

Zuzenean zerbitzuaren hileroko jarduera txostena

2018ko Iraila

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 ordezkariarekin 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 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 Sexua (*),
- eta eguneko arretako erdilariak

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

	2018ko IRAILA	2018ko EKAINA abuztua			2017ko UZTAILA iraila		
		Zbk.	Dif.	%	Zbk.	Dif.	%
GUZTIRA	77.296	51.251	26.045	33,7%	73.169	4.127	5,3%
BATEZBESTEKO ARRETAK EGUNEAN	3.865	2.330	1.535	39,7%	3.484	381	9,8%
KANALA							
Aurrez aurre	44.559	28.268	16.291	36,6%	39.881	4.678	10,5%
Telefonoz	29.548	21.241	8.307	28,1%	30.575	-1.027	-3,5%
Postontzia	2.930	1.600	1.330	45,4%	2.432	498	17,0%
Telegram	259	142	117	45,2%	281	-22	-8,5%
ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA							
Euskara	10.885	6.378	4.507	41,4%	11.307	-422	-3,9%
Gaztelania	63.737	43.056	20.681	32,4%	60.115	3.622	5,7%
Zehaztu gabe (*)	2.674	1.817	857	32,0%	1.747	927	34,7%
SEXUA							
Gizonak	27.781	20.452	7.329	26,4%	27.925	-144	-0,5%
Emakumeak	46.668	28.839	17.829	38,2%	43.283	3.385	7,3%
Zehaztu gabe (*)	2.847	1.960	887	68,8%	1.961	886	31,1%

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.

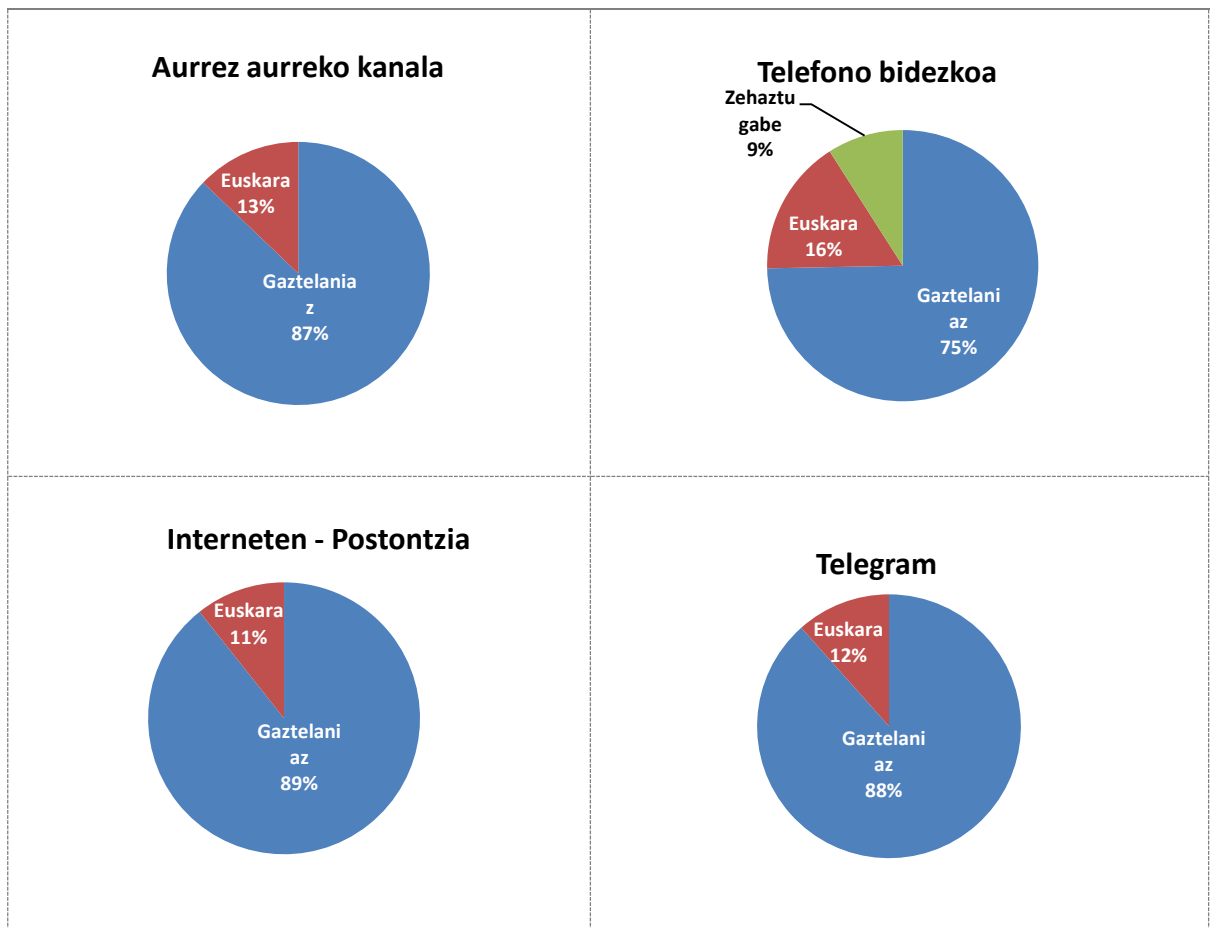
	KANALA					HIZKUNTZA			SEXUA		
	GUZTIRA	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegram	Euskara (%)	Gaztelania (%)	Zeh. Gabe (*) (%)	Gizonak (%)	Emakumeak (%)	Zeh. Gabe (*) (%)
2017	853.418	466.945	361.406	22.660	2.407	14,4%	82,9%	2,6%	39,0%	57,9%	3,1%
Urtarrila	75.682	41.107	32.494	1.919	162	16,1%	81,6%	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	666.377	372.236	271.585	20.582	1.974	13,0%	83,8%	3,3%	38,0%	58,5%	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%
Abuztua	51.251	28.268	21.241	1.600	142	12,4%	84,0%	3,5%	39,9%	56,3%	3,8%
Iraila	77.296	44.559	29.548	2.930	259	14,1%	82,5%	3,5%	35,9%	60,4%	3,7%

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 Iraila.

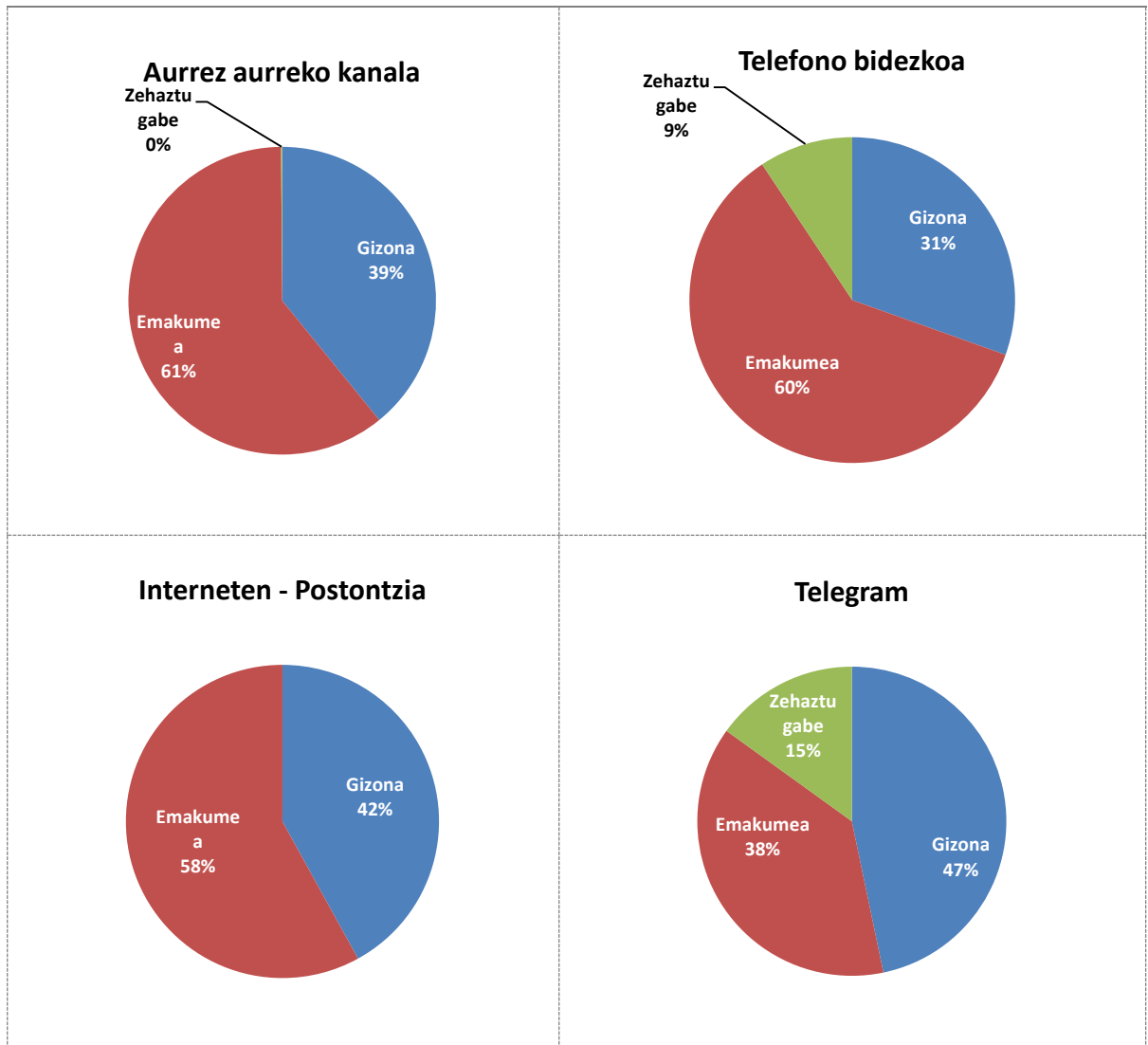


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 Iraila.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.5 Egindako arretateko arabera materiataetik eta pertsonen Sexuaarentatik

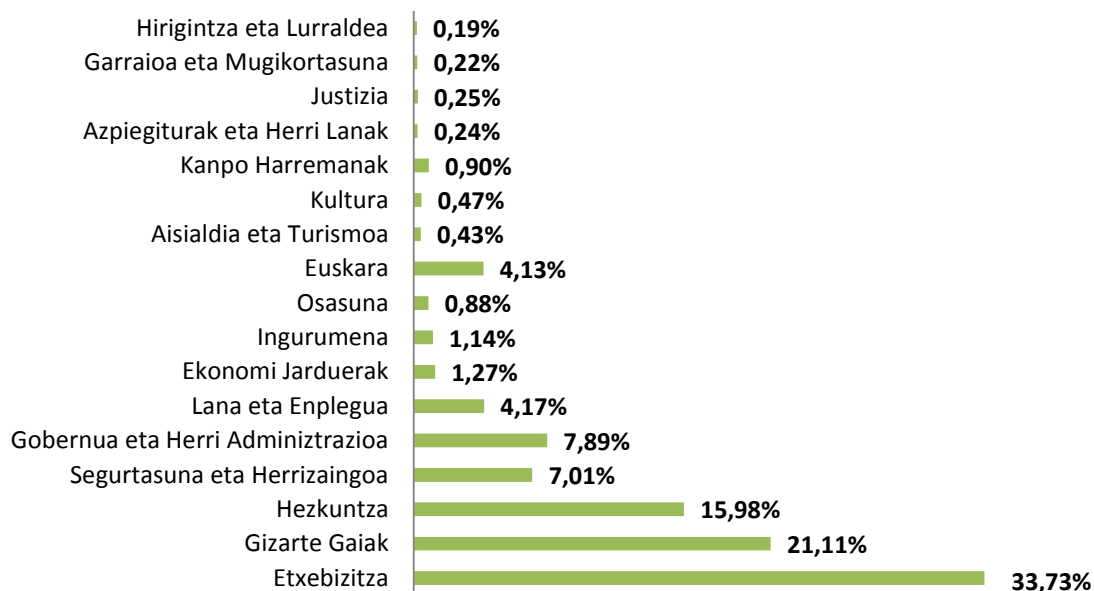
EAE-an egindako hileroko arretako estatistika, sailkatuta kontsulta objektu **materiaren eta pertsonen Sexuaaren** arabera.

Arreta gaiaren eta sexuaren arabera. EAE-an.					
2018ko IRAILA					
GAIK	ARRETA		SEXUA		
	Zbk	%	Gizona	Emakumea	Zehaz. Gabe (*)
			%	%	%
Etxebizitza	25.170	33,73%	41,23%	58,54%	0,23%
Gizarte Gaiak	15.750	21,11%	28,39%	71,45%	0,16%
Hezkuntza	11.926	15,98%	27,32%	72,40%	0,28%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	5.233	7,01%	54,10%	45,60%	0,31%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	5.889	7,89%	38,43%	61,28%	0,29%
Lana eta Enplegua	3.112	4,17%	45,37%	54,53%	0,10%
Ekonomi Jarduerak	948	1,27%	43,46%	55,90%	0,63%
Ingurumena	847	1,14%	47,46%	51,95%	0,59%
Osasuna	654	0,88%	35,48%	64,21%	0,31%
Euskara	3.079	4,13%	32,38%	67,55%	0,06%
Aisialdia eta Turismoa	319	0,43%	42,95%	56,42%	0,63%
Kultura	349	0,47%	45,28%	54,44%	0,29%
Kanpo Harremanak	670	0,90%	80,58%	19,27%	0,15%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	178	0,24%	41,59%	57,85%	0,56%
Justizia	186	0,25%	40,88%	58,59%	0,54%
Garraioa eta Mugikortasuna	164	0,22%	46,35%	53,04%	0,61%
Hirigintza eta Lurraldea	142	0,19%	42,98%	57,02%	0,00%
GUZTIRA	74.622	100,00%	43,19%	56,47%	0,34%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Egindako arreta guztizkoko ez dira sartzen ari txosten honetan gaia ezarri ezin izan zen **2.674 dei gaia** daudelako ezarri ezin izan zen esbideratutako direktoria edo erantzun gabeko deietara deietara.

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



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Grafiko hauen arabera, ikusi daiteke **Etxebizitzan, Gizarte Gaien eta Hezkuntzan** gutxi gorabehera kanal guztien artean arduratutako kontsulten % **71 buruz** direla.

2 Aurrez aurreko kanala

2.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2018ko Iraila**, 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 IRAILA			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	GUZTIRA
Itxaroteko batezbesteko denbora	19:04	12:45	07:50	14:42
Arretako batezbesteko denbora	06:02	06:29	06:16	06:12
Erantzuteko gaitasuna. Helburu balioa.	10 minutuko itxaronaldiko garai handieneran arduratutako pertsonen % 70 da			
Lortutako balioa	29,8%	38,3%	55,2%	38,3%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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

- Pertsonak arduratzera arte itxaroten duten eguraldi ertaina: **14:42 (min/seg)**
- Eguraldi ertaina pertsonak hartzen direnean baino: **06:12 (min/seg)**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Kanal presentzialaren erantzunaren ahalmena” % 31,7 goian.

2.2 Zuzeneaneko ordezkartzetan egindako arreten laburpena

Zuzeneaneko ordezkartzetako bakoitzeko kanal presentzialaren jardueraren gaineko hileroko informazioa.

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

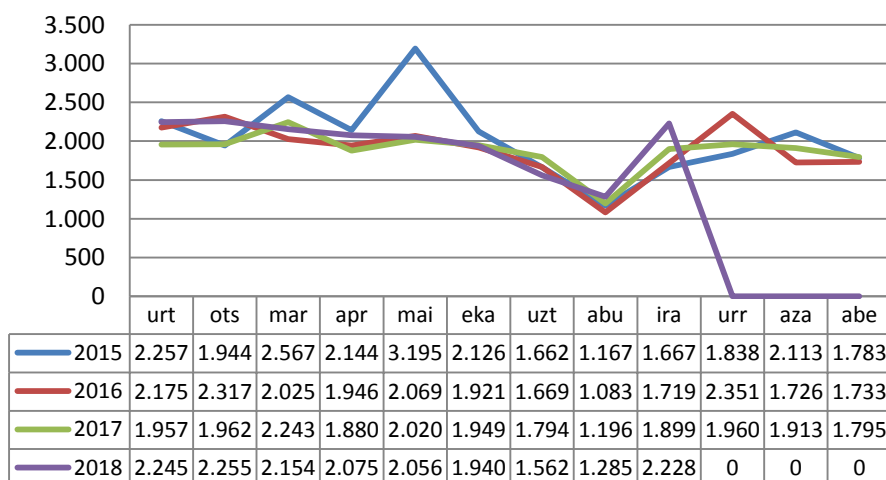
	2018ko IRAILA		2018 METATUTAKO	
	Guztira	Eguneroko batezbestekoa	Guztira	Eguneroko batezbestekoa
	Bizkaia	23.449	1.172	199.806
Gipuzkoa	10.994	550	88.205	470
Araba	10.116	506	84.225	449
Arreten GUZTIZKOA	44.559	2.228	372.236	1.978

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 pikoen urtarokotasuna analizatuz, Zerbitzua hileroko aurrez ikusitako eskariaren arabera hobeto dimentsiona dezakegu.

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

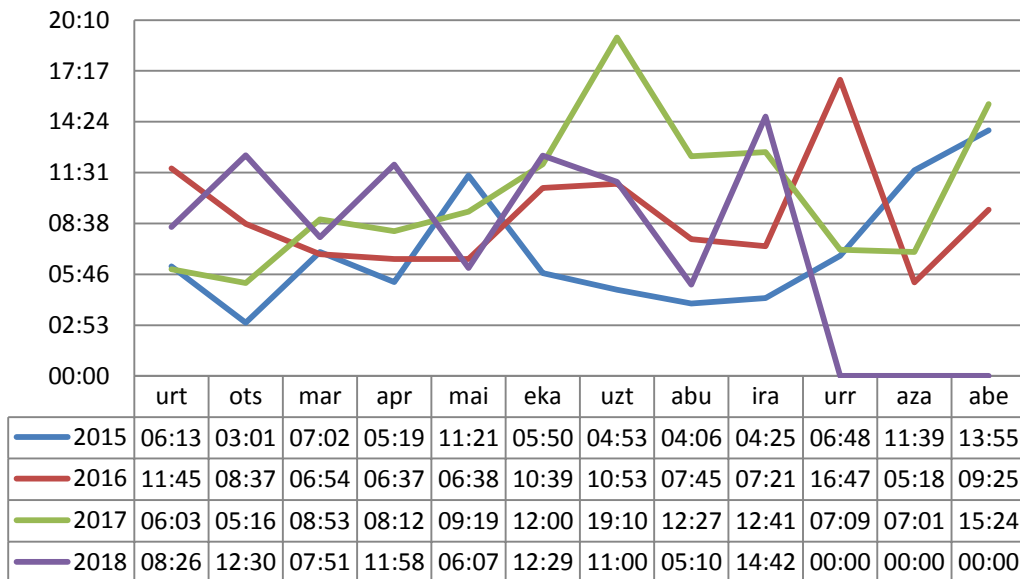


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.

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

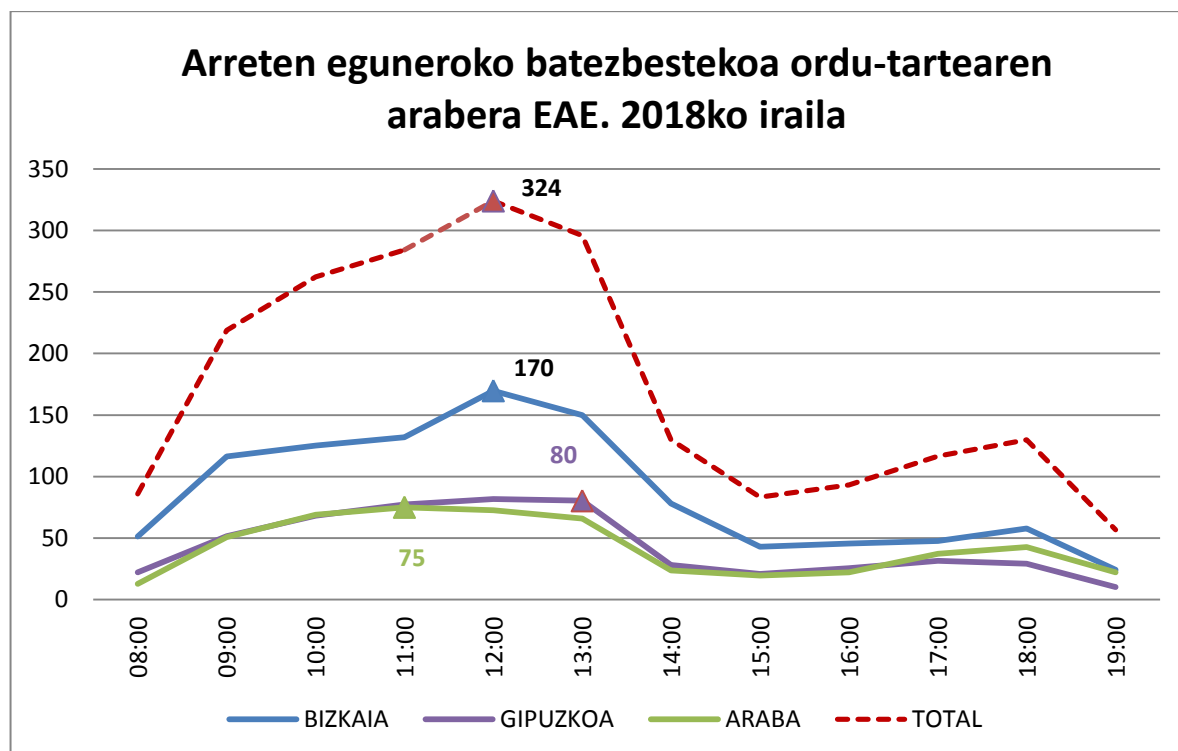


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko Ekainan, **itxaronaldi batezbestekoa 14:42 minutuko izan da**. Bulego bakoitzetik: 19:04 Bilbon, 12:45 Donostia-San Sebastián eta 07:50 Vitoria-Gasteiz.

2.5 Geldialdi-ordutegiaren babzteko arreta egun bakoitzaren arabera

Adierazle honek **arreta presentzialeko eguneko bolumena** EAE-eko Zuzeneaneko ordezkari-tzetan ebaluatzea baimentzen digu. Honela arreta pikoien 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 170 arretak
- Zuzenean **Donostia**: 13:00en gaineko egunean 80 arretak
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 11:00en gaineko egunean 75 arretak

Ordezkaritzen taldean 12:00etan gaineko egunean 324 arretak erregistratzen dira

2.6 Egindako arretak materia sailkapenaren arabera

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

EAE-an egindako arretak, Zuzenean ordezkarietatik eta materiak sailkatuta.

2018ko IRAILA

GAIA	ARRETA-GUZZIKOAK				ORDEZKARITZAGATIK		
	Znbk.	%	Zuzenean	Igotako	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Etxebizitza	18.129	40,7%	17.706	423	9.384	4.448	4.297
Gizarte Gaiak	11.433	25,7%	11.414	19	5.496	2.901	3.036
Hezkuntza	5.525	12,4%	5.310	215	3.206	1.497	822
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	2.272	5,1%	2.229	43	1.330	412	530
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.223	5,0%	2.211	12	1.242	472	509
Lana eta Enplegua	2.183	4,9%	2.172	11	1.497	172	514
Euskara	2.129	4,8%	2.111	18	1.011	855	263
Ekonomi Jarduerak	213	0,5%	209	4	96	70	47
Osasuna	103	0,2%	100	3	49	16	38
Ingurumena	96	0,2%	96	0	69	12	15
Kultura	87	0,2%	87	0	33	45	9
Kanpo Harremanak	81	0,2%	80	1	8	67	6
Justizia	33	0,1%	33	0	10	6	17
Garraioa eta Mugikortasuna	15	0,0%	15	0	7	7	1
Aisialdia eta Turismoa	14	0,0%	12	2	4	6	4
Hirigintza eta Lurraldeak	13	0,0%	13	0	6	3	4
Azpiegiturak eta Herri Lanak	10	0,0%	10	0	1	5	4
GUZTIRA	44.559	100,0%	43.808	751	23.449	10.994	10.116
			98,3%	1,7%	52,6%	24,7%	22,7%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Etxebizitza, Gizarte Gaiak, Hezkuntza eta Gobernua eta Herri Adminiztrazioa aurrez aurreko kanalean kontsulten % **84**tako 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

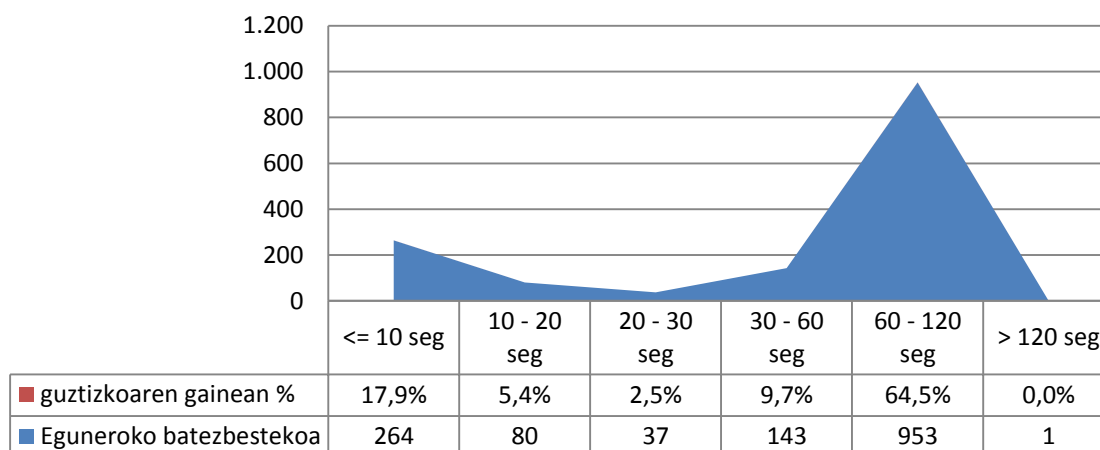
Erantzutako gaitasuna telefono bidezko kanalean EAEan.		
	2018ko IRAILA	2018an METATUTAKO
Arretako batezbesteko denbora	02:39	02:32
Ezarritako helburu balioa	60 segundo pasa baino lehen erantzundako deien %70, gei guztiak	
Lortutako balioa	35,5%	62,2%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Aurreko taulan denbora ertaina irudikatzen da pertsonak hartzen direnean: **02:39**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Telefono bidezko kanal erantzunaren ahalmena” % 7,8 goian.

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



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

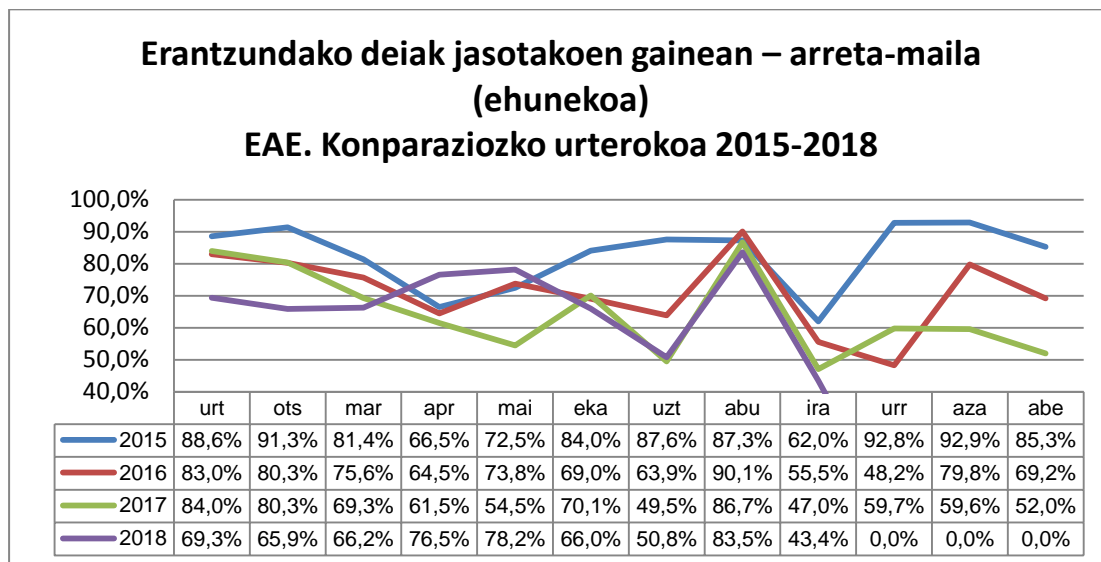
Hilabeteko telefono arretaren zerbitzuaren laburpena EAEan.

	2018ko IRAILA	2018an METATUTAKO
Jasotako deiak	68.036	422.742
Erantzundako deiak	29.548	271.585
Erantzundako deiak jasotako gainera %	43,4%	64,2%
Eguneko erantzundako deien batezbestekoa	1.477	1.442

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

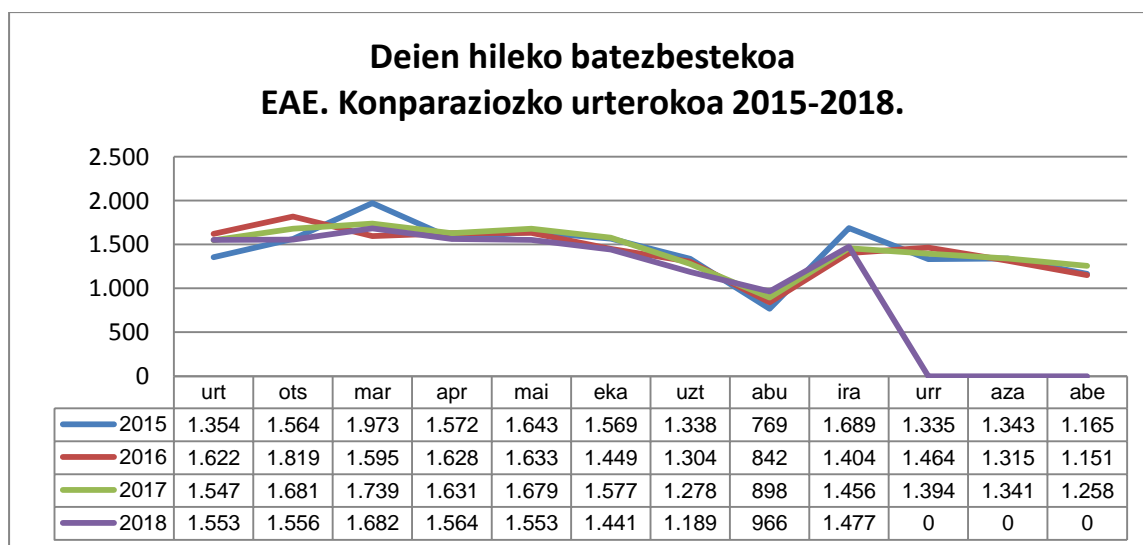


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.

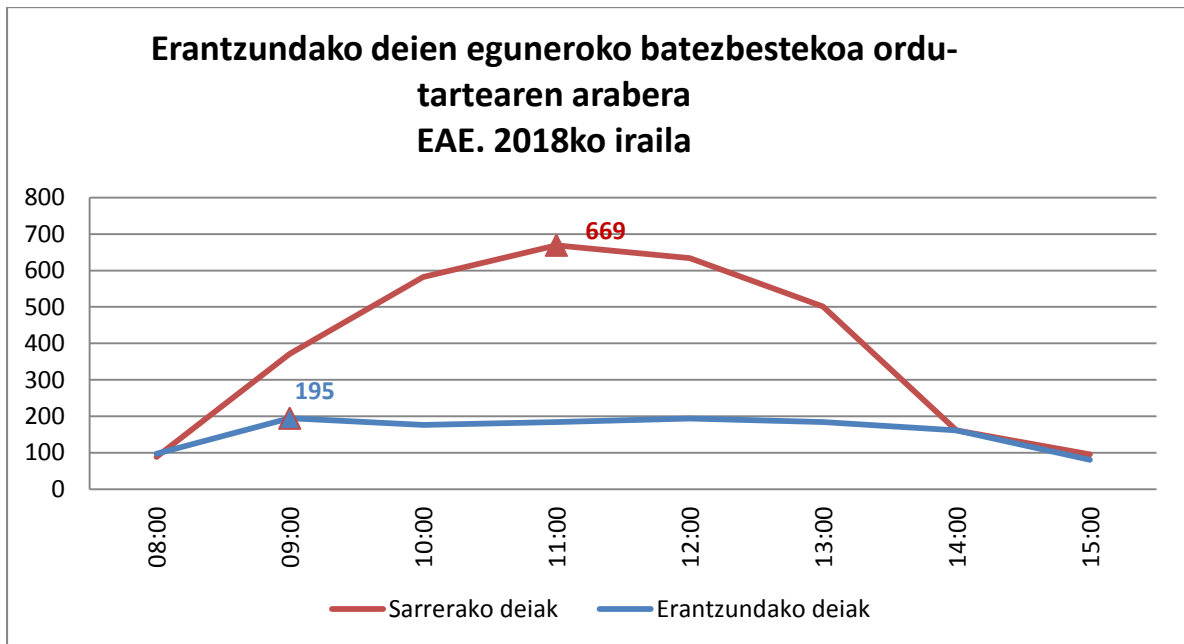
Irudikatutako datuak egun bakoitzeko **arduratutako dei erdiari eta azken 3 urteetan zeharreko hilabeteari dagozkie**.



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 09:00etatik 14:00etara 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 IRAILA

GAIA	ERANTZUNDAKOAK			
	Zenbakia	%	ZUZENEAN	IGOTAKOAK
Etxebizitza	6.230	23,2%	6.150	80
Hezkuntza	5.685	21,2%	5.419	266
Gizarte Gaiak	4.170	15,5%	4.081	89
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	3.320	12,4%	2.477	843
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.813	10,5%	2.747	66
Euskara	700	2,6%	674	26
Ekonomi Jarduerak	668	2,5%	578	90
Ingurumena	660	2,5%	482	178
Kanpo Harremanak	580	2,2%	579	1
Osasuna	496	1,8%	439	57
Lana eta Enplegua	463	1,7%	345	118
Aisialdia eta Turismoa	273	1,0%	256	17
Kultura	232	0,9%	199	33
Azpiegiturak eta Herri Lanak	165	0,6%	160	5
Justizia	146	0,5%	142	4
Garraioa eta Mugikortasuna	141	0,5%	136	5
Hirigintza eta Lurraldea	126	0,5%	122	4
GUZTIRA	26.874	100,0%	24.992	1.882
			93,0%	7,0%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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

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

4 Postontzi bidezko arreta

4.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **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 IRAILA	2018ko METATUKOA
Jasotako kontsultak	2.930	20.582
Eguneroko kontsulten batezbestekoa	147	82
Erantzundako kontsulten %	90,9%	91,9%
Zuzenean kudeatzen kontsultak	2.357	16.904
Erantzundako kontsulten %	16,1%	21,3%
Igotako kontsulten %	83,9%	78,7%
Erantzuteko gaitasuna: Ezarrirako helburu balioa	Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen % 82	
Erantzundakoak % epean	90,2%	88,3%

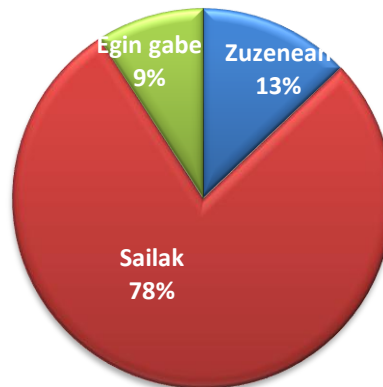
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Iraila honetan Zuzeneanek erantzun du 2 laneguneko gehieneko epe batean, zuzenki iristen diren posten % 90tako; 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 iraila**

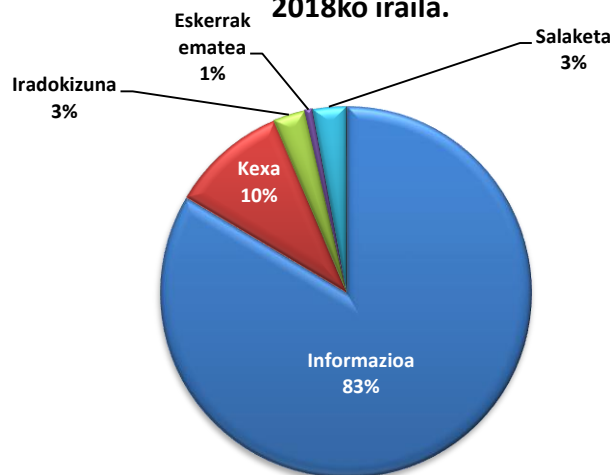


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

4.3 Jasotako kontsultak tipoaren arabera

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

**Postontzi elektronikoko kontsultetako mota.
2018ko iraila.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

4.4 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

EAE-an egindako kontsultak gaiaren arabera.					
2018ko IRAILA					
GAIA	KONTSULTA-GUZZIKOA		ERANTZUNDAKOAK		
	Zenbakia	%	Zuzenean	Sailak	Egin gabe
Etxebizitza	719	24,5%	99	548	72
Hezkuntza	650	22,2%	77	521	52
Lana eta Enplegua	461	15,7%	1	407	53
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	271	9,2%	77	176	18
Euskara	239	8,2%	35	196	8
Segurtasuna eta Herrizaingoa	187	6,4%	17	164	6
Gizarte Gaiak	114	3,9%	58	48	8
Ingurumena	88	3,0%	4	67	17
Ekonomi Jarduerak	59	2,0%	4	45	10
Osasuna	54	1,8%	2	40	12
Aisialdia eta Turismoa	31	1,1%	1	29	1
Kultura	28	1,0%	2	21	5
Kanpo Harremanak	9	0,3%	0	8	1
Justizia	7	0,2%	2	4	1
Garraioa eta Mugikortasuna	7	0,2%	0	7	0
Azpiegiturak eta Herri Lanak	3	0,1%	0	1	2
Hirigintza eta Lurraldea	3	0,1%	0	2	1
GUZTIRA	2.930	100,0%	379	2.284	267
			12,9%	78,0%	9,1%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko Ekainan, %72 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 IRAILA		
GAIA	KONTSULTAK	
	Zenbakia	%
Etxebizitza	92	35,5%
Hezkuntza	66	25,5%
Gizarte Gaiak	33	12,7%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	26	10,0%
Euskara	11	4,2%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	10	3,9%
Ekonomi Jarduerak	8	3,1%
Lana eta Enplegua	5	1,9%
Ingurumena	3	1,2%
Kultura	2	0,8%
Aisialdia eta Turismoa	1	0,4%
Osasuna	1	0,4%
Garraioa eta Mugikortasuna	1	0,4%
Kanpo Harremanak	0	0,0%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	0	0,0%
Justizia	0	0,0%
Hirigintza eta Lurraldea	0	0,0%
GUZTIRA	259	100,0%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko Ekainan, 259 kontsultak Telegramen mezularitza sisteman zehar jaso dira, **%84** Etxebizitzaren, Hezkuntzaren, Gizarte Gaiak eta Gobernua eta Herri Adminiztrazioa.

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

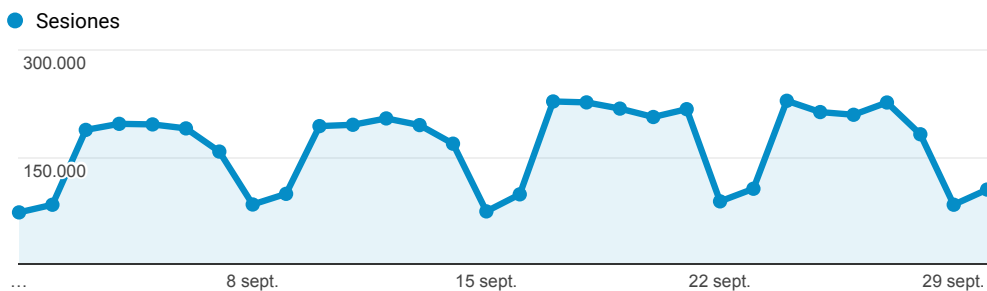


Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

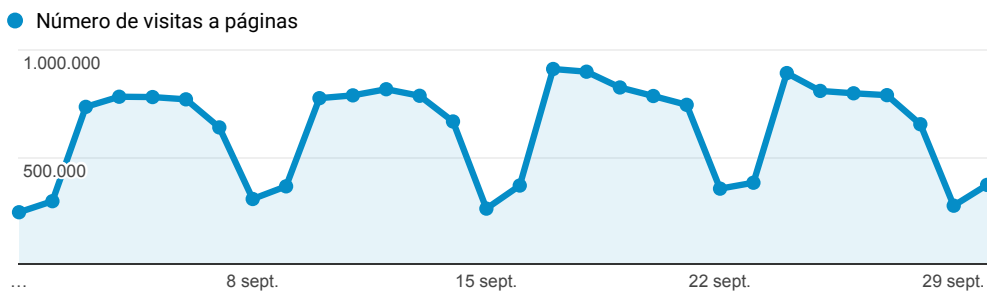
1 sept. 2018 - 30 sept. 2018

Todos los usuarios
100,00 % Sesiones

Evolución de las visitas

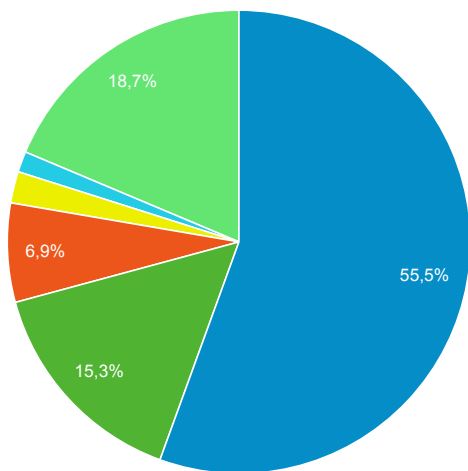


Evolución páginas vistas



¿De dónde vienen las visitas?

- google
- (direct)
- lanbide.euskadi.eus
- apps.lanbide.euskadi.net
- eoibilbaoheo.hezkuntza.net
- Otras



Páginas más vistas

Título de la página	Número de visitas a páginas	Duración media de la sesión
www.lanbide.net	4.545.505	00:04:25
Elhuyar Hiztegia	1.323.392	00:08:05
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	772.577	00:01:48

¿Cuántas páginas han visitado?

18.838.215
% del total: 100,00 % (18.838.215)

¿Cuántas visitas hemos tenido?

4.924.933
% del total: 100,00 % (4.924.933)

Páginas / Visita

3,83
Media de la vista: 3,83 (0,00 %)

Porcentaje de rebote

35,38 %
Media de la vista: 35,38 % (0,00 %)

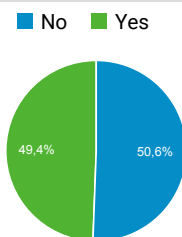
Duración media de la visita

00:03:07
Media de la vista: 00:03:07 (0,00 %)

¿Son nuevos o recurrentes?

Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.691.742	15.025.957
New Visitor	1.233.191	3.812.258

¿Desde dispositivos móviles?



Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	772.377	00:01:48
(not set)	708.284	00:06:32
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	538.662	00:02:12
Home Mobile	416.784	00:01:24
Enseñanza de Idiomas - Escuelas Oficiales de Idiomas - Euskadi.eus	405.410	00:02:56
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	394.684	00:01:15
Osakidetza-Euskadi.eus	334.463	00:01:47