

Informe de actividad del servicio de atención ciudadana

Mayo 2017

Contenido

1	DATOS GLOBALES: TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN	3
1.1	Comparativa de atenciones del mes actual con el mes anterior y con el mismo mes del año anterior	4
1.2	Comparativa anual de atenciones por canal, idioma y género.....	5
1.3	Atenciones realizadas por canal e idioma de atención	6
1.4	Atenciones realizadas por canal y género de la persona atendida	7
1.5	Atenciones realizadas clasificadas por materia y género de la persona atendida.....	8
2	CANAL PRESENCIAL.....	10
2.1	Capacidad de respuesta.....	10
2.2	Resumen de atenciones realizadas en las delegaciones de Zuzenean.....	11
2.3	Comparativa anual del número de atenciones presenciales.....	11
2.4	Comparativa anual del tiempo medio de espera.....	12
2.5	Atenciones realizadas diariamente según la franja horaria.....	13
2.6	Atenciones realizadas clasificadas por materia	14
3	CANAL TELEFÓNICO	15
3.1	Capacidad de respuesta.....	15
3.2	Llamadas atendidas por Zuzenean.....	16
3.3	Comparativa anual de nivel de atención telefónica.....	17
3.4	Comparativa anual del número de llamadas atendidas.....	17
3.5	Llamadas atendidas diariamente según la franja horaria.....	18
3.6	Llamadas atendidas clasificadas por materia	19
4	BUZÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.....	20
4.1	Capacidad de respuesta.....	20
4.2	Estadística del buzón electrónico.....	21
4.3	Consultas recibidas agrupadas por el tipo.....	21
4.4	Consultas recibidas agrupadas por materia.....	22
5	SISTEMA DE MENSAJERÍA TELEGRAM	23
5.1	Consultas recibidas agrupadas por materia.....	23
6	ANEXO I: INFORMACIÓN ANALÍTICA DEL PORTAL EUSKADI.EUS	24

1 Datos Globales: todos los canales de atención

Presentamos a continuación un desglose general de los principales datos relativos a la atención general efectuada por el Servicio Zuzenean durante el mes de **mayo de 2017**.

En algunos casos, tanto en el [Idioma] como en el [Género] de las atenciones, existe un epígrafe denominado **Sin especificar (*)**; bajo este epígrafe se contabilizan las consultas o llamadas que cumplen estos criterios:

- En el **canal presencial**, la gestión de la **correspondencia** no se codifica ni en idioma ni en género.
- En el **canal telefónico**, las llamadas desviadas al **Directorio** o las llamadas **Perdidas** no se codifican ni el idioma ni el género.
- En el sistema **Telegram**, a veces **no es posible establecer el género** de la persona que envía el mensaje, por lo tanto se recogen en este apartado.
- Y en **cualquiera de los canales** de atención, a veces, las consultas **no quedan codificadas** según el Tema de que tratan.

1.1 Comparativa de atenciones del mes actual con el mes anterior y con el mismo mes del año anterior

Este resumen representa **números y porcentajes** de atenciones realizadas en la CAPV por el Servicio de Atención de Zuzenean durante el mes actual comparado con el mes anterior y el mismo mes del año anterior.

La estadística se obtiene según los siguientes criterios:

- canal de atención,
- idioma (*),
- género de la persona atendida (*),
- y media de atenciones diarias

Resumen comparativo, por meses, de las atenciones realizadas en todos los canales CAPV Mayo 2017							
	MAYO 2017	Variación / ABRIL 2017			Variación / MAYO 2016		
		Núm.	Dif.	%	Núm.	Dif.	%
TOTAL	83.698	61.347	22.351	26,7%	83.346	352	0,4%
MEDIA DE ATENCIONES DIARIAS	3.804	3.609	196	5,1%	3.788	16	0,4%
CANAL							
Presenciales	44.442	31.962	12.480	28,1%	45.512	-1.070	-2,4%
Por teléfono	36.941	27.719	9.222	25,0%	35.929	1.012	2,7%
Buzón	2.075	1.489	586	28,2%	1.729	346	16,7%
Telegram	240	177	63	26,3%	176	64	26,7%
IDIOMA DE ATENCIÓN							
Euskera	11.738	8.377	3.361	28,6%	7.377	4.362	37,2%
Castellano	69.650	51.276	18.374	26,4%	74.069	-4.419	-6,3%
Sin especificar (*)	2.310	1.694	616	26,7%	1.901	409	17,7%
GÉNERO							
Hombres	30.781	23.974	6.807	22,1%	50.014	-19.233	-62,5%
Mujeres	50.352	35.451	14.901	29,6%	30.781	19.571	38,9%
Sin especificar (*)	2.565	1.922	643	74,9%	2.551	14	0,5%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

1.2 Comparativa anual de atenciones por canal, idioma y género

La siguiente tabla representa los **números y porcentajes** de atenciones realizadas en la CAPV por el Servicio de Atención de Zuzenean **en los últimos 12 meses**.

La estadística se obtiene según los siguientes criterios:

- canal de atención,
- idioma (*),
- y género de la persona atendida (*).

Atenciones por mes y año según canal, idioma de atención, género de las personas atendidas y media de atenciones diarias. CAPV.

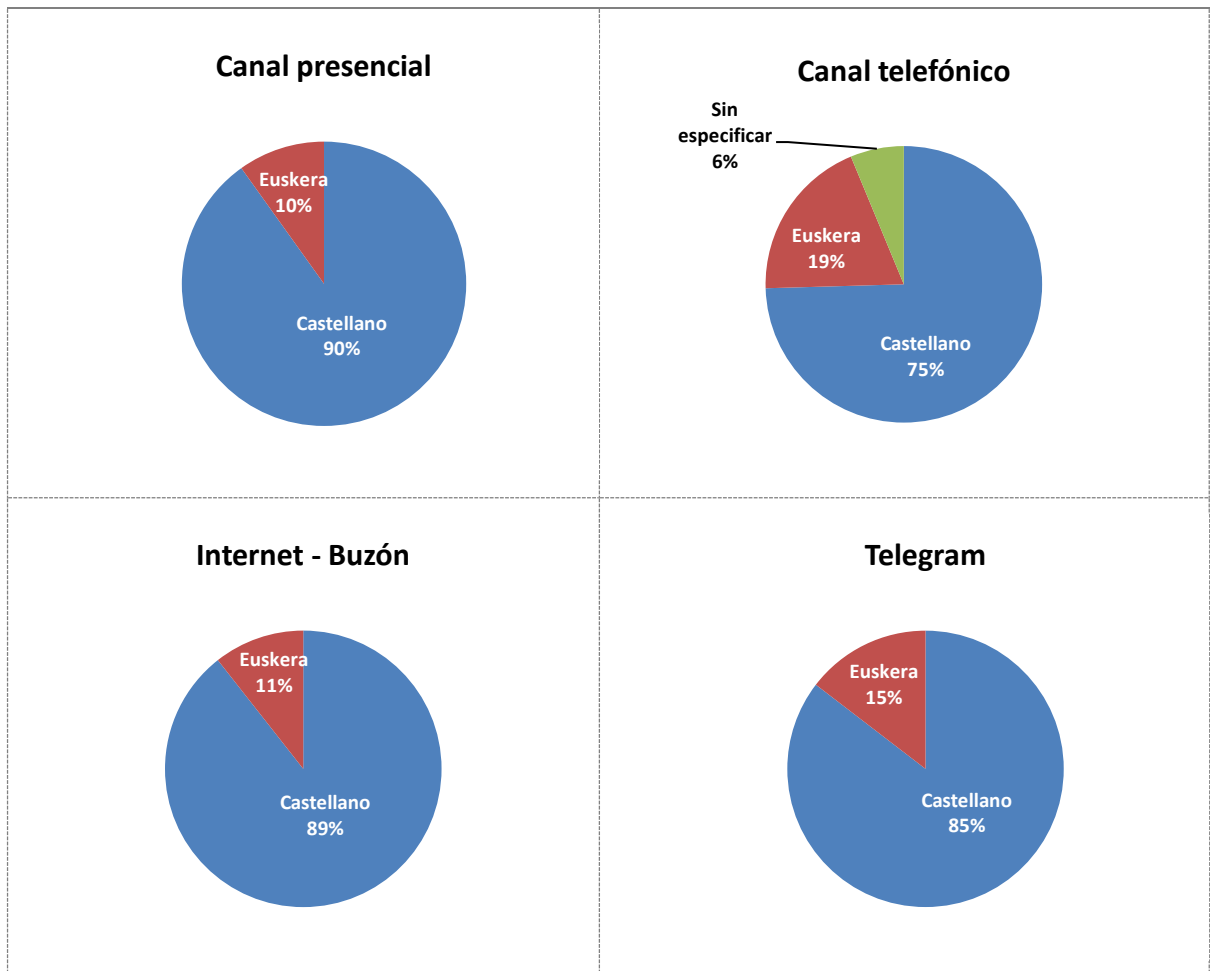
	CANAL					IDIOMA			GENERO		
	TOTAL	Presencial	Telefónico	Buzón	Telegram	Euskera	Castellano	Sin espec. (*)	Hombre	Mujer	Sin espec. (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2016	450.280	252.861	185.832	10.674	913	14,8%	82,8%	2,4%	40,6%	55,7%	3,7%
Junio	75.776	42.262	31.877	1.568	69	9,5%	87,9%	2,7%	39,8%	56,1%	4,2%
Julio	60.868	33.377	26.086	1.310	95	15,4%	81,8%	2,8%	41,5%	54,2%	4,4%
Agosto	43.394	23.830	18.520	971	73	14,3%	82,9%	2,9%	42,1%	53,1%	4,7%
Septiembre	70.805	37.812	30.896	1.906	191	18,5%	79,7%	1,8%	38,6%	58,4%	2,9%
Octubre	74.711	44.670	27.825	2.021	195	15,7%	82,8%	1,5%	39,7%	57,1%	3,2%
Noviembre	65.559	36.249	27.609	1.566	135	14,7%	82,9%	2,4%	40,7%	56,4%	2,8%
Diciembre	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%
Enero	75.682	41.107	32.494	1.919	162	16,1%	81,6%	2,3%	39,7%	56,9%	3,4%
Febrero	74.847	39.235	33.612	1.825	175	17,3%	79,8%	2,9%	38,1%	58,0%	3,9%
Marzo	93.968	51.591	39.988	2.158	231	15,1%	82,7%	2,3%	36,5%	60,3%	3,2%
Abril	61.347	31.962	27.719	1.489	177	13,7%	83,6%	2,8%	39,1%	57,8%	3,1%
Mayo	83.698	44.442	36.941	2.075	240	14,0%	83,2%	2,8%	36,8%	60,2%	3,1%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

1.3 Atenciones realizadas por canal e idioma de atención

Representación gráfica de la atención mensual según el **idioma** de atención a la ciudadanía en la CAPV. Los valores están expresados en porcentajes.

% de atenciones realizadas por idioma. Mayo 2017

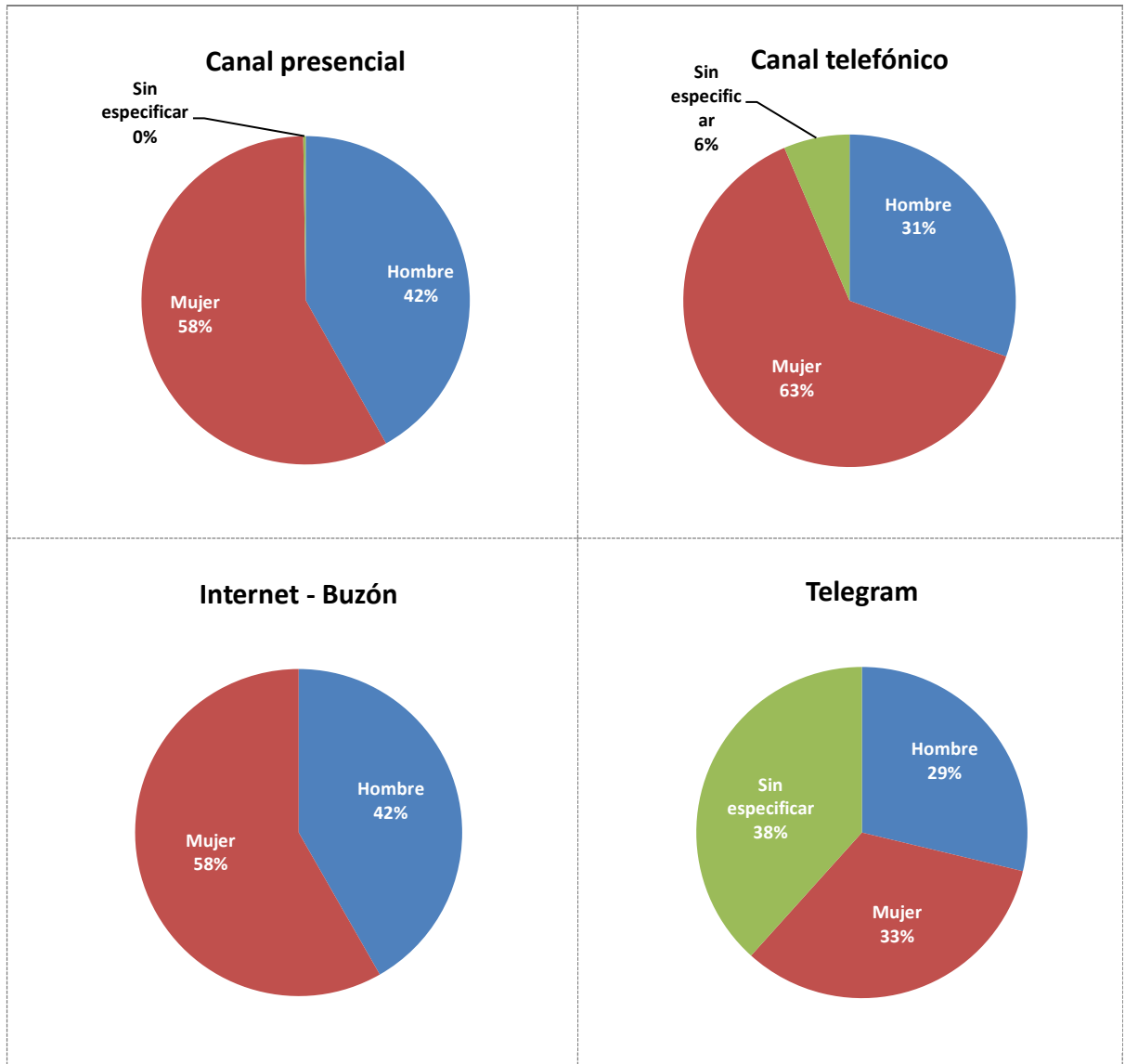


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

1.4 Atenciones realizadas por canal y género de la persona atendida

Representación gráfica de la atención mensual según el **género** de las personas atendidas en la CAPV, por cada canal. Los valores están expresados en porcentaje.

% de atenciones realizadas por género. Mayo 2017



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

1.5 Atenciones realizadas clasificadas por materia y género de la persona atendida

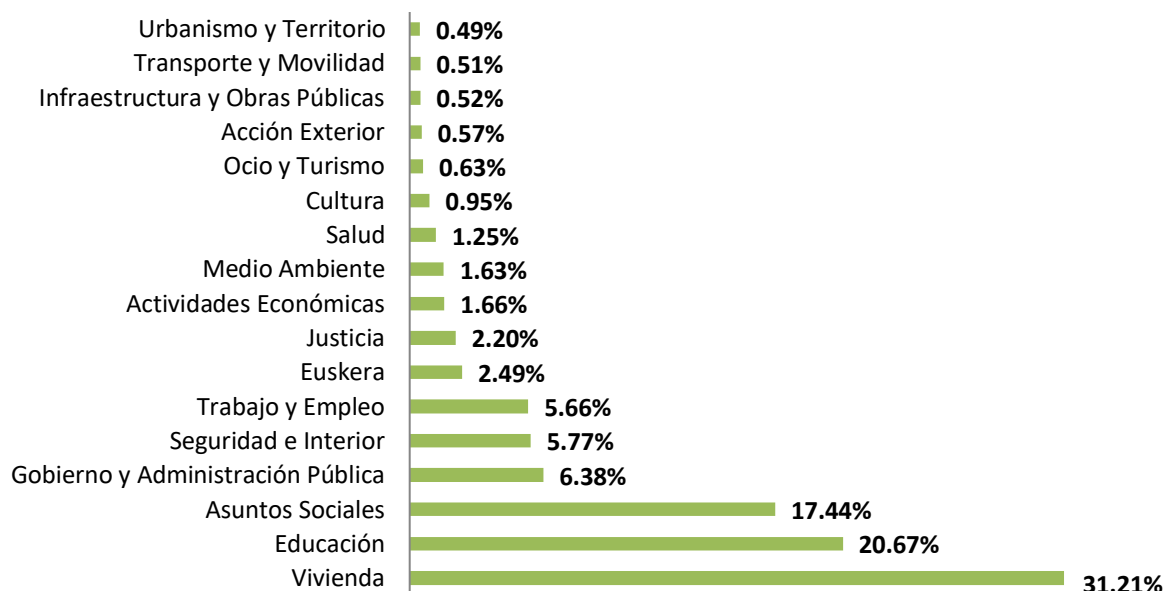
Estadística de la atención mensual realizada en la CAPV, clasificada **según la materia** objeto de las consultas y **según el género** de las personas atendidas.

Atenciones por materia y género. CAPV.					
MAYO 2017					
MATERIA	ATENCIONES		GÉNERO		
	Núm	%	Hombre	Mujer	Sin espec. (*)
			%	%	%
Vivienda	25.401	31,21%	41,88%	57,82%	0,30%
Educación	16.820	20,67%	23,72%	76,02%	0,26%
Asuntos Sociales	14.194	17,44%	31,41%	68,47%	0,12%
Gobierno y Administración Pública	5.189	6,38%	40,41%	58,89%	0,69%
Seguridad e Interior	4.696	5,77%	55,96%	43,38%	0,66%
Trabajo y Empleo	4.603	5,66%	49,19%	50,42%	0,39%
Euskera	2.027	2,49%	36,31%	63,55%	0,15%
Justicia	1.787	2,20%	47,73%	51,65%	0,62%
Actividades Económicas	1.349	1,66%	47,74%	51,97%	0,30%
Medio Ambiente	1.327	1,63%	45,21%	54,49%	0,30%
Salud	1.020	1,25%	41,66%	57,94%	0,39%
Cultura	771	0,95%	44,87%	54,48%	0,65%
Ocio y Turismo	511	0,63%	50,10%	49,31%	0,59%
Acción Exterior	464	0,57%	51,08%	48,71%	0,22%
Infraestructura y Obras Públicas	420	0,52%	47,14%	52,86%	0,00%
Transporte y Movilidad	414	0,51%	50,48%	49,52%	0,00%
Urbanismo y Territorio	403	0,49%	50,87%	49,13%	0,00%
TOTAL	81.388	100,00%	44,46%	55,21%	0,33%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Del total de atenciones realizadas **no se están incluyendo en este informe 2.310 llamadas** de las que no se pudo establecer el tema porque corresponden a llamadas desviadas al directorio o llamadas perdidas.

% de consultas y llamadas clasificadas por materia
CAPV Mayo 2017



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Según esta gráfica, se puede observar que, aproximadamente **el 70%**, de las consultas atendidas entre todos los canales tratan sobre asuntos de **Vivienda, Educación y Asuntos Sociales**.

2 Canal Presencial

2.1 Capacidad de respuesta

En este apartado se reflejan los valores alcanzados, en el mes de **mayo de 2017**, sobre el cumplimiento del indicador de calidad “3.2. Porcentaje de personas atendidas con tiempos máximos de espera de 10 minutos o menos en el canal presencial” del apartado 3 de la Carta de Servicios y Compromisos del Servicio de Atención a la Ciudadanía en la CAPV – Zuzenean.

El valor objetivo, de dicho indicador, comprometido para el año 2017 es del **70%** de personas atendidas como máximo en 10 minutos.

Más información en:

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

Capacidad de respuesta del servicio de atención presencial de Zuzenean en la CAPV				
	MAYO 2017			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	TOTAL
Tiempo medio de espera	13:41	05:58	03:08	09:19
Tiempo medio de atención	06:08	07:10	06:06	06:23
Capacidad de respuesta. Valor objetivo	70% de personas atendidas en tiempo máximo de espera de 10 minutos			
Valor alcanzado	36,0%	54,8%	77,5%	50,4%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

En la tabla anterior se representan los **tiempos relativos a la atención**:

- Tiempo medio que las personas esperan a ser atendidas: **09:19 (min/segs)**
- Tiempo medio que en el que se atiende a las personas: **06:23 (min/segs)**

También se puede comprobar que en este mes NO se ha alcanzado el valor objetivo de “Capacidad de respuesta del canal presencial” quedando un 20% por debajo.

2.2 Resumen de atenciones realizadas en las delegaciones de Zuzenean

Información mensual sobre la **actividad del canal presencial** en cada una de las delegaciones de Zuzenean.

Los datos representados corresponden al **número total de atenciones realizadas en el mes y a la media diaria** del mes especificado, todo ello comparado con el acumulado anual.

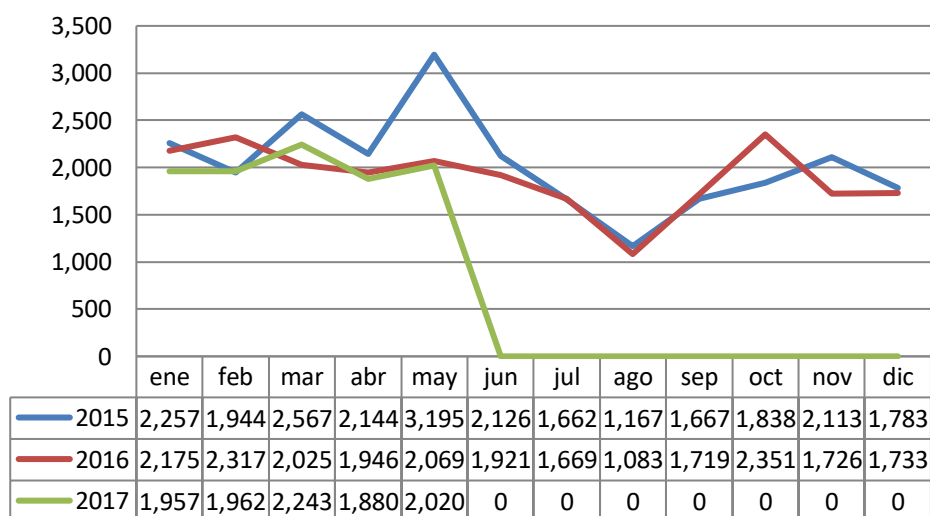
Resumen mensual del servicio de atención presencial prestado por cada oficina de Zuzenean en la CAPV.				
	MAYO 2017		ACUMULADO 2017	
	Total	Media diaria	Total	Media diaria
Bizkaia	24.751	1.125	107.707	1.043
Gipuzkoa	9.778	444	53.054	517
Araba	9.913	451	47.576	463
TOTAL atenciones presenciales	44.442	2.020	208.337	2.013

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

2.3 Comparativa anual del número de atenciones presenciales

Este indicador permite evaluar el **volumen mensual de consultas atendidas** en el canal presencial, en todas las delegaciones de Zuzenean en la CAPV. De esta forma, analizando la estacionalidad de los picos de atenciones, podemos dimensionar mejor el Servicio en función de la demanda mensual prevista.

Media diaria de atenciones por mes. CAPV. Comparativa anual 2015-2017.

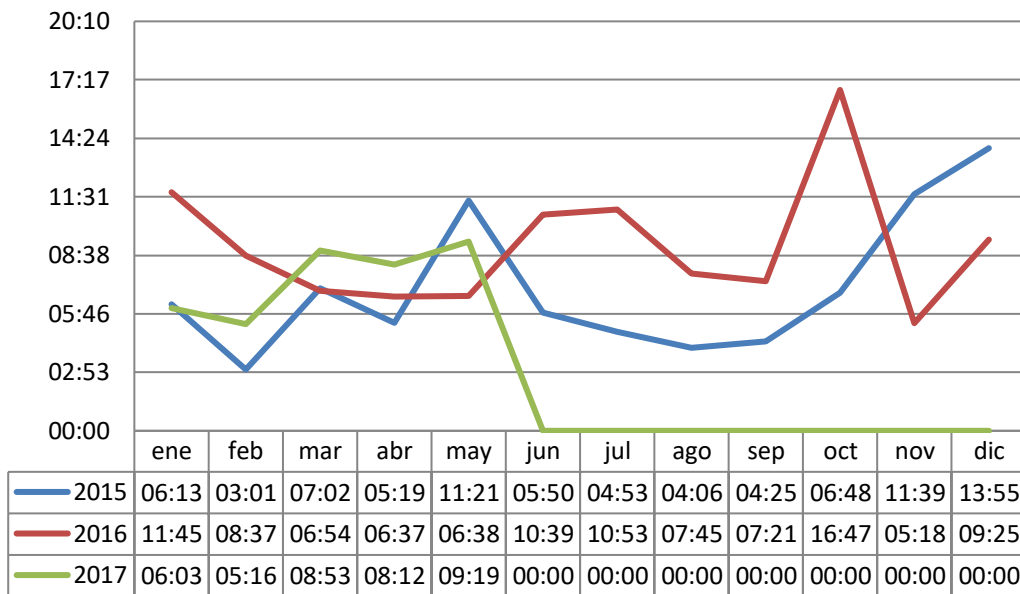


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

2.4 Comparativa anual del tiempo medio de espera

Este indicador representa el **tiempo medio que espera** una persona usuaria desde que coge el ticket hasta que es llamado por el/la agente de Zuzenean. Los valores son expresados en minutos y segundos por mes.

**Tiempos medios de espera por mes.
CAPV. Comparativa anual 2015-2017.**

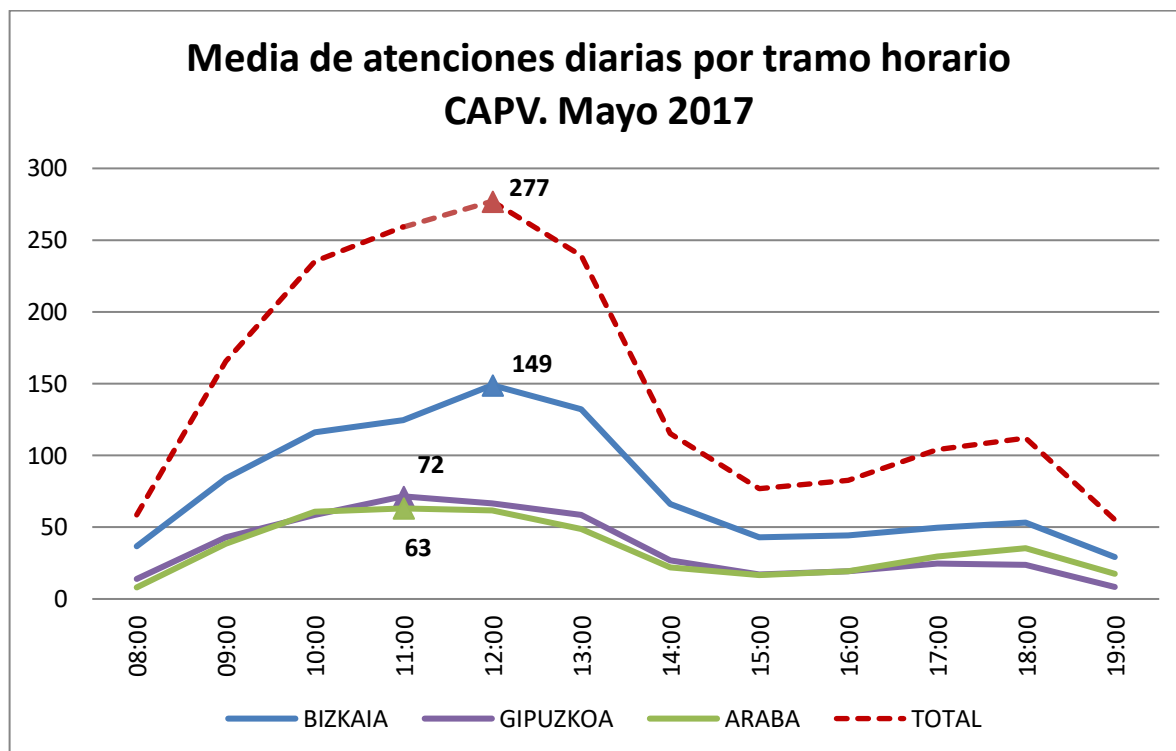


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Durante el mes de mayo de 2017, la **espera media global ha sido de unos 9 minutos**. Y por oficina: 13:41 en Bilbao, 05:58 en Donostia-San Sebastián y 03:08 en Vitoria-Gasteiz.

2.5 Atenciones realizadas diariamente según la franja horaria

Este indicador nos permite evaluar el **volumen diario de atenciones presenciales** en las delegaciones de Zuzenean en la CAPV. De esta forma, analizando la estacionalidad de los picos de atención, podemos dimensionar mejor el Servicio en función de la demanda diaria esperada.



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

El tramo horario que concentra el mayor número de atenciones está entre las 11:00 y las 12:00. En este mes se puede ver que, según la oficina de Zuzenean, se registra la siguiente información sobre la **media diaria de atenciones en el tramo más concurrido**:

- Zuzenean **Bilbao**: 149 atenciones/día sobre las 12:00
- Zuzenean **Donostia**: 72 atenciones/día sobre las 11:00
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 63 atenciones/día sobre las 11:00

En el **conjunto de las delegaciones** se registra una media de 277 atenciones/día a las 12:00

2.6 Atenciones realizadas clasificadas por materia

Esta tabla nos muestra las consultas atendidas entre todas las delegaciones de Zuzenean en la CAPV, en relación a las **materias más consultadas**.

Atenciones realizadas en la CAPV, por delegación Zuzenean y clasificadas por materia.							
MAYO 2017							
MATERIA	TOTAL ATENCIONES				POR DELEGACION		
	Núm.	%	Zuzenean	Escaladas	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Vivienda	17.357	39,1%	16.800	557	9.358	3.873	4.126
Asuntos Sociales	9.446	21,3%	9.425	21	4.805	2.229	2.412
Educación	7.128	16,0%	6.963	165	4.565	1.543	1.020
Trabajo y Empleo	3.550	8,0%	3.536	14	2.399	303	848
Seguridad e Interior	2.322	5,2%	2.314	8	1.448	460	414
Gobierno y Administración Pública	1.890	4,3%	1.885	5	932	394	564
Euskera	1.050	2,4%	1.039	11	470	433	147
Justicia	803	1,8%	786	17	379	292	132
Actividades Económicas	302	0,7%	299	3	119	95	88
Salud	155	0,3%	154	1	66	18	71
Cultura	152	0,3%	143	9	71	59	22
Medio Ambiente	118	0,3%	118	0	79	25	14
Acción Exterior	78	0,2%	78	0	14	27	37
Infraestructura y Obras Públicas	32	0,1%	32	0	16	8	8
Transporte y Movilidad	23	0,1%	23	0	14	4	5
Ocio y Turismo	21	0,0%	19	2	10	8	3
Urbanismo y Territorio	15	0,0%	15	0	6	7	2
TOTALES	44.442	100,0%	43.629	813	24.751	9.778	9.913
			98,2%	1,8%	55,7%	22,0%	22,3%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Las materias sobre **Vivienda, Asuntos Sociales, Educación y Trabajo y Empleo, concentran el 84%** de las consultas en el canal presencial.

3 Canal Telefónico

3.1 Capacidad de respuesta

En este apartado se reflejan los valores alcanzados, en el mes de **mayo de 2017**, sobre el cumplimiento del indicador de calidad “3.4. Porcentaje de llamadas atendidas antes de 60 segundos sobre el total de llamadas recibidas” del apartado 3 de la Carta de Servicios y Compromisos del Servicio de Atención a la Ciudadanía en la CAPV – Zuzenean.

El valor objetivo, de dicho indicador, comprometido para el año 2017 es del **70%** de llamadas atendidas antes de 60 segundos.

Más información en:

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

Capacidad de respuesta en el canal telefónico en la CAPV.		
	MAYO 2017	ACUMULADO 2017
Tiempo medio de atención	02:35	02:30
Valor objetivo comprometido	70% de llamadas atendidas antes de 60 segundos sobre el total de llamadas recibidas	
Valor alcanzado	44,8%	65,0%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

En la tabla anterior se representa el tiempo medio que duran las llamadas telefónicas de atención a consultas: **02:35**

También se puede comprobar que en este mes NO se ha alcanzado el valor objetivo de “Capacidad de respuesta del canal telefónico” quedando un 25% por debajo.



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

3.2 Llamadas atendidas por Zuzenean

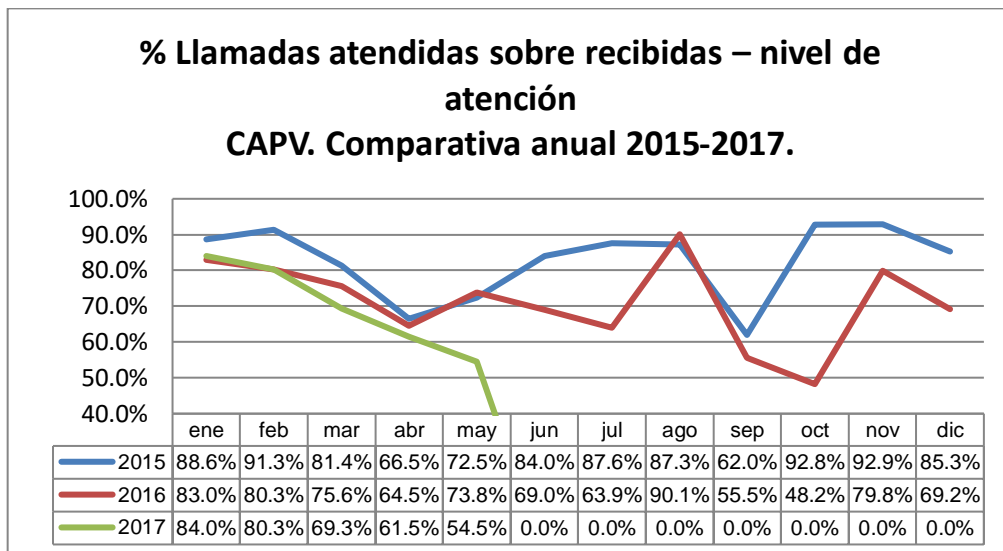
Información mensual sobre la **actividad de la atención telefónica** en la CAPV. Los datos representados corresponden a la **comparativa entre las llamadas recibidas y las contestadas**, así como la media diaria de llamadas contestadas.

Resumen mensual del servicio telefónico prestado en la CAPV.		
	MAYO 2017	ACUMULADO 2017
Llamadas recibidas	67.785	251.088
Llamadas atendidas	36.941	170.754
% atendidas sobre recibidas	54,5%	68,0%
Media de llamadas diarias atendidas	1.679	1.655

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

3.3 Comparativa anual de nivel de atención telefónica

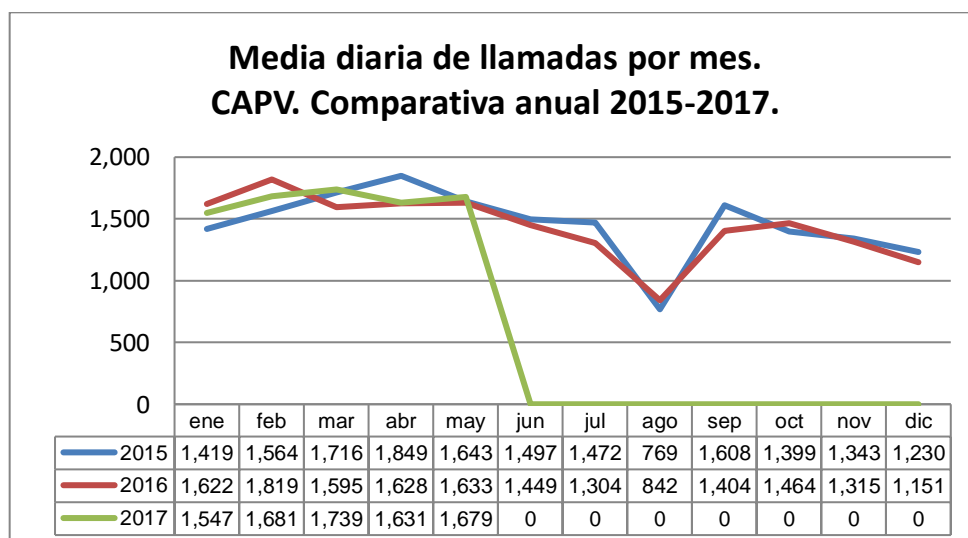
En esta comparativa anual se puede observar la **calidad o grado de servicio durante los 3 últimos años**. Los porcentajes representan el nivel de llamadas atendidas con respecto a las llamadas recibidas en la centralita. Siendo el 100% el valor correspondiente a la atención de todas las llamadas entrantes.



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

3.4 Comparativa anual del número de llamadas atendidas

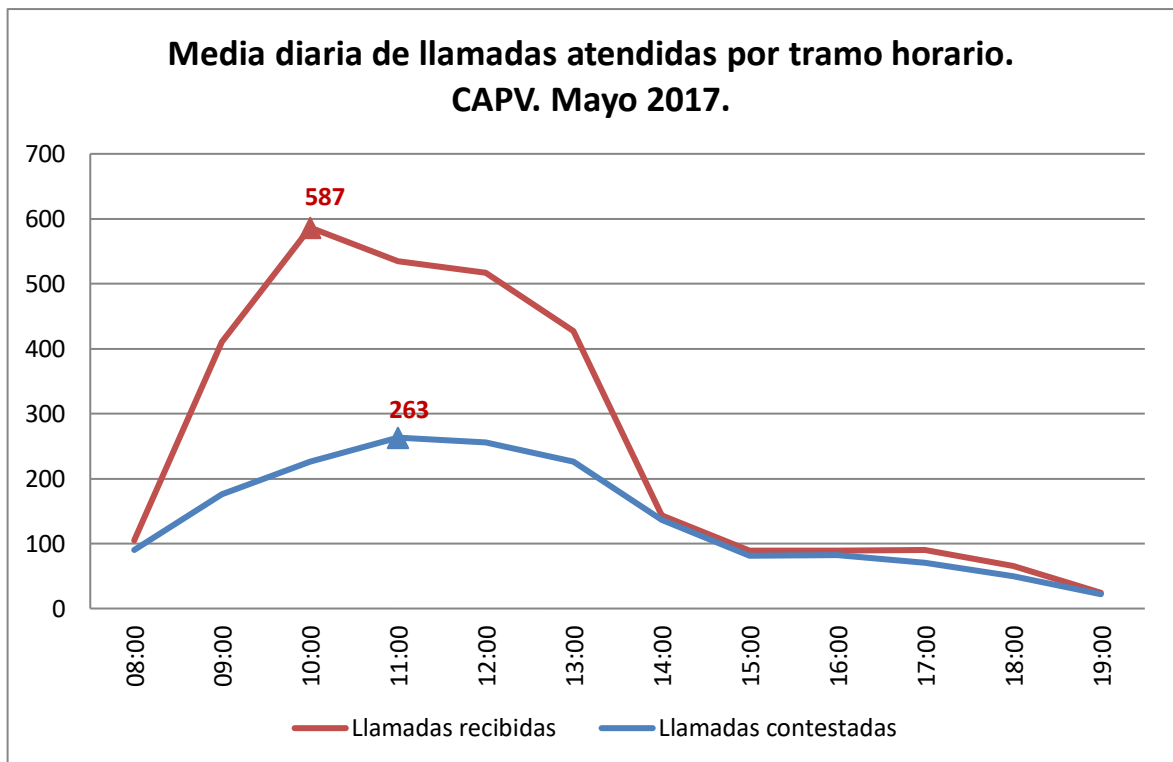
Este indicador nos permite evaluar el **volumen mensual de llamadas**. De esta forma, analizando la estacionalidad de los picos de llamadas, podemos dimensionar mejor el Servicio en función de la demanda mensual esperada. Los datos representados corresponden a la **media de llamadas atendidas por día y mes durante los 3 últimos años**.



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

3.5 Llamadas atendidas diariamente según la franja horaria

Este indicador nos permite evaluar el **volumen diario de llamadas recibidas y los picos horarios donde se concentra el mayor número de llamadas**. De esta forma, analizando la estacionalidad de estos tramos horarios críticos, se puede dimensionar mejor el Servicio en función de la demanda diaria esperada.



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

La mayor **acumulación de llamadas recibidas** se produce en el tramo horario desde las 10:00 a las 12:00 de la mañana; registrándose el mayor promedio de llamadas diarias recibidas a las 10:00.

3.6 Llamadas atendidas clasificadas por materia

Este indicador permite evaluar **las materias más consultadas** a través de las llamadas telefónicas atendidas.

Llamadas atendidas clasificadas por materia. CAPV.				
MAYO 2017				
MATERIA	LLAMADAS CONTESTADAS			
	Número	%	ZUZENEAN	ESCALADAS
Educación	9.186	26,5%	8.592	594
Vivienda	7.433	21,5%	7.017	416
Asuntos Sociales	4.684	13,5%	4.509	175
Gobierno y Administración Pública	3.067	8,9%	2.339	728
Seguridad e Interior	2.251	6,5%	2.087	164
Medio Ambiente	1.143	3,3%	859	284
Actividades Económicas	970	2,8%	774	196
Justicia	935	2,7%	757	178
Euskera	873	2,5%	812	61
Salud	824	2,4%	736	88
Trabajo y Empleo	699	2,0%	579	120
Cultura	588	1,7%	515	73
Ocio y Turismo	464	1,3%	446	18
Infraestructura y Obras Públicas	385	1,1%	383	2
Transporte y Movilidad	383	1,1%	368	15
Acción Exterior	379	1,1%	376	3
Urbanismo y Territorio	375	1,1%	365	10
TOTALES	34.631	100,0%	31.506	3.125
			91,0%	9,0%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

En el mes de abril las llamadas en materia de **Educación, Vivienda, Asuntos Sociales, y Administración Pública han supuesto el 70%** de las materias más consultadas.

También se puede observar que **Zuzenean responde directamente a casi todas las llamadas (91%)**, y únicamente el 9% de las llamadas, generalmente relativas a expedientes de carácter personal o más especializadas son transferidas (escaladas) a los Departamentos.

4 Buzón de atención ciudadana

4.1 Capacidad de respuesta

A continuación se representan los valores alcanzados, en el mes de **mayo de 2017**, sobre el cumplimiento del indicador de calidad “3.6. Porcentaje de correos electrónicos respondidos por Zuzenean sobre los recibidos en un plazo máximo de dos días laborables” del apartado 3 de la Carta de Servicios y Compromisos del Servicio de Atención a la Ciudadanía en la CAPV – Zuzenean.

El valor objetivo de este indicador comprometido para el año 2017 es del **82%**.

Más información en:

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

Capacidad de respuesta por Zuzenean en el buzón electrónico		
	MAYO 2017	ACUMULADO 2017
Total de consultas recibidas	2.075	9.466
Media diaria de consultas	94	92
% consultas respondidas	91,6%	91,6%
Consultas gestionadas por Zuzenean	1.612	7.221
% consultas respondidas	22,8%	22,3%
% consultas escaladas	77,2%	77,7%
Capacidad de respuesta: Valor objetivo comprometido	82% de correos respondidos por Zuzenean en el plazo máx. de 2 días	
% respondidos en plazo	84,8%	89,6%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Este mes de mayo, Zuzenean ha respondido en un plazo máximo de 2 días laborables, el 85% de los correos que le llegan directamente; por lo tanto se ha superado el valor objetivo para este indicador.

4.2 Estadística del buzón electrónico

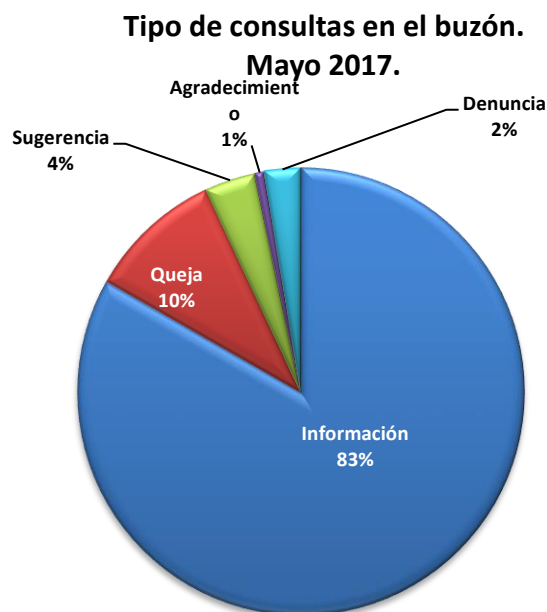
El siguiente gráfico representa el nivel de atención y respuesta con respecto a la totalidad de correos recibidos en el buzón electrónico. Muestra el porcentaje de correos respondidos por Zuzenean directamente y por los Departamentos.



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

4.3 Consultas recibidas agrupadas por el tipo

El siguiente gráfico muestra el tipo de correos electrónicos recibidos en el buzón electrónico.



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

4.4 Consultas recibidas agrupadas por materia

Consultas realizadas en la CAPV clasificadas por materia.					
MAYO 2017					
MATERIA	TOTAL CONSULTAS		TOTAL CONSULTAS CONTESTADAS		
	Número	%	Zuzenean	Departamentos	Pendientes
Vivienda	533	25,7%	87	410	36
Educación	432	20,8%	97	294	41
Trabajo y Empleo	354	17,1%	9	328	17
Gobierno y Administración Pública	204	9,8%	78	107	19
Seguridad e Interior	109	5,3%	11	92	6
Euskera	91	4,4%	30	59	2
Actividades Económicas	72	3,5%	10	55	7
Medio Ambiente	63	3,0%	2	53	8
Justicia	48	2,3%	4	37	7
Asuntos Sociales	45	2,2%	24	18	3
Salud	39	1,9%	8	28	3
Cultura	30	1,4%	1	26	3
Ocio y Turismo	25	1,2%	2	23	0
Urbanismo y Territorio	13	0,6%	1	9	3
Transporte y Movilidad	8	0,4%	1	4	3
Acción Exterior	6	0,3%	1	4	1
Infraestructura y Obras Públicas	3	0,1%	2	1	0
TOTAL	2.075	100,0%	368	1.548	159
			17,7%	74,6%	7,7%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

En el mes de mayo las consultas en materia de **Vivienda, Educación, Trabajo y Empleo, y Administración Pública han supuesto el 73%** de las materias más consultadas.

5 Sistema de mensajería Telegram

5.1 Consultas recibidas agrupadas por materia

Consultas recibidas clasificadas por materia. CAPV.		
MAYO 2017		
MATERIA	CONSULTAS	
	Número	%
Vivienda	78	32,5%
Educación	74	30,8%
Gobierno y Administración Pública	28	11,7%
Asuntos Sociales	19	7,9%
Seguridad e Interior	14	5,8%
Euskera	13	5,4%
Actividades Económicas	5	2,1%
Medio Ambiente	3	1,3%
Salud	2	0,8%
Acción Exterior	1	0,4%
Cultura	1	0,4%
Justicia	1	0,4%
Ocio y Turismo	1	0,4%
Infraestructura y Obras Públicas	0	0,0%
Trabajo y Empleo	0	0,0%
Transporte y Movilidad	0	0,0%
Urbanismo y Territorio	0	0,0%
TOTALES	240	100,0%


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

En mayo de 2017, se han recibido 240 consultas a través del sistema de mensajería de Telegram, de las que **el 75% corresponden a consultas sobre Vivienda, Educación, Administración Pública y Asuntos Sociales.**

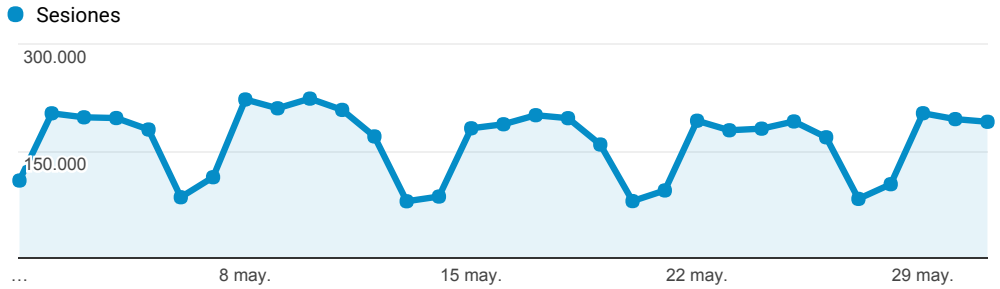
6 Anexo I: Información analítica del portal euskadi.eus

Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

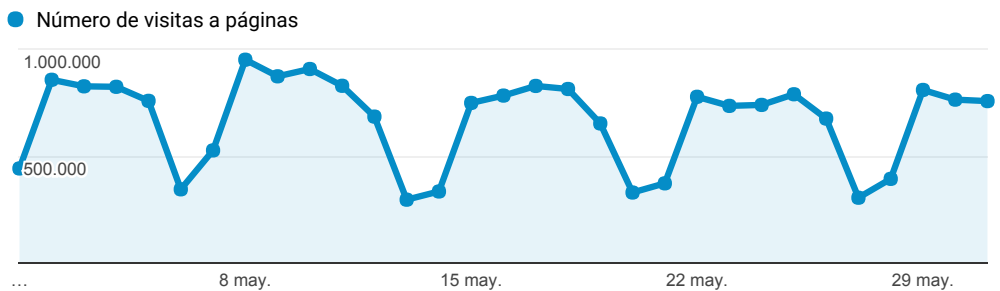
1 may. 2017 - 31 may. 2017

 **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 %)

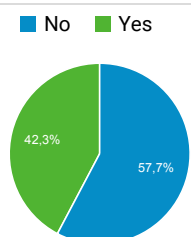
Duración media de la visita

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

