

# Zuzenean zerbitzuaren hileroko jarduera txostena

**2018ko Otsaila**

## Aurkibidea

<b>1</b>	<b>DATU OROKORRAK: KANAL GUZTIAK.....</b>	<b>3</b>
1.1	Konparaziozkoa gaurko hilbetearen arrete aurreko hilbetearekin eta aurreko urteko hilabete berarekin .....	4
1.2	Konparaziozko arretateko urteroko arabera kanalatik, hizkuntzatik eta Sexuaaretik.....	5
1.3	Egindako arretateko arabera kanalatatik eta hizkuntzaretatik.....	6
1.4	Egindako arretateko arabera kanalatatik eta pertsonaren Sexuaarentatik.....	7
1.5	Egindako arretateko arabera materiataik eta pertsonen Sexuaarentatik .....	8
<b>2</b>	<b>AURREZ AURREKO KANALA .....</b>	<b>10</b>
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
<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 **2018ko Otsailaren** eman duen arreta-zerbitzu orokorrari buruzko datu nagusien banakapen orokorra aurkeztuko dugu.

Kasu batzuetan, bai (Hizkuntzan) bai arreten (Sexuaan), **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 Sexuaan.
- **Kanal telefonikoan**, desbideratutako **Direktoria** edo **Galdu** deituari ez dira kodetzen ez hizkuntza ez Sexuaan
- **Telegram sisteman**, mezua bidaltzen duen **personaren Sexua 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 Sexuaa (\*),
- eta eguneko arretako erdilariak

Arretaren laburpen konparatiboa kanal guztien, hilabeteen arabera EAE-an 2018ko otsaila							
	2018ko OTSAILA	2018ko URTARRILA aldakuntza			2017ko OTSAILA aldakuntza		
		Zbk.	Dif.	%	Zbk.	Dif.	%
<b>GUZTIRA</b>	<b>78.773</b>	<b>86.379</b>	<b>-7.606</b>	<b>-9,7%</b>	<b>74.847</b>	<b>3.926</b>	<b>5,0%</b>
<b>BATEZBESTEKO ARRETAK EGUNEAN</b>	3.939	3.926	12	0,3%	3.742	196	5,0%
<b>KANALA</b>							
Aurrez aurre	45.109	49.389	-4.280	-9,5%	39.235	5.874	13,0%
Telefonoz	31.123	34.162	-3.039	-9,8%	33.612	-2.489	-8,0%
Postontzia	2.304	2.593	-289	-12,5%	1.825	479	20,8%
Telegram	237	235	2	0,8%	175	62	26,2%
<b>ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA</b>							
Euskara	8.637	14.123	-5.486	-63,5%	12.956	-4.319	-50,0%
Gaztelania	67.922	70.674	-2.752	-4,1%	59.749	8.174	12,0%
Zehaztu gabe (*)	2.214	1.582	632	28,5%	2.143	71	3,2%
<b>SEXUA</b>							
Gizonak	28.888	34.882	-5.994	-20,7%	28.489	400	1,4%
Emakumeak	47.425	49.709	-2.284	-4,8%	43.439	3.987	8,4%
Zehaztu gabe (*)	2.460	1.788	672	72,7%	2.920	-460	-18,7%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

## 1.2 Konparaziozko arretateko urteroko arabera kanalatik, hizkuntzatik eta Sexuaaretik

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 Sexuaa (\*)

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

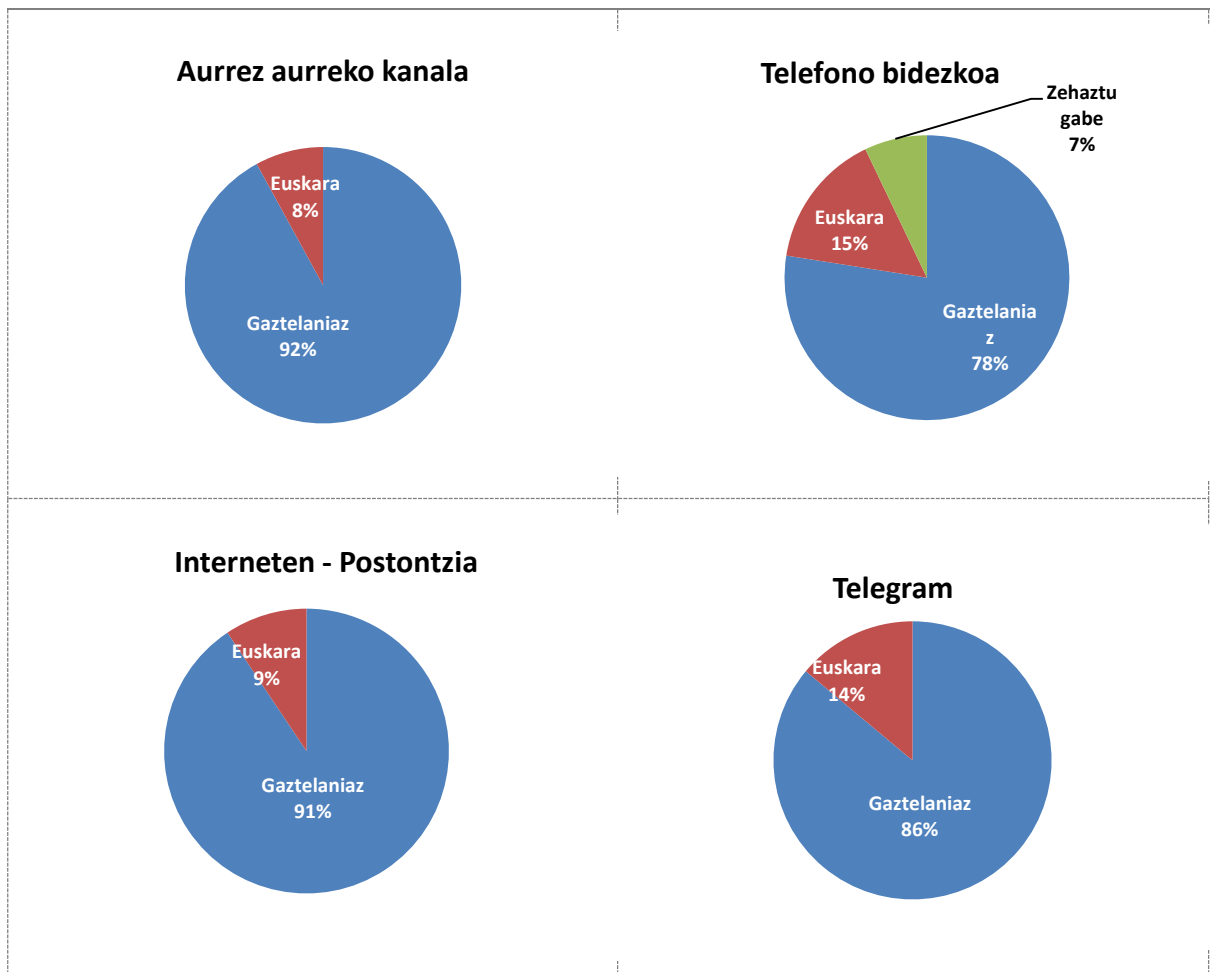
	KANALA					HIZKUNTZA			SEXUA		
	GUZTIRA	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegram	Euskara	Gaztelania	Zeh. Gabe (*)	Gizonak	Emakumeak	Zeh. Gabe (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>2017</b>	<b>853.418</b>	<b>466.945</b>	<b>361.406</b>	<b>22.660</b>	<b>2.407</b>	<b>14,4%</b>	<b>82,9%</b>	<b>2,6%</b>	<b>39,0%</b>	<b>57,9%</b>	<b>3,1%</b>
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%
Martxo	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%
<b>2018</b>	<b>165.152</b>	<b>94.498</b>	<b>65.285</b>	<b>4.897</b>	<b>472</b>	<b>13,8%</b>	<b>83,9%</b>	<b>2,3%</b>	<b>38,6%</b>	<b>58,8%</b>	<b>2,6%</b>
Urtarrila	86.379	49.389	34.162	2.593	235	16,4%	81,8%	1,8%	40,4%	57,5%	2,1%
Otsaila	78.773	45.109	31.123	2.304	237	11,0%	86,2%	2,8%	36,7%	60,2%	3,1%

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. 2018ko Otsaila.

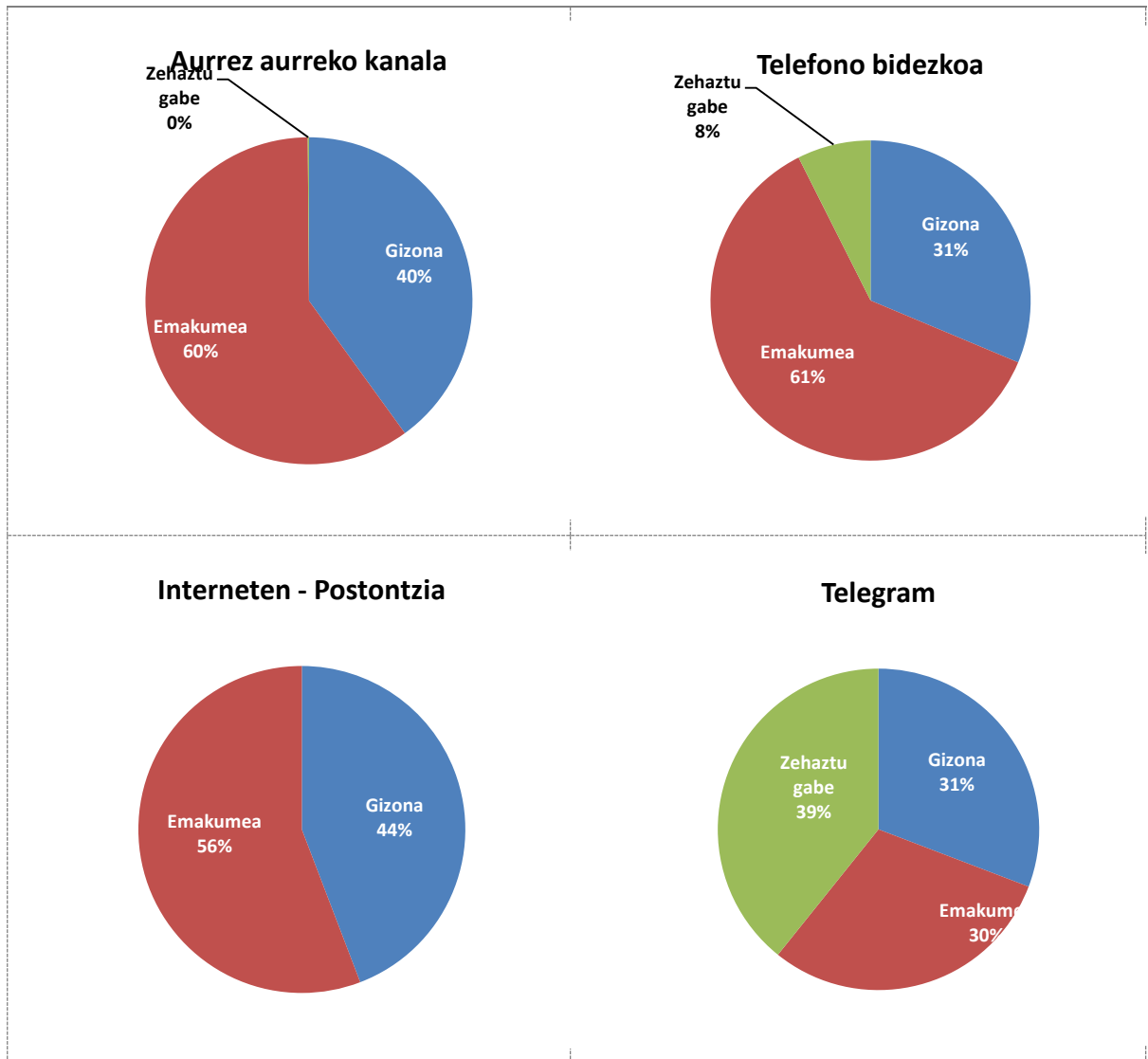


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

**1.4 Egindako arretateko arabera kanalatatik eta pertsonaren Sexuaarentatik**

Hiritartasunetarako arretako hizkuntzaren irudikapen grafikoa Euskal Herriko Komunitate Autonomoan, kanal bakoitzetatik, gaurko hilabetaen zehar. Balioak ehunekoetan adierazitz dagoz.

**Egindako arretetako % Sexuaaren arabera. 2018ko Otsaila.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

## 1.5 Egindako arretateko arabera materiataetik eta pertsonen Sexuaarentatik

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

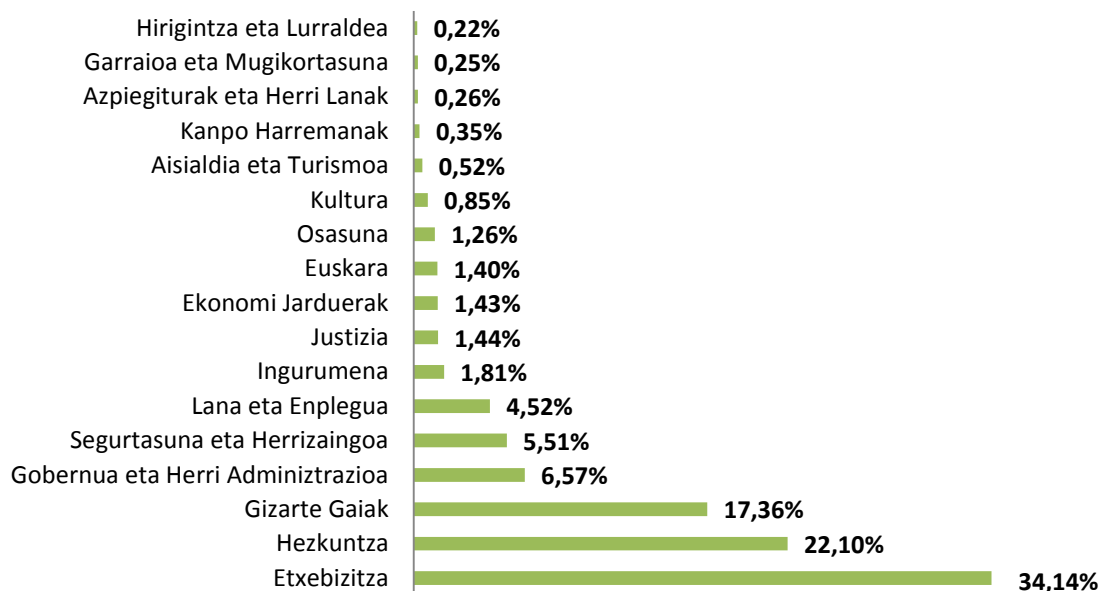
Arreta gaiaren eta sexuaren arabera. EAE-an.					
2018ko OTSAILA					
GAIK	ARRETA		SEXUA		
	Zbk	%	Gizona	Emakumea	Zehaz. Gabe (*)
			%	%	%
Etxebizitza	26.140	34,14%	42,80%	57,01%	0,19%
Hezkuntza	16.919	22,10%	24,90%	74,79%	0,32%
Gizarte Gaiak	13.293	17,36%	29,99%	69,89%	0,11%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	5.032	6,57%	40,86%	58,19%	0,95%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	4.215	5,51%	56,82%	42,75%	0,43%
Lana eta Enplegua	3.460	4,52%	48,79%	51,16%	0,06%
Ingurumena	1.382	1,81%	44,29%	55,21%	0,51%
Justizia	1.102	1,44%	50,36%	49,09%	0,54%
Ekonomi Jarduerak	1.097	1,43%	46,86%	52,41%	0,73%
Euskara	1.073	1,40%	35,23%	64,49%	0,28%
Osasuna	966	1,26%	38,72%	59,93%	1,35%
Kultura	647	0,85%	40,35%	58,11%	1,54%
Aisialdia eta Turismoa	397	0,52%	51,64%	46,35%	2,01%
Kanpo Harremanak	269	0,35%	63,92%	35,71%	0,37%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	199	0,26%	49,25%	50,75%	0,00%
Garraioa eta Mugikortasuna	190	0,25%	52,63%	47,37%	0,00%
Hirigintza eta Lurraldea	170	0,22%	51,76%	45,89%	2,35%
<b>GUZTIRA</b>	<b>76.559</b>	<b>100,00%</b>	<b>45,24%</b>	<b>54,07%</b>	<b>0,69%</b>

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

Egindako arreta guztizkoko ez dira sartzen ari txosten honetan gaia ezarri ezin izan zen **2.214 dei gaia** daudelako ezarri ezin izan zen esbideratutako direktoria edo erantzun gabeko deietara deietara.



### Kontsulta eta deietako % gaiaren arabera EAE-an 2018ko otsaila



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

Grafiko hauen arabera, ikusi daiteke **Etxebizitzan, Hezkuntzan eta Gizarte Gaien** gutxi gorabehera kanal guztien artean arduratutako kontsulten % **73 buruz** direla.

## 2 Aurrez aurreko kanala

### 2.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2018ko Otsaila**, 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, 2018rako 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				
	2018ko OTSAILA			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	GUZTIRA
Itxaroteko batezbesteko denbora	18:20	08:51	02:43	<b>12:30</b>
Arretako batezbesteko denbora	05:49	07:06	05:58	<b>06:09</b>
Erantzuteko gaitasuna. Helburu balioa.	<b>10 minutuko itxaronaldiko garai handieneran arduratutako pertsonen % 70 da</b>			
Lortutako balioa	27,5%	45,9%	81,5%	<b>44,4%</b>

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

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

- Pertsonak arduratzera arte itxaroten duten eguraldi ertaina: **12:30 (min/seg)**
- Eguraldi ertaina pertsonak hartzen direnean baino: **06:09 (min/seg)**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Kanal presentzialaren erantzunaren ahalmena” % 26 azpitik geratuz.

## 2.2 Zuzeneaneko ordezkarietza egindako arreten laburpena

Zuzeneaneko ordezkarietza bakoitzeko kanal presentzialaren jardueraren gaineko hileroko informazioa.

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

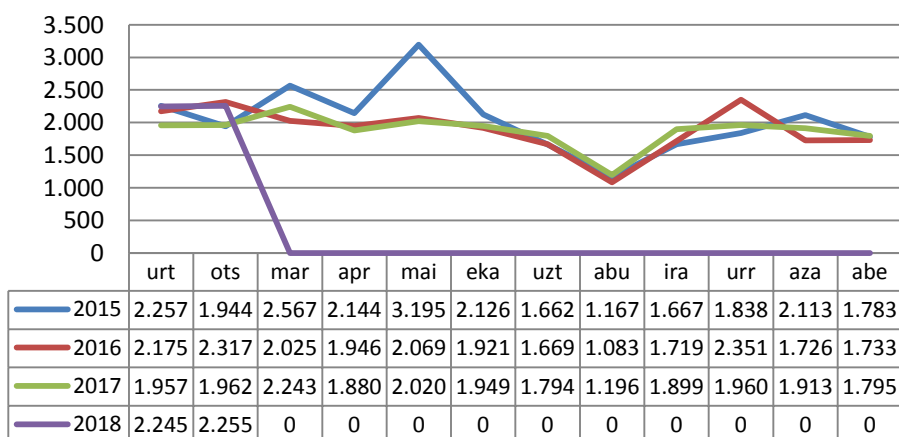
	2018ko OTSAILA		2018 METATUTAKO	
	Guztira	Eguneroko batezbestekoa	Guztira	Eguneroko batezbestekoa
<b>Bizkaia</b>	25.764	1.288	<b>51.991</b>	<b>1.240</b>
<b>Gipuzkoa</b>	9.335	467	<b>20.581</b>	<b>489</b>
<b>Araba</b>	10.010	501	<b>21.926</b>	<b>521</b>
<b>Arreten GUZTIZKOA</b>	<b>45.109</b>	<b>2.255</b>	<b>94.498</b>	<b>2.250</b>

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

## 2.3 Urteroko konparaziozko arreta presentzialetako koporak

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

Arreten eguneroko batezbestekoa hilabeteen arabera.  
EAE. Konparaziozkoa urterokoa 2015-2018.

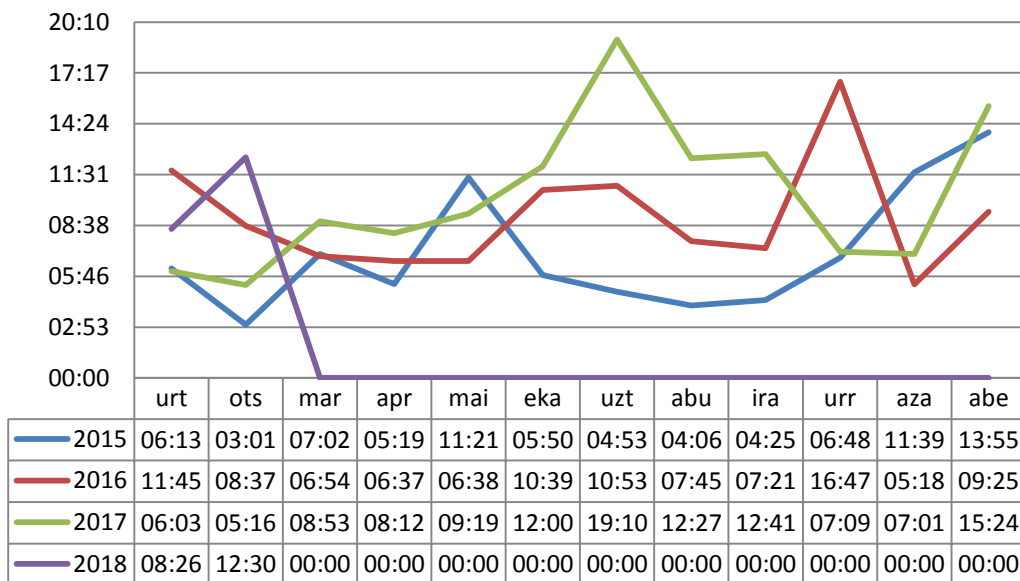


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

## 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 2015-2018.**

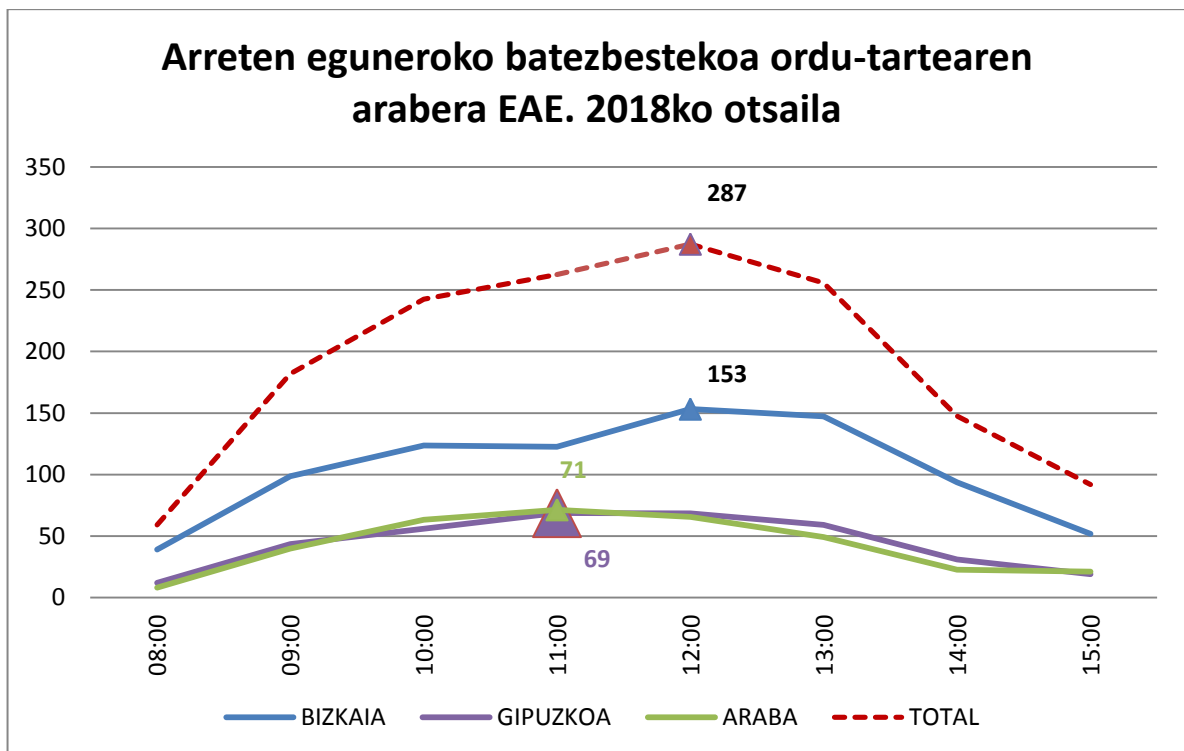


*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

2018ko Otsailan, **itxaronaldi batezbestekoa 12:30 minutuko izan da**. Bulego bakoitzetik: 18:20 Bilbon, 08:51 Donostia-San Sebastián eta 02:43 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 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 153 arretak
- Zuzenean **Donostia**: 11:00en gaineko egunean 69 arretak
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 11:00en gaineko egunean 71 arretak

**Ordezkaritzen taldean** 12:00etan gaineko egunean 287 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.

#### 2018ko OTSAILA

GAIA	ARRETA-GUZZIKOIA				ORDEZKARITZAGATIK		
	Znbk.	%	Zuzenean	Igotako	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Etxebizitza	18.413	40,8%	18.075	338	9.804	4.358	4.251
Hezkuntza	10.003	22,2%	9.906	97	7.004	1.490	1.509
Gizarte Gaiak	9.199	20,4%	9.186	13	4.639	2.034	2.526
Lana eta Enplegua	2.515	5,6%	2.509	6	1.722	169	624
Gobernua eta Herri Administrazioa	1.701	3,8%	1.676	25	911	379	411
Segurtasuna eta Herrizaingoa	1.671	3,7%	1.660	11	980	325	366
Justizia	463	1,0%	457	6	228	144	91
Euskara	451	1,0%	449	2	160	229	62
Ekonomi Jarduerak	253	0,6%	250	3	118	65	70
Kultura	109	0,2%	108	1	28	61	20
Ingurumena	108	0,2%	108	0	76	23	9
Osasuna	96	0,2%	96	0	38	20	38
Kanpo Harremanak	55	0,1%	55	0	17	18	20
Aisialdia eta Turismoa	21	0,0%	20	1	8	9	4
Hirigintza eta Lurraldea	20	0,0%	19	1	10	5	5
Azpiegiturak eta Herri Lanak	18	0,0%	18	0	11	4	3
Garraioa eta Mugikortasuna	13	0,0%	13	0	10	2	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>45.109</b>	<b>100,0%</b>	<b>44.605</b>	<b>504</b>	<b>25.764</b>	<b>9.335</b>	<b>10.010</b>
			<b>98,9%</b>	<b>1,1%</b>	<b>57,1%</b>	<b>20,7%</b>	<b>22,2%</b>

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

**Etxebizitza, Gizarte Gaiak, Hezkuntza eta Lana eta Enpleguak gaineko materiak aurrez aurreko kanalean kontsulten % 89tako gehiago erakartzen dute.**

### 3 Telefono bidezko kanala

#### 3.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2018ko Otsailan**, 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, 2018rako 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)

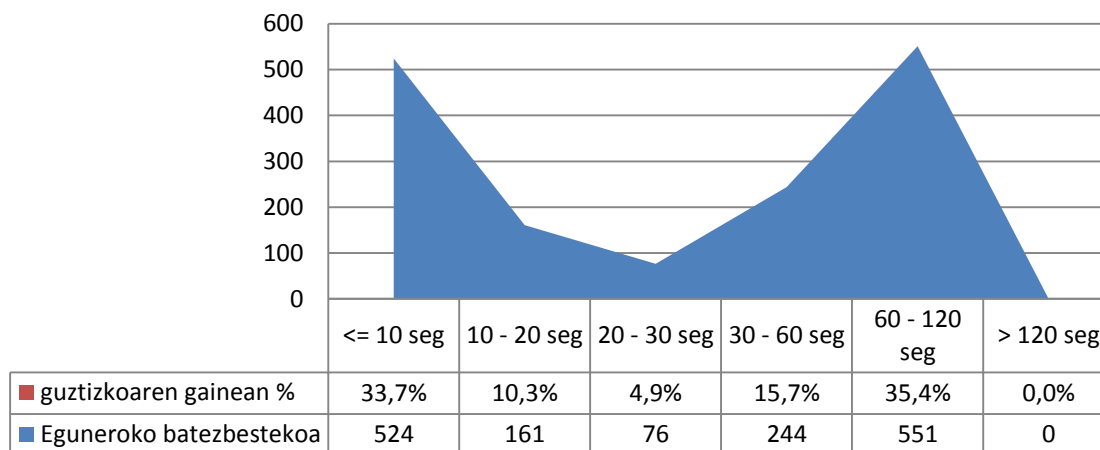
Erantzutako gaitasuna telefono bidezko kanalean EAEan.		
	2018ko OTSAILA	2018an METATUTAKO
Arretako batezbesteko denbora	02:43	02:43
Ezarritako helburu balioa	60 segundo pasa baino lehen erantzundako deien %70, gei guztiak	
Lortutako balioa	64,6%	64,0%

*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” % 5 azpitik geratuz.

### Erantzun-denboragatik eguneroko batezbestekoa. EAE-an 2018ko otsaila.



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.

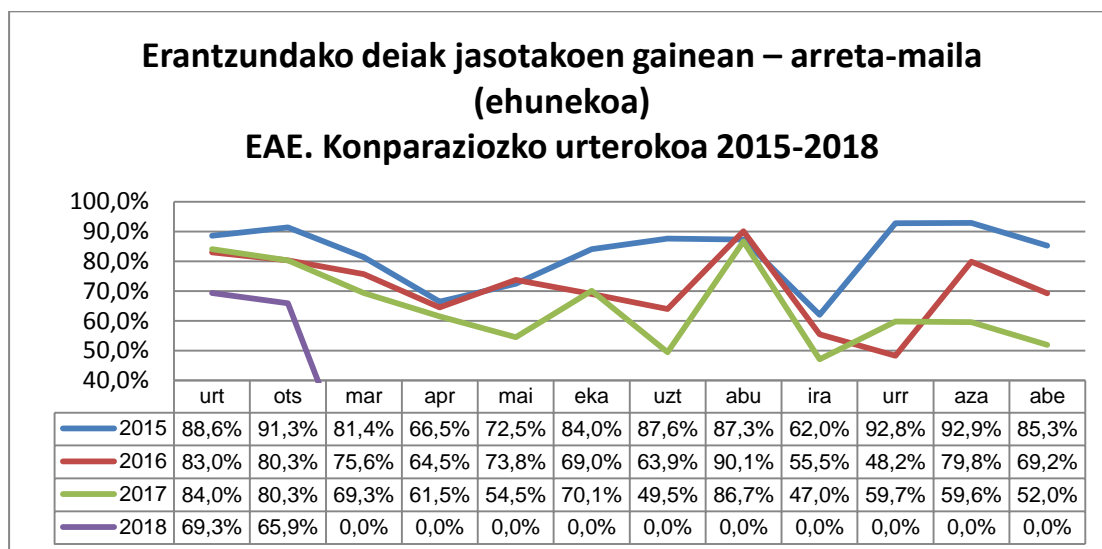
	2018ko OTSAILA	2018an METATUTAKO
Jasotako deiak	47.254	96.525
Erantzundako deiak	31.123	65.285
Erantzundako deiak jasotako gainera %	65,9%	67,6%
Eguneko erantzundako deien batezbestekoa	1.556	1.554

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

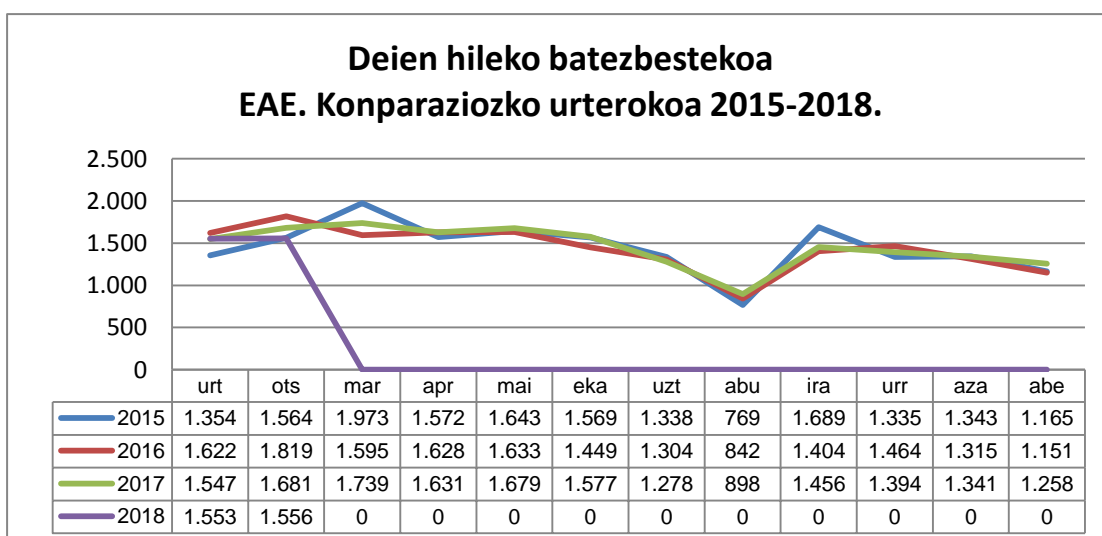


*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

### 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.

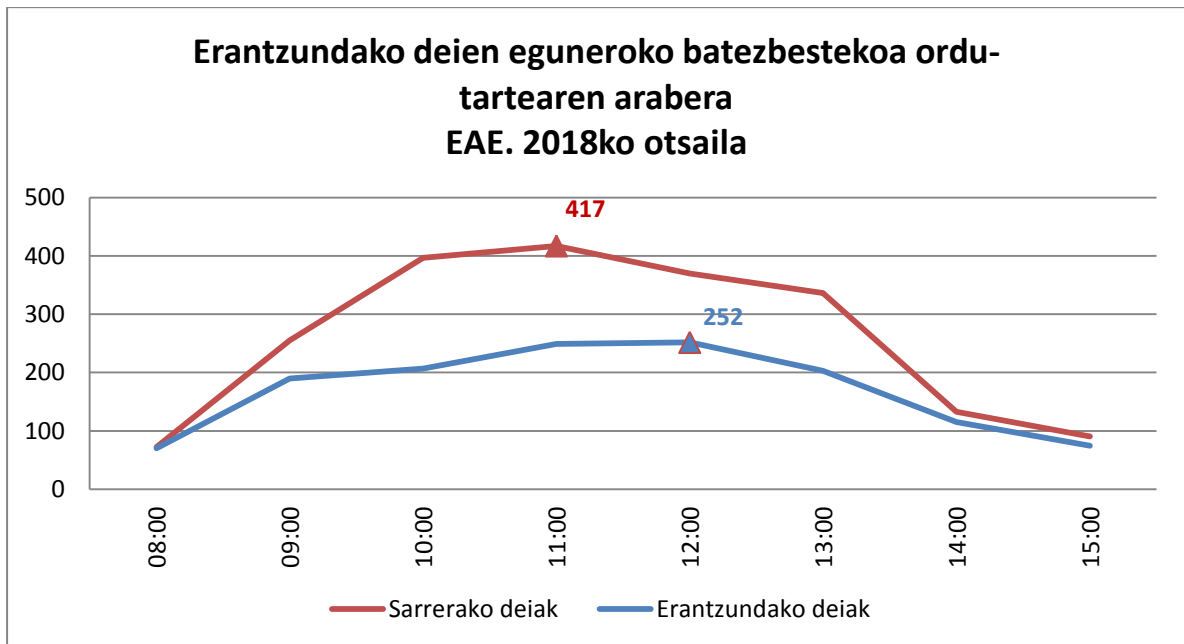
Irudikatutako datuak egun bakoitzeko arduratutako dei erdiari eta azken 3 urteetan zeharreko **hilabeteari dagozkie**.



*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

<b>EAE-an erantzundako telefono-deiak gaiaren arabera.</b>				
<b>2018ko OTSAILA</b>				
<b>GAIA</b>	<b>ERANTZUNDAKOAK</b>			
	<b>Zenbakia</b>	<b>%</b>	<b>ZUZENEAN</b>	<b>IGOTAKOAK</b>
Etxebizitza	6.956	24,1%	6.856	100
Hezkuntza	6.394	22,1%	6.016	378
Gizarte Gaiak	3.996	13,8%	3.917	79
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	3.098	10,7%	2.245	853
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.407	8,3%	2.333	74
Ingurumena	1.190	4,1%	838	352
Osasuna	781	2,7%	698	83
Ekonomi Jarduerak	773	2,7%	608	165
Justizia	629	2,2%	504	125
Lana eta Enplegua	595	2,1%	451	144
Euskara	546	1,9%	512	34
Kultura	504	1,7%	428	76
Aisialdia eta Turismoa	339	1,2%	328	11
Kanpo Harremanak	209	0,7%	207	2
Azpiegiturak eta Herri Lanak	175	0,6%	168	7
Garraioa eta Mugikortasuna	170	0,6%	158	12
Hirigintza eta Lurraldea	139	0,5%	133	6
<b>GUZTIRA</b>	<b>28.909</b>	<b>100,0%</b>	<b>26.408</b>	<b>2.501</b>
			<b>91,3%</b>	<b>8,7%</b>

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

Otsailan, **Etxebizitzaren, Hezkuntzaren, Gizarte Gaiak eta Gobernua eta Herri Adminiztrazioa** **materian kontsultatuenen %71** 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, **2018ko Otsailan**, 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.

2018rako 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		
	2018ko OTSAILA	2018ko METATUKOA
Jasotako kontsultak	2.304	4.897
Eguneroko kontsulten batezbestekoa	115	19
Erantzundako kontsulten %	94,3%	95,2%
Zuzenean kudeatzen kontsultak	1.918	4.074
Erantzundako kontsulten %	20,6%	22,1%
Igotako kontsulten %	79,4%	77,9%
Erantzuteko gaitasuna: Ezarrirako helburu balioa	Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen % 82	
Erantzundakoak % epean	88,6%	90,6%

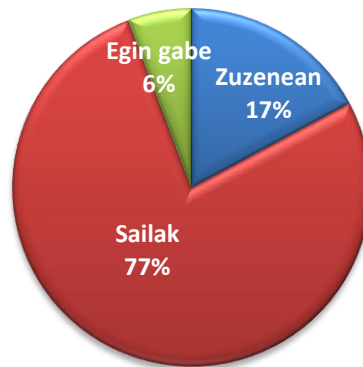
*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

Otsaila honetan Zuzeneanek erantzun du 2 laneguneko gehieneko epe batean, zuzenki iristen diren posten % 89tako; beraz balio objektiboa adierazle honetarako gaitasuna 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  
2018ko otsaila**

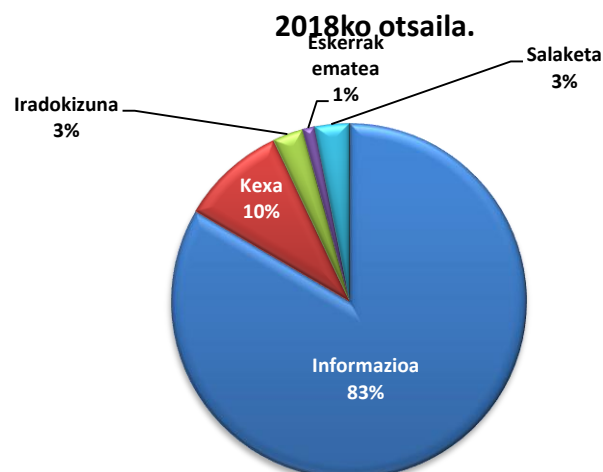


*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

## 4.3 Jasotako kontsultak tipoaren arabera

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

**Postontzi elektronikoko kontsultetako mota.**



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

#### 4.4 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

EAE-an egindako kontsultak gaiaren arabera.					
2018ko OTSAILA					
GAIA	KONTSULTA-GUZZIKOA		ERANTZUNDAKOAK		
	Zenbakia	%	Zuzenean	Sailak	Egin gabe
Etxebizitza	706	30,6%	137	542	27
Hezkuntza	444	19,3%	100	307	37
Lana eta Enplegua	349	15,1%	4	332	13
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	205	8,9%	65	132	8
Segurtasuna eta Herrizaingoa	128	5,6%	9	116	3
Osasuna	82	3,6%	19	58	5
Ingurumena	81	3,5%	3	66	12
Gizarte Gaiak	78	3,4%	42	36	0
Ekonomi Jarduerak	69	3,0%	4	54	11
Euskara	61	2,6%	8	49	4
Aisialdia eta Turismoa	37	1,6%	1	36	0
Kultura	30	1,3%	0	27	3
Justizia	9	0,4%	0	4	5
Garraioa eta Mugikortasuna	7	0,3%	2	5	0
Hirigintza eta Lurraldea	7	0,3%	1	6	0
Azpiegiturak eta Herri Lanak	6	0,3%	0	3	3
Kanpo Harremanak	5	0,2%	1	3	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>2.304</b>	<b>100,0%</b>	<b>396</b>	<b>1.776</b>	<b>132</b>
			<b>17,2%</b>	<b>77,1%</b>	<b>5,7%</b>

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko Otsailan, %74 Etxebizitzaren, Hezkuntzaren, Lana eta Enpleguaren, eta 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>2018ko OTSAILA</b>		
<b>GAIA</b>	<b>KONTSULTAK</b>	
	<b>Zenbakia</b>	<b>%</b>
Hezkuntza	78	32,9%
Etxebizitza	65	27,4%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	28	11,8%
Gizarte Gaiak	20	8,4%
Euskara	15	6,3%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	9	3,8%
Osasuna	7	3,0%
Kultura	4	1,7%
Hirigintza eta Lurralde	4	1,7%
Ingurumena	3	1,3%
Ekonomi Jarduerak	2	0,8%
Justizia	1	0,4%
Lana eta Enplegua	1	0,4%
Kanpo Harremanak	0	0,0%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	0	0,0%
Aisialdia eta Turismoa	0	0,0%
Garraioa eta Mugikortasuna	0	0,0%
<b>GUZTIRA</b>	<b>237</b>	<b>100,0%</b>

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

2018ko Otsailan, 237 kontsultak Telegramen mezularitza sisteman zehar jaso dira, **%81** Hezkuntzaren, Etxebizitzaren, Gobernua eta Herri Adminiztrazioa eta Gizarte Gaiak.

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

---

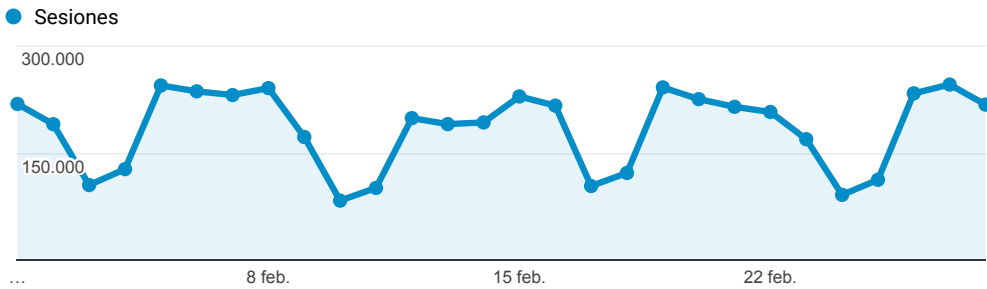


**Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea**

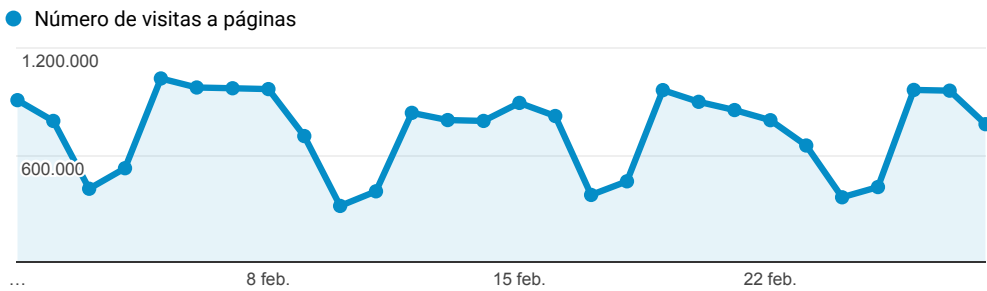
1 feb. 2018 - 28 feb. 2018

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	3.199.021	00:04:26
Elhuyar Hiztegia	1.671.395	00:08:18
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	1.257.258	00:02:07
Elhuyar Hiztegia CC	793.454	00:08:11
(not set)	766.170	00:07:11
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	733.295	00:01:32
Home Mobile	667.203	00:01:43
Boletín Oficial del País Vasco	576.791	00:03:22
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	564.916	00:01:29
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	550.160	00:02:17

**¿Cuántas páginas han visitado?**

**20.607.574**  
 % del total: 100,00 % (20.607.574)

**¿Cuántas visitas hemos tenido?**

**5.162.360**  
 % del total: 100,00 % (5.162.360)

**Páginas / Visita**

**3,99**  
 Media de la vista: 3,99 (0,00 %)

**Porcentaje de rebote**

**33,06 %**  
 Media de la vista: 33,06 % (0,00 %)

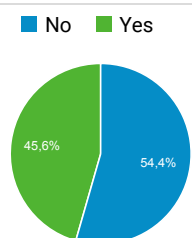
**Duración media de la visita**

**00:03:19**  
 Media de la vista: 00:03:19 (0,00 %)

**¿Son nuevos o recurrentes?**

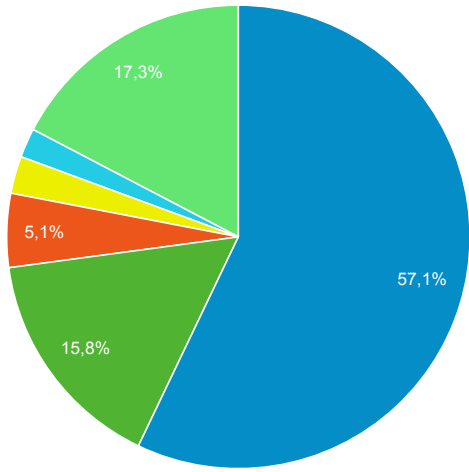
Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.919.554	16.435.247
New Visitor	1.242.806	4.172.327

**¿Desde dispositivos móviles?**



## ¿De dónde vienen las visitas?

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



© 2018 Google