



# Zuzenean zerbitzuaren hileroko jarduerako txostena

## 2016ko abendua

<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	10
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	20
<b>5</b>	<b>Telegram berehalako mezularitza-kanalaren datuak</b>	<b>21</b>
5.1	Jasotako gaiagatik elkartutako kontsultak	21
5.2	Jasotako hizkuntzagatik elkartutako kontsultak	21
<b>6</b>	<b>I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)</b>	<b>22</b>

## 1 Datu orokorrak: kanal guztiak

Jarraian, Zuzenean zerbitzuak 2016ko abenduan 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 abendua.

ARRETA	2016ko ABENDUA	Aurreko hilabeteko aldakuntza			Aurreko urteko hilabete berberetikiko aldakuntza		
		2016ko AZAROA	Diferentziala	%	2015ko ABENDUA	Diferentziala	%
<b>GUZTIRA</b>	<b>59.167</b>	<b>65.559</b>	<b>-6.392</b>	<b>-10,8%</b>	<b>57.091</b>	<b>2.076</b>	<b>3,5%</b>
<b>KANALA</b>							
Aurrez aurre	34.661	36.249	-1.588	-4,6%	33.879	782	2,3%
Telefonoz	23.019	27.609	-4.590	-19,9%	22.140	879	3,8%
Postontzia	1.332	1.566	-234	-17,6%	977	355	26,7%
Telegram	155	135	20	12,9%	95	60	38,7%
<b>ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA</b>							
Euskara	6.670	6.325	345	5,2%	7.422	-752	-11,3%
Gaztelania	46.003	50.758	-4.755	-10,3%	49.669	-3.666	-8,0%
Zehaztu gabe	6.494	8.476	-1.982	-30,5%	0	6.494	100,0%
<b>SEXUA<sup>1</sup></b>							
Gizonak	21.390	22.474	-1.084	-5,1%	19.982	1.408	6,6%
Emakumeak	29.209	32.762	-3.553	-12,2%	34.826	-5.617	-19,2%
Zehaztu gabe	8.568	10.323	-1.755	-20,5%	2.284	6.284	73,3%
<b>BATEZ BESTEKO ARRETA EGUNEAN</b>							
	2.958	3.122	-164	-5,5%	2.855	104	3,5%

Iturria: Eusko Jaurlaritzaren 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”.

## 1.2 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, hilabeteka 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 abendua.**

	ARRETA	KANALA				HIZKUNTZA			SEXUA <sup>1</sup>		
	Total	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegram	Euskara (%)	Gaztelania (%)	Zeh. Gabe (%)	Gizonak (%)	Emakumeak (%)	Zeh. Gabe (%)
<b>2015</b>	<b>57.091</b>	<b>33.879</b>	<b>22.140</b>	<b>977</b>	<b>95</b>	<b>14,4%</b>	<b>85,6%</b>	<b>0,0%</b>	<b>33,3%</b>	<b>62,0%</b>	<b>4,8%</b>
Abendua	57.091	33.879	22.140	977	95	13,0%	87,0%	0,0%	35,0%	61,0%	4,0%
<b>2016</b>	<b>846.725</b>	<b>469.708</b>	<b>356.887</b>	<b>18.462</b>	<b>1.682</b>	<b>6,0%</b>	<b>82,2%</b>	<b>11,9%</b>	<b>37,7%</b>	<b>49,4%</b>	<b>12,9%</b>
Urtarrila	73.607	41.325	30.821	1.304	157	0,2%	90,0%	9,8%	34,4%	53,5%	12,1%
Otsaila	88.454	48.649	38.207	1.435	163	0,2%	91,3%	8,5%	33,3%	56,0%	10,7%
Martxoa	74.020	40.502	31.909	1.481	128	0,2%	91,3%	8,5%	33,7%	55,5%	10,9%
Apirila	77.032	40.859	34.189	1.839	145	0,2%	89,3%	10,4%	44,9%	43,1%	12,0%
Maiatza	83.346	45.512	35.929	1.729	176	3,7%	86,5%	9,8%	56,4%	33,1%	10,5%
Ekaina	75.776	42.262	31.877	1.568	69	5,2%	67,8%	27,0%	31,6%	48,0%	20,4%
Uztaila	60.873	33.377	26.086	1.310	95	12,0%	77,7%	10,3%	38,4%	51,1%	10,5%
Abuztua	43.394	23.830	18.520	971	73	10,8%	80,9%	8,3%	39,5%	50,5%	9,9%
Iraila	70.796	37.812	30.896	1.906	191	13,6%	73,9%	12,5%	33,3%	53,1%	13,6%
Urria	74.701	44.670	27.825	2.021	195	11,1%	76,9%	12,0%	34,5%	51,8%	13,7%
Azaroa	65.559	36.249	27.609	1.566	135	9,6%	77,4%	12,9%	34,3%	50,0%	15,7%
Abendua	59.167	34.661	23.019	1.332	155	11,3%	77,8%	11,0%	36,2%	49,4%	14,5%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

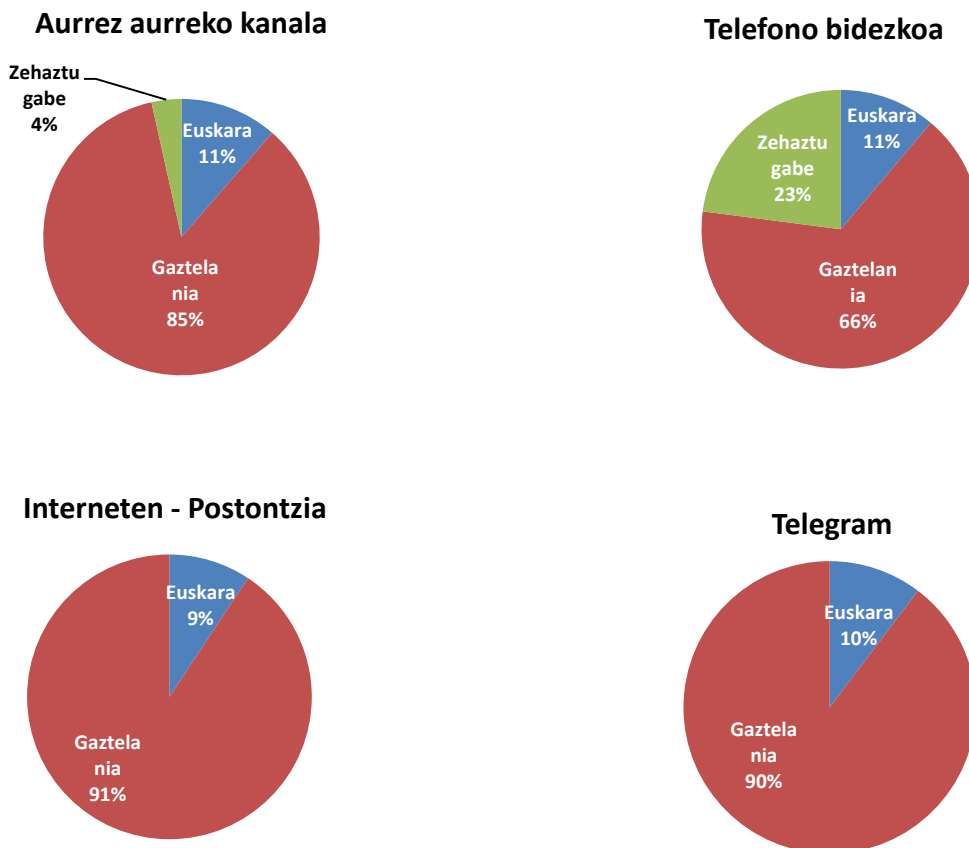
**Egindako arretetara eta erantzundako telefono-deietara** irudikatutako datuak dira.

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 hilabetearen zehar. Balioak ehunekoetan adierazitz dagoz

**Hizkuntzagatik egindako arretetako %. 2016ko abendua.**



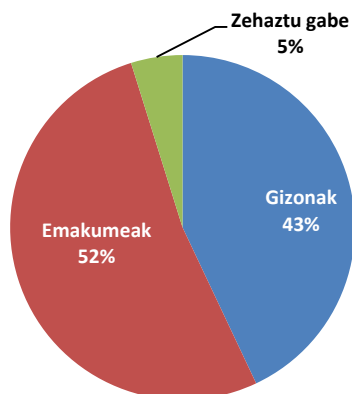
Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.4 Kanalatik egindako arretak eta arduratutako pertsonaren mota

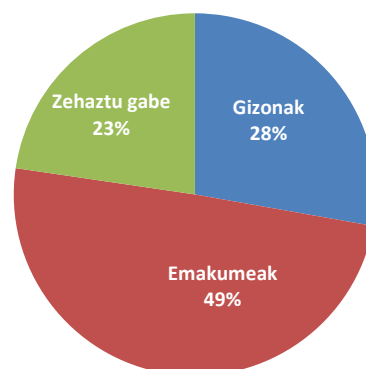
Hiritartasunetarako arretako hizkuntzaren irudikapen grafikoa Euskal Herriko Komunitate Autonomoan, kanal bakoitzetatik, gaurko hilabetearen zehar. Balioak ehunekoetan adierazitz dagoz.

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

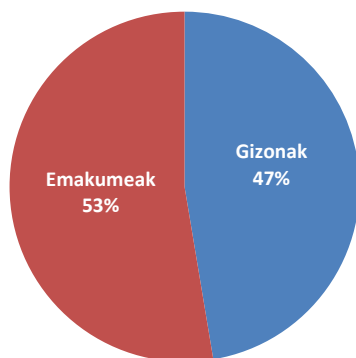
**Aurrez aurreko kanala**



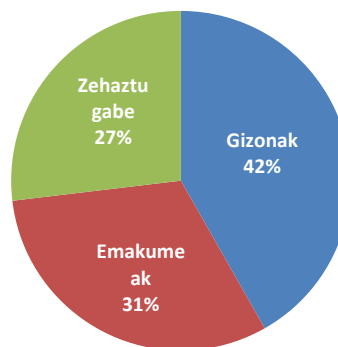
**Telefono bidezkoa**



**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".

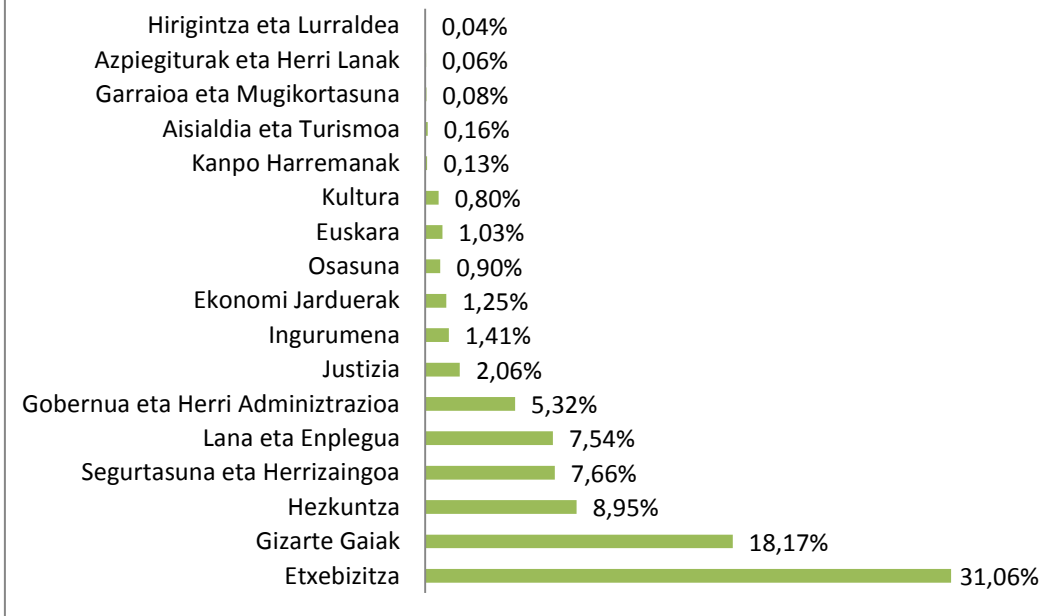
**1.5 Egindako materiagatik sailkatutako arretak eta arduratutako pertsonaren mota**

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

**Arreta gaiaren, arreta-kopuruaren eta sexuaren arabera (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2016ko abendua.**

GAIAK	ARRETA		SEXUA		
			Gizona	Emakumea	Zehaz. Gabe
ABENDUA 2016	Zbk	%	%	%	%
Etxebizitza	18.375	31,1%	44%	56%	0%
Gizarte Gaiak	10.749	18,2%	32%	68%	0%
Hezkuntza	5.294	8,9%	35%	65%	0%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	4.530	7,7%	53%	36%	11%
Lana eta Enplegua	4.464	7,5%	50%	49%	0%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	3.147	5,3%	41%	58%	1%
Justizia	1.216	2,1%	45%	54%	1%
Ingurumena	837	1,4%	46%	54%	0%
Ekonomi Jarduerak	740	1,3%	52%	48%	1%
Osasuna	534	0,9%	45%	55%	1%
Euskara	608	1,0%	41%	58%	1%
Kultura	475	0,8%	40%	60%	0%
Kanpo Harremanak	78	0,1%	59%	41%	0%
Aisialdia eta Turismoa	94	0,2%	55%	40%	4%
Garraioa eta Mugikortasuna	46	0,1%	72%	28%	0%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	37	0,1%	43%	57%	0%
Hirigintza eta Lurraldea	24	0,0%	50%	50%	0%
Zehaztu gabe	7.919	13,4%			
<b>GUZTIRA</b>	<b>59.167</b>				

**Arreta gaiaren arabera (arretaren ehunekoak, guztizkoari dagokionez). EAE. 2016ko abendua.**



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 ordezkarietan egindako arretak**

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

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

*10 minutuko itxaronaldiko garai handienean 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 ordezkarietako bakoitzean egindako arretetako kopuruari dagozkio gaurko hilabetean zehar, eguneko arretako erdian bezala.

**Arreta hilabeteko eta urteko metatuaren arabera, aurrez aurreko kanalerako eta Zuzenean zerbitzuaren ordezkarietan arabera (balio absolutuak). EAE. 2016ko abendua.**

	2016ko ABENDUA				2016an METATUTAKOA			
	GUZTIRA	Álava/Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA	Álava/Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
<b>Arreta</b>	34.661	7.888	16.570	10.203	469.708	107.626	235.325	126.757
<b>Batez besteko arretak egunean</b>	1.733	376	829	486	1.907	433	954	513
<b>Itxaroteko batez besteko denbora</b>	0:09:25	0:02:18	0:13:44	0:07:54	0:09:03	0:03:07	0:11:48	0:08:54
<b>Ezarritako konpromisoa (2016)</b>	Gehienez 10 minutu edo gutxiago zain egonda zerbitzua jasotzen duten pertsonen % 70							
<b>Ezarritako konpromisoa (2016)</b>	57%				56%			
<b>Diferentziala</b>	-13%				-14%			

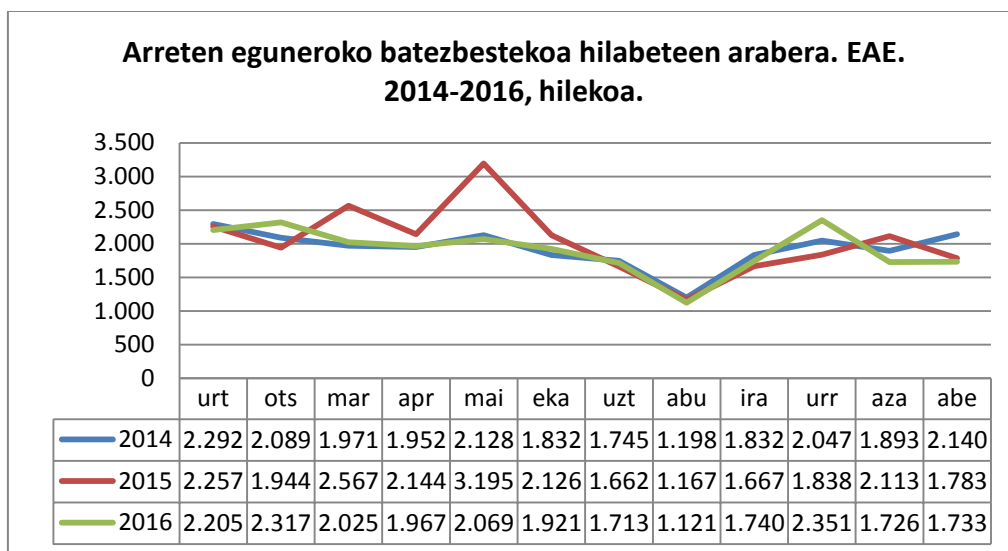
Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Abenduan jasotako informazioaren arabera ez da bete ezarritako konpromisoa (%57a); adierazlea 13 puntu behetik geratu da, hain zuzen ere.

## 2.2 Konparaziozko urterokoa arreta presentzialetakoak

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

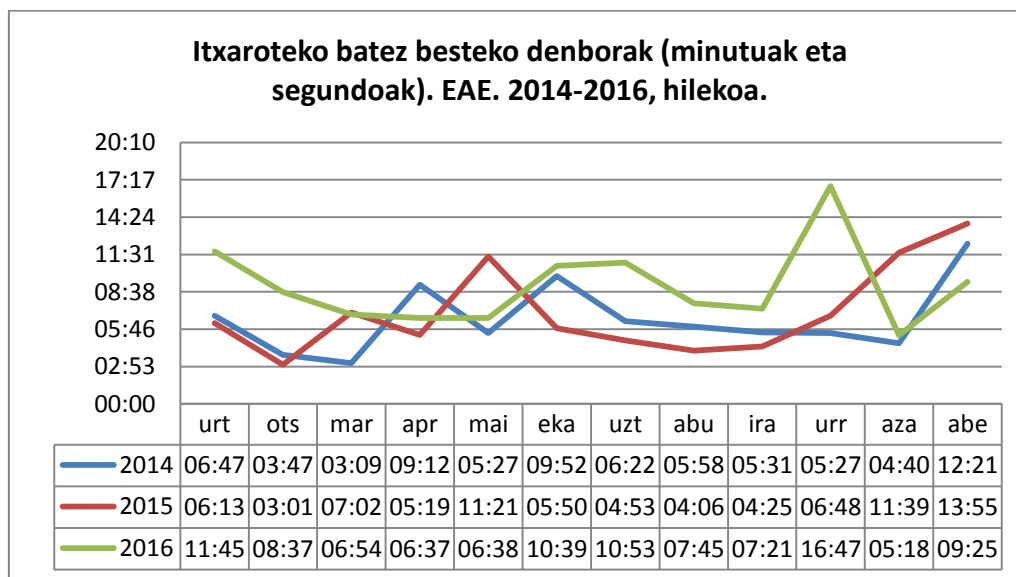
Irudikatutako datuak egindako arretetako kopuruari dagozkio Zuzeneko ordezkari guztietan Euskal Herriko Komunitateko Autonomoan, gaurko hilabetean zehar



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.

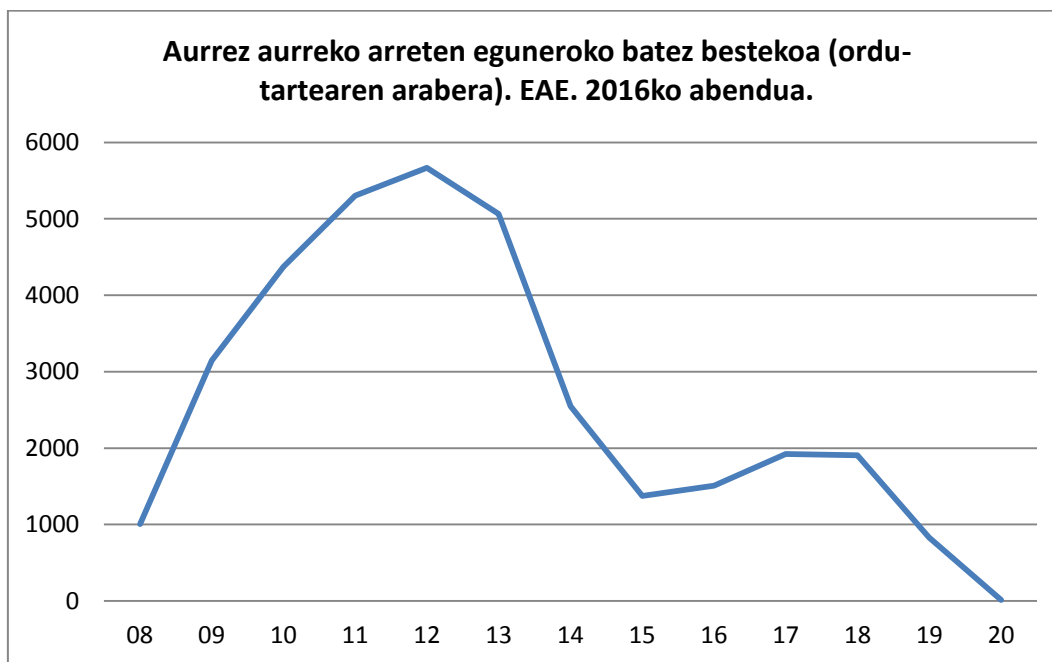


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Abendua honetan itxaronaldi ertaina 9 minutuko izan da. Bulegotik, itxaronaldiko garai ertainean izan da 13:44 Bilbon, 07:54 en Donostian y 02:18 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.

### Arreta gaiaren arabera (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2016ko abendua.

Gaia	Álava/Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA	%
Etxebizitza	3.332	6.857	3.120	13.309	38,40%
Gizarte Gaiak	2.102	4.192	1.839	8.133	23,46%
Lana eta Enplegua	990	2.536	297	3.823	11,03%
Hezkuntza	495	1.239	1.025	2.759	7,96%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	307	1.271	945	2.523	7,28%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	322	495	260	1.077	3,11%
Justizia	131	412	205	748	2,16%
Euskara	35	137	174	346	1,00%
Ekonomi Jarduerak	64	111	74	249	0,72%
Kultura	23	48	64	135	0,39%
Osasuna	53	47	25	125	0,36%
Ingurumena	20	70	23	113	0,33%
Kanpo Harremanak	12	24	23	59	0,17%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	0	14	6	20	0,06%
Aisialdia eta Turismoa	0	2	13	15	0,04%
Garraioa eta Mugikortasuna	1	7	3	11	0,03%
Hirigintza eta Lurraldea	1	2	2	5	0,01%
Zehaztu gabe				1.211	
<b>GUZTIRA</b>	<b>7.888</b>	<b>16.570</b>	<b>10.203</b>	<b>34.661</b>	

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Etxebizitzaren, Gizarte Gaiak, Lan eta Enpleguak gaineko materiak abendua honetan kanal presentzialera kontsulten % 55tako gehiago erakartzen dute.

### 3 Telefono bidezkoa

#### 3.1 Gaurko hilabetearen arduratutako deiak

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

**Arreta maila** zehazteko **2016an** 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.

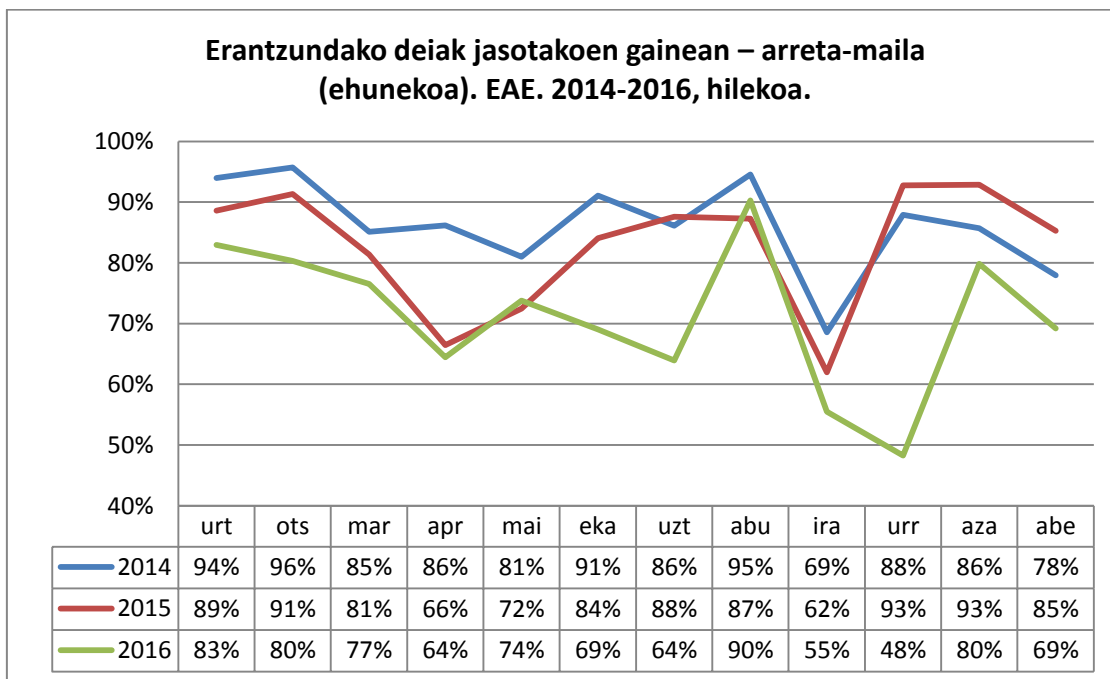
<b>Zerbitzuaren arretak, hilabeteko eta urteko metatuaren arabera, telefono bidezko kanalerako (balio absolutuak). EAE. 2016ko abendua.</b>		
	<b>ABENDUA 2016</b>	<b>2016an metatutako</b>
<b>Jasotako deiak</b>	33.262	517.401
<b>Erantzundako deiak</b>	23.019	356.887
<b>Eguneko sarrerako deien batezbestekoa</b>	1.663	2.085
<b>Ezarritako konpromisoa (2016)</b>	60 segundo pasa baino lehen erantzundako deien ehunekoa % 80, dei guztiak	
<b>Arreta-maila</b>	69%	69%
<b>Konpromisoaren diferentziala</b>	-11%	-11%

Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Abenduan jasotako informazioaren arabera ez da bete ezarritako konpromisoa (%80a); adierazlea 11 puntu behetik geratu da, hain zuzen ere.

**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.



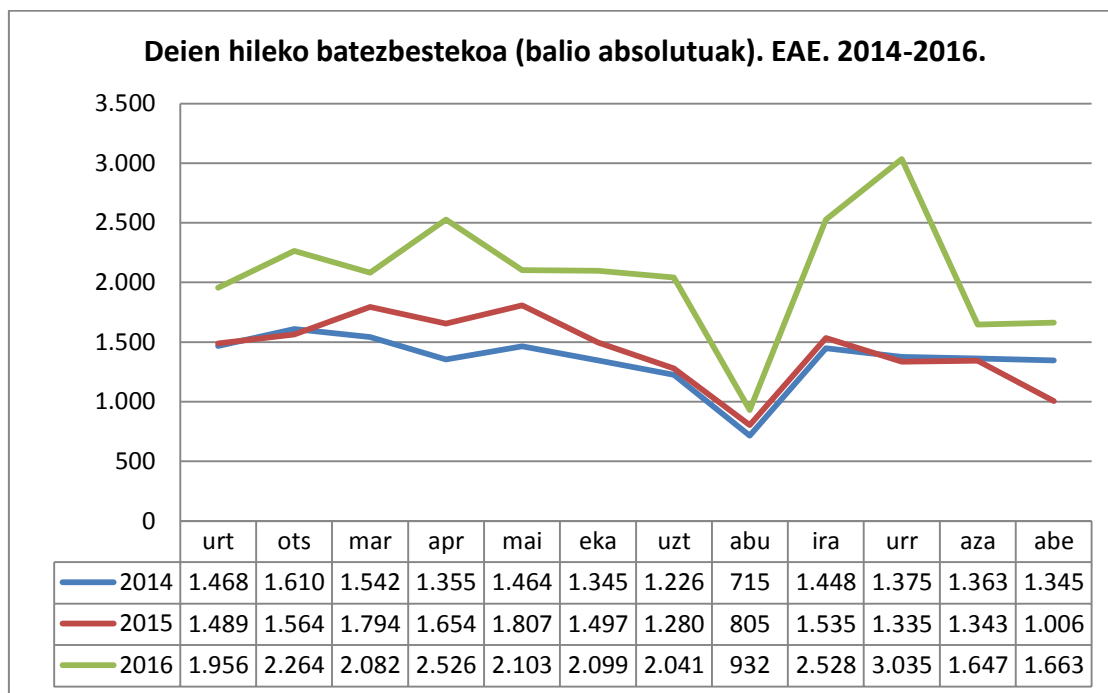
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Abenduan jasotako informazioaren arabera ez da bete ezarritako konpromisoa (%80a)

### 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.



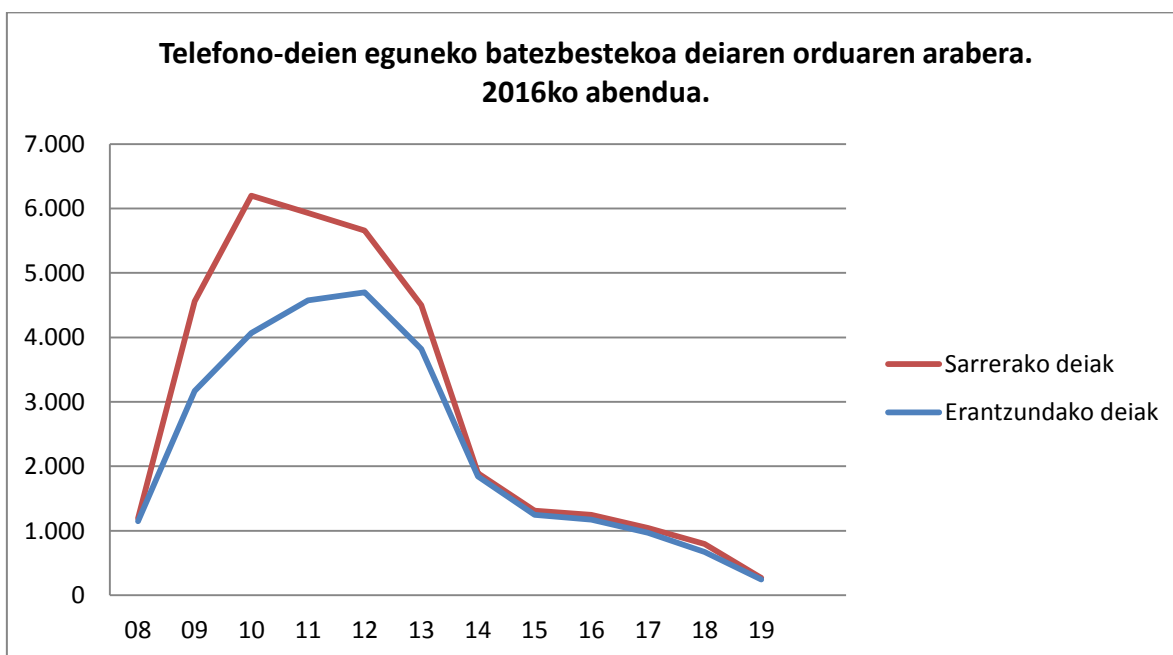
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Abenduan aurreko hilabetean erantzundako deien kopuruaren batez bestekoa mantentzen da.

### 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

Abendua honetan **jasotako** dei metaketarik handiena goizeko 10:00etatik 13:00etara ordu-tartean gertatzen da; **jasotako deiek kopuru handienaren 6.288etarik goizeko 11:00etatik 12:00etera 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

<b>Telefono deien sailkapena (balio absolutuak eta ehunekoak). 2016ko abendua.</b>		
<b>DEI MOTA</b>	<b>Zenbakia</b>	<b>% jasotako en ganean</b>
<b>DEI JASOTAK</b>	<b>33.262</b>	<b>100%</b>
<b>DEI ERANTZUNDAK</b>	<b>23.019</b>	<b>69%</b>
Informazio	16.311	49%
Direktorioa	1.114	3%
Dei galdua	311	1%
Tipifikatutabarik gabe	5.283	16%
<b>DEI EZ ERANTZUNDAK</b>	<b>10.243</b>	<b>31%</b>

Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Lortutako datuen arabera, abenduan ikus daiteke **erantzun gabeko dei** bolumena, **ez erantzunda**, bada jasotako dei guztizkoaren gaineko **% 31tako da**.

**Arduratutako deien % 16 ere ezarri ezin izateak** atentziora ematen du **zer motako 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 abendua.</b>				
<b>GAIAK</b>	<b>ERANTZUNDAKO DEIAK</b>		<b>TRANSFERITUTAKO DEIAK</b>	
	<b>Zenbakia</b>	<b>%</b>	<b>Zenbakia</b>	<b>%</b>
Etxebizitza	4.483	27,5%	180	1,1%
Gizarte Gaiak	2.502	15,3%	82	0,5%
Hezkuntza	2.095	12,8%	340	2,1%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	1.863	11,4%	74	0,5%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	1.610	9,9%	399	2,4%
Ingurumena	408	2,5%	265	1,6%
Osasuna	323	2,0%	43	0,3%
Ekonomi Jarduerak	306	1,9%	143	0,9%
Justizia	296	1,8%	128	0,8%
Lana eta Enplegua	249	1,5%	86	0,5%
Euskara	126	0,8%	8	0,0%
Kultura	122	0,7%	60	0,4%
Aisialdia eta Turismoa	46	0,3%	8	0,0%
Garraioa eta Mugikortasuna	19	0,1%	7	0,0%
Kanpo Harremanak	11	0,1%	1	0,0%
Hirigintza eta Lurraldea	11	0,1%	3	0,0%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	10	0,1%	4	0,0%
<b>DEI ERANTZUNDAK</b>	<b>14.480</b>	<b>88,8%</b>	<b>1.831</b>	<b>11,2%</b>
			<b>16.311</b>	

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herriarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Abenduan **Etxebizitza, Gizarte Gaiak eta Hezkuntza** kontuetan deiak materia kontsultatuenen % **56 uste izan dute**.

Zuzeneanek ia dei guztiei erantzuten diela zuzenki ikus ere daiteke (% 89) eta **bakarrik deien % 11** gehienetan izaera pertsonaleko espedientei buruzkoak edo espezializatuagoak **Sailetara transferitzen dira (eskaladak)**

## 4 Arreta herritarreko postontzia

### 4.1 Postontzi elektronikoko estatistika

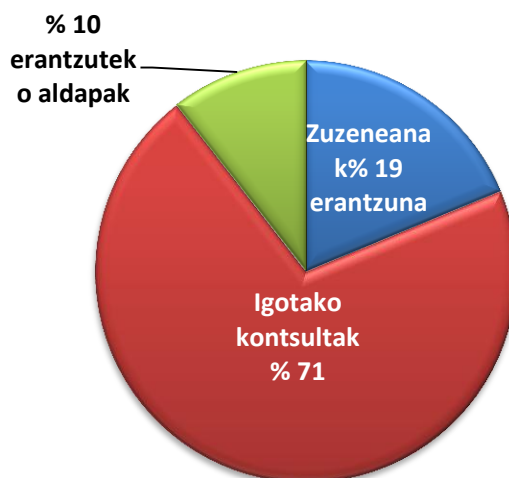
Hurrengo informazioak **jasotako kontsulten arabera postontziaren jarduera** irudikatzen du eta gaurko hilabetean zeharreko beren egoera

Postontzi elektronikoko estatistikak. 2016ko abendua.		
	ABENDUA	GUZTIRA (2016)
Jasotako dei guztira	1.332	18.462
Erantzundako dei guztira	1.192	17.669
Zuzeneanek erantzundako deiak	250	4.193
Igotako deiak	942	13.476
% erantzundako kontsulta guztira	89%	96%

Iturria: Eusko Jaurlaritz. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Abenduan **1332 kontsulta postontzi elektronikoen** jaso dira, %90 erantzun denak

### Postontzi elektronikoko estadistikak. 2016ko abendua.



## 4.2 Postontzian jasotako gaietatik elkartutako kontsultak

<b>Gaiaren arabera jasotako kontsultak (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2016ko abendua</b>		
<b>GAIK</b>	<b>Kontsultak</b>	<b>%</b>
Etxebizitza	350	26%
Lana eta Enplegua	304	23%
Hezkuntza	158	12%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	121	9%
Euskara	66	5%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	62	5%
Ingurumena	48	4%
Justizia	41	3%
Gizarte Gaiak	39	3%
Osasuna	38	3%
Ekonomi Jarduerak	37	3%
Aisialdia eta Turismoa	24	2%
Kultura	20	2%
Garraioa eta Mugikortasuna	9	1%
Kanpo Harremanak	7	1%
Hirigintza eta Lurraldea	5	0%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	3	0%
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.332</b>	

Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Abendua honetan 1332 kontsulta postontzi elektronikoa jaso dira, % 61 Etxebizitzaren, Lana eta Enpleguaren eta Hezkuntzaren gainerako kontsultei dagokien.

## 4.3 Jasotako tipoetatik elkartutako kontsultak

<b>Jasotako kontsultak egoeraren arabera (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2016ko abendua.</b>		
<b>MOTA</b>	<b>Kontsultak</b>	<b>%</b>
Informazioa	1.075	81%
Kexa / Salaketa	201	15%
Iradokizuna	46	3%
Eskerrak	10	1%
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.332</b>	

Iturria: Eusko Jaurlaritzaren 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 abendua.

GAIA	KONTSULTAK	%
Etxebizitza	53	34%
Euskara	34	22%
Gizarte Gaiak	22	14%
Kultura	12	8%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	8	5%
Herri Adminiztrazioa	7	5%
Ekonomi Jarduerak	5	3%
Osasuna	5	3%
Justizia	3	2%
Ingurumena	3	2%
Lana eta Enplegua	2	1%
Aisialdia eta Turismoa	1	1%
Kanpo Harremanak	0	0%
Hezkuntza	0	0%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	0	0%
Garraioa eta Mugikortasuna	0	0%
Hirigintza eta Lurralde	0	0%
<b>JASOTAKO GUZTIRA</b>	<b>155</b>	<b>100,00%</b>
<b>Ez diren erantzundak</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Abendu honetan 155 kontsulta Telegramen jaso dira, % 78 Etxebizitzaren, Euskararen eta Gizarte Gaieen gaineko kontsultei dagokien.

### 5.2 Jasotako hizkuntzagaratik elkartutako kontsultak

Jasotako kontsultak hizkuntzaren arabera (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2016ko abendua.

HIZKUNTZA	Kontsultak	%
Euskara	16	10%
Gaztelaniaz	139	90%
<b>GUZTIRA</b>	<b>155</b>	

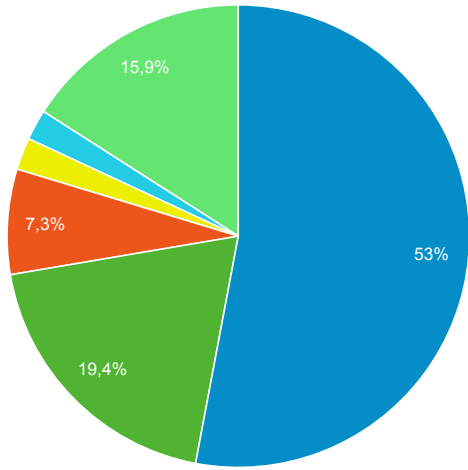
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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



## ¿De dónde vienen las visitas?

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



## Palabras clave más buscadas en B...

Palabra clave	Sesiones
(not provided)	1.789.179
euskalmet	12.611
elhuyar	5.587
osakidetza	4.114
(not set)	2.340
lanbide	2.155
hezkuntza	2.126
elhuyar hiztegia	1.383
ivap	1.252
portal del empleado osakid etza	1.195