

# Zuzenean zerbitzuaren hileroko jarduera txostena

**2017ko martxoa**

## Aurkibidea

<b>1</b>	<b>DATU OROKORRAK: KANAL GUZTIAK.....</b>	<b>3</b>
1.1	Konparaziozkoa gaurko hilbetearen arrete aurreko hilabetearekin eta aurreko urteko hilabete berarekin.....	4
1.2	Konparaziozko arretateko urteroko arabera kanalatik, hizkuntzatik eta generoaretik .....	5
1.3	Egindako arretateko arabera kanalatatik eta hizkuntzaretatik .....	6
1.4	Egindako arretateko arabera kanalatatik eta pertsonaren generoarentatik.....	7
1.5	Egindako arretateko arabera materiataik eta pertsonen generoarentatik.....	8
<b>2</b>	<b>AURREZ AURREKO KANALA .....</b>	<b>9</b>
2.1	Erantzuteko gaitasuna .....	9
2.2	Zuzeneaneko ordezkariarekin egindako arretaren laburpena.....	10
2.3	Urteroko konparaziozko arreta presentzialetako kopuruak.....	10
2.4	Urteroko konparaziozkoa itzaroteko batezbesteko denbora .....	11
2.5	Geldialdi-ordutegiaren babesteko arreta egun bakoitzaren arabera .....	12
2.6	Egindako arretak materia sailkapenaren arabera .....	13
<b>3</b>	<b>TELEFONO BIDEZKO KANALA.....</b>	<b>14</b>
3.1	Erantzuteko gaitasuna .....	14
3.2	Zuzenean erantzundako deiak .....	15
3.3	Urteroko konparaziozkoa telefono bidezkoaren arreta maila.....	16
3.4	Urteroko konparaziozkoa erantzundako kopuruko deiak .....	16
3.5	Eguneroko jasotako deien batezbestekoa ordu-tartarearen arabera.....	17
3.6	Erantzundako deiak materia (gai) sailkapenaren arabera .....	18
<b>4</b>	<b>POSTONTZI BIDEZKO ARRETA .....</b>	<b>19</b>
4.1	Erantzuteko gaitasuna .....	19
4.2	Postontzi elektronikoaren estatistika.....	20
4.3	Jasotako kontsultak tipoaren arabera .....	20
4.4	Jasotako kontsultak gaiaren arabera.....	21
<b>5</b>	<b>TELEGRAM BIDEZKO ARRETA .....</b>	<b>22</b>
5.1	Jasotako kontsultak gaiaren arabera.....	22
<b>6</b>	<b>I. ERANSKINA: EUSKADI.EUS ATARIKO DATUAK (GAZTELANIAZ BAKARRIK).....</b>	<b>23</b>

## 1 Datu orokorrak: kanal guztiak

Jarraian, Zuzenean zerbitzuak 2017ko martxoa eman duen arreta-zerbitzu orokorrari buruzko datu nagusien banakapen orokorra aurkeztuko dugu.

Kasu batzuetan, bai (Hizkuntzan) bai arreten (Generoan), Izen barik 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 generoan.
- **Kanal telefonikoan**, desbideratutako **Direktoria** edo **Galdu** deituari ez dira kodetzen ez hizkuntza ez generoan
- Telegram sisteman, mezua bidaltzen duen pertsonaren generoa 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 generoa (\*),
- eta eguneko arretako erdilariak

Arretaren laburpen konparatiboa kanal guztien, hilabeteen arabera EAE-an 2017ko martxoa							
	2017ko MARTXOA	2017ko OTSAILA aldakuntza			2016ko MARTXOA aldakuntza		
		Zbk.	Dif.	%	Zbk.	Dif.	%
<b>GUZTIRA</b>	<b>93.968</b>	<b>74.847</b>	<b>19.121</b>	<b>20,3%</b>	<b>74.020</b>	<b>19.948</b>	<b>21,2%</b>
<b>BATEZBESTEKO ARRETA EGUNEAN</b>	4.086	3.742	343	8,4%	3.701	385	9,4%
<b>KANALA</b>							
Aurrez aurre	51.591	39.235	12.356	23,9%	40.502	11.089	21,5%
Telefonoz	39.988	33.612	6.376	15,9%	31.909	8.079	20,2%
Postontzia	2.158	1.825	333	15,4%	1.481	677	31,4%
Telegram	231	175	56	24,2%	128	103	44,6%
<b>ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA</b>							
Euskara	14.171	12.956	1.215	8,6%	3.822	10.349	73,0%
Gaztelania	77.677	59.749	17.928	23,1%	68.920	8.757	11,3%
Zehaztu gabe (*)	2.121	2.143	-22	-1,0%	1.279	842	39,7%
<b>GENEROA</b>							
Gizonak	34.275	28.489	5.786	16,9%	27.462	6.813	19,9%
Emakumeak	56.642	43.439	13.203	23,3%	43.535	13.107	23,1%
Zehaztu gabe (*)	3.052	2.920	132	95,7%	3.023	29	1,0%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

## 1.2 Konparaziozko arretateko urteroko arabera kanalatik, hizkuntzatik eta generoaretik

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 generoa (\*)

### Zerbitzuaren arretak, hilabetea eta urteka, kanalaren, arretarako erabilitako hizkuntzaren, arreta jasotako pertsonaren generoaren eta eguneko batez besteko arreten arabera. EAE-an.

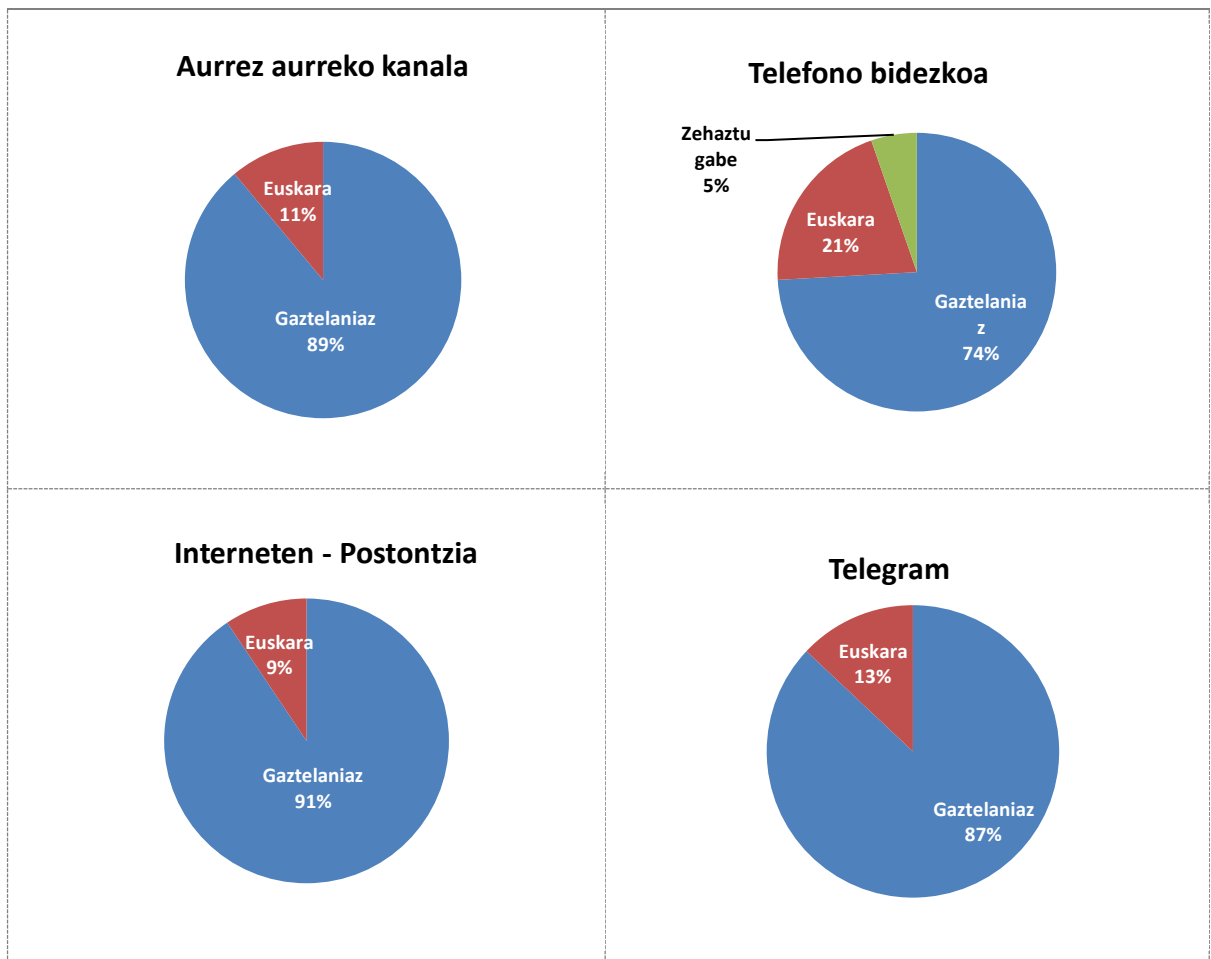
	KANALA					HIZKUNTZA			GENEROA		
	GUZTIRA	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegram	Euskara	Gaztelania	Zeh. Gabe (*)	Gizonak	Emakumeak	Zeh. Gabe (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>2016</b>	<b>610.658</b>	<b>339.232</b>	<b>255.950</b>	<b>14.242</b>	<b>1.234</b>	<b>13,2%</b>	<b>84,5%</b>	<b>2,3%</b>	<b>43,7%</b>	<b>52,7%</b>	<b>3,6%</b>
Apirila	77.032	40.859	34.189	1.839	145	6,2%	91,9%	1,8%	49,2%	47,4%	4,1%
Maiatza	83.346	45.512	35.929	1.729	176	8,9%	88,9%	2,3%	60,0%	36,9%	3,4%
Ekaina	75.776	42.262	31.877	1.568	69	9,5%	87,9%	2,7%	39,8%	56,1%	3,1%
Uztaila	60.868	33.377	26.086	1.310	95	15,4%	81,8%	2,8%	41,5%	54,2%	4,2%
Abuztua	43.394	23.830	18.520	971	73	14,3%	82,9%	2,9%	42,1%	53,1%	4,4%
Iraila	70.805	37.812	30.896	1.906	191	18,5%	79,7%	1,8%	38,6%	58,4%	4,7%
Urria	74.711	44.670	27.825	2.021	195	15,7%	82,8%	1,5%	39,7%	57,1%	2,9%
Azaroa	65.559	36.249	27.609	1.566	135	14,7%	82,9%	2,4%	40,7%	56,4%	3,2%
Abendua	59.167	34.661	23.019	1.332	155	15,7%	81,9%	2,4%	41,6%	54,9%	2,8%
<b>2017</b>	<b>244.497</b>	<b>131.933</b>	<b>106.094</b>	<b>5.902</b>	<b>568</b>	<b>16,2%</b>	<b>81,4%</b>	<b>2,5%</b>	<b>38,1%</b>	<b>58,4%</b>	<b>3,5%</b>
Urtarrila	75.682	41.107	32.494	1.919	162	16,1%	81,6%	2,3%	39,7%	56,9%	3,4%
Otsaila	74.847	39.235	33.612	1.825	175	17,3%	79,8%	2,9%	38,1%	58,0%	3,9%
Martxoa	93.968	51.591	39.988	2.158	231	15,1%	82,7%	2,3%	36,5%	60,3%	3,2%

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**. Baliaok ehunekoetan adierazitz dagoz.

#### Egindako arretateko % hizkuntzaren arabera. 2017ko martxoa.

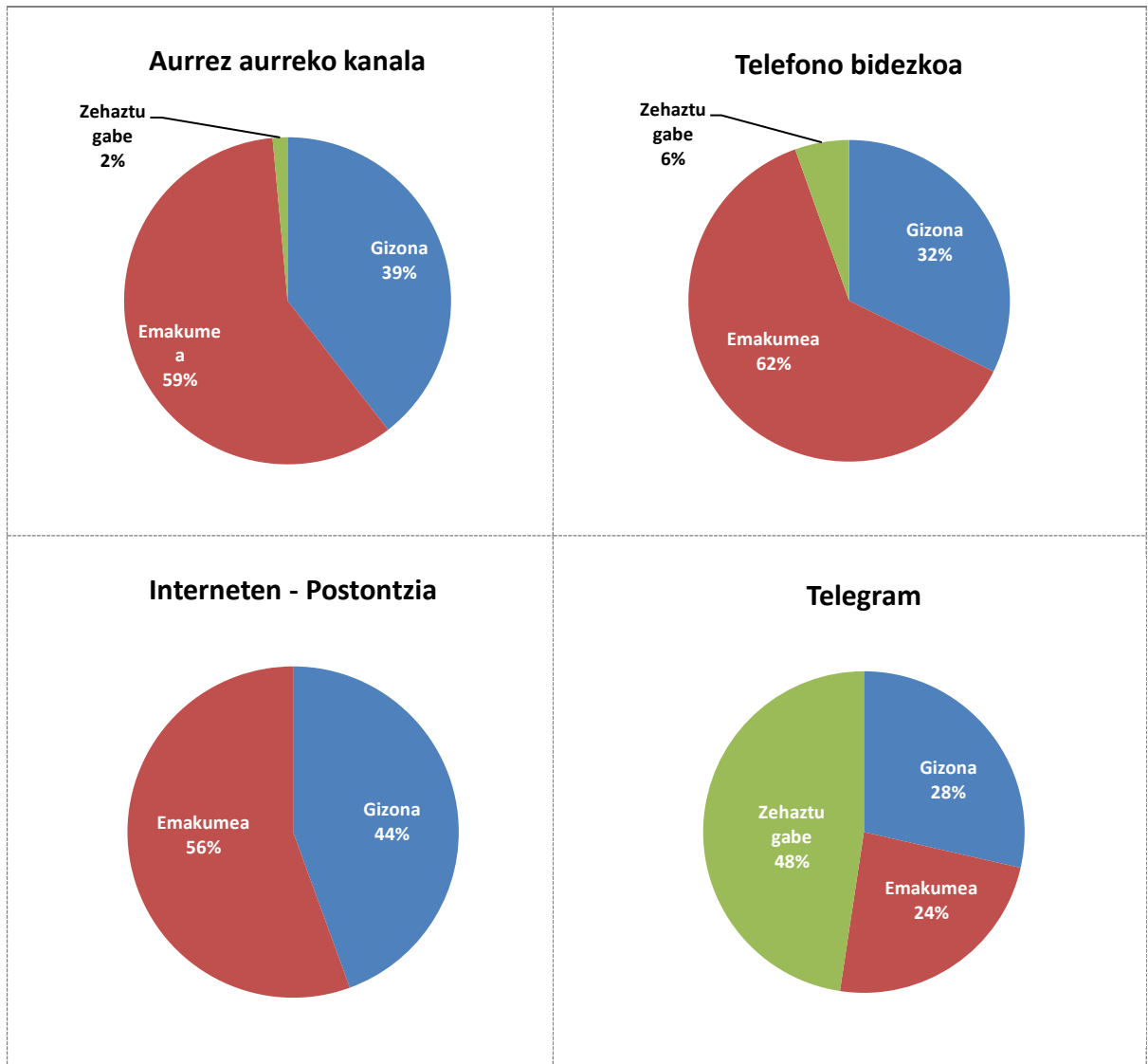


Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

### 1.4 Egindako arretateko arabera kanalatatik eta pertsonaren generoarentatik

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

#### Egindako arretetako % generoaren arabera. 2017ko martxoa.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

## 1.5 Egindako arretateko arabera materiataik eta pertsonen generoarentatik

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

<b>Arreta gaiaren eta generoaren arabera. EAE-an.</b>					
<b>2017ko MARTXOA</b>					
<b>GAIK</b>	<b>ARRETA</b>		<b>GENEROA</b>		
	<b>Zbk</b>	<b>%</b>	<b>Gizona</b>	<b>Emakumea</b>	<b>Zehaz. Gabe (*)</b>
			<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Etxebizitza	30.188	32,87%	39,93%	59,84%	0,23%
Hezkuntza	17.000	18,51%	23,52%	76,21%	0,27%
Gizarte Gaiak	15.129	16,47%	29,64%	70,25%	0,11%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	5.896	6,42%	49,05%	39,18%	11,77%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	4.995	5,44%	41,90%	57,10%	1,00%
Lana eta Enplegua	4.863	5,29%	50,05%	49,68%	0,27%
Ingurumena	2.275	2,48%	42,02%	57,67%	0,31%
Justizia	2.150	2,34%	47,35%	52,09%	0,56%
Ekonomi Jarduerak	1.716	1,87%	47,44%	52,10%	0,47%
Osasuna	1.618	1,76%	40,42%	59,46%	0,12%
Euskara	1.422	1,55%	43,18%	56,54%	0,28%
Kultura	1.096	1,19%	45,07%	54,47%	0,46%
Aisialdia eta Turismoa	768	0,84%	50,52%	49,48%	0,00%
Garraioa eta Mugikortasuna	742	0,81%	52,16%	47,84%	0,00%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	686	0,75%	48,83%	51,02%	0,15%
Kanpo Harremanak	675	0,74%	50,37%	49,33%	0,30%
Hirigintza eta Lurraldea	625	0,68%	50,72%	48,96%	0,32%
<b>GUZTIRA</b>	<b>91.847</b>	<b>100,00%</b>	<b>44,25%</b>	<b>54,78%</b>	<b>0,98%</b>

*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

Egindako arreta guztizkoko ez dira sartzen ari txosten honetan gaia ezarri ezin izan zen 2.121 dei gaia daudelako ezarri ezin izan zen esbideratutako direktoriora edo erantzun gabeko deietara deietara.



## 2 Aurrez aurreko kanala

### 2.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, 2017ko martxoan, 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, 2017rako 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](http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/eu/contenidos/informacion/carta_servicios/eu_carta/carta.html)

<b>Aurrez aurreko arreta zerbitzuaren erantzuteko gaitasuna.</b>				
<b>EAE-an 2017ko martxoa</b>				
	<b>BIZKAIA</b>	<b>GIPUZKOA</b>	<b>ARABA</b>	<b>BATEZBESTEKOA</b>
<b>Itxaroteko batezbesteko denbora</b>	11:35	07:16	05:02	<b>08:53</b>
<b>Arretako batezbesteko denbora</b>	06:06	06:06	05:37	<b>05:59</b>
<b>Ezarritako helburu balioa</b>	<b>10 minutuko itxaronaldiko garai handienera arduratutako pertsonen % 70 da</b>			
<b>Lortutako balioa</b>	44,8%	56,2%	66,3%	<b>52,9%</b>

*Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

Aurreko taulan arretari buruzko eguraldietan irudikatzen dira:

- Pertsonak arduratzera arte itxaroten duten eguraldi ertaina: **08:53**
- Eguraldi ertaina pertsonak hartzen direnean baino: **05:59**

Hilabete honetan balio objektibora ez dela heldu egiazta daiteke ere “Kanal presentzialaren erantzunaren ahalmena” % 17 azpitik geratuz.

## 2.2 Zuzeneaneko ordezkari-tzetan egindako arreten laburpena

Zuzeneaneko ordezkari-tzetako bakoitzeko kanal presentzialaren jardueraren gaineko hileroko informazioa.

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

<b>CAPVeko <u>Zuzeneaneko</u> bulego bakoitzeko egindako arreta presentzialeko zerbitzuaren hileroko laburpena.</b>				
BULEGOA	2017ko martxoa		2017 METATUTAKO	
	Guztira	Eguneroko batezbestekoa	Guztira	Eguneroko batezbestekoa
BIZKAIA	25.688	1.117	65.306	1.017
GIPUZKOA	13.728	597	35.787	567
ALAVA/ARABA	12.175	529	30.840	480
<b>Arreten guztira</b>	<b>51.591</b>	<b>2.243</b>	<b>131.933</b>	<b>2.054</b>

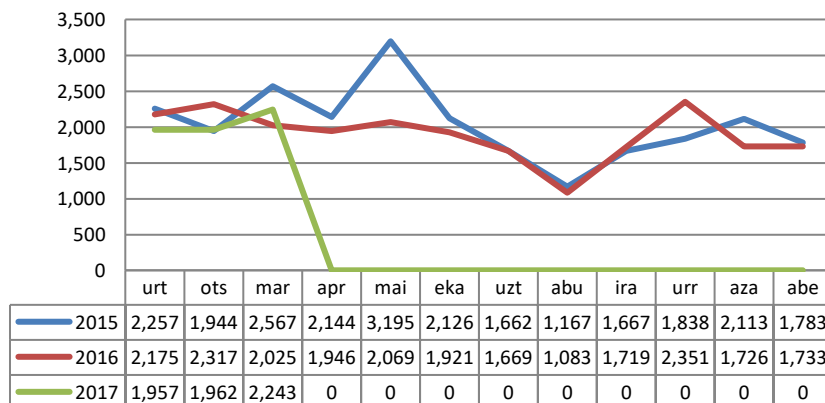
*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

## 2.3 Urteroko konparazioizko arreta presentzialetako koporuak

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 2015-2017.



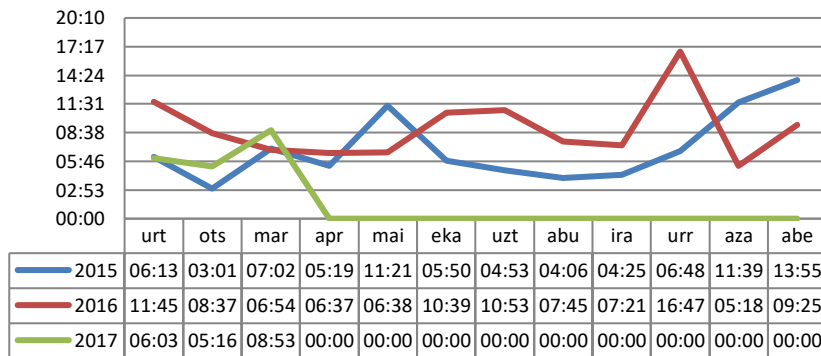
*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

## 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 2015-2017.

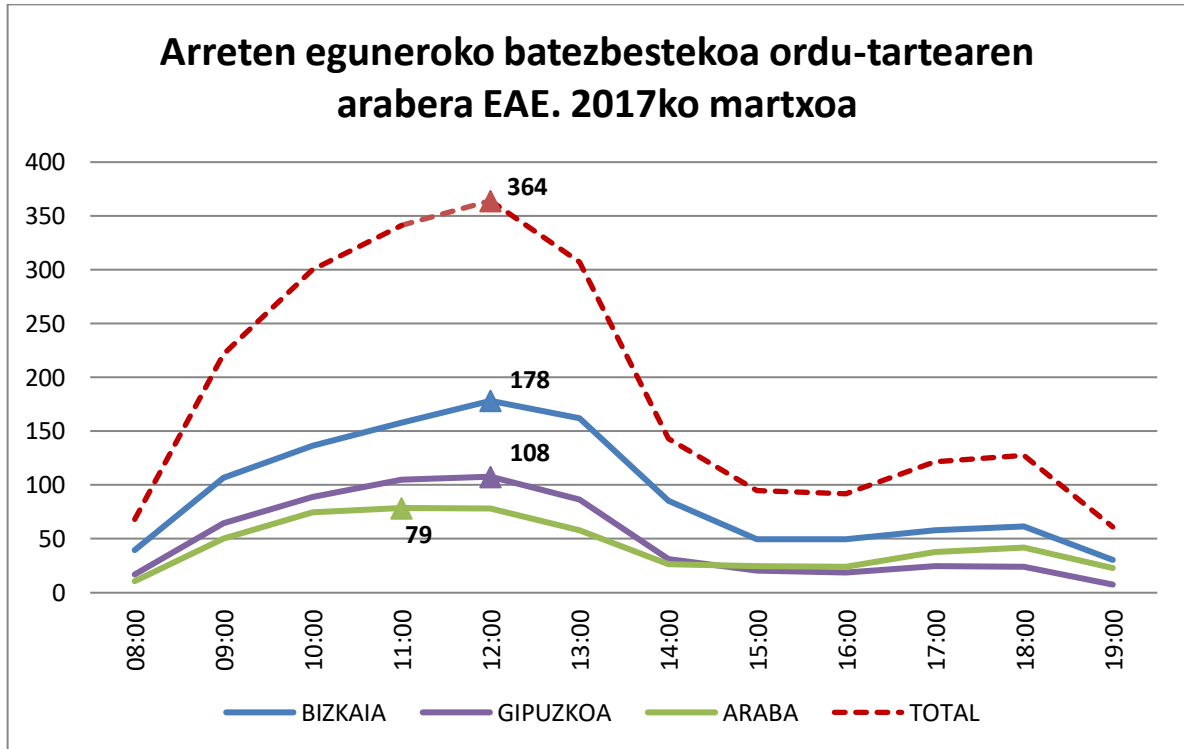


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko martxoan, **itxaronaldi batezbestekoa 9 minutuko izan da**. Bulego bakoitzetik: 11:35 Bilbon, 07:16 Donostia-San Sebastian eta 05:02 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 tarte 11:00en eta 12:00en 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 178 arretak
- Zuzenean **Donostia**: 12:00en gaineko egunean 108 arretak
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 11:00en gaineko egunean 79 arretak

Ordezkaritzen taldean 12:00etan gaineko egunean 364 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.

<b>EAE-an egindako arretak, Zuzenean ordezkarietatik eta materialak sailkatuta.</b>							
<b>2017ko MARTXOA</b>							
<b>GAIA</b>	<b>ARRETA-GUZZIKOIA</b>				<b>ORDEZKARITZAGATIK</b>		
	<b>Znbk.</b>	<b>%</b>	<b>Zuzenean</b>	<b>Igotako</b>	<b>BIZKAIA</b>	<b>GIPUZKOA</b>	<b>ARABA</b>
Etxebizitza	21.524	41,7%	21.010	515	12.051	4.225	5.247
Gizarte Gaiak	10.266	19,9%	10.191	76	5.399	2.320	2.546
Hezkuntza	7.570	14,7%	7.401	170	3.861	1.544	2.164
Lana eta Enplegua	3.571	6,9%	3.502	70	2.392	360	818
Segurtasuna eta Herrizaingoa	3.220	6,2%	3.148	73	1.412	1.306	501
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	1.515	2,9%	1.450	66	729	359	426
Justizia	1.055	2,0%	978	78	515	346	193
Euskara	622	1,2%	558	65	245	255	121
Ekonomi Jarduerak	498	1,0%	433	66	208	142	147
Osasuna	411	0,8%	350	62	132	75	203
Kultura	288	0,6%	226	63	102	125	60
Ingurumena	276	0,5%	213	64	140	72	63
Garraioa eta Mugikortasuna	194	0,4%	134	61	74	65	54
Azpiegiturak eta Herri Lanak	165	0,3%	105	61	69	49	46
Kanpo Harremanak	150	0,3%	90	61	59	42	48
Aisialdia eta Turismoa	139	0,3%	78	62	44	53	41
Hirigintza eta Lurraldea	126	0,2%	66	61	41	41	43
<b>GUZTIRA</b>	<b>51.591</b>	<b>100,0%</b>	<b>49.925</b>	<b>1.666</b>	<b>27.479</b>	<b>11.385</b>	<b>12.727</b>
			<b>96,8%</b>	<b>3,2%</b>	<b>53,3%</b>	<b>22,1%</b>	<b>24,7%</b>

*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

**Etxebizitza, Gizarte Gaiak, Hezkuntza eta Lan eta Enpleguak gaineko materiek aurrez aurreko kanalean kontsulten % 83tako gehiago erakartzen dute.**

**Zuzeneanek erantzuten diela ia kontsulta guztiei (%97) ere zuzenki ikusi daiteke , eta bakarrik %3 (igota) Departamentuetara transferitzen dute.**

### 3 Telefono bidezko kanala

#### 3.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, 2017ko martxoan, 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, 2017rako konpromisoa hartuta da gehienez ere 60 segundotan arduratutako pertsonen % 70en.

Informazio gehiago:

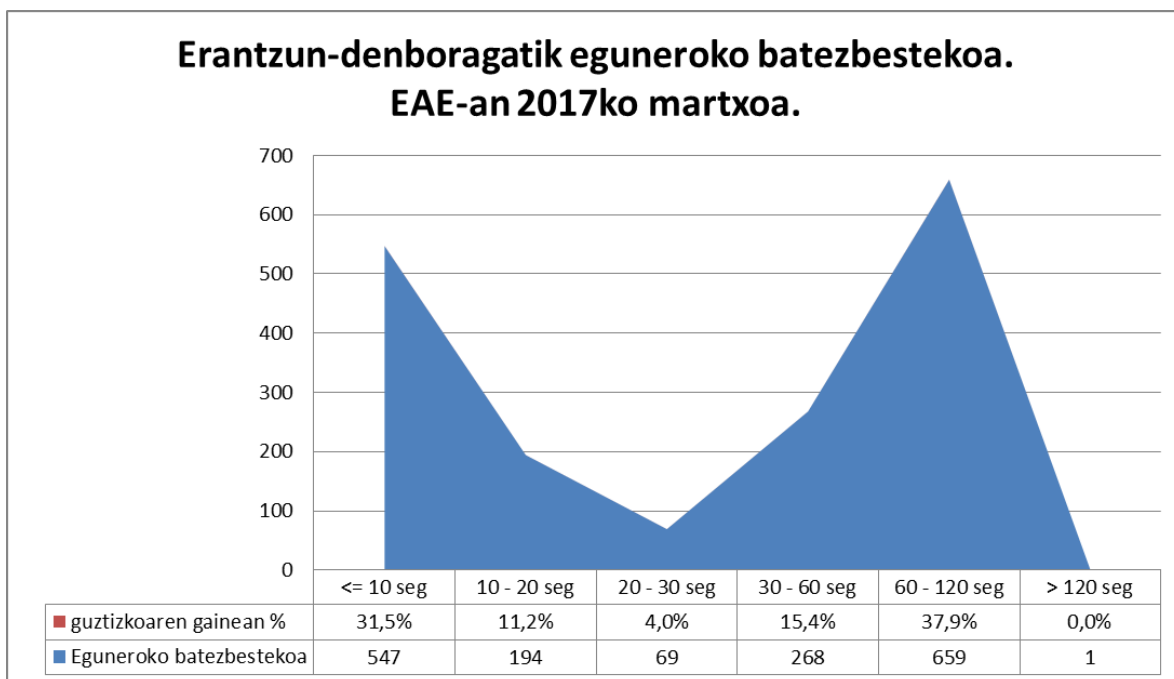
[http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/eu/contenidos/informacion/carta\\_servicios/eu\\_carta/carta.html](http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/eu/contenidos/informacion/carta_servicios/eu_carta/carta.html)

Erantzutako gaitasuna telefono bidezko kanalean EAEan.		
	2017ko MARTXOA	2017an METATUTAKO
Arretako batezbesteko denbora	02:35	02:28
Ezarrirako helburu balioa	60 segundo pasa baino lehen erantzundako deien %70, gei guztiak	
Lortutako balioa	62,0%	73,8%

*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

Aurreko taulan denbora ertaina irudikatzen da pertsonak hartzen direnean: **02:35**

Hilabete honetan balio objektibora ez dela heldu egiazta daiteke ere “Kanal presentzialaren erantzunaren ahalmena” % 8 azpitik geratuz.



*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

### 3.2 Zuzenean erantzundako deiak

EAE-an telefono bidezko kanalaren jardueraren gaineko hileroko informazioa.

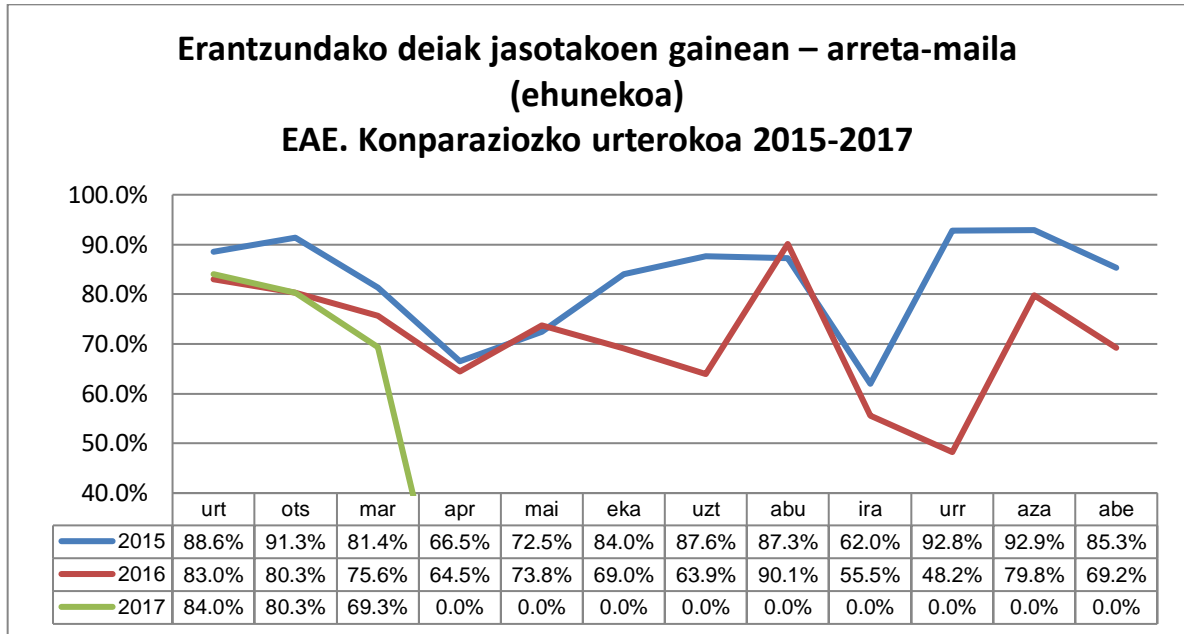
Irudikatutako datuak **jasotako deien eta erantzundakoen artean konparaziozkoari** dagozkie, erantzundako deietako eguneko erdian bezala

<b>Hilabeteko telefono arretaren zerbitzuaren laburpena EAEan.</b>		
	2017ko MARTXOA	2017an METATUTAKO
Jasotako deiak	57.693	138.204
Erantzundako deiak	39.988	106.094
Erantzundako deiak jasotako gainera %	69,3%	76,8%
Eguneko erantzundako deien batezbestekoa	1.739	1.656

*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

### 3.3 Urteroko konparaziozkoa telefono bidezkoaren arreta maila

Konparaziozko urteroko honetan kalitatea edo azken 3 urteetan zeharreko zerbitzu gradua ikusi daiteke. Ehunekoek telefonogunean jasotako deiei dagokienez arduratutako deietako maila irudikatzen dute. Balio egokia sarrerako dei guztietarako % 100 izanez

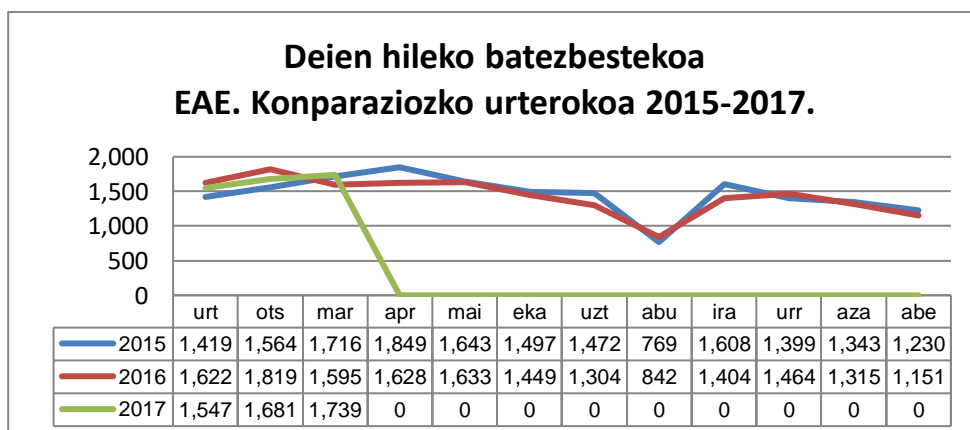


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

### 3.4 Urteroko konparaziozkoa erantzundako kopuruko deiak

Adierazle honek hileroko dei bolumena ebaluatzea baimentzen ditugu. Honela, dei-pikoen urtarokotasuna analizatuz, itxarondako hileroko eskariaren arabera Zerbitzua hobeto dimentsionatu dezakegu.

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

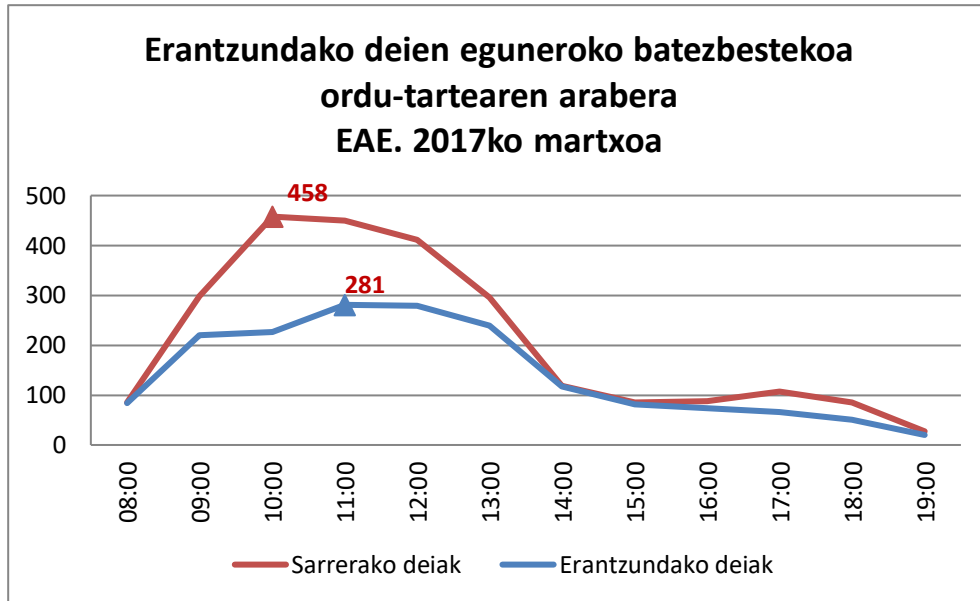


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean



### 3.5 Eguneroko jasotako deien batezbestekoa ordu-tartarearen arabera

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



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Jasoteko dei metaketarik goizeko 10:00etatik 12:00etara ordu tartean gertatzen da; eguneko dei batezbesteko erregistro handiena 10:00tan jasoten da.

### 3.6 Erantzundako deiak materia (gai) sailkapenaren arabera

Adierazle honek baimentzen du materia arduratutako telefono deien bidez kontsultatuenak ebaluatzea baimentzen du

<b>EAE-an erantzundako telefono-deiak gaiaren arabera.</b>				
<b>2017ko MARTXOA</b>				
GAIA	ERANTZUNDAKOAK			
	Zenbakia	%	ZUZENEAN	IGOTAKOAK
Hezkuntza	8.971	23,7%	8.239	732
Etxebizitza	7.981	21,1%	7.437	544
Gizarte Gaiak	4.758	12,6%	4.542	216
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	3.264	8,6%	2.426	838
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.581	6,8%	2.395	186
Ingurumena	1.910	5,0%	1.313	597
Osasuna	1.161	3,1%	1.040	121
Ekonomi Jarduerak	1.143	3,0%	918	225
Justizia	1.052	2,8%	847	205
Lana eta Enplegua	904	2,4%	735	169
Kultura	772	2,0%	654	118
Euskara	747	2,0%	727	20
Aisialdia eta Turismoa	570	1,5%	546	24
Garraioa eta Mugikortasuna	530	1,4%	508	22
Kanpo Harremanak	520	1,4%	517	3
Azpiegiturak eta Herri Lanak	517	1,4%	505	12
Hirigintza eta Lurraldeak	484	1,3%	481	3
<b>GUZTIRA</b>	<b>37.867</b>	<b>100,0%</b>	<b>33.832</b>	<b>4.035</b>
			<b>89,3%</b>	<b>10,7%</b>

*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

Martxoaren hilean, **Hezkuntza, Etxebizitzaren, Gizarte Gaiak eta Herri Administrazioaren materialen kontsultatuenen %66** ekarri dute.

**Zuzeneanek ia dei guztiak erantzuten diela** ikusi daiteke ere (%89), eta bakarrik deien %11, gehienetan izaera pertsonaleko espedientei buruzkoak edo Departamentuetara (igota) espezializatuagoak transferitzen dira.

## 4 Postontzi bidezko arreta

### 4.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, 2017ko martxoan, 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.

2017rako 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](http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/eu/contenidos/informacion/carta_servicios/eu_carta/carta.html)

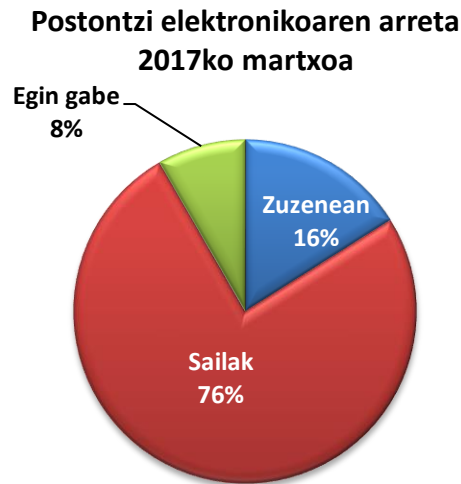
Postontzi elektronikoen estatistika		
	2017ko martxoa	2017ko METATUKOA
Jasotako kontsultak	2.158	5.902
Eguneroko kontsulten batezbestekoa	94	92
Erantzundako kontsulten %	91,7%	91,9%
Zuzenean kudeatzen kontsultak	1.681	5.609
Erantzundako kontsulten %	20,6%	22,2%
Igotako kontsulten %	79,4%	77,8%
Ezarritako helburu balioa	Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen % 82	
Porcentajes	89,0%	91,0%

*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

Martxo honetan Zuzeneanek erantzun du 2 laneguneko gehieneko epe batean, zuzenki iristen diren posten % 89tako; beraz balio objektiboa adierazle honetarako gainditu da.

## 4.2 Postontzi elektronikoaren estatistika

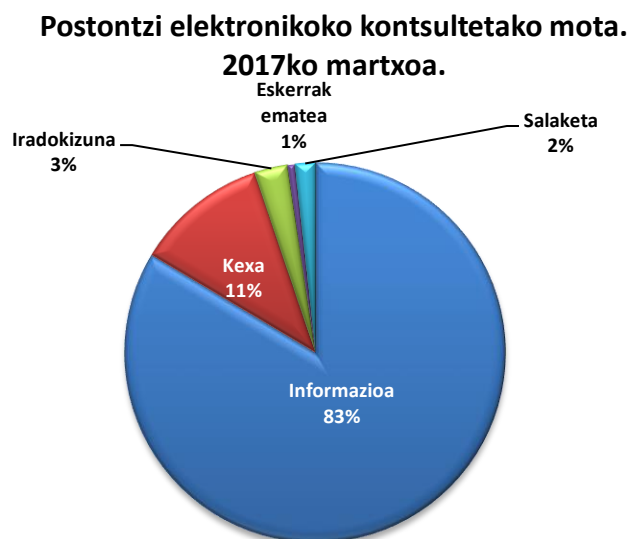
Hurrengo grafikoak arreta maila eta postontzi elektronikoan jasotako postetako osotasunari dagokionez erantzuna irudikatzen ditu. Zuzeneanek zuzenki erantzundako postetako eta Departamentuengatik ehunekoa erakusten du.



*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.



*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

#### 4.4 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

EAE-an egindako kontsultak gaiaren arabera.				
2017ko MARTXOA				
GAIA	KONTSULTA-GUZZIKOAK		ERANTZUNDAKOAK	
	Zenbakia	%	ZUZENEAN	IGOTAKOAK
Etxebizitza	599	27,8%	137	425
Hezkuntza	407	18,9%	80	291
Lana eta Enplegua	381	17,7%	1	350
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	178	8,2%	69	105
Gizarte Gaiak	88	4,1%	47	33
Segurtasuna eta Herrizaingoa	86	4,0%	8	70
Ingurumena	85	3,9%	1	72
Ekonomi Jarduerak	69	3,2%	8	53
Aisialdia eta Turismoa	59	2,7%	3	55
Euskara	47	2,2%	10	33
Osasuna	45	2,1%	6	31
Justizia	40	1,9%	7	29
Kultura	33	1,5%	1	26
Garraioa eta Mugikortasuna	17	0,8%	5	9
Hirigintza eta Lurraldea	15	0,7%	1	10
Kanpo Harremanak	5	0,2%	0	2
Azpiegiturak eta Herri Lanak	4	0,2%	0	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>2.158</b>	<b>100,0%</b>	<b>384</b>	<b>1.595</b>
			<b>17,8%</b>	<b>73,9%</b>

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko martxoan 2.158 kontsulta postontzi elektronikoan jaso dira, **%72 Etxebizitzaren, Hezkuntza, Lana eta Enpleguaren, Gobernu eta Herri Administrazioaren** gaineko kontsultei dagokien.

## 5 Telegram bidezko arreta

### 5.1 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

<b>EAE-an jasotako kontsultak gaiaren arabera.</b>		
<b>2017ko MARTXOA</b>		
<b>GAIA</b>	<b>KONTSULTAK</b>	
	<b>Zenbakia</b>	<b>%</b>
Etxebizitza	84	36,4%
Hezkuntza	52	22,5%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	38	16,5%
Gizarte Gaiak	17	7,4%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	9	3,9%
Lana eta Enplegua	7	3,0%
Ekonomi Jarduerak	6	2,6%
Euskara	6	2,6%
Ingurumena	4	1,7%
Kultura	3	1,3%
Justizia	3	1,3%
Osasuna	1	0,4%
Garraioa eta Mugikortasuna	1	0,4%
Kanpo Harremanak	0	0,0%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	0	0,0%
Aisialdia eta Turismoa	0	0,0%
Hirigintza eta Lurraldea	0	0,0%
<b>GUZTIRA</b>	<b>231</b>	<b>100,0%</b>

*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

2017ko martxoa 231 kontsultak Telegramen mezularitza sisteman zehar jaso dira, **%83** Etxebizitzaren, Hezkuntza, Gobernua eta Herri Adminiztrazioa eta Gizarte Gaiak.

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

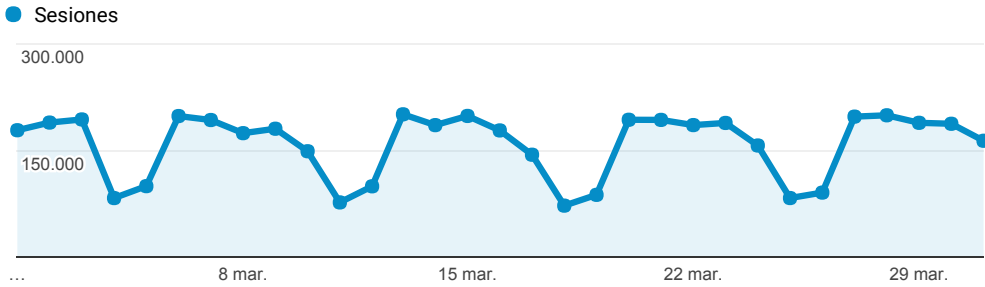
---

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

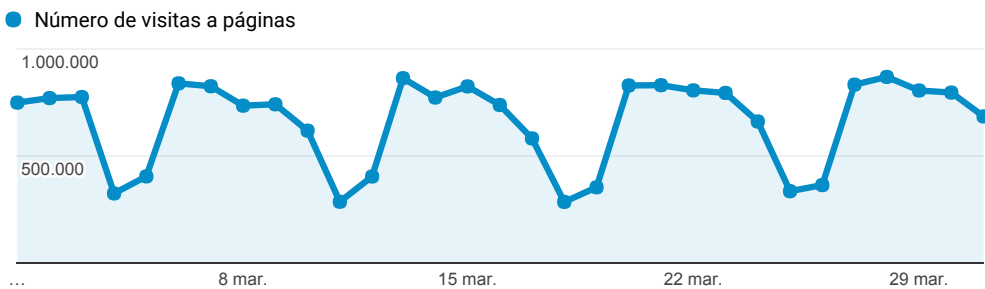
1 mar. 2017 - 31 mar. 2017

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	3.662.449	00:04:33
Elhuyar Hiztegia CC	3.475.776	00:09:09
(not set)	1.429.287	00:06:36
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	991.136	00:01:37
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	633.018	00:02:12
Home Mobile	577.320	00:01:22
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	572.684	00:01:11
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	415.030	00:01:11
Procesos Selectivos-Instituto Vasco de Administración Pública-Euskadi.net	363.625	00:04:12
Predicción meteorologica para pasado mañana - Móvil	314.687	00:01:23

**¿Cuántas páginas han visitado?**

**20.471.541**  
 % del total: 100,00 % (20.471.541)

**¿Cuántas visitas hemos tenido?**

**4.909.779**  
 % del total: 100,00 % (4.909.779)

**Páginas / Visita**

**4,17**  
 Media de la vista: 4,17 (0,00 %)

**Porcentaje de rebote**

**33,56 %**  
 Media de la vista: 33,56 % (0,00 %)

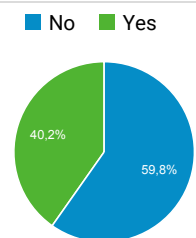
**Duración media de la visita**

**00:03:35**  
 Media de la vista: 00:03:35 (0,00 %)

**¿Son nuevos o recurrentes?**

Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.670.817	16.114.151
New Visitor	1.238.962	4.357.390

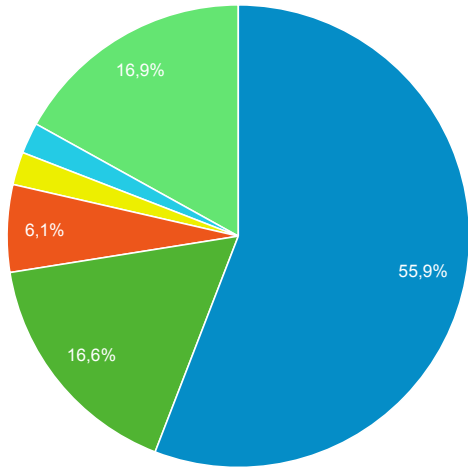
**¿Desde dispositivos móviles?**





## ¿De dónde vienen las visitas?

■ google ■ (direct) ■ lanbide.euskadi.eus ■ bing ■ ivap.euskadi.eus ■ Otras



© 2017 Google