

Zuzenean zerbitzuaren hileroko jarduera txostena

2017ko Abendua

Aurkibidea

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

1 Datu orokorrak: kanal guztiak

Jarraian, Zuzenean zerbitzuak **2017ko Abenduaren** 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 abendua

	2017ko	2017ko AZAROA aldakuntza			2016ko ABENDUA aldakuntza		
	ABENDUA	Zbk.	Dif.	%	Zbk.	Dif.	%
GUZTIRA	56.773	70.726	-13.953	-24,6%	59.167	-2.394	-4,2%
BATEZBESTEKO ARRETAK EGUNEAN	3.154	3.368	-214	-6,8%	2.958	196	6,2%
KANALA							
Aurrez aurre	32.309	40.171	-7.862	-24,3%	34.661	-2.352	-7,3%
Telefonoz	22.636	28.171	-5.535	-24,5%	23.019	-383	-1,7%
Postontzia	1.665	2.171	-506	-30,4%	1.332	333	20,0%
Telegram	163	213	-50	-30,7%	155	8	4,9%
ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA							
Euskara	8.347	8.708	-361	-4,3%	9.312	-965	-11,6%
Gaztelania	46.856	60.169	-13.313	-28,4%	48.431	-1.575	-3,4%
Zehaztu gabe (*)	1.570	1.849	-279	-17,8%	1.425	145	9,2%
GENEROA							
Gizonak	23.284	29.062	-5.778	-24,8%	24.637	-1.353	-5,8%
Emakumeak	31.767	39.612	-7.845	-24,7%	32.455	-688	-2,2%
Zehaztu gabe (*)	1.722	2.052	-330	80,8%	2.075	-353	-20,5%

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.

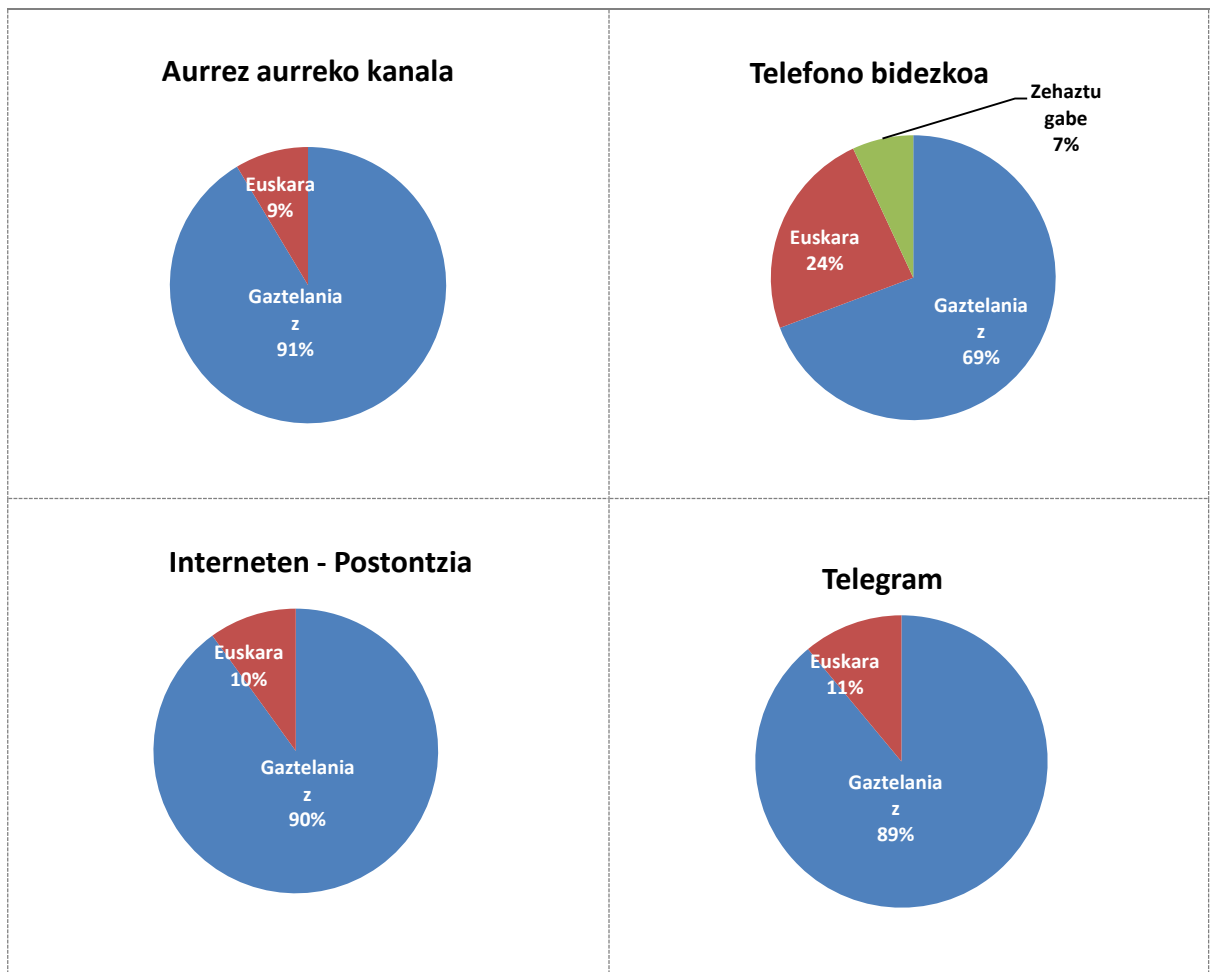
	KANALA					HIZKUNTZA			GENEROA		
	GUZTIRA	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegram	Euskara	Gaztelania	Zeh. Gabe (*)	Gizonak	Emakumeak	Zeh. Gabe (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2016	846.739	469.708	356.887	18.462	1.682	10,8%	87,2%	2,1%	42,3%	54,1%	3,6%
Urtarrila	59.167	34.661	23.019	1.332	155	15,7%	81,9%	2,4%	41,6%	54,9%	3,5%
2017	853.418	466.945	361.406	22.660	2.407	14,4%	82,9%	2,6%	39,0%	57,9%	3,1%
Urtarrila	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%
Abendua	56.773	32.309	22.636	1.665	163	14,7%	82,5%	2,8%	41,0%	56,0%	3,0%

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 Abendua.

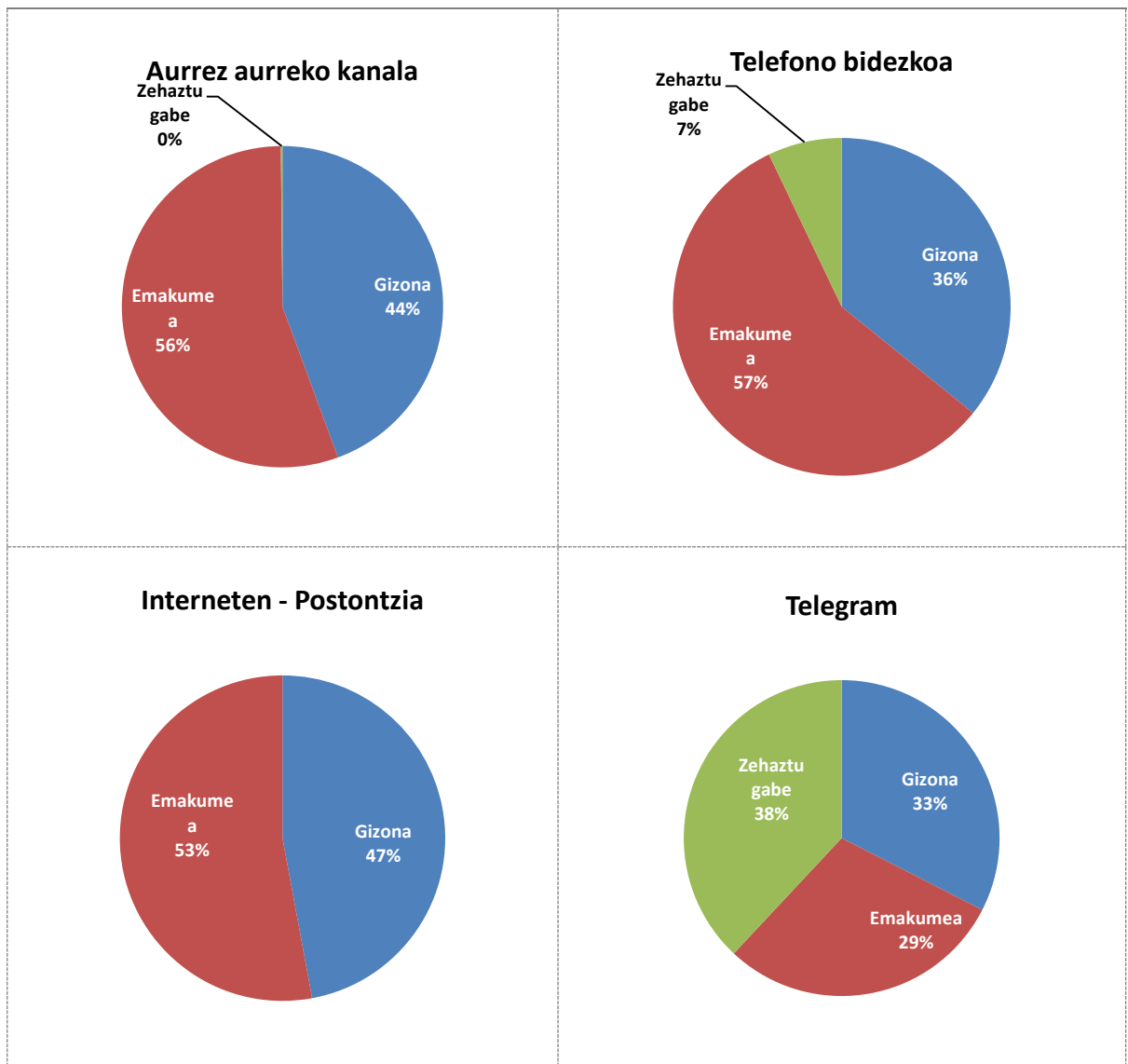


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 Abendua.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.5 Egindako arretateko arabera materiataik eta pertsonen generoarentatik

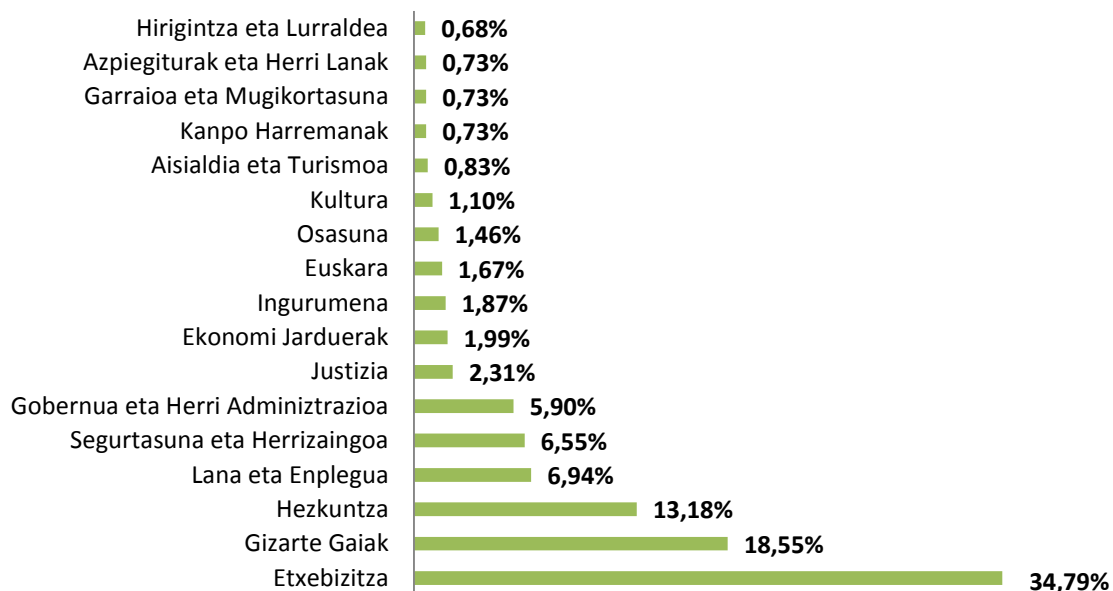
EAE-an egindako hileroko arretako estatistika, sailkatuta kontsulta objektu **materiaren eta pertsonen generoaren** arabera.

Arreta gaiaren eta generoaren arabera. EAE-an.					
2017ko ABENDUA					
GAIK	ARRETA		GENEROA		
	Zbk	%	Gizona	Emakumea	Zehaz. Gabe (*)
			%	%	%
Etxebizitza	19.203	34,79%	45,20%	54,51%	0,28%
Gizarte Gaiak	10.241	18,55%	33,11%	66,79%	0,11%
Hezkuntza	7.276	13,18%	27,40%	72,34%	0,26%
Lana eta Enplegua	3.830	6,94%	51,24%	48,66%	0,10%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	3.614	6,55%	57,73%	41,93%	0,33%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	3.255	5,90%	44,41%	54,82%	0,77%
Justizia	1.273	2,31%	50,86%	48,43%	0,71%
Ekonomi Jarduerak	1.099	1,99%	45,45%	53,82%	0,73%
Ingurumena	1.034	1,87%	47,82%	52,08%	0,10%
Euskara	920	1,67%	43,75%	56,14%	0,11%
Osasuna	807	1,46%	44,55%	55,20%	0,25%
Kultura	606	1,10%	47,11%	52,06%	0,83%
Aisialdia eta Turismoa	457	0,83%	48,91%	51,09%	0,00%
Kanpo Harremanak	405	0,73%	49,51%	50,25%	0,25%
Garraioa eta Mugikortasuna	404	0,73%	52,35%	47,65%	0,00%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	403	0,73%	51,98%	48,02%	0,00%
Hirigintza eta Lurraldea	375	0,68%	50,80%	49,20%	0,00%
GUZTIRA	55.203	100,00%	46,60%	53,12%	0,28%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Egindako arreta guztizkoko ez dira sartzen ari txosten honetan gaia ezarri ezin izan zen **1.570 dei gaia** daudelako ezarri ezin izan zen esbideratutako direktoria edo erantzun gabeko deietara deietara.

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



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 Abendua**, 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 ABENDUA			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	GUZTIRA
Itxaroteko batezbesteko denbora	20:06	16:46	04:34	15:24
Arretako batezbesteko denbora	06:05	06:33	05:28	06:03
Erantzuteko gaitasuna. Helburu balioa.	10 minutuko itxaronaldiko garai handieneran arduratutako pertsonen % 70 da			
Lortutako balioa	32,0%	31,2%	70,0%	41,3%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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

- Pertsonen arduratzera arte itxaroten duten eguraldi ertaina: **15:24 (min/seg)**
- Eguraldi ertaina pertsonak hartzen direnean baino: **06:03 (min/seg)**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Kanal presentzialaren erantzunaren ahalmena” % 29 azpitik geratuz.

2.2 Zuzeneaneko ordezkartzetan egindako arreten laburpena

Zuzeneaneko ordezkartzetako 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 ABENDUA		2017 METATUTAKO	
	Guztira	Eguneroko batezbestekoa	Guztira	Eguneroko batezbestekoa
Bizkaia	17.165	954	246.841	1.002
Gipuzkoa	7.365	409	115.408	468
Araba	7.779	432	104.696	424
Arreten GUZTIZKOA	32.309	1.795	466.945	1.881

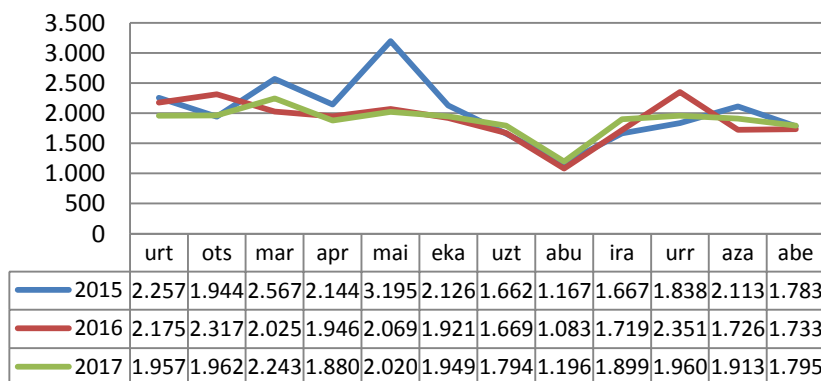
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.

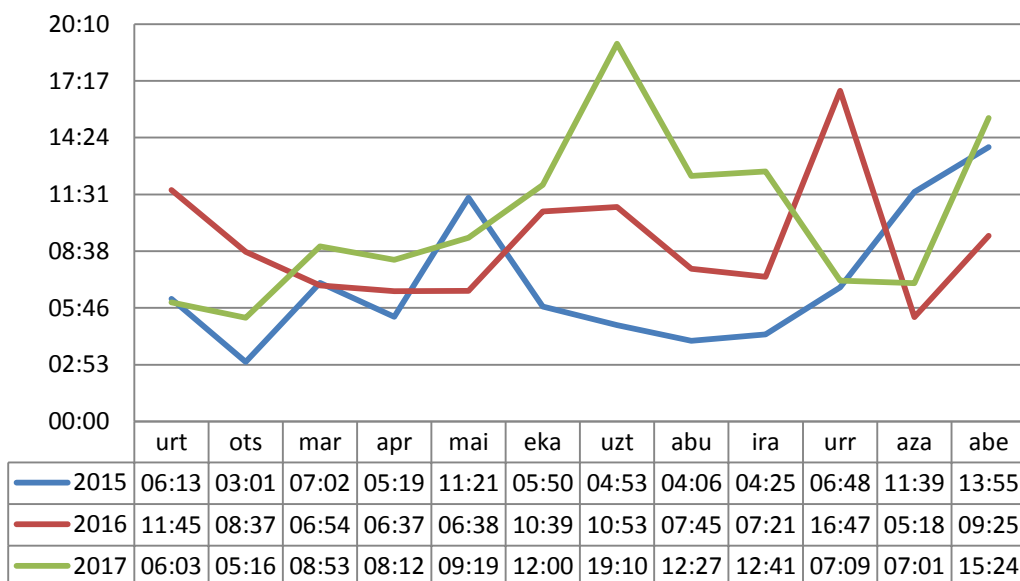


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2.4 Urteroko konparaziozkoa itxaroteko batezbesteko denbora

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

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

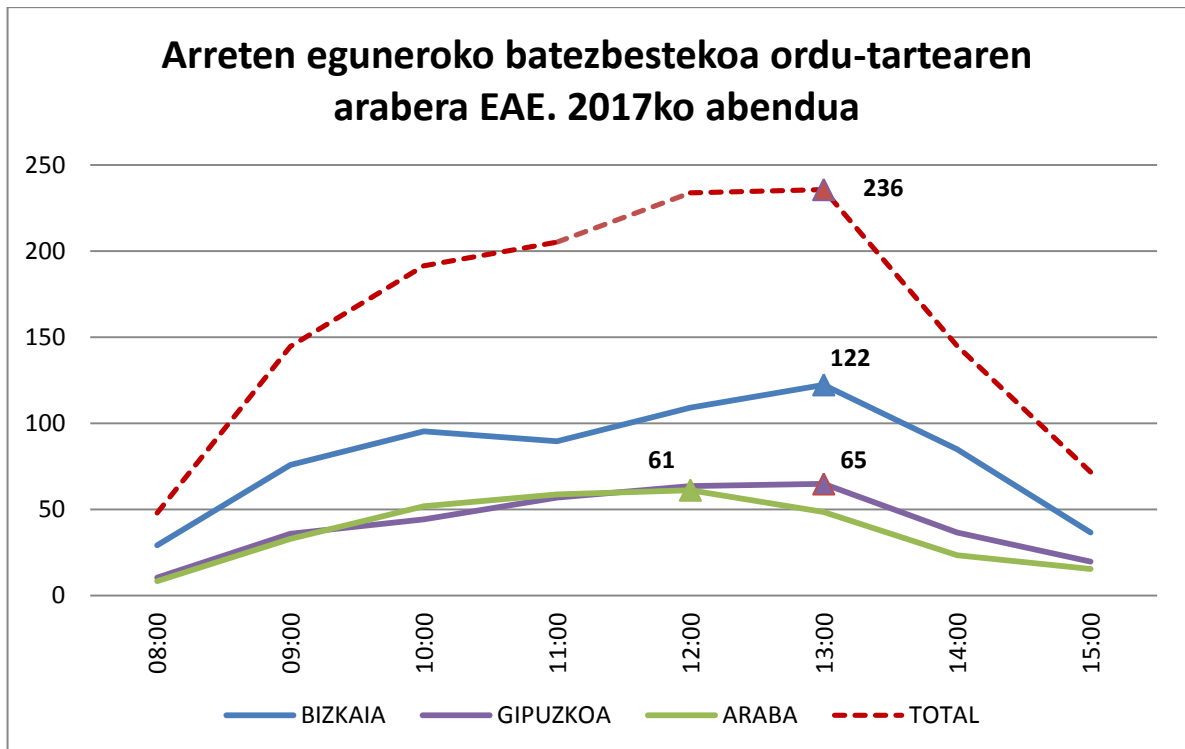


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko Abenduan, **itxaronaldi batezbestekoa 15:24 minutuko izan da**. Bulego bakoitzetik: 20:06 Bilbon, 16:46 Donostia-San Sebastián eta 04:34 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 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 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 122 arretak
- Zuzenean **Donostia**: 13:00en gaineko egunean 65 arretak
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 12:00en gaineko egunean 61 arretak

Ordezkaritzen taldean 13:00etan gaineko egunean 236 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 ABENDUA

GAIA	ARRETA-GUZZIZKOA				ORDEZKARITZAGATIK		
	Znbk.	%	Zuzenean	Igotako	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Etxebizitza	14.570	45,1%	14.303	267	7.538	3.620	3.412
Gizarte Gaiak	7.440	23,0%	7.428	12	3.822	1.695	1.923
Hezkuntza	3.182	9,8%	3.104	78	1.850	842	490
Lana eta Enplegua	2.941	9,1%	2.935	6	1.724	186	1.031
Segurtasuna eta Herrizaingoa	1.651	5,1%	1.644	7	966	332	353
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	1.022	3,2%	1.008	14	556	209	257
Justizia	559	1,7%	554	5	283	175	101
Euskara	330	1,0%	328	2	145	141	44
Ekonomi Jarduerak	217	0,7%	215	2	80	66	71
Ingurumena	108	0,3%	108	0	77	18	13
Osasuna	106	0,3%	105	1	38	18	50
Kultura	72	0,2%	70	2	27	31	14
Kanpo Harremanak	43	0,1%	43	0	28	7	8
Azpiegiturak eta Herri Lanak	24	0,1%	23	1	14	4	6
Aisialdia eta Turismoa	17	0,1%	17	0	9	5	3
Garraioa eta Mugikortasuna	17	0,1%	17	0	7	9	1
Hirigintza eta Lurraldea	10	0,0%	10	0	1	7	2
GUZTIRA	32.309	100,0%	31.912	397	17.165	7.365	7.779
			98,8%	1,2%	53,1%	22,8%	24,1%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Etxebizitza, Gizarte Gaiak, Hezkuntza eta Lana eta Enpleguak gaineko materiak aurrez aurreko kanalean kontsulten % 87tako gehiago erakartzen dute.

3 Telefono bidezko kanala

3.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2017ko Abenduan**, 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 ABENDUA	2017an METATUTAKO
Arretako batezbesteko denbora	02:44	02:35
Ezarrirako helburu balioa	60 segundo pasa baino lehen erantzundako deien %70, gei guztiak	
Lortutako balioa	50,3%	61,6%

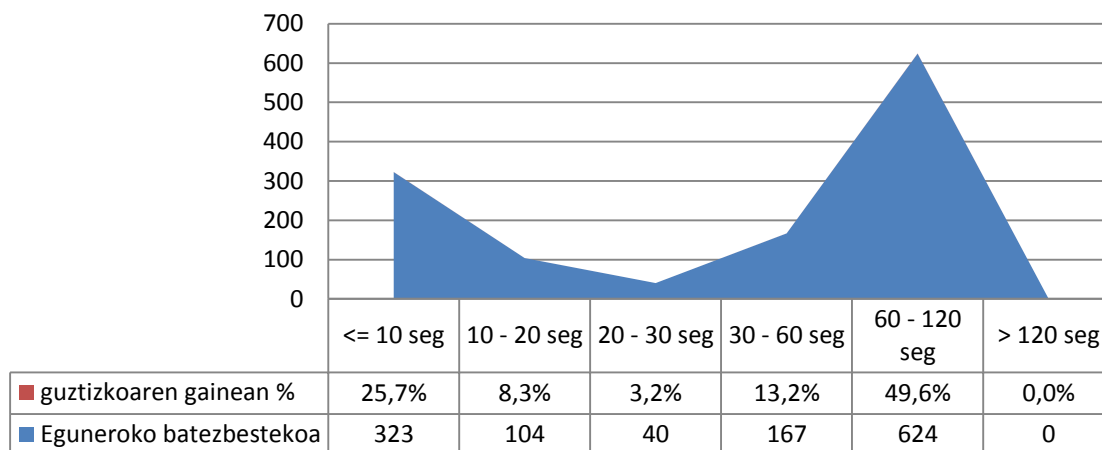
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Aurreko taulan denbora ertaina irudikatzen da pertsonak hartzen direnean: **02:44**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Telefono bidezko kanal erantzunaren ahalmena” % 20 azpitik geratuz.

Erantzun-denboragatik eguneroko batezbestekoa.

EAE-an 2017ko abendua.



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

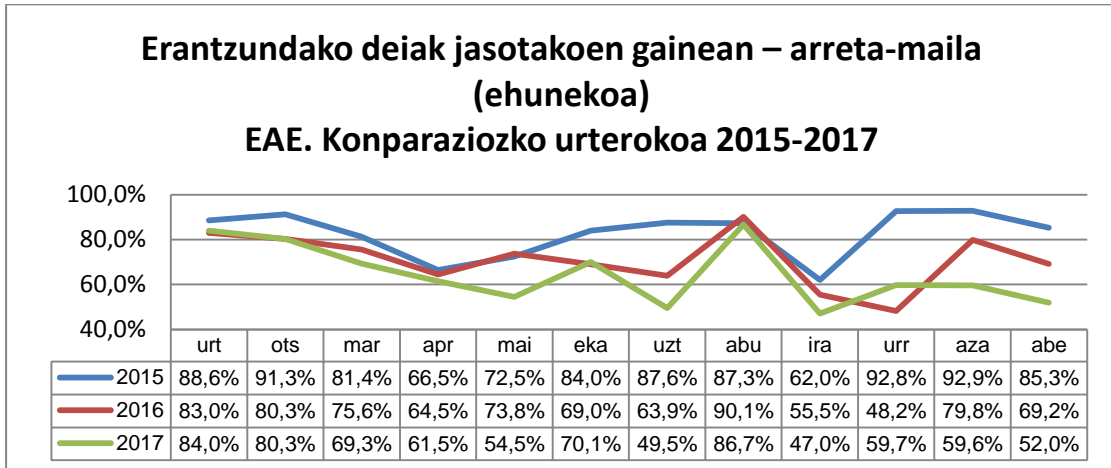
Hilabeteko telefono arretaren zerbitzuaren laburpena EAEan.

	2017ko ABENDUA	2017an METATUTAKO
Jasotako deiak	43.567	579.912
Erantzundako deiak	22.636	361.406
Erantzundako deiak jasotako gainera %	52,0%	62,3%
Eguneko erantzundako deien batezbestekoa	1.258	1.456

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

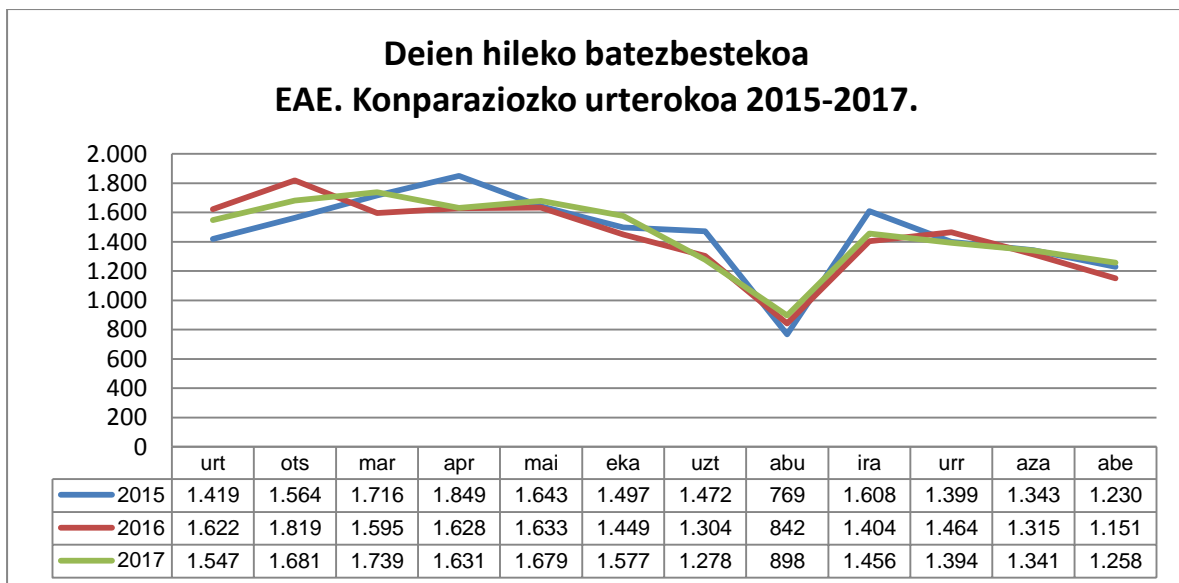


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.

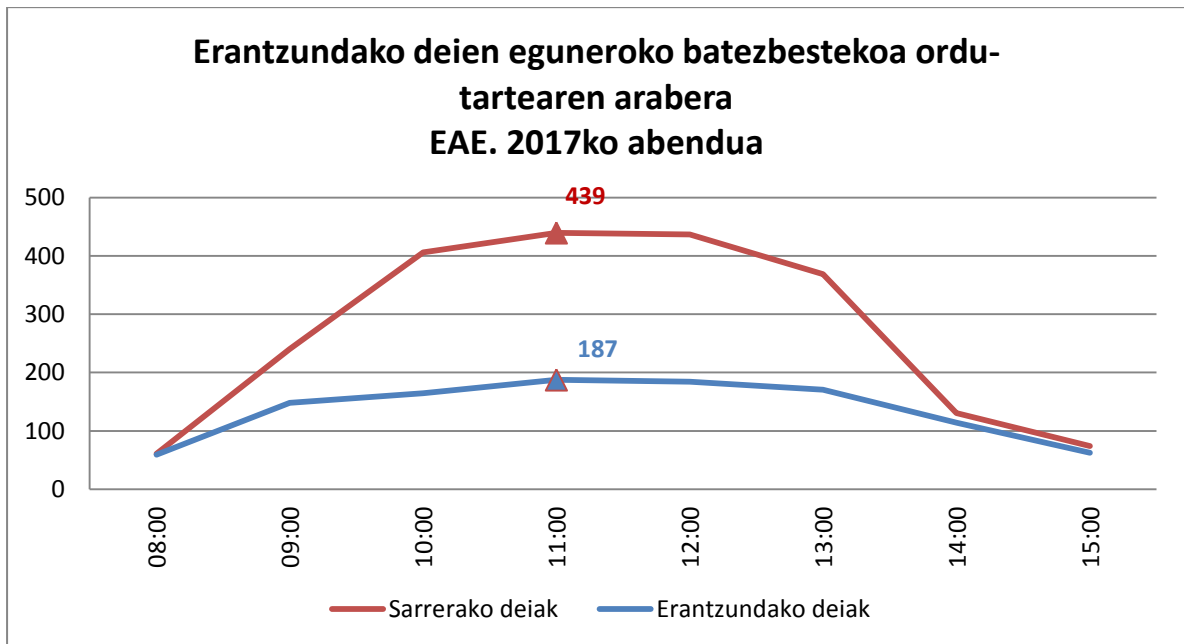
Irudikatutako datuak egun bakoitzeko **arduratutako dei erdiari eta azken 3 urteetan zeharreko hilabeteari dagozkie**.



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 ABENDUA				
GAIA	ERANTZUNDAKOAK			
	Zenbakia	%	ZUZENEAN	IGOTAKOAK
Etxebizitza	4.107	19,5%	4.053	54
Hezkuntza	3.788	18,0%	3.509	279
Gizarte Gaiak	2.742	13,0%	2.702	40
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	2.069	9,8%	1.582	487
Segurtasuna eta Herrizaingoa	1.832	8,7%	1.779	53
Ingurumena	866	4,1%	669	197
Ekonomi Jarduerak	822	3,9%	735	87
Justizia	676	3,2%	585	91
Osasuna	652	3,1%	612	40
Lana eta Enplegua	611	2,9%	532	79
Euskara	511	2,4%	490	21
Kultura	510	2,4%	485	25
Aisialdia eta Turismoa	414	2,0%	409	5
Garraioa eta Mugikortasuna	377	1,8%	373	4
Azpiegiturak eta Herri Lanak	370	1,8%	367	3
Kanpo Harremanak	360	1,7%	360	0
Hirigintza eta Lurraldea	358	1,7%	357	1
GUZTIRA	21.066	100,0%	19.600	1.466
			93,0%	7,0%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Abenduan, **Etxebizitzaren, Hezkuntzaren, Gizarte Gaiak eta Gobernua eta Herri Adminiztrazioa** **materian kontsultatuenen %60** ekarri dute.

Zuzeneanek ia dei guztiak erantzuten diela ikusi daiteke ere (%93), eta bakarrik deien %7, gehienetan izaera pertsonaleko espedientei buruzkoak edo Departamentuetara (igota) espezializatuagoak transferitzen dira.

4 Postontzi bidezko arreta

4.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2017ko Abenduan**, 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 ABENDUA	2017ko METATUKOA
Jasotako kontsultak	1.665	22.660
Eguneroko kontsulten batezbestekoa	93	91
Erantzundako kontsulten %	91,5%	90,4%
Zuzenean kudeatzen kontsultak	1.337	17.504
Erantzundako kontsulten %	23,6%	21,2%
Igotako kontsulten %	76,4%	78,8%
Erantzuteko gaitasuna: Ezarrirako helburu balioa	Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen % 82	
Erantzundakoak % epean	87,0%	88,4%

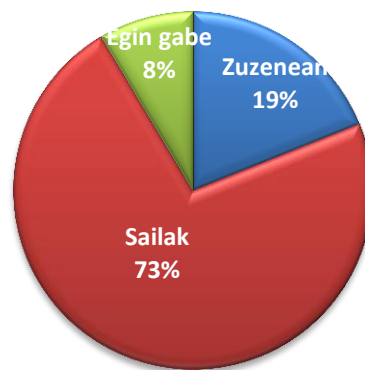
Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Abendua honetan Zuzeneanek erantzun du 2 laneguneko gehieneko epe batean, zuzenki iristen diren posten % 87tako; beraz balio objektiboa adierazle honetarako gaintu 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 abendua**

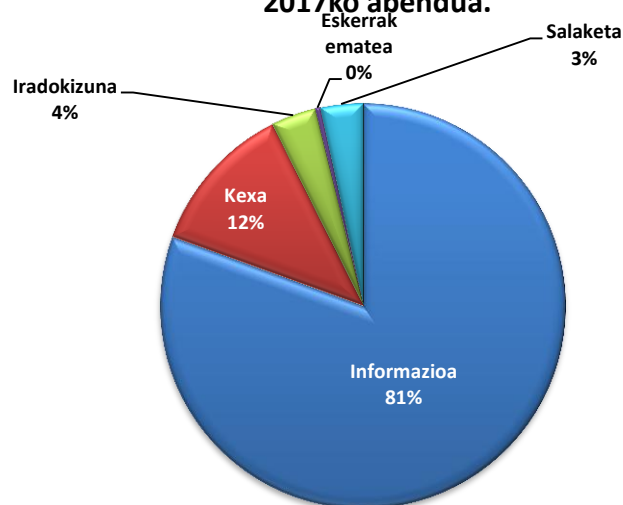


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 abendua.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

4.4 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

EAE-an egindako kontsultak gaiaren arabera.					
2017ko ABENDUA					
GAIA	KONTSULTA-GUZZIZKOA		ERANTZUNDAKOAK		
	Zenbakia	%	Zuzenean	Sailak	Egin gabe
Etxebizitza	464	27,9%	101	345	18
Hezkuntza	279	16,8%	64	184	31
Lana eta Enplegua	276	16,6%	7	253	16
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	139	8,3%	56	70	13
Segurtasuna eta Herrizaingoa	122	7,3%	16	102	4
Euskara	74	4,4%	8	61	5
Ingurumena	59	3,5%	7	33	19
Ekonomi Jarduerak	55	3,3%	3	42	10
Osasuna	45	2,7%	11	31	3
Gizarte Gaiak	44	2,6%	29	15	0
Justizia	34	2,0%	6	26	2
Aisialdia eta Turismoa	24	1,4%	2	20	2
Kultura	22	1,3%	2	11	9
Garraioa eta Mugikortasuna	10	0,6%	0	8	2
Azpiegiturak eta Herri Lanak	9	0,5%	1	4	4
Hirigintza eta Lurraldea	7	0,4%	1	6	0
Kanpo Harremanak	2	0,1%	1	1	0
GUZTIRA	1.665	100,0%	315	1.212	138
			18,9%	72,8%	8,3%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko Abenduan, %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 ABENDUA		
GAIA	KONTSULTAK	
	Zenbakia	%
Etxebizitza	62	38,0%
Hezkuntza	27	16,6%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	25	15,3%
Gizarte Gaiak	15	9,2%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	9	5,5%
Ekonomi Jarduerak	5	3,1%
Euskara	5	3,1%
Justizia	4	2,5%
Osasuna	4	2,5%
Kultura	2	1,2%
Aisialdia eta Turismoa	2	1,2%
Lana eta Enplegua	2	1,2%
Ingurumena	1	0,6%
Kanpo Harremanak	0	0,0%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	0	0,0%
Garraioa eta Mugikortasuna	0	0,0%
Hirigintza eta Lurraldeak	0	0,0%
GUZTIRA	163	100,0%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko Abenduan, 163 kontsultak Telegramen mezularitza sisteman zehar jaso dira, **%79** Etxebizitzaren, Hezkuntzaren, Gobernua eta Herri Adminiztrazioa eta Gizarte Gaiak.

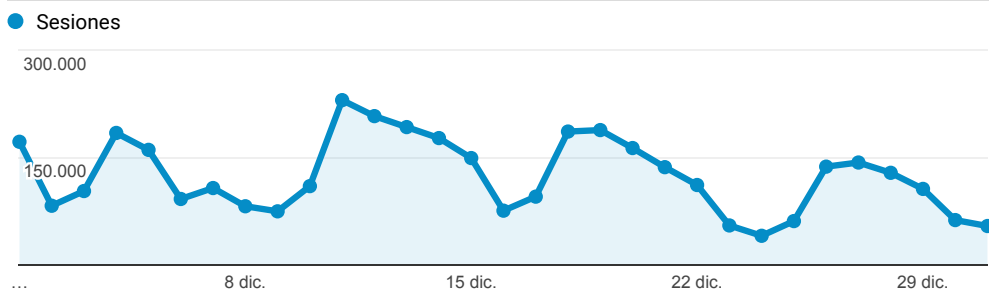
6 I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)

Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

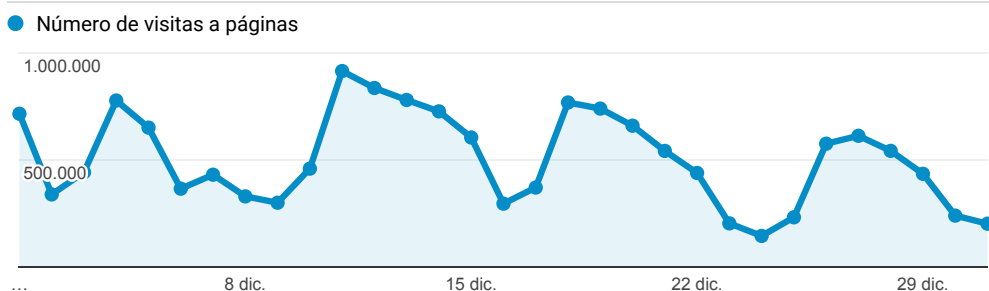
1 dic. 2017 - 31 dic. 2017

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	2.826.184	00:04:18
Elhuyar Hiztegia CC	2.788.542	00:08:58
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	949.265	00:02:00
Home Mobile	585.613	00:01:37
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	577.258	00:02:14
(not set)	503.504	00:07:17
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	451.210	00:02:09
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	416.347	00:01:18
Predicción meteorologica para pasado mañana - Móvil	308.720	00:01:25
Tendencias meteorológicas para los próximos días	300.516	00:01:17

¿Cuántas páginas han visitado?

15.640.150
 % del total: 100,00 % (15.640.150)

¿Cuántas visitas hemos tenido?

3.873.468
 % del total: 100,00 % (3.873.468)

Páginas / Visita

4,04
 Media de la vista: 4,04 (0,00 %)

Porcentaje de rebote

31,68 %
 Media de la vista: 31,68 % (0,00 %)

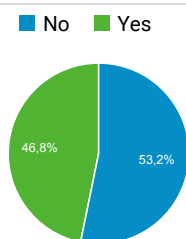
Duración media de la visita

00:03:31
 Media de la vista: 00:03:31 (0,00 %)

¿Son nuevos o recurrentes?

Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	2.926.188	12.415.439
New Visitor	947.280	3.224.711

¿Desde dispositivos móviles?



¿De dónde vienen las visitas?

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

