

Zuzenean zerbitzuaren hileroko jarduera txostena

2017ko maiatza

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	10
2.1	Erantzuteko gaitasuna	10
2.2	Zuzeneaneko ordezkariarekin egindako arreten laburpena.....	11
2.3	Urteroko konparaziozko arreta presentzialetako kopuruak.....	11
2.4	Urteroko konparaziozkoa itzaroteko batezbesteko denbora	12
2.5	Geldialdi-ordutegiaren babesteko arreta egun bakoitzaren arabera	13
2.6	Egindako arretak materia sailkapenaren arabera	14
3	TELEFONO BIDEZKO KANALA.....	15
3.1	Erantzuteko gaitasuna	15
3.2	Zuzenean erantzundako deiak	16
3.3	Urteroko konparaziozkoa telefono bidezkoaren arreta maila.....	17
3.4	Urteroko konparaziozkoa erantzundako kopuruko deiak	17
3.5	Eguneroko jasotako deien batezbestekoa ordu-tartarearen arabera.....	18
3.6	Erantzundako deiak materia (gai) sailkapenaren arabera	19
4	POSTONTZI BIDEZKO ARRETA	20
4.1	Erantzuteko gaitasuna	20
4.2	Postontzi elektronikoaren estatistika.....	21
4.3	Jasotako kontsultak tipoaren arabera	21
4.4	Jasotako kontsultak gaiaren arabera.....	22
5	TELEGRAM BIDEZKO ARRETA	23
5.1	Jasotako kontsultak gaiaren arabera.....	23
6	I. ERANSKINA: EUSKADI.EUS ATARIKO DATUAK (GAZTELANIAZ BAKARRIK).....	24

1 Datu orokorrak: kanal guztiak

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

Kasu batzuetan, bai (Hizkuntzan) bai arreten (Generoan), **Zehaztu gabe (*)** 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 **personaren generoa ezartzea ez da batzuetan posiblea**, beraz atal honetan erretiratu 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 maiatza							
	2017ko MAIATZA	2017ko APIRILA aldakuntza			2016ko MAIATZA aldakuntza		
		Zbk.	Dif.	%	Zbk.	Dif.	%
GUZTIRA	83.698	61.347	22.351	26,7%	83.346	352	0,4%
BATEZBESTEKO ARRETAK EGUNEAN	3.804	3.609	196	5,1%	3.788	16	0,4%
KANALA							
Aurrez aurre	44.442	31.962	12.480	28,1%	45.512	-1.070	-2,4%
Telefonoz	36.941	27.719	9.222	25,0%	35.929	1.012	2,7%
Postontzia	2.075	1.489	586	28,2%	1.729	346	16,7%
Telegram	240	177	63	26,3%	176	64	26,7%
ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA							
Euskara	11.738	8.377	3.361	28,6%	7.377	4.362	37,2%
Gaztelania	69.650	51.276	18.374	26,4%	74.069	-4.419	-6,3%
Zehaztu gabe (*)	2.310	1.694	616	26,7%	1.901	409	17,7%
GENEROA							
Gizonak	30.781	23.974	6.807	22,1%	50.014	-19.233	-62,5%
Emakumeak	50.352	35.451	14.901	29,6%	30.781	19.571	38,9%
Zehaztu gabe (*)	2.565	1.922	643	74,9%	2.551	14	0,5%

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.

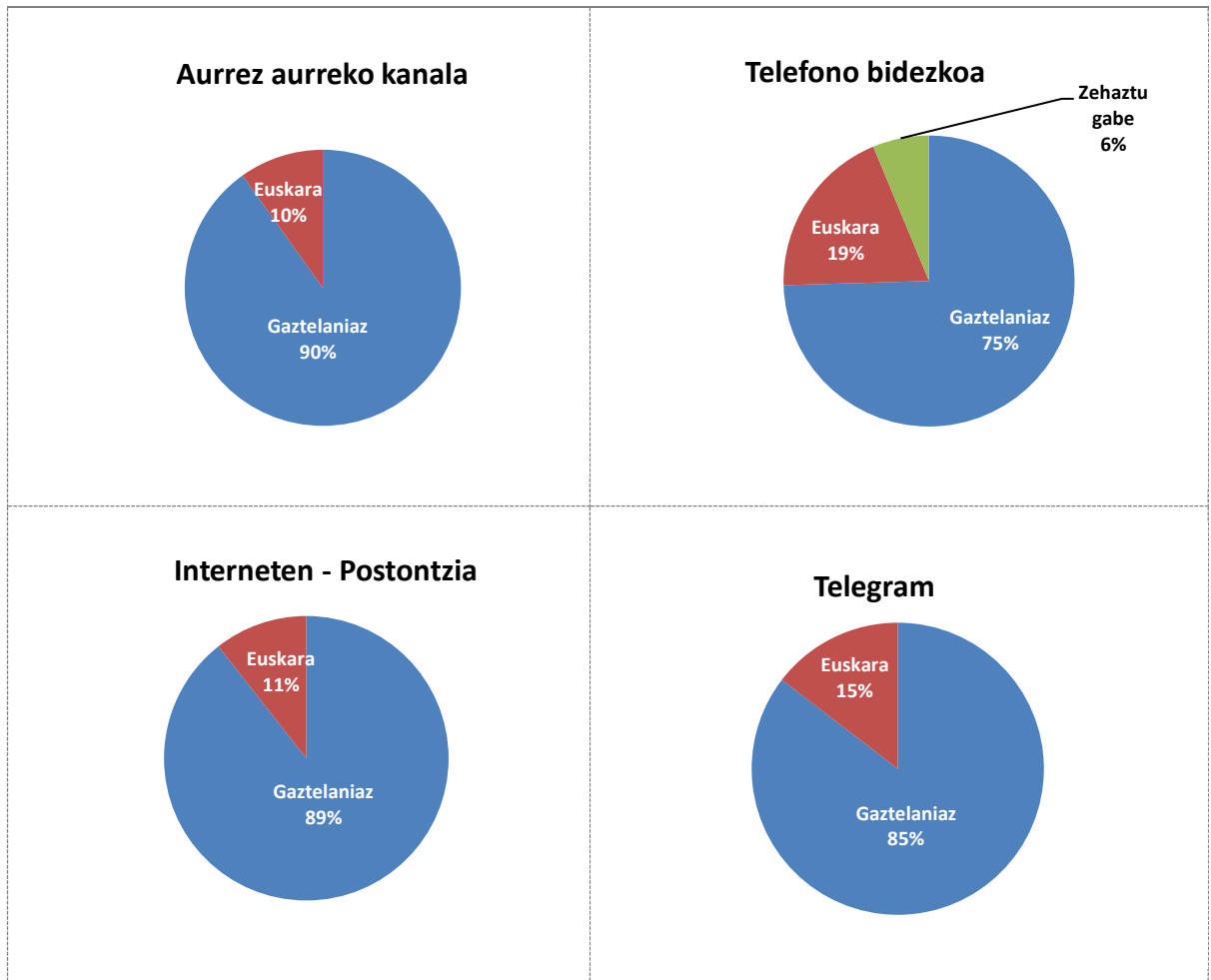
	KANALA					HIZKUNTZA			GENEROA		
	GUZTIRA	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegram	Euskara	Gaztelania	Zeh. Gabe (*)	Gizonak	Emakumeak	Zeh. Gabe (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2016	450.280	252.861	185.832	10.674	913	14,8%	82,8%	2,4%	40,6%	55,7%	3,7%
Ekaina	75.776	42.262	31.877	1.568	69	9,5%	87,9%	2,7%	39,8%	56,1%	4,2%
Uztaila	60.868	33.377	26.086	1.310	95	15,4%	81,8%	2,8%	41,5%	54,2%	4,4%
Abuztua	43.394	23.830	18.520	971	73	14,3%	82,9%	2,9%	42,1%	53,1%	4,7%
Iraila	70.805	37.812	30.896	1.906	191	18,5%	79,7%	1,8%	38,6%	58,4%	2,9%
Urria	74.711	44.670	27.825	2.021	195	15,7%	82,8%	1,5%	39,7%	57,1%	3,2%
Azaroa	65.559	36.249	27.609	1.566	135	14,7%	82,9%	2,4%	40,7%	56,4%	2,8%
Abendua	59.167	34.661	23.019	1.332	155	15,7%	81,9%	2,4%	41,6%	54,9%	3,5%
2017	389.542	208.337	170.754	9.466	985	15,2%	82,2%	2,6%	38,0%	58,6%	3,3%
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%
Maiatza	83.698	44.442	36.941	2.075	240	14,0%	83,2%	2,8%	36,8%	60,2%	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 arretetako % hizkuntzaren arabera. 2017ko maiatza.

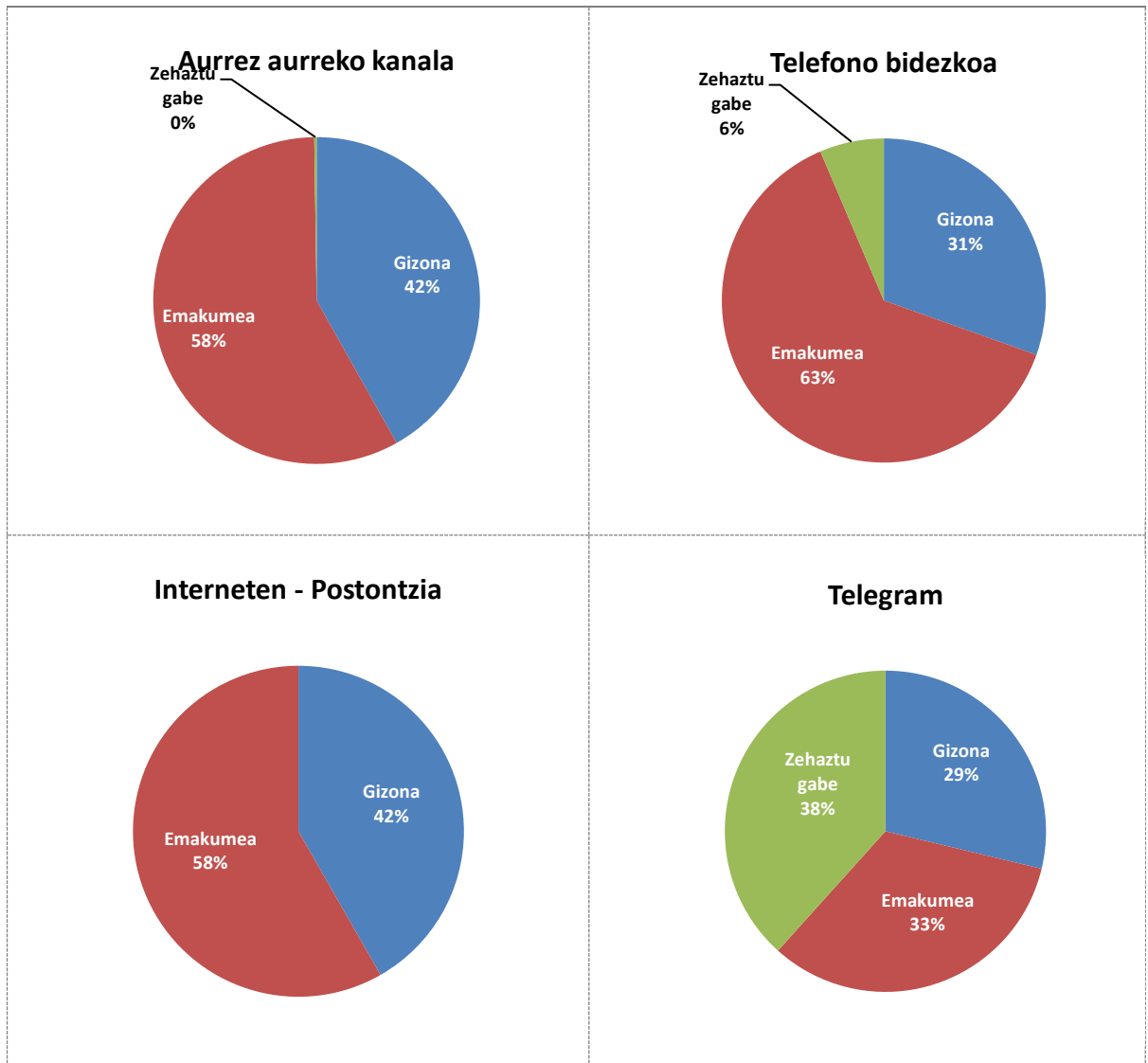


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 maiatza.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.5 Egindako arretateko arabera materiataik eta pertsonen generoarentatik

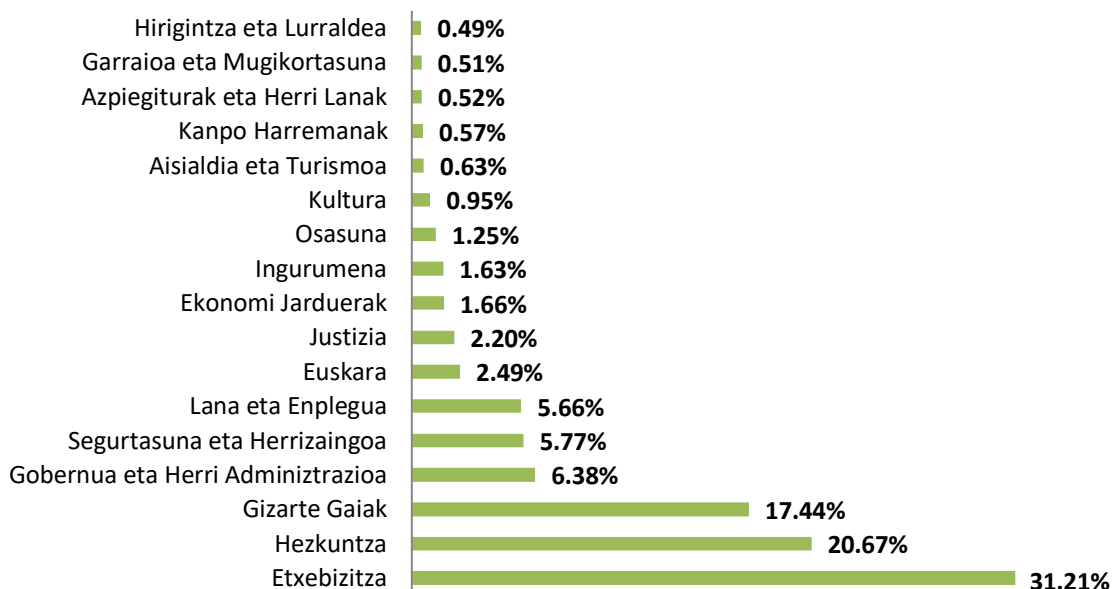
EAE-an egindako hileroko arretako estatistika, sailkatuta kontsulta objektu **materiaren eta pertsonen generoaren** arabera.

Arreta gaiaren eta generoaren arabera. EAE-an.					
2017ko MAIATZA					
GAIK	ARRETA		GENEROA		
	Zbk	%	Gizona	Emakumea	Zehaz. Gabe (*)
			%	%	%
Etxebizitza	25.401	31,21%	41,88%	57,82%	0,30%
Hezkuntza	16.820	20,67%	23,72%	76,02%	0,26%
Gizarte Gaiak	14.194	17,44%	31,41%	68,47%	0,12%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	5.189	6,38%	40,41%	58,89%	0,69%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	4.696	5,77%	55,96%	43,38%	0,66%
Lana eta Enplegua	4.603	5,66%	49,19%	50,42%	0,39%
Euskara	2.027	2,49%	36,31%	63,55%	0,15%
Justizia	1.787	2,20%	47,73%	51,65%	0,62%
Ekonomi Jarduerak	1.349	1,66%	47,74%	51,97%	0,30%
Ingurumena	1.327	1,63%	45,21%	54,49%	0,30%
Osasuna	1.020	1,25%	41,66%	57,94%	0,39%
Kultura	771	0,95%	44,87%	54,48%	0,65%
Aisialdia eta Turismoa	511	0,63%	50,10%	49,31%	0,59%
Kanpo Harremanak	464	0,57%	51,08%	48,71%	0,22%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	420	0,52%	47,14%	52,86%	0,00%
Garraioa eta Mugikortasuna	414	0,51%	50,48%	49,52%	0,00%
Hirigintza eta Lurraldea	403	0,49%	50,87%	49,13%	0,00%
GUZTIRA	81.388	100,00%	44,46%	55,21%	0,33%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Egindako arreta guztizkoko **ez dira sartzen ari txosten honetan gaia ezarri ezin izan zen 2.310 dei gaia** daudelako ezarri ezin izan zen esbideratutako direktoria edo erantzun gabeko deietara deietara.

Kontsulta eta deietako % gaiaren arabera
EAE-an 2017ko maiatza



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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

2 Aurrez aurreko kanala

2.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2017ko maiatzan**, 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 MAIATZA			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	GUZTIRA
Itxaroteko batezbesteko denbora	13:41	05:58	03:08	09:19
Arretako batezbesteko denbora	06:08	07:10	06:06	06:23
Erantzuteko gaitasuna. Helburu balioa.	10 minutuko itxaronaldiko garai handienean arduratutako pertsonen % 70 da			
Lortutako balioa	36,0%	54,8%	77,5%	50,4%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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

- Pertsonen arduratzera arte itxaroten duten eguraldi ertaina: **09:19 (min/seg)**
- Eguraldi ertaina pertsonak hartzen direnean baino: **06:23 (min/seg)**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Kanal presentzialaren erantzunaren ahalmena” % 20 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 hilabeteke eguneko mediari dira, guztia hura metatutako urterokoarekin konparatuta.

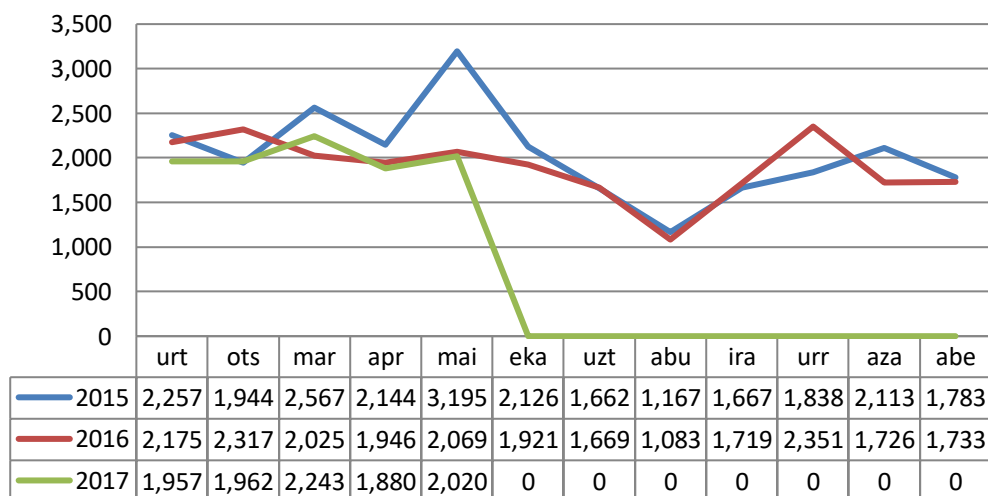
EAE-an Zuzeneaneko bulego bakoitzeko egindako arreta aurrez aurreko zerbitzuaren hileroko laburpena.				
	2017ko MAIATZA		2017 METATUTAKO	
	Guztira	Eguneroko batezbestekoa	Guztira	Eguneroko batezbestekoa
Bizkaia	24.751	1.125	107.707	1.043
Gipuzkoa	9.778	444	53.054	517
Araba	9.913	451	47.576	463
Arreten GUZTIZKOA	44.442	2.020	208.337	2.013

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2.3 Urteroko konparazioizko arreta presentzialetako koporauak

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.**

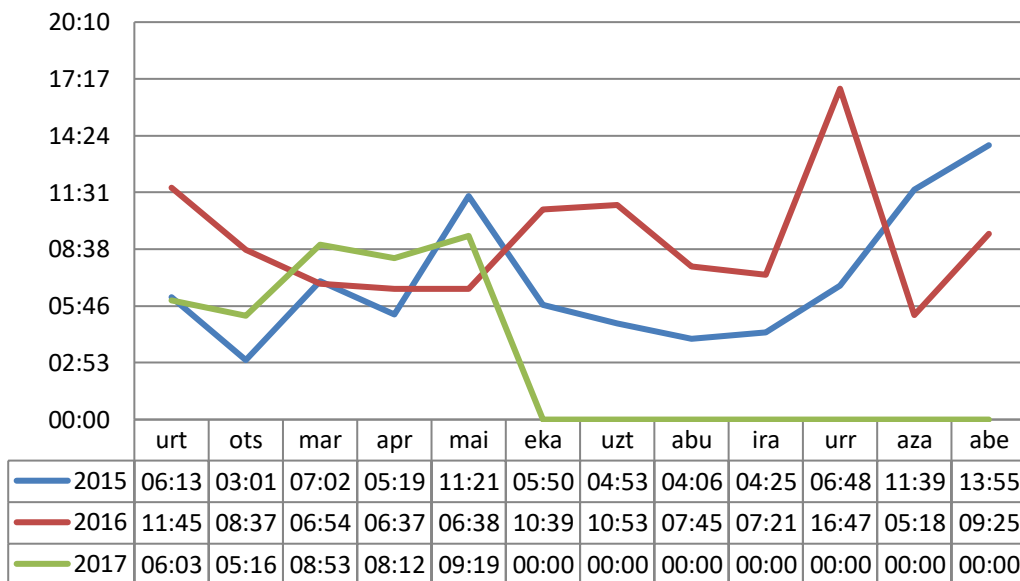


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.**

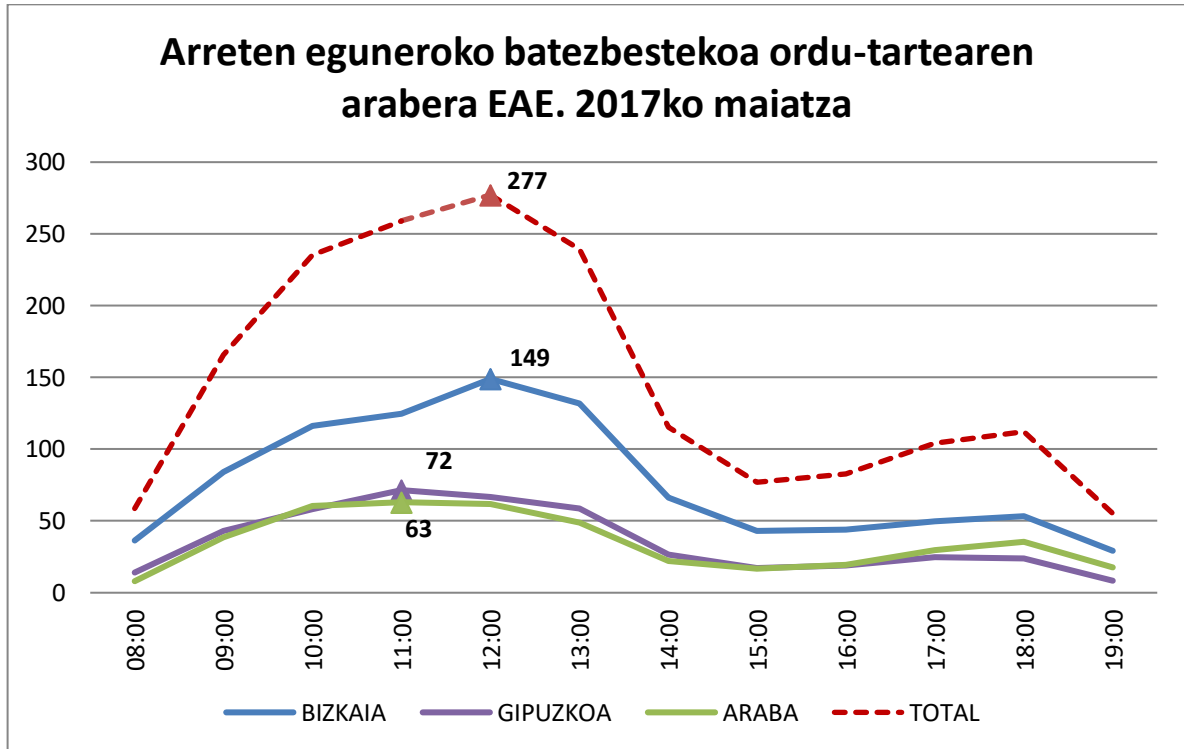


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko maiatzan, **itxaronaldi batezbestekoa 9 minutuko izan da**. Bulego bakoitzetik: 13:41 Bilbon, 05:58 Donostia-San Sebastián eta 03:08 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 149 arretak
- Zuzenean **Donostia**: 11:00en gaineko egunean 72 arretak
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 11:00en gaineko egunean 63 arretak

Ordezkaritzen taldean 12:00etan gaineko egunean 277 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 MAIATZA							
GAIA	ARRETA-GUZZIKOIA				ORDEZKARITZAGATIK		
	Znbk.	%	Zuzenean	Igotako	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Etxebizitza	17.357	39,1%	16.800	557	9.358	3.873	4.126
Gizarte Gaiak	9.446	21,3%	9.425	21	4.805	2.229	2.412
Hezkuntza	7.128	16,0%	6.963	165	4.565	1.543	1.020
Lana eta Enplegua	3.550	8,0%	3.536	14	2.399	303	848
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.322	5,2%	2.314	8	1.448	460	414
Gobernua eta Herri Administrazioa	1.890	4,3%	1.885	5	932	394	564
Euskara	1.050	2,4%	1.039	11	470	433	147
Justizia	803	1,8%	786	17	379	292	132
Ekonomi Jarduerak	302	0,7%	299	3	119	95	88
Osasuna	155	0,3%	154	1	66	18	71
Kultura	152	0,3%	143	9	71	59	22
Ingurumena	118	0,3%	118	0	79	25	14
Kanpo Harremanak	78	0,2%	78	0	14	27	37
Azpiegiturak eta Herri Lanak	32	0,1%	32	0	16	8	8
Garraioa eta Mugikortasuna	23	0,1%	23	0	14	4	5
Aisialdia eta Turismoa	21	0,0%	19	2	10	8	3
Hirigintza eta Lurraldea	15	0,0%	15	0	6	7	2
GUZTIRA	44.442	100,0%	43.629	813	24.751	9.778	9.913
			98,2%	1,8%	55,7%	22,0%	22,3%

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 maiatzan**, 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

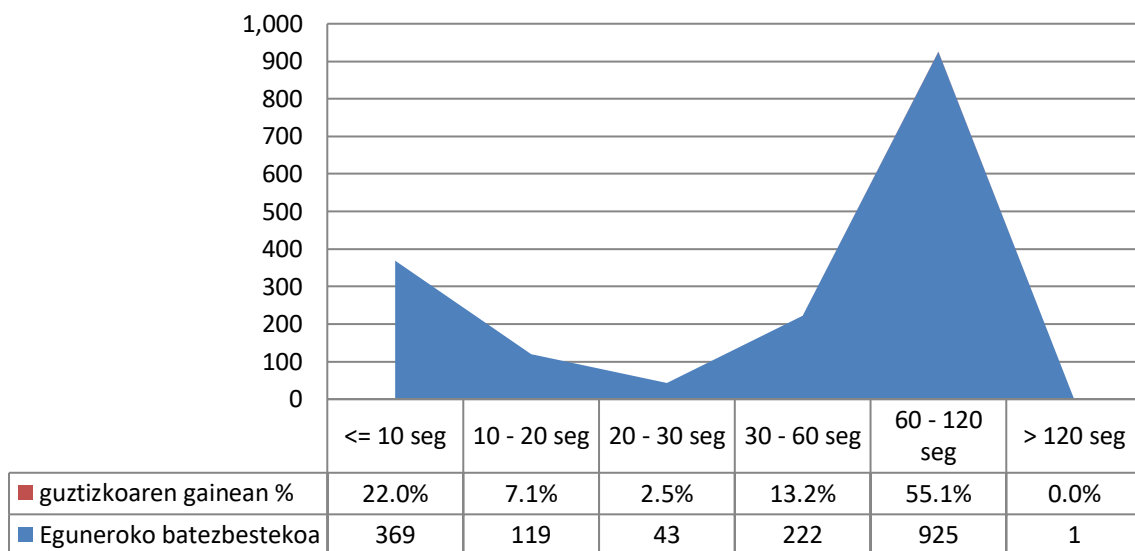
Erantzutako gaitasuna telefono bidezko kanalean EAEan.		
	2017ko MAIATZA	2017an METATUTAKO
Arretako batezbesteko denbora	02:35	02:30
Ezarritako helburu balioa	60 segundo pasa baino lehen erantzundako deien %70, gei guztiak	
Lortutako balioa	44,8%	65,0%

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 “Telefono bidezko kanal erantzunaren ahalmena” % 25 azpitik geratuz.

Erantzun-denboragatik eguneroko batezbestekoa. EAE-an 2017ko maiatza.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

3.2 Zuzenean erantzundako deiak

EAE-an telefono bidezko kanalaren jardueraren gaineko hileroko informazioa.

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

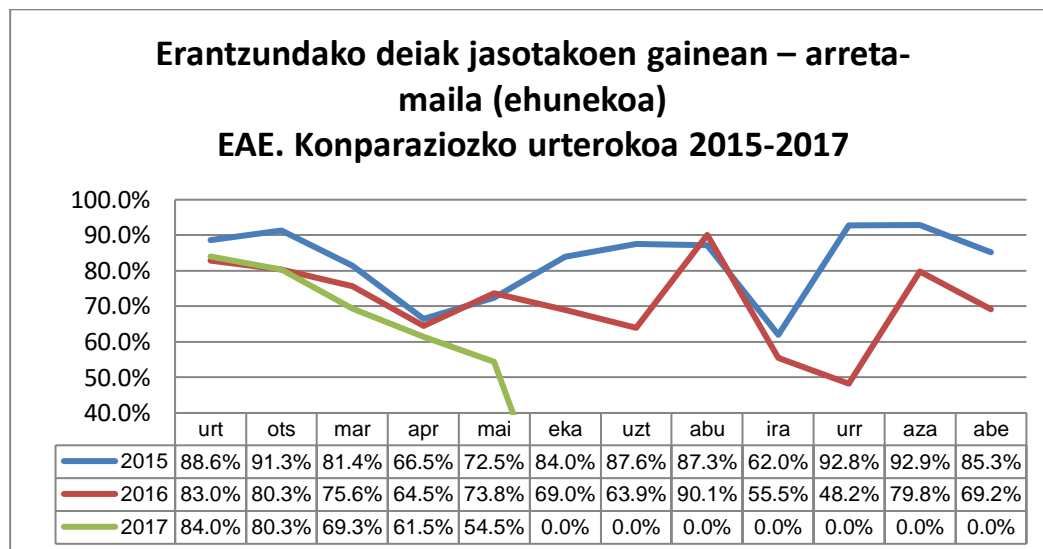
Hilabeteko telefono arretaren zerbitzuaren laburpena EAEan.

	2017ko MAIATZA	2017an METATUTAKO
Jasotako deiak	67.785	251.088
Erantzundako deiak	36.941	170.754
Erantzundako deiak jasotako gainera %	54,5%	68,0%
Eguneko erantzundako deien batezbestekoa	1.679	1.655

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

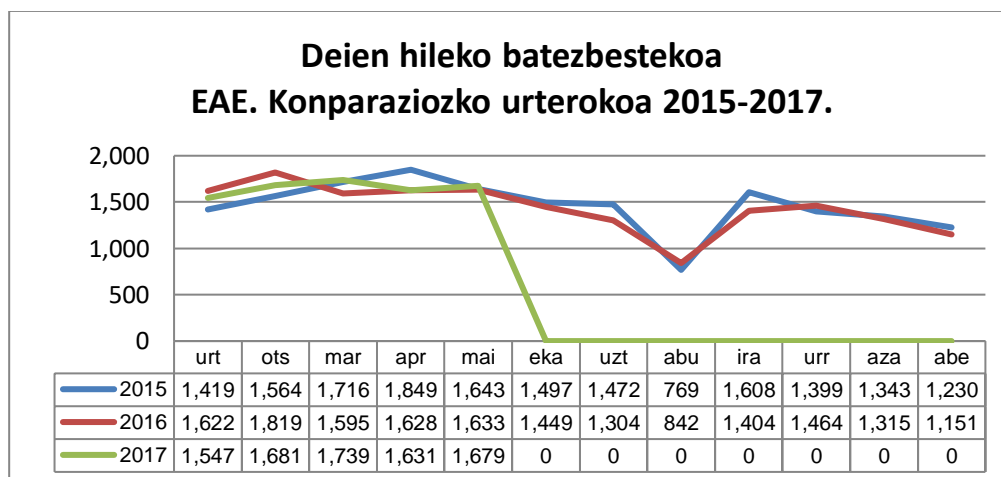


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.

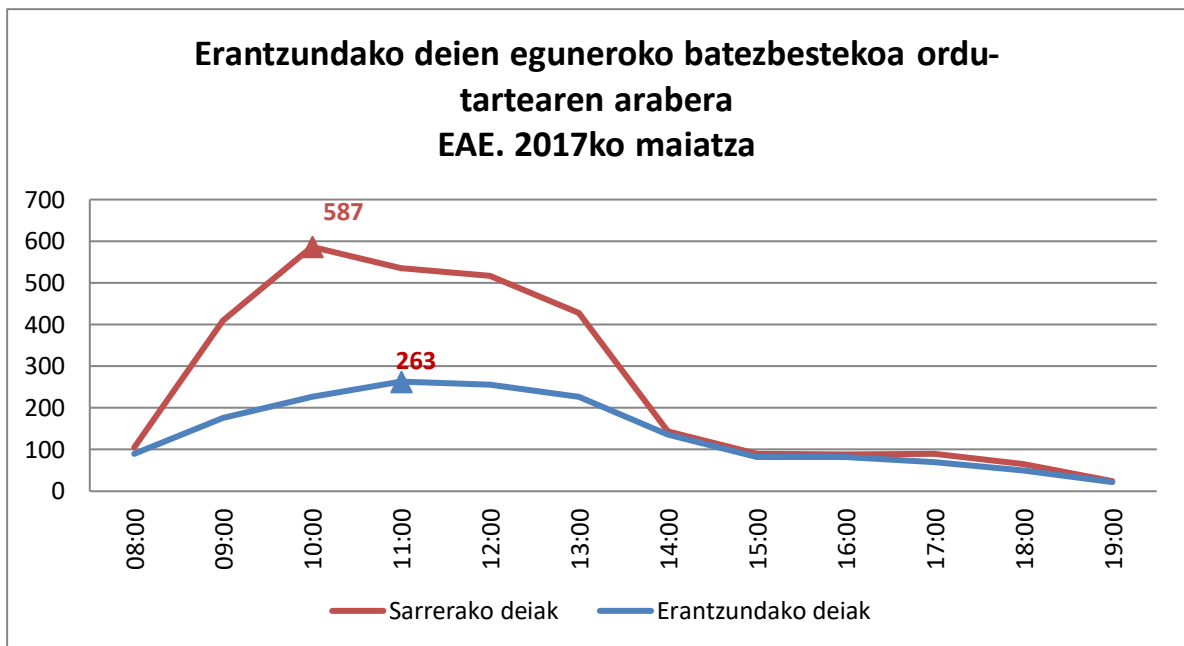
Irudikatutako datuak egun bakoitzeko arduratutako dei erdiari eta azken 3 urteetan zeharreko hilabeteari dagozkie.



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

EAE-an erantzundako telefono-deiak gaiaren arabera.				
2017ko MAIATZA				
GAIA	ERANTZUNDAKOAK			
	Zenbakia	%	ZUZENEAN	IGOTAKOAK
Hezkuntza	9.186	26,5%	8.592	594
Etxebizitza	7.433	21,5%	7.017	416
Gizarte Gaiak	4.684	13,5%	4.509	175
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	3.067	8,9%	2.339	728
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.251	6,5%	2.087	164
Ingurumena	1.143	3,3%	859	284
Ekonomi Jarduerak	970	2,8%	774	196
Justizia	935	2,7%	757	178
Euskara	873	2,5%	812	61
Osasuna	824	2,4%	736	88
Lana eta Enplegua	699	2,0%	579	120
Kultura	588	1,7%	515	73
Aisialdia eta Turismoa	464	1,3%	446	18
Azpiegiturak eta Herri Lanak	385	1,1%	383	2
Garraioa eta Mugikortasuna	383	1,1%	368	15
Kanpo Harremanak	379	1,1%	376	3
Hirigintza eta Lurraldea	375	1,1%	365	10
GUZTIRA	34.631	100,0%	31.506	3.125
			91,0%	9,0%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Maiatzen, **Etxebizitzaren, Hezkuntza, Gizarte Gaiak eta Herri Administrazioaren** materia **kontsultatuenen %70** ekarri dute.

Zuzeneanek ia dei guztiak erantzuten diela ikusi daiteke ere (%91), eta bakarrik deien %9, gehienetan izaera pertsonaleko espedientei buruzkoak edo Departamentuetara (igota) espezializatuagoak transferitzen dira.

4 Postontzi bidezko arreta

4.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2017ko maiatzan**, 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 MAIATZA	2017ko METATUKOA
Jasotako kontsultak	2.075	9.466
Eguneroko kontsulten batezbestekoa	94	92
Erantzundako kontsulten %	91,6%	91,6%
Zuzenean kudeatzen kontsultak	1.612	7.221
Erantzundako kontsulten %	22,8%	22,3%
Igotako kontsulten %	77,2%	77,7%
Erantzuteko gaitasuna: Ezarritako helburu balioa	Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen % 82	
Erantzundakoak % epean	84,8%	89,6%

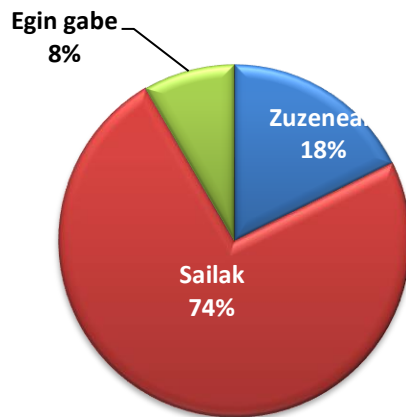
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Apirila honetan Zuzeneanek erantzun du 2 laneguneko gehieneko epe batean, zuzenki iristen diren posten % 85tako; 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.

**Postontzi elektronikoaren arreta
2017ko maiatza**

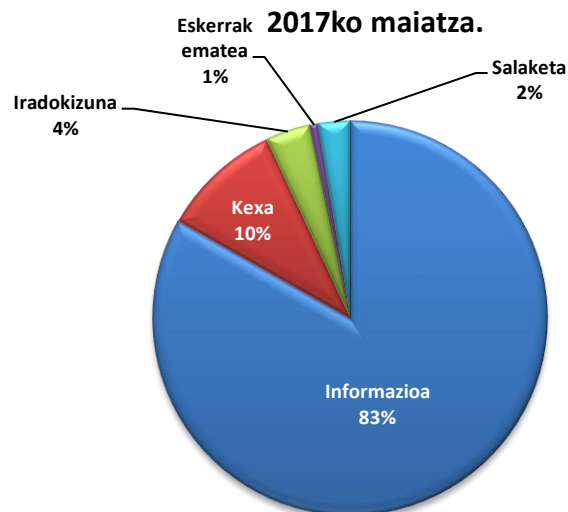


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

4.3 Jasotako kontsultak tipoaren arabera

Hurrengo informazioak gaurko hilabetean zehar iritsi diren kontsultetako mota euskadi.eus Postontzi Elektronikora irudikatzen ditu.

**Postontzi elektronikoko kontsultetako mota.
2017ko maiatza.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

4.4 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

EAE-an egindako kontsultak gaiaren arabera.					
2017ko MAIATZA					
GAIA	KONTSULTA-GUZTIZKOA		ERANTZUNDAKOAK		
	Zenbakia	%	Zuzenean	Sailak	Egin gabe
Etxebizitza	533	25,7%	87	410	36
Hezkuntza	432	20,8%	97	294	41
Lana eta Enplegua	354	17,1%	9	328	17
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	204	9,8%	78	107	19
Segurtasuna eta Herrizaingoa	109	5,3%	11	92	6
Euskara	91	4,4%	30	59	2
Ekonomi Jarduerak	72	3,5%	10	55	7
Ingurumena	63	3,0%	2	53	8
Justizia	48	2,3%	4	37	7
Gizarte Gaiak	45	2,2%	24	18	3
Osasuna	39	1,9%	8	28	3
Kultura	30	1,4%	1	26	3
Aisialdia eta Turismoa	25	1,2%	2	23	0
Hirigintza eta Lurraldea	13	0,6%	1	9	3
Garraioa eta Mugikortasuna	8	0,4%	1	4	3
Kanpo Harremanak	6	0,3%	1	4	1
Azpiegiturak eta Herri Lanak	3	0,1%	2	1	0
GUZTIRA	2.075	100,0%	368 17,7%	1.548 74,6%	159 7,7%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko maiatzan, %73 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 MAIATZA		
GAIA	KONTSULTAK	
	Zenbakia	%
Etxebizitza	78	32,5%
Hezkuntza	74	30,8%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	28	11,7%
Gizarte Gaiak	19	7,9%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	14	5,8%
Euskara	13	5,4%
Ekonomi Jarduerak	5	2,1%
Ingurumena	3	1,3%
Osasuna	2	0,8%
Kanpo Harremanak	1	0,4%
Kultura	1	0,4%
Justizia	1	0,4%
Aisialdia eta Turismoa	1	0,4%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	0	0,0%
Lana eta Enplegua	0	0,0%
Garraioa eta Mugikortasuna	0	0,0%
Hirigintza eta Lurraldea	0	0,0%
GUZTIRA	240	100,0%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2017ko maiatzen, 240 kontsultak Telegramen mezularitza sisteman zehar jaso dira, **%75** Etxebizitzaren, Hezkuntza, Gobernua eta Herri Adminiztrazioa eta Gizarte Gaiak.

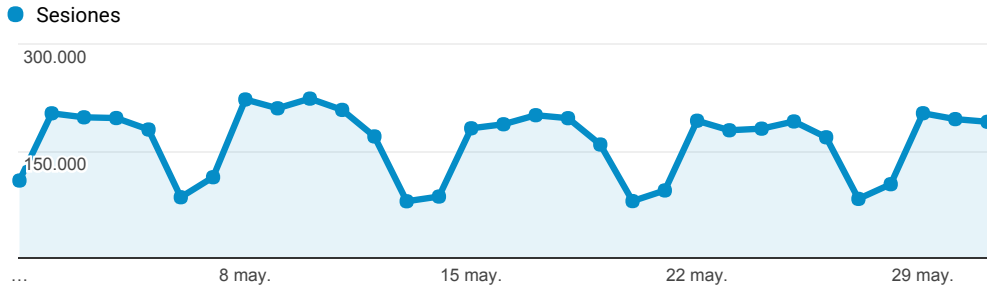
6 I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)

Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

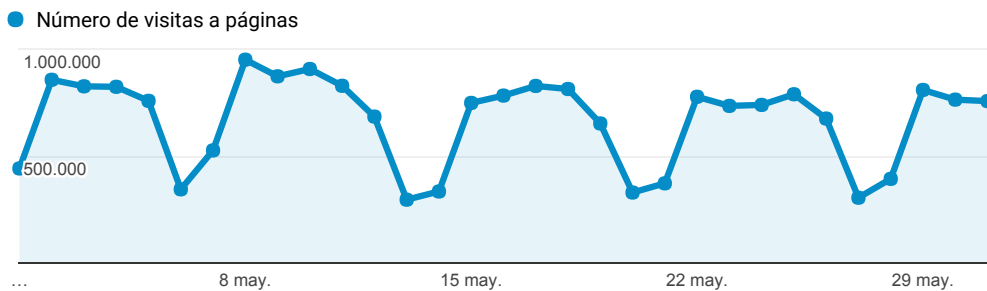
1 may. 2017 - 31 may. 2017

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	3.636.627	00:09:00
www.lanbide.net	3.210.330	00:04:20
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	1.144.519	00:01:48
(not set)	976.656	00:05:57
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	740.906	00:01:13
Home Mobile	733.289	00:01:25
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	550.491	00:02:08
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	537.097	00:01:15
Procesos Selectivos-Instituto Vasco de Administración Pública-Euskadi.net	508.740	00:04:59
Predicción meteorologica para pasado mañana - Móvil	392.049	00:01:21

¿Cuántas páginas han visitado?

20.674.382
 % del total: 100,00 % (20.674.382)

¿Cuántas visitas hemos tenido?

5.057.754
 % del total: 100,00 % (5.057.754)

Páginas / Visita

4,09
 Media de la vista: 4,09 (0,00 %)

Porcentaje de rebote

32,39 %
 Media de la vista: 32,39 % (0,00 %)

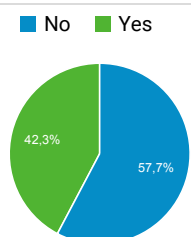
Duración media de la visita

00:03:32
 Media de la vista: 00:03:32 (0,00 %)

¿Son nuevos o recurrentes?

Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.814.230	16.456.704
New Visitor	1.243.524	4.217.678

¿Desde dispositivos móviles?



¿De dónde vienen las visitas?

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

