

Zuzenean zerbitzuaren hileroko jarduera txostena

2018ko Ekaina

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 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 Ekainaren** 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 ekaina

	2018ko EKAINA	2018ko MAIATZA aldakuntza			2017ko EKAINA aldakuntza		
		Zbk.	Dif.	%	Zbk.	Dif.	%
GUZTIRA	73.439	82.156	-8.717	-11,9%	79.626	-6.187	-8,4%
BATEZBESTEKO ARRETA EGUNEAN	3.497	3.734	-237	-6,8%	3.619	-122	-3,5%
KANALA							
Aurrez aurre	40.741	45.221	-4.480	-11,0%	42.878	-2.137	-5,2%
Telefonoz	30.270	34.170	-3.900	-12,9%	34.687	-4.417	-14,6%
Postontzia	2.205	2.548	-343	-15,6%	1.824	381	17,3%
Telegram	223	217	6	2,7%	237	-14	-6,3%
ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA							
Euskara	8.316	10.504	-2.188	-26,3%	11.069	-2.753	-33,1%
Gaztelania	62.207	68.694	-6.487	-10,4%	66.332	-4.125	-6,6%
Zehaztu gabe (*)	2.916	2.959	-43	-1,5%	2.225	691	23,7%
SEXUA							
Gizonak	28.209	31.597	-3.388	-12,0%	31.053	-2.844	-10,1%
Emakumeak	42.137	47.394	-5.257	-12,5%	46.100	-3.963	-9,4%
Zehaztu gabe (*)	3.093	3.166	-73	97,6%	2.473	620	20,0%

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.

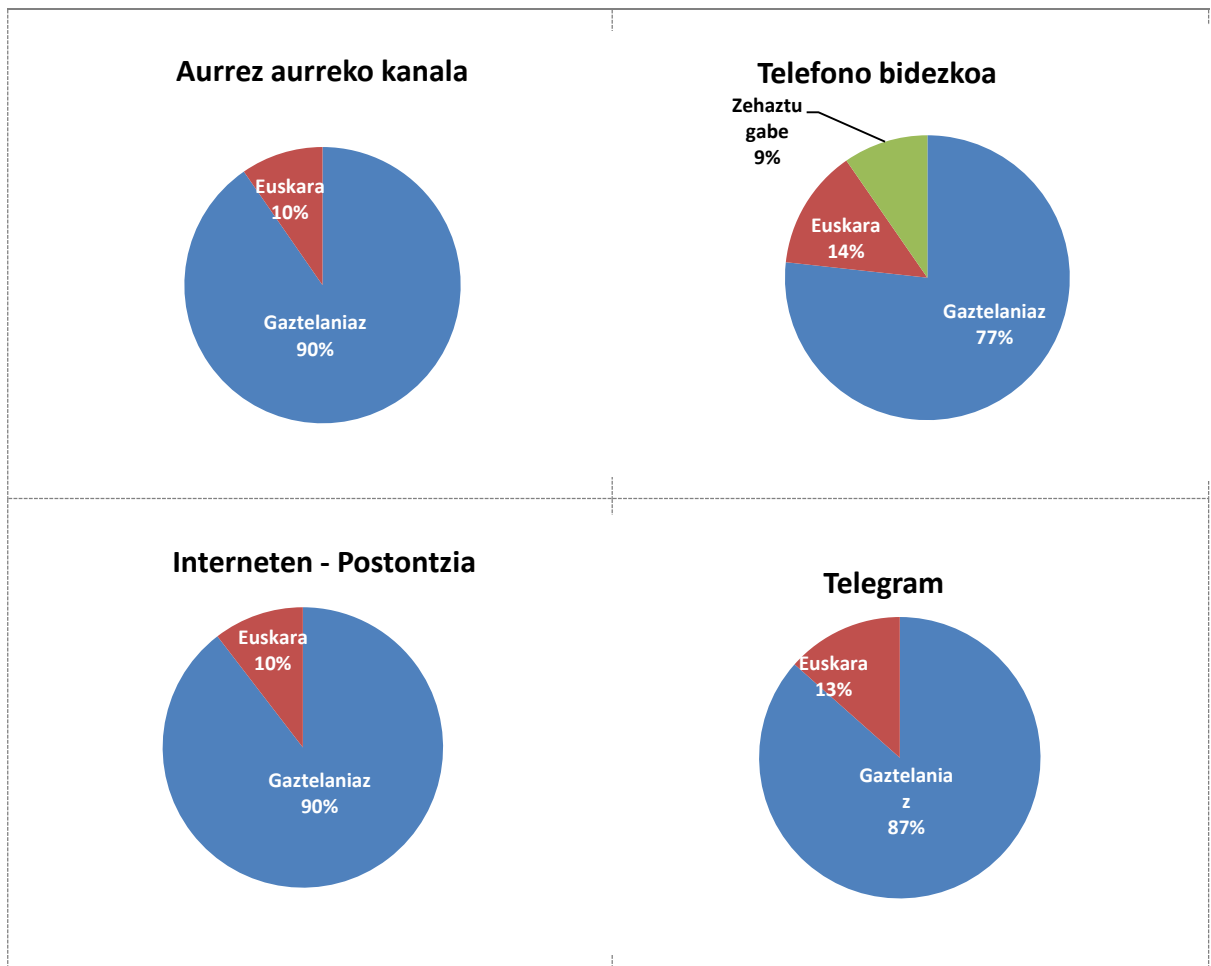
	KANALA					HIZKUNTZA			SEXUA		
	GUZTIRA	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegram	Euskara	Gaztelania	Zeh. Gabe (*)	Gizonak	Emakumeak	Zeh. Gabe (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2017	853.418	466.945	361.406	22.660	2.407	14,4%	82,9%	2,6%	39,0%	57,9%	3,1%
Urtarrila	75.682	41.107	32.494	1.919	162	16,1%	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	475.074	265.051	194.638	13.969	1.416	12,7%	84,1%	3,2%	38,1%	58,5%	3,4%
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%	36,6%	59,3%	4,1%
Apirila	75.201	41.509	31.270	2.195	227	11,3%	85,5%	3,2%	37,8%	58,8%	3,4%
Maiatza	82.156	45.221	34.170	2.548	217	12,8%	83,6%	3,6%	38,5%	57,7%	3,9%
Ekaina	73.439	40.741	30.270	2.205	223	11,3%	84,7%	4,0%	38,4%	57,4%	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 arretateko % hizkuntzaren arabera. 2018ko Ekaina.

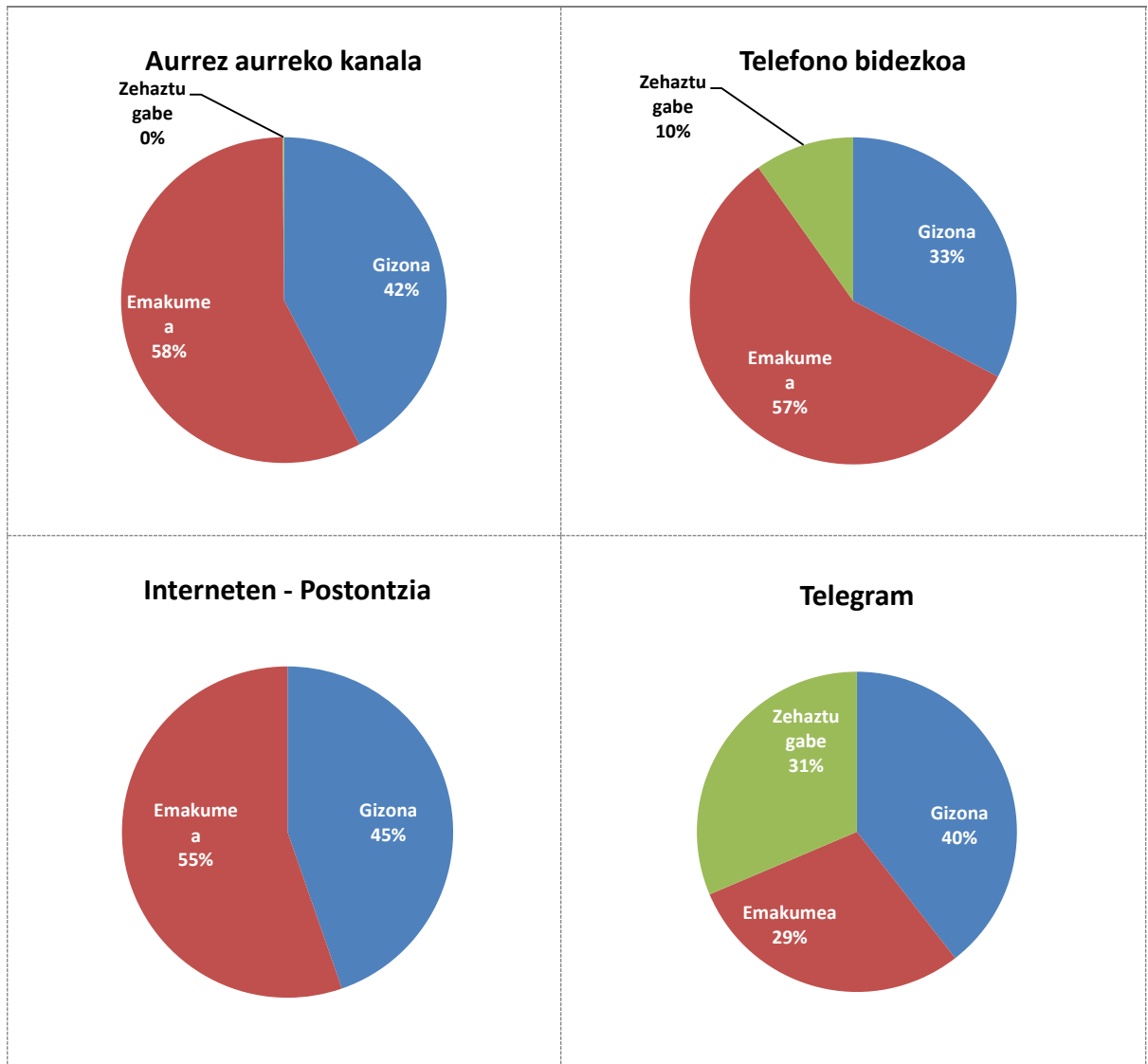


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 Ekaina.



Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.5 Egindako arretateko arabera materiataetik eta pertsonen Sexuaarentatik

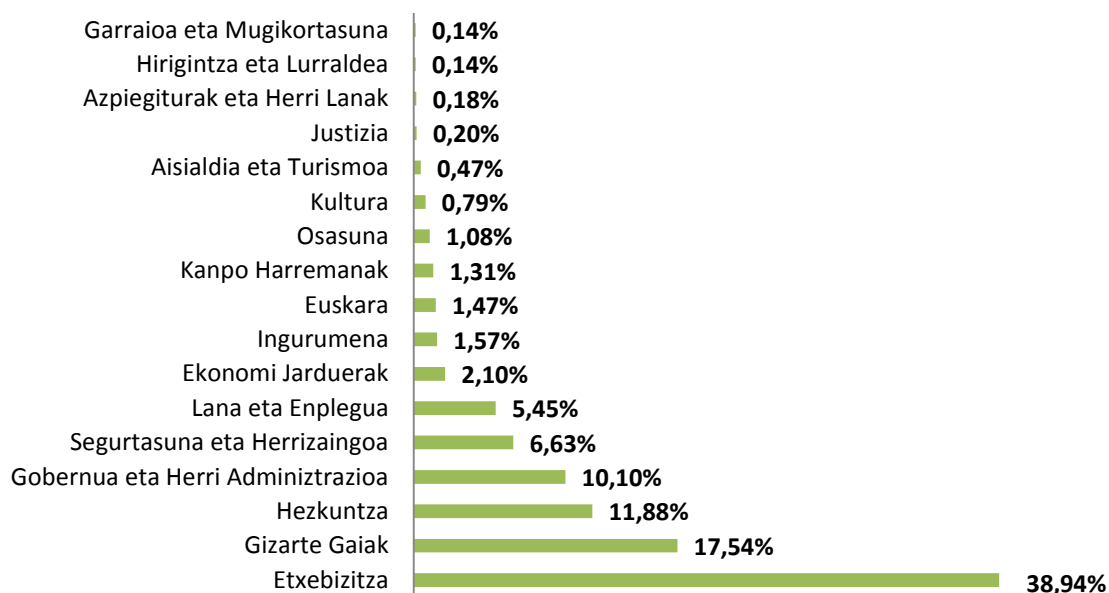
EAE-an egindako hileroko arretako estatistika, sailkatuta kontsulta objektu **materiaren eta pertsonen Sexuaaren** arabera.

Arreta gaiaren eta sexuaren arabera. EAE-an.					
2018ko EKAINA					
GAIK	ARRETA		SEXUA		
	Zbk	%	Gizona	Emakumea	Zehaz. Gabe (*)
			%	%	%
Etxebizitza	27.460	38,94%	40,84%	58,94%	0,22%
Gizarte Gaiak	12.367	17,54%	29,45%	70,33%	0,22%
Hezkuntza	8.381	11,88%	32,99%	66,82%	0,19%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	7.121	10,10%	40,94%	58,64%	0,42%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	4.678	6,63%	54,01%	45,59%	0,41%
Lana eta Enplegua	3.846	5,45%	48,95%	51,05%	0,00%
Ekonomi Jarduerak	1.478	2,10%	41,24%	58,56%	0,20%
Ingurumena	1.106	1,57%	48,60%	51,04%	0,36%
Euskara	1.040	1,47%	36,88%	63,03%	0,10%
Kanpo Harremanak	927	1,31%	86,78%	13,11%	0,11%
Osasuna	758	1,08%	38,06%	61,41%	0,53%
Kultura	558	0,79%	47,22%	51,70%	1,07%
Aisialdia eta Turismoa	333	0,47%	47,60%	51,20%	1,20%
Justizia	141	0,20%	47,17%	52,83%	0,00%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	128	0,18%	42,59%	57,41%	0,00%
Hirigintza eta Lurralde	101	0,14%	50,00%	50,00%	0,00%
Garraioa eta Mugikortasuna	97	0,14%	45,88%	53,09%	1,03%
GUZTIRA	70.523	100,00%	45,83%	53,81%	0,36%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Egindako arreta guztizkoko ez dira sartzen ari txosten honetan gaia ezarri ezin izan zen 2.916 dei gaia daudelako ezarri ezin izan zen esbideratutako direktoria edo erantzun gabeko deietara deietara.

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



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, **2018ko Ekaina**, 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 EKAINA			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	GUZTIRA
Itxaroteko batezbesteko denbora	14:23	13:19	07:34	12:29
Arretako batezbesteko denbora	06:09	06:33	06:19	06:17
Erantzuteko gaitasuna. Helburu balioa.	10 minutuko itxaronaldiko garai handieneran arduratutako pertsonen % 70 da			
Lortutako balioa	37,5%	39,6%	59,9%	43,4%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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

- Pertsonak arduratzera arte itxaroten duten eguraldi ertaina: **12:29 (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” % 27 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.

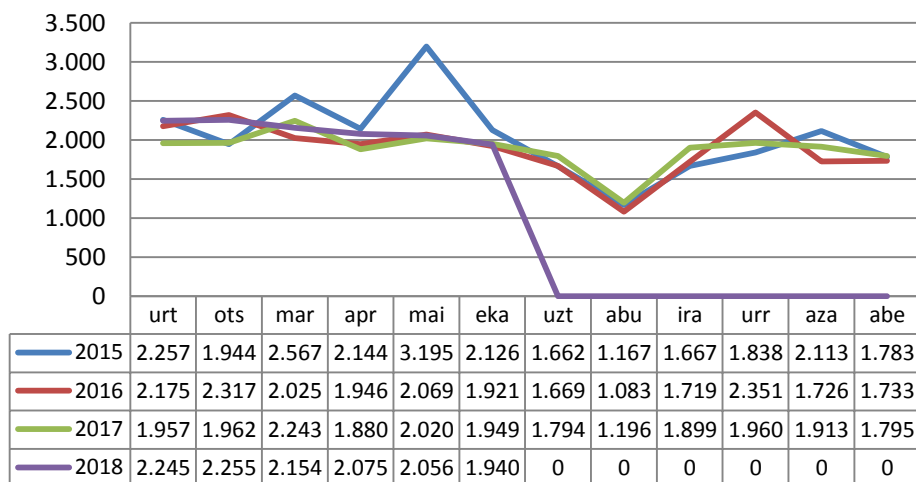
EAE-an Zuzeneaneko bulego bakoitzeko egindako arreta aurrez aurreko zerbitzuaren hileroko laburpena.				
	2018ko EKAINA		2018 METATUTAKO	
	Guztira	Eguneroko batezbestekoa	Guztira	Eguneroko batezbestekoa
Bizkaia	22.317	1.063	143.761	1.151
Gipuzkoa	9.322	444	60.333	482
Araba	9.102	433	60.957	487
Arreten GUZTIZKOA	40.741	1.940	265.051	2.121

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2.3 Urteroko konparaziozko arreta presentzialetako koporak

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

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

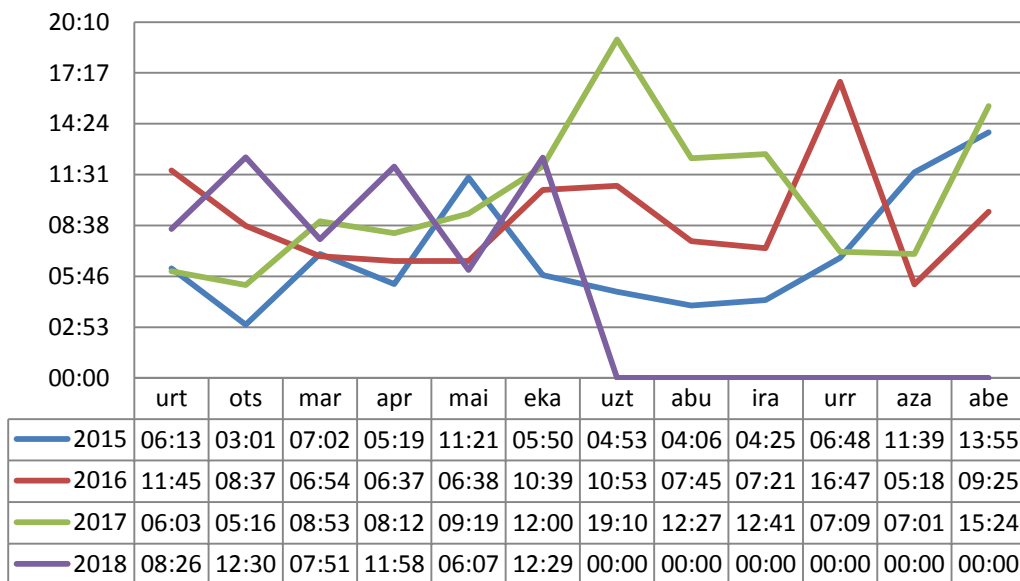


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.

**Itxaroteko batezbesteko denborak hilabeteen arabera.
EAE. Konparaziozkoa urterokoa 2015-2018.**

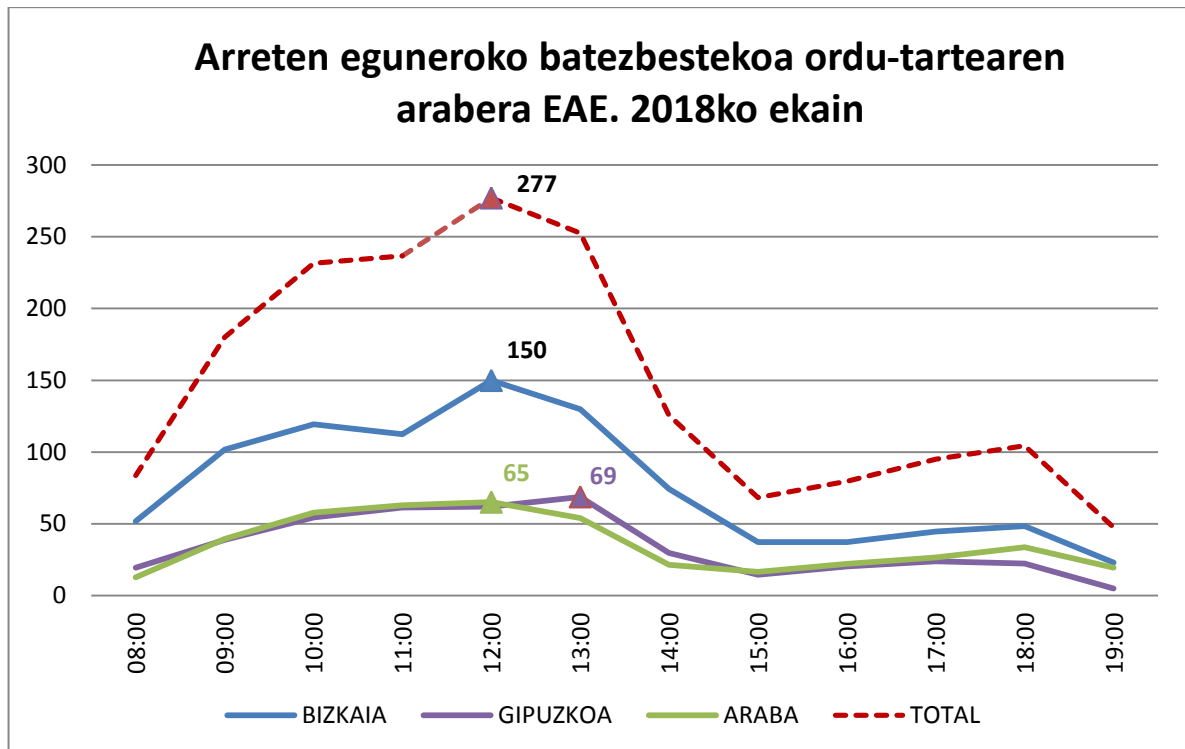


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko Ekainan, **itxaronaldi batezbestekoa 12:29 minutuko izan da**. Bulego bakoitzetik: 14:23 Bilbon, 13:19 Donostia-San Sebastián eta 07:34 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 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 10:00en 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 150 arretak
- Zuzenean **Donostia**: 13:00en gaineko egunean 69 arretak
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 12:00en gaineko egunean 65 arretak

Ordezkaritzen taldean 12:00etan gaineko egunean 277 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 EKAINA							
GAIA	ARRETA-GUZTIZKOA				ORDEZKARITZAGATIK		
	Znbk.	%	Zuzenean	Igotako	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Etxebizitza	19.484	47,8%	19.110	374	10.580	4.455	4.449
Gizarte Gaiak	7.800	19,1%	7.790	10	3.736	1.907	2.157
Hezkuntza	4.410	10,8%	4.211	199	2.704	1.174	532
Lana eta Enplegua	2.998	7,4%	2.992	6	1.973	245	780
Gobernua eta Herri Administrazioa	2.426	6,0%	2.400	26	1.379	556	491
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.170	5,3%	2.160	10	1.329	445	396
Euskara	586	1,4%	585	1	233	277	76
Ekonomi Jarduerak	298	0,7%	293	5	122	69	107
Kultura	192	0,5%	190	2	61	97	34
Ingurumena	133	0,3%	133	0	97	20	16
Osasuna	116	0,3%	116	0	65	10	41
Kanpo Harremanak	36	0,1%	36	0	9	22	5
Aisialdia eta Turismoa	27	0,1%	26	1	5	17	5
Justizia	21	0,1%	21	0	8	10	3
Hirigintza eta Lurraldea	20	0,0%	20	0	11	7	2
Azpiegiturak eta Herri Lanak	13	0,0%	13	0	3	5	5
Garraioa eta Mugikortasuna	11	0,0%	11	0	2	6	3
GUZTIRA	40.741	100,0%	40.107	634	22.317	9.322	9.102
			98,4%	1,6%	54,8%	22,9%	22,3%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Etxebizitza, Gizarte Gaiak, Hezkuntza eta Lana eta Enplegua aurrez aurreko kanalean kontsulten % **85tako** gehiago erakartzen dute.

3 Telefono bidezko kanala

3.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2018ko Ekainan**, 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

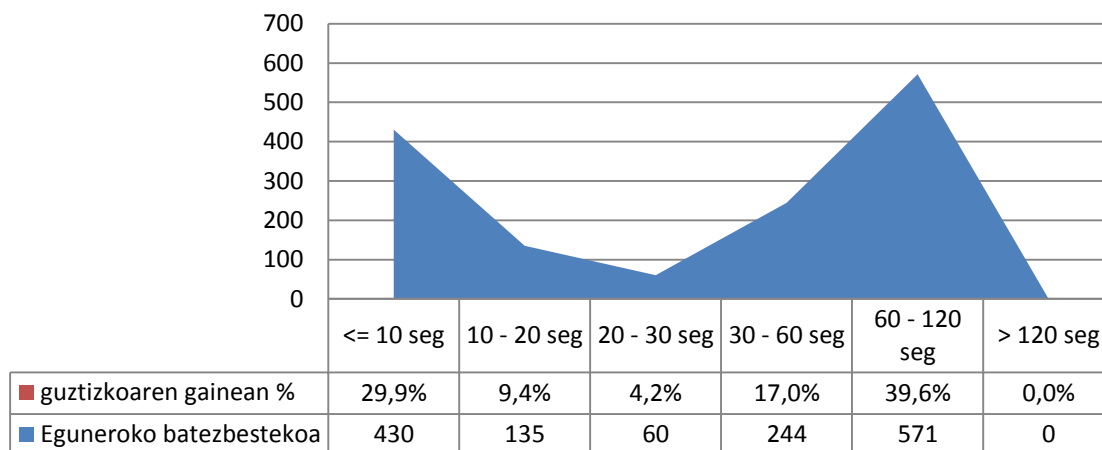
Erantzutako gaitasuna telefono bidezko kanalean EAEan.		
	2018ko EKAINA	2018an METATUTAKO
Arretako batezbesteko denbora	02:25	02:34
Ezarritako helburu balioa	60 segundo pasa baino lehen erantzundako deien %70, gei guztiak	
Lortutako balioa	60,4%	66,0%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Aurreko taulan denbora ertaina irudikatzen da pertsonak hartzen direnean: **02:25**

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 ekaina.



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

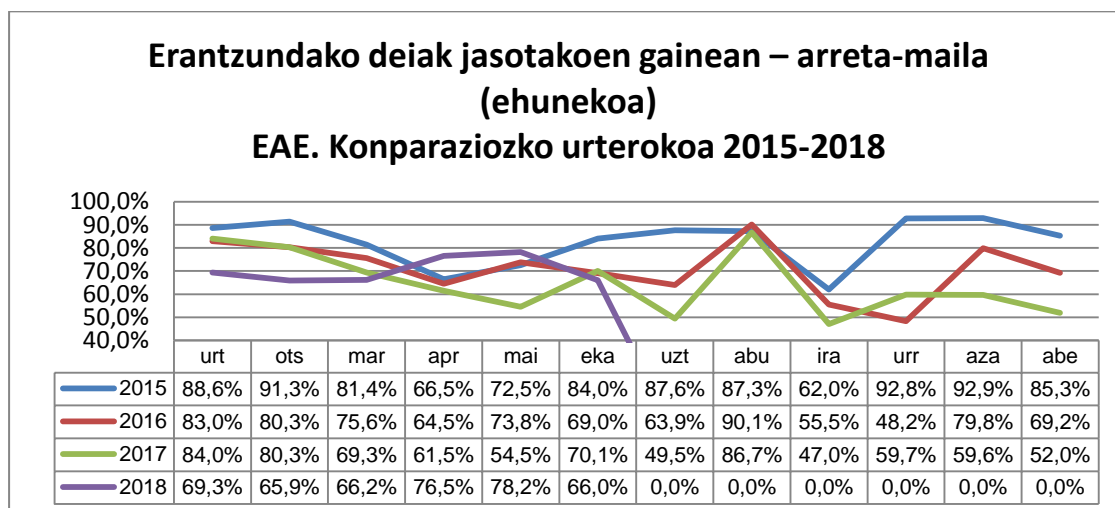
Hilabeteko telefono arretaren zerbitzuaren laburpena EAEan.

	2018ko EKAINA	2018an METATUTAKO
Jasotako deiak	45.873	277.760
Erantzundako deiak	30.270	194.638
Erantzundako deiak jasotako gainera %	66,0%	70,1%
Eguneko erantzundako deien batezbestekoa	1.441	1.558

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

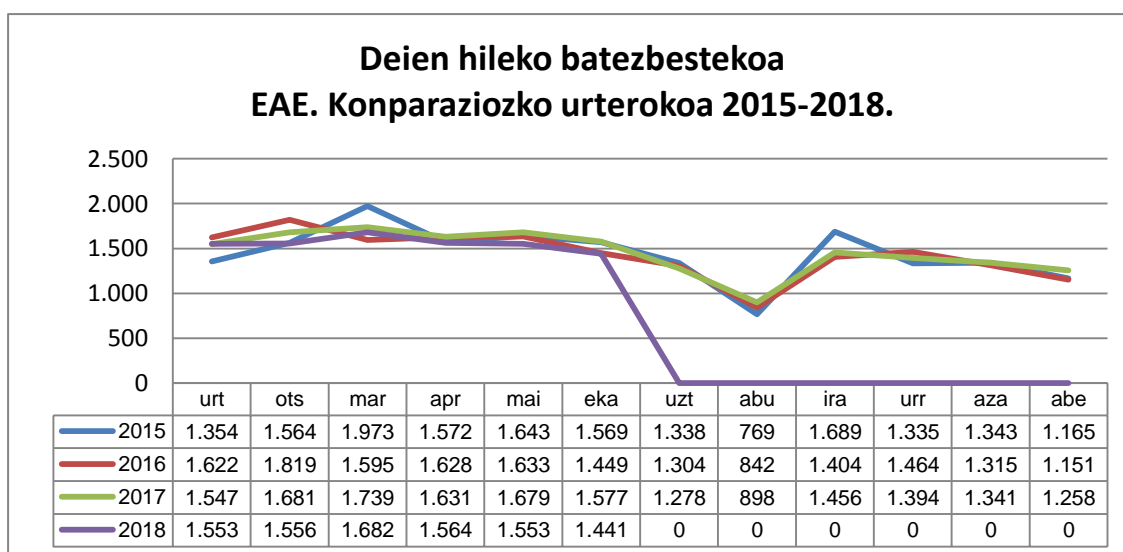


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.

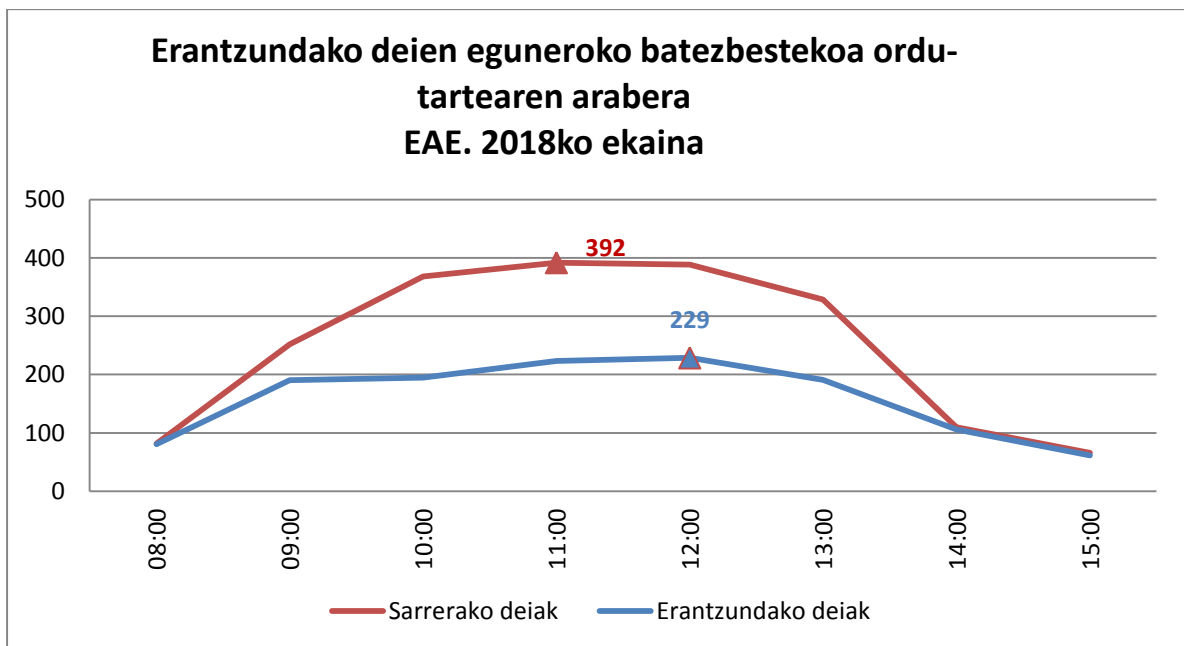
Irudikatutako datuak egun bakoitzeko **arduratutako dei erdiari eta azken 3 urteetan zeharreko hilabeteari dagozkie**.



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 EKAINA

GAIA	ERANTZUNDAKOAK			
	Zenbakia	%	ZUZENEAN	IGOTAKOAK
Etxebizitza	7.234	26,4%	7.176	58
Gizarte Gaiak	4.459	16,3%	4.408	51
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	4.445	16,3%	3.362	1.083
Hezkuntza	3.551	13,0%	3.155	396
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.408	8,8%	2.348	60
Ekonomi Jarduerak	1.115	4,1%	986	129
Ingurumena	890	3,3%	628	262
Kanpo Harremanak	880	3,2%	878	2
Osasuna	596	2,2%	541	55
Lana eta Enplegua	460	1,7%	357	103
Euskara	362	1,3%	344	18
Kultura	310	1,1%	246	64
Aisialdia eta Turismoa	268	1,0%	253	15
Justizia	115	0,4%	104	11
Azpiegiturak eta Herri Lanak	104	0,4%	102	2
Garraioa eta Mugikortasuna	79	0,3%	73	6
Hirigintza eta Lurraldea	75	0,3%	70	5
GUZTIRA	27.354	100,0%	25.034	2.320
			91,5%	8,5%

Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Ekainan, **Etxebizitzaren, Gizarte Gaiak, Gobernua eta Herri Adminiztrazioa eta Hezkuntzaren** **materian kontsultatuenen %72** ekarri dute.

Zuzeneanek ia dei guztiak erantzuten diela ikusi daiteke ere (%92), eta bakarrik deien %8, gehienetan izaera pertsonaleko espedientei buruzkoak edo Departamentuetara (igota) espezializatuagoak transferitzen dira.

4 Postontzi bidezko arreta

4.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2018ko Ekainan**, 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 EKAINA	2018ko METATUKOA
Jasotako kontsultak	2.205	13.969
Eguneroko kontsulten batezbestekoa	105	56
Erantzundako kontsulten %	94,7%	94,2%
Zuzenean kudeatzen kontsultak	1.760	11.500
Erantzundako kontsulten %	21,0%	22,8%
Igotako kontsulten %	79,0%	77,2%
Erantzuteko gaitasuna: Ezarritako helburu balioa	Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen % 82	
Erantzundakoak % epean	83,5%	87,3%

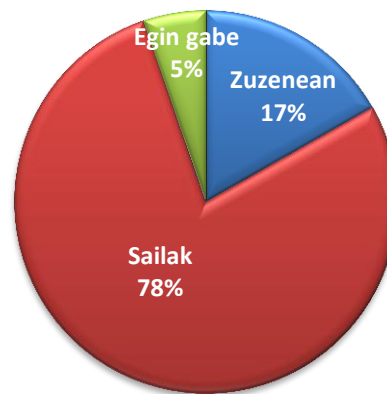
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Ekaina honetan Zuzeneanek erantzun du 2 laneguneko gehieneko epe batean, zuzenki iristen diren posten % 84tako; 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 ekaina**

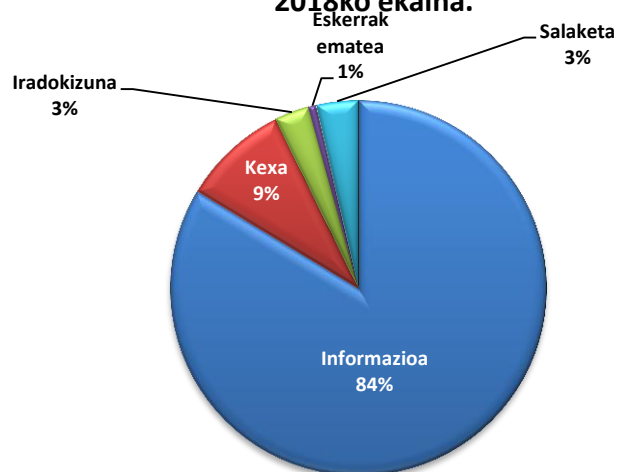


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 ekaina.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

4.4 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

EAE-an egindako kontsultak gaiaren arabera.						
2018ko EKAINA						
GAIA	KONTSULTA-GUZZIKOAK		ERANTZUNDAKOAK			
	Zenbakia	%	Zuzenean	Sailak	Egin gabe	
Etxebizitza	662	30,0%	121	522	19	
Lana eta Enplegua	386	17,5%	5	368	13	
Hezkuntza	380	17,2%	60	282	38	
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	206	9,3%	89	111	6	
Segurtasuna eta Herrizaingoa	91	4,1%	11	79	1	
Euskara	90	4,1%	14	72	4	
Gizarte Gaiak	87	3,9%	44	37	6	
Ingurumena	79	3,6%	2	72	5	
Ekonomi Jarduerak	57	2,6%	5	51	1	
Kultura	53	2,4%	5	39	9	
Osasuna	43	2,0%	8	28	7	
Aisialdia eta Turismoa	35	1,6%	2	33	0	
Azpiegiturak eta Herri Lanak	11	0,5%	1	8	2	
Kanpo Harremanak	8	0,4%	0	5	3	
Garraioa eta Mugikortasuna	6	0,3%	0	6	0	
Hirigintza eta Lurraldea	6	0,3%	1	5	0	
Justizia	5	0,2%	2	1	2	
GUZTIRA	2.205	100,0%	370 16,8%	1.719 78,0%	116 5,3%	

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko Ekainan, %74 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.		
2018ko EKAINA		
GAIA	KONTSULTAK	
	Zenbakia	%
Etxebizitza	80	35,9%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	44	19,7%
Hezkuntza	40	17,9%
Gizarte Gaiak	21	9,4%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	9	4,0%
Ekonomi Jarduerak	8	3,6%
Ingurumena	4	1,8%
Kanpo Harremanak	3	1,3%
Kultura	3	1,3%
Aisialdia eta Turismoa	3	1,3%
Osasuna	3	1,3%
Euskara	2	0,9%
Lana eta Enplegua	2	0,9%
Garraioa eta Mugikortasuna	1	0,4%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	0	0,0%
Justizia	0	0,0%
Hirigintza eta Lurraldea	0	0,0%
GUZTIRA	223	100,0%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko Ekainan, 223 kontsultak Telegramen mezularitza sisteman zehar jaso dira, **%83** Etxebizitzaren, **Gobernua eta Herri Adminiztrazioa**, **Hezkuntzaren eta Gizarte Gaiak**.

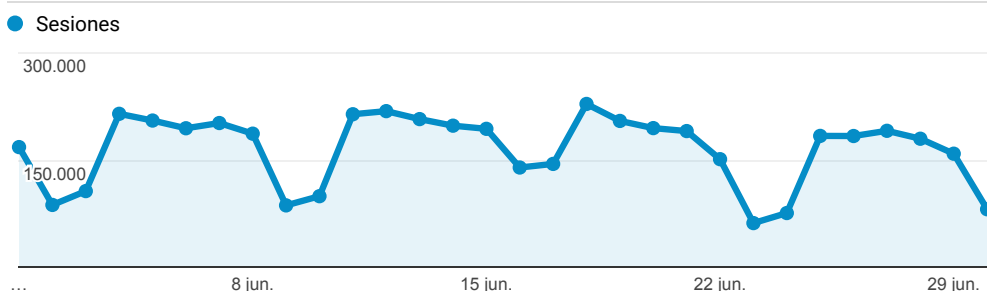
6 I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)

Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

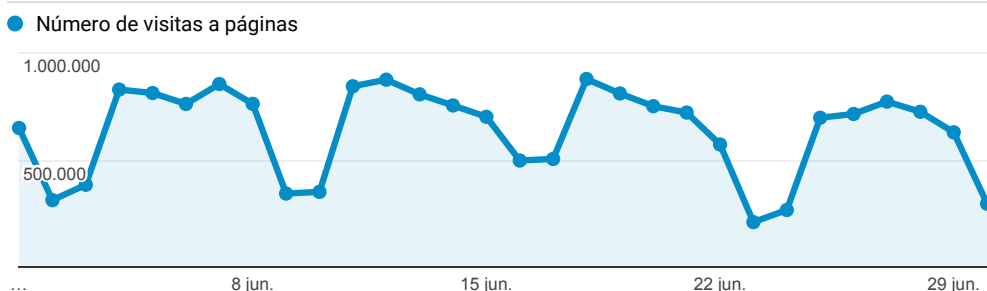
1 jun. 2018 - 30 jun. 2018

Todos los usuarios
 100,00 % Sesiones

Evolución de las visitas

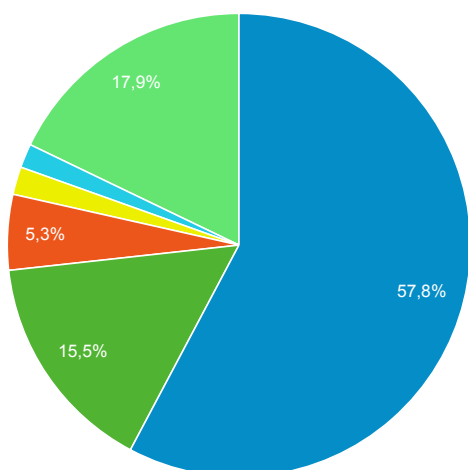


Evolución páginas vistas



¿De dónde vienen las visitas?

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



Páginas más vistas

Título de la página	Número de visitas a páginas	Duración media de la sesión
www.lanbide.net	3.093.038	00:04:06
Elhuyar Hiztegia	1.163.728	00:07:55
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	1.160.917	00:01:47
Home Mobile	995.220	00:01:32

¿Cuántas páginas han visitado?

19.092.435
 % del total: 100,00 % (19.092.435)

¿Cuántas visitas hemos tenido?

4.948.239
 % del total: 100,00 % (4.948.239)

Páginas / Visita

3,86
 Media de la vista: 3,86 (0,00 %)

Porcentaje de rebote

33,48 %
 Media de la vista: 33,48 % (0,00 %)

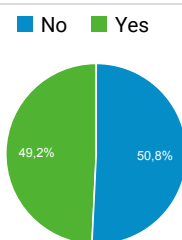
Duración media de la visita

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

¿Son nuevos o recurrentes?

Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.828.242	15.579.658
New Visitor	1.119.997	3.512.777

¿Desde dispositivos móviles?



Home Mobile	993.220	00:01:33
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	802.920	00:01:20
(not set)	772.787	00:07:15
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	532.405	00:01:21
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	509.796	00:02:10
Selección y provisión	502.442	00:03:27