

# Zuzenean zerbitzuaren hileroko jarduera txostena

**2018ko Maiatza**

## 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 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
<b>2</b>	<b>AURREZ AURREKO KANALA .....</b>	<b>10</b>
2.1	Erantzuteko gaitasuna .....	10
2.2	Zuzeneaneko ordezkarietaz 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
<b>3</b>	<b>TELEFONO BIDEZKO KANALA.....</b>	<b>15</b>
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
<b>4</b>	<b>POSTONTZI BIDEZKO ARRETA.....</b>	<b>20</b>
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
<b>5</b>	<b>TELEGRAM BIDEZKO ARRETA.....</b>	<b>23</b>
5.1	Jasotako kontsultak gaiaren arabera.....	23
<b>6</b>	<b>I. ERANSKINA: EUSKADI.EUS ATARIKO DATUAK (GAZTELANIAZ BAKARRIK) .....</b>	<b>24</b>

## 1 Datu orokorrak: kanal guztiak

Jarraian, Zuzenean zerbitzuak 2018ko Maiatzaren 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 erretiraten 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 Sexuaa (\*),
- eta eguneko arretako erdilariak

Arretaren laburpen konparatiboa kanal guztien, hilabeteen arabera EAE-an 2018ko apirila							
	2018ko MAIATZA	2018ko APIRILA aldakuntza			2017ko MAIATZA aldakuntza		
		Zbk.	Dif.	%	Zbk.	Dif.	%
<b>GUZTIRA</b>	<b>82.156</b>	<b>75.201</b>	<b>6.955</b>	<b>8,5%</b>	<b>83.698</b>	<b>-1.542</b>	<b>-1,9%</b>
<b>BATEZBESTEKO ARRETA EGUNEAN</b>	3.734	3.760	-26	-0,7%	3.804	-70	-1,9%
<b>KANALA</b>							
Aurrez aurre	45.221	41.509	3.712	8,2%	44.442	779	1,7%
Telefonoz	34.170	31.270	2.900	8,5%	36.941	-2.771	-8,1%
Postontzia	2.548	2.195	353	13,9%	2.075	473	18,6%
Telegram	217	227	-10	-4,6%	240	-23	-10,6%
<b>ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA</b>							
Euskara	10.504	8.511	1.993	19,0%	11.738	-1.235	-11,8%
Gaztelania	68.694	64.301	4.393	6,4%	69.650	-957	-1,4%
Zehaztu gabe (*)	2.959	2.390	569	19,2%	2.310	649	21,9%
<b>SEXUA</b>							
Gizonak	31.597	28.429	3.168	10,0%	30.781	816	2,6%
Emakumeak	47.394	44.198	3.196	6,7%	50.352	-2.959	-6,2%
Zehaztu gabe (*)	3.166	2.575	591	81,3%	2.565	601	19,0%

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

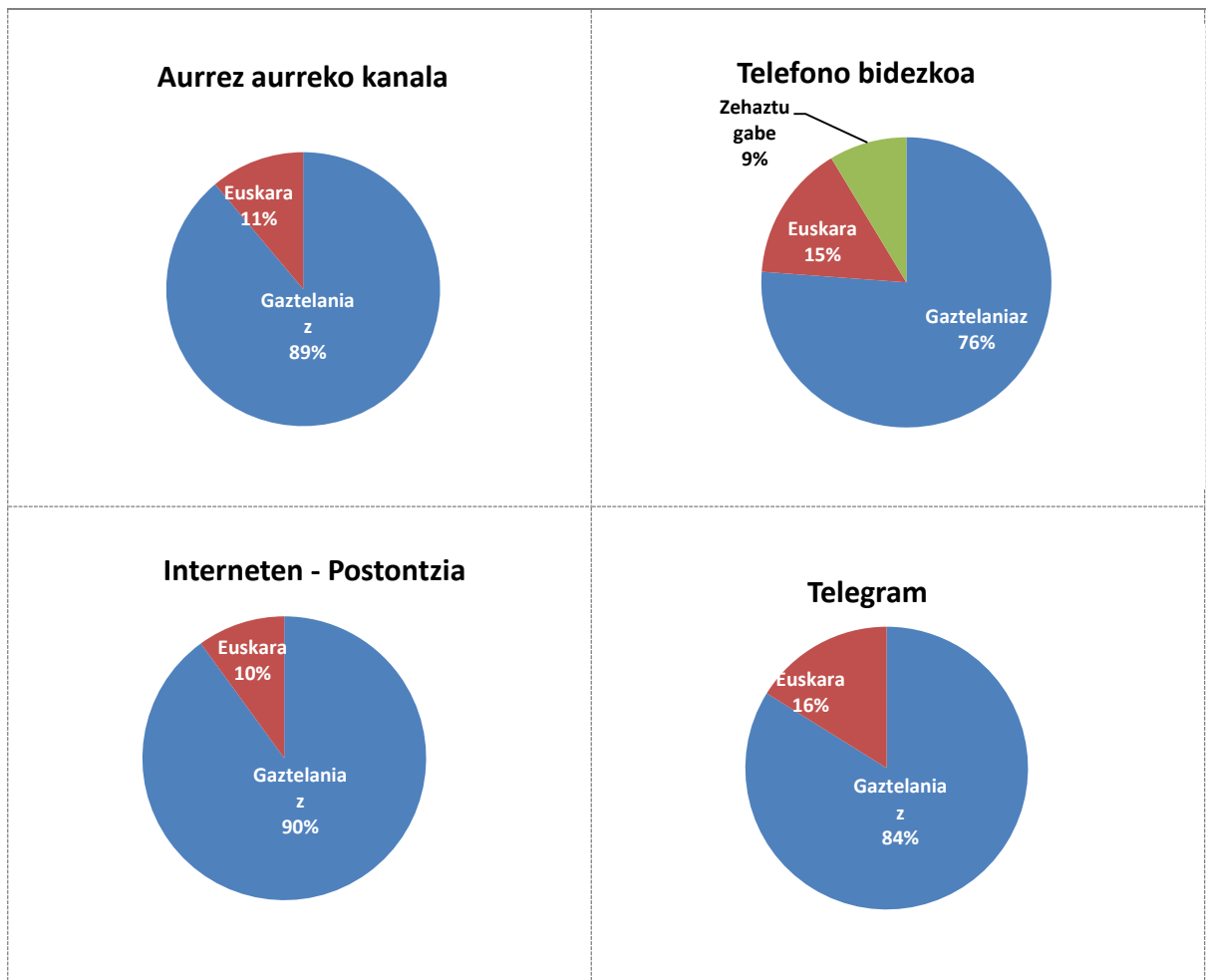
	KANALA					HIZKUNTZA			SEXUA		
	GUZTIRA	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegram	Euskara	Gaztelania	Zeh. Gabe (*)	Gizonak	Emakumeak	Zeh. Gabe (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>2017</b>	<b>853.418</b>	<b>466.945</b>	<b>361.406</b>	<b>22.660</b>	<b>2.407</b>	<b>14,4%</b>	<b>82,9%</b>	<b>2,6%</b>	<b>39,0%</b>	<b>57,9%</b>	<b>3,1%</b>
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%
<b>2018</b>	<b>401.635</b>	<b>224.310</b>	<b>164.368</b>	<b>11.764</b>	<b>1.193</b>	<b>12,9%</b>	<b>84,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>38,0%</b>	<b>58,7%</b>	<b>3,3%</b>
Urtarrila	86.379	49.389	34.162	2.593	235	16,4%	81,8%	1,8%	40,4%	57,5%	2,1%
Otsaila	78.773	45.109	31.123	2.304	237	11,0%	86,2%	2,8%	36,7%	60,2%	3,1%
Martxoa	79.126	43.082	33.643	2.124	277	12,9%	83,3%	3,8%	36,6%	59,3%	4,1%
Apirila	75.201	41.509	31.270	2.195	227	11,3%	85,5%	3,2%	37,8%	58,8%	3,4%
Maiatza	82.156	45.221	34.170	2.548	217	12,8%	83,6%	3,6%	38,5%	57,7%	3,9%

*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 grafiko**a. Baliaok ehunekoetan adierazitz dagoz.

#### Egindako arretateko % hizkuntzaren arabera. 2018ko Maiatza.

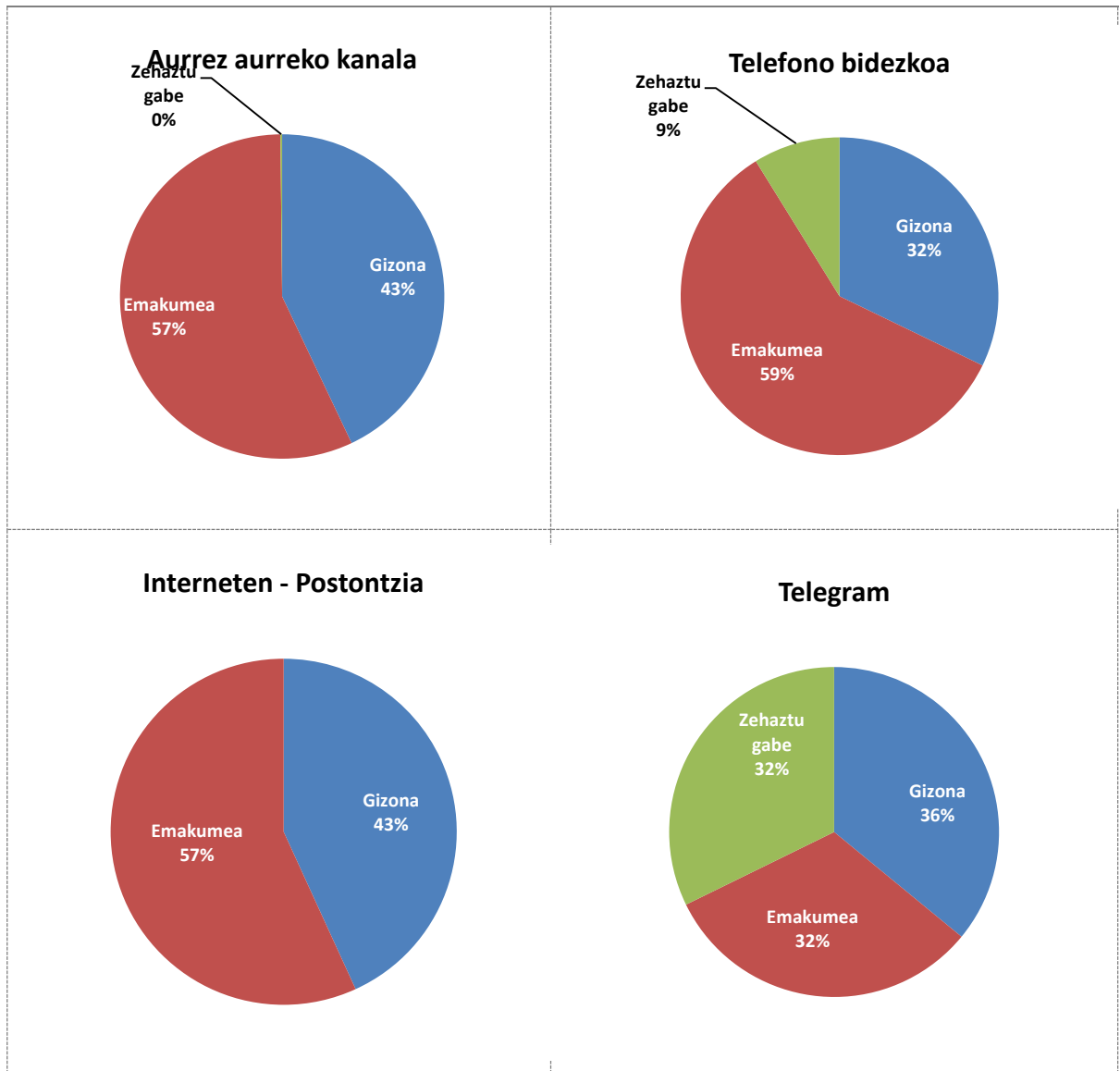


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

### 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 Maiatza.



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.

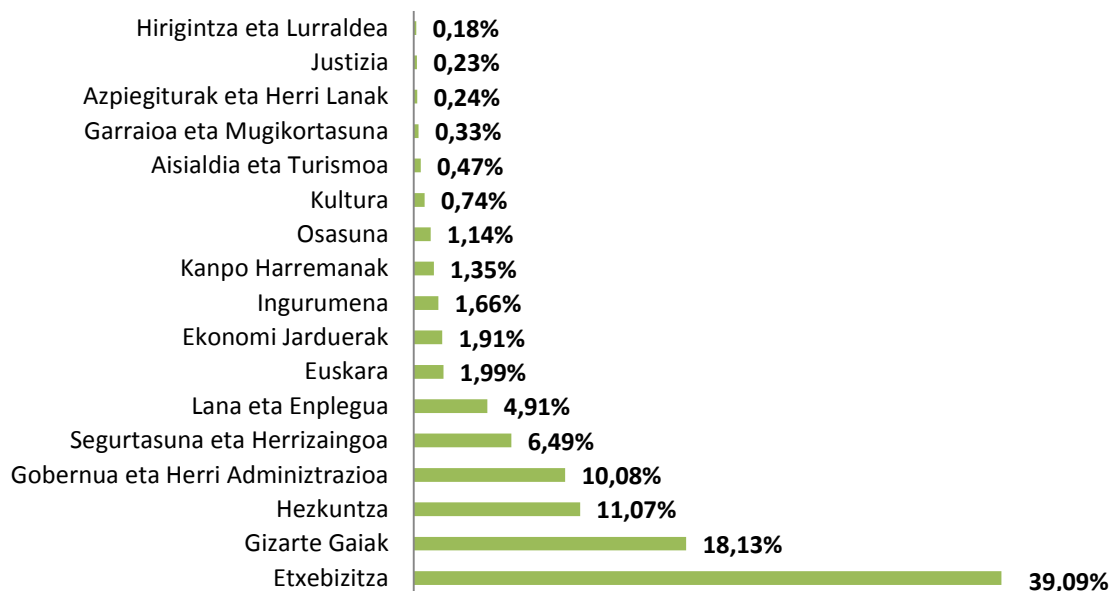
Arreta gaiaren eta sexuaren arabera. EAE-an.					
2018ko MAIATZA					
GAIK	ARRETA		SEXUA		
	Zbk	%	Gizona	Emakumea	Zehaz. Gabe (*)
			%	%	%
Etxebizitza	30.958	39,09%	41,28%	58,48%	0,24%
Gizarte Gaiak	14.355	18,13%	29,76%	70,07%	0,17%
Hezkuntza	8.766	11,07%	30,70%	69,01%	0,29%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	7.985	10,08%	40,76%	58,89%	0,35%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	5.142	6,49%	56,12%	43,63%	0,25%
Lana eta Enplegua	3.886	4,91%	48,01%	51,81%	0,18%
Euskara	1.573	1,99%	36,02%	63,79%	0,19%
Ekonomi Jarduerak	1.515	1,91%	43,47%	56,27%	0,26%
Ingurumena	1.313	1,66%	42,54%	56,93%	0,53%
Kanpo Harremanak	1.067	1,35%	88,89%	10,93%	0,19%
Osasuna	906	1,14%	35,27%	64,51%	0,22%
Kultura	582	0,74%	43,39%	55,41%	1,20%
Aisialdia eta Turismoa	371	0,47%	41,38%	56,73%	1,89%
Garraioa eta Mugikortasuna	264	0,33%	52,08%	47,92%	0,00%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	192	0,24%	44,54%	55,46%	0,00%
Justizia	179	0,23%	49,44%	48,88%	1,67%
Hirigintza eta Lurraldea	139	0,18%	54,31%	44,25%	1,44%
<b>GUZTIRA</b>	<b>79.197</b>	<b>100,00%</b>	<b>45,76%</b>	<b>53,71%</b>	<b>0,53%</b>

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

Egindako arreta guztizkoko ez dira sartzen ari txosten honetan gaia ezarri ezin izan zen 2.959 dei gaia daudelako ezarri ezin izan zen esbideratutako direktoria edo erantzun gabeko deietara deietara.



**Kontsulta eta deietako % gaiaren arabera  
EAE-an 2018ko maiatza**



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

Grafiko hauen arabera, ikusi daiteke **Etxebizitzan, Gizarte Gaien eta Hezkuntzan** gutxi gorabehera kanal guztien artean arduratutako kontsulten % **68 buruz** direla.

## 2 Aurrez aurreko kanala

### 2.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2018ko Maiatza**, 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](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 MAIATZA			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	GUZTIRA
Itxaroteko batezbesteko denbora	05:47	09:12	03:48	<b>06:07</b>
Arretako batezbesteko denbora	06:19	06:49	06:27	<b>06:28</b>
Erantzuteko gaitasuna. Helburu balioa.	<b>10 minutuko itxaronaldiko garai handienez arduratutako pertsonen % 70 da</b>			
Lortutako balioa	64,3%	46,3%	76,3%	<b>62,8%</b>

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

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

- Pertsonak arduratzera arte itxaroten duten eguraldi ertaina: **06:07 (min/seg)**
- Eguraldi ertaina pertsonak hartzen direnean baino: **06:28 (min/seg)**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Kanal presentzialaren erantzunaren ahalmena” % 7 azpitik geratuz.

## 2.2 Zuzeneaneko ordezkarietzan egindako arreten laburpena

Zuzeneaneko ordezkarietzako bakoitzeko kanal presentzialaren jardueraren gaineko hileroko informazioa.

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

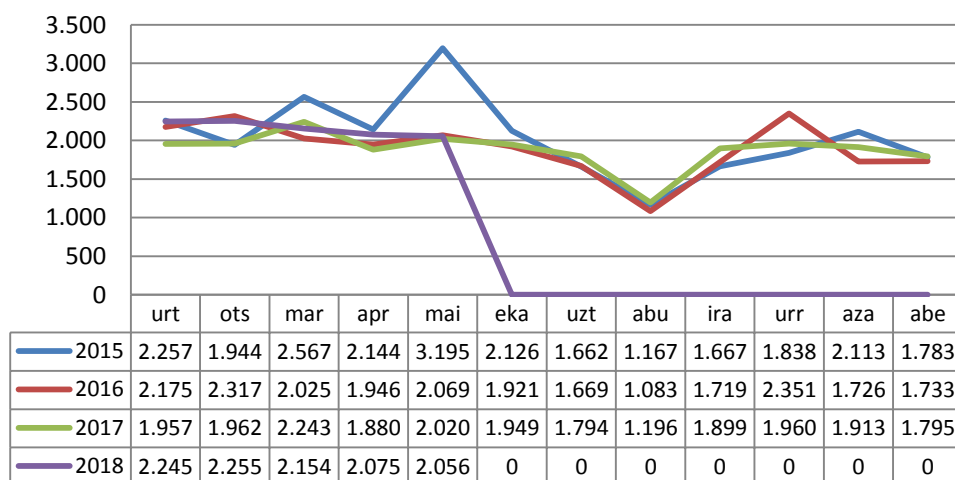
<b>EAE-an Zuzeneaneko bulego bakoitzeko egindako arreta aurrez aurreko zerbitzuaren hileroko laburpena.</b>				
	2018ko MAIATZA		2018 METATUTAKO	
	Guztira	Eguneroko batezbestekoa	Guztira	Eguneroko batezbestekoa
<b>Bizkaia</b>	24.009	1.091	<b>121.444</b>	<b>1.169</b>
<b>Gipuzkoa</b>	10.699	486	<b>51.011</b>	<b>490</b>
<b>Araba</b>	10.513	478	<b>51.855</b>	<b>498</b>
<b>Arreten GUZTIZKOA</b>	<b>45.221</b>	<b>2.056</b>	<b>224.310</b>	<b>2.157</b>

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

## 2.3 Urteroko konparazioizko arreta presentzialetako koporua

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

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

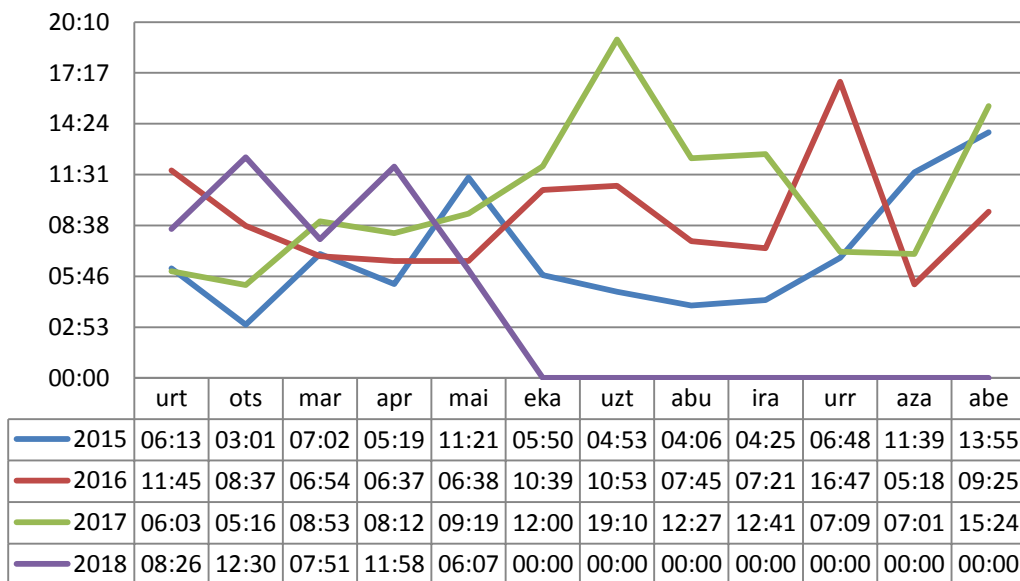


*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

## 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 segunduetan.

**Itxaroteko batezbesteko denborak hilabeteen arabera.  
EAE. Konparaziozkoa urterokoa 2015-2018.**

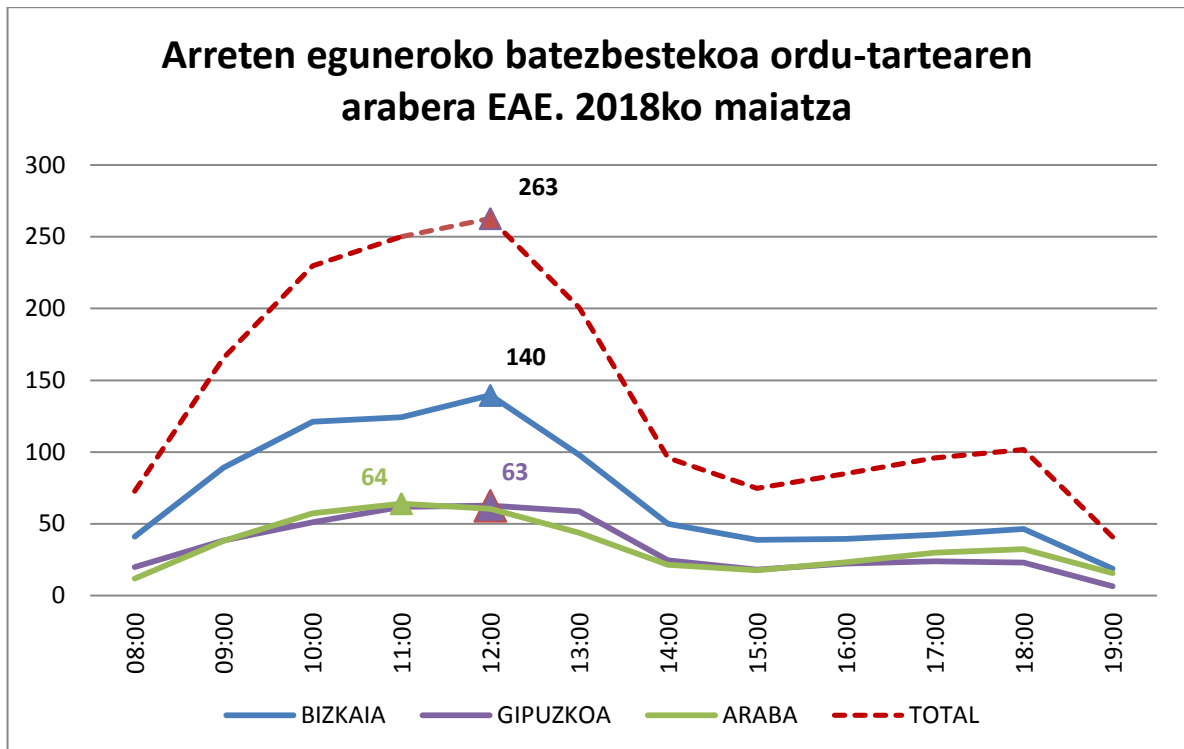


*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

2018ko Maiatzan, **itxaronaldi batezbestekoa 06:07 minutuko izan da**. Bulego bakoitzetik: 05:47 Bilbon, 09:12 Donostia-San Sebastián eta 03:48 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 tarteak 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 140 arretak
- Zuzenean **Donostia**: 12:00en gaineko egunean 63 arretak
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 11:00en gaineko egunean 64 arretak

**Ordezkaritzen taldean** 12:00etan gaineko egunean 263 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 materiak sailkatuta.</b>							
<b>2018ko MAIATZA</b>							
GAIA	ARRETA-GUZTIZKOA				ORDEZKARITZAGATIK		
	Znbk.	%	Zuzenean	Igotako	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Etxebizitza	21.466	47,5%	20.977	489	11.047	5.198	5.221
Gizarte Gaiak	8.927	19,7%	8.908	19	4.475	2.013	2.439
Hezkuntza	4.730	10,5%	4.561	169	2.811	1.309	610
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	3.006	6,6%	2.927	79	1.563	754	689
Lana eta Enplegua	2.796	6,2%	2.783	13	1.881	266	649
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.368	5,2%	2.353	15	1.360	452	556
Euskara	826	1,8%	823	3	327	397	102
Ekonomi Jarduerak	405	0,9%	397	8	200	106	99
Kultura	183	0,4%	178	5	79	81	23
Ingurumena	160	0,4%	160	0	102	40	18
Osasuna	154	0,3%	153	1	76	22	56
Garraioa eta Mugikortasuna	72	0,2%	72	0	40	14	18
Aisialdia eta Turismoa	35	0,1%	33	2	18	10	7
Kanpo Harremanak	29	0,1%	29	0	10	10	9
Hirigintza eta Lurraldea	25	0,1%	24	1	8	12	5
Justizia	22	0,0%	22	0	6	12	4
Azpiegiturak eta Herri Lanak	17	0,0%	17	0	6	3	8
<b>GUZTIRA</b>	<b>45.221</b>	<b>100,0%</b>	<b>44.417</b>	<b>804</b>	<b>24.009</b>	<b>10.699</b>	<b>10.513</b>
			<b>98,2%</b>	<b>1,8%</b>	<b>53,1%</b>	<b>23,7%</b>	<b>23,2%</b>

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

**Etxebizitza, Gizarte Gaiak, Hezkuntza eta Gobernua eta Herri Adminiztrazioa** aurrez aurreko kanalean kontsulten % **84**tako gehiago erakartzen dute.

### 3 Telefono bidezko kanala

#### 3.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2018ko Maiatza**n, 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, 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](http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/eu/contenidos/informacion/carta_servicios/eu_carta/carta.html)

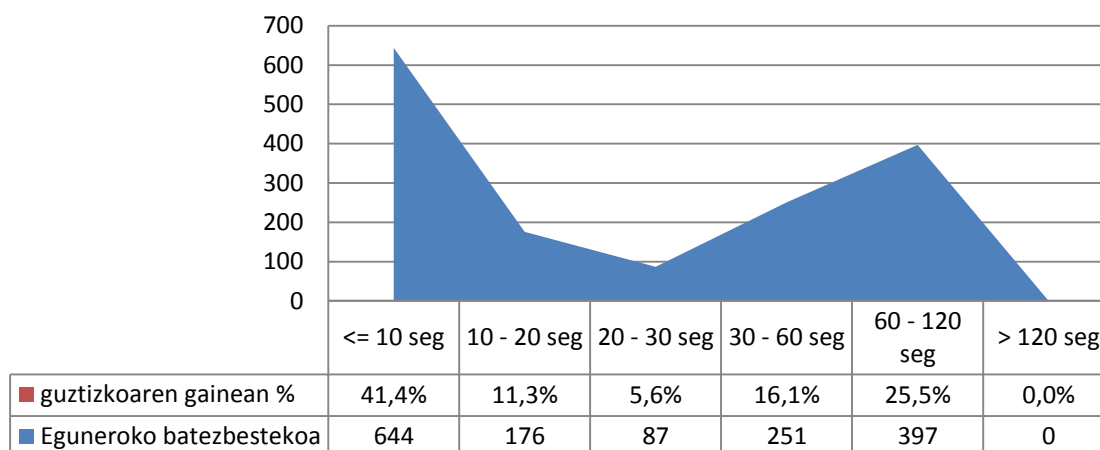
Erantzutako gaitasuna telefono bidezko kanalean EAEan.		
	2018ko MAIATZA	2018an METATUTAKO
Arretako batezbesteko denbora	02:26	02:35
Ezarritako helburu balioa	60 segundo pasa baino lehen erantzundako deien %70, gei guztiak	
Lortutako balioa	74,4%	67,0%

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

Aurreko taulan denbora ertaina irudikatzen da pertsonak hartzen direnean: **02:26**

Hilabete honetan balio objektibora dela heldu egiazta daiteke ere “Telefono bidezko kanal erantzunaren ahalmena” % 4 azpitik geratuz.

### Erantzun-denboragatik eguneroko batezbestekoa. EAE-an 2018ko 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 erdien bezala

### Hilabeteko telefono arretaren zerbitzuaren laburpena EAEan.

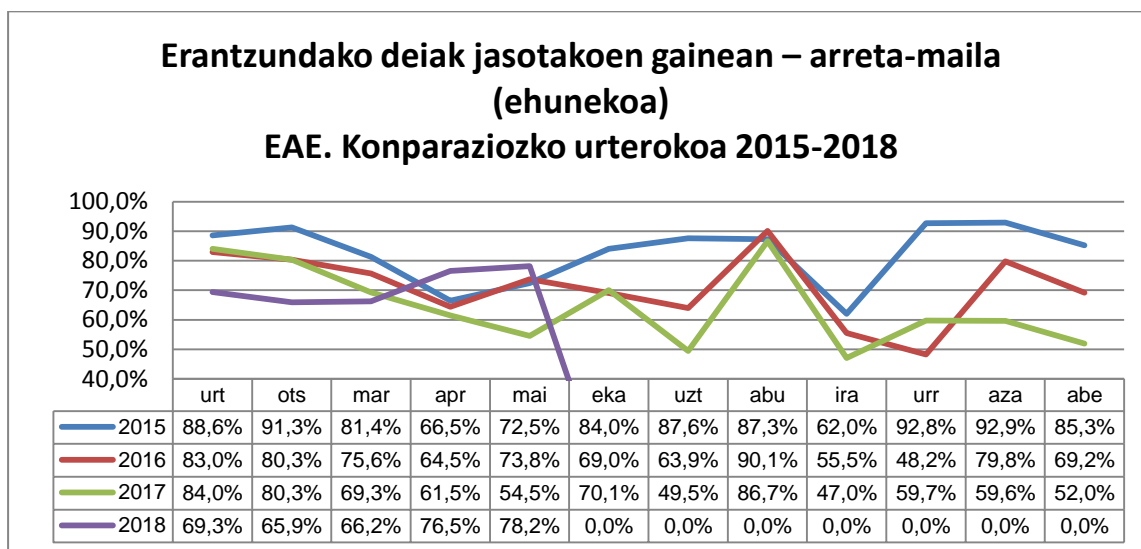
	2018ko MAIATZA	2018an METATUTAKO
Jasotako deiak	43.709	231.887
Erantzundako deiak	34.170	164.368
Erantzundako deiak jasotako gainera %	78,2%	70,9%
Eguneko erantzundako deien batezbestekoa	1.553	1.582

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

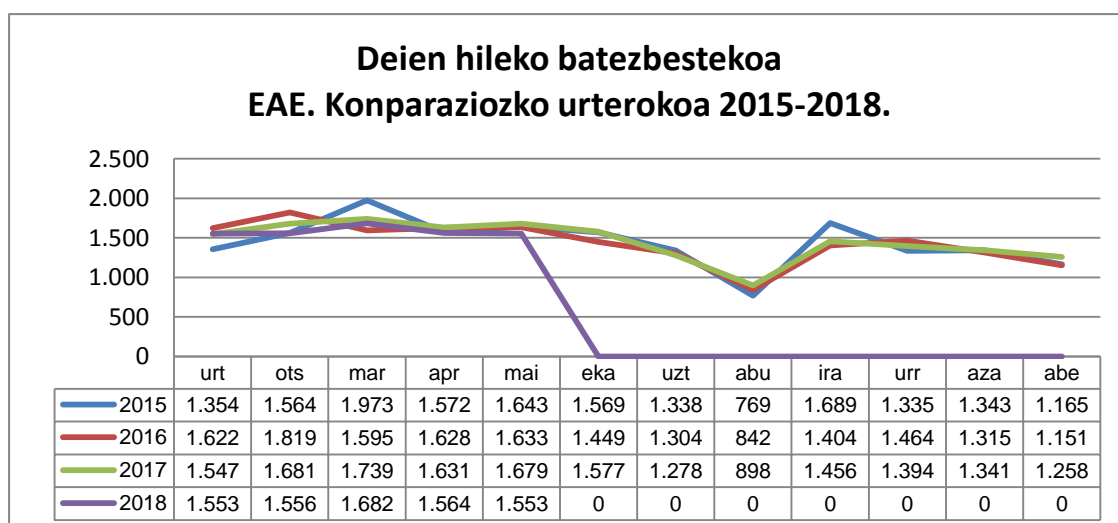


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

### 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.

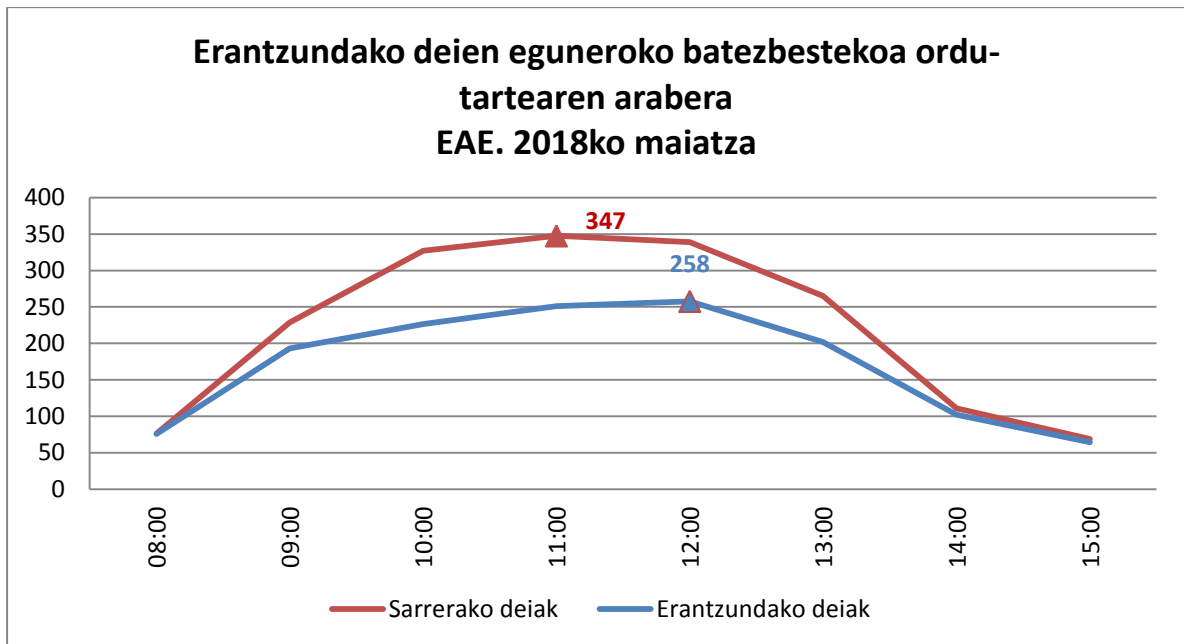
Irudikatutako datuak egun bakoitzeko arduratutako dei erdiari eta azken 3 urteetan zeharreko hilabeteari dagozkie.



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 MAIATZA

GAIA	ERANTZUNDAKOAK			
	Zenbakia	%	ZUZENEAN	IGOTAKOAK
Etxebizitza	8.595	27,5%	8.480	115
Gizarte Gaiak	5.300	17,0%	5.206	94
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	4.688	15,0%	3.513	1.175
Hezkuntza	3.626	11,6%	3.209	417
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.652	8,5%	2.570	82
Ingurumena	1.059	3,4%	694	365
Ekonomi Jarduerak	1.035	3,3%	850	185
Kanpo Harremanak	1.033	3,3%	1.031	2
Osasuna	695	2,2%	601	94
Lana eta Enplegua	657	2,1%	474	183
Euskara	641	2,1%	609	32
Kultura	347	1,1%	261	86
Aisialdia eta Turismoa	282	0,9%	259	23
Garraioa eta Mugikortasuna	183	0,6%	173	10
Azpiegiturak eta Herri Lanak	157	0,5%	151	6
Justizia	152	0,5%	140	12
Hirigintza eta Lurraldea	105	0,3%	102	3
<b>GUZTIRA</b>	<b>31.211</b>	<b>100,0%</b>	<b>28.327</b>	<b>2.884</b>
			<b>90,8%</b>	<b>9,2%</b>

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

Maiatzen, **Etxebizitzaren, Gizarte Gaiak, Gobernua eta Herri Adminiztrazioa eta Hezkuntzaren materia** kontsultatuenen %71 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, **2018ko Maiatza**n, 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.

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

Postontzi elektronikoen Zuzenean erantzuteko gaitasuna		
	2018ko MAIATZA	2018ko METATUKOA
Jasotako kontsultak	2.548	11.764
Eguneroko kontsulten batezbestekoa	116	47
Erantzundako kontsulten %	93,1%	94,1%
Zuzenean kudeatzen kontsultak	2.086	9.740
Erantzundako kontsulten %	22,8%	23,1%
Igotako kontsulten %	77,2%	76,9%
Erantzuteko gaitasuna: Ezarritako helburu balioa	Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen % 82	
Erantzundakoak % epean	85,7%	88,0%

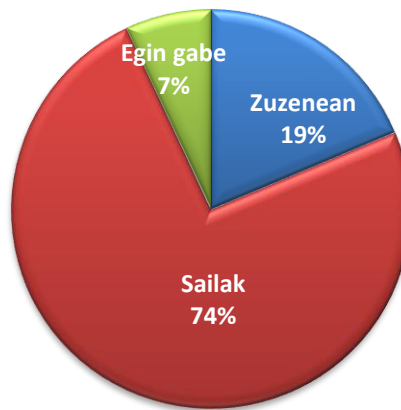
*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

Maiatza honetan Zuzeneanek erantzun du 2 laneguneko gehieneko epe batean, zuzenki iristen diren posten % 86tako; 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  
2018ko maiatza**

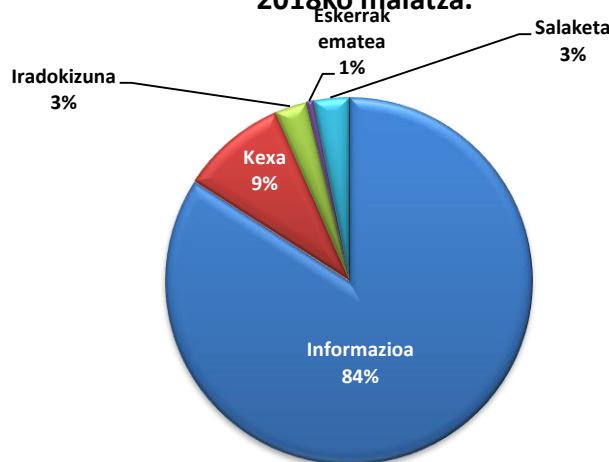


*Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean*

## 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.  
2018ko maiatza.**



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

#### 4.4 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

EAE-an egindako kontsultak gaiaren arabera.					
2018ko MAIATZA					
GAIA	KONTSULTA-GUZZIKOA		ERANTZUNDAKOAK		
	Zenbakia	%	Zuzenean	Sailak	Egin gabe
Etxebizitza	799	31,4%	185	599	15
Lana eta Enplegua	432	17,0%	4	400	28
Hezkuntza	378	14,8%	62	262	54
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	253	9,9%	94	136	23
Segurtasuna eta Herrizaingoa	114	4,5%	23	85	6
Gizarte Gaiak	111	4,4%	51	55	5
Euskara	100	3,9%	24	72	4
Ingurumena	89	3,5%	3	77	9
Ekonomi Jarduerak	69	2,7%	8	59	2
Osasuna	57	2,2%	7	41	9
Aisialdia eta Turismoa	54	2,1%	6	47	1
Kultura	48	1,9%	3	31	14
Azpiegiturak eta Herri Lanak	18	0,7%	2	13	3
Garraioa eta Mugikortasuna	9	0,4%	2	7	0
Hirigintza eta Lurraldeak	8	0,3%	2	6	0
Kanpo Harremanak	5	0,2%	0	3	2
Justizia	4	0,2%	0	2	2
<b>GUZTIRA</b>	<b>2.548</b>	<b>100,0%</b>	<b>476</b>	<b>1.895</b>	<b>177</b>
			<b>18,7%</b>	<b>74,4%</b>	<b>6,9%</b>

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko Maiatzan, %73 Etxebizitzaren, Lana eta Enpleguaren, Hezkuntzaren eta Gobernua 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>2018ko MAIATZA</b>		
<b>GAIA</b>	<b>KONTSULTAK</b>	
	<b>Zenbakia</b>	<b>%</b>
Etxebizitza	98	45,2%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	38	17,5%
Hezkuntza	32	14,7%
Gizarte Gaiak	17	7,8%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	8	3,7%
Ekonomi Jarduerak	6	2,8%
Euskara	6	2,8%
Ingurumena	5	2,3%
Kultura	4	1,8%
Justizia	1	0,5%
Lana eta Enplegua	1	0,5%
Hirigintza eta Lurraldea	1	0,5%
Kanpo Harremanak	0	0,0%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	0	0,0%
Aisialdia eta Turismoa	0	0,0%
Osasuna	0	0,0%
Garraioa eta Mugikortasuna	0	0,0%
<b>GUZTIRA</b>	<b>217</b>	<b>100,0%</b>

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

2018ko Maiatza, 217 kontsultak Telegramen mezularitza sisteman zehar jaso dira, **%85 Etxebizitzaren, Gobernua eta Herri Adminiztrazioa, Hezkuntzaren eta Gizarte Gaiak.**

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

---

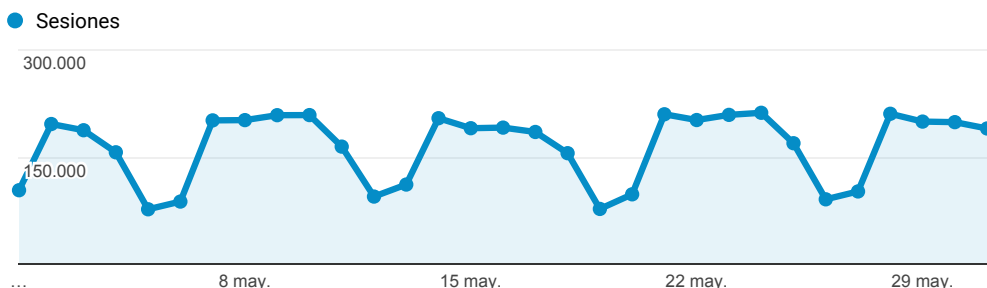


**Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea**

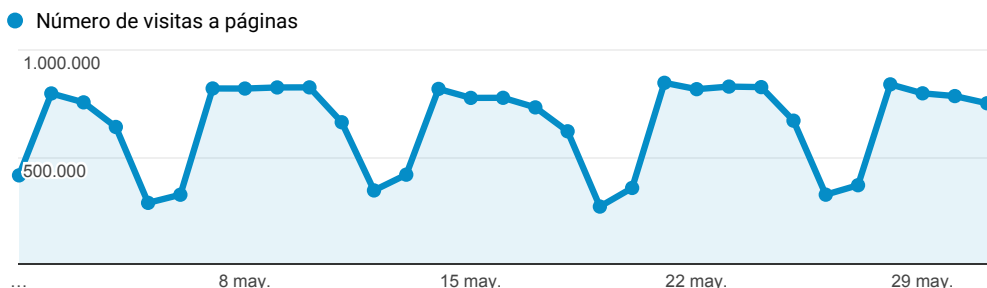
1 may. 2018 - 31 may. 2018

Todos los usuarios  
 100,00 % Sesiones

**Evolución de las visitas**

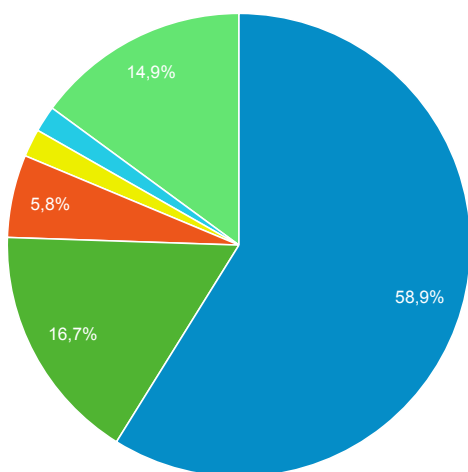


**Evolución páginas vistas**



**¿De dónde vienen las visitas?**

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



**Páginas más vistas**

Título de la página	Número de visitas a páginas	Duración media de la sesión
www.lanbide.net	3.368.464	00:04:07
Elhuyar Hiztegia	2.060.752	00:08:56
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	995.666	00:01:52

**¿Cuántas páginas han visitado?**

**20.126.975**  
 % del total: 100,00 % (20.126.975)

**¿Cuántas visitas hemos tenido?**

**5.090.713**  
 % del total: 100,00 % (5.090.713)

**Páginas / Visita**

**3,95**  
 Media de la vista: 3,95 (0,00 %)

**Porcentaje de rebote**

**33,03 %**  
 Media de la vista: 33,03 % (0,00 %)

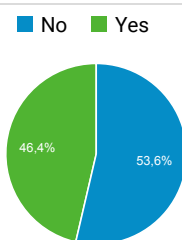
**Duración media de la visita**

**00:03:12**  
 Media de la vista: 00:03:12 (0,00 %)

**¿Son nuevos o recurrentes?**

Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.872.573	16.263.006
New Visitor	1.218.140	3.863.969

**¿Desde dispositivos móviles?**



Predicción meteorológica para hoy - Móvil	801.890	00:01:14
(not set)	796.501	00:07:40
Home Mobile	793.926	00:01:24
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	583.554	00:01:14
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	563.441	00:02:10
Tendencias meteorológicas para los próximos días	434.695	00:01:11