

Zuzenean zerbitzuaren hileroko jarduera txostena

2018ko Martxoa

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 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
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 2018ko Martxoaren 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 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 Sexuaa (*),
- eta eguneko arretako erdilariak

Arretaren laburpen konparatiboa kanal guztien, hilabeteen arabera EAE-an 2018ko otsaila							
	2018ko MARTXOA	2018ko OTSAILA aldakuntza			2017ko MARTXOA aldakuntza		
		Zbk.	Dif.	%	Zbk.	Dif.	%
GUZTIRA	79.126	78.773	353	0,4%	93.968	-14.842	-18,8%
BATEZBESTEKO ARRETA EGUNEAN	3.956	3.939	18	0,4%	4.086	-129	-3,3%
KANALA							
Aurrez aurre	43.082	45.109	-2.027	-4,7%	51.591	-8.509	-19,8%
Telefonoz	33.643	31.123	2.520	7,5%	39.988	-6.345	-18,9%
Postontzia	2.124	2.304	-180	-8,5%	2.158	-34	-1,6%
Telegram	277	237	40	14,4%	231	46	16,6%
ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA							
Euskara	10.196	8.637	1.559	15,3%	14.171	-3.975	-39,0%
Gaztelania	65.922	67.922	-2.001	-3,0%	77.677	-11.755	-17,8%
Zehaztu gabe (*)	3.009	2.214	795	26,4%	2.121	888	29,5%
SEXUA							
Gizonak	28.932	28.888	44	0,2%	34.275	-5.343	-18,5%
Emakumeak	46.913	47.425	-513	-1,1%	56.642	-9.729	-20,7%
Zehaztu gabe (*)	3.282	2.460	822	75,0%	3.052	230	7,0%

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.

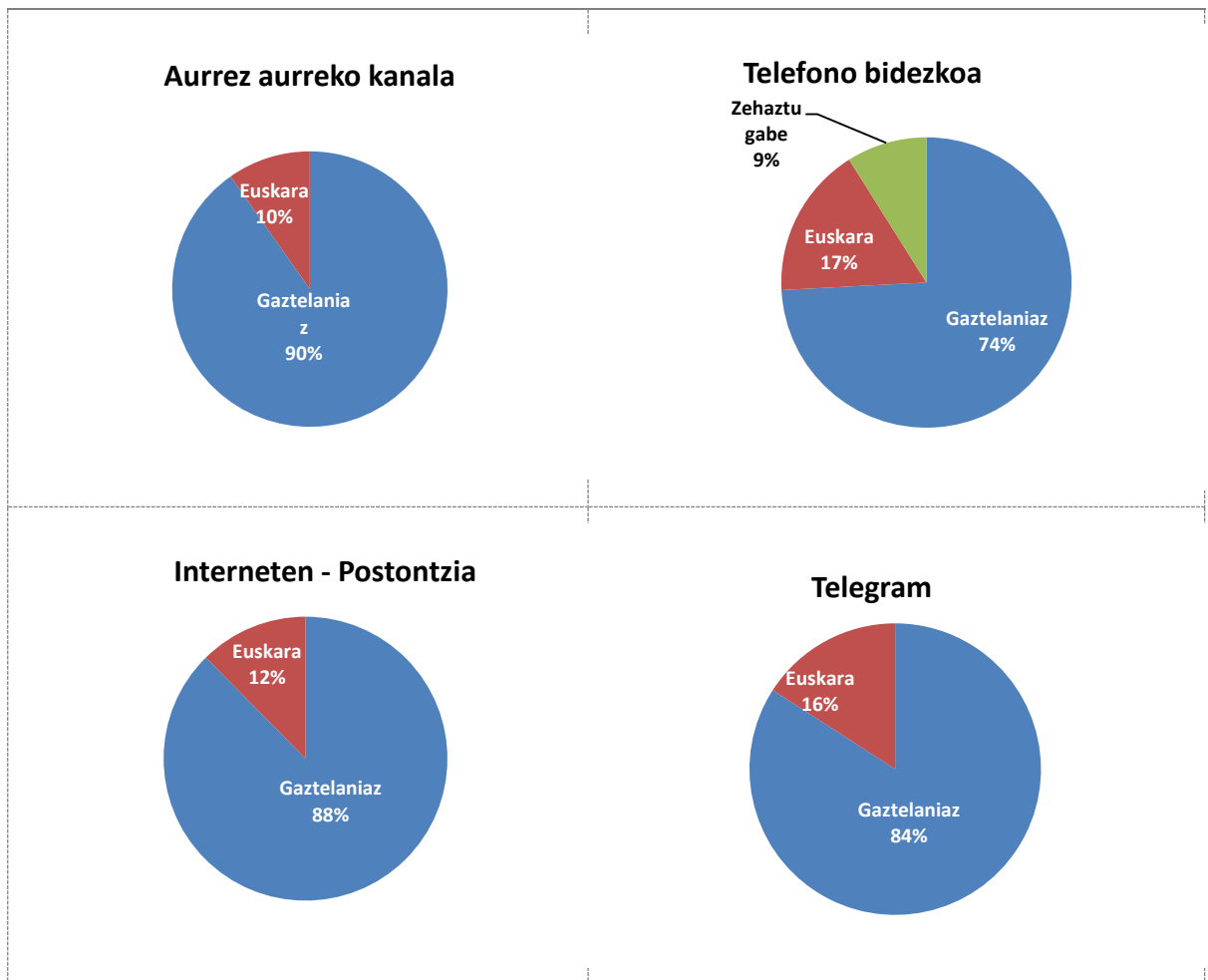
	KANALA					HIZKUNTZA			SEXUA		
	GUZTIRA	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegram	Euskara	Gaztelania	Zeh. Gabe (*)	Gizonak	Emakumeak	Zeh. Gabe (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2017	853.418	466.945	361.406	22.660	2.407	14,4%	82,9%	2,6%	39,0%	57,9%	3,1%
Urtarrila	75.682	41.107	32.494	1.919	162	16,1%	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%
2018	244.278	137.580	98.928	7.021	749	13,5%	83,7%	2,8%	37,7%	58,5%	3,1%
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%
Martxoa	79.126	43.082	33.643	2.124	277	12,9%	83,3%	3,8%	35,7%	57,9%	4,2%

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. 2018ko Martxoa.

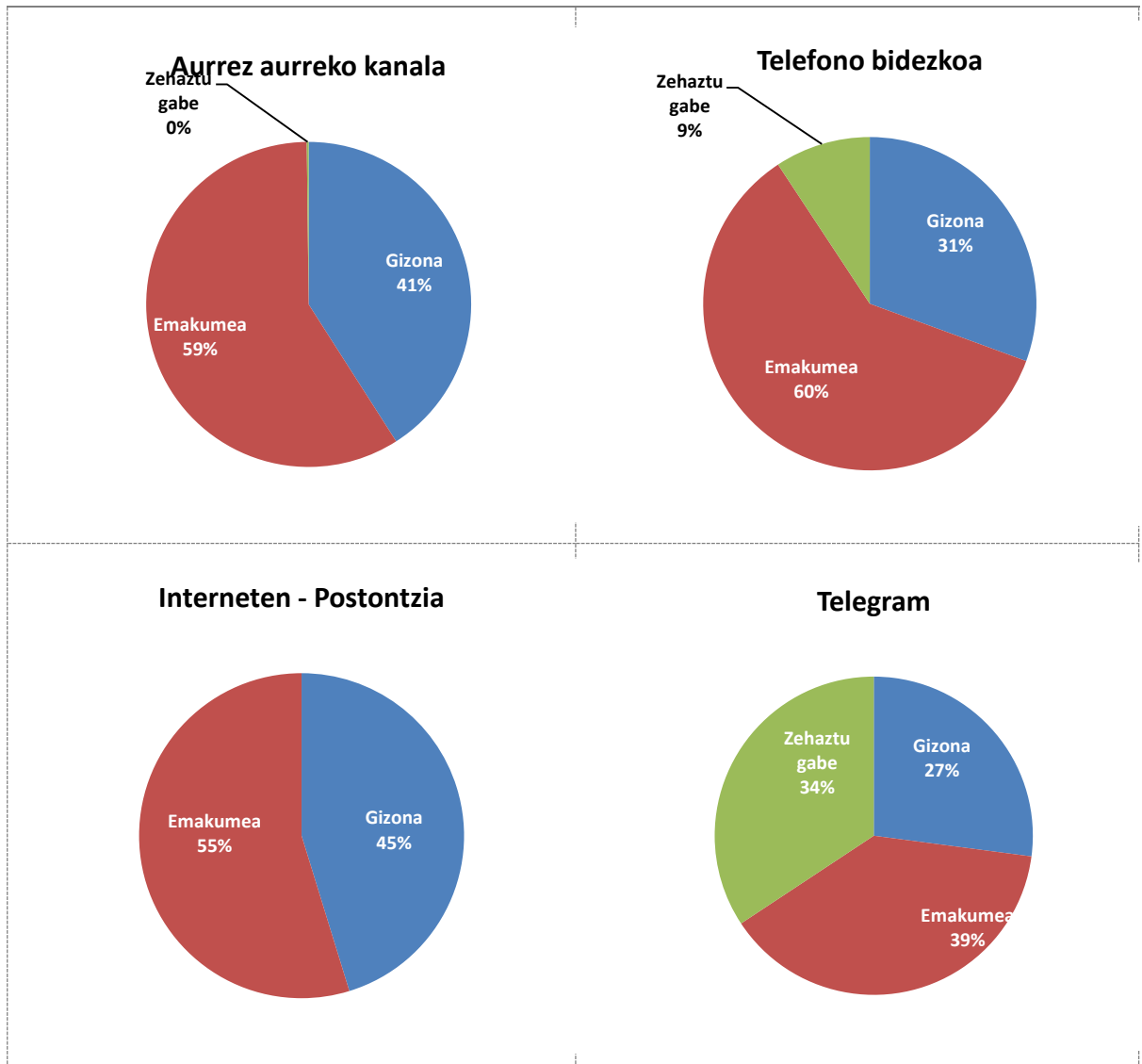


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 Martxo.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.5 Egindako arretateko arabera materiataetik eta pertsonen Sexuaarentatik

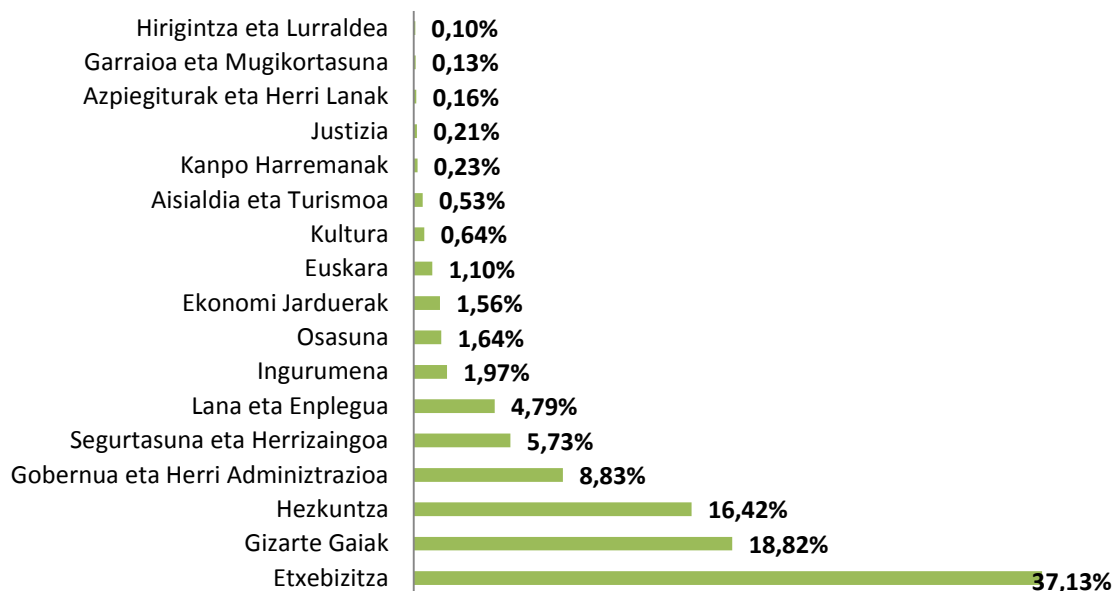
EAE-an egindako hileroko arretako estatistika, sailkatuta kontsulta objektu **materiaren eta pertsonen Sexuaaren** arabera.

Arreta gaiaren eta sexuaren arabera. EAE-an.					
2018ko MARTXOA					
GAIK	ARRETA		SEXUA		
	Zbk	%	Gizona	Emakumea	Zehaz. Gabe (*)
			%	%	%
Etxebizitza	27.608	37,13%	41,66%	57,98%	0,36%
Gizarte Gaiak	13.995	18,82%	28,95%	70,81%	0,24%
Hezkuntza	12.211	16,42%	27,57%	72,09%	0,34%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	6.566	8,83%	40,89%	58,31%	0,81%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	4.260	5,73%	55,88%	43,89%	0,23%
Lana eta Enplegua	3.564	4,79%	46,84%	52,99%	0,17%
Ingurumena	1.464	1,97%	43,41%	56,39%	0,20%
Osasuna	1.217	1,64%	38,58%	61,01%	0,41%
Ekonomi Jarduerak	1.157	1,56%	44,04%	54,58%	1,38%
Euskara	820	1,10%	33,97%	65,42%	0,61%
Kultura	474	0,64%	36,40%	61,91%	1,69%
Aisialdia eta Turismoa	396	0,53%	53,91%	45,58%	0,50%
Kanpo Harremanak	172	0,23%	64,80%	35,20%	0,00%
Justizia	153	0,21%	36,96%	62,39%	0,65%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	116	0,16%	50,43%	46,13%	3,44%
Garraioa eta Mugikortasuna	96	0,13%	46,37%	53,63%	0,00%
Hirigintza eta Lurraldea	72	0,10%	52,07%	47,93%	0,00%
GUZTIRA	74.347	100,00%	43,69%	55,66%	0,65%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Egindako arreta guztizkoko ez dira sartzen ari txosten honetan gaia ezarri ezin izan zen **3.009 dei gaia** daudelako ezarri ezin izan zen esbideratutako direktoria edo erantzun gabeko deietara deietara.

**Kontsulta eta deietako % gaiaren arabera
EAE-an 2018ko martxoa**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Grafiko hauen arabera, ikusi daiteke **Etxebizitzan, Gizarte Gaien eta Hezkuntzan** gutxi gorabehera kanal guztien artean arduratutako kontsulten % **72 buruz** direla.

2 Aurrez aurreko kanala

2.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2018ko Martxoa**, 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

EAE-an Zuzeneaneko aurrez aurreko arreta zerbitzuaren erantzuteko gaitasuna				
	2018ko MARTXOA			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	GUZTIRA
Itxaroteko batezbesteko denbora	10:29	06:40	03:21	07:51
Arretako batezbesteko denbora	06:08	07:02	05:53	06:18
Erantzuteko gaitasuna. Helburu balioa.	10 minutuko itxaronaldiko garai handienera arduratutako pertsonen % 70 da			
Lortutako balioa	39,9%	48,5%	66,2%	48,2%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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

- Pertsonen arduratzera arte itxaroten duten eguraldi ertaina: **07:51 (min/seg)**
- Eguraldi ertaina pertsonak hartzen direnean baino: **06:18 (min/seg)**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Kanal presentzialaren erantzunaren ahalmena” % 22 azpitik geratuz.

2.2 Zuzeneaneko ordezkarietan egindako arreten laburpena

Zuzeneaneko ordezkarietako 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.

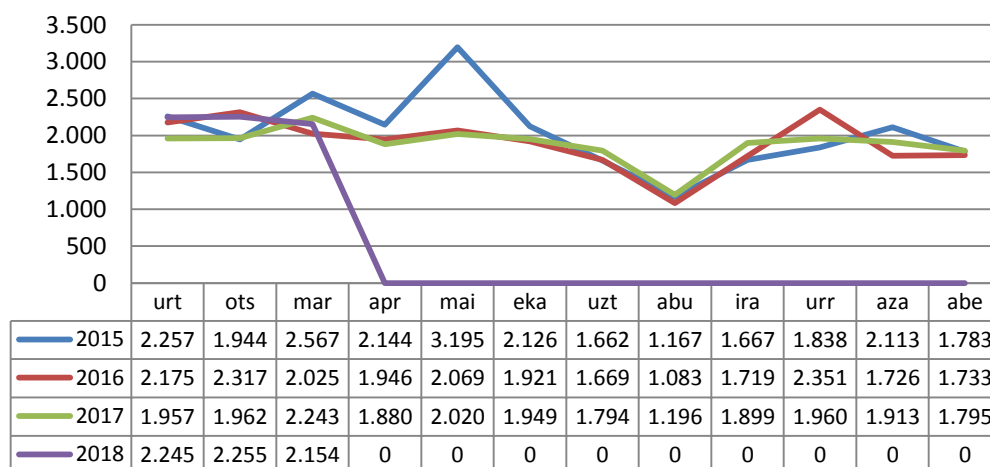
	2018ko MARTXOA		2018 METATUTAKO	
	Guztira	Eguneroko batezbestekoa	Guztira	Eguneroko batezbestekoa
Bizkaia	23.326	1.166	75.317	1.216
Gipuzkoa	9.867	493	30.448	490
Araba	9.889	494	31.815	512
Arreten GUZTIZKOA	43.082	2.255	137.580	2.218

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 2015-2018.

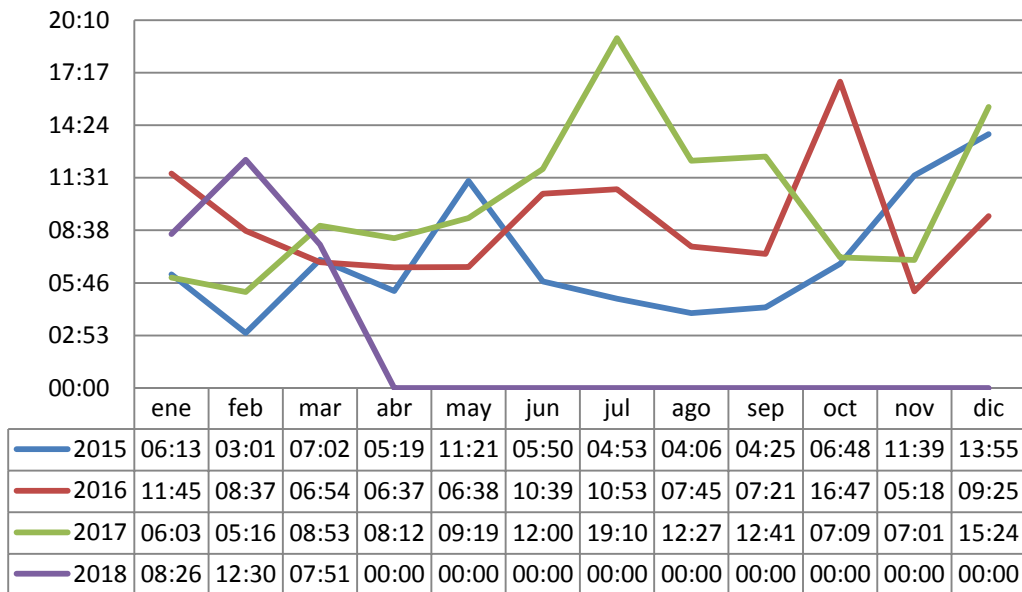


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 segunduetan.

**Tiempos medios de espera por mes.
CAPV. Comparativa anual 2015-2018.**

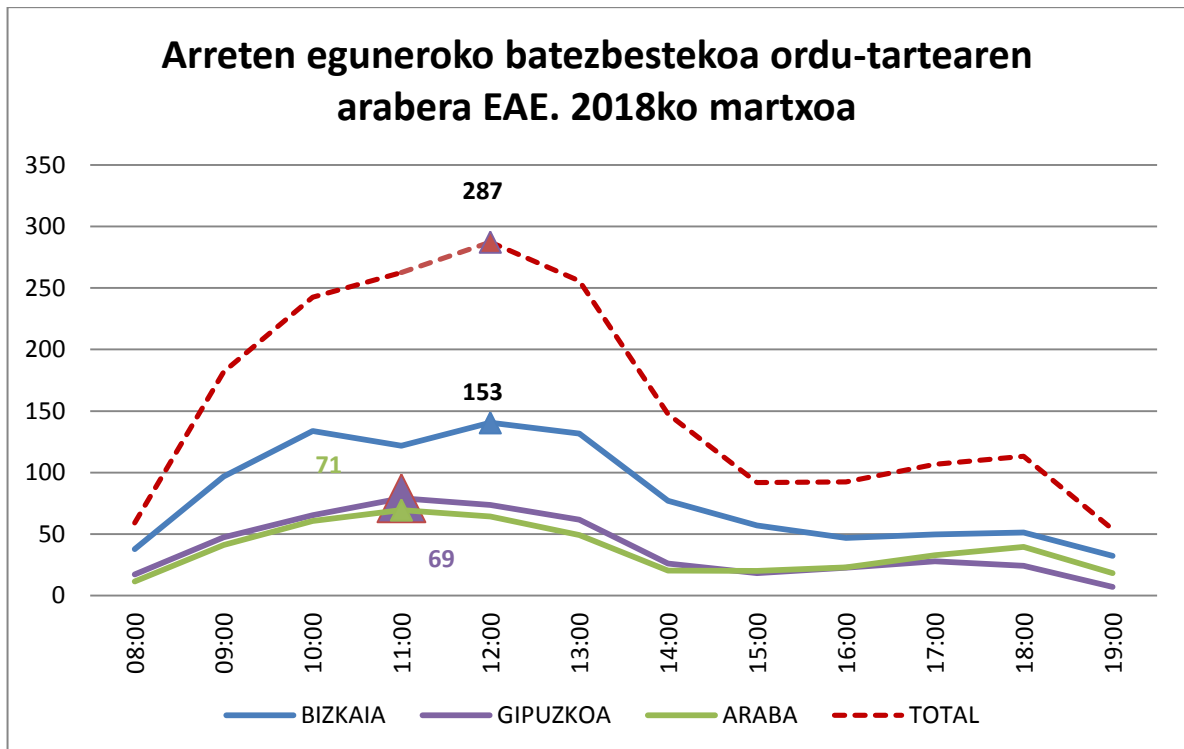


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko Martxoan, **itxaronaldi batezbestekoa 07:51 minutuko izan da**. Bulego bakoitzetik: 10:29 Bilbon, 06:40 Donostia-San Sebastián eta 03:21 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 MARTXOA

GAIA	ARRETA-GUZZIKOIA				ORDEZKARITZAGATIK		
	Znbk.	%	Zuzenean	Igotako	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Etxebizitza	20.619	47,9%	20.222	397	10.983	5.023	4.613
Gizarte Gaiak	9.401	21,8%	9.393	8	4.807	2.053	2.541
Hezkuntza	4.621	10,7%	4.446	175	2.842	1.063	716
Lana eta Enplegua	2.826	6,6%	2.821	5	1.907	204	715
Gobernua eta Herri Administrazioa	2.234	5,2%	2.189	45	1.163	607	464
Segurtasuna eta Herrizaingoa	1.896	4,4%	1.890	6	1.035	438	423
Euskara	498	1,2%	495	3	174	246	78
Osasuna	283	0,7%	279	4	92	15	176
Ekonomi Jarduerak	269	0,6%	264	5	125	76	68
Ingurumena	170	0,4%	169	1	102	40	28
Kultura	101	0,2%	99	2	30	55	16
Kanpo Harremanak	42	0,1%	42	0	18	11	13
Justizia	39	0,1%	39	0	12	13	14
Aisialdia eta Turismoa	31	0,1%	31	0	15	14	2
Azpiegiturak eta Herri Lanak	27	0,1%	27	0	10	4	13
Garraioa eta Mugikortasuna	13	0,0%	13	0	4	3	6
Hirigintza eta Lurraldea	12	0,0%	12	0	7	2	3
GUZZIRA	43.082	100,0%	42.431	651	23.326	9.867	9.889
			98,5%	1,5%	54,1%	22,9%	23,0%

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, **2018ko Martxoan**, kalitate-adierazlea betetzearen ganean 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

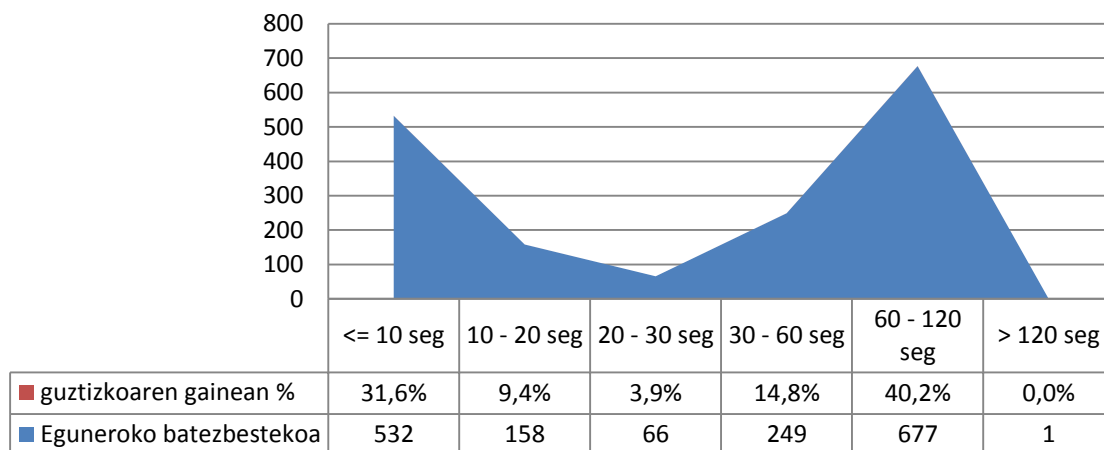
Erantzutako gaitasuna telefono bidezko kanalean EAEan.		
	2018ko MARTXOA	2018an METATUTAKO
Arretako batezbesteko denbora	02:35	02:40
Ezarritako helburu balioa	60 segundo pasa baino lehen erantzundako deien %70, dei guztiak	
Lortutako balioa	59,7%	62,6%

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” % 10 azpitik geratuz.

Erantzun-denboragatik eguneroko batezbestekoa. EAE-an 2018ko martxoa.



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

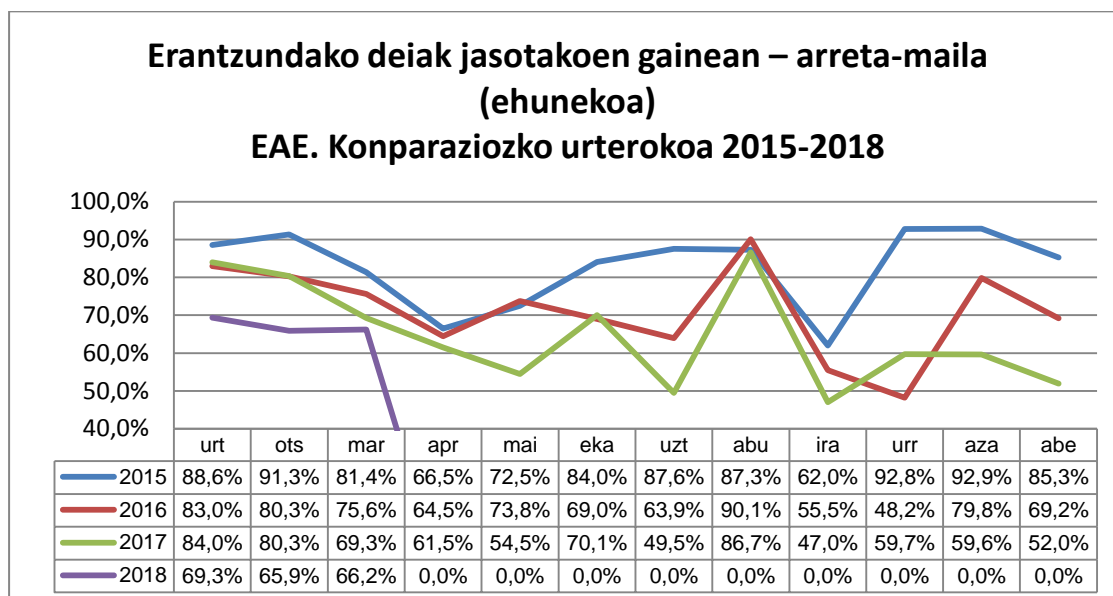
Hilabeteko telefono arretaren zerbitzuaren laburpena EAEan.

	2018ko MARTXOA	2018an METATUTAKO
Jasotako deiak	50.793	147.318
Erantzundako deiak	33.643	98.928
Erantzundako deiak jasotako gainera %	66,2%	67,2%
Eguneko erantzundako deien batezbestekoa	1.682	1.597

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

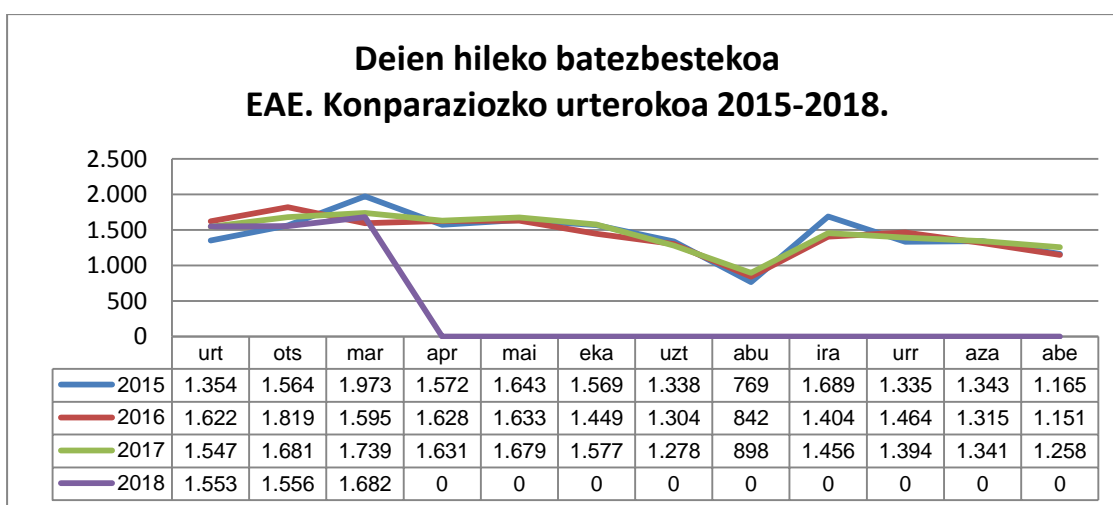


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.

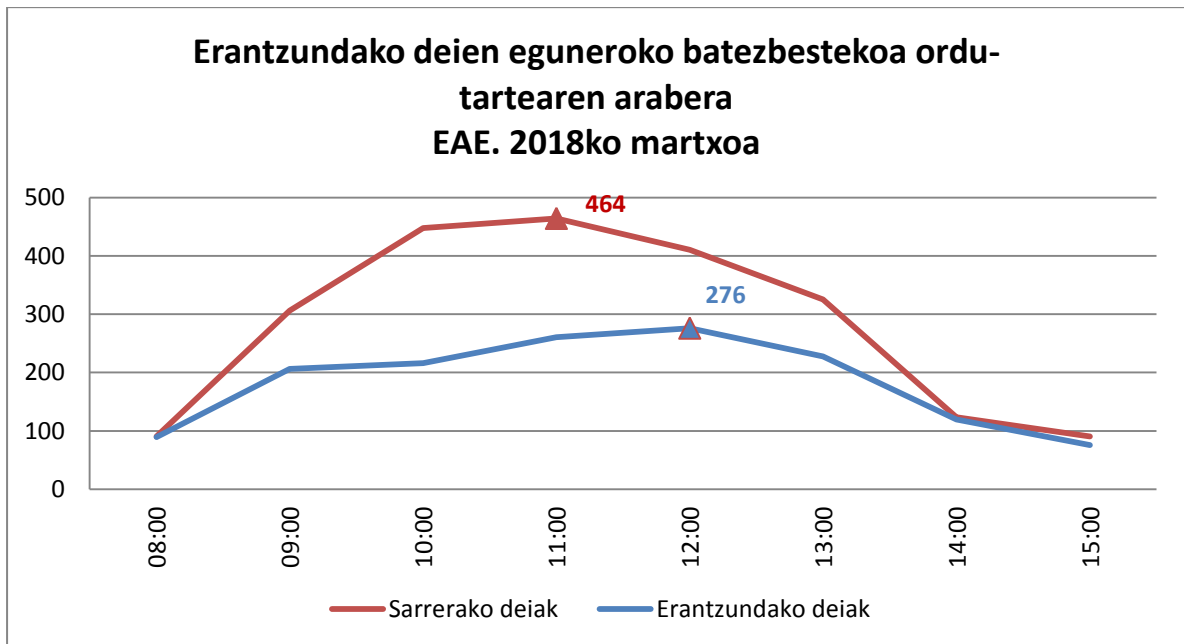
Irudikatutako datuak egun bakoitzeko **arduratutako dei erdiari eta azken 3 urteetan zeharreko hilabeteari dagozkie**.



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.				
2018ko MARTXOA				
GAIA	ERANTZUNDAKOAK			
	Zenbakia	%	ZUZENEAN	IGOTAKOAK
Etxebizitza	7.468	24,4%	7.347	121
Hezkuntza	6.609	21,6%	6.227	382
Gizarte Gaiak	5.020	16,4%	4.908	112
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	4.136	13,5%	2.912	1.224
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.363	7,7%	2.289	74
Ingurumena	1.232	4,0%	799	433
Osasuna	897	2,9%	796	101
Ekonomi Jarduerak	808	2,6%	624	184
Lana eta Enplegua	678	2,2%	526	152
Aisialdia eta Turismoa	328	1,1%	312	16
Kultura	325	1,1%	276	49
Euskara	309	1,0%	287	22
Kanpo Harremanak	126	0,4%	126	0
Justizia	111	0,4%	98	13
Azpiegiturak eta Herri Lanak	88	0,3%	83	5
Garraioa eta Mugikortasuna	77	0,3%	68	9
Hirigintza eta Lurraldea	53	0,2%	44	9
GUZTIRA	30.634	100,0%	27.728	2.906
			90,5%	9,5%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Martxoan, **Etxebizitzaren, Hezkuntzaren, Gizarte Gaiak eta Gobernua eta Herri Adminiztrazioa** **materian kontsultatuenen %76** 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 Martxoan**, 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

Postontzi elektronikoen Zuzenean erantzuteko gaitasuna		
	2018ko MARTXOA	2018ko METATUKOA
Jasotako kontsultak	2.124	7.021
Eguneroko kontsulten batezbestekoa	106	28
Erantzundako kontsulten %	92,8%	94,5%
Zuzenean kudeatzen kontsultak	1.797	5.871
Erantzundako kontsulten %	24,6%	22,9%
Igotako kontsulten %	75,4%	77,1%
Erantzuteko gaitasuna: Ezarritako helburu balioa	Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen % 82	
Erantzundakoak % epean	87,6%	89,6%

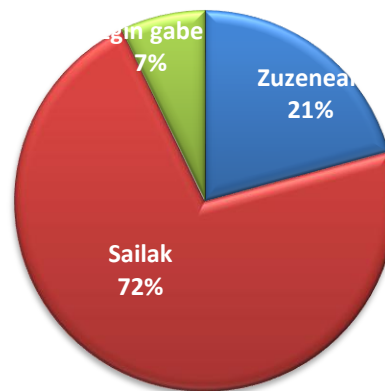
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Martxoa honetan Zuzeneanek erantzun du 2 laneguneko gehieneko epe batean, zuzenki iristen diren posten % 88tako; 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
2018ko martxoa**

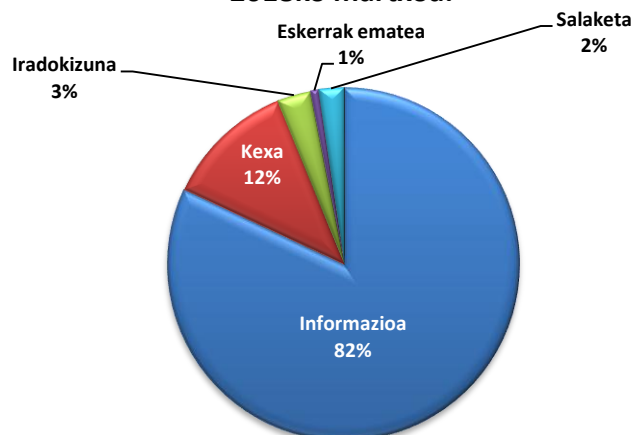


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.
2018ko martxoa.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

4.4 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

EAE-an egindako kontsultak gaiaren arabera.						
2018ko MARTXOA						
GAIA	KONTSULTA-GUZTIZKOA		ERANTZUNDAKOAK			
	Zenbakia	%	Zuzenean	Sailak	Egin gabe	
Etxebizitza	636	29,9%	145	487	4	
Hezkuntza	435	20,5%	90	248	97	
Lana eta Enplegua	300	14,1%	6	285	9	
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	220	10,4%	92	117	11	
Segurtasuna eta Herrizaingoa	86	4,0%	24	62	0	
Gizarte Gaiak	79	3,7%	45	29	5	
Ingurumena	72	3,4%	3	62	7	
Osasuna	66	3,1%	13	49	4	
Ekonomi Jarduerak	54	2,5%	7	43	4	
Euskara	54	2,5%	3	51	0	
Kultura	45	2,1%	3	35	7	
Aisialdia eta Turismoa	42	2,0%	6	35	1	
Azpiegiturak eta Herri Lanak	8	0,4%	1	7	0	
Garraioa eta Mugikortasuna	8	0,4%	2	6	0	
Justizia	7	0,3%	0	4	3	
Kanpo Harremanak	6	0,3%	0	6	0	
Hirigintza eta Lurraldea	6	0,3%	2	4	0	
GUZTIRA	2.124	100,0%	442	1.530	152	
			20,8%	72,0%	7,2%	

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko Martxoan, %75 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.		
2018ko MARTXOA		
GAIA	KONTSULTAK	
	Zenbakia	%
Etxebizitza	121	43,7%
Hezkuntza	64	23,1%
Gizarte Gaiak	34	12,3%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	32	11,6%
Euskara	6	2,2%
Ekonomi Jarduerak	5	1,8%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	3	1,1%
Lana eta Enplegua	3	1,1%
Kultura	2	0,7%
Justizia	2	0,7%
Osasuna	2	0,7%
Kanpo Harremanak	1	0,4%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	1	0,4%
Aisialdia eta Turismoa	1	0,4%
Ingurumena	0	0,0%
Garraioa eta Mugikortasuna	0	0,0%
Hirigintza eta Lurraldea	0	0,0%
GUZTIRA	277	100,0%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko Martxoan, 277 kontsultak Telegramen mezularitza sisteman zehar jaso dira, **%91 Etxebizitzaren, Hezkuntzaren, Gizarte Gaiak eta Gobernua eta Herri Adminiztrazioa.**

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

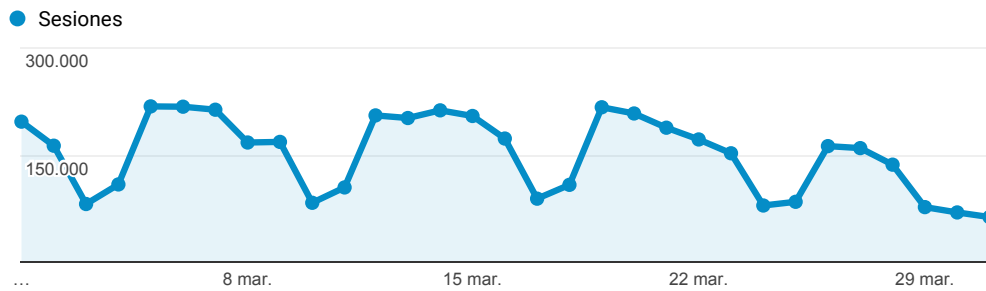


Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

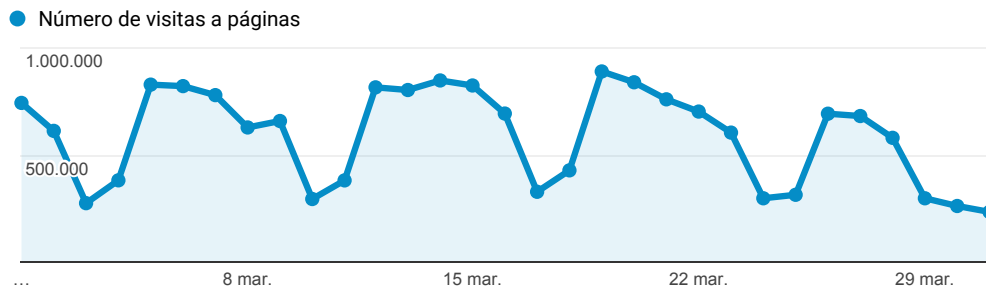
1 mar. 2018 - 31 mar. 2018

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	2.984.461	00:04:14
Elhuyar Hiztegia	1.761.863	00:09:03
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	1.054.274	00:01:50
(not set)	911.193	00:08:53
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	731.121	00:01:19
Home Mobile	705.727	00:01:31
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	495.589	00:02:07
Osakidetza-Euskadi.eus	423.016	00:02:04
Tendencias meteorológicas para los próximos días	369.629	00:01:15
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	350.797	00:01:18

¿Cuántas páginas han visitado?

18.306.570

% del total: 100,00 % (18.306.570)



¿Cuántas visitas hemos tenido?

4.683.970

% del total: 100,00 % (4.683.970)



Páginas / Visita

3,91

Media de la vista: 3,91 (0,00 %)



Porcentaje de rebote

33,53 %

Media de la vista: 33,53 % (0,00 %)



Duración media de la visita

00:03:10

Media de la vista: 00:03:10 (0,00 %)

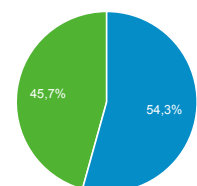


¿Son nuevos o recurrentes?

Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.568.756	14.741.191
New Visitor	1.115.214	3.565.379

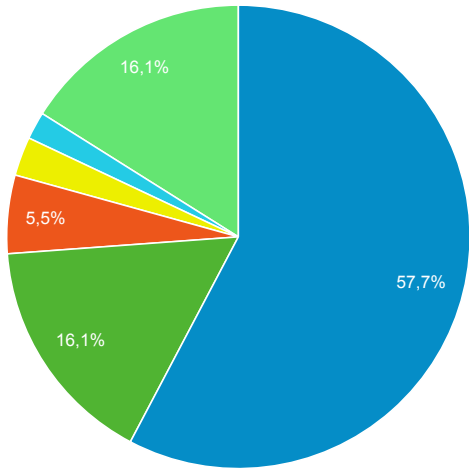
¿Desde dispositivos móviles?

■ No ■ Yes



¿De dónde vienen las visitas?

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



© 2018 Google