

Zuzenean zerbitzuaren hileroko jarduera txostena

2018ko urria

Aurkibidea

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | DATU OROKORRAK: BEZEROAREN ZERBITZUEN KANAL GUZTIAK..... | 3 |
| 1.1 | Hileroko konparatiboak..... | 4 |
| 1.2 | Kanalaren, hizkuntzaren eta sexuaren arabera sailkatutako azken urtean konparazioa | 5 |
| 1.3 | Egindako arretak kanalearen eta hizkuntzaren arabera | 6 |
| 1.4 | Egindako arretak kanalearen eta sexuaren arabera | 7 |
| 1.5 | Egindako arretak gaiaren eta sexuaren arabera | 8 |
| 2 | AURREZ AURREKO KANALA..... | 10 |
| 2.1 | Erantzuteko gaitasuna..... | 10 |
| 2.2 | Zuzeneaneko ordezkartzetan egindako arreten laburpena | 11 |
| 2.3 | Urteroko konparazioizko arreta presentzialetako kopuruak | 11 |
| 2.4 | Urteroko konparaziozkoa itzaroteko batezbesteko denbora | 12 |
| 2.5 | Geldialdi-ordutegiaren babetzeko 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: bezeroaren zerbitzuen kanal guztiak

Jarraian, Zuzenean zerbitzuak 2018ko urriaren eman duen arreta-zerbitzu orokorrari buruzko datu nagusien banakapen orokorra aurkeztuko du.

Kasu batzuetan, bai arretaren hizkuntzan bai sexuan, "Zehaztu gabe (*)" epigrafe bat dago; kontsultak edo deiak kontatzen dira, irizpide hauek betetzen direla:

- Presentzial kanalean, korrespondentizaren kudeaketa ez da kodetzen ez hizkuntzan ez sexuan.
- Telefonozko kanalean, Direktorio edo Galdu deiak ez dira kodetzen ez hizkuntza ez sexuan.
- Batzuetan, Telegram sisteman ezin du mezu bidaltita duen pertsonaren sexua ezagutzen.
- Eta beste kasu batzuetan, arreta-kanaleko edozeinetan, kontsultak ez dira kodetutak.

1.1 Hileroko konparatiboak

Laburpen honek hilabete honetan Zuzenean arreta egindako zenbakiak eta ehunekoak EAE-an irudikatzen du, aurreko hilabetearekin eta aurreko urtearen hilabete berarekin alderatuta da.

Estatistika hurrengo irizpideen arabera lortzen dira:

- arduradun kanala,
- hizkuntza (*),
- sexua (*),
- eta batez besteko eguneroko arreta.

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

| | 2018ko URRIA | Aldakuntza / 2018ko IRAILA | | | Aldakuntza / 2017ko URRIA | | |
|---------------------------------------|-----------------|----------------------------|--------------|-------------|---------------------------|--------------|-------------|
| | | Zbk. | Dif. | % | Zbk. | Dif. | % |
| GUZTIRA | 78.427 | 77.296 | 1.131 | 1,4% | 72.940 | 5.487 | 7,0% |
| BATEZ BESTEKO EGUNEROKO ARRETA | 3.565 | 3.865 | -300 | -8,4% | 3.473 | 92 | 2,6% |
| KANALA | | | | | | | |
| Aurrez aurre | 41.453 | 44.559 | -3.106 | -7,5% | 41.167 | 286 | 0,7% |
| Telefonoz | 33.759 | 29.548 | 4.211 | 12,5% | 29.274 | 4.485 | 13,3% |
| Postontzia | 2.892 | 2.930 | -38 | -1,3% | 2.296 | 596 | 20,6% |
| Telegram | 323 | 259 | 64 | 19,8% | 203 | 120 | 37,2% |
| ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA | | | | | | | |
| Euskara | 8.905 | 10.885 | -1.980 | -22,2% | 9.610 | -705 | -7,9% |
| Gaztelania | 65.822 | 63.737 | 2.085 | 3,2% | 61.595 | 4.227 | 6,4% |
| Zehaztu gabe (*) | 3.700 | 2.674 | 1.026 | 27,7% | 1.735 | 1.965 | 53,1% |
| SEXUA | | | | | | | |
| Gizonak | 28.983 | 27.781 | 1.202 | 4,1% | 27.953 | 1.030 | 3,6% |
| Emakumeak | 45.484 | 46.668 | -1.184 | -2,6% | 43.059 | 2.425 | 5,3% |
| Zehaztu gabe (*) | 3.960 | 2.847 | 1.113 | 71,9% | 1.928 | 2.032 | 51,3% |

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.2 Kanalaren, hizkuntzaren eta sexuaren arabera sailkatutako azken urtean konparazioa

Hurrengo taulan azken 12 hilabeteetan Zuzenean arreta egindako zenbakiak eta ehunekoak irudikatzen ditu.

Estatistika hurrengo irizpideen arabera lortzen dira:

- kanal,
- hizkuntza (*),
- eta sexua (*)

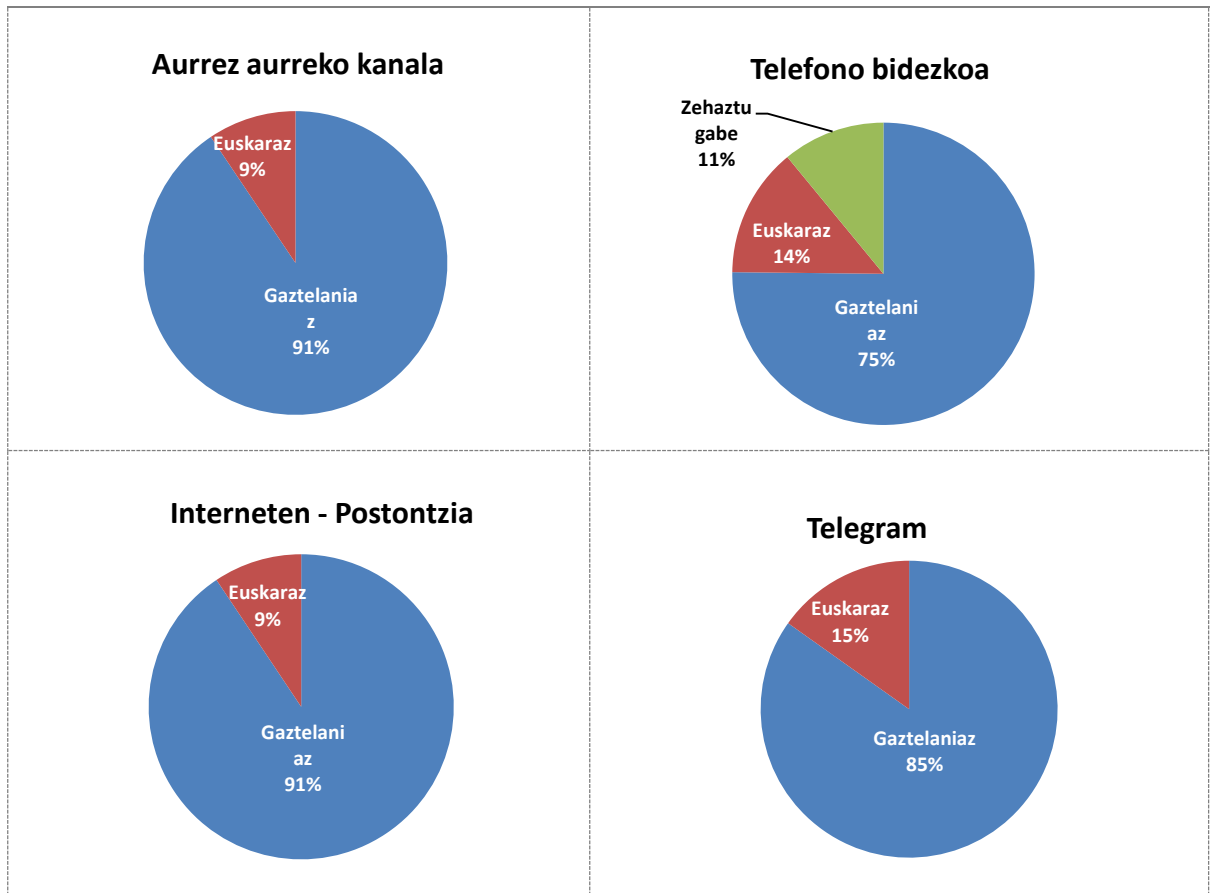
Zerbitzuaren egindako arretak kanalaren, hizkuntzaren eta sexuaren arabera. Azken 12 hilabeteen EAE-an.

| | KANALA | | | | | HIZKUNTZA | | | SEXUA | | |
|-------------|----------------|----------------|----------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| | GUZTIRA | Aurrez aurre | Telefonoz | Postontzia | Telegram | Euskara | Gaztelania | Zeh. Gabe (*) | Gizonak | Emakumeak | Zeh. Gabe (*) |
| | | | | | | (%) | (%) | (%) | (%) | (%) | (%) |
| 2017 | 127.499 | 72.480 | 50.807 | 3.836 | 376 | 13,5% | 83,8% | 2,7% | 41,1% | 56,0% | 3,0% |
| 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 | 744.804 | 413.689 | 305.344 | 23.474 | 2.297 | 12,8% | 83,8% | 3,4% | 37,9% | 58,4% | 3,7% |
| 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% |
| Martxo | 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% |
| Urria | 78.427 | 41.453 | 33.759 | 2.892 | 323 | 11,4% | 83,9% | 4,7% | 37,0% | 58,0% | 5,0% |

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.3 Egindako arretak kanalearen eta hizkuntzaren arabera

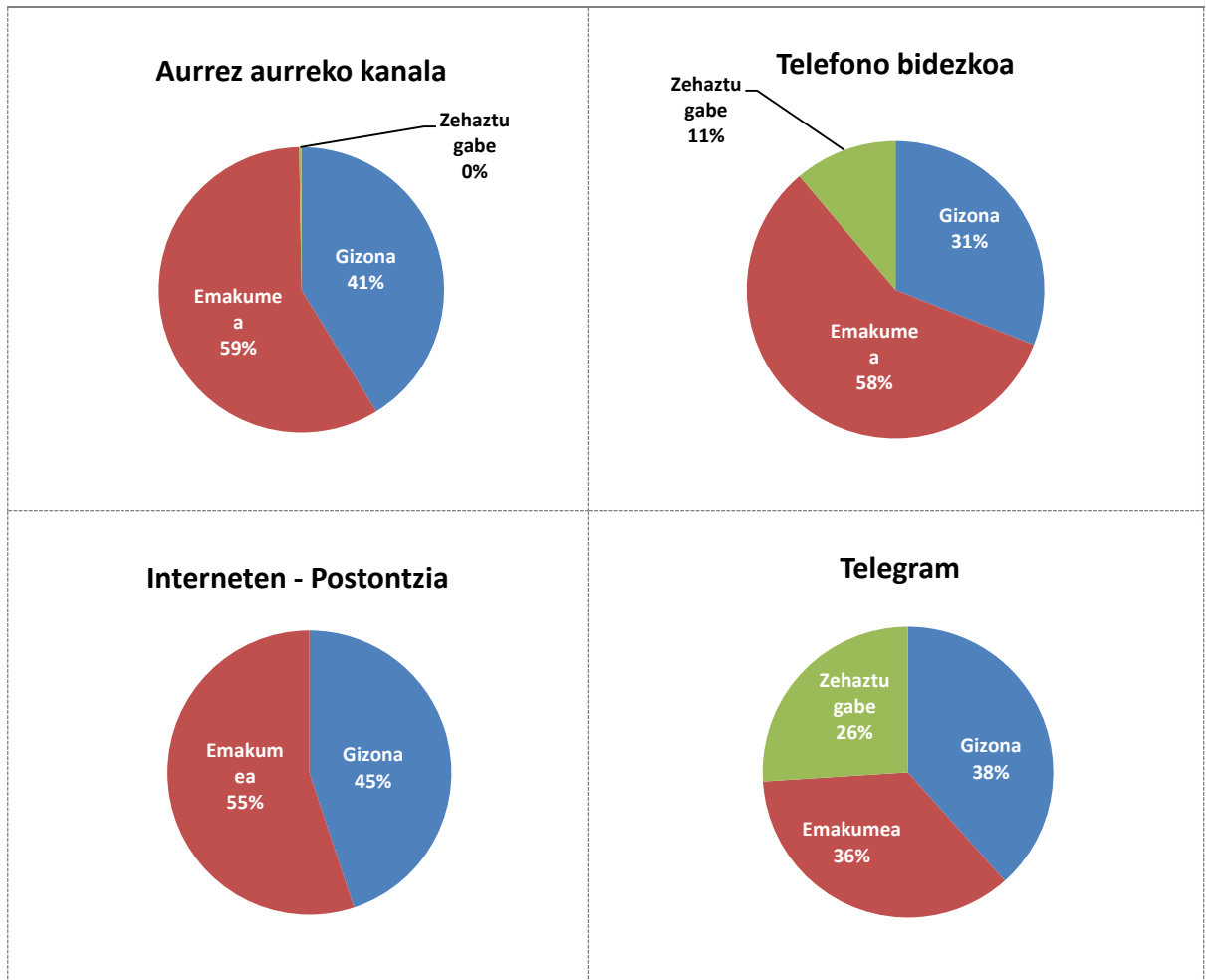
Egindako arretak %, kanal eta hizkuntzaren arabera. 2018ko urria EAE-an.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.4 Egindako arretak kanalearen eta sexuaren arabera

Egindako arretak %, kanalearen eta sexuaren arabera. 2018ko urria EAE-an.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.5 Egindako arretak gaiaren eta sexuaren arabera

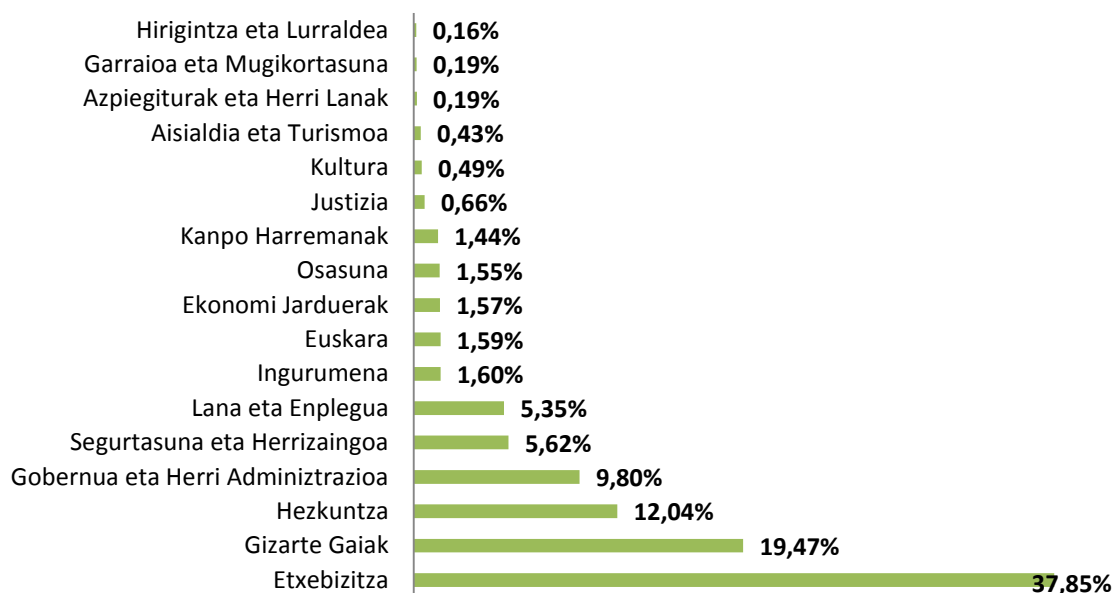
Hurrengo taulan oinarritzen diren gaiaren arabeko egindako kontsultak irudikatzen da.

| Arreta gaiaren eta sexuaren arabera. 2018ko urrian EAE-an. | | | | | |
|---|---------------|----------------|---------------|---------------|-----------------|
| GAIK | ARRETA | | SEXUA | | |
| | | | Gizona | Emakumea | Zehaz. Gabe (*) |
| | Zbk | % | % | % | % |
| Etxebizitza | 28.286 | 37,85% | 40,53% | 59,14% | 0,34% |
| Gizarte Gaiak | 14.553 | 19,47% | 28,64% | 71,22% | 0,14% |
| Hezkuntza | 8.996 | 12,04% | 29,90% | 69,75% | 0,34% |
| Gobernua eta Herri Adminiztrazioa | 7.327 | 9,80% | 38,12% | 61,25% | 0,63% |
| Segurtasuna eta Herrizaingoa | 4.198 | 5,62% | 54,36% | 45,38% | 0,26% |
| Lana eta Enplegua | 3.999 | 5,35% | 46,61% | 52,81% | 0,58% |
| Ingurumena | 1.196 | 1,60% | 45,23% | 53,93% | 0,84% |
| Euskara | 1.190 | 1,59% | 34,28% | 65,30% | 0,42% |
| Ekonomi Jarduerak | 1.170 | 1,57% | 44,61% | 54,87% | 0,51% |
| Osasuna | 1.158 | 1,55% | 37,99% | 61,92% | 0,09% |
| Kanpo Harremanak | 1.075 | 1,44% | 90,70% | 9,30% | 0,00% |
| Justizia | 491 | 0,66% | 54,58% | 44,80% | 0,61% |
| Kultura | 365 | 0,49% | 52,06% | 47,12% | 0,82% |
| Aisialdia eta Turismoa | 321 | 0,43% | 54,21% | 44,23% | 1,56% |
| Azpiegiturak eta Herri Lanak | 143 | 0,19% | 51,75% | 48,25% | 0,00% |
| Garraioa eta Mugikortasuna | 139 | 0,19% | 47,48% | 52,52% | 0,00% |
| Hirigintza eta Lurralde | 123 | 0,16% | 53,66% | 46,34% | 0,00% |
| GUZTIRA | 74.727 | 100,00% | 47,34% | 52,24% | 0,42% |

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Egindako arreta guztizkoko ez dira sartzen ari txosten honetan gaia ezarri ezin izan zen 3.700 dei gaia daudelako ezarri ezin izan zen esbideratutako direktoria edo erantzun gabeko deietara deietara.

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



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Grafiko hauen arabera, ikusi daiteke **Etxebizitzan, Gizarte Gaien eta Hezkuntzan** gutxi gorabehera kanal guztien artean arduratutako kontsulten % **70 buruz** direla.

2 Aurrez aurreko kanala

2.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2018ko urria**, 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

| Zuzeneaneko aurrez aurreko arreta zerbitzuaren erantzuteko gaitasuna. 2018ko urria EAE-an. | | | | |
|---|--|----------|-------|--------------|
| | Bizkaia | Gipuzkoa | Araba | GUZTIRA |
| Itxaroteko batezbesteko denbora | 10:17 | 05:57 | 04:05 | 07:45 |
| Arretako batezbesteko denbora | 06:15 | 06:44 | 06:09 | 06:21 |
| Erantzuteko gaitasuna. Helburu balioa. | 10 minutuko itxaronaldiko garai handienera arduratutako pertsonen % 70 da | | | |
| Lortutako balioa | 43,7% | 59,2% | 86,8% | 57,8% |

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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

- Pertsonak arduratzera arte itxaroten duten eguraldi ertaina: **07:45 (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” % 12 goian.

2.2 Zuzeneaneko ordezkarietzan egindako arreten laburpena

Zuzeneaneko ordezkarietzako bakoitzeko kanal presentzialaren jardueraren gaineko hileroko informazioa.

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

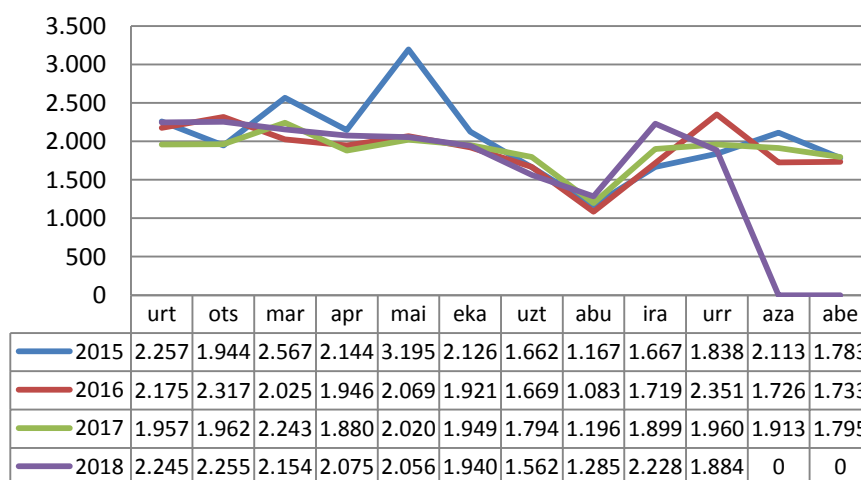
| EAE-an Zuzeneaneko bulego bakoitzeko egindako arreta aurrez aurreko zerbitzuaren hileroko laburpena. | | | | |
|---|---------------|-------------------------|-----------------|-------------------------|
| | 2018ko URRIA | | 2018 METATUTAKO | |
| | Guztira | Eguneroko batezbestekoa | Guztira | Eguneroko batezbestekoa |
| Bizkaia | 22.404 | 1.018 | 222.210 | 1.065 |
| Gipuzkoa | 9.758 | 444 | 97.963 | 467 |
| Araba | 9.291 | 422 | 93.516 | 447 |
| Arreten GUZTIZKOA | 41.453 | 2.228 | 413.689 | 1.968 |

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2.3 Urteroko konparazioizko arreta presentzialetako koporua

Adierazle honek aurrez aurreko kanalean arduratutako **konsultetako 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.

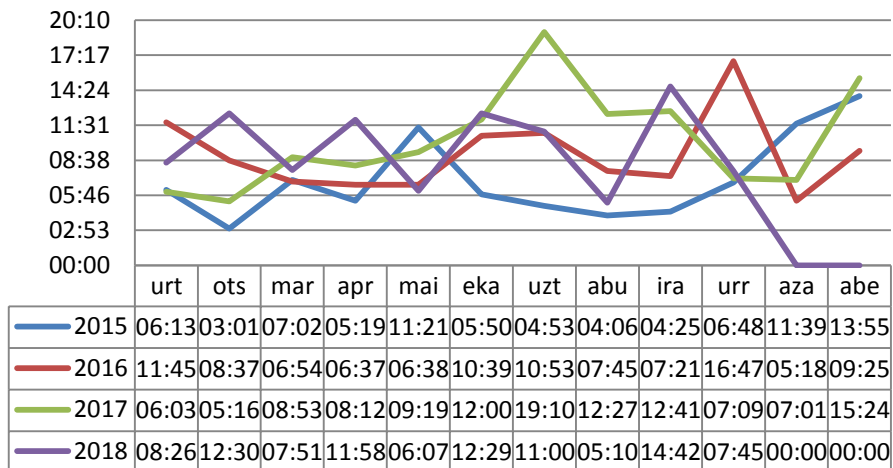


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 segundoetan.

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

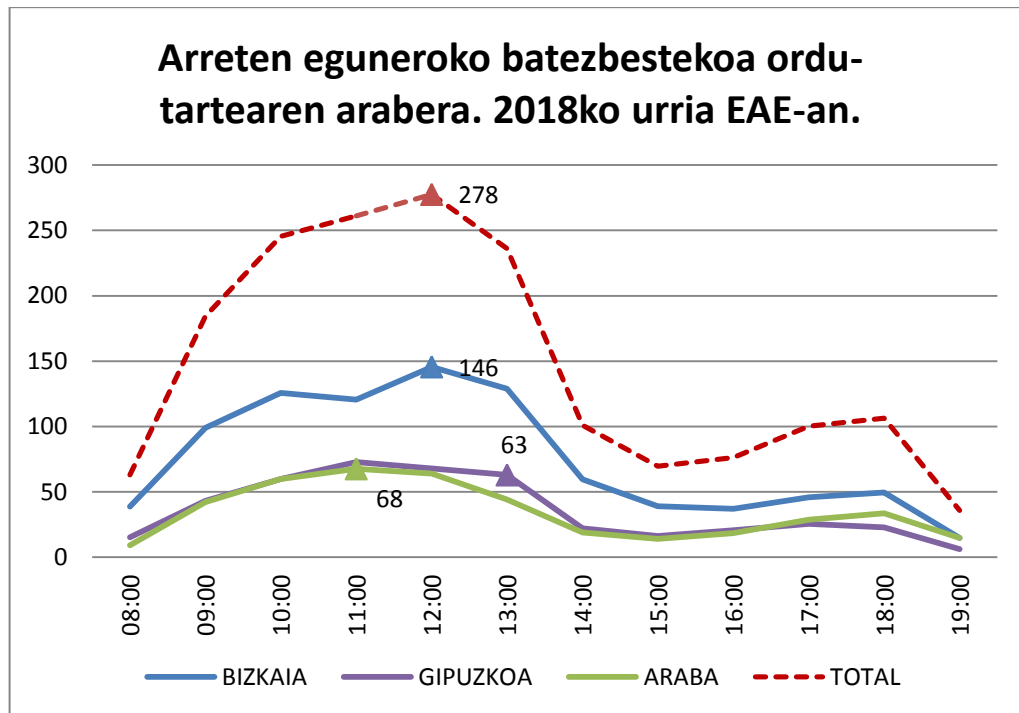


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko urrian, **itxaronaldi batezbestekoa 07:45 minutuko izan da**. Bulego bakoitzetik: 10:17 Bilbon, 05:57 Donostia-San Sebastián eta 04:05 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 146 arretak
- Zuzenean **Donostia**: 13:00en gaineko egunean 63 arretak
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 11:00en gaineko egunean 68 arretak

Ordezkaritzen taldean 12:00etan gaineko egunean 278 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.

| Egindako arretak Zuzenean ordezkarietatik eta materiak sailkatuta. 2018ko urria EAE-an. | | | | | | | |
|--|------------------|---------------|---------------|-------------|-------------------|--------------|--------------|
| GAIA | ARRETA-GUZZIZKOA | | | | ORDEZKARITZAGATIK | | |
| | Znbk. | % | Zuzenean | Igotako | Bizkaia | Gipuzkoa | Araba |
| Etxebizitza | 19.371 | 46,7% | 18.973 | 398 | 10.490 | 4.591 | 4.290 |
| Gizarte Gaiak | 9.553 | 23,0% | 9.541 | 12 | 4.796 | 2.315 | 2.442 |
| Hezkuntza | 4.152 | 10,0% | 4.021 | 131 | 2.184 | 1.282 | 686 |
| Lana eta Enplegua | 2.889 | 7,0% | 2.880 | 9 | 1.958 | 253 | 678 |
| Gobernua eta Herri Adminiztrazioa | 1.922 | 4,6% | 1.898 | 24 | 1.045 | 409 | 468 |
| Segurtasuna eta Herrizaingoa | 1.821 | 4,4% | 1.810 | 11 | 1.093 | 363 | 365 |
| Euskara | 513 | 1,2% | 506 | 7 | 205 | 225 | 83 |
| Justizia | 339 | 0,8% | 332 | 7 | 158 | 119 | 62 |
| Osasuna | 328 | 0,8% | 320 | 8 | 206 | 43 | 79 |
| Ekonomi Jarduerak | 221 | 0,5% | 215 | 6 | 99 | 55 | 67 |
| Ingurumena | 117 | 0,3% | 116 | 1 | 85 | 20 | 12 |
| Kultura | 94 | 0,2% | 89 | 5 | 38 | 37 | 19 |
| Kanpo Harremanak | 61 | 0,1% | 61 | 0 | 11 | 23 | 27 |
| Aisialdia eta Turismoa | 25 | 0,1% | 23 | 2 | 11 | 9 | 5 |
| Azpiegiturak eta Herri Lanak | 20 | 0,0% | 20 | 0 | 12 | 6 | 2 |
| Garraioa eta Mugikortasuna | 16 | 0,0% | 16 | 0 | 7 | 7 | 2 |
| Hirigintza eta Lurraldea | 11 | 0,0% | 11 | 0 | 6 | 1 | 4 |
| GUZZIRA | 41.453 | 100,0% | 40.832 | 621 | 22.404 | 9.758 | 9.291 |
| | | | 98,5% | 1,5% | 54,0% | 23,5% | 22,4% |

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Etxebizitza, Gizarte Gaiak, Hezkuntza eta Gobernua eta Herri Adminiztrazioa aurrez aurreko kanalean kontsulten % **87**tako gehiago erakartzen dute.

3 Telefono bidezko kanala

3.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2018ko urrian**, 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 URRIA | 2018an METATUTAKO |
| Arretako batezbesteko denbora | 02:28 | 02:31 |
| Ezarritako helburu balioa | 60 segundo pasa baino lehen erantzundako deien %70, gei guztiak | |
| Lortutako balioa | 69,3% | 63,0% |

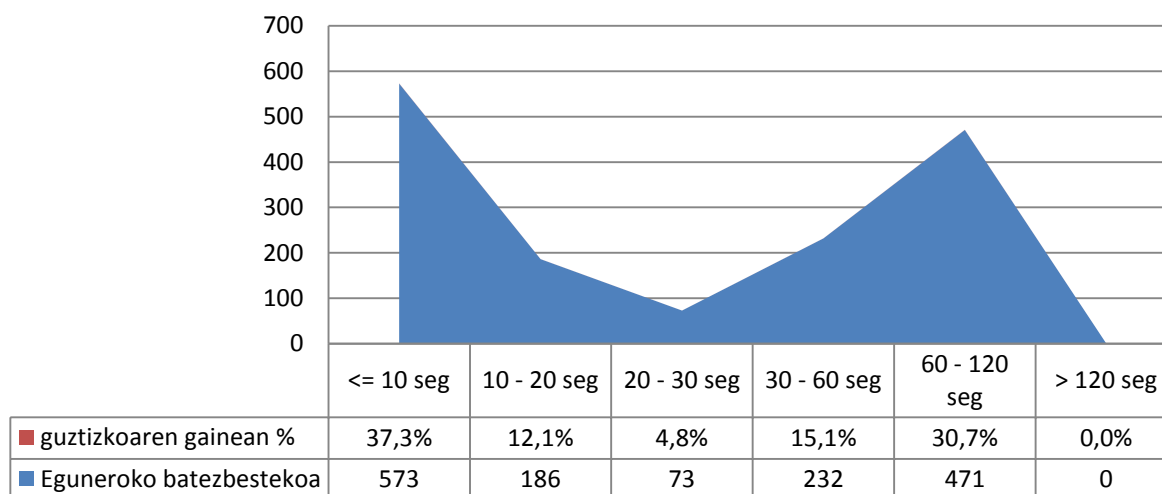
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Aurreko taulan denbora ertaina irudikatzen da pertsonak hartzen direnean: **02:28**

Hilabete honetan balio objektibora heldu daiteke “Telefono bidezko kanal erantzunaren ahalmena”

Erantzun-denboragatik eguneroko batezbestekoa.

2018ko urria EAE-an.



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 erdian bezala

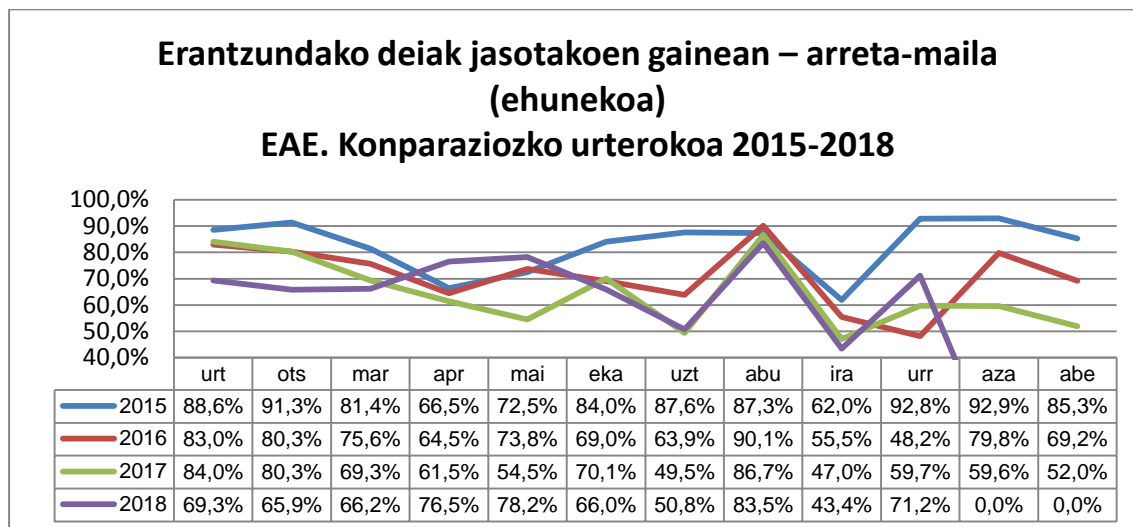
Hilabeteko telefono arretaren zerbitzuaren laburpena EAEan.

| | 2018ko URRIA | 2018an METATUTAKO |
|--|--------------|-------------------|
| Jasotako deiak | 47.442 | 470.184 |
| Erantzundako deiak | 33.759 | 305.344 |
| Erantzundako deiak jasotako gainera % | 71,2% | 64,9% |
| Eguneko erantzundako deien batezbestekoa | 1.535 | 1.452 |

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

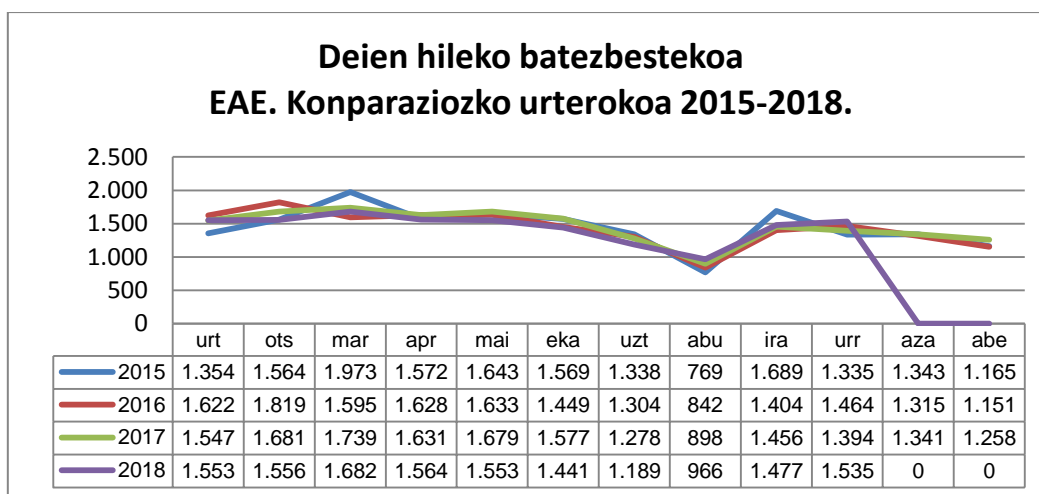


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.

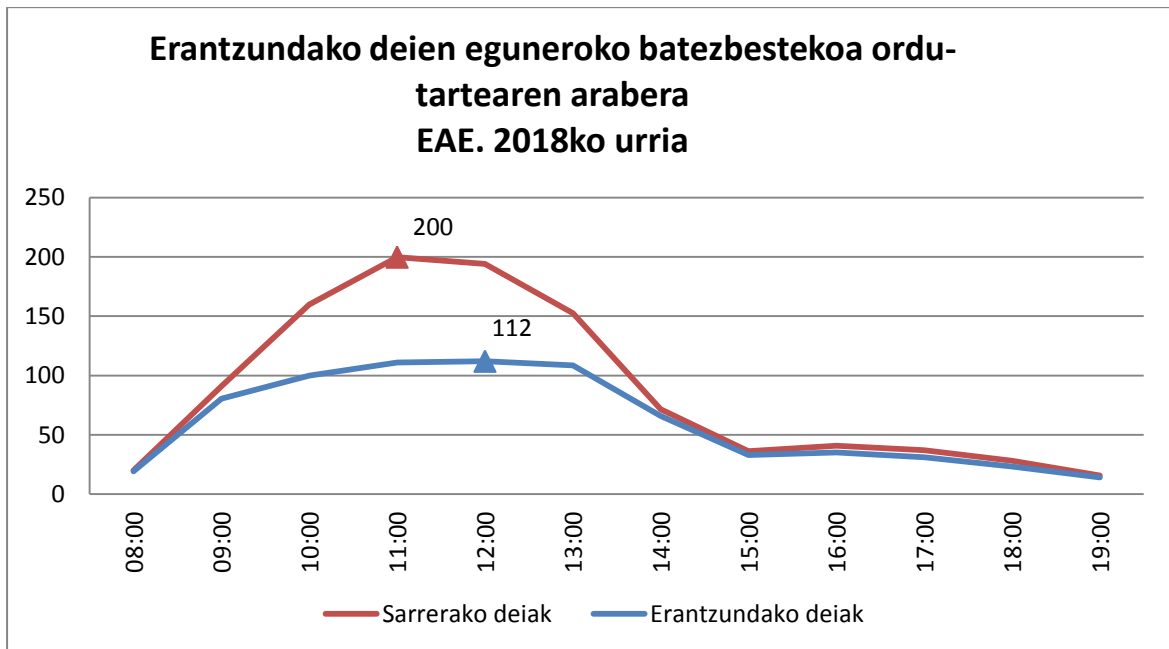
Irudikatutako datuak egun bakoitzeko **arduratutako dei erdiari eta azken 3 urteetan zeharreko hilabeteari dagozkie**.



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 Jaurlaritzaren 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

| Erantzundako telefono-deiak gaiaren arabera. 2018ko urria EAE-an | | | | |
|---|----------------|---------------|---------------|--------------|
| GAIA | ERANTZUNDAKOAK | | | |
| | Zenbakia | % | ZUZENEAN | IGOTAKOAK |
| Etxebizitza | 7.955 | 26,5% | 7.840 | 115 |
| Gobernua eta Herri Adminiztrazioa | 5.071 | 16,9% | 3.553 | 1.518 |
| Gizarte Gaiak | 4.869 | 16,2% | 4.761 | 108 |
| Hezkuntza | 4.356 | 14,5% | 3.983 | 373 |
| Segurtasuna eta Herrizaingoa | 2.201 | 7,3% | 2.111 | 90 |
| Kanpo Harremanak | 1.007 | 3,3% | 1.005 | 2 |
| Ingurumena | 985 | 3,3% | 635 | 350 |
| Ekonomi Jarduerak | 856 | 2,8% | 664 | 192 |
| Osasuna | 731 | 2,4% | 619 | 112 |
| Lana eta Enplegua | 595 | 2,0% | 435 | 160 |
| Euskara | 492 | 1,6% | 461 | 31 |
| Aisialdia eta Turismoa | 248 | 0,8% | 228 | 20 |
| Kultura | 213 | 0,7% | 176 | 37 |
| Justizia | 147 | 0,5% | 136 | 11 |
| Azpiegiturak eta Herri Lanak | 119 | 0,4% | 116 | 3 |
| Garraioa eta Mugikortasuna | 115 | 0,4% | 109 | 6 |
| Hirigintza eta Lurralde | 102 | 0,3% | 91 | 11 |
| GUZTIRA | 30.059 | 100,0% | 26.920 | 3.139 |
| | | | 89,6% | 10,4% |

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Urrian, **Etxebizitza, Gobernua eta Herri Adminiztrazioa, Gizarte Gaiak eta Hezkuntzaren materia** kontsultatuenen **%74** ekarri dute.

Zuzeneanek ia dei guztiak erantzuten diela ikusi daiteke ere (%90), eta bakarrik deien %10, gehienetan izaera pertsonaleko espedienteei buruzkoak edo Departamentuetara (igota) espezializatuagoak transferitzen dira.

4 Postontzi bidezko arreta

4.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2018ko urrian**, 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 URRIA | 2018ko METATUKOA |
| Jasotako kontsultak | 2.892 | 23.474 |
| Eguneroko kontsulten batezbestekoa | 131 | 93 |
| Erantzundako kontsulten % | 92,2% | 91,9% |
| Zuzenean kudeatzen kontsultak | 2.308 | 19.212 |
| Erantzundako kontsulten % | 21,3% | 21,3% |
| Igotako kontsulten % | 78,7% | 78,7% |
| Erantzuteko gaitasuna: Ezarritako helburu balioa | Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen % 82 | |
| Erantzundakoak % epean | 91,9% | 88,7% |

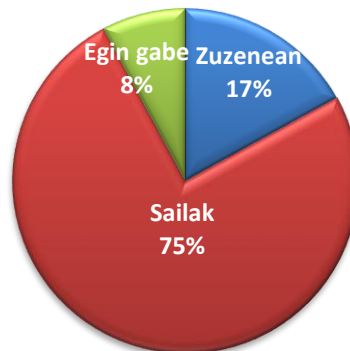
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Urria honetan Zuzeneanek erantzun du 2 laneguneko gehieneko epe batean, zuzenki iristen diren posten % 92tako; beraz balio objektiboa adierazle honetarako gaituta 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 urria**

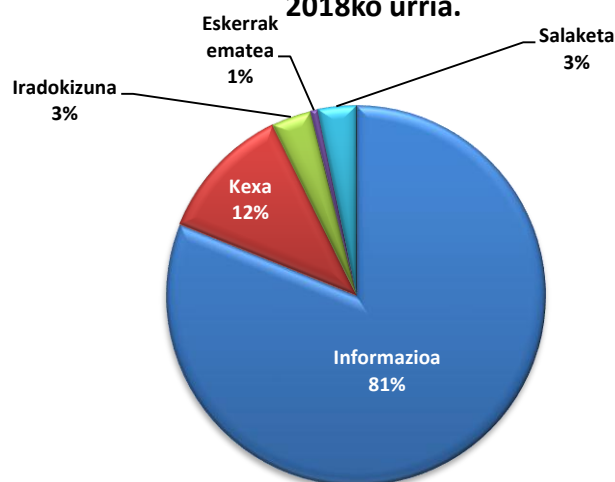


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 urria.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

4.4 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

| EAE-an egindako kontsultak gaiaren arabera. | | | | | |
|--|----------------------------|---------------|-----------------------|--------------|-------------|
| 2018ko URRIA | | | | | |
| GAIA | KONTSULTA-GUPTIZKOA | | ERANTZUNDAKOAK | | |
| | Zenbakia | % | Zuzenean | Sailak | Egin gabe |
| Etxebizitza | 844 | 29,2% | 175 | 641 | 28 |
| Lana eta Enplegua | 506 | 17,5% | 7 | 476 | 23 |
| Hezkuntza | 412 | 14,2% | 72 | 286 | 54 |
| Gobernua eta Herri Adminiztrazioa | 282 | 9,8% | 98 | 161 | 23 |
| Euskara | 170 | 5,9% | 21 | 142 | 7 |
| Segurtasuna eta Herrizaingoa | 170 | 5,9% | 19 | 140 | 11 |
| Gizarte Gaiak | 109 | 3,8% | 63 | 42 | 4 |
| Ingurumena | 94 | 3,3% | 2 | 55 | 37 |
| Osasuna | 94 | 3,3% | 11 | 80 | 3 |
| Ekonomi Jarduerak | 82 | 2,8% | 12 | 61 | 9 |
| Kultura | 56 | 1,9% | 3 | 33 | 20 |
| Aisialdia eta Turismoa | 41 | 1,4% | 2 | 38 | 1 |
| Hirigintza eta Lurraldea | 10 | 0,3% | 1 | 8 | 1 |
| Garraioa eta Mugikortasuna | 8 | 0,3% | 3 | 5 | 0 |
| Kanpo Harremanak | 6 | 0,2% | 1 | 4 | 1 |
| Justizia | 5 | 0,2% | 1 | 2 | 2 |
| Azpiegiturak eta Herri Lanak | 3 | 0,1% | 0 | 2 | 1 |
| GUZTIRA | 2.892 | 100,0% | 491 | 2.176 | 225 |
| | | | 17,0% | 75,2% | 7,8% |

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko urrian, %70 Etxebizitza, Lana eta Enplegua, Hezkuntza 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 URRIA | | |
| GAIA | KONTSULTAK | |
| | Zenbakia | % |
| Kanpo Harremanak | 1 | 0,3% |
| Ekonomi Jarduerak | 11 | 3,4% |
| Gobernua eta Herri Adminiztrazioa | 52 | 16,1% |
| Gizarte Gaiak | 22 | 6,8% |
| Kultura | 2 | 0,6% |
| Hezkuntza | 76 | 23,5% |
| Euskara | 15 | 4,6% |
| Azpiegiturak eta Herri Lanak | 1 | 0,3% |
| Justizia | 2 | 0,6% |
| Ingurumena | 2 | 0,6% |
| Aisialdia eta Turismoa | 3 | 0,9% |
| Osasuna | 7 | 2,2% |
| Segurtasuna eta Herrizaingoa | 9 | 2,8% |
| Lana eta Enplegua | 4 | 1,2% |
| Garraioa eta Mugikortasuna | 0 | 0,0% |
| Hirigintza eta Lurraldeak | 0 | 0,0% |
| Etxebizitza | 116 | 35,9% |
| GUZTIRA | 323 | 100,0% |

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko urrian, 323 kontsultak Telegramen mezularitza sisteman zehar jaso dira, **%82 Etxebizitza, Hezkuntza, Gobernua eta Herri Adminiztrazioa eta Gizarte Gaiak.**

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

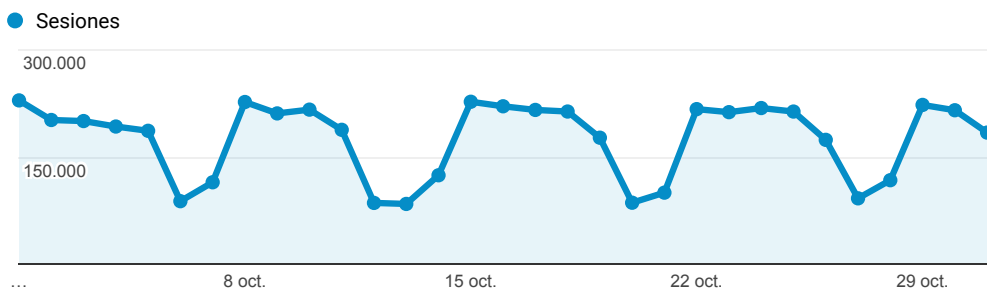


Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

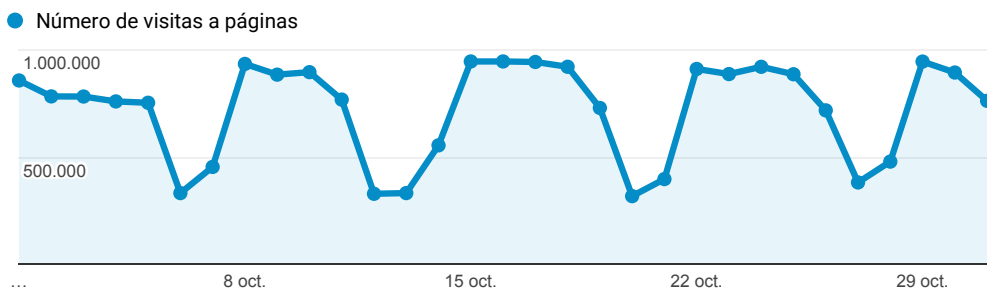
1 oct. 2018 - 31 oct. 2018

Todos los usuarios
100,00 % Sesiones

Evolución de las visitas

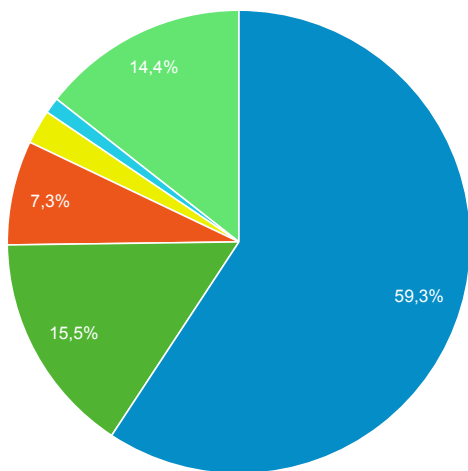


Evolución páginas vistas



¿De dónde vienen las visitas?

■ google ■ (direct) ■ lanbide.euskadi.eus ■ apps.lanbide.euskadi.net
■ xlnets.servicios.euskadi.eus ■ Otras



Páginas más vistas

| Título de la página | Número de visitas a páginas | Duración media de la sesión |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| www.lanbide.net | 5.898.241 | 00:04:57 |
| Elhuyar Hiztegia | 2.420.170 | 00:09:01 |
| Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología | 945.193 | 00:01:54 |

¿Cuántas páginas han visitado?

22.403.333
% del total: 100,00 % (22.403.333)

¿Cuántas visitas hemos tenido?

5.457.169
% del total: 100,00 % (5.457.169)

Páginas / Visita

4,11
Media de la vista: 4,11 (0,00 %)

Porcentaje de rebote

37,53 %
Media de la vista: 37,53 % (0,00 %)

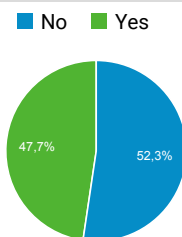
Duración media de la visita

00:03:26
Media de la vista: 00:03:26 (0,00 %)

¿Son nuevos o recurrentes?

| Tipo de usuario | Sesiones | Número de visitas a páginas |
|-------------------|-----------|-----------------------------|
| Returning Visitor | 4.115.797 | 18.152.654 |
| New Visitor | 1.341.372 | 4.250.679 |

¿Desde dispositivos móviles?



| | | |
|---|---------|----------|
| Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología | 943.193 | 00:01:34 |
| (not set) | 794.391 | 00:06:08 |
| Predicción meteorológica para hoy - Móvil - Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología | 738.574 | 00:01:15 |
| Home Mobile - Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología | 703.864 | 00:01:27 |
| Predicción meteorológica para mañana - Móvil - Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología | 552.150 | 00:01:13 |
| Osakidetza-Euskadi.eus | 542.987 | 00:02:52 |
| Selección y provisión - Selección y provisión-Recursos Humanos-Profesionales-Osakidetza-Euskadi.eus | 502.473 | 00:03:37 |
| Predicción meteorológica para mañana - Móvil - Euskalmet | | |