

Zuzenean zerbitzuaren hileroko jarduera txostena

2018ko abendua

Aurkibidea

1	DATU OROKORRAK: BEZEROAREN ZERBITZUEN KANAL GUZTIAK.....	3
1.1	Hileroko konparatiboak.....	4
1.2	Kanalaren, hizkuntzaren eta sexuaren arabera sailkatutako azken urtean konparazioa	5
1.3	Egindako arretak kanalearen eta hizkuntzaren arabera	6
1.4	Egindako arretak kanalearen eta sexuaren arabera	7
1.5	Egindako arretak gaiaren eta sexuaren arabera	8
2	AURREZ AURREKO KANALA.....	10
2.1	Erantzuteko gaitasuna.....	10
2.2	Zuzeneaneko ordezkartzetan egindako arreten laburpena	11
2.3	Urteroko konparazioizko arreta presentzialetako kopuruak	11
2.4	Urteroko konparaziozkoa itzaroteko batezbesteko denbora	12
2.5	Geldialdi-ordutegiaren babetzeko 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: bezeroaren zerbitzuen kanal guztiak

Jarraian, Zuzenean zerbitzuak 2018ko abenduaren eman duen arreta-zerbitzu orokorrari buruzko datu nagusien banakapen orokorra aurkeztuko du.

Kasu batzuetan, bai arretaren hizkuntzan bai sexuan, "Zehaztu gabe (*)" epigrafe bat dago; kontsultak edo deiak kontatzen dira, irizpide hauek betetzen direla:

- Presentzial kanalean, korrespondentizaren kudeaketa ez da kodetzen ez hizkuntzan ez sexuan.
- Telefonozko kanalean, Direktorio edo Galdu deiak ez dira kodetzen ez hizkuntza ez sexuan.
- Batzuetan, Telegram sisteman ezin du mezu bidaltita duen pertsonaren sexua ezagutzen.
- Eta beste kasu batzuetan, arreta-kanaleko edozeinetan, kontsultak ez dira kodetutak.

1.1 Hileroko konparatiboak

Laburpen honek hilabete honetan Zuzenean arreta egindako zenbakiak eta ehunekoak EAE-an irudikatzen du, aurreko hilabetearekin eta aurreko urtearen hilabete berarekin alderatuta da.

Estatistika hurrengo irizpideen arabera lortzen dira:

- arduradun kanala,
- hizkuntza (*),
- sexua (*),
- eta batez besteko eguneroko arreta.

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

	2018ko ABENDUA	Aldakuntza / 2018ko AZAROA			Aldakuntza / 2017ko ABENDUA		
		Zbk.	Dif.	%	Zbk.	Dif.	%
GUZTIRA	65.742	77.332	-11.590	-17,6%	56.773	8.969	13,6%
BATEZ BESTEKO EGUNEROKO ARRETA	3.460	3.682	-222	-6,4%	3.154	306	8,8%
KANALA							
Aurrez aurre	36.780	44.187	-7.407	-20,1%	32.309	4.471	12,2%
Telefonoz	26.705	30.289	-3.584	-13,4%	22.636	4.069	15,2%
Postontzia	2.000	2.581	-581	-29,1%	1.665	335	16,8%
Telegram	257	275	-18	-7,0%	163	94	36,6%
ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA							
Euskara	7.486	11.438	-3.952	-52,8%	8.347	-861	-11,5%
Gaztelania	55.706	62.391	-6.685	-12,0%	46.856	8.850	15,9%
Zehaztu gabe (*)	2.550	3.503	-953	-37,4%	1.570	980	38,4%
SEXUA							
Gizonak	23.109	28.199	-5.090	-22,0%	23.284	-175	-0,8%
Emakumeak	39.885	45.360	-5.475	-13,7%	31.767	8.118	20,4%
Zehaztu gabe (*)	2.748	3.773	-1.025	62,7%	1.722	1.026	37,3%

Itabendua: Eusko Jaurlaritz. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.2 Kanalaren, hizkuntzaren eta sexuaren arabera sailkatutako azken urtean konparazioa

Hurrengo taulan azken 12 hilabeteetan Zuzenean arreta egindako zenbakiak eta ehunekoak irudikatzen ditu.

Estatistika hurrengo irizpideen arabera lortzen dira:

- kanal,
- hizkuntza (*),
- eta sexua (*)

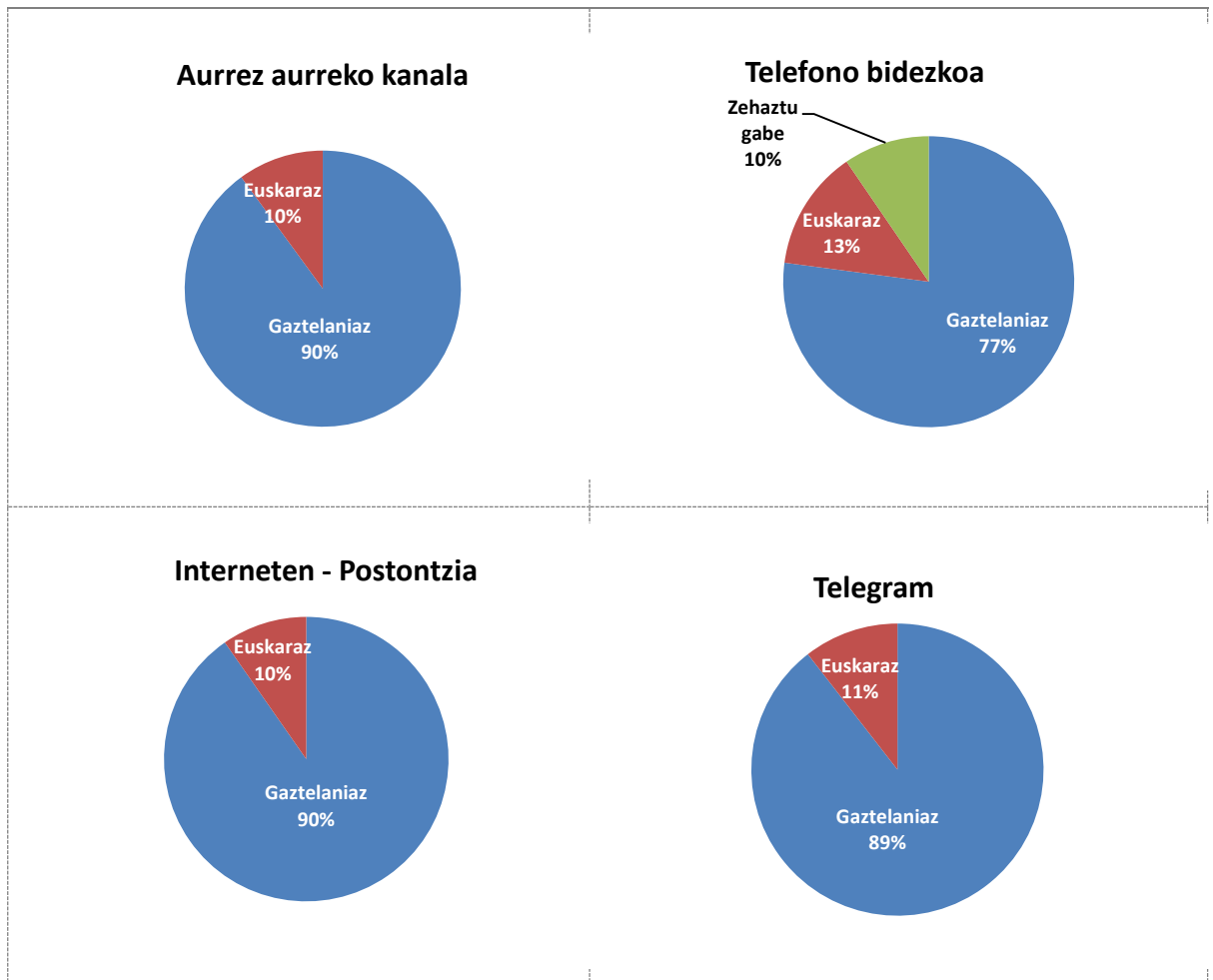
Zerbitzuaren egindako arretak kanalaren, hizkuntzaren eta sexuaren arabera. Azken 12 hilabeteen EAE-an.

	KANALA					HIZKUNTZA			SEXUA		
	GUZTIRA	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegram	Euskara	Gaztelania	Zeh. Gabe (*)	Gizonak	Emakumeak	Zeh. Gabe (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2018	887.878	494.656	362.338	28.055	2.829	12,9%	83,6%	3,6%	37,6%	58,6%	3,8%
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%
Ekaina	73.439	40.741	30.270	2.205	223	11,3%	84,7%	4,0%	38,4%	57,4%	4,2%
Uztaila	62.756	34.358	26.158	2.083	157	14,0%	82,3%	3,7%	38,2%	57,9%	3,9%
Abuztua	51.251	28.268	21.241	1.600	142	12,4%	84,0%	3,5%	39,9%	56,3%	3,8%
Iraila	77.296	44.559	29.548	2.930	259	14,1%	82,5%	3,5%	35,9%	60,4%	3,7%
Urria	78.427	41.453	33.759	2.892	323	11,4%	83,9%	4,7%	37,0%	58,0%	5,0%
Azaroa	77.332	44.187	30.289	2.581	275	14,8%	80,7%	4,5%	36,5%	58,7%	4,9%
Abendua	65.742	36.780	26.705	2.000	257	11,4%	84,7%	3,9%	35,2%	60,7%	4,2%

Itabendua: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.3 Egindako arretak kanalearen eta hizkuntzaren arabera

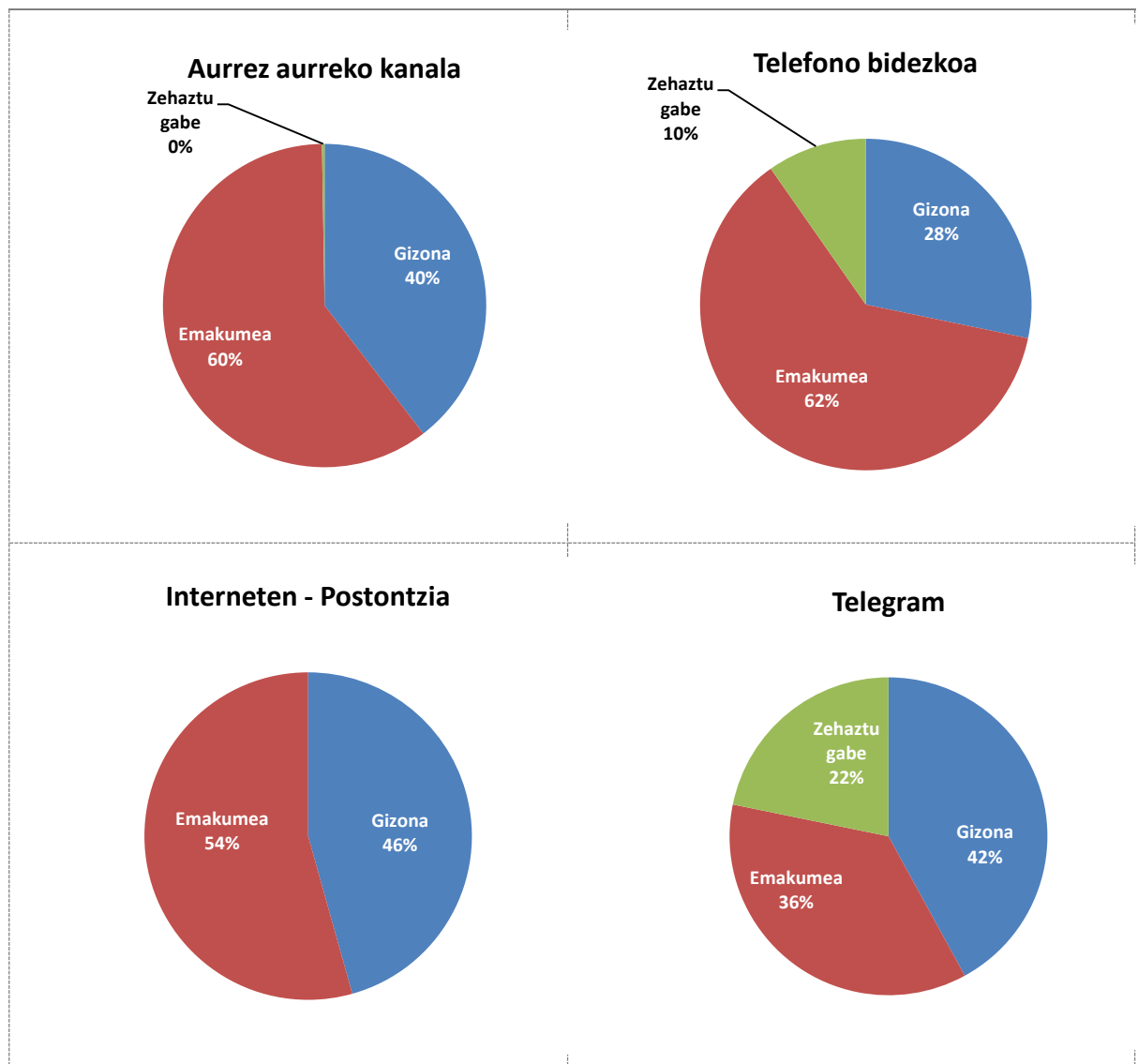
Egindako arretak %, kanal eta hizkuntzaren arabera. 2018ko abendua EAE-an.



Itabendua: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.4 Egindako arretak kanalearen eta sexuaren arabera

Egindako arretak %, kanalearen eta sexuaren arabera. 2018ko abendua EAE-an.



Itabendua: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.5 Egindako arretak gaiaren eta sexuaren arabera

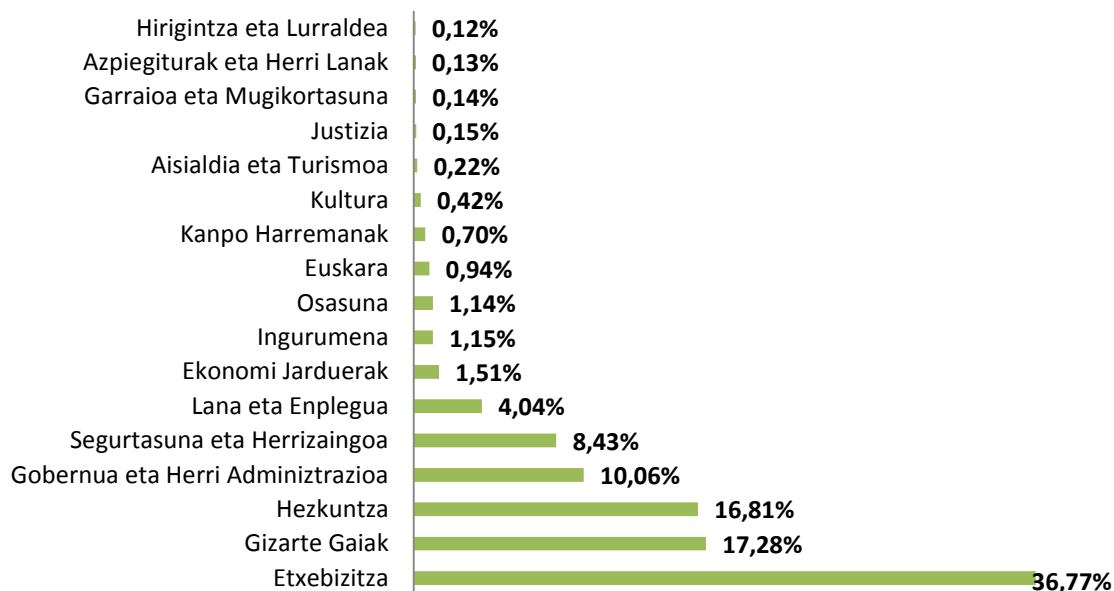
Hurrengo taulan oinarritzen diren gaiaren arabeko egindako kontsultak irudikatzen da.

Arreta gaiaren eta sexuaren arabera. 2018ko abendua EAE-an.					
GAIK	ARRETA		SEXUA		
	Zbk	%	Gizona	Emakumea	Zehaz. Gabe (*)
			%	%	%
Etxebizitza	23.233	36,77%	40,71%	58,92%	0,36%
Gizarte Gaiak	10.920	17,28%	28,25%	71,66%	0,09%
Hezkuntza	10.621	16,81%	22,81%	76,98%	0,21%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	6.355	10,06%	35,52%	63,95%	0,53%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	5.326	8,43%	54,67%	44,99%	0,34%
Lana eta Enplegua	2.553	4,04%	46,06%	53,70%	0,23%
Ekonomi Jarduerak	953	1,51%	39,67%	60,02%	0,31%
Ingurumena	728	1,15%	41,90%	57,14%	0,96%
Osasuna	717	1,14%	29,02%	70,56%	0,42%
Euskara	593	0,94%	35,42%	64,41%	0,17%
Kanpo Harremanak	439	0,70%	75,61%	23,94%	0,46%
Kultura	263	0,42%	49,43%	47,91%	2,66%
Aisialdia eta Turismoa	138	0,22%	46,38%	52,89%	0,72%
Justizia	96	0,15%	47,92%	52,08%	0,00%
Garraioa eta Mugikortasuna	91	0,14%	49,45%	50,55%	0,00%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	84	0,13%	51,19%	48,81%	0,00%
Hirigintza eta Lurralde	77	0,12%	44,18%	55,82%	0,00%
GUZTIRA	63.192	100,00%	43,42%	56,14%	0,44%

Itabendua: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Egindako arreta guztizkoko ez dira sartzen ari txosten honetan gaia ezarri ezin izan zen 2.550 dei gaia daudelako ezarri ezin izan zen esbideratutako direktoria edo erantzun gabeko deietara deietara.

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



Itabendua: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Grafiko hauen arabera, ikusi daiteke **Etxebizitzan, Gizarte Gaien eta Hezkuntzan** gutxi gorabehera kanal guztien artean arduratutako kontsulten % **71 buruz** direla.

2 Aurrez aurreko kanala

2.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2018ko abendua**, 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

Zuzeneaneko aurrez aurreko arreta zerbitzuaren erantzuteko gaitasuna. 2018ko abendua EAE-an.				
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	GUZTIRA
Itxaroteko batezbesteko denbora	31:34	11:01	10:39	22:22
Arretako batezbesteko denbora	05:55	06:26	05:50	06:01
Erantzuteko gaitasuna. Helburu balioa.	10 minutuko itxaronaldiko garai handienez arduratutako pertsonen % 70 da			
Lortutako balioa	18,0%	44,4%	50,1%	31,6%

Itabendua: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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

- Pertsonen arduratzera arte itxaroten duten eguraldi ertaina: **22:22 (min:seg)**
- Eguraldi ertaina pertsonak hartzen direnean baino: **06:01 (min:seg)**

Hilabete honetan balio objektibora EZ dela heldu egiazta daiteke ere “Kanal presentzialaren erantzunaren ahalmena” % 38 goian.

2.2 Zuzeneaneko ordezkarietan egindako arreten laburpena

Zuzeneaneko ordezkarietako 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.

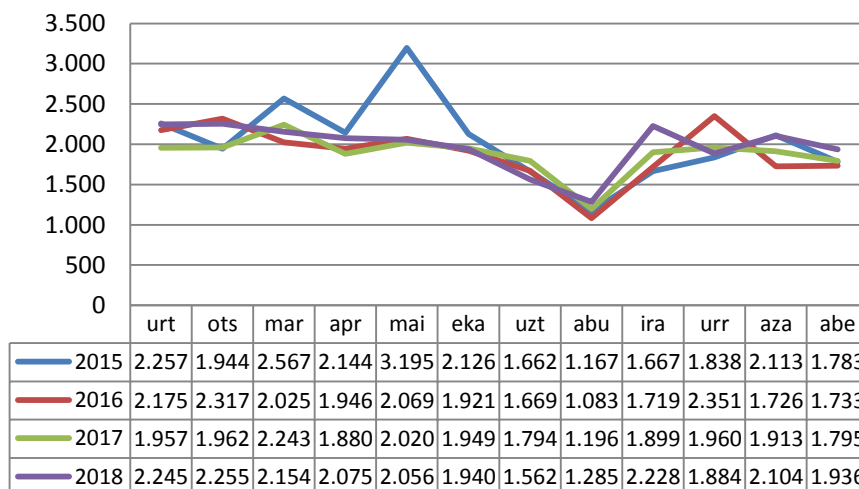
EAE-an Zuzeneaneko bulego bakoitzeko egindako arreta aurrez aurreko zerbitzuaren hileroko laburpena.				
	2018ko ABENDUA		2018 METATUTAKO	
	Guztira	Eguneroko batezbestekoa	Guztira	Eguneroko batezbestekoa
Bizkaia	20.174	1.062	265.546	1.068
Gipuzkoa	8.420	443	117.351	470
Araba	8.186	431	111.759	448
Arreten GUZTIZKOA	36.780	1.936	494.656	1.977

Itabendua: 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 pikoien urtarokotasuna analizatuz, Zerbitzua hileroko aurrez ikusitako eskariaren arabera hobeto dimentsiona dezakegu.

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

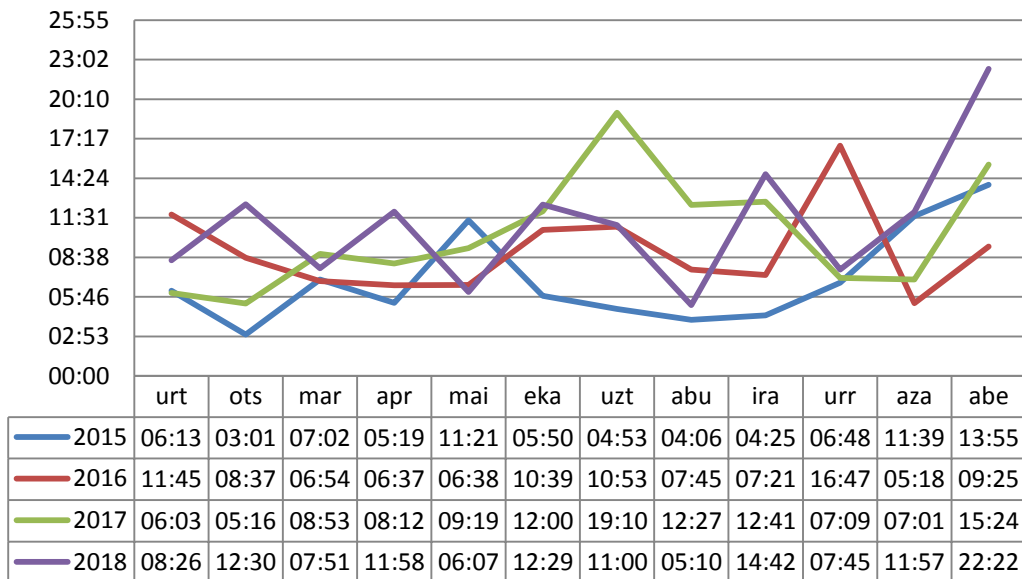


Itabendua: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.**

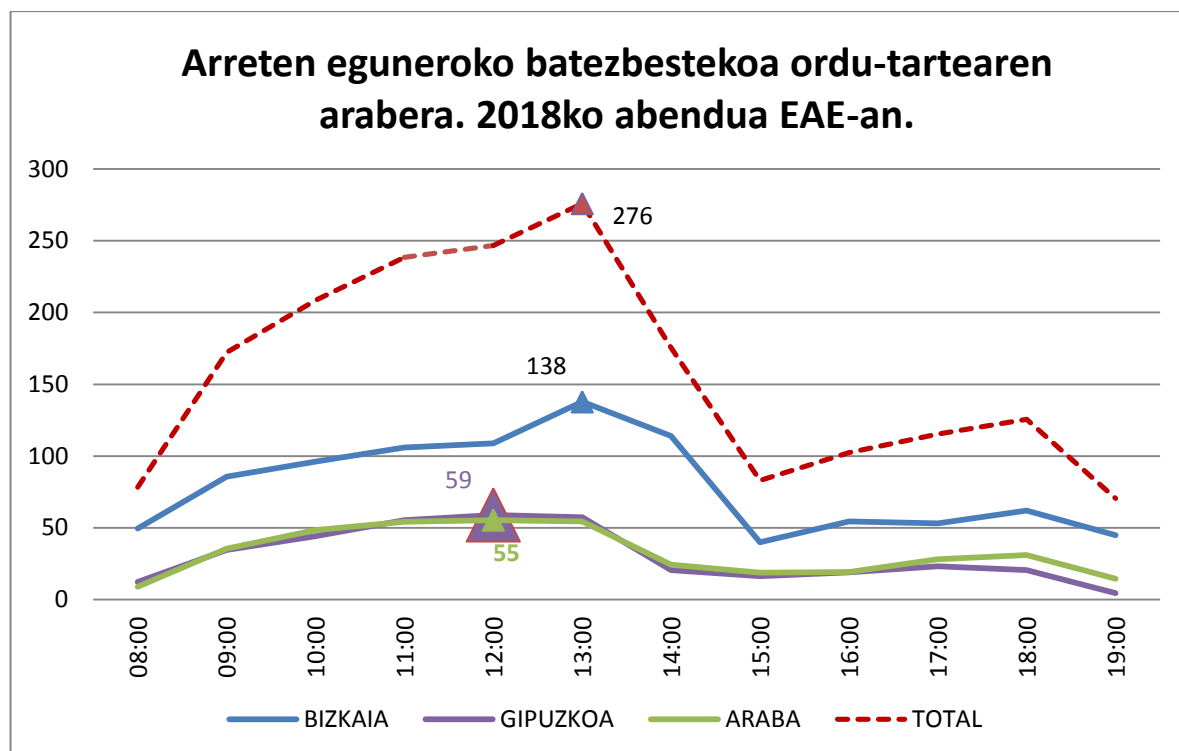


Itabendua: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko abenduan, **itxaronaldi batezbestekoa 22:22 minutuko izan da**. Bulego bakoitzetik: 31:34 Bilbon, 11:01 Donostia-San Sebastián eta 10:39 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 pikoien urtarokotasuna analizatuz, zerbitzua itxarondako eguneko eskariaren arabera hobeto dimentsiona dezakegu.



Itabendua: 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**: 13:00en gaineko egunean 138 arretak
- Zuzenean **Donostia**: 12:00en gaineko egunean 59 arretak
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 12:00en gaineko egunean 55 arretak

Ordezkaritzen taldean 13:00etan gaineko egunean 276 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.

Egindako arretak Zuzenean ordezkarietatik eta materiak sailkatuta. 2018ko abendua EAE-an.

GAIA	ARRETA-GUZTIZKOA				ORDEZKARITZAGATIK		
	Znbk.	%	Zuzenean	Igotako	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Etxebizitza	16.521	44,9%	16.299	222	9.688	3.721	3.112
Gizarte Gaiak	7.469	20,3%	7.465	4	3.455	1.908	2.106
Hezkuntza	5.166	14,0%	5.094	72	2.937	1.166	1.063
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.387	6,5%	2.374	13	1.235	650	502
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	2.240	6,1%	2.229	11	1.221	434	585
Lana eta Enplegua	1.906	5,2%	1.901	5	1.139	156	611
Euskara	309	0,8%	305	4	129	147	33
Osasuna	273	0,7%	273	0	153	45	75
Ekonomi Jarduerak	202	0,5%	201	1	90	50	62
Ingurumena	94	0,3%	94	0	63	28	3
Kultura	76	0,2%	75	1	33	30	13
Kanpo Harremanak	73	0,2%	73	0	7	64	2
Justizia	17	0,0%	17	0	4	7	6
Aisialdia eta Turismoa	17	0,0%	16	1	9	4	4
Garraioa eta Mugikortasuna	12	0,0%	12	0	6	2	4
Azpiegiturak eta Herri Lanak	10	0,0%	10	0	3	5	2
Hirigintza eta Lurraldea	8	0,0%	8	0	2	3	3
GUZTIRA	36.780	100,0%	36.446	334	20.174	8.420	8.186
			99,1%	0,9%	54,9%	22,9%	22,3%

Itabendua: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Etxebizitza, Gizarte Gaiak, Hezkuntza eta Gobernua eta Segurtasuna eta Herrizaingoa aurrez aurreko kanalean kontsulten % 86tako gehiago erakartzen dute.

3 Telefono bidezko kanala

3.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2018ko abenduan**, 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

Erantzutako gaitasuna telefono bidezko kanalean EAEan.		
	2018ko ABENDUA	2018an METATUTAKO
Arretako batezbesteko denbora	02:56	02:33
Ezarritako helburu balioa	60 segundo pasa baino lehen erantzundako deien %70, dei guztiak	
Lortutako balioa	55,0%	62,9%

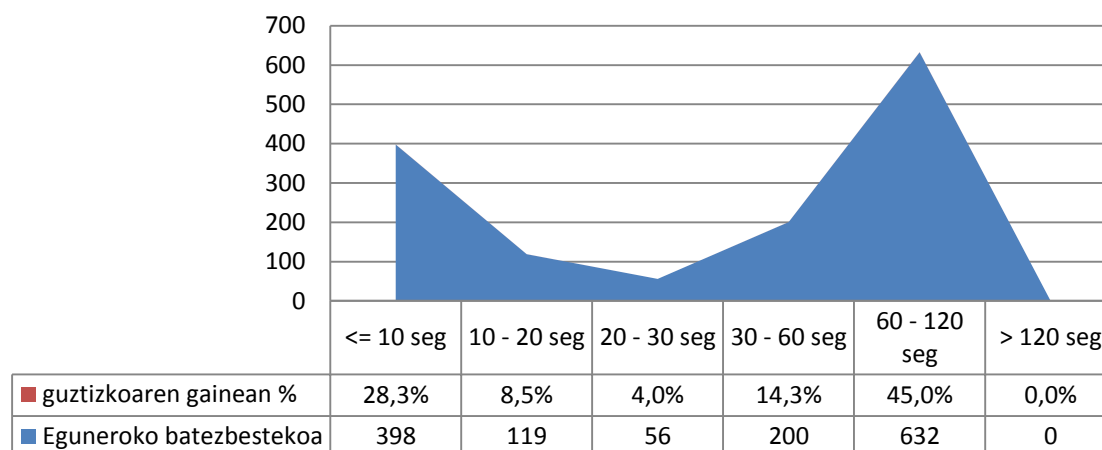
Itabendua: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Aurreko taulan denbora ertaina irudikatzen da pertsonak hartzen direnean: **02:56**

Hilabete honetan balio objektibora heldu daiteke “Telefono bidezko kanal erantzunaren ahalmena”

Erantzun-denboragatik eguneroko batezbestekoa.

2018ko abendua EAE-an.



Itabendua: 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

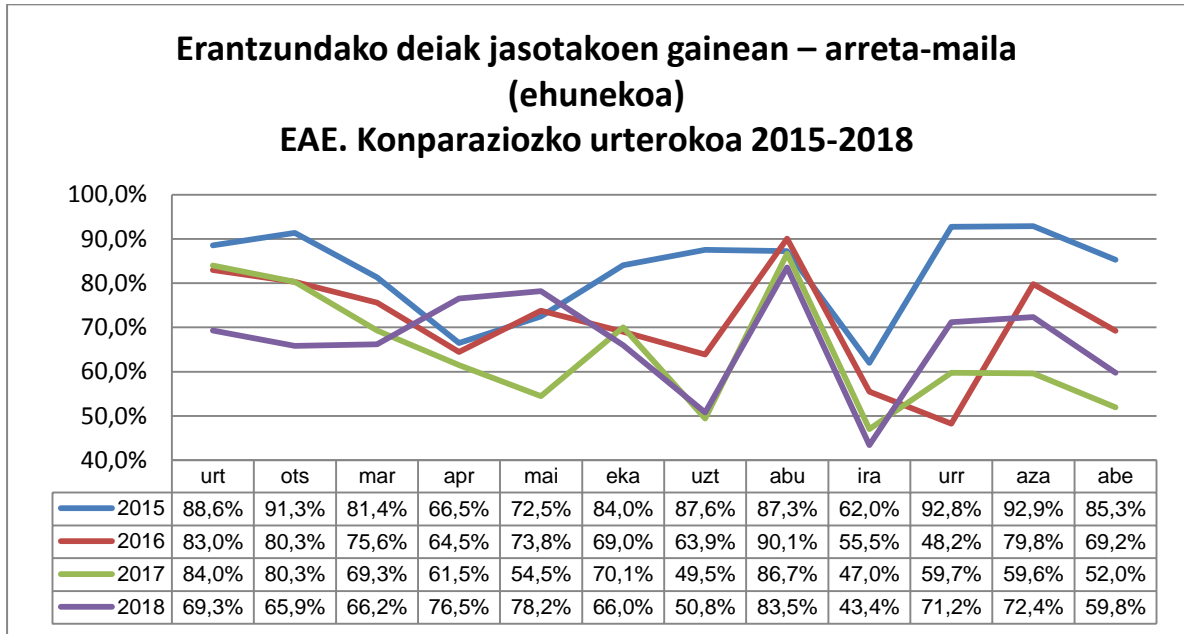
Hilabeteko telefono arretaren zerbitzuaren laburpena EAEan.

	2018ko ABENDUA	2018an METATUTAKO
Jasotako deiak	44.662	556.705
Erantzundako deiak	26.705	362.338
Erantzundako deiak jasotako gainera %	59,8%	65,1%
Eguneko erantzundako deien batezbestekoa	1.406	1.447

Itabendua: 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

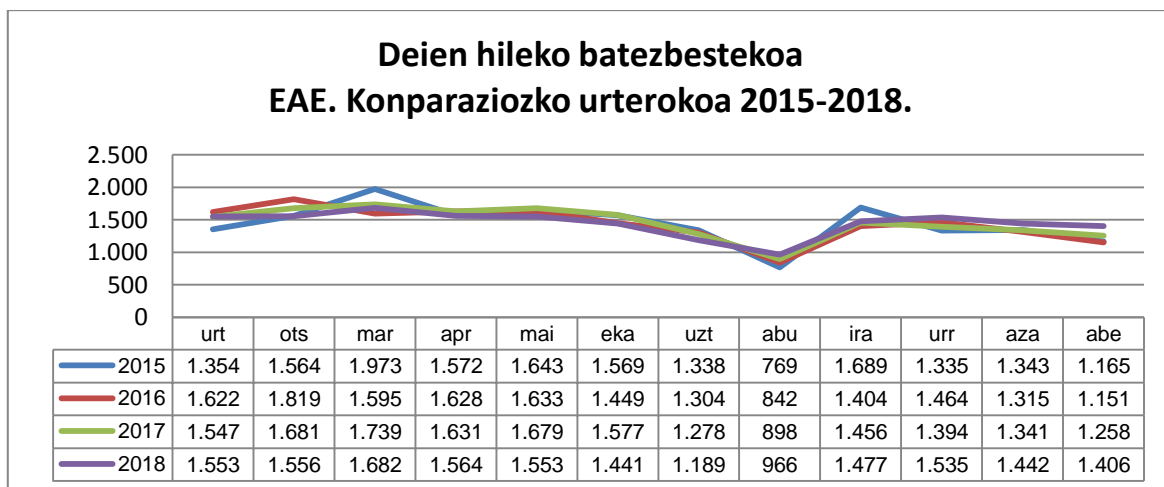


Itabendua: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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.

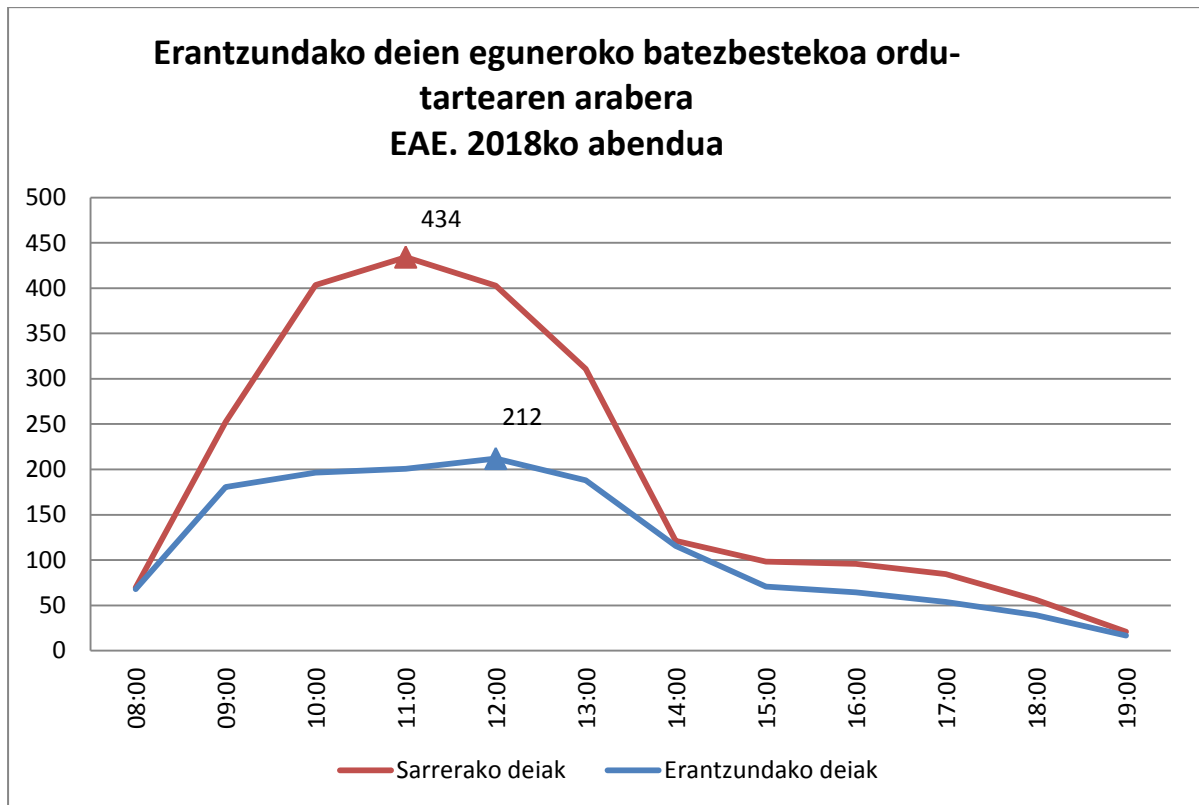
Irudikatutako datuak egun bakoitzeko arduratutako dei erdiari eta azken 3 urteetan zeharreko hilabeteari dagozkie.



Itabendua: 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.



Itabendua: Eusko Jaurlaritzaren 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

Erantzundako telefono-deiak gaiaren arabera. 2018ko abendua EAE-an				
GAIA	ERANTZUNDAKOAK			
	Zenbakia	%	ZUZENEAN	IGOTAKOAK
Etxebizitza	6.022	24,9%	5.968	54
Hezkuntza	5.133	21,3%	4.935	198
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	3.813	15,8%	3.020	793
Gizarte Gaiak	3.351	13,9%	3.297	54
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.714	11,2%	2.672	42
Ekonomi Jarduerak	683	2,8%	573	110
Ingurumena	578	2,4%	420	158
Osasuna	389	1,6%	344	45
Lana eta Enplegua	367	1,5%	287	80
Kanpo Harremanak	359	1,5%	359	0
Euskara	203	0,8%	191	12
Kultura	154	0,6%	131	23
Aisialdia eta Turismoa	105	0,4%	96	9
Justizia	75	0,3%	67	8
Azpiegiturak eta Herri Lanak	71	0,3%	70	1
Garraioa eta Mugikortasuna	69	0,3%	66	3
Hirigintza eta Lurraldeak	64	0,3%	60	4
GUZTIRA	24.155	100,0%	22.561	1.594
			93,4%	6,6%

Itabendua: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Abenduan, **Etxebizitza, Hezkuntza, Gobernua eta Herri Adminiztrazioa eta Gizarte Gaiak** materialen kontsultatuenen %76 ekarri dute.

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

4 Postontzi bidezko arreta

4.1 Erantzuteko gaitasuna

Atal honetan, **2018ko abenduan**, 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

Postontzi elektronikoen Zuzenean erantzuteko gaitasuna		
	2018ko ABENDUA	2018ko METATUKOA
Jasotako kontsultak	2.000	28.055
Eguneroko kontsulten batezbestekoa	105	112
Erantzundako kontsulten %	88,4%	90,8%
Zuzenean kudeatzen kontsultak	1.638	22.930
Erantzundako kontsulten %	16,8%	20,8%
Igotako kontsulten %	83,2%	79,2%
Erantzuteko gaitasuna: Ezarritako helburu balioa	Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen % 82	
Erantzundakoak % epean	75,0%	87,9%

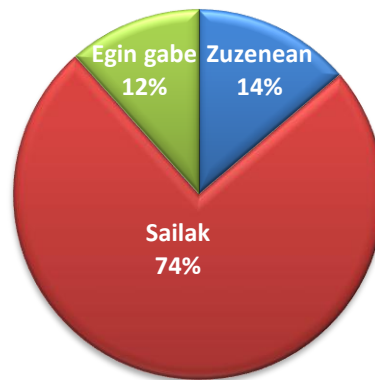
Itabendua: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Abendua honetan Zuzeneanek erantzun du 2 laneguneko gehieneko epe batean, zuzenki iristen diren posten % 75tako; 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 abendua**

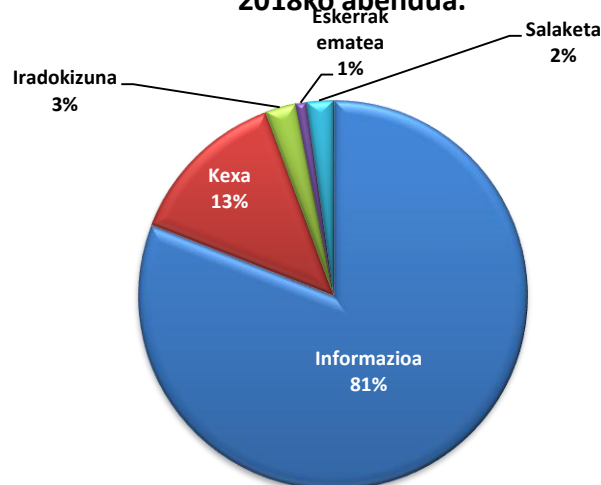


Itabendua: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

4.3 Jasotako kontsultak tipoaren arabera

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

**Postontzi elektronikoko kontsultetako mota.
2018ko abendua.**



Itabendua: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

4.4 Jasotako kontsultak gaiaren arabera

EAE-an egindako kontsultak gaiaren arabera.					
2018ko ABENDUA					
GAIA	KONTSULTA-GUZZIKOAK		ERANTZUNDAKOAK		
	Zenbakia	%	Zuzenean	Sailak	Egin gabe
Etxebizitza	604	30,2%	82	455	67
Hezkuntza	293	14,7%	42	200	51
Lana eta Enplegua	277	13,9%	3	250	24
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	258	12,9%	76	166	16
Segurtasuna eta Herrizaingoa	195	9,8%	13	169	13
Euskara	79	4,0%	9	65	5
Gizarte Gaiak	69	3,5%	33	34	2
Ekonomi Jarduerak	54	2,7%	2	42	10
Ingurumena	54	2,7%	0	36	18
Osasuna	50	2,5%	9	27	14
Kultura	30	1,5%	1	22	7
Aisialdia eta Turismoa	14	0,7%	2	11	1
Garraioa eta Mugikortasuna	10	0,5%	1	8	1
Justizia	4	0,2%	2	2	0
Kanpo Harremanak	3	0,2%	0	1	2
Azpiegiturak eta Herri Lanak	3	0,2%	1	1	1
Hirigintza eta Lurraldea	3	0,2%	0	3	0
GUZTIRA	2.000	100,0%	276	1.492	232
			13,8%	74,6%	11,6%

Itabendua: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko abenduan, %72 Etxebizitza, Hezkuntza, Lana eta Enplegua 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 ABENDUA		
GAIA	KONTSULTAK	
	Zenbakia	%
Etxebizitza	86	33,5%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	44	17,1%
Gizarte Gaiak	31	12,1%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	30	11,7%
Hezkuntza	29	11,3%
Ekonomi Jarduerak	14	5,4%
Osasuna	5	1,9%
Kanpo Harremanak	4	1,6%
Kultura	3	1,2%
Lana eta Enplegua	3	1,2%
Euskara	2	0,8%
Ingurumena	2	0,8%
Aisialdia eta Turismoa	2	0,8%
Hirigintza eta Lurralde	2	0,8%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	0	0,0%
Justizia	0	0,0%
Garraioa eta Mugikortasuna	0	0,0%
GUZTIRA	257	100,0%

Itabendua: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2018ko abenduan, 257 kontsultak Telegramen mezularitza sisteman zehar jaso dira, **%74 Etxebizitza, Gobernua eta Herri Adminiztrazioa, Gizarte Gaiak eta Segurtasuna eta Herrizaingoen**.

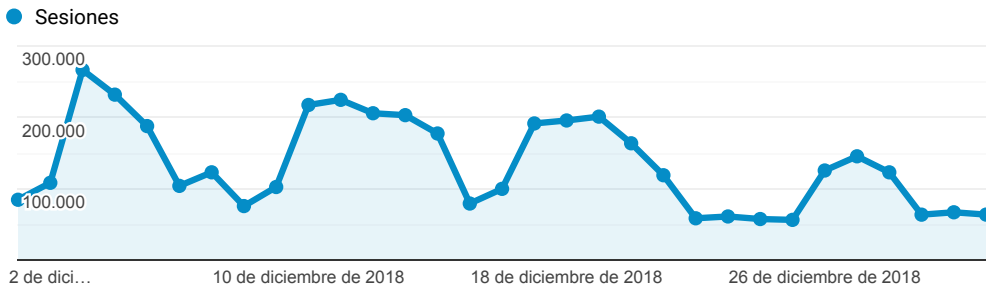
6 I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)

Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

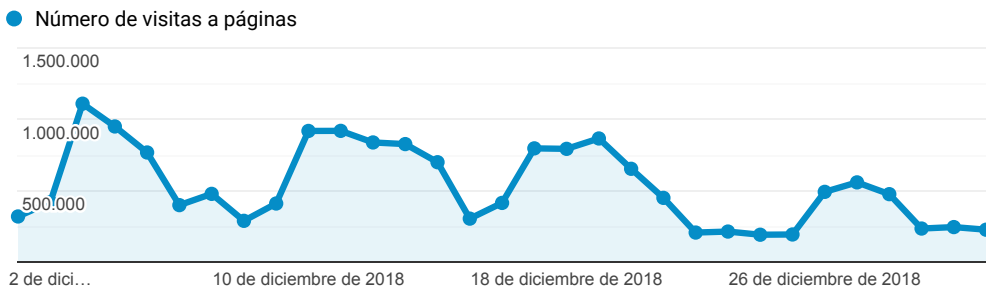
1 dic. 2018 - 31 dic. 2018

Todos los usuarios
100,00 % Sesiones

Evolución de las visitas

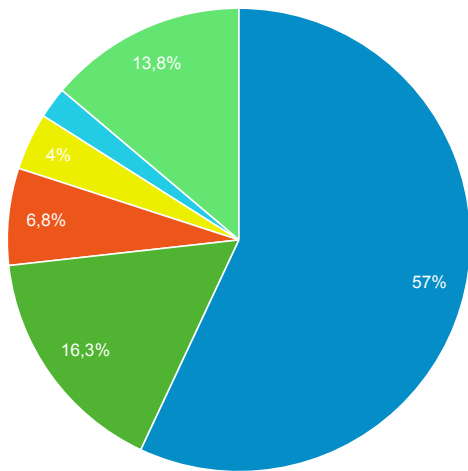


Evolución páginas vistas



¿De dónde vienen las visitas?

google (direct) lanbide.euskadi.eus ivap.euskadi.eus 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	4.216.054	00:04:53
Elhuyar Hiztegia	1.737.395	00:09:12
Procesos Selectivos-Instituto Vasco de Administración Pública-E		

¿Cuántas páginas han visitado?

16.664.618
% del total: 100,00 % (16.664.618)

¿Cuántas visitas hemos tenido?

4.179.978
% del total: 100,00 % (4.179.978)

Páginas / Visita

3,99
Media de la vista: 3,99 (0,00 %)

Porcentaje de rebote

38,95 %
Media de la vista: 38,95 % (0,00 %)

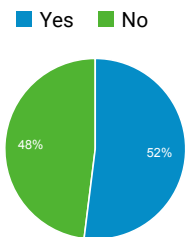
Duración media de la visita

00:03:17
Media de la vista: 00:03:17 (0,00 %)

¿Son nuevos o recurrentes?

Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.210.903	13.702.847
New Visitor	969.075	2.961.771

¿Desde dispositivos móviles?



Procesos Selectivos-Instituto Vasco de Administración Pública-Euskadi.net	634.434	00:05:15
(not set)	605.050	00:06:33
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	509.882	00:01:40
Predicción meteorológica para hoy - Móvil - Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	502.191	00:01:11
Home Mobile - Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	426.594	00:01:17
Osakidetza-Euskadi.eus	366.695	00:01:46
Predicción meteorológica para mañana - Móvil - Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	360.763	00:01:11