

Zuzenean zerbitzuaren hileroko jarduera txostena

2018ko Uztaila

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 erretiratzen dira.
- Eta **arreta-kanaleko edozeinetan**, batzuetan, kontsultak ez dira geratzen buruz diren Gaiaren arabera kodetuta.

1.1 Konparaziozkoa gaurko hilbetearen arrete aurreko hilbetearekin eta aurreko urteko hilabete berarekin

Laburpen honek irudikatzen ditu **zenbakiak eta arretetako ehunekoak egindako** Zuzeneanen Arreta Zerbitzuagatik EAE-an aurreko hilbetearekiko gaurko hilabete konparatiboan eta aurreko urteko hilabete berean zehar.

Estatistika hurrengo irizpideen arabera lortzen dira:

- arduradun kanala,
- hizkuntza (*),
- arduratutako pertsonaren Sexuaa (*),
- eta eguneko arretako erdilariak

Arretaren laburpen konparatiboa kanal guztien, hilabeteen arabera EAE-an 2018ko uztaila

	2018ko UZTAILA	2018ko EKAINA aldakuntza			2017ko UZTAILA aldakuntza		
		Zbk.	Dif.	%	Zbk.	Dif.	%
GUZTIRA	62.756	73.439	-10.683	-17,0%	63.236	-480	-0,8%
BATEZBESTEKO ARRETAK EGUNEAN	2.853	3.497	-645	-22,6%	3.162	-309	-10,8%
KANALA							
Aurrez aurre	34.358	40.741	-6.383	-18,6%	35.884	-1.526	-4,4%
Telefonoz	26.158	30.270	-4.112	-15,7%	25.562	596	2,3%
Postontzia	2.083	2.205	-122	-5,9%	1.585	498	23,9%
Telegram	157	223	-66	-42,0%	205	-48	-30,6%
ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA							
Euskara	8.809	8.316	493	5,6%	8.233	576	6,5%
Gaztelania	51.654	62.207	-10.553	-20,4%	53.348	-1.694	-3,3%
Zehaztu gabe (*)	2.293	2.916	-623	-27,2%	1.655	638	27,8%
SEXUA							
Gizonak	23.967	28.209	-4.242	-17,7%	25.125	-1.158	-4,8%
Emakumeak	36.367	42.137	-5.770	-15,9%	36.323	44	0,1%
Zehaztu gabe (*)	2.422	3.093	-671	72,3%	1.788	634	26,2%

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

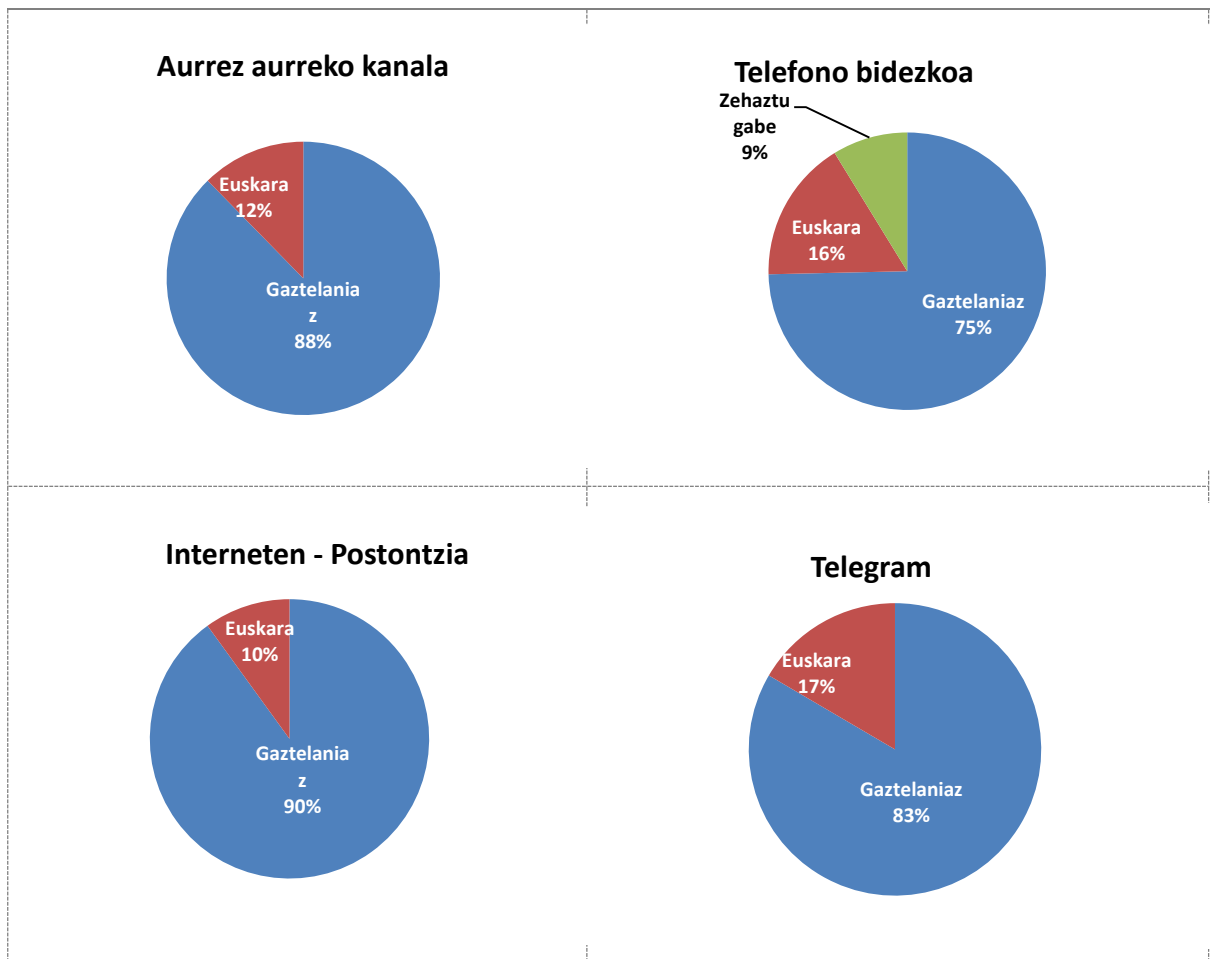
	KANALA					HIZKUNTZA			SEXUA		
	GUZTIRA	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegram	Euskara	Gaztelania	Zeh. Gabe (*)	Gizonak	Emakumeak	Zeh. Gabe (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2017	853.418	466.945	361.406	22.660	2.407	14,4%	82,9%	2,6%	39,0%	57,9%	3,1%
Urtarrila	75.682	41.107	32.494	1.919	162	16,1%	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	537.830	299.409	220.796	16.052	1.573	12,8%	83,9%	3,2%	38,1%	58,4%	3,5%
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%
Uztaila	62.756	34.358	26.158	2.083	157	14,0%	82,3%	3,7%	38,2%	57,9%	3,9%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.3 Egindako arretateko arabera kanalatatik eta hizkuntzaretatik

EAE-an hile arretateko arabera **hizkuntza** eta kanal bakoitzaren **irudikapen grafikoa**. Balioak ehunekoetan adierazitz dagoz.

Egindako arretetako % hizkuntzaren arabera. 2018ko Uztaila.

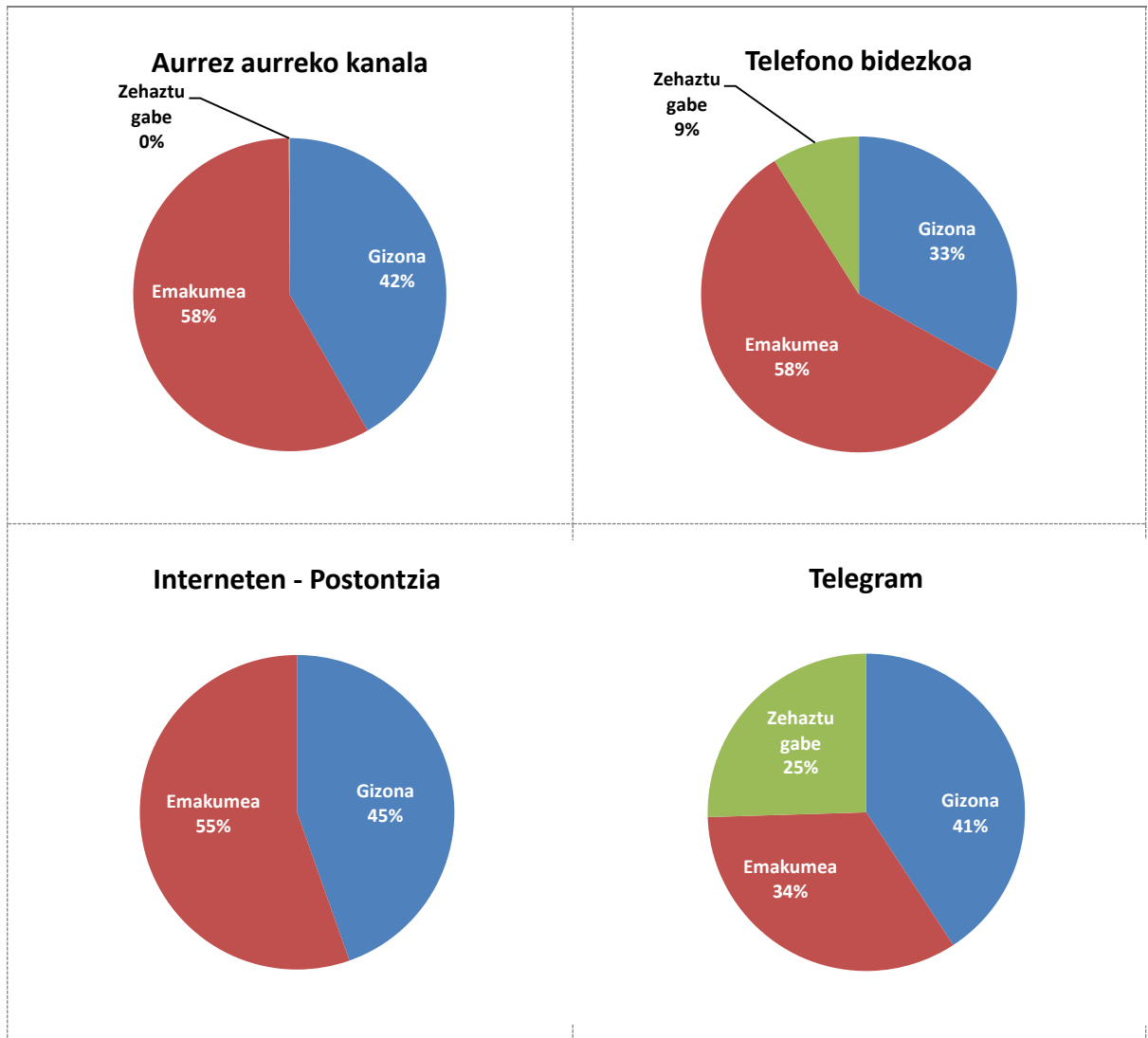


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 Uztaila.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.5 Egindako arretateko arabera materiataetik eta pertsonen Sexuaarentatik

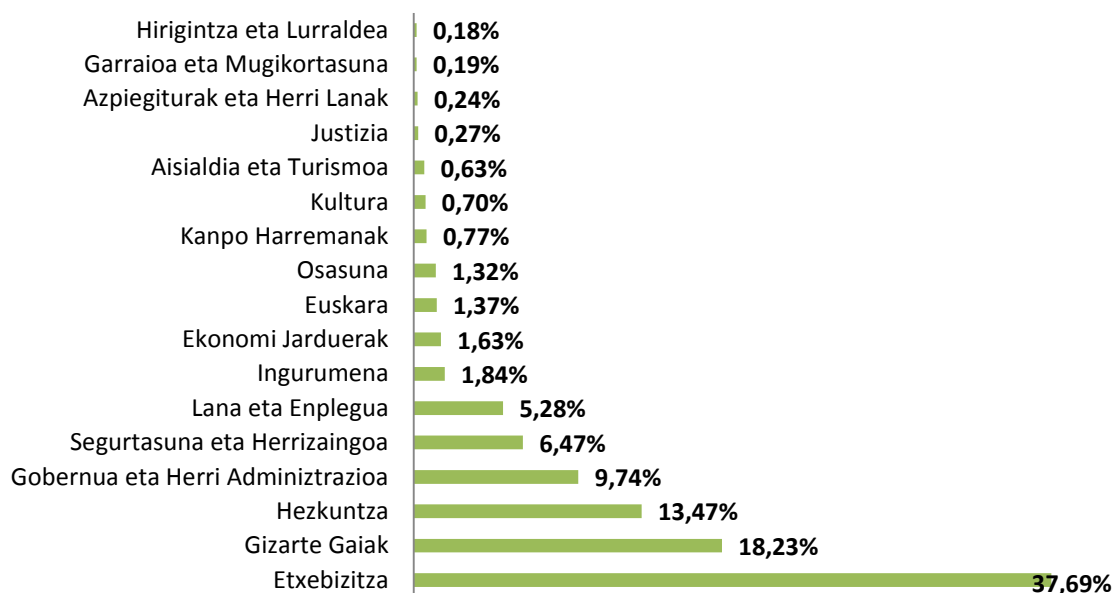
EAE-an egindako hileroko arretako estatistika, sailkatuta kontsulta objektu **materiaren eta pertsonen Sexuaaren** arabera.

Arreta gaiaren eta sexuaren arabera. EAE-an.					
2018ko UZTAILA					
GAIK	ARRETA		SEXUA		
	Zbk	%	Gizona	Emakumea	Zehaz. Gabe (*)
			%	%	%
Etxebizitza	22.786	37,69%	41,58%	58,18%	0,24%
Gizarte Gaiak	11.020	18,23%	30,16%	69,73%	0,11%
Hezkuntza	8.147	13,47%	29,75%	70,01%	0,25%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	5.889	9,74%	39,88%	59,83%	0,29%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	3.910	6,47%	55,87%	43,93%	0,20%
Lana eta Enplegua	3.192	5,28%	48,70%	51,14%	0,16%
Ingurumena	1.114	1,84%	46,90%	52,83%	0,27%
Ekonomi Jarduerak	983	1,63%	43,39%	56,41%	0,20%
Euskara	826	1,37%	36,99%	62,77%	0,24%
Osasuna	795	1,32%	48,37%	51,63%	0,00%
Kanpo Harremanak	464	0,77%	74,87%	25,13%	0,00%
Kultura	425	0,70%	45,53%	53,76%	0,71%
Aisialdia eta Turismoa	380	0,63%	56,97%	42,51%	0,53%
Justizia	162	0,27%	50,92%	49,08%	0,00%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	142	0,24%	48,95%	51,05%	0,00%
Garraioa eta Mugikortasuna	113	0,19%	49,12%	50,88%	0,00%
Hirigintza eta Lurraldea	109	0,18%	48,17%	51,83%	0,00%
GUZTIRA	60.463	100,00%	46,83%	52,98%	0,19%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Egindako arreta guztizkoko ez dira sartzen ari txosten honetan gaia ezarri ezin izan zen **2.293 dei gaia** daudelako ezarri ezin izan zen esbideratutako direktoria edo erantzun gabeko deietara deietara.

Kontsulta eta deietako % gaiaren arabera EAE-an 2018ko uztaila



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Grafiko hauen arabera, ikusi daiteke **Etxebizitzan, Gizarte Gaien eta Hezkuntzan** gutxi gorabehera kanal guztien artean arduratutako kontsulten % **69 buruz** direla.

2 Aurrez aurreko kanala

2.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2018ko Uztaila**, 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 UZTAILA			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	GUZTIRA
Itxaroteko batezbesteko denbora	10:06	11:06	12:47	11:00
Arretako batezbesteko denbora	06:23	06:29	06:07	06:21
Erantzuteko gaitasuna. Helburu balioa.	10 minutuko itxaronaldiko garai handieneran arduratutako pertsonen % 70 da			
Lortutako balioa	47,2%	42,7%	45,1%	45,5%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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

- Pertsonak arduratzera arte itxaroten duten eguraldi ertaina: **11:00 (min/seg)**
- Eguraldi ertaina pertsonak hartzen direnean baino: **06:21 (min/seg)**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Kanal presentzialaren erantzunaren ahalmena” % 24 azpitik geratuz.

2.2 Zuzeneaneko ordezkarietzan egindako arreten laburpena

Zuzeneaneko ordezkarietzako bakoitzeko kanal presentzialaren jardueraren gaineko hileroko informazioa.

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

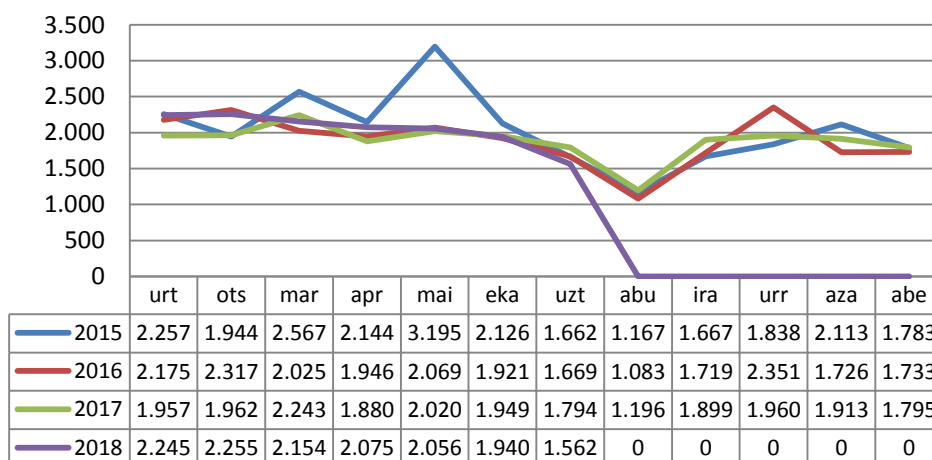
EAE-an Zuzeneaneko bulego bakoitzeko egindako arreta aurrez aurreko zerbitzuaren hileroko laburpena.				
	2018ko UZTAILA		2018 METATUTAKO	
	Guztira	Eguneroko batezbestekoa	Guztira	Eguneroko batezbestekoa
Bizkaia	17.821	849	161.582	1.108
Gipuzkoa	9.134	435	69.467	476
Araba	7.403	353	68.360	468
Arreten GUZTIZKOA	34.358	1.562	299.409	2.041

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2.3 Urteroko konparazioizko arreta presentzialetako koporua

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

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

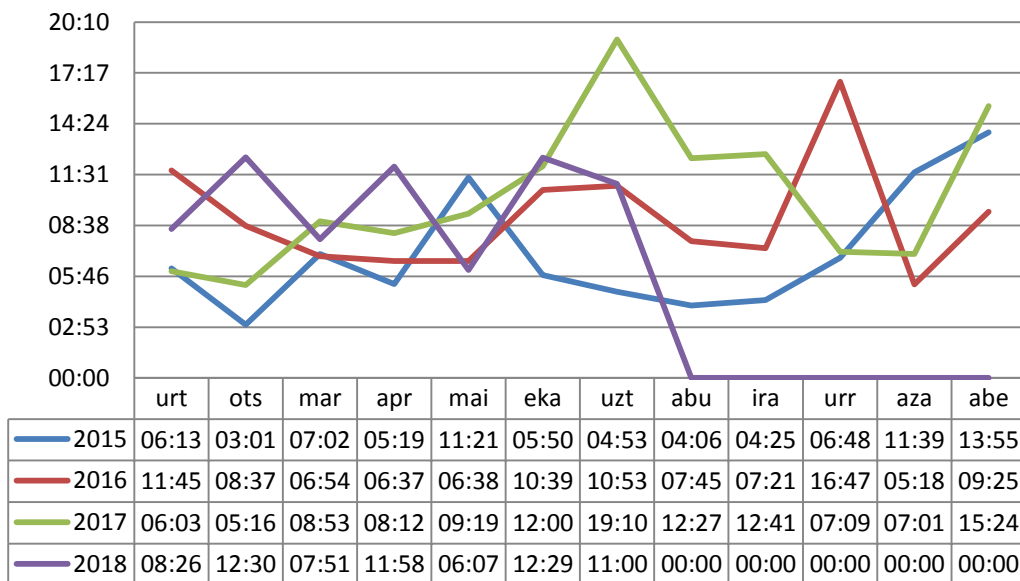


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.**

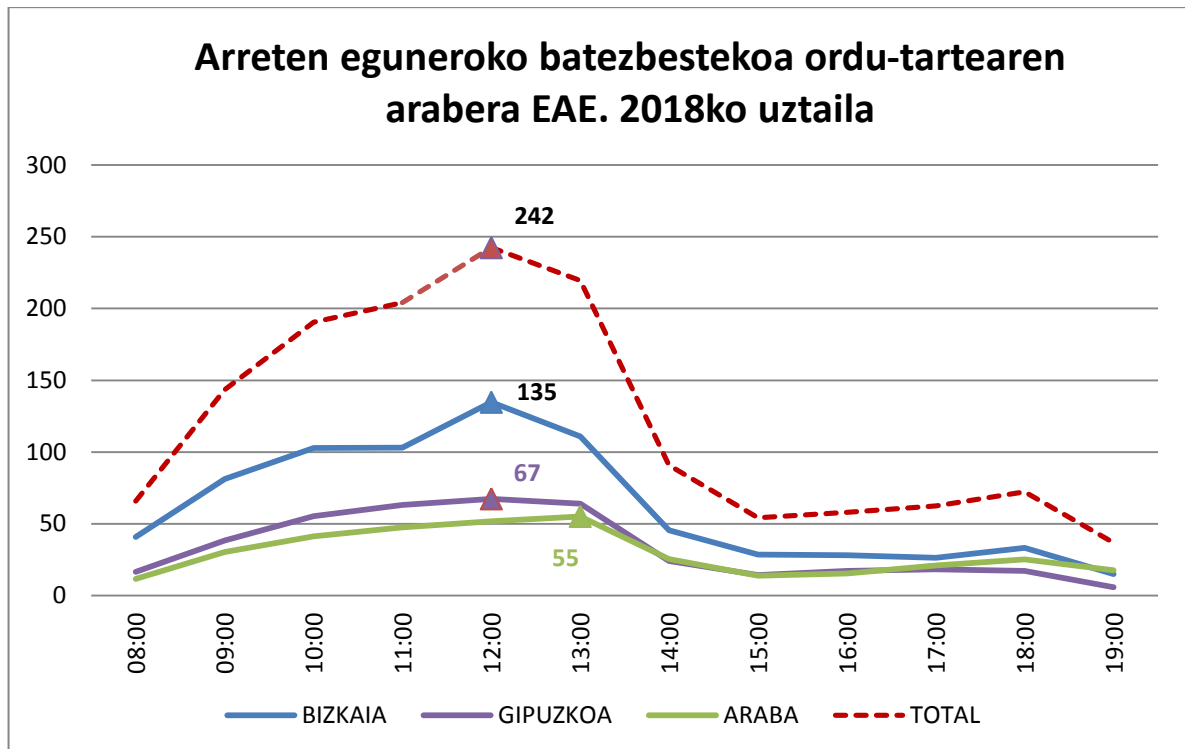


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko Ekainan, **itxaronaldi batezbestekoa 11:00 minutuko izan da**. Bulego bakoitzetik: 10:06 Bilbon, 11:06 Donostia-San Sebastián eta 12:47 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 135 arretak
- Zuzenean **Donostia**: 12:00en gaineko egunean 67 arretak
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 13:00en gaineko egunean 55 arretak

Ordezkaritzen taldean 12:00etan gaineko egunean 242 arretak erregistratzen dira

2.6 Egindako arretak materia sailkapenaren arabera

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

EAE-an egindako arretak, Zuzenean ordezkarietatik eta materiak sailkatuta.							
2018ko UZTAILA							
GAIA	ARRETA-GUZTIZKOA				ORDEZKARITZAGATIK		
	Znbk.	%	Zuzenean	Igotako	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Etxebizitza	16.395	47,7%	16.082	313	8.398	4.409	3.588
Gizarte Gaiak	7.256	21,1%	7.239	17	3.407	1.990	1.859
Hezkuntza	3.706	10,8%	3.534	172	2.212	1.127	367
Lana eta Enplegua	2.270	6,6%	2.264	6	1.439	232	599
Gobernua eta Herri Administrazioa	1.842	5,4%	1.812	30	936	494	412
Segurtasuna eta Herrizaingoa	1.731	5,0%	1.721	10	942	450	339
Euskara	410	1,2%	403	7	142	222	46
Ekonomi Jarduerak	226	0,7%	224	2	100	61	65
Kultura	164	0,5%	161	3	86	48	30
Ingurumena	147	0,4%	147	0	95	27	25
Osasuna	93	0,3%	93	0	38	14	41
Kanpo Harremanak	42	0,1%	42	0	8	24	10
Justizia	23	0,1%	23	0	5	9	9
Aisialdia eta Turismoa	19	0,1%	18	1	5	12	2
Azpiegiturak eta Herri Lanak	14	0,0%	14	0	3	9	2
Garraioa eta Mugikortasuna	10	0,0%	10	0	3	3	4
Hirigintza eta Lurraldea	10	0,0%	10	0	2	3	5
GUZTIRA	34.358	100,0%	33.797	561	17.821	9.134	7.403
			98,4%	1,6%	51,9%	26,6%	21,5%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Etxebizitza, Gizarte Gaiak, Hezkuntza eta Lana eta Enplegua aurrez aurreko kanalean kontsulten % **86tako** 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

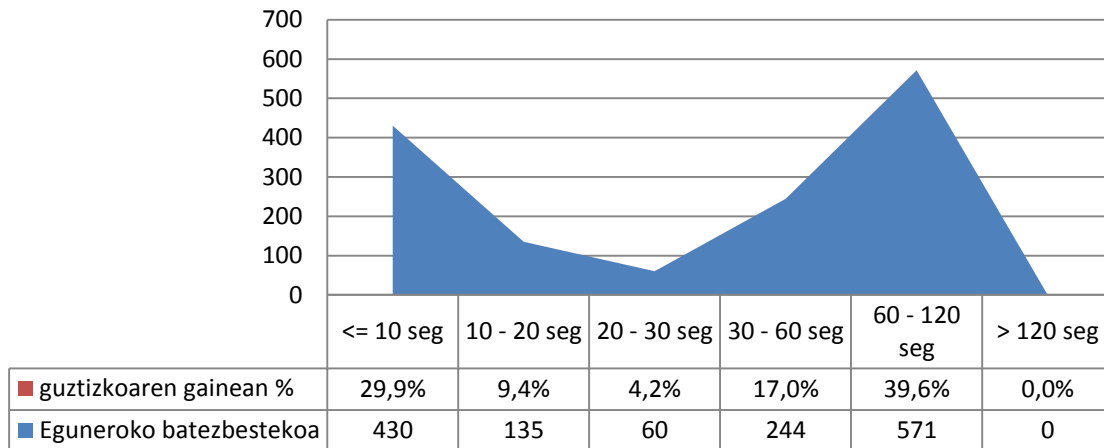
Erantzutako gaitasuna telefono bidezko kanalean EAEan.		
	2018ko UZTAILA	2018an METATUTAKO
Arretako batezbesteko denbora	02:24	02:32
Ezarritako helburu balioa	60 segundo pasa baino lehen erantzundako deien %70, gei guztiak	
Lortutako balioa	48,7%	63,9%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Aurreko taulan denbora ertaina irudikatzen da pertsonak hartzen direnean: **02:24**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Telefono bidezko kanal erantzunaren ahalmena” % 21 azpitik geratuz.

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



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

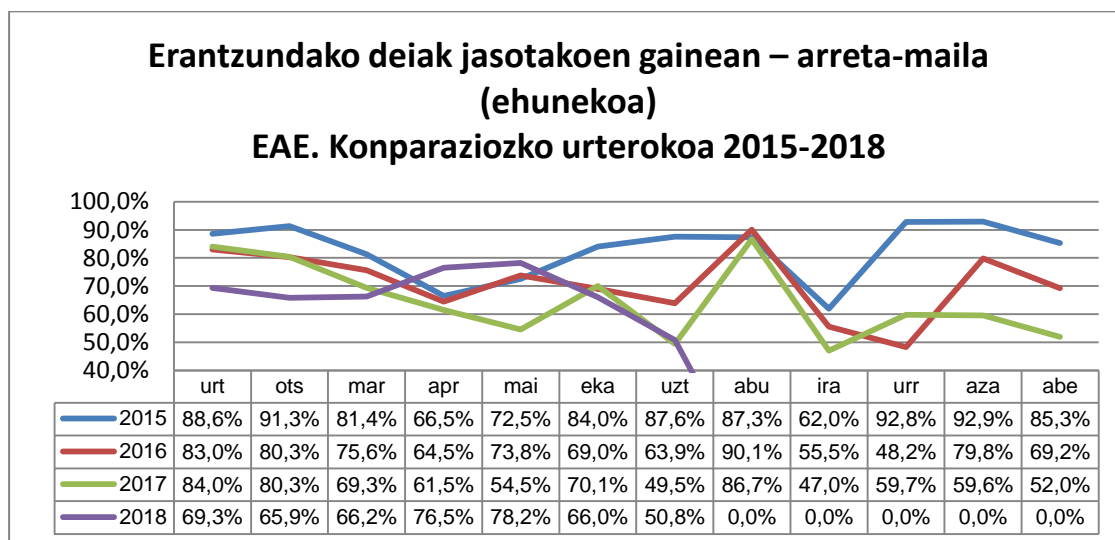
Hilabeteko telefono arretaren zerbitzuaren laburpena EAEan.

	2018ko UZTAILA	2018an METATUTAKO
Jasotako deiak	51.519	329.279
Erantzundako deiak	26.158	220.796
Erantzundako deiak jasotako gainera %	50,8%	67,1%
Eguneko erantzundako deien batezbestekoa	1.189	1.505

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

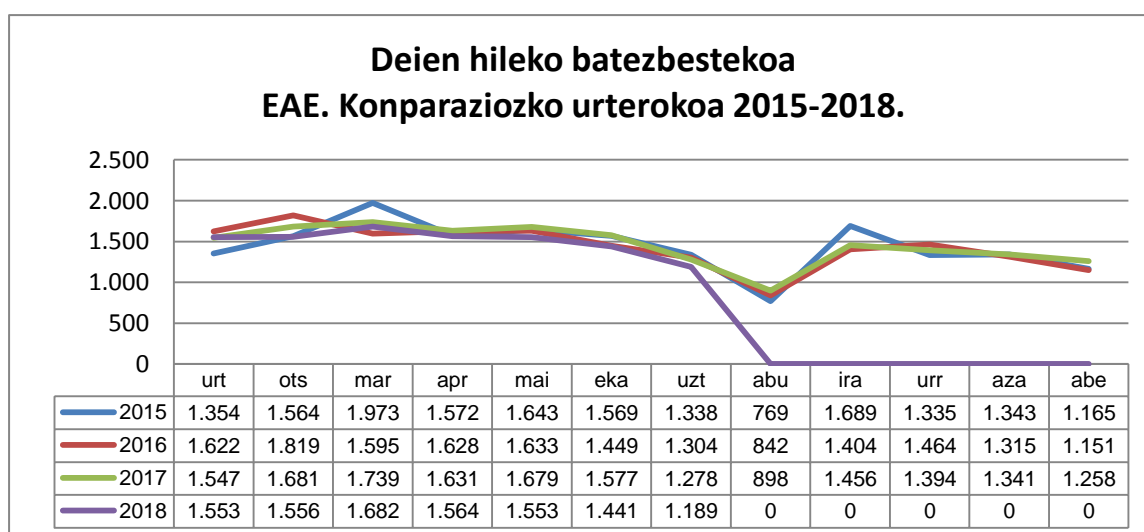


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.

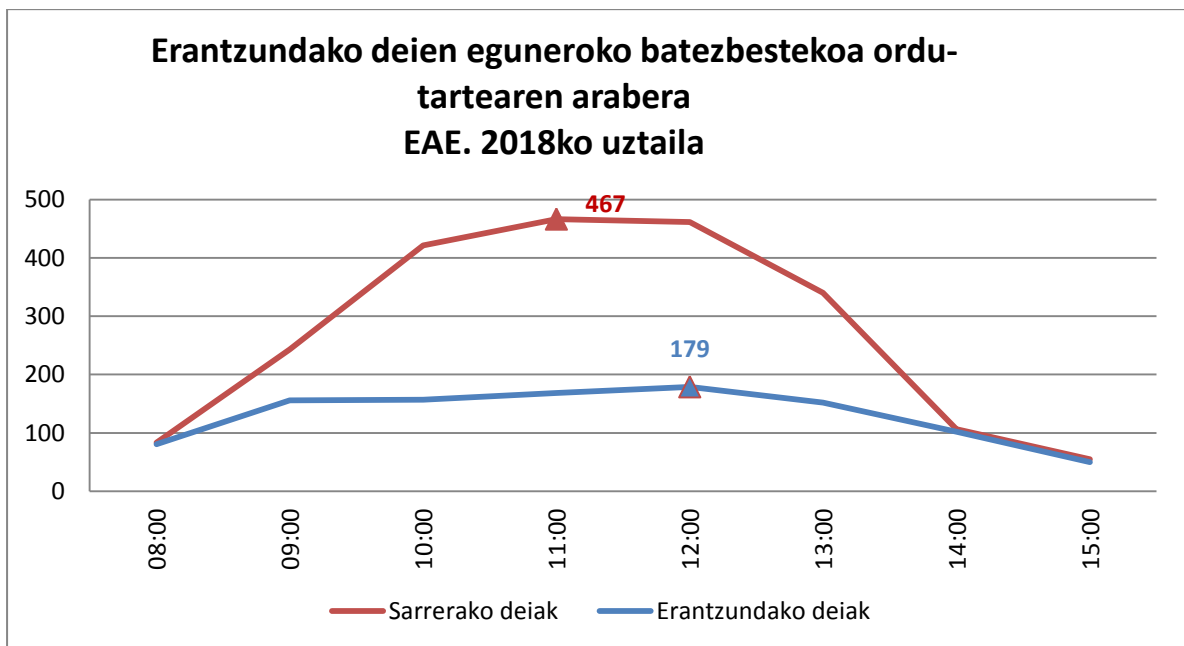
Irudikatutako datuak egun bakoitzeko **arduratutako dei erdiari eta azken 3 urteetan zeharreko hilabeteari dagozkie**.



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 UZTAILA				
GAIA	ERANTZUNDAKOAK			
	Zenbakia	%	ZUZENEAN	IGOTAKOAK
Etxebizitza	5.722	24,0%	5.667	55
Hezkuntza	4.057	17,0%	3.804	253
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	3.801	15,9%	2.862	939
Gizarte Gaiak	3.667	15,4%	3.623	44
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.074	8,7%	2.009	65
Ingurumena	879	3,7%	689	190
Ekonomi Jarduerak	694	2,9%	569	125
Osasuna	648	2,7%	596	52
Lana eta Enplegua	594	2,5%	488	106
Kanpo Harremanak	417	1,7%	417	0
Euskara	345	1,4%	336	9
Aisialdia eta Turismoa	309	1,3%	302	7
Kultura	217	0,9%	178	39
Justizia	126	0,5%	121	5
Azpiegiturak eta Herri Lanak	121	0,5%	121	0
Garraioa eta Mugikortasuna	96	0,4%	93	3
Hirigintza eta Lurraldea	92	0,4%	90	2
GUZTIRA	23.865	100,0%	21.971	1.894
			92,1%	7,9%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Ekainan, **Etxebizitzaren, Hezkuntzaren, Gobernua eta Herri Adminiztrazioa eta Gizarte Gaiak** **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 UZTAILA	2018ko METATUKOA
Jasotako kontsultak	2.083	16.052
Eguneroko kontsulten batezbestekoa	95	64
Erantzundako kontsulten %	81,2%	92,5%
Zuzenean kudeatzen kontsultak	1.745	13.245
Erantzundako kontsulten %	20,1%	22,4%
Igotako kontsulten %	79,9%	77,6%
Erantzuteko gaitasuna: Ezarritako helburu balioa	Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen % 82	
Erantzundakoak % epean	92,0%	87,9%

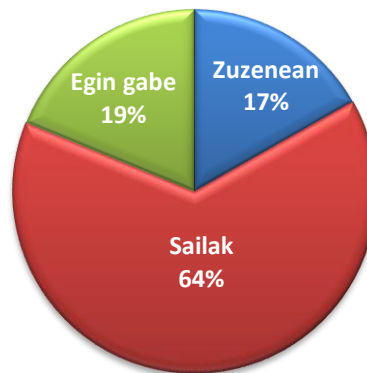
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Uztaila honetan Zuzeneanek erantzun du 2 laneguneko gehieneko epe batean, zuzenki iristen diren posten % 92tako; 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 uztaila**

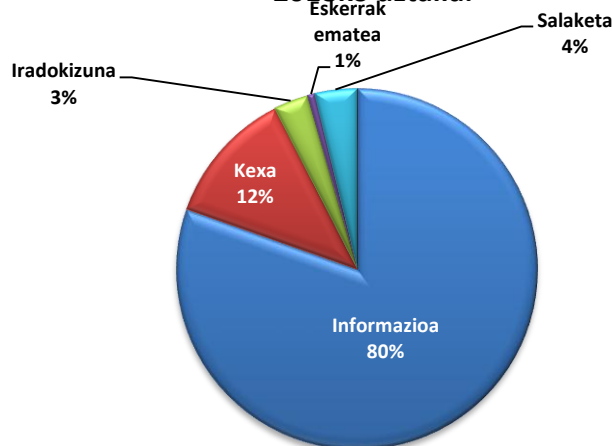


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 uztaila.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

4.4 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

EAE-an egindako kontsultak gaiaren arabera.					
2018ko UZTAILA					
GAIA	KONTSULTA-GUZZIKOAK		ERANTZUNDAKOAK		
	Zenbakia	%	Zuzenean	Sailak	Egin gabe
Etxebizitza	606	29,1%	84	350	172
Hezkuntza	347	16,7%	65	241	41
Lana eta Enplegua	326	15,7%	9	283	34
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	229	11,0%	87	126	16
Segurtasuna eta Herrizaingoa	102	4,9%	12	84	6
Ingurumena	85	4,1%	2	53	30
Gizarte Gaiak	81	3,9%	47	22	12
Euskara	69	3,3%	13	56	0
Ekonomi Jarduerak	56	2,7%	7	37	12
Osasuna	52	2,5%	9	4	39
Aisialdia eta Turismoa	50	2,4%	4	33	13
Kultura	43	2,1%	5	32	6
Justizia	12	0,6%	0	12	0
Azpiegiturak eta Herri Lanak	7	0,3%	0	6	1
Garraioa eta Mugikortasuna	7	0,3%	4	2	1
Hirigintza eta Lurraldea	7	0,3%	1	2	4
Kanpo Harremanak	4	0,2%	1	1	2
GUZTIRA	2.083	100,0%	350	1.344	389
			16,8%	64,5%	18,7%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko Ekainan, %73 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 UZTAILA		
GAIA	KONTSULTAK	
	Zenbakia	%
Etxebizitza	63	40,1%
Hezkuntza	37	23,6%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	17	10,8%
Gizarte Gaiak	16	10,2%
Ekonomi Jarduerak	7	4,5%
Ingurumena	3	1,9%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	3	1,9%
Euskara	2	1,3%
Aisialdia eta Turismoa	2	1,3%
Osasuna	2	1,3%
Lana eta Enplegua	2	1,3%
Kanpo Harremanak	1	0,6%
Kultura	1	0,6%
Justizia	1	0,6%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	0	0,0%
Garraioa eta Mugikortasuna	0	0,0%
Hirigintza eta Lurraldea	0	0,0%
GUZTIRA	157	100,0%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko Ekainan, 157 kontsultak Telegramen mezularitza sisteman zehar jaso dira, **%85 Etxebizitzaren, Hezkuntzaren, Gobernua eta Herri Adminiztrazioa eta Gizarte Gaiak.**

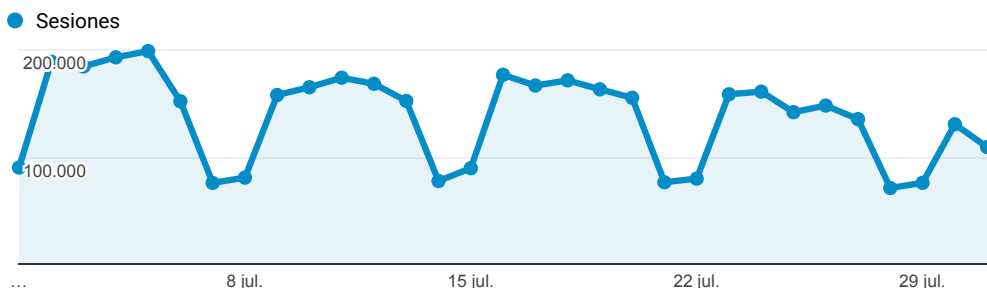
6 I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)

Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

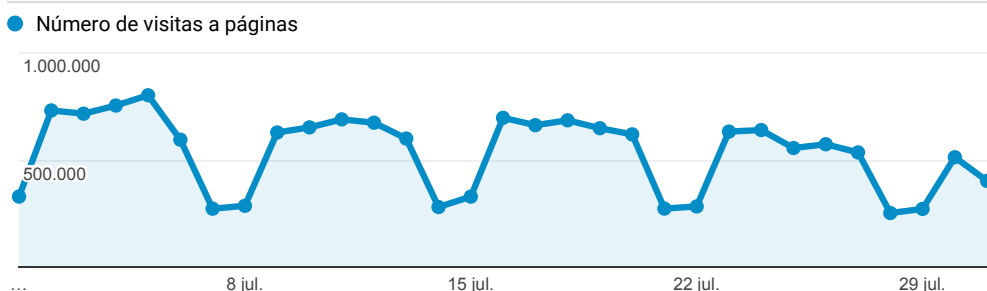
1 jul. 2018 - 31 jul. 2018

Todos los usuarios
 100,00 % Sesiones

Evolución de las visitas

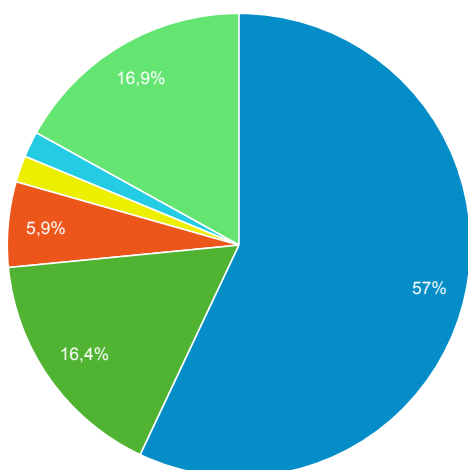


Evolución páginas vistas



¿De dónde vienen las visitas?

google (direct) lanbide.euskadi.eus bing apps.lanbide.euskadi.net Otras



Páginas más vistas

Título de la página	Número de visitas a páginas	Duración media de la sesión
www.lanbide.net	3.078.323	00:04:09
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	983.037	00:01:53
Home Mobile	867.585	00:01:30

¿Cuántas páginas han visitado?

16.588.731
 % del total: 100,00 % (16.588.731)

¿Cuántas visitas hemos tenido?

4.268.639
 % del total: 100,00 % (4.268.639)

Páginas / Visita

3,89
 Media de la vista: 3,89 (0,00 %)

Porcentaje de rebote

33,24 %
 Media de la vista: 33,24 % (0,00 %)

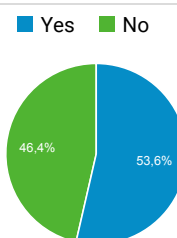
Duración media de la visita

00:02:51
 Media de la vista: 00:02:51 (0,00 %)

¿Son nuevos o recurrentes?

Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.248.570	13.425.003
New Visitor	1.020.069	3.163.728

¿Desde dispositivos móviles?



Predicción meteorológica para hoy - Móvil	809.031	00:01:17
(not set)	703.620	00:06:30
Elhuyar Hiztegia	619.024	00:07:34
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	596.403	00:01:19
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	497.759	00:02:06
Predicción meteorológica para pasado mañana - Móvil	430.347	00:01:25