

Zuzenean zerbitzuaren hileroko jarduera txostena

2017ko apirila

Aurkibidea

1	DATU OROKORRAK: KANAL GUZTIAK.....	3
1.1	Konparaziozkoa gaurko hilbetearen arrete aurreko hilabetearekin eta aurreko urteko hilabete berarekin.....	4
1.2	Konparaziozko arretateko urteroko arabera kanalatik, hizkuntzatik eta 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
2	AURREZ AURREKO KANALA	9
2.1	Erantzuteko gaitasuna	9
2.2	Zuzeneaneko ordezkarietaz egindako arreten 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
3	TELEFONO BIDEZKO KANALA.....	14
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
4	POSTONTZI BIDEZKO ARRETA	19
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
5	TELEGRAM BIDEZKO ARRETA	22
5.1	Jasotako kontsultak gaiaren arabera.....	22
6	I. ERANSKINA: EUSKADI.EUS ATARIKO DATUAK (GAZTELANIAZ BAKARRIK).....	23

1 Datu orokorrak: kanal guztiak

Jarraian, Zuzenean zerbitzuak 2017ko apirila 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 Zerbitzuagatik 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 apirila							
	2017ko APIRILA	2017ko MARTXOA aldakuntza			2016ko MARTXOA aldakuntza		
		Zbk.	Dif.	%	Zbk.	Dif.	%
GUZTIRA	61.347	93.968	-32.621	-53,2%	77.032	-15.685	-25,6%
BATEZBESTEKO ARRETAK EGUNEAN	3.609	4.086	-477	-13,2%	3.668	-60	-1,7%
KANALA							
Aurrez aurre	31.962	51.591	-19.629	-61,4%	40.859	-8.897	-27,8%
Telefonoz	27.719	39.988	-12.269	-44,3%	34.189	-6.470	-23,3%
Postontzia	1.489	2.158	-669	-44,9%	1.839	-350	-23,5%
Telegram	177	231	-54	-30,5%	145	32	18,1%
ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA							
Euskara	8.377	14.171	-5.794	-69,2%	4.813	3.564	42,5%
Gaztelania	51.276	77.677	-26.401	-51,5%	70.801	-19.525	-38,1%
Zehaztu gabe (*)	1.694	2.121	-427	-25,2%	1.420	274	16,2%
GENEROA							
Gizonak	23.974	34.275	-10.301	-43,0%	37.933	-13.959	-58,2%
Emakumeak	35.451	56.642	-21.191	-59,8%	36.488	-1.037	-2,9%
Zehaztu gabe (*)	1.922	3.052	-1.130	41,2%	2.613	-691	-36,0%

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

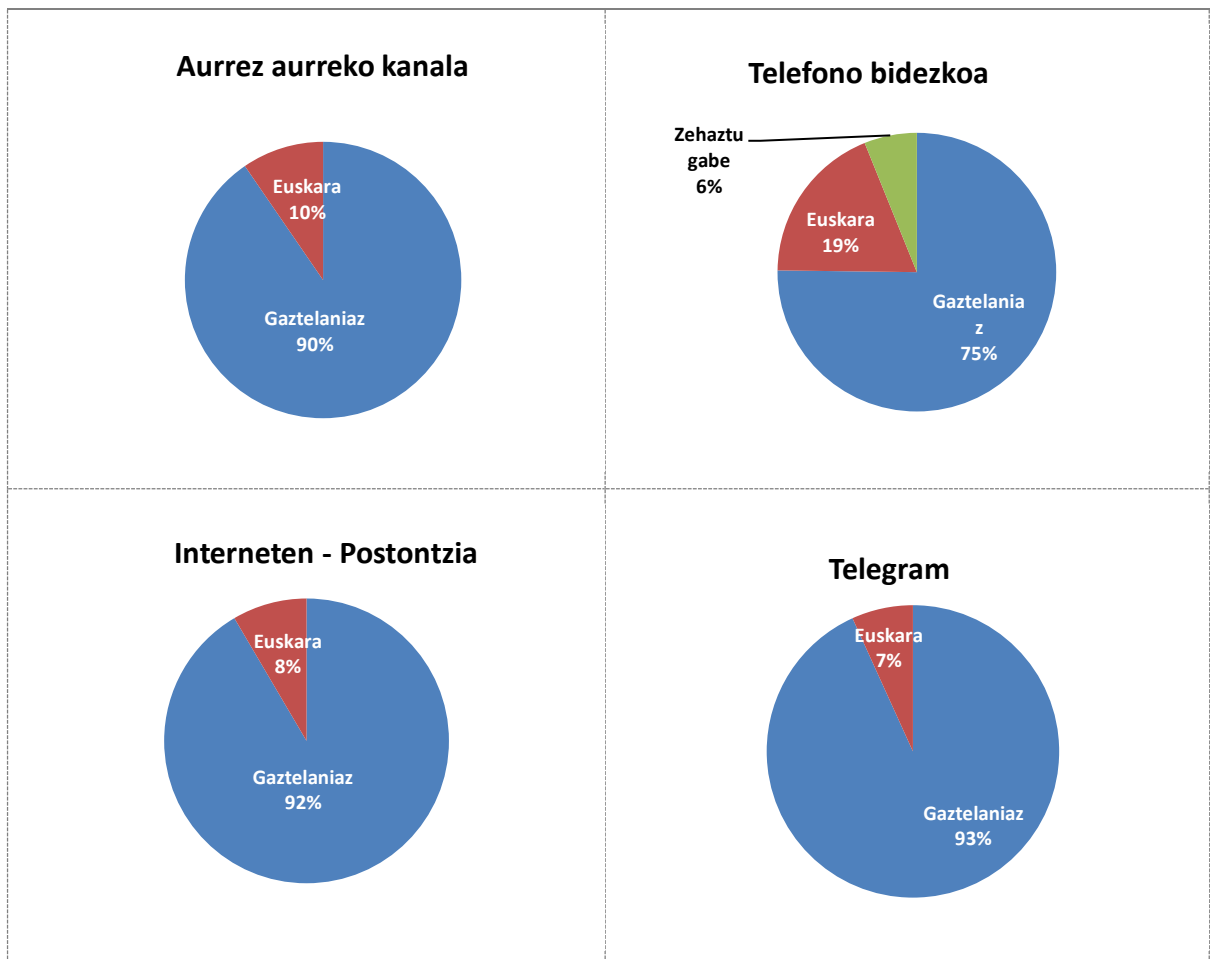
	KANALA					HIZKUNTZA			GENEROA		
	GUZTIRA	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegram	Euskara	Gaztelania	Zeh. Gabe (*)	Gizonak	Emakumeak	Zeh. Gabe (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2016	533.626	298.373	221.761	12.403	1.089	14,1%	83,6%	2,4%	43,0%	53,4%	3,6%
Maiatza	83.346	45.512	35.929	1.729	176	8,9%	88,9%	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%
2017	305.844	163.895	133.813	7.391	745	15,6%	81,9%	2,6%	38,4%	58,3%	3,4%
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%
Apirila	61.347	31.962	27.719	1.489	177	13,7%	83,6%	2,8%	39,1%	57,8%	3,1%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.3 Egindako arretateko arabera kanalatatik eta hizkuntzaretatik

EAE-an hile arretateko arabera **hizkuntza** eta kanal bakoitzaren **irudikapen grafikoa**. Balioak ehunekoetan adierazitz dagoz.

Egindako arretateko % hizkuntzaren arabera. 2017ko apirila.

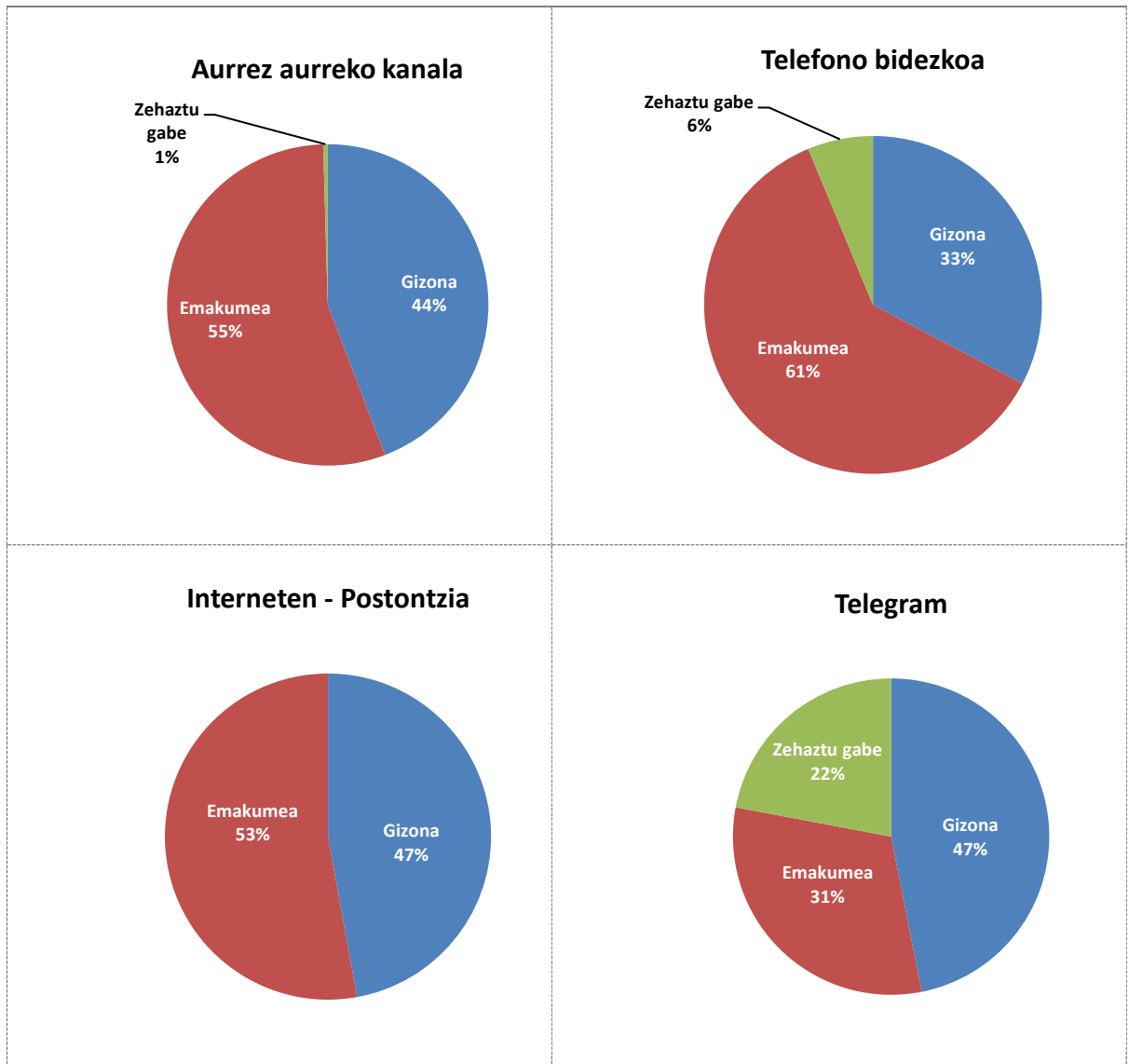


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 apirila.



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.

Arreta gaiaren eta generoaren arabera. EAE-an.					
2017ko APIRILA					
GAIK	ARRETA		GENEROA		
	Zbk	%	Gizona	Emakumea	Zehaz. Gabe (*)
			%	%	%
Etxebizitza	19.350	32,44%	43,72%	56,07%	0,21%
Hezkuntza	10.554	17,69%	25,55%	74,27%	0,18%
Gizarte Gaiak	10.322	17,30%	33,65%	66,27%	0,08%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	4.224	7,08%	40,54%	58,84%	0,62%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	3.818	6,40%	56,27%	41,08%	2,65%
Lana eta Enplegua	3.685	6,18%	49,43%	50,38%	0,19%
Justizia	1.502	2,52%	50,03%	49,50%	0,47%
Ingurumena	1.181	1,98%	46,19%	53,47%	0,34%
Ekonomi Jarduerak	1.006	1,69%	48,26%	51,24%	0,50%
Osasuna	832	1,40%	42,85%	56,91%	0,24%
Kultura	715	1,20%	46,92%	52,52%	0,56%
Euskara	700	1,17%	43,65%	56,35%	0,00%
Aisialdia eta Turismoa	417	0,70%	49,04%	50,24%	0,72%
Kanpo Harremanak	382	0,64%	51,96%	47,78%	0,26%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	339	0,57%	46,46%	53,54%	0,00%
Garraioa eta Mugikortasuna	321	0,54%	51,56%	48,44%	0,00%
Hirigintza eta Lurraldea	300	0,50%	51,17%	48,83%	0,00%
GUZTIRA	59.653	100,00%	45,72%	53,87%	0,41%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Egindako arreta guztizkoko ez dira sartzen ari txosten honetan gaia ezarri ezin izan zen 1.694 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 apirilan, 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

EAE-an Zuzeneaneko aurrez aurreko arreta zerbitzuaren erantzuteko gaitasuna				
	2017ko APIRILA			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	GUZTIRA
Itxaroteko batezbesteko denbora	10:09	07:18	04:42	08:12
Arretako batezbesteko denbora	06:16	06:57	05:56	06:22
Erantzuteko gaitasuna. Helburu balioa.	10 minutuko itxaronaldiko garai handienera arduratutako pertsonen % 70 da			
Lortutako balioa	44,7%	49,4%	68,3%	51,2%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Aurreko taulan arretari buruzko eguraldietan irudikatzen dira:

- Pertsonen arduratzera arte itxaroten duten eguraldi ertaina: **08:12 (min/seg)**
- Eguraldi ertaina pertsonak hartzen direnean baino: **06:22 (min/seg)**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Kanal presentzialaren erantzunaren ahalmena” % 19 azpitik geratuz.

2.2 Zuzeneaneko ordezkartzetan egindako arreten laburpena

Zuzeneaneko ordezkartzetako bakoitzeko kanal presentzialaren jardueraren gaineko hileroko informazioa.

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

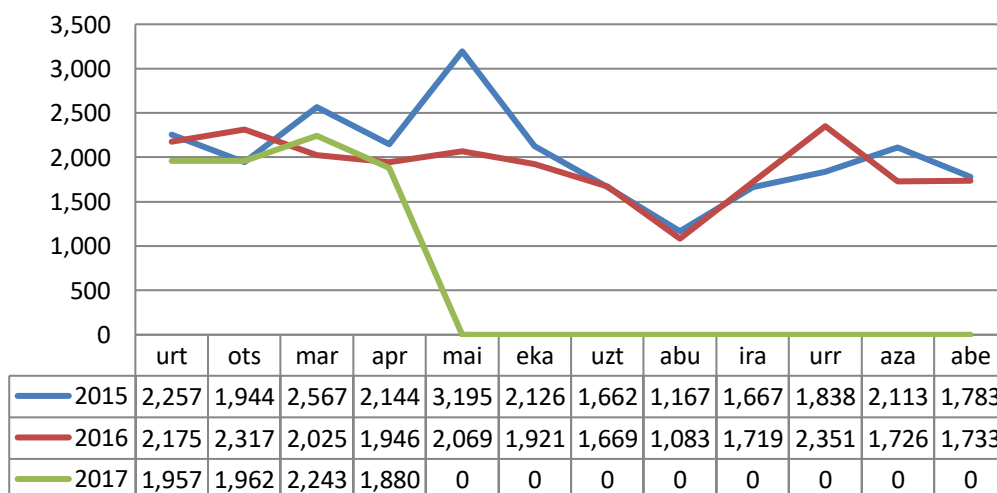
EAE-an Zuzeneaneko bulego bakoitzeko egindako arreta aurrez aurreko zerbitzuaren hileroko laburpena.				
	2017ko APIRILA		2017 METATUTAKO	
	Guztira	Eguneroko batezbestekoa	Guztira	Eguneroko batezbestekoa
Bizkaia	17.650	1.038	82.956	1.022
Gipuzkoa	7.489	441	43.276	535
Araba	6.823	426	37.663	466
Arreten GUZTIZKOA	31.962	1.880	163.895	2.011

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2.3 Urteroko konparaziozko 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.**

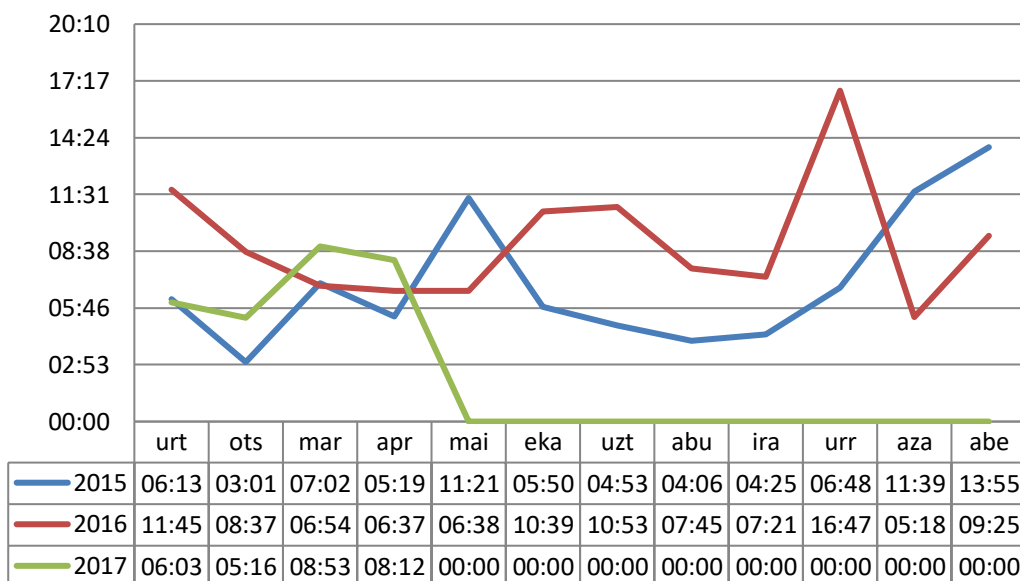


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.**

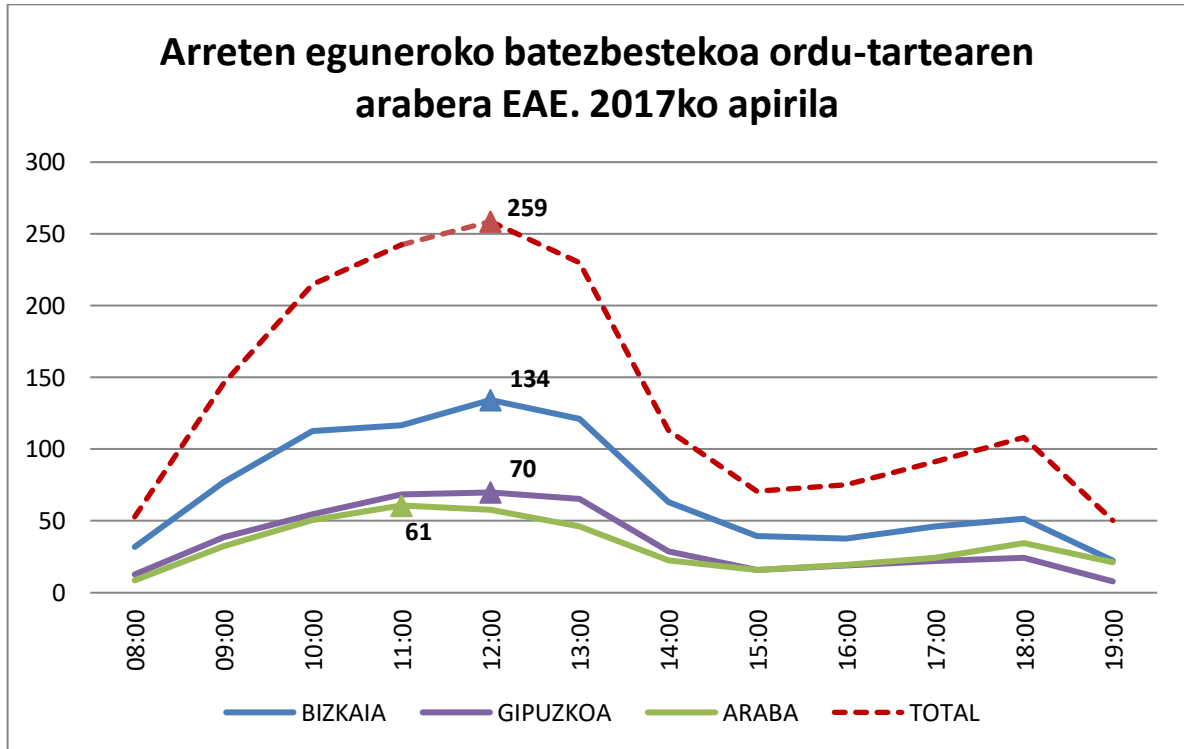


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko apirilan, **itxaronaldi batezbestekoa 8 minutuko izan da**. Bulego bakoitzetik: 10:09 Bilbon, 07:18 Donostia-San Sebastian eta 04:42 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 tartea 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 134 arretak
- Zuzenean **Donostia**: 12:00en gaineko egunean 70 arretak
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 11:00en gaineko egunean 61 arretak

Ordezkaritzen taldean 12:00etan gaineko egunean 259 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.

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

2017ko APIRILA							
GAIA	ARRETA-GUZZIKOIA				ORDEZKARITZAGATIK		
	Znbk.	%	Zuzenean	Igotako	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Etxebizitza	12.664	39,6%	12.313	351	6.794	2.947	2.923
Gizarte Gaiak	7.054	22,1%	7.045	9	3.577	1.743	1.734
Hezkuntza	4.123	12,9%	4.039	84	2.506	1.170	447
Lana eta Enplegua	2.879	9,0%	2.863	16	2.036	231	612
Segurtasuna eta Herrizaingoa	1.962	6,1%	1.951	11	1.175	474	313
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	1.465	4,6%	1.454	11	773	272	420
Justizia	709	2,2%	698	11	366	241	102
Euskara	271	0,8%	268	3	88	147	36
Ekonomi Jarduerak	241	0,8%	235	6	76	103	62
Kultura	192	0,6%	187	5	91	67	34
Osasuna	129	0,4%	128	1	46	17	66
Ingurumena	121	0,4%	121	0	79	31	11
Kanpo Harremanak	83	0,3%	83	0	14	16	53
Azpiegiturak eta Herri Lanak	34	0,1%	34	0	13	21	0
Garraioa eta Mugikortasuna	17	0,1%	17	0	6	4	7
Aisialdia eta Turismoa	12	0,0%	11	1	6	3	3
Hirigintza eta Lurraldea	6	0,0%	4	2	4	2	0
GUZTIRA	31.962	100,0%	31.451	511	17.650	7.489	6.823
			98,4%	1,6%	55,2%	23,4%	21,3%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Etxebizitza, Gizarte Gaiak, Hezkuntza eta Lan eta Enpleguak gaineko materiek aurrez aurreko kanalean kontsulten % 84tako gehiago erakartzen dute.

3 Telefono bidezko kanala

3.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, 2017ko apirilan, 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:

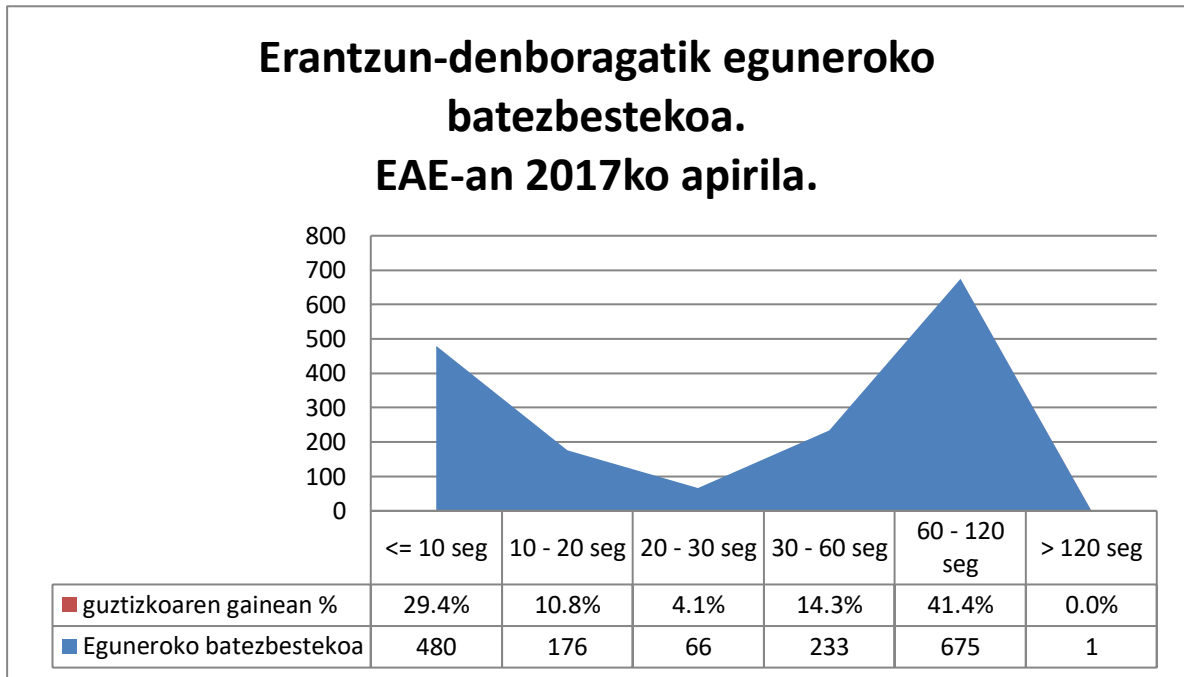
http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/eu/contenidos/informacion/carta_servicios/eu_carta/carta.html

Erantzutako gaitasuna telefono bidezko kanalean EAEan.		
	2017ko APIRILA	2017an METATUTAKO
Arretako batezbesteko denbora	02:32	02:29
Ezarritako helburu balioa	60 segundo pasa baino lehen erantzundako deien %70, gei guztiak	
Lortutako balioa	58,6%	70,6%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Aurreko taulan denbora ertaina irudikatzen da pertsonak hartzen direnean: **02:32**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Telefono bidezko kanal erantzunaren ahalmena” % 11 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** dagozkio, erantzundako deietako eguneko erdien bezala

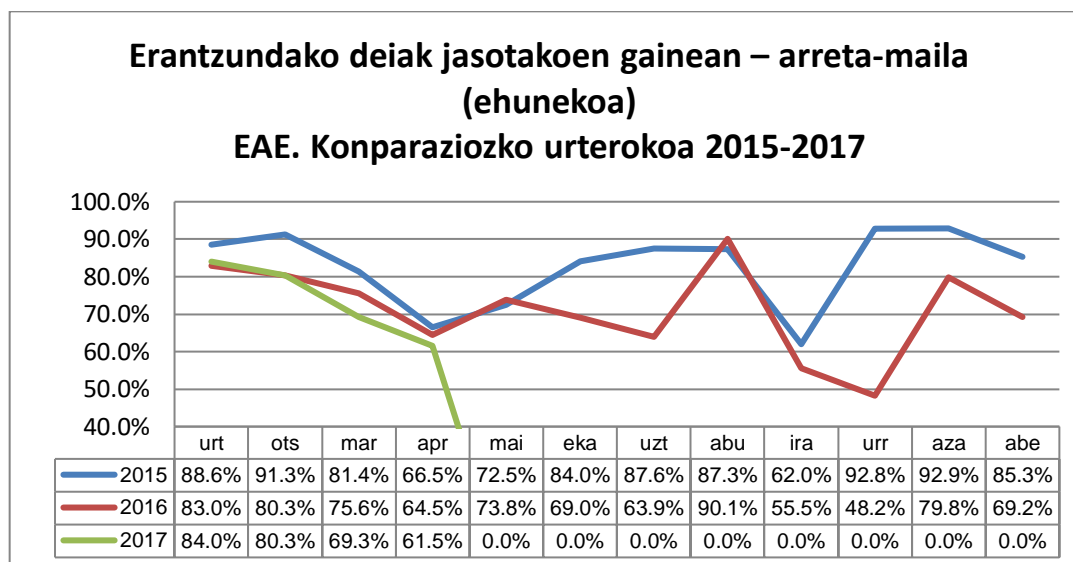
Hilabeteko telefono arretaren zerbitzuaren laburpena EAEan.

	2017ko APIRILA	2017an METATUTAKO
Jasotako deiak	45.099	183.303
Erantzundako deiak	27.719	133.813
Erantzundako deiak jasotako gainera %	61,5%	73,0%
Eguneko erantzundako deien batezbestekoa	1.631	1.649

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

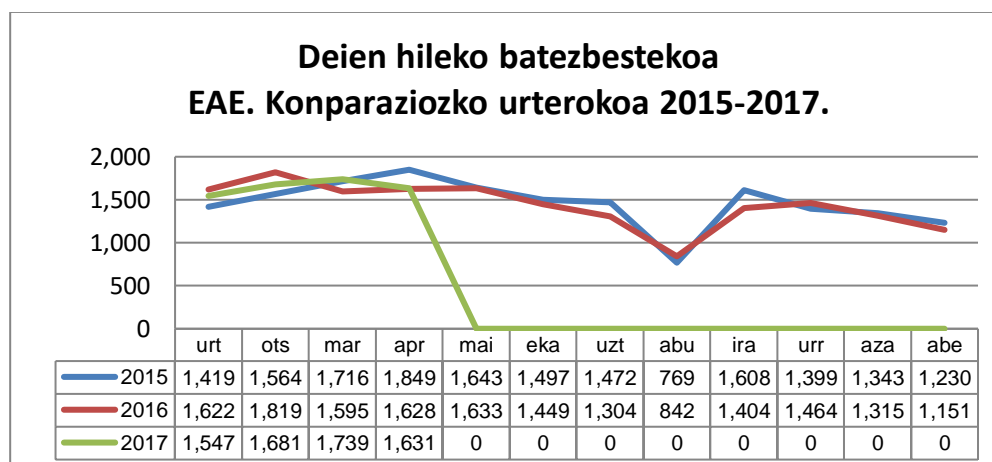


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.

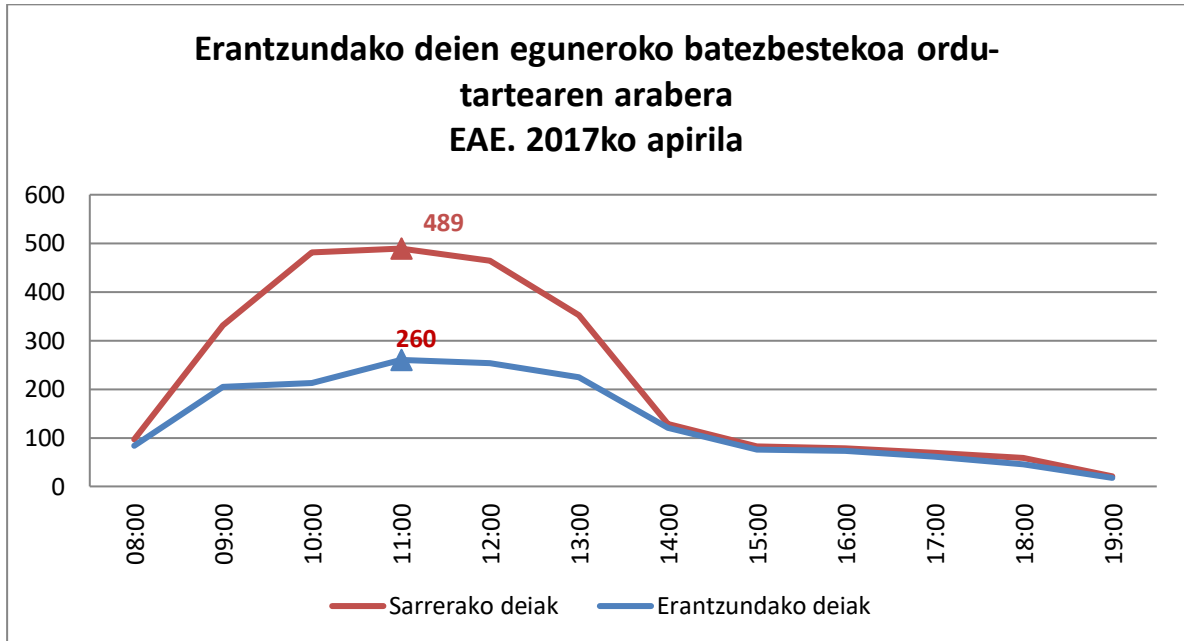
Irudikatutako datuak egun bakoitzeko arduratutako dei erdiari eta azken 3 urteetan zeharreko hilabeteari dagozkie.



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 11:00tan jasoten da.

3.6 Erantzundako deiak materia (gai) sailkapenaren arabera

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

EAE-an erantzundako telefono-deiak gaiaren arabera..				
2017ko APIRILA				
GAIA	ERANTZUNDAKOAK			
	Zenbakia	%	ZUZENEAN	IGOTAKOAK
Etxebizitza	6.205	23,8%	5.874	331
Hezkuntza	6.112	23,5%	5.696	416
Gizarte Gaiak	3.220	12,4%	3.076	144
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	2.552	9,8%	1.939	613
Segurtasuna eta Herrizaingoa	1.788	6,9%	1.659	129
Ingurumena	1.002	3,9%	716	286
Justizia	751	2,9%	596	155
Ekonomi Jarduerak	710	2,7%	566	144
Osasuna	673	2,6%	601	72
Lana eta Enplegua	571	2,2%	468	103
Kultura	487	1,9%	422	65
Euskara	400	1,5%	393	7
Aisialdia eta Turismoa	366	1,4%	348	18
Azpiegiturak eta Herri Lanak	302	1,2%	298	4
Garraioa eta Mugikortasuna	298	1,1%	286	12
Kanpo Harremanak	295	1,1%	294	1
Hirigintza eta Lurraldea	288	1,1%	282	6
GUZTIRA	26.025	100,0%	23.519	2.506
			90,4%	9,6%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Apirilaren hilean, **Etxebizitzaren, Hezkuntza, Gizarte Gaiak eta Herri Administrazioaren** materia **konsultatuenen %70** 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, 2017ko apirilan, 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

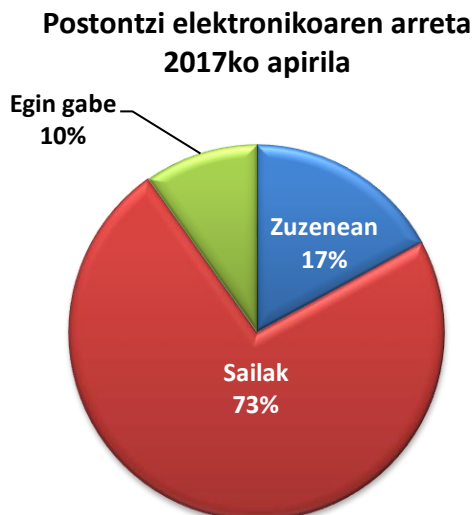
Postontzi elektronikoen Zuzenean erantzuteko gaitasuna		
	2017ko APIRILA	2017ko METATUKOA
Jasotako kontsultak	1.489	7.391
Eguneroko kontsulten batezbestekoa	88	91
Erantzundako kontsulten %	90,2%	91,5%
Zuzenean kudeatzen kontsultak	1.150	5.609
Erantzundako kontsulten %	22,1%	22,2%
Igotako kontsulten %	77,9%	77,8%
Erantzuteko gaitasuna: Ezarritako helburu balioa	Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen % 82	
Erantzundakoak % epean	97,2%	91,0%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Apirila honetan Zuzeneanek erantzun du 2 laneguneko gehieneko epe batean, zuzenki iristen diren posten % 97tako; beraz balio objektiboa adierazle honetarako gainditu da.

4.2 Postontzi elektronikoaren estatistika

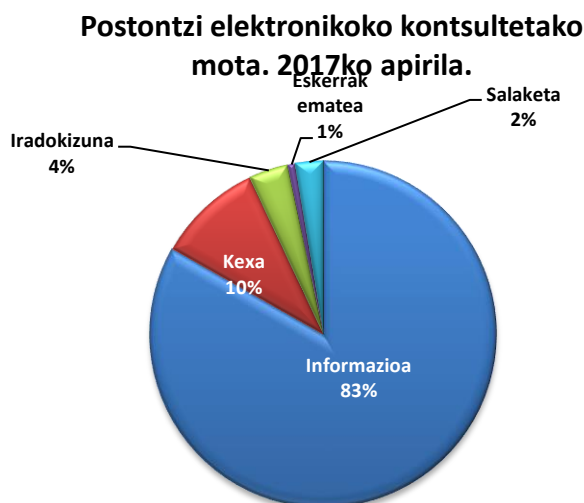
Hurrengo grafikoak arreta maila eta postontzi elektronikoan jasotako postetako osotasunari dagokionez erantzuna irudikatzen ditu. Zuzeneanek zuzenki erantzundako postetako eta Departamentuengatik ehunekoa erakusten du.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

4.3 Jasotako kontsultak tipoaren arabera

Hurrengo informazioak gaurko hilabetearen 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 APIRILA					
GAIA	KONTSULTA-GUZZIKOAK		ERANTZUNDAKOAK		
	Zenbakia	%	Zuzenean	Sailak	Egin gabe
Etxebizitza	413	27,7%	55	316	42
Hezkuntza	274	18,4%	92	154	28
Lana eta Enplegua	232	15,6%	4	214	14
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	180	12,1%	55	111	14
Segurtasuna eta Herrizaingoa	66	4,4%	7	55	4
Ingurumena	56	3,8%	0	42	14
Ekonomi Jarduerak	48	3,2%	7	37	4
Aisialdia eta Turismoa	39	2,6%	2	37	0
Gizarte Gaiak	38	2,6%	15	15	8
Justizia	37	2,5%	5	26	6
Kultura	33	2,2%	4	24	5
Euskara	29	1,9%	5	24	0
Osasuna	28	1,9%	2	23	3
Garraioa eta Mugikortasuna	5	0,3%	0	5	0
Hirigintza eta Lurraldea	5	0,3%	1	0	4
Kanpo Harremanak	3	0,2%	0	3	0
Azpiegiturak eta Herri Lanak	3	0,2%	0	3	0
GUZTIRA	1.489	100,0%	254	1.089	146
			17,1%	73,1%	9,8%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko apirilan, %74 Etxebizitzaren, Hezkuntza, Lana eta Enpleguaren, Gobernu eta Herri Administrazioaren gaineko kontsultei dagokien.

5 Telegram bidezko arreta

5.1 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

EAE-an jasotako kontsultak gaiaren arabera.		
2017ko APIRILA		
GAIA	KONTSULTAK	
	Zenbakia	%
Etxebizitza	68	38,4%
Hezkuntza	45	25,4%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	27	15,3%
Gizarte Gaiak	10	5,6%
Ekonomi Jarduerak	7	4,0%
Justizia	5	2,8%
Kultura	3	1,7%
Lana eta Enplegua	3	1,7%
Ingurumena	2	1,1%
Osasuna	2	1,1%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2	1,1%
Kanpo Harremanak	1	0,6%
Garraioa eta Mugikortasuna	1	0,6%
Hirigintza eta Lurraldea	1	0,6%
Euskara	0	0,0%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	0	0,0%
Aisialdia eta Turismoa	0	0,0%
GUZTIRA	177	100,0%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko apirila 177 kontsultak Telegramen mezularitza sisteman zehar jaso dira, **%85** Etxebizitzaren, Hezkuntza, Gobernua eta Herri Adminiztrazioa eta Gizarte Gaiak.

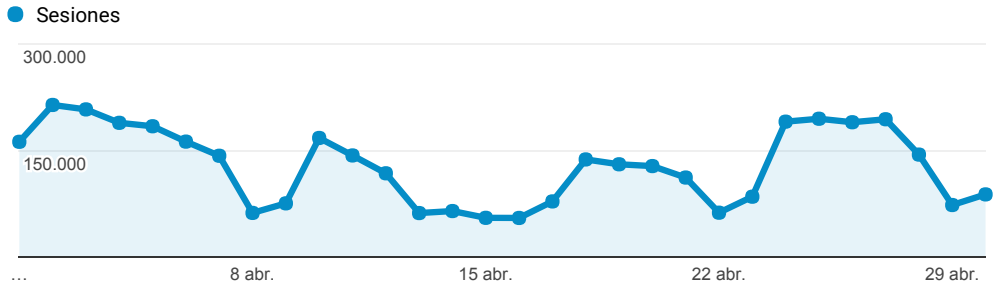
6 I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)

Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

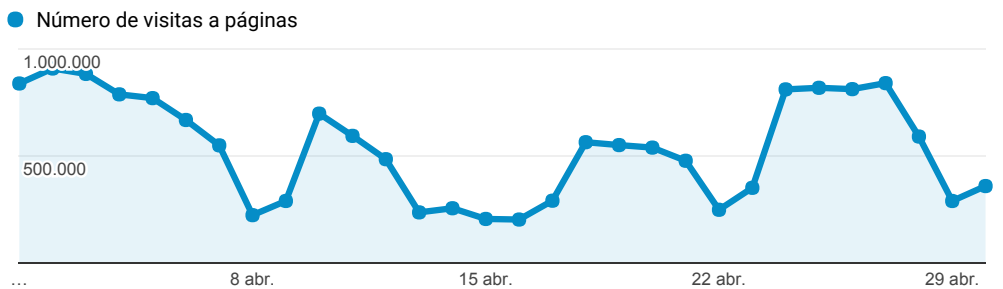
1 abr. 2017 - 30 abr. 2017

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
Elhuyar Hiztegia CC	2.583.823	00:09:50
www.lanbide.net	2.468.525	00:04:15
(not set)	856.959	00:06:20
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	747.462	00:01:43
Procesos Selectivos-Instituto Vasco de Administración Pública-Euskadi.net	711.333	00:06:14
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	505.658	00:01:13
Home Mobile	503.190	00:01:22
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	423.335	00:02:04
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	370.282	00:01:14
Bolsas de trabajo	347.101	00:04:20

¿Cuántas páginas han visitado?

16.104.555
 % del total: 100,00 % (16.104.555)

¿Cuántas visitas hemos tenido?

3.873.842
 % del total: 100,00 % (3.873.842)

Páginas / Visita

4,16
 Media de la vista: 4,16 (0,00 %)

Porcentaje de rebote

34,08 %
 Media de la vista: 34,08 % (0,00 %)

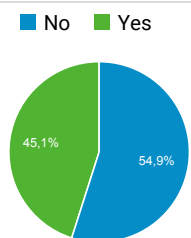
Duración media de la visita

00:03:42
 Media de la vista: 00:03:42 (0,00 %)

¿Son nuevos o recurrentes?

Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	2.888.813	12.794.541
New Visitor	985.029	3.310.014

¿Desde dispositivos móviles?



¿De dónde vienen las visitas?

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

