirigintza eta Lurraldea	303	1,1%	292	11
Azpiegiturak eta Herri Lanak	293	1,1%	289	4
Kanpo Harremanak	287	1,1%	287	0
GUZTIRA	26.322	100,0%	23.927	2.395
			90,9%	9,1%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Azaroan, **Etxebizitzaren, Gizarte Gaiak, Hezkuntzaren eta Gobernua eta Herri Adminiztrazioa** **materian kontsultatuena %65** ekarri dute.

Zuzeneanek ia dei guztiak erantzuten diela ikusi daiteke ere (%91), eta bakarrik deien %9, gehienetan izaera pertsonaleko espedientei buruzkoak edo Departamentuetara (igota) espezializatuagoak transferitzen dira.

4 Postontzi bidezko arreta

4.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2017ko Azaroan**, 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 AZAROA	2017ko METATUKOA
Jasotako kontsultak	2.171	20.995
Eguneroko kontsulten batezbestekoa	103	91
Erantzundako kontsulten %	90,7%	90,3%
Zuzenean kudeatzen kontsultak	1.674	16.167
Erantzundako kontsulten %	21,6%	21,0%
Igotako kontsulten %	78,4%	79,0%
Erantzuteko gaitasuna: Ezarrirako helburu balioa	Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen % 82	
Erantzundakoak % epean	87,5%	88,6%

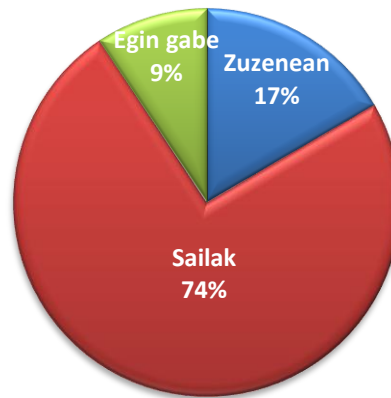
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Azaroa 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 azaroa**

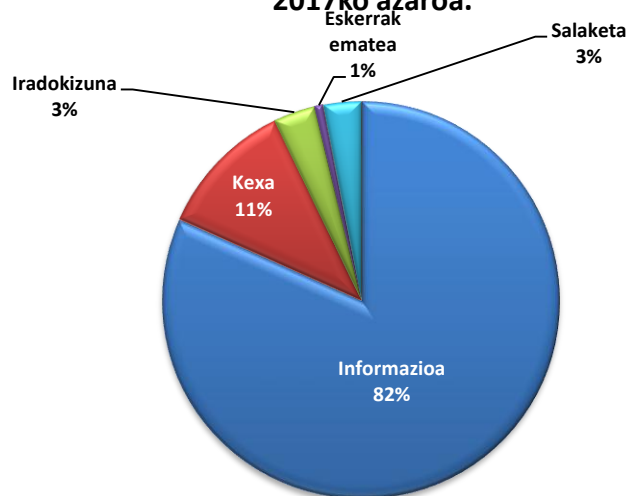


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

4.3 Jasotako kontsultak tipoaren arabera

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

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



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

4.4 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

EAE-an egindako kontsultak gaiaren arabera.						
2017ko AZAROA						
GAIA	KONTSULTA-GUZTIZKOA		ERANTZUNDAKOAK			
	Zenbakia	%	Zuzenean	Sailak	Egin gabe	
Etxebizitza	599	27,6%	127	434	38	
Lana eta Enplegua	430	19,8%	6	389	35	
Hezkuntza	322	14,8%	53	221	48	
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	173	8,0%	68	97	8	
Segurtasuna eta Herrizaingoa	147	6,8%	20	123	4	
Euskara	84	3,9%	8	72	4	
Gizarte Gaiak	75	3,5%	42	30	3	
Ingurumena	70	3,2%	2	48	20	
Ekonomi Jarduerak	64	2,9%	5	52	7	
Osasuna	57	2,6%	16	33	8	
Kultura	46	2,1%	6	27	13	
Justizia	41	1,9%	4	32	5	
Aisialdia eta Turismoa	25	1,2%	1	23	1	
Hirigintza eta Lurraldea	14	0,6%	0	10	4	
Garraioa eta Mugikortasuna	11	0,5%	1	10	0	
Azpiegiturak eta Herri Lanak	7	0,3%	2	2	3	
Kanpo Harremanak	6	0,3%	0	5	1	
GUZTIRA	2.171	100,0%	361	1.608	202	
			16,6%	74,1%	9,3%	

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko Azaroan, %70 Etxebizitzaren, Lana eta Enpleguaren, Hezkuntzaren 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 AZAROA		
GAIA	KONTSULTAK	
	Zenbakia	%
Etxebizitza	71	33,3%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	49	23,0%
Hezkuntza	37	17,4%
Gizarte Gaiak	13	6,1%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	10	4,7%
Euskara	9	4,2%
Justizia	5	2,3%
Lana eta Enplegua	5	2,3%
Ekonomi Jarduerak	4	1,9%
Kultura	4	1,9%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	2	0,9%
Osasuna	2	0,9%
Kanpo Harremanak	1	0,5%
Garraioa eta Mugikortasuna	1	0,5%
Ingurumena	0	0,0%
Aisialdia eta Turismoa	0	0,0%
Hirigintza eta Lurraldeak	0	0,0%
GUZTIRA	213	100,0%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko Azaroan, 213 kontsultak Telegramen mezularitza sisteman zehar jaso dira, **%80 Etxebizitzaren, Gobernua eta Herri Adminiztrazioa, Hezkuntzaren, eta Gizarte Gaiak.**

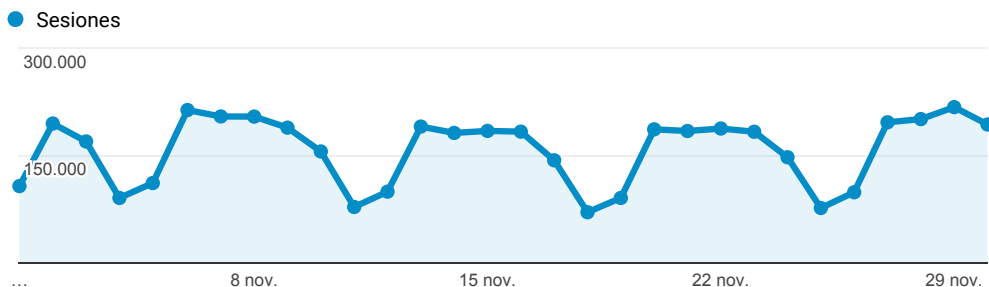
6 I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)

Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

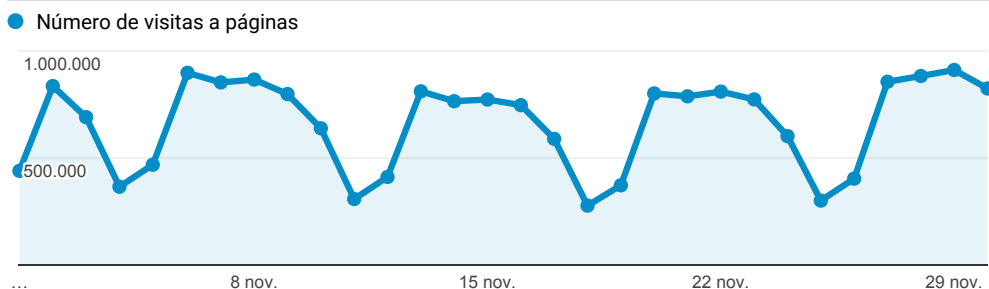
1 nov. 2017 - 30 nov. 2017

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
Elhuyar Hiztegia CC	4.104.533	00:09:08
www.lanbide.net	4.100.589	00:04:52
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	963.017	00:01:45
(not set)	705.427	00:05:55
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	641.004	00:02:18
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	569.075	00:01:35
Home Mobile	560.237	00:01:29
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	427.650	00:01:17
Predicción meteorologica para pasado mañana - Móvil	324.631	00:01:24
Tendencias meteorológicas para los próximos días	324.220	00:01:13

¿Cuántas páginas han visitado?

19.817.627
 % del total: 100,00 % (19.817.627)

¿Cuántas visitas hemos tenido?

4.739.694
 % del total: 100,00 % (4.739.694)

Páginas / Visita

4,18
 Media de la vista: 4,18 (0,00 %)

Porcentaje de rebote

31,46 %
 Media de la vista: 31,46 % (0,00 %)

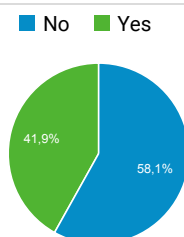
Duración media de la visita

00:03:43
 Media de la vista: 00:03:43 (0,00 %)

¿Son nuevos o recurrentes?

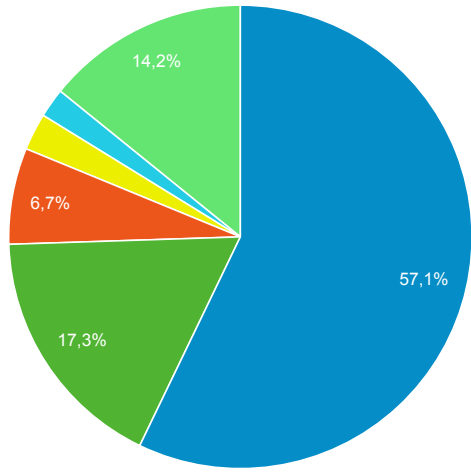
Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.524.299	15.560.372
New Visitor	1.215.395	4.257.255

¿Desde dispositivos móviles?



¿De dónde vienen las visitas?

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



© 2017 Google