

Zuzenean zerbitzuaren hileroko jarduera txostena

2018ko Urtarrila

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 Sexuaaretik.....	5
1.3	Egindako arretateko arabera kanalatatik eta hizkuntzaretatik.....	6
1.4	Egindako arretateko arabera kanalatatik eta pertsonaren Sexuaarentatik.....	7
1.5	Egindako arretateko arabera materiataik eta pertsonen Sexuaarentatik	8
2	AURREZ AURREKO KANALA	10
2.1	Erantzuteko gaitasuna	10
2.2	Zuzeneaneko ordezkarietzan egindako arreten laburpena	11
2.3	Urteroko konparaziozko arreta presentzialetako kopuruak	11
2.4	Urteroko konparaziozkoa itzaroteko batezbesteko denbora	12
2.5	Geldialdi-ordutegiaren babezteko 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 **2018ko Urtarrilaren** eman duen arreta-zerbitzu orokorrari buruzko datu nagusien banakapen orokorra aurkeztuko dugu.

Kasu batzuetan, bai (Hizkuntzan) bai arreten (Sexuaan), **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 Sexuaan.
- **Kanal telefonikoan**, desbideratutako **Direktoria** edo **Galdu** deituari ez dira kodetzen ez hizkuntza ez Sexuaan
- **Telegram sisteman**, mezua bidaltzen duen **personaren Sexua 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 Sexuaa (*),
- eta eguneko arretako erdilariak

Arretaren laburpen konparatiboa kanal guztien, hilabeteen arabera EAE-an 2018ko urtarrila

	2018ko	2017ko ABENDUA aldakuntza			2017ko URTARRILA aldakuntza		
	URTARRILA	Zbk.	Dif.	%	Zbk.	Dif.	%
GUZTIRA	86.379	56.773	29.606	34,3%	75.682	10.697	12,4%
BATEZBESTEKO ARRETAK EGUNEAN	3.926	3.154	772	19,7%	3.604	322	8,2%
KANALA							
Aurrez aurre	49.389	32.309	17.080	34,6%	41.107	8.282	16,8%
Telefonoz	34.162	22.636	11.526	33,7%	32.494	1.668	4,9%
Postontzia	2.593	1.665	928	35,8%	1.919	674	26,0%
Telegram	235	163	72	30,6%	162	73	31,1%
ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA							
Euskara	14.123	8.347	5.776	40,9%	12.163	1.960	13,9%
Gaztelania	70.674	46.856	23.818	33,7%	61.773	8.901	12,6%
Zehaztu gabe (*)	1.582	1.570	12	0,8%	1.746	-164	-10,4%
SEXUA							
Gizonak	34.882	23.284	11.598	33,2%	30.046	4.836	13,9%
Emakumeak	49.709	31.767	17.942	36,1%	43.088	6.621	13,3%
Zehaztu gabe (*)	1.788	1.722	66	96,3%	2.548	-760	-42,5%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.2 Konparaziozko arretateko urteroko arabera kanalatik, hizkuntzatik eta Sexuaaretik

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 Sexuaa (*)

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

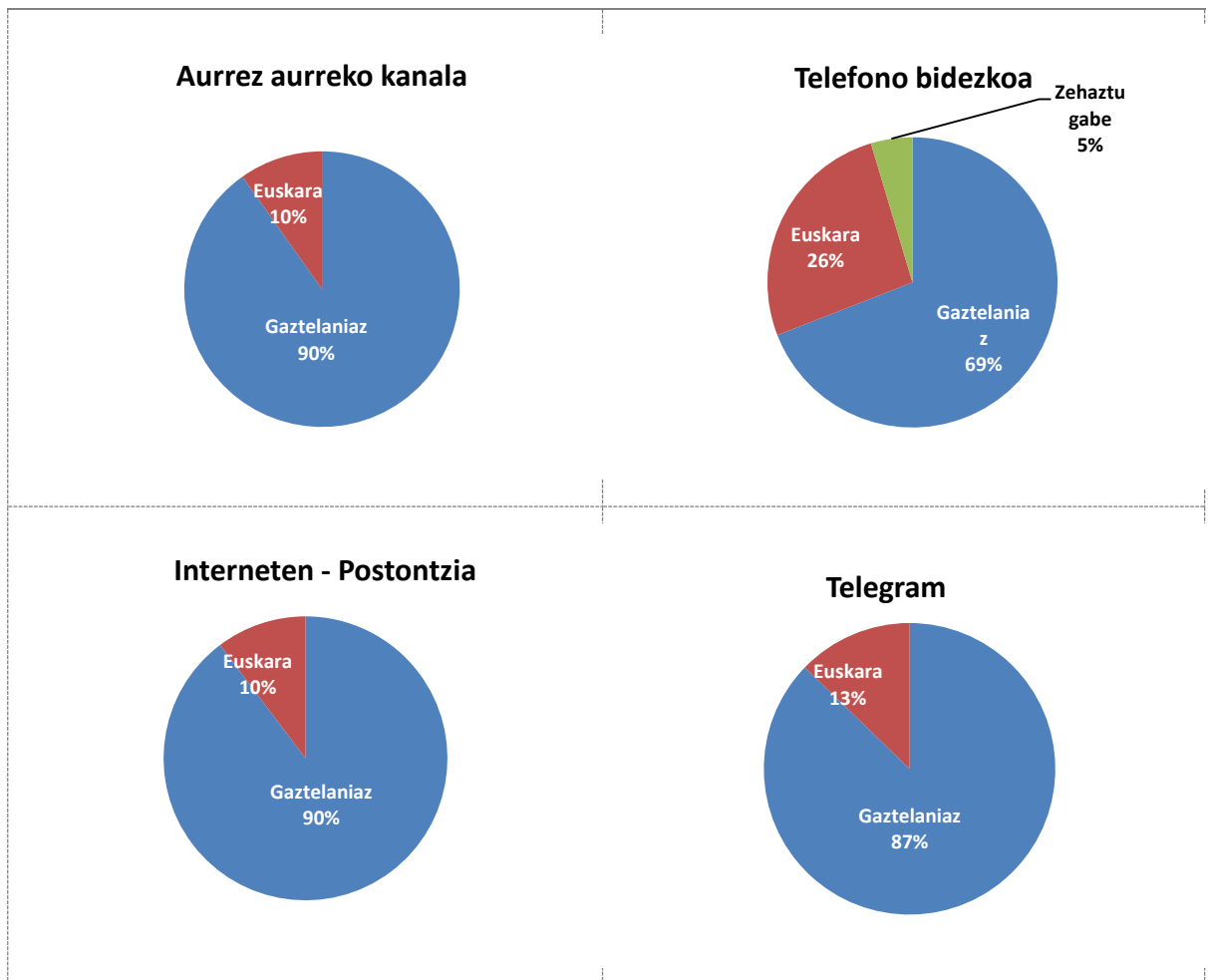
	KANALA					HIZKUNTZA			SEXUA		
	GUZTIRA	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegram	Euskara	Gaztelania	Zeh. Gabe (*)	Gizonak	Emakumeak	Zeh. Gabe (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2017	853.418	466.945	361.406	22.660	2.407	14,4%	82,9%	2,6%	39,0%	57,9%	3,1%
Urtarrila	75.682	41.107	32.494	1.919	162	16,1%	81,6%	2,3%	39,7%	56,9%	3,1%
Otsaila	74.847	39.235	33.612	1.825	175	17,3%	79,8%	2,9%	38,1%	58,0%	3,4%
Martxoa	93.968	51.591	39.988	2.158	231	15,1%	82,7%	2,3%	36,5%	60,3%	3,9%
Apirila	61.347	31.962	27.719	1.489	177	13,7%	83,6%	2,8%	39,1%	57,8%	3,2%
Maiatza	83.698	44.442	36.941	2.075	240	14,0%	83,2%	2,8%	36,8%	60,2%	3,1%
Ekaina	79.626	42.878	34.687	1.824	237	13,9%	83,3%	2,8%	39,0%	57,9%	3,1%
Uztaila	63.236	35.884	25.562	1.585	205	13,0%	84,4%	2,6%	39,7%	57,4%	3,1%
Abuztua	47.406	26.318	19.747	1.221	120	14,5%	82,6%	3,0%	40,6%	56,2%	2,8%
Iraila	73.169	39.881	30.575	2.432	281	15,5%	82,2%	2,4%	38,2%	59,2%	3,2%
Urriaren	72.940	41.167	29.274	2.296	203	13,2%	84,4%	2,4%	38,3%	59,0%	2,6%
Azaroa	70.726	40.171	28.171	2.171	213	12,3%	85,1%	2,6%	41,1%	56,0%	2,9%
Abendua	56.773	32.309	22.636	1.665	163	14,7%	82,5%	2,8%	41,0%	56,0%	3,0%
2018	86.379	49.389	34.162	2.593	235	16,4%	81,8%	1,8%	40,4%	57,5%	2,1%
Urtarrila	86.379	49.389	34.162	2.593	235	16,4%	81,8%	1,8%	40,4%	57,5%	2,1%

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. 2018ko Urtarrila.

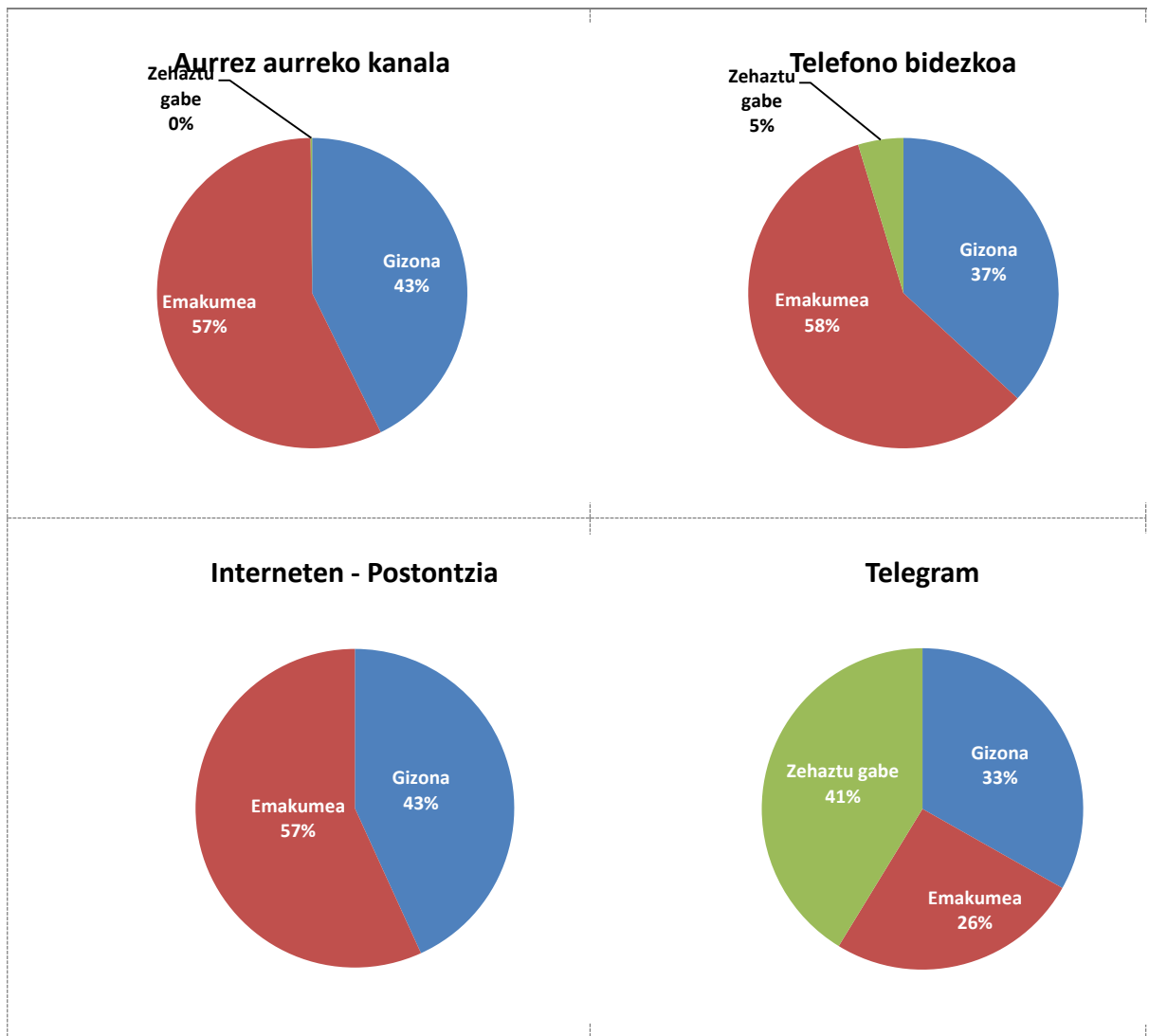


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.4 Egindako arretateko arabera kanalatatik eta pertsonaren Sexuaarentatik

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

Egindako arretetako % Sexuaaren arabera. 2018ko Urtarrila.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.5 Egindako arretateko arabera materiataetik eta pertsonen Sexuaarentatik

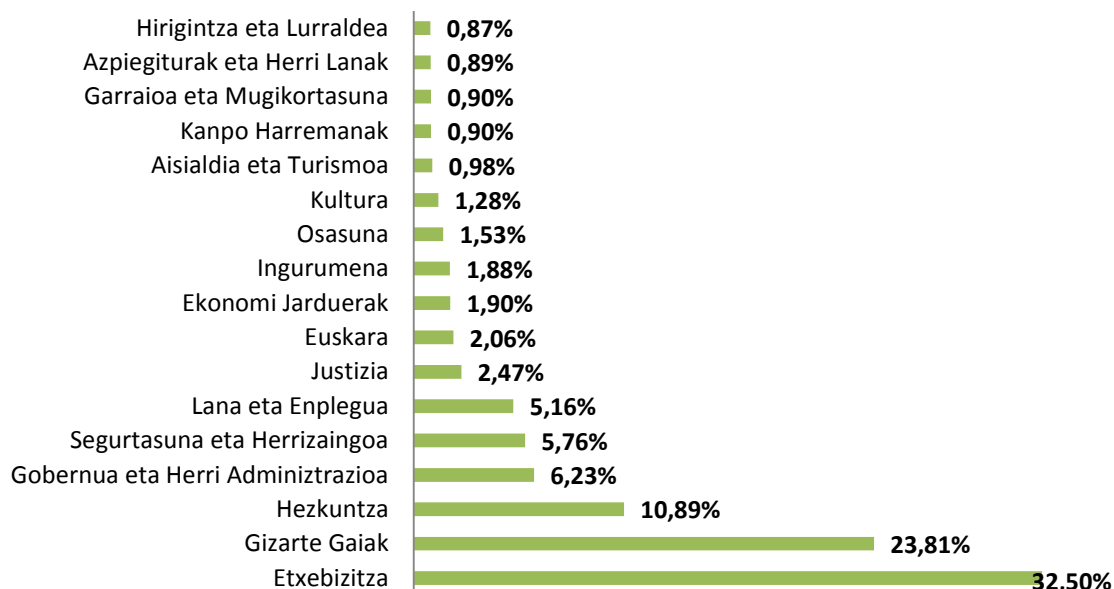
EAE-an egindako hileroko arretako estatistika, sailkatuta kontsulta objektu **materiaren eta pertsonen Sexuaaren** arabera.

Arreta gaiaren eta sexuaren arabera. EAE-an.					
2018ko URTARRILA					
GAIK	ARRETA		SEXUA		
	Zbk	%	Gizona	Emakumea	Zehaz. Gabe (*)
			%	%	%
Etxebizitza	27.535	32,50%	42,93%	56,88%	0,19%
Gizarte Gaiak	20.171	23,81%	34,81%	65,11%	0,08%
Hezkuntza	9.223	10,89%	28,26%	71,54%	0,21%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	5.276	6,23%	41,49%	57,69%	0,81%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	4.883	5,76%	57,63%	42,33%	0,04%
Lana eta Enplegua	4.374	5,16%	49,27%	50,55%	0,18%
Justizia	2.094	2,47%	47,66%	51,96%	0,38%
Euskara	1.745	2,06%	40,98%	58,74%	0,29%
Ekonomi Jarduerak	1.611	1,90%	47,92%	51,64%	0,43%
Ingurumena	1.590	1,88%	46,48%	53,21%	0,31%
Osasuna	1.298	1,53%	43,45%	56,32%	0,23%
Kultura	1.080	1,28%	48,52%	51,30%	0,19%
Aisialdia eta Turismoa	826	0,98%	49,52%	50,36%	0,12%
Kanpo Harremanak	764	0,90%	50,65%	49,22%	0,13%
Garraioa eta Mugikortasuna	761	0,90%	50,72%	49,28%	0,00%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	754	0,89%	49,87%	50,13%	0,00%
Hirigintza eta Lurraldea	733	0,87%	51,70%	48,30%	0,00%
GUZTIRA	84.724	100,00%	45,99%	53,80%	0,21%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Egindako arreta guztizkoko ez dira sartzen ari txosten honetan gaia ezarri ezin izan zen **1.582 dei gaia** daudelako ezarri ezin izan zen esbideratutako direktoria edo erantzun gabeko deietara deietara.

Kontsulta eta deietako % gaiaren arabera EAE-an 2018ko urtarrila



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Grafiko hauen arabera, ikusi daiteke **Etxebizitzan, Gizarte Gaien eta Hezkuntzan** gutxi gorabehera kanal guztien artean arduratutako kontsulten % **67 buruz** direla.

2 Aurrez aurreko kanala

2.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2018ko Urtarrila**, 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, 2018rako 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				
	2018ko URTARRILA			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	GUZTIRA
Itxaroteko batezbesteko denbora	11:48	07:10	03:15	08:26
Arretako batezbesteko denbora	06:02	07:01	05:22	06:07
Erantzuteko gaitasuna. Helburu balioa.	10 minutuko itxaronaldiko garai handieneran arduratutako pertsonen % 70 da			
Lortutako balioa	50,2%	53,9%	78,5%	58,4%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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

- Pertsonen arduratzera arte itxaroten duten eguraldi ertaina: **08:26 (min/seg)**
- Eguraldi ertaina pertsonak hartzen direnean baino: **06:07 (min/seg)**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Kanal presentzialaren erantzunaren ahalmena” % 20 azpitik geratuz.

2.2 Zuzeneaneko ordezkarietza egindako arreten laburpena

Zuzeneaneko ordezkarietza bakoitzeko kanal presentzialaren jardueraren gaineko hileroko informazioa.

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

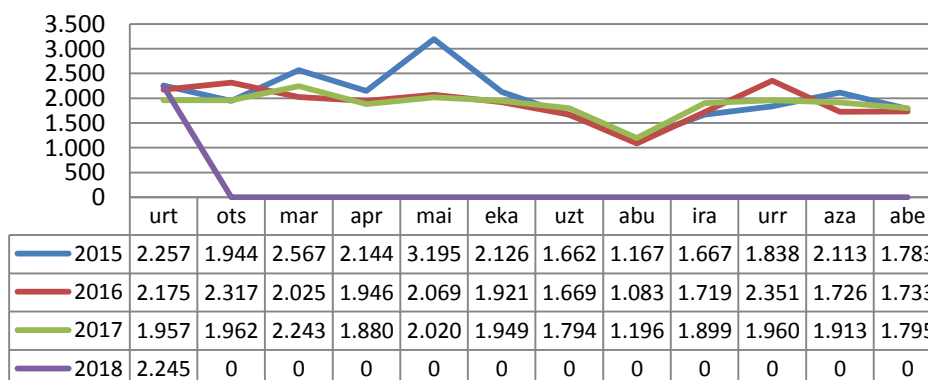
EAE-an Zuzeneaneko bulego bakoitzeko egindako arreta aurrez aurreko zerbitzuaren hileroko laburpena.				
	2018ko URTARRILA		2018 METATUTAKO	
	Guztira	Eguneroko batezbestekoa	Guztira	Eguneroko batezbestekoa
Bizkaia	26.227	1.192	26.227	1.192
Gipuzkoa	11.246	511	11.246	511
Araba	11.916	542	11.916	542
Arreten GUZTIZKOA	49.389	2.245	49.389	2.245

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2.3 Urteroko konparaziozko arreta presentzialetako koporak

Adierazle honek aurrez aurreko kanalean arduratutako **konsultetako hileroko bolumena** ebaluatzea baimentzen ditu, EAE-an Zuzenean bulego guztietan. Honela, arreta pikoaren urtarokotasuna analizatuz, Zerbitzua hileroko aurrez ikusitako eskariaren arabera hobeto dimentsiona dezakegu.

**Arreten eguneroko batezbestekoa hilabeteen arabera.
EAE. Konparaziozkoa urterokoa 2015-2018.**

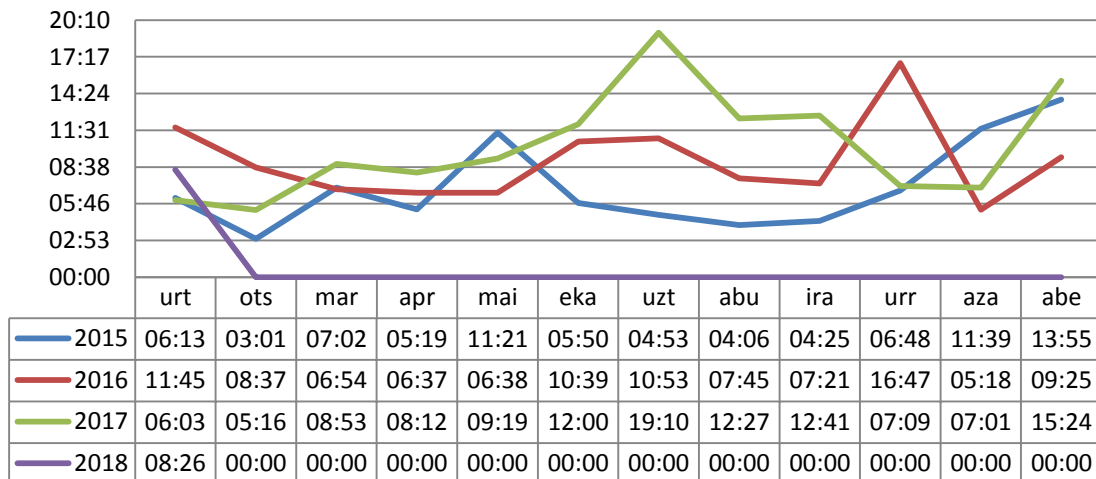


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 2015-2018.**

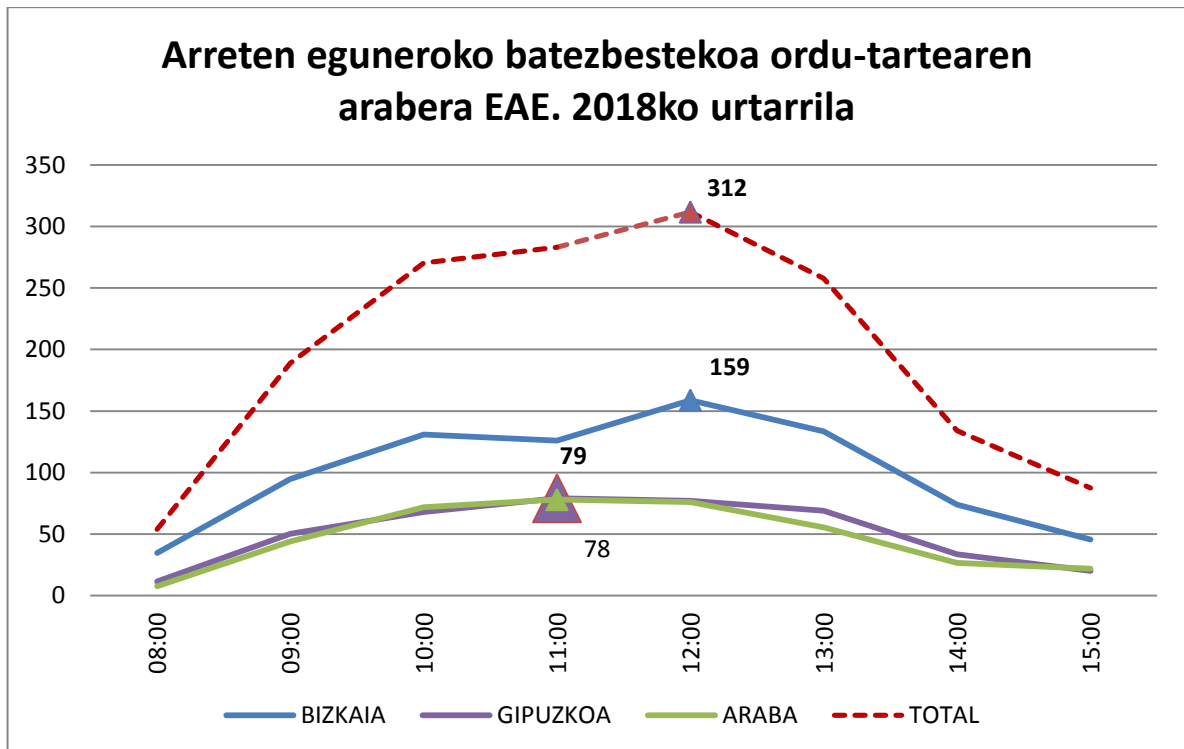


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko urtarrilan, itxaronaldi batezbestekoa **8 minutuko** izan da. **Bulego bakoitzetik: 11:48 Bilbo, 07:10 Donostia-San Sebastian eta 03:15 Vitoria-Gasteiz.**

2.5 Geldialdi-ordutegiaren babetzeko arreta egun bakoitzaren arabera

Adierazle honek **arreta presentzialeko eguneko bolumena** EAE-eko Zuzeneaneko ordezkarietzan ebaluatzea baimentzen digu. Honela arreta pikoien 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 13:00en 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 159 arretak
- Zuzenean **Donostia**: 11:00en gaineko egunean 79 arretak
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 11:00en gaineko egunean 78 arretak

Ordezkaritzen taldean 12:00etan gaineko egunean 312 arretak erregistratzen dira

2.6 Egindako arretak materia sailkapenaren arabera

Taula honek EAE-eko Zuzeneaneko ordezkariak guztien artean arduratutako kontsultak erakusten dizkigu, materiaren eskatuenerako erlazioa.

EAE-an egindako arretak, Zuzenean ordezkarietatik eta materiak sailkatuta.							
2018ko URTARRILA							
GAIA	ARRETA-GUZTIZKOA				ORDEZKARITZAGATIK		
	Znbk.	%	Zuzenean	Igotako	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Etxebizitza	20.364	41,2%	19.897	467	10.975	4.906	4.483
Gizarte Gaiak	15.904	32,2%	15.888	16	7.821	3.269	4.814
Hezkuntza	3.905	7,9%	3.727	178	2.323	1.047	535
Lana eta Enplegua	2.921	5,9%	2.910	11	1.948	183	790
Gobernua eta Herri Administrazioa	2.216	4,5%	2.194	22	1.070	748	398
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.017	4,1%	2.002	15	1.150	412	455
Justizia	843	1,7%	825	18	434	216	193
Euskara	484	1,0%	476	8	169	263	52
Ekonomi Jarduerak	301	0,6%	295	6	126	84	91
Kultura	134	0,3%	128	6	57	52	25
Ingurumena	106	0,2%	105	1	75	21	10
Osasuna	93	0,2%	90	3	46	13	34
Kanpo Harremanak	39	0,1%	39	0	11	12	16
Azpiegiturak eta Herri Lanak	24	0,0%	24	0	9	6	9
Hirigintza eta Lurraldea	16	0,0%	16	0	2	8	6
Aisialdia eta Turismoa	11	0,0%	11	0	7	3	1
Garraioa eta Mugikortasuna	11	0,0%	11	0	4	3	4
GUZTIRA	49.389	100,0%	48.638	751	26.227	11.246	11.916
			98,5%	1,5%	53,1%	22,8%	24,1%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Etxebizitza, Gizarte Gaiak, Hezkuntza eta Lana eta Enpleguak gaineko materiak aurrez aurreko kanalean kontsulten % 87tako gehiago erakartzen dute.

3 Telefono bidezko kanala

3.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2018ko Urtarrilan**, kalitate-adierazlea betetzearen ganean 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, 2018rako 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

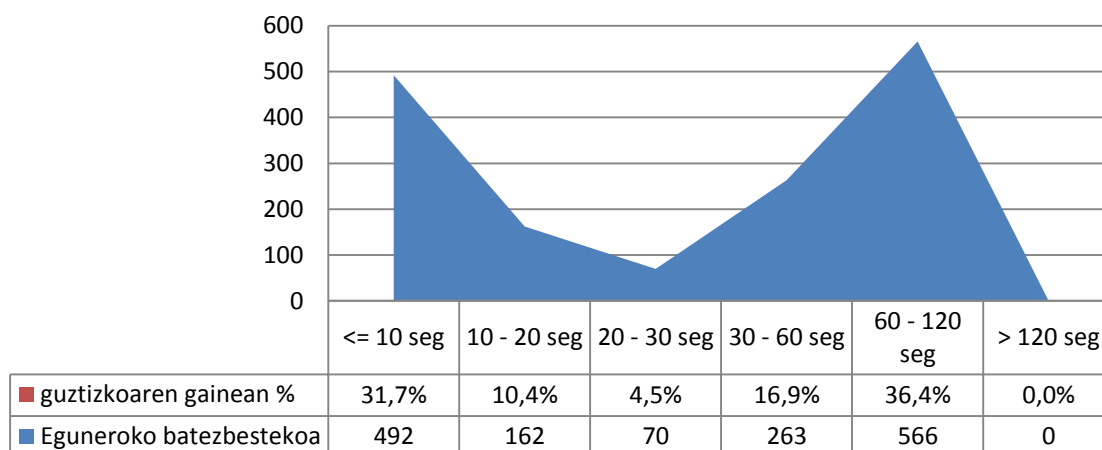
Erantzutako gaitasuna telefono bidezko kanalean EAEan.		
	2018ko URTARRILA	2018an METATUTAKO
Arretako batezbesteko denbora	02:42	02:42
Ezarritako helburu balioa	60 segundo pasa baino lehen erantzundako deien %70, gei guztiak	
Lortutako balioa	63,6%	63,6%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Aurreko taulan denbora ertaina irudikatzen da pertsonak hartzen direnean: **02:42**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Telefono bidezko kanal erantzunaren ahalmena” % 6 azpitik geratuz.

Erantzun-denboragatik eguneroko batezbestekoa. EAE-an 2018ko urtarrila.



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 erdien bezala

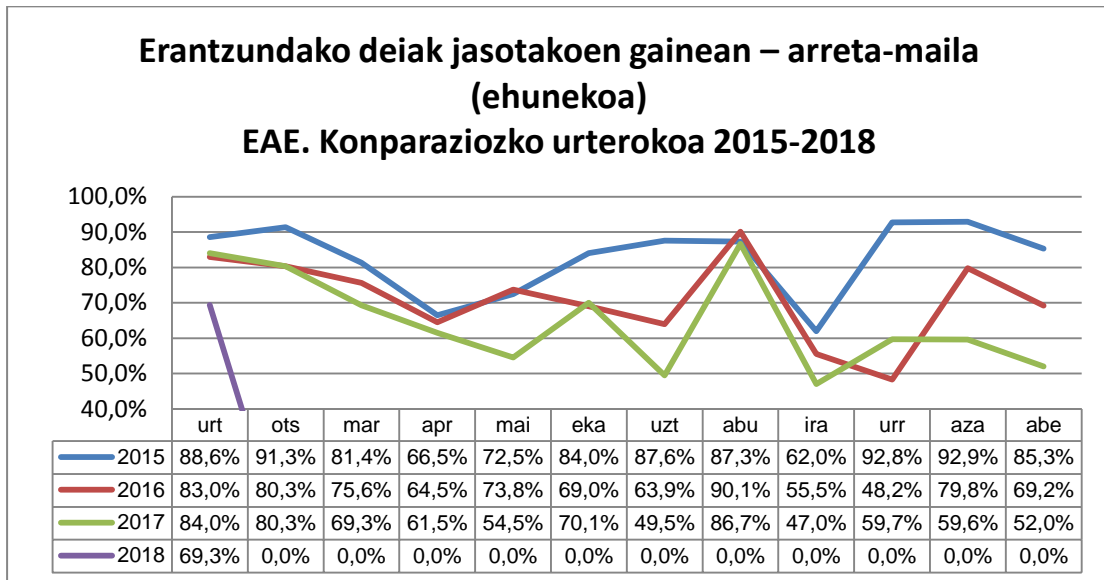
Hilabeteko telefono arretaren zerbitzuaren laburpena EAEan.

	2018ko URTARRILA	2018an METATUTAKO
Jasotako deiak	49.271	49.271
Erantzundako deiak	34.162	34.162
Erantzundako deiak jasotako gainera %	69,3%	69,3%
Eguneko erantzundako deien batezbestekoa	1.553	1.553

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

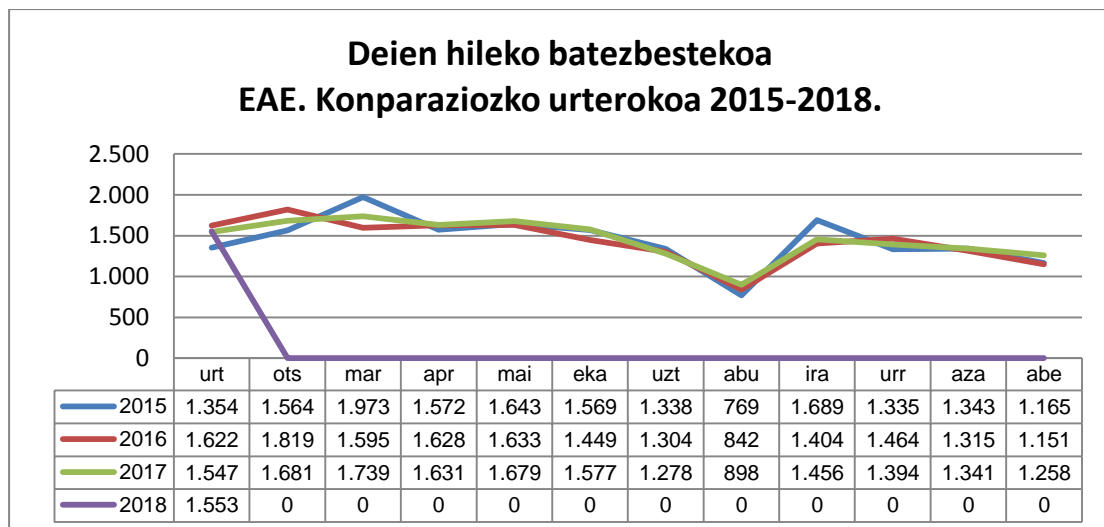


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.

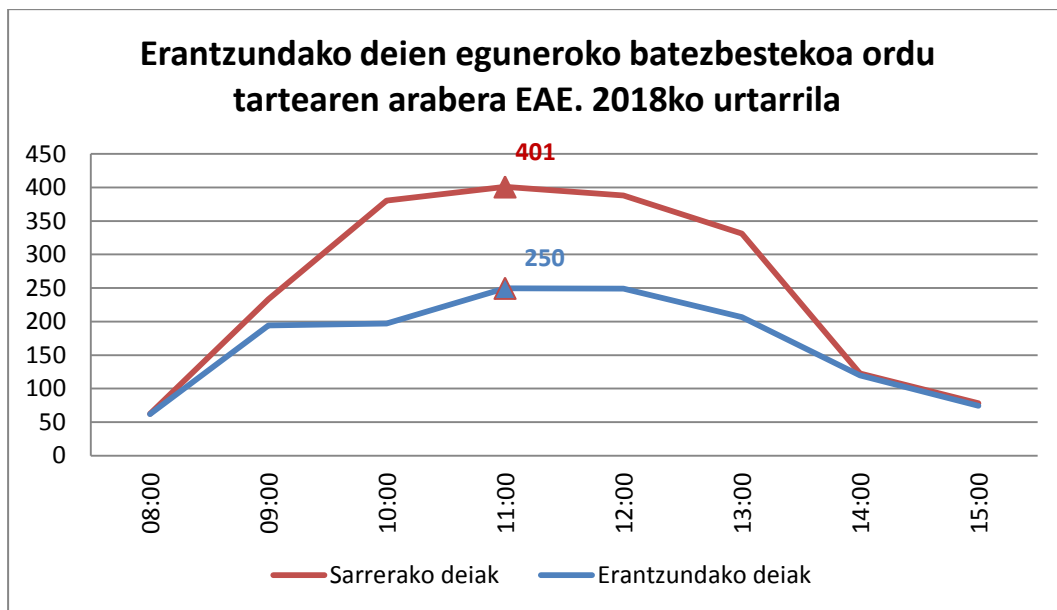
Irudikatutako datuak egun bakoitzeko **arduratutako dei erdiari eta azken 3 urteetan zeharreko hilabeteari dagozkie**.



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 13:00etara 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.				
2018ko URTARRILA				
GAIA	ERANTZUNDAKOAK			
	Zenbakia	%	ZUZENEAN	IGOTAKOAK
Etxebizitza	6.291	19,3%	6.177	114
Hezkuntza	4.838	14,9%	4.445	393
Gizarte Gaiak	4.142	12,7%	4.049	93
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	2.792	8,6%	2.182	610
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.720	8,3%	2.647	73
Ingurumena	1.401	4,3%	1.087	314
Justizia	1.241	3,8%	1.085	156
Ekonomi Jarduerak	1.229	3,8%	1.091	138
Euskara	1.154	3,5%	1.114	40
Osasuna	1.135	3,5%	1.046	89
Lana eta Enplegua	1.058	3,2%	953	105
Kultura	904	2,8%	829	75
Aisialdia eta Turismoa	778	2,4%	766	12
Garraioa eta Mugikortasuna	735	2,3%	724	11
Azpiegiturak eta Herri Lanak	725	2,2%	720	5
Kanpo Harremanak	719	2,2%	718	1
Hirigintza eta Lurraldea	712	2,2%	710	2
GUZTIRA	32.580	100,0%	30.349	2.231
			93,2%	6,8%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Urtarrilan, **Etxebizitzaren, Hezkuntzaren, Gizarte Gaiak eta Gobernua eta Herri Adminiztrazioa** **materian kontsultatuenen %56** ekarri dute.

Zuzeneanek ia dei guztiak erantzuten diela ikusi daiteke ere (%93), eta bakarrik deien %7, gehienetan izaera pertsonaleko espedientei buruzkoak edo Departamentuetara (igota) espezializatuagoak transferitzen dira.

4 Postontzi bidezko arreta

4.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2018ko Urtarrilan**, kalitate-adierazlea betetzearen ganean 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.

2018rako 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

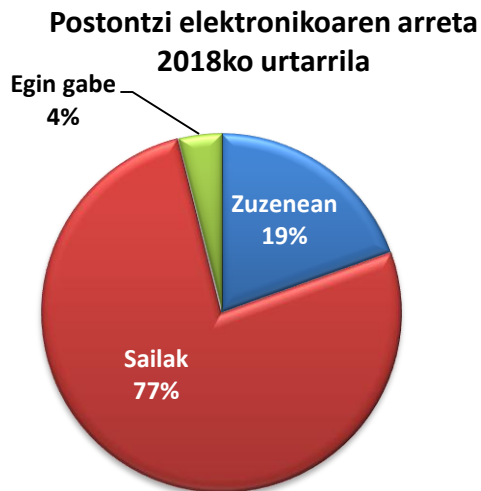
Postontzi elektronikoen Zuzenean erantzuteko gaitasuna		
	2018ko URTARRILA	2018ko METATUKOA
Jasotako kontsultak	2.593	2.593
Eguneroko kontsulten batezbestekoa	118	10
Erantzundako kontsulten %	96,1%	96,1%
Zuzenean kudeatzen kontsultak	2.156	2.156
Erantzundako kontsulten %	23,5%	23,5%
Igotako kontsulten %	76,5%	76,5%
Erantzuteko gaitasuna: Ezarritako helburu balioa	Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen % 82	
Erantzundakoak % epean	92,1%	92,1%

Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Urtarrila honetan Zuzeneanek erantzun du 2 laneguneko gehieneko epe batean, zuzenki iristen diren posten % 10tako; beraz balio objektiboa adierazle honetarako gaintu da.

4.2 Postontzi elektronikoaren estatistika

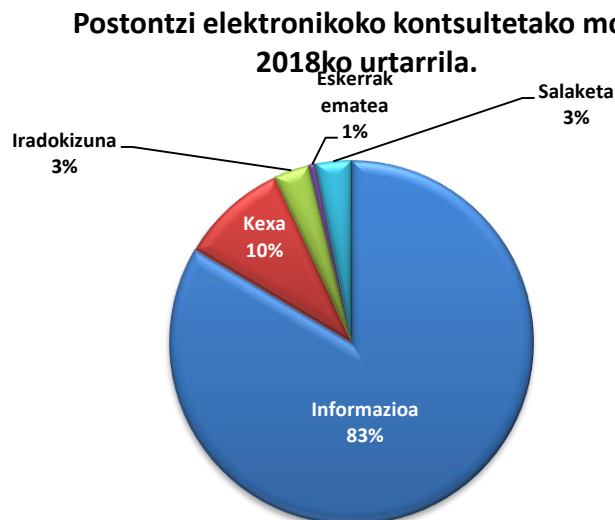
Hurrengo grafikoak arreta maila eta postontzi elektronikoan jasotako postetako osotasunari dagokionez erantzuna irudikatzen ditu. Zuzeneanek zuzenki erantzundako postetako eta Departamentuengatik ehunekoa erakusten du.



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.					
2018ko URTARRILA					
GAIA	KONTSULTA-GUZTIZKOA		ERANTZUNDAKOAK		
	Zenbakia	%	Zuzenean	Sailak	Egin gabe
Etxebizitza	834	32,2%	164	649	21
Hezkuntza	445	17,2%	123	302	20
Lana eta Enplegua	393	15,2%	6	377	10
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	237	9,1%	82	141	14
Segurtasuna eta Herrizaingoa	144	5,6%	24	115	5
Gizarte Gaiak	106	4,1%	55	47	4
Euskara	98	3,8%	16	81	1
Ingurumena	81	3,1%	6	67	8
Osasuna	70	2,7%	15	50	5
Ekonomi Jarduerak	69	2,7%	4	59	6
Kultura	42	1,6%	1	38	3
Aisialdia eta Turismoa	36	1,4%	4	31	1
Garraioa eta Mugikortasuna	14	0,5%	0	13	1
Justizia	8	0,3%	4	4	0
Kanpo Harremanak	6	0,2%	1	4	1
Azpiegiturak eta Herri Lanak	5	0,2%	1	4	0
Hirigintza eta Lurraldea	5	0,2%	0	5	0
GUZTIRA	2.593	100,0%	506	1.987	100
			19,5%	76,6%	3,9%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko Urtarrilan, %74 Etxebizitzaren, Hezkuntzaren, Lana eta Enpleguaren, eta Gobernua eta Herri Administrazioaren gaineko kontsultei dagokien.

5 Telegram bidezko arreta

5.1 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

EAE-an jasotako kontsultak gaiaren arabera.		
2018ko URTARRILA		
GAIA	KONTSULTAK	
	Zenbakia	%
Etxebizitza	87	37,0%
Hezkuntza	54	23,0%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	26	11,1%
Gizarte Gaiak	22	9,4%
Ekonomi Jarduerak	9	3,8%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	9	3,8%
Justizia	6	2,6%
Lana eta Enplegua	5	2,1%
Euskara	4	1,7%
Ingurumena	4	1,7%
Aisialdia eta Turismoa	4	1,7%
Osasuna	2	0,9%
Kanpo Harremanak	1	0,4%
Kultura	1	0,4%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	1	0,4%
Garraioa eta Mugikortasuna	0	0,0%
Hirigintza eta Lurraldea	0	0,0%
GUZTIRA	235	100,0%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko Urtarrilan, 235 kontsultak Telegramen mezularitza sisteman zehar jaso dira, **%80** Hezkuntzaren, Etxebizitzaren, Gobernua eta Herri Adminiztrazioa eta Gizarte Gaiak.

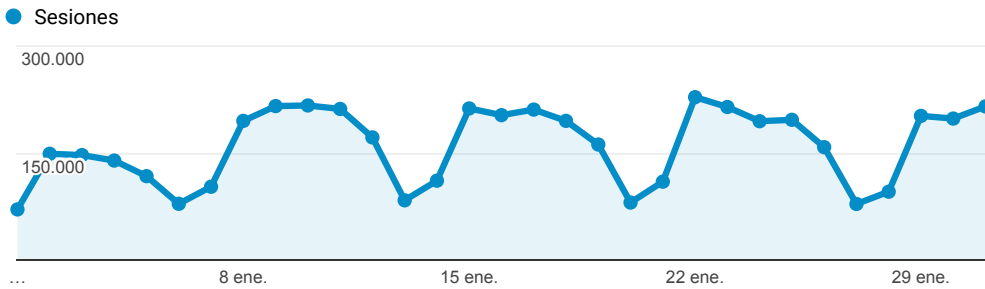
6 I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)

Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

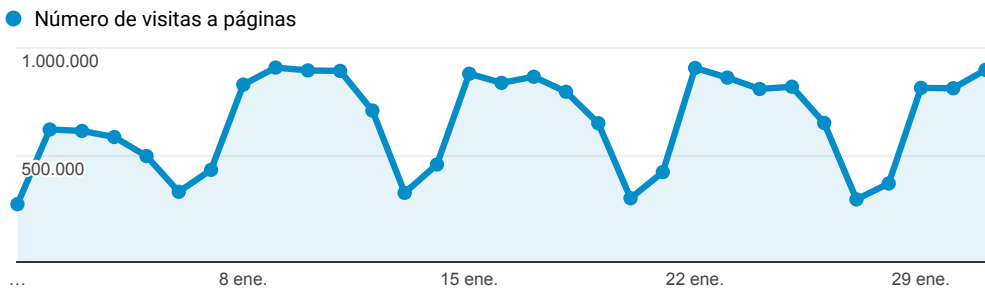
1 ene. 2018 - 31 ene. 2018

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	3.881.342	00:04:32
Elhuyar Hiztegia CC	3.549.324	00:08:44
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	1.017.927	00:01:47
(not set)	739.101	00:07:11
Home Mobile	630.833	00:01:31
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	628.139	00:02:06
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	606.251	00:02:12
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	468.061	00:01:19
Osakidetza-Euskadi.eus	408.609	00:01:42
Predicción meteorologica para pasado mañana - M óvil	345.383	00:01:24

¿Cuántas páginas han visitado?

20.321.763
 % del total: 100,00 % (20.321.763)

¿Cuántas visitas hemos tenido?

4.964.024
 % del total: 100,00 % (4.964.024)

Páginas / Visita

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

Porcentaje de rebote

32,33 %
 Media de la vista: 32,33 % (0,00 %)

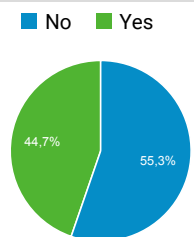
Duración media de la visita

00:03:28
 Media de la vista: 00:03:28 (0,00 %)

¿Son nuevos o recurrentes?

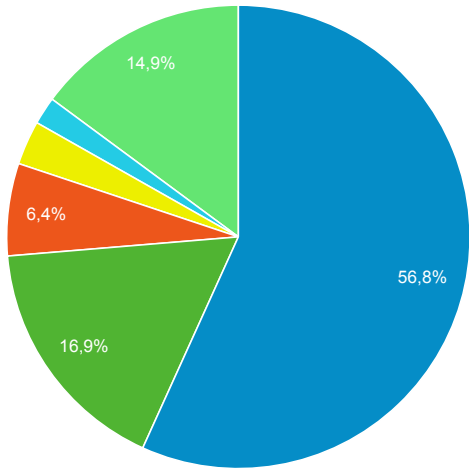
Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.737.488	16.051.076
New Visitor	1.226.536	4.270.687

¿Desde dispositivos móviles?



¿De dónde vienen las visitas?

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



© 2018 Google