



# Zuzenean zerbitzuaren hileroko jarduerako txostena

## 2016ko azaroa

<b>1</b>	<b>Datu orokorrak: kanal guztiak</b>	<b>3</b>
1.1	Konparaziozkoa gaurko hilabetearen arrete aurreko hilabetearekin eta aurreko urteko hilabete berarekin	3
1.2	Konparaziozkoa urterokoa kanalagatik, hizkuntza eta mota	4
1.3	Kanalatik egindako arretak eta arduradun hizkuntza	5
1.4	Kanalatik egindako arretak eta arduratutako pertsonaren mota	6
1.5	Egindako materiagatik sailkatutako arretak eta arduratutako pertsonaren mota	7
<b>2</b>	<b>Aurrez aurreko kanala</b>	<b>9</b>
2.1	Zuzenean ordezkartzetan egindako arretak	9
2.2	Konparaziozko urterokoa arreta presentzialetakoak	9
2.3	Urteko konparazioa itxaronaldiko ertaineko garaia	10
2.4	Eguneko erdiak geldialdi ordutegiaren arabera	11
2.5	Egindako arretak materiak sailkatuta (gai)	12
<b>3</b>	<b>Telefono bidezkoa</b>	<b>13</b>
3.1	Gaurko hilabetearen arduratutako deiak	13
3.2	Urteko Konparatiboa arreta telefonikoko maila	14
3.3	Urteko konparatiboa arduratutako kopuruko deiak	15
3.4	Geldialdi ordutegiaren arabera jasotako deie eguneko erdia	16
3.5	Sailkapena eta tipoaren arabera dei bolumena	17
3.6	Arduratutako materiagatik sailkatutako deiak (gai)	18
<b>4</b>	<b>Arreta herritarreko postontzia</b>	<b>19</b>
4.1	Postontzi elektronikoko estatistika	19
4.2	Postontzian jasotako gaiagatik elkartutako kontsultak	20
4.3	Jasotako tipoagatik elkartutako kontsultak	21
<b>5</b>	<b>Telegram berehalako mezularitza-kanalaren datuak</b>	<b>22</b>
5.1	Jasotako gaiagatik elkartutako kontsultak	22
5.2	Jasotako hizkuntzagatik elkartutako kontsultak	23
<b>6</b>	<b>I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)</b>	<b>24</b>

## 1 Datu orokorrak: kanal guztiak

Jarraian, Zuzenean zerbitzuak **2016ko azaroan** eman duen arreta-zerbitzu orokorrari buruzko datu nagusien banakapen orokorra aurkeztuko dugu.

### 1.1 Konparaziozkoa gaurko hilabetearen arrete aurreko hilabetearekin eta aurreko urteko hilabete berarekin

Laburpen honek irudikatzen ditu **zenbakiak** eta Zuzeneanen Arreta Zerbitzuagatiko Euskal Herriko Komunitate Autonomoan **arretetako ehunekoak egindako aurreko hilabetearekiko gaurko hilabete konparatiboan eta aurreko urteko hilabete berean zehar.**

Estatistika hurrengo irizpideen arabera lortzen dira:

- arduradun kanala,
- hizkuntza,
- arduratutako pertsonaren mota,
- eta eguneko arretako erdilariak

**Zerbitzuaren arretak kanalaren, arretarako erabilitako hizkuntzaren, arreta jasotako pertsonaren sexuaren eta eguneko batez besteko arreten arabera (balio absolutuak eta ehunekoak). EAE. 2016ko azaroa.**

ARRETA	Aurreko hilabete aldakuntza				Aurreko urteko hilabete berberetik aldakuntza		
	2016ko AZAROA	2016ko URRIA	GUZTIRA	%	2015ko AZAROA	GUZTIRA	%
	65.559	104.549	-38.990	-59,5%	73.884	-8.325	-12,7%
<b>KANALA</b>							
Aurrez aurre	36.249	44.670	-8.421	-23,2%	44.375	-8.126	-22,4%
Telefonoz	27.609	57.673	-30.064	-108,9%	28.198	-589	-2,1%
Postontzia	1.566	2.021	-455	-29,1%	1.201	365	23,3%
Telegramak	135	185	-50	-37,0%	110	25	18,5%
<b>ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA</b>							
Euskara	6.325	8.299	-1.974	-31,2%	9.605	-3.280	-51,9%
Gaztelania	50.758	57.416	-6.658	-13,1%	64.279	-13.521	-26,6%
<b>SEXUA<sup>1</sup></b>							
Gizonak	22.474	25.750	-3.276	-14,6%	28.815	-6.341	-28,2%
Emakumeak	32.762	38.697	-5.935	-18,1%	42.853	-10.091	-30,8%
Zehaztu gabe	1.847	1.268	579	31,3%	2.217	-370	-20,0%
<b>BATEZ BESTEKO ARRETA EGUNEAN</b>							
	3.122	5.503	-2.381	-76,3%	3.518	-396	-12,7%

Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herriarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

**Egindako arretetara eta erantzundako telefono-deietara** irudikatutako datuak dira.

Kasu batzuetan arduratutako pertsonaren mota zehaztea ez da posiblea, arreta ipoagatik (adibidez, korrespondentzia)Telegram mezularitza kanalean sexua zehaztea posiblea ez delako, datu hauek epigrafearen azpian jasotzen dira “Zehaztu gabe”.

## 1.2 Konparaziozkoa urterokoa kanalagatik, hizkuntza eta mota

Hurrengo taulak irudikatzen ditu **zenbakiak eta arretetako ehunekoak** Euskadiko Komunitate Autonoman azken 12 hilabeteetako Zuzeneanen Arreta Zerbitzuan egindakoak

Estatistika hurrengo irizpideen arabera lortzen dira:

- arduradun kanala,
- hizkuntza,
- eta arduratutako pertsonaren mota

**Zerbitzuaren arretak, hilabetea eta urteka, kanalaren, arretarako erabilitako hizkuntzaren, arreta jasotako pertsonaren sexuaren eta eguneko batez besteko arreten arabera (datu absolutuak eta eguneko batez besteko arretak). EAE. 2016ko azaroa.**

	ARRETA	KANALA				HIZKUNTZA		SEXUA <sup>1</sup>		
	Guztira	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegramak	Euskara	Gaztelania	Gizonak	Emakumeak	Zeh. Gabe
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>2015</b>	<b>130.975</b>	<b>78.254</b>	<b>50.338</b>	<b>2.178</b>	<b>205</b>	<b>14,4%</b>	<b>85,6%</b>	<b>32,3%</b>	<b>60,2%</b>	<b>4,7%</b>
Azaroa	73.884	44.375	28.198	1.201	110	13,0%	87,0%	39,0%	58,0%	3,0%
Abendua	57.091	33.879	22.140	977	95	13,0%	87,0%	35,0%	61,0%	4,0%
<b>2016</b>	<b>862.176</b>	<b>398.798</b>	<b>446.427</b>	<b>15.564</b>	<b>1.387</b>	<b>4,7%</b>	<b>70,0%</b>	<b>32,1%</b>	<b>42,0%</b>	<b>1,5%</b>
Urtarrila	79.941	41.325	37.155	1.304	157	0,2%	82,9%	31,7%	49,3%	2,1%
Otsaila	97.798	48.649	47.551	1.435	163	0,2%	82,6%	30,1%	50,7%	2,0%
Martxoa	83.756	40.502	41.645	1.481	128	0,2%	80,7%	29,8%	49,0%	2,1%
Apirila	95.890	40.859	53.047	1.839	145	0,2%	71,8%	36,1%	34,6%	1,2%
Maiatza	93.682	45.512	46.265	1.729	176	3,3%	76,9%	50,2%	29,4%	0,7%
Ekaina	90.073	42.262	46.174	1.568	69	4,4%	57,1%	26,6%	40,4%	1,2%
Uztaila	75.600	33.377	40.813	1.310	100	9,7%	62,5%	30,9%	41,1%	1,2%
Abuztua	45.368	23.830	20.494	971	73	10,3%	77,3%	37,8%	48,3%	1,8%
Iraila	95.519	37.812	55.610	1.906	191	10,1%	54,8%	24,7%	39,3%	0,8%
Urria	104.549	44.670	57.673	2.021	185	7,9%	54,9%	24,6%	37,0%	1,2%
Azaroa	65.559	36.249	27.609	1.566	135	9,6%	77,4%	34,3%	50,0%	2,8%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

**Egindako arretetara eta erantzundako telefono-deietara** irudikatutako datuak dira.

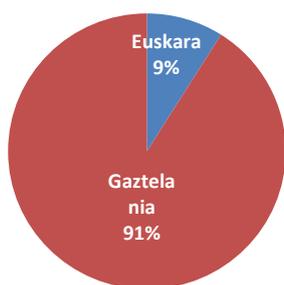
Kasu batzuetan arduratutako pertsonaren mota zehaztea ez da posiblea, arreta ipoagatik (adibidez, korrespondentzia)Telegram mezularitza kanalean sexua zehaztea posiblea ez delako, datu hauek epigrafearen azpian jasotzen dira “Zehaztu gabe”.

## 1.3 Kanalatik egindako arretak eta arduradun hizkuntza

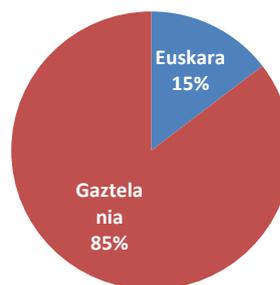
Hiritartasunetarako arretako hizkuntzaren irudikapen grafikoa Euskal Herriko Komunitate Autonomoan, kanal bakoitzetatik, gaurko hilabetean zehar. Balioak ehunekoetan adierazitz dagoz

### Hizkuntzagatik egindako arretetako %. 2016ko azaroa.

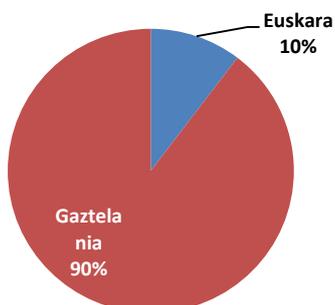
Aurrez aurreko kanala



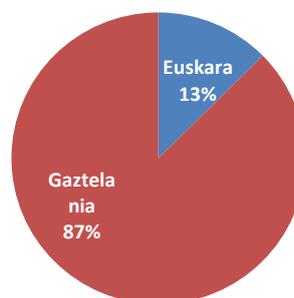
Telefono bidezkoa



Interneten - Postontzia



Telegram



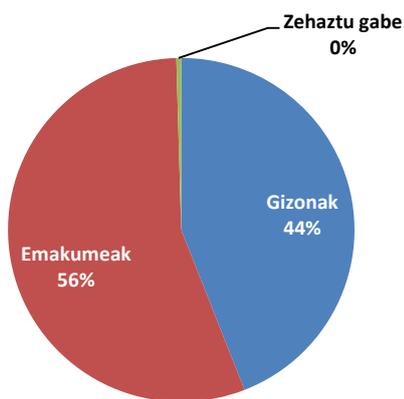
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

**1.4 Kanalatik egindako arretak eta arduratutako pertsonaren mota**

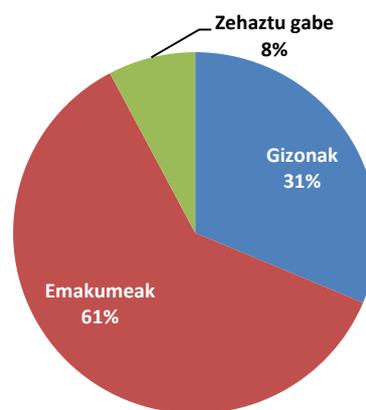
Hiritartasunetarako arretako hizkuntzaren irudikapen grafikoa Euskal Herriko Komunitate Autonomoan, kanal bakoitzetarik , gaurko hilabetearen zehar. Balioak ehunekoetan adierazitz dagoz

**Generoak egindako arretetako %. 2016ko azaroa.**

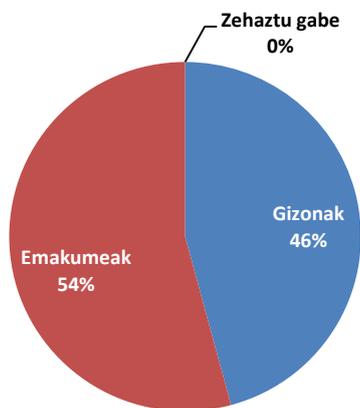
**Aurrez aurreko kanala**



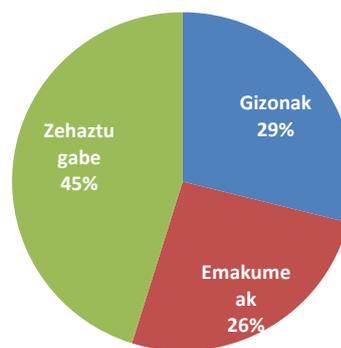
**Telefono bidezkoa**



**Interneten - Postontzia**



**Telegram**



Iturria: Eusko Jaurlaritz. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

**Egindako arretetara eta erantzundako telefono-deietara irudikatutako datuak dira**

Kasu batzuetan arduratutako pertsonaren mota zehaztea ez da posiblea, arreta ipoagatik (adibidez, korrespondentzia) Telegram mezularitza kanalean sexua zehaztea posiblea ez delako, datu hauek epigrafearen azpian jasotzen dira "Zehaztu gabe".

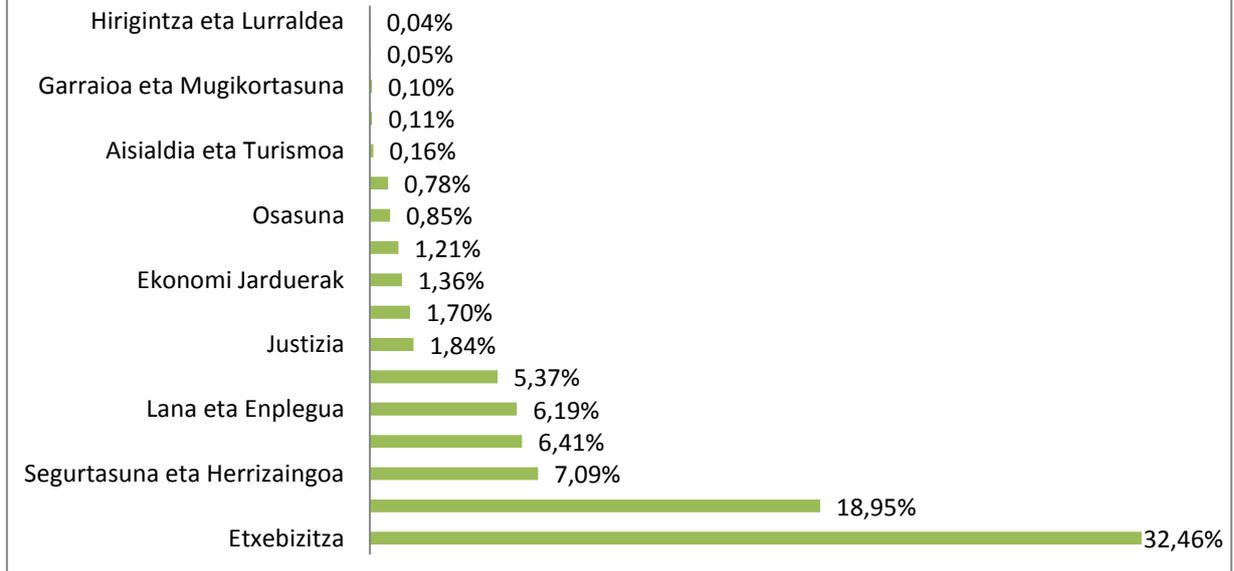
## 1.5 Egindako materiagatik sailkatutako arretak eta arduratutako pertsonaren mota

Irudikapen grafikoa eta, gaurko hilabetean zehar, Euskal Herriko Komunitate Autonomoan egindako arretetako **kopurua kontsultaren eta motaren** gaiaren arabera arduratutako pertsonak. Baliokak ehunekoetan adierazitz dagoz.

### Arreta gaiaren, arreta-kopuruaren eta sexuaren arabera (balio absolutuak eta ehunekoak). EAE. 2016ko azaroa.

GAIK	ARRETA		SEXUA		
			Gizona	Emakumea	Zehaz. Gabe
AZAROA 2016	Zbk	%	%	%	%
Etxebizitza	21.278	32,5%	43%	57%	0%
Gizarte Gaiak	12.421	18,9%	29%	71%	0%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	4.645	7,1%	56%	43%	1%
Hezkuntza	4.203	6,4%	30%	69%	0%
Lana eta Enplegua	4.061	6,2%	50%	49%	0%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	3.522	5,4%	41%	57%	2%
Justizia	1.209	1,8%	47%	52%	1%
Ingurumena	1.115	1,7%	41%	59%	0%
Ekonomi Jarduerak	893	1,4%	49%	51%	0%
Euskara	790	1,2%	38%	61%	0%
Osasuna	560	0,9%	46%	53%	0%
Kultura	511	0,8%	45%	54%	1%
Aisialdia eta Turismoa	104	0,2%	54%	43%	3%
Kanpo Harremanak	70	0,1%	63%	37%	0%
Garraioa eta Mugikortasuna	64	0,1%	52%	44%	5%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	34	0,1%	44%	56%	0%
Hirigintza eta Lurraldea	24	0,0%	71%	29%	0%
<b>Zehaztu gabe</b>	<b>10.055</b>	<b>15,3%</b>			
<b>GUZTIRA</b>	<b>65.559</b>				

**Arreta gaiaren arabera (arretaren ehunekoa, guztizkoari dagokionez). EAE. 2016ko azaroa.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

**Egindako arretetara eta erantzundako telefono-deietara** irudikatutako datuak dira.

Epigrafearen azpian “zehaztu gabe” jasotzen dira, arreta-kanaleko independenteki, ezta ere kontsultaren materia zehaztea posiblea izan ez den, ez arduratutako pertsonaren mota.

## 2 Aurrez aurreko kanala

### 2.1 Zuzenean ordezkartzetan egindako arretak

Zuzeneaneko ordezkartzetako bakoitzeko kanal presentzialaren jardueraren gaineko hileroko informazioa. Euskal Herriko Komunitate Autonomoa.

**Arreta maila** zehazteko **2016an** ezarritako **konpromisoa** ezartzen da:

*10 minutuko itxaronaldiko garai handiengan arduratutako pertsonen % 70 da*

Informazio gehiago:

[http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/eu/contenidos/informacion/carta\\_servicios/eu\\_carta/carta.html](http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/eu/contenidos/informacion/carta_servicios/eu_carta/carta.html)

Irudikatutako datuak ordezkartza bakoitzean egindako arretetako kopuruari dagozkio gaurko hilabetean zehar, eguneko arretako erdian bezala

Arreta hilabeteko eta urteko metatuaren arabera, aurrez aurreko kanalerako eta Zuzenean zerbitzuaren ordezkartzen arabera (balio absolutuak). EAE. 2016ko azaroa.								
	2016ko AZAROA				2016an METATUTAKOA			
	Guztira	Álava/Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira	Álava/Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Arreta	36.249	8.069	17.803	10.377	435.047	99.738	218.755	116.554
Batez besteko arretak egunean	1.726	425	848	546	1.919	438	965	515
Itxaroteko batez besteko denbora	0:05:18	0:01:05	0:06:44	0:06:07	0:09:01	0:03:12	0:11:37	0:09:00
Ezarritako konpromisoa (2016)	10 minutuko itxaronaldiko garai handiengan arduratutako pertsonen % 70							
Ezarritako konpromisoa (2016)	70%				56%			
Diferentziala	0%				-14%			

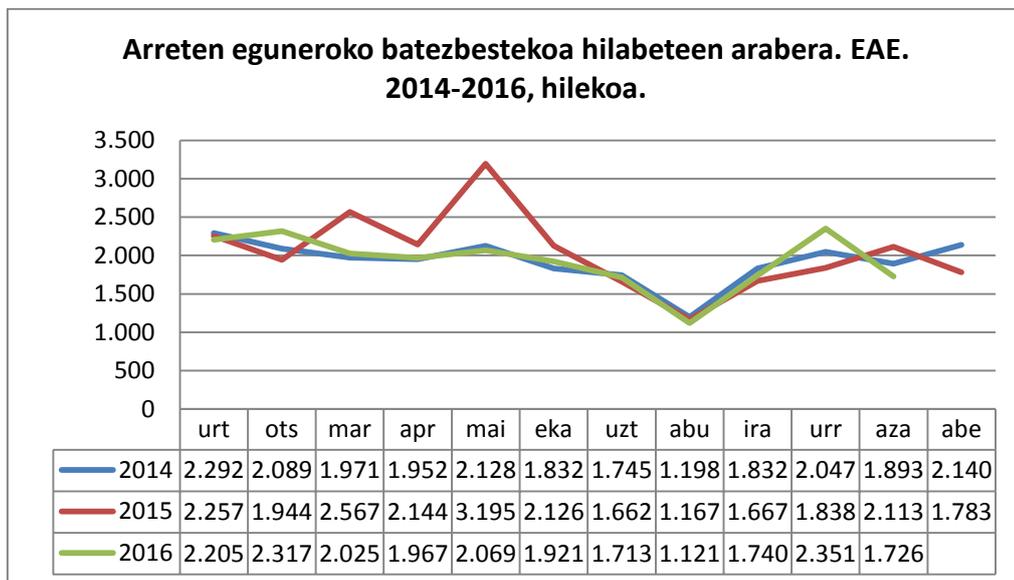
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Azaro honetan % 70en arreta mailaren konpromisoarekin

### 2.2 Konparaziozko urterokoa arreta presentzialetakoak

Adierazle honek kanal presentzialean arduratutako kontsultetako hileroko bolumena| ebaluatzea baimentzen ditu. Honela, arreta pikoen urtarokotasuna analizatuz, zerbitzua hobeto dimentsiona dezakegu hileroko aurrez ikusitako eskariaren arabera.

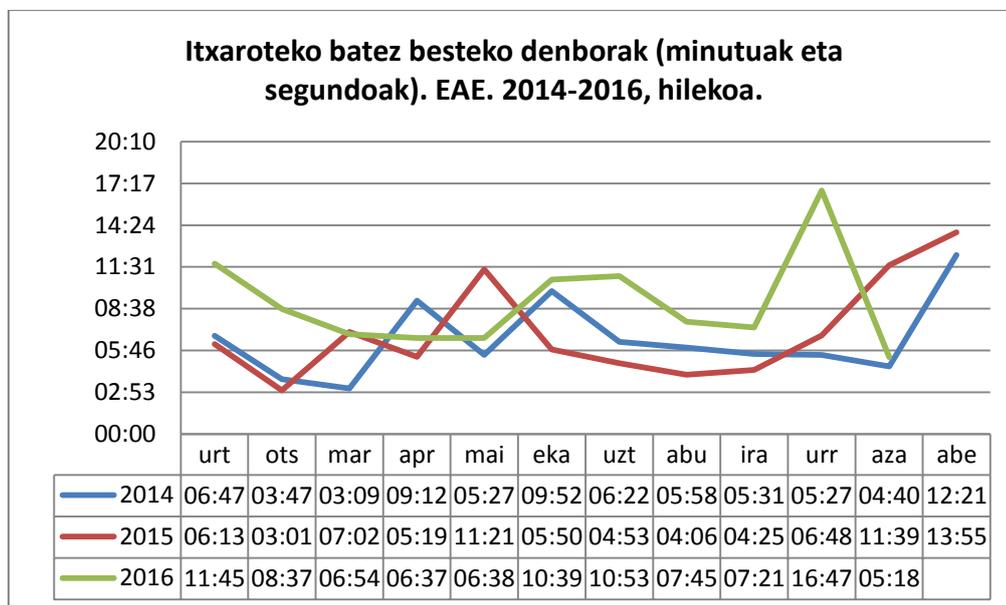
Irudikatutako datuak egindako arretetako kopuruari dagozkio Zuzeneaneko ordezkari guztietan Euskal Herriko Komunitateko Autonomoan, gaurko hilabetean zehar



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

### 2.3 Urteko konparazioa itxaronaldiko ertaineko garaia

Adierazle honek denbora ertaina irudikatzen du pertsona batek tiketa hartzen dauenez Zuzeneko agenteak deitu arte.

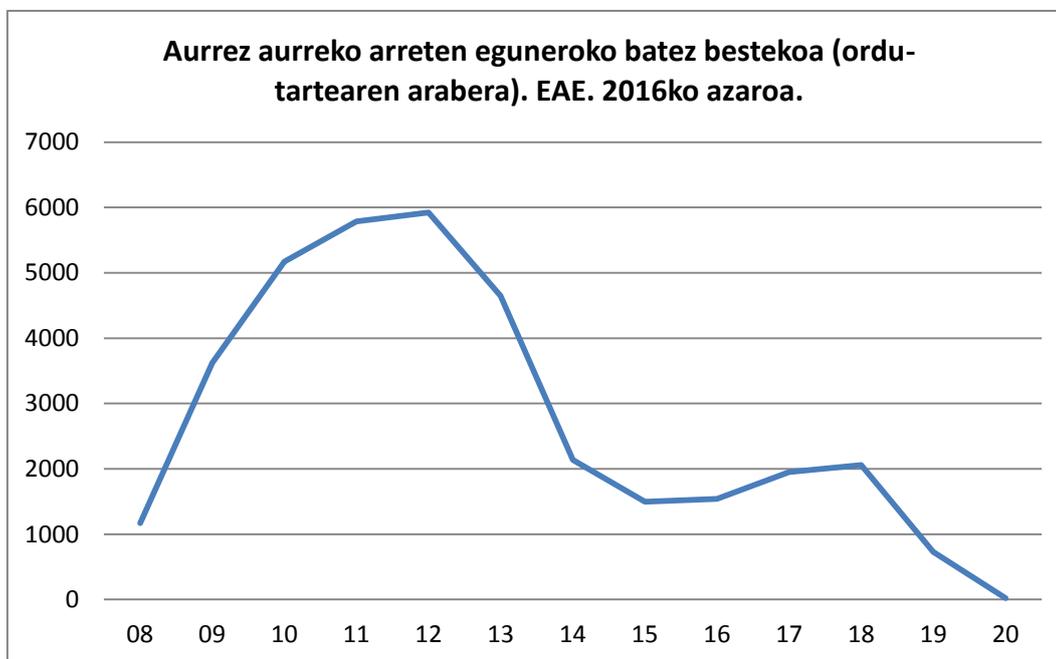


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Azaro honetan itxaronaldi ertaina 5 minutuko izan da. Bulegotik, itxaronaldiko garai ertainean izan da 06:44 Bilbon, 06:07 en Donostian y 01:05 en Vitoria-Gasteiz.

### 2.4 Eguneko erdiak geldialdi ordutegiaren arabera

Adierazle honek baimentzen gaitu arreta presentzialeko eguneko bolumenak ebaluatzea, zerbitzua hobeto dimentsiona dezakegu itxarondako eguneko eskariaren arabera.



Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Grafikoan estimatzen den moduan, arreta metaketarik handiena gertatzen da goizeko 10:00-etatik 13:00-etara doan tartean.

**2.5 Egindako arretak materiak sailkatuta (gai)**

Taula honek kontsulta presentzialak erakusten dizkigu Zuzenetik jasota materia eskatuenei dagokiene.

<b>Arreta gaiaren arabera (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2016ko azaroa.</b>					
<b>Gaia</b>	<b>Álava/Araba</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>GUZTIRA</b>	<b>%</b>
Etxebizitza	7.892	3.265	3.671	14.828	40,91%
Gizarte Gaiak	4.502	2.035	2.173	8.710	24,03%
Lana eta Enplegua	2.330	280	721	3.331	9,19%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	1.257	677	395	2.329	6,43%
Hezkuntza	1.015	686	270	1.971	5,44%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	574	289	341	1.204	3,32%
Justizia	429	222	111	762	2,10%
Euskara	189	218	69	476	1,31%
Ekonomi Jarduerak	129	77	78	284	0,78%
Kultura	43	69	16	128	0,35%
Osasuna	54	27	38	119	0,33%
Ingurumena	78	27	12	117	0,32%
Kanpo Harremanak	20	25	8	53	0,15%
Garraioa eta Mugikortasuna	10	6	4	20	0,06%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	13	2	3	18	0,05%
Aisialdia eta Turismoa	8	7	2	17	0,05%
Hirigintza eta Lurraldea	1	0	0	1	0,00%
<b>Zehaztu gabe</b>				<b>1.881</b>	<b>5,19%</b>
<b>GUZTIRA</b>	<b>18.544</b>	<b>7.912</b>	<b>7.912</b>	<b>36.249</b>	

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Etxebizitzaren, Zeregin Sozialen, Lan eta Enpleguak gaineko materiek azaro honetan kanal presentzialera kontsulten % 74tako gehiago erakartzen dute

### 3 Telefono bidezkoa

#### 3.1 Gaurko hilabetearen arduratutako deiak

Hiritarretarako arretako **kanal telefonikoaren jardueraren** gaineko hileroko informazioa.

**Arreta maila** zehazteko **2016**an ezarritako **konpromisoa** ezartzen da:

*Jasotako dei guztizkoaren gaineko 60 segundo baino lehen arduratutako deien % 80*

Informazio gehiago:

[http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/eu/contenidos/informacion/carta\\_servicios/eu\\_carta/carta.html](http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/eu/contenidos/informacion/carta_servicios/eu_carta/carta.html)

Irudikatutako datuak dei kopuruari dagozkio gaurko hilabetearen zehar, agenteak arduratutako deiak eguneko erdia bezala.

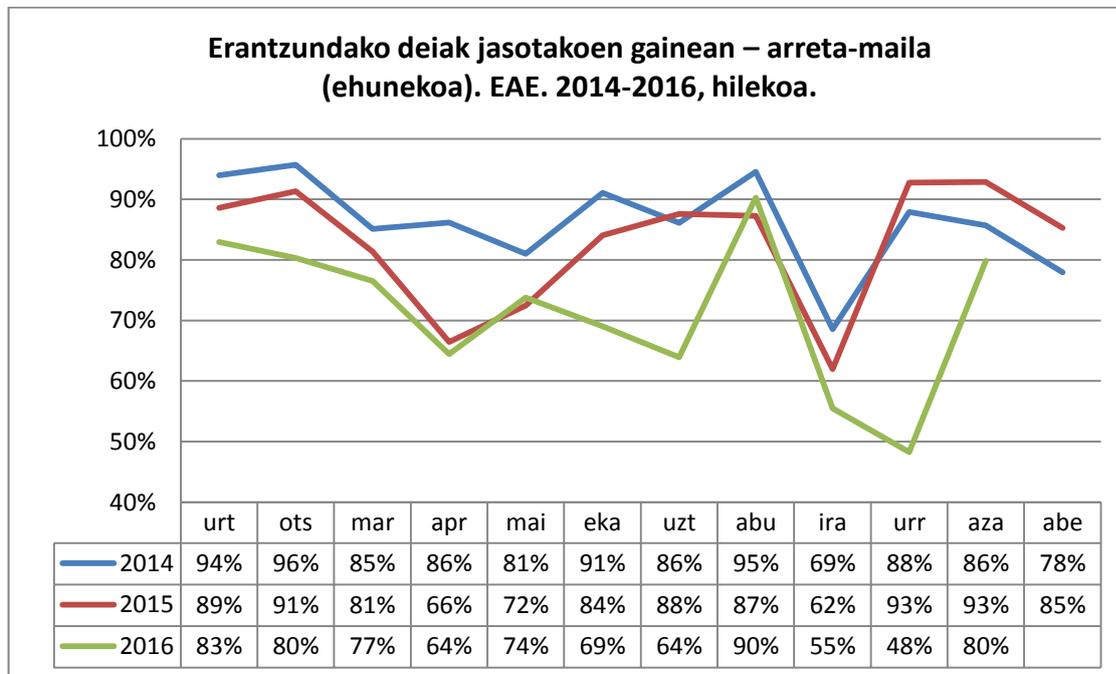
<b>Zerbitzuaren arretak, hilabete eta urteko metatuaren arabera, telefono bidezko kanalerako (balio absolutuak). EAE. 2016ko azaroa.</b>		
	<b>AZAROA</b>	<b>ACUMULADO 2016</b>
<b>Jasotako deiak</b>	34.589	481.016
<b>Erantzundako deiak</b>	27.609	331.936
<b>Eguneko sarrerako deien batezbestekoa</b>	1.647	2.110
<b>Ezarritako konpromisoa (2016)</b>	Jasotako dei guztizkoaren gaineko 60 segundo baino lehen arduratutako deien % 80	
<b>Arreta-maila</b>	80%	69%
<b>Konpromisoaren diferentziala</b>	0%	-11%

Iturria: Eusko Jaurlaritz. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Azaro honetan bete da % 80ren arreta mailaren konpromisoagaz.

### 3.2 Urteko Konparatiboa arreta telefonikoko 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.



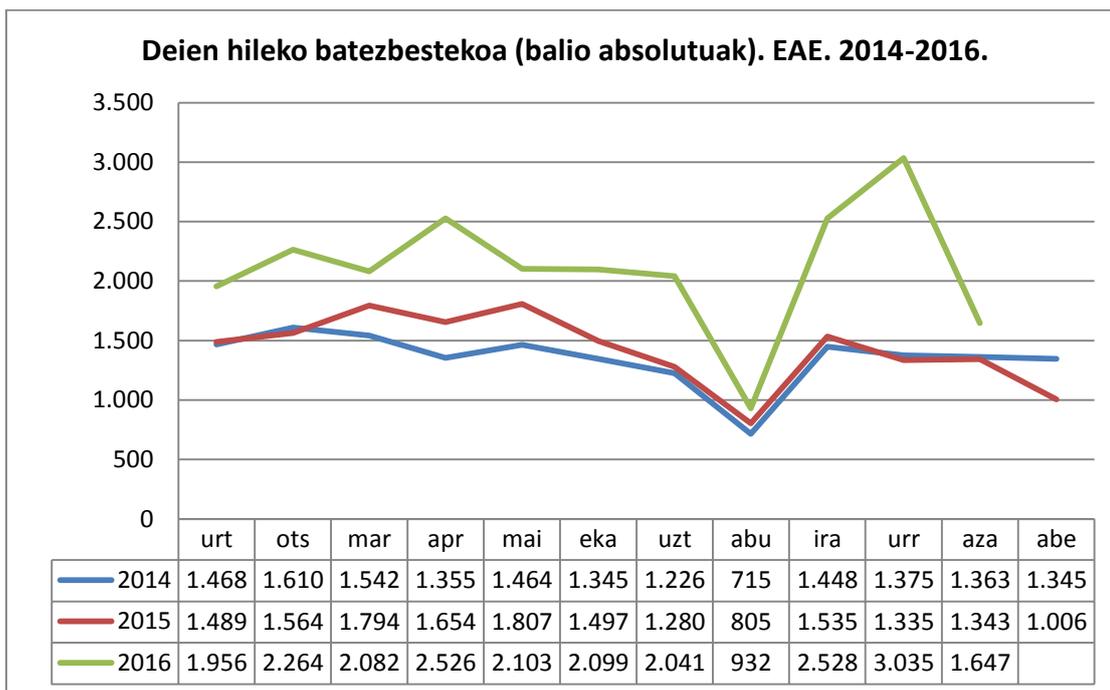
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Azaro honetan erantzundako deien % 80 arreta maila larriaz bete dela egiazta daiteke.

### 3.3 Urteko konparatiboa arduratutako 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 dagozkie egun bakoitzeko arduratutako dei erdiari eta azken 3 urteetan zeharreko hilabeteari.



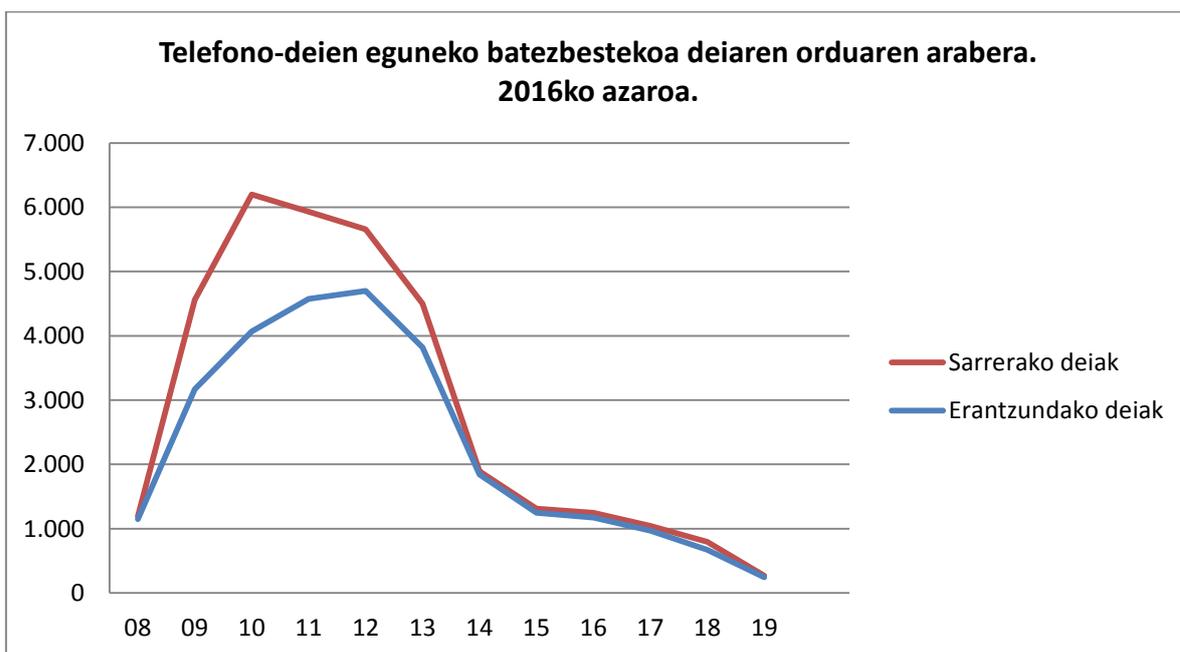
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Azaro honetan aurreko hilabeteari dagokionez arduratutako dei erdiak nabarmen jaitsi du, hala ere ezaugarriak azken bi urteetan erregistratuta dira.

### 3.4 Geldialdi ordutegiaren arabera jasotako deie eguneko erdia

Adierazle honek jasotako **dei eguneko bolumena** ebaluatzea baimentzen ditugu eta dei kopururik handiena kontzentratzen den ordu pikoak. Honela, ordu tarte kritiko hauen urtarokotasuna analizatuz ahal da, itxarondako eguneko eskariaren arabera Zerbitzua hobeto dimentsiona daiteke.

Arreta telefonikoko Zuzenetako zerbitzua 19:30-etarako 8:00-etako deiez arduratzen da, 14:30-etarainoko arduratzen den abuztuan izan ezik.



Iturria: Eusko Jaurlaritz. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Azaro honetan **jasotako** dei metaketarik handiena goizeko 10:00etatik 13:00etara ordu-tartean gertatzen da; **jasotako deiek kopuru handienaren 6.200etarik goizeko 10:00etatik 11:00tera erregistratu dira**

### 3.5 Sailkapena eta tipoaren arabera dei bolumena

Adierazle honek **tipologia ezarri ezin den deietako kopurua ebaluatzea baimentzen du eta gainera arreta telefonikoan galtzen diren deietako kopurua** horrela Zerbitzua beharrezkoa izan zedinik egotekotan birdimentsionatu ahal izatea.

Hurrengo taulan gaurko hilabetearen dei bolumena beren tipoari arreta ipiniz egiazta daiteke

Telefono deien sailkapena (balio absolutuak eta ehunekoak). 2016, Azaroa		
DEI TIPOA	Zenbakia	% jasotakoan gainean
<b>JASOTA</b>	<b>34.589</b>	<b>100%</b>
Informazio	19.435	56%
Direktoria	1.221	4%
Galduta - erantzunda	358	1%
<b>TIPIFIKATUTA</b>	<b>21.014</b>	<b>61%</b>
<b>TIFIKATUTABARIK GABE</b>	<b>6.595</b>	<b>19%</b>
<b>EZ ERANTZUNDA</b>	<b>6.980</b>	<b>20%</b>

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Lortutako datuen arabera, azaroan ikus daiteke **erantzun gabeko dei** bolumena, **ez erantzunda**, bada jasotako dei guztizkoaren gaineko **% 20tako da**.

**Arduratutako deien % 19 ere ezarri ezin izateak** atentziora ematen du **zer tipotako dira**.

### 3.6 Arduratutako materiagatik sailkatutako deiak (gai)

Adierazle honek materia gaurko hilabetean arduratutako telefono deien bidez kontsultatuenak ebaluatzea baimentzen du.

<b>Arreta telefono bidezko kanalaren eta gaiaren arabera (balio absolutuak eta ehunekoa). 2016ko azaroa.</b>				
<b>GAIK</b>	<b>ERANTZUNDAKO DEIAK</b>		<b>TRANSFERITUTAKO DEIAK</b>	
	<b>Zenbakia</b>	<b>%</b>	<b>Zenbakia</b>	<b>%</b>
Etxebizitza	5.389	27,7%	552	2,8%
Gizarte Gaiak	3.440	17,7%	232	1,2%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.071	10,7%	177	0,9%
Hezkuntza	1.620	8,3%	516	2,7%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	1.609	8,3%	613	3,2%
Ingurumena	554	2,9%	399	2,1%
Ekonomi Jarduerak	363	1,9%	183	0,9%
Osasuna	299	1,5%	101	0,5%
Justizia	262	1,3%	149	0,8%
Lana eta Enplegua	249	1,3%	128	0,7%
Euskara	181	0,9%	24	0,1%
Kultura	118	0,6%	62	0,3%
Aisialdia eta Turismoa	43	0,2%	22	0,1%
Garraioa eta Mugikortasuna	23	0,1%	15	0,1%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	11	0,1%	3	0,0%
Kanpo Harremanak	8	0,0%	3	0,0%
Hirigintza eta Lurraldea	5	0,0%	11	0,1%
	<b>16.245</b>	<b>83,6%</b>	<b>3.190</b>	<b>16,4%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>19.435</b>			

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herriarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Azaroan **Etxebizitza, Zeregin Sozialak Segurtasuna eta Barnea** kontuetan deiak materia kontsultatuenen % 56 uste izan dute.

Zuzeneanek ia dei guztiei erantzuten diela zuzenki ikus ere daiteke (%84), **bakarrik deien % 16** gehienetan izaera personaleko espedientei buruzkoak edo espezializatuagoak) **Departamentuetara transferitzen dira (eskaladak)**

## 4 Arreta herritarreko postontzia

### 4.1 Postontzi elektronikoko estatistika

Hurrengo informazioak **jasotako kontsulten arabera postontziaren jarduera** irudikatzen du eta gaurko hilabetean zeharreko beren egoera

Postontzi elektronikoko estatistikak. 2016 Azaroa.	
Erabatekoa jasota	1.566
Erabatekoa erantzunda	1.458
Zuzeneanek erantzunda	284
Eskaladas	1.174
% erantzundako erabateko kontsultak	93%

Iturria: Eusko Jaurlaritz. Herriarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Azaro honetan **1566 kontsulta postontzi elektronikoa**n jaso dira, bakarrik % 7 erantzutea esekita geratu dira

### Buzoiko Estaditikak 2016 Azaroa.



4.2 Postontzian jasotako gaietatik elkartutako kontsultak

<b>Gaiaren arabera jasotako kontsultak (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2016ko azaroa</b>		
<b>GAIAK</b>	<b>Kontsultak</b>	<b>%</b>
Etxebizitza	446	28%
Lana eta Enplegua	352	22%
Hezkuntza	203	13%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	107	7%
Euskara	73	5%
Gizarte Gaiak	70	4%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	65	4%
Ekonomi Jarduerak	61	4%
Ingurumena	44	3%
Osasuna	41	3%
Justizia	35	2%
Kultura	29	2%
Aisialdia eta Turismoa	21	1%
Hirigintza eta Lurraldea	7	0%
Kanpo Harremanak	5	0%
Garraioa eta Mugikortasuna	5	0%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	2	0%
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.566</b>	

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herriarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Azaro honetan 1566 kontsulta postontzi elektronikoan jaso dira, % 64 Etxebizitzaren, Lana eta Enpleguaren eta Hezkuntzaren gaineko kontsultei dagokien

### 4.3 Jasotako tipoagatik elkartutako kontsultak

<b>Jasotako kontsultak egoeraren arabera (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2016ko azaroa.</b>		
<b>MOTA</b>	<b>Kontsultak</b>	<b>%</b>
Informazioa	1.304	83%
Kexa / Salaketa	198	13%
Iradokizuna	56	4%
Eskerrak	8	1%
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.566</b>	

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

## 5 Telegram berehalako mezularitza-kanalaren datuak

### 5.1 Jasotako gaietatik elkartutako kontsultak

Gaiaren arabera jasotako kontsultak (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE.  
2016ko azaroa.

GAIK	Kontsultak	%
Etxebizitza	63	47%
Herri Adminiztrazioa	26	19%
Hezkuntza	23	17%
Gizarte Gaiak	10	7%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	3	2%
Ekonomi Jarduerak	2	1%
Euskara	2	1%
Kanpo Harremanak	1	1%
Justizia	1	1%
Ingurumena	1	1%
Aisialdia eta Turismoa	1	1%
Lana eta Enplegua	1	1%
Garraioa eta Mugikortasuna	1	1%
Kultura	0	0%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	0	0%
Osasuna	0	0%
Hirigintza eta Lurraldea	0	0%
<b>JASOTAKO GUZTIRA</b>	<b>135</b>	<b>100,00%</b>
<b>ERANTZUTEA PENDIENTEAK</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Azaro honetan 135 kontsulta Telegramen jaso dira, de las que **el 83% corresponden a consultas sobre Vivienda, Gobierno y Administración Pública y Educación. % 83 Etxebizitzaren, Gobernuaren eta Administrazio Publikoaren eta Hezkuntzaren gaineko kontsultei dagokien.**

### 5.2 Jasotako hizkuntzagaratik elkartutako kontsultak

<b>Jasotako kontsultak hizkuntzaren arabera (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2016ko azaroa.</b>		
<b>HIZKUNTZA</b>	<b>Kontsultak</b>	<b>%</b>
Euskara	17	13%
Gaztelaniaz	118	87%
<b>GUZTIRA</b>	<b>135</b>	

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

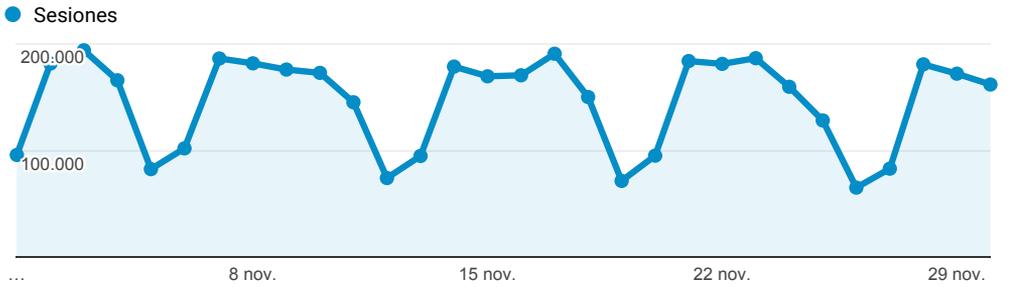
**6 I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)**

**Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea**

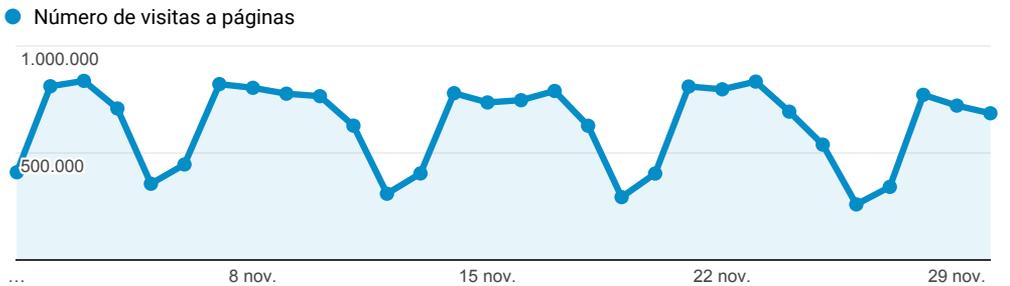
1 nov. 2016 - 30 nov. 2016

Todos los usuarios  
 100,00 % Sesiones

**Evolución de las visitas**



**Evolución páginas vistas**



**Páginas más vistas**

Título de la página	Número de visitas a páginas	Duración media de la sesión
www.lanbide.net	4.523.616	00:05:18
Elhuyar Hiztegia CC	3.320.521	00:09:01
- Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología - Euskalmet - Agencia Vasca de MeteorologíaEuskalmet - Agencia Vasca de Meteorología - Euskalmet - Euskal Meteorologia Agentzia - Euskalmet - Euskal Meteorologia AgentziaEuskalmet - Euskal Meteorologia Agentzia	1.044.412	00:01:31
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	670.120	00:02:20
Home Mobile	501.408	00:01:26
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	478.314	00:01:13
(not set)	453.372	00:03:35
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	353.548	00:01:13
Osakidetza-Euskadi.eus	287.579	00:01:48
Elhuyar hiztegia	267.926	00:09:41

**¿Cuántas páginas han visitado?**

**18.873.643**  
 % del total: 100,00 % (18.873.643)

**¿Cuántas visitas hemos tenido?**

**4.376.145**  
 % del total: 100,00 % (4.376.145)

**Páginas / Visita**

**4,31**  
 Media de la vista: 4,31 (0,00 %)

**Porcentaje de rebote**

**32,65 %**  
 Media de la vista: 32,65 % (0,00 %)

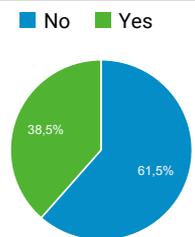
**Duración media de la visita**

**00:03:41**  
 Media de la vista: 00:03:41 (0,00 %)

**¿Son nuevos o recurrentes?**

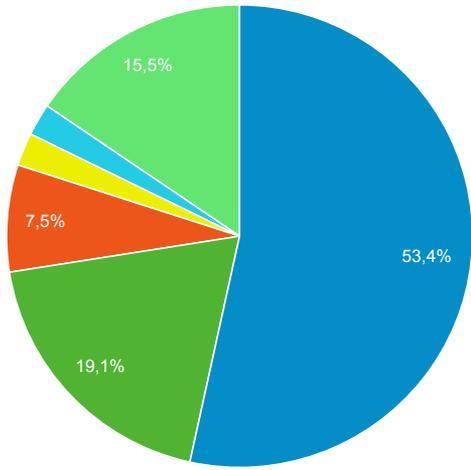
Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.241.407	14.650.055
New Visitor	1.134.738	4.223.588

**¿Desde dispositivos móviles?**



## ¿De dónde vienen las visitas?

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



## Palabras clave más buscadas en B...

Palabra clave	Sesiones
(not provided)	2.352.218
euskalmet	19.906
elhuyar	7.745
(not set)	4.489
osakidetza	3.937
hezkuntza	3.330
lanbide	2.881
elhuyar hiztegia	1.918
hiztegia	1.340
habe	1.190