

Informe de actividad del servicio de atención ciudadana

Octubre 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 **Octubre 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 Octubre 2017							
	OCTUBRE 2017	Variación / SEPTIEMBRE 2017			Variación / OCTUBRE 2016		
		Núm.	Dif.	%	Núm.	Dif.	%
TOTAL	72.940	73.169	-229	-0,3%	74.711	-1.771	-2,4%
MEDIA DE ATENCIONES DIARIAS	3.473	3.484	-11	-0,3%	3.932	-459	-13,2%
CANAL							
Presenciales	41.167	39.881	1.286	3,1%	44.670	-3.503	-8,5%
Por teléfono	29.274	30.575	-1.301	-4,4%	27.825	1.449	4,9%
Buzón	2.296	2.432	-136	-5,9%	2.021	275	12,0%
Telegram	203	281	-78	-38,4%	195	8	3,9%
IDIOMA DE ATENCIÓN							
Euskera	9.610	11.307	-1.697	-17,7%	11.697	-2.087	-21,7%
Castellano	61.595	60.115	1.480	2,4%	61.894	-299	-0,5%
Sin especificar (*)	1.735	1.747	-12	-0,7%	1.123	612	35,3%
GÉNERO							
Hombres	27.953	27.925	28	0,1%	29.691	-1.738	-6,2%
Mujeres	43.059	43.283	-224	-0,5%	42.631	429	1,0%
Sin especificar (*)	1.928	1.961	-33	98,3%	2.392	-464	-24,1%

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.

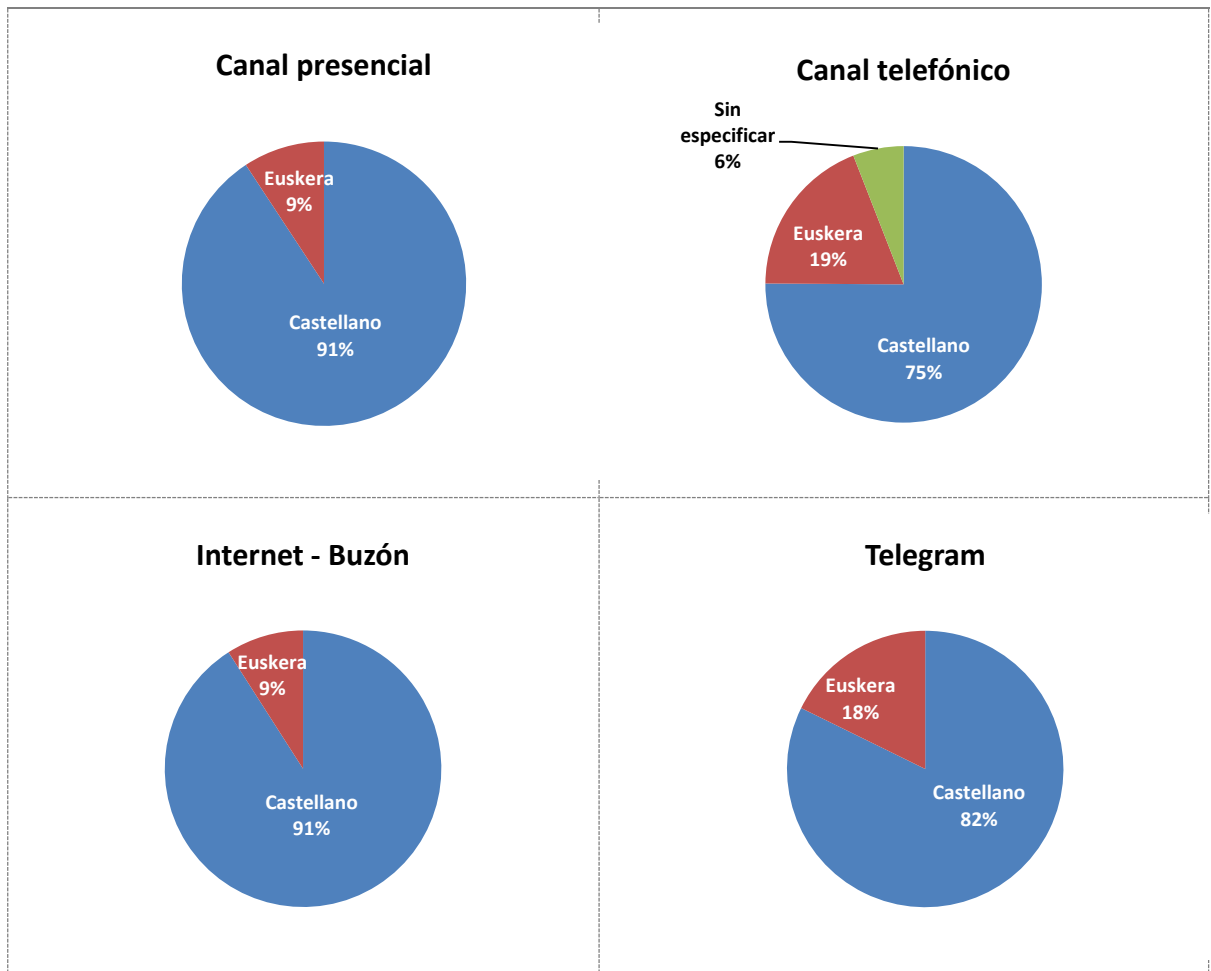
	CANAL					IDIOMA			GENERO		
	TOTAL	Presencial	Teléfono	Buzón	Telegram	Euskera	Castellano	Sin espec. (*)	Hombre	Mujer	Sin espec. (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2016	124.726	70.910	50.628	2.898	290	15,2%	82,4%	2,4%	41,2%	55,6%	3,0%
Noviembre	65.559	36.249	27.609	1.566	135	14,7%	82,9%	2,4%	40,7%	56,4%	3,2%
Diciembre	59.167	34.661	23.019	1.332	155	15,7%	81,9%	2,4%	41,6%	54,9%	2,8%
2017	725.919	394.465	310.599	18.824	2.031	14,6%	82,8%	2,6%	38,6%	58,3%	3,2%
Enero	75.682	41.107	32.494	1.919	162	16,1%	81,6%	2,3%	39,7%	56,9%	3,1%
Febrero	74.847	39.235	33.612	1.825	175	17,3%	79,8%	2,9%	38,1%	58,0%	3,4%
Marzo	93.968	51.591	39.988	2.158	231	15,1%	82,7%	2,3%	36,5%	60,3%	3,9%
Abril	61.347	31.962	27.719	1.489	177	13,7%	83,6%	2,8%	39,1%	57,8%	3,2%
Mayo	83.698	44.442	36.941	2.075	240	14,0%	83,2%	2,8%	36,8%	60,2%	3,1%
Junio	79.626	42.878	34.687	1.824	237	13,9%	83,3%	2,8%	39,0%	57,9%	3,1%
Julio	63.236	35.884	25.562	1.585	205	13,0%	84,4%	2,6%	39,7%	57,4%	3,1%
Agosto	47.406	26.318	19.747	1.221	120	14,5%	82,6%	3,0%	40,6%	56,2%	2,8%
Septiembre	73.169	39.881	30.575	2.432	281	15,5%	82,2%	2,4%	38,2%	59,2%	3,2%
Octubre	72.940	41.167	29.274	2.296	203	13,2%	84,4%	2,4%	38,3%	59,0%	2,6%

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. Octubre 2017

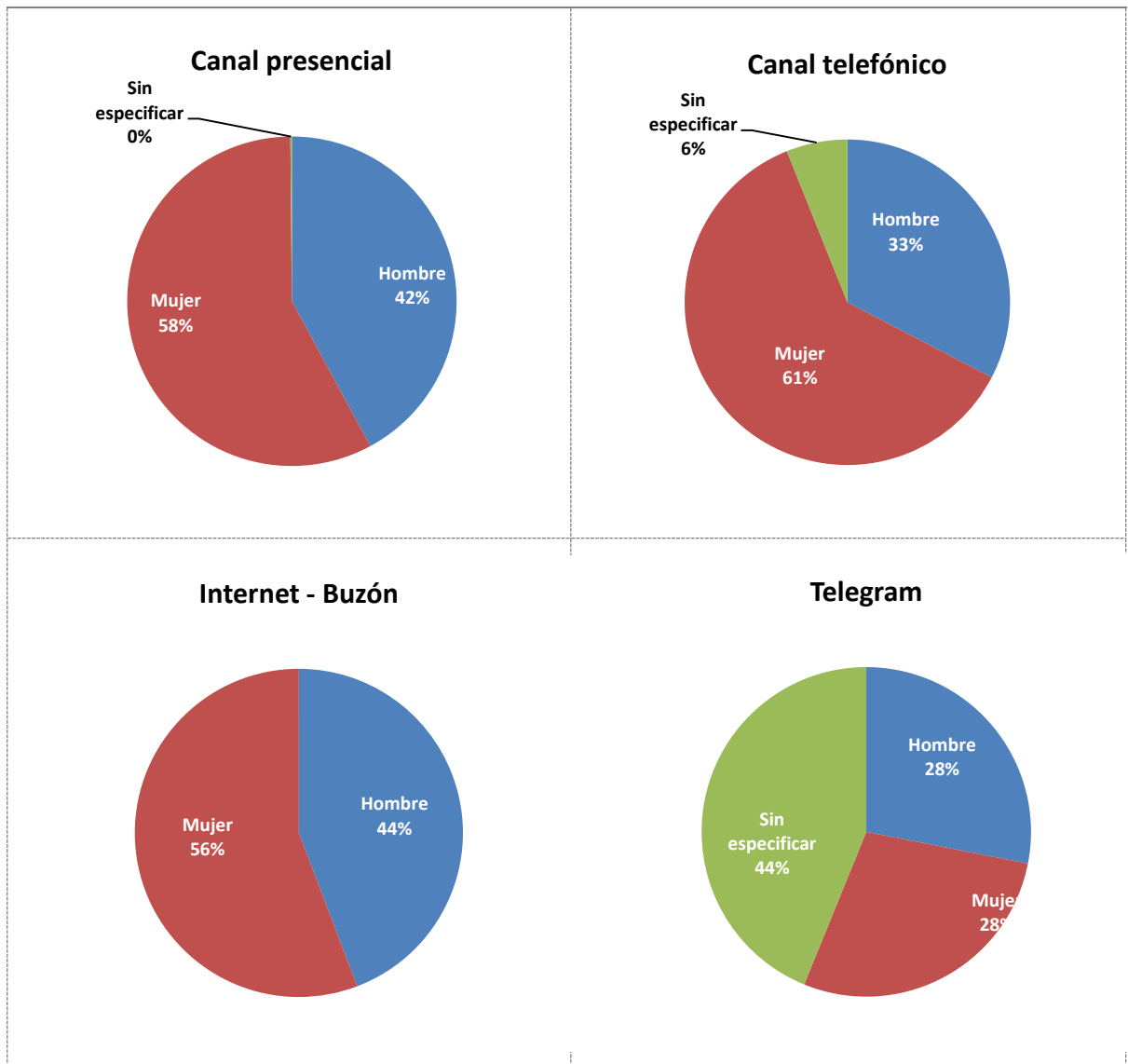


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

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. Octubre 2017



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

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

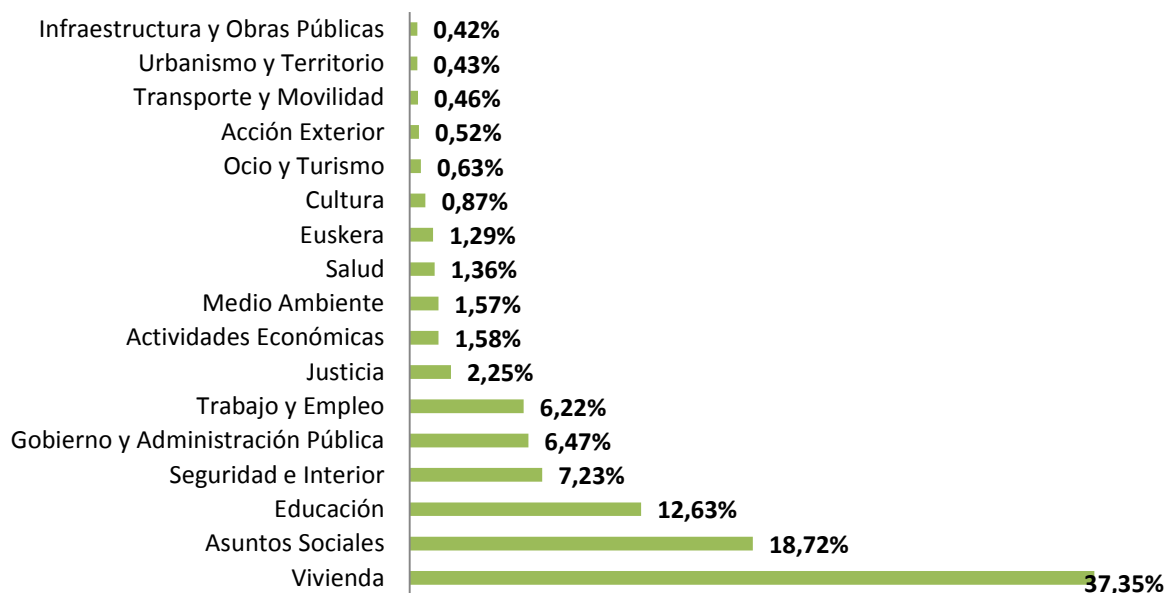
Estadística de la atención mensual realizada en la CAPV, clasificada **según la materia** objeto de las consultas **y según el género** de las personas atendidas.

Atenciones por materia y género. CAPV.					
OCTUBRE 2017					
MATERIA	ATENCIONES		GÉNERO		
	Núm	%	Hombre	Mujer	Sin espec. (*)
			%	%	%
Vivienda	26.594	37,35%	40,80%	58,98%	0,22%
Asuntos Sociales	13.326	18,72%	30,17%	69,73%	0,10%
Educación	8.990	12,63%	28,97%	70,63%	0,40%
Seguridad e Interior	5.151	7,23%	55,91%	43,70%	0,39%
Gobierno y Administración Pública	4.610	6,47%	40,61%	58,70%	0,69%
Trabajo y Empleo	4.430	6,22%	47,47%	52,28%	0,25%
Justicia	1.605	2,25%	45,80%	53,89%	0,31%
Actividades Económicas	1.125	1,58%	48,71%	51,11%	0,18%
Medio Ambiente	1.119	1,57%	43,97%	55,85%	0,18%
Salud	971	1,36%	33,99%	65,60%	0,41%
Euskera	917	1,29%	38,50%	61,39%	0,11%
Cultura	617	0,87%	47,81%	51,21%	0,97%
Ocio y Turismo	445	0,63%	44,95%	54,83%	0,22%
Acción Exterior	368	0,52%	52,44%	47,56%	0,00%
Transporte y Movilidad	327	0,46%	48,32%	51,68%	0,00%
Urbanismo y Territorio	304	0,43%	54,60%	45,40%	0,00%
Infraestructura y Obras Públicas	301	0,42%	49,83%	49,83%	0,33%
TOTAL	71.205	100,00%	44,29%	55,43%	0,28%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Del total de atenciones realizadas **no se están incluyendo en este informe 1.735 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 Octubre 2017



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Según esta gráfica, se puede observar que, aproximadamente **el 69%**, de las consultas atendidas entre todos los canales tratan sobre asuntos de **Vivienda, Asuntos Sociales y Educación**.

2 Canal Presencial

2.1 Capacidad de respuesta

En este apartado se reflejan los valores alcanzados, en el mes de **Octubre 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				
OCTUBRE 2017				
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	TOTAL
Tiempo medio de espera	10:37	05:17	01:41	07:09
Tiempo medio de atención	05:58	06:23	05:37	06:00
Capacidad de respuesta. Valor objetivo	70% de personas atendidas en tiempo máximo de espera de 10 minutos			
Valor alcanzado	46,9%	64,9%	90,1%	61,5%

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: **07:09 (min/segs)**
- Tiempo medio que en el que se atiende a las personas: **06:00 (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 8% 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.

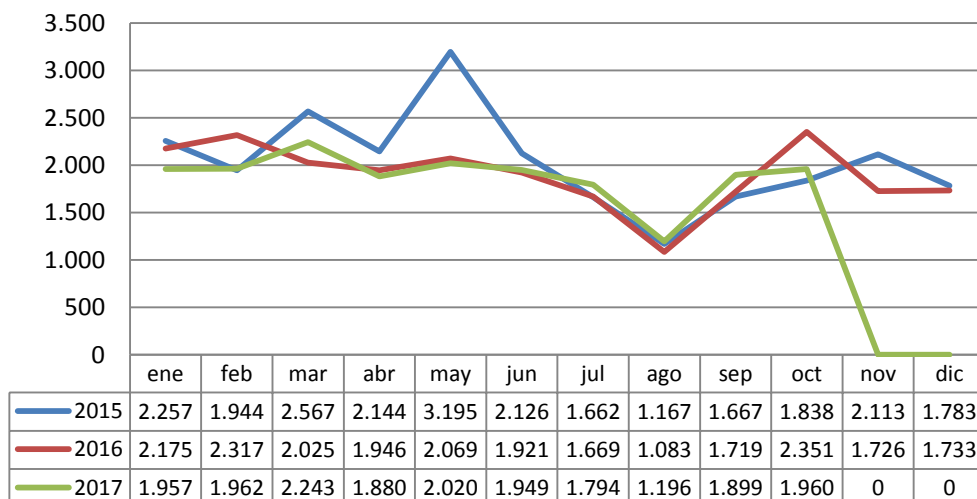
Resumen mensual del servicio de atención presencial prestado por cada oficina de Zuzenean en la CAPV.				
	OCTUBRE 2017		ACUMULADO 2017	
	Total	Media diaria	Total	Media diaria
Bizkaia	22.393	1.066	208.465	1.006
Gipuzkoa	9.417	448	97.751	472
Araba	9.357	446	88.249	424
TOTAL atenciones presenciales	41.167	1.960	394.465	1.886

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.**

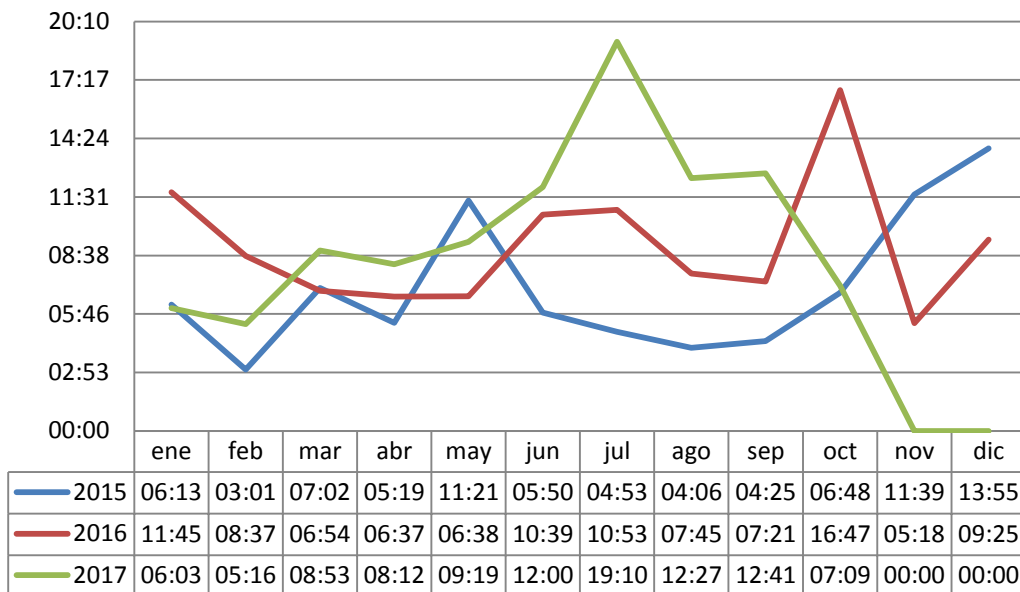


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

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.**

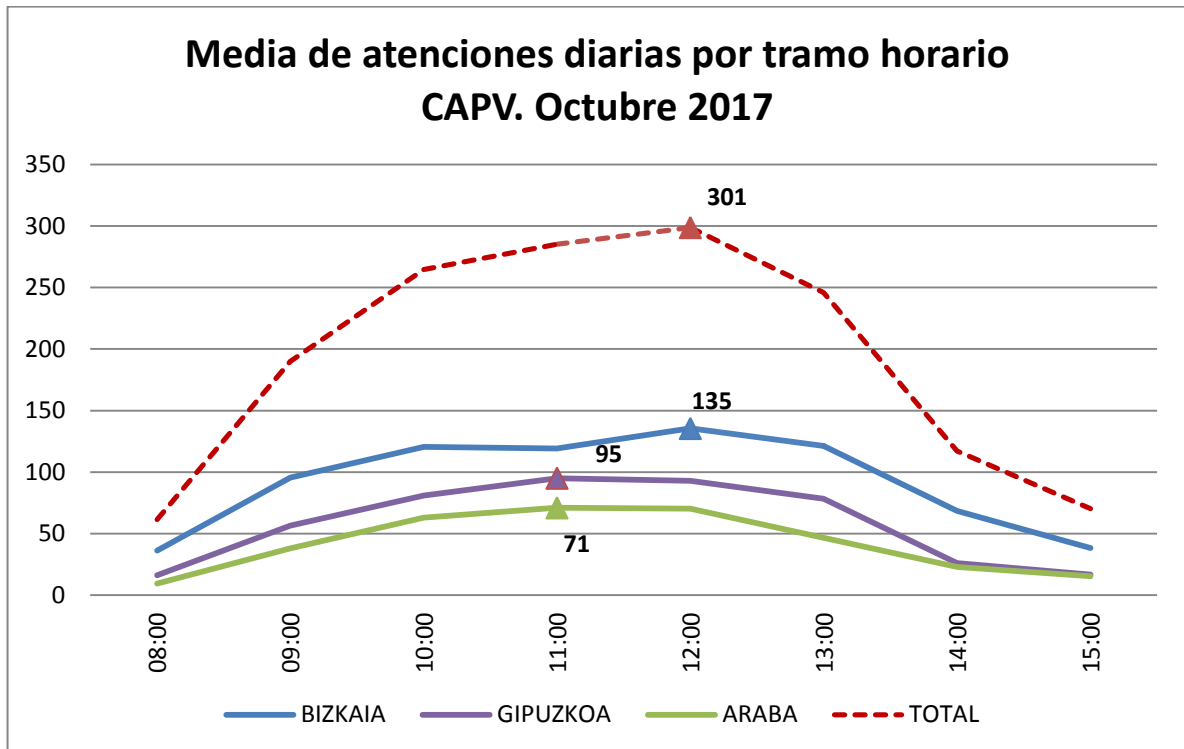


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Durante el mes de Octubre de 2017, la **espera media global ha sido de unos 07:09 minutos**. Y por oficina: 11:49 en Bilbao, 05:17 en Donostia-San Sebastián y 01:41 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**: 135 atenciones/día sobre las 12:00
- Zuzenean **Donostia**: 95 atenciones/día sobre las 11:00
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 71 atenciones/día sobre las 11:00

En el **conjunto de las delegaciones** se registra una media de 301 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.							
OCTUBRE 2017							
MATERIA	TOTAL ATENCIONES				POR DELEGACION		
	Núm.	%	Zuzenean	Escaladas	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Vivienda	19.183	46,6%	18.774	409	10.505	4.334	4.344
Asuntos Sociales	9.060	22,0%	9.053	7	4.636	2.145	2.279
Educación	4.140	10,1%	4.037	103	2.100	1.256	784
Trabajo y Empleo	3.279	8,0%	3.270	9	2.212	292	775
Seguridad e Interior	2.151	5,2%	2.137	14	1.314	439	398
Gobierno y Administración Pública	1.551	3,8%	1.543	8	791	354	406
Justicia	641	1,6%	630	11	319	213	109
Euskera	445	1,1%	440	5	172	206	67
Actividades Económicas	237	0,6%	230	7	103	61	73
Medio Ambiente	118	0,3%	117	1	85	19	14
Salud	113	0,3%	110	3	56	19	38
Cultura	102	0,2%	97	5	45	39	18
Acción Exterior	78	0,2%	78	0	25	18	35
Infraestructura y Obras Públicas	24	0,1%	24	0	16	8	0
Ocio y Turismo	17	0,0%	17	0	4	8	5
Transporte y Movilidad	16	0,0%	16	0	7	1	8
Urbanismo y Territorio	12	0,0%	12	0	3	5	4
TOTALES	41.167	100,0%	40.585	582	22.393	9.417	9.357
			98,6%	1,4%	54,4%	22,9%	22,7%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Las materias sobre **Vivienda, Asuntos Sociales, Educación, Trabajo y Empleo** concentran el **88%** 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 **Octubre 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:

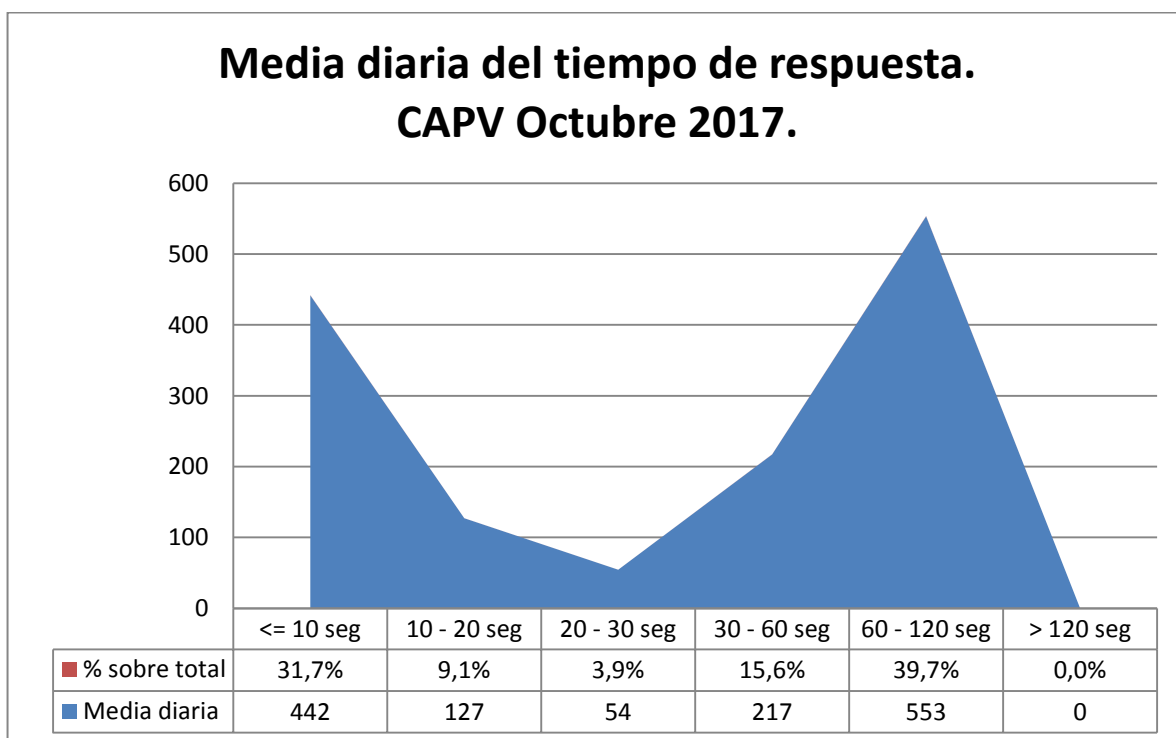
http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/es/contenidos/informacion/carta_servicios/es_carta/carta.html

Capacidad de respuesta en el canal telefónico en la CAPV.		
	OCTUBRE 2017	ACUMULADO 2017
Tiempo medio de atención	02:43	02:32
Valor objetivo comprometido	70% de llamadas atendidas antes de 60 segundos sobre el total de llamadas recibidas	
Valor alcanzado	60,3%	62,6%

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: **02:43**

También se puede comprobar que en **este mes no se ha alcanzado el valor objetivo de “Capacidad de respuesta del canal telefónico”** quedando un 10% por debajo.



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

3.2 Llamadas atendidas por Zuzenean

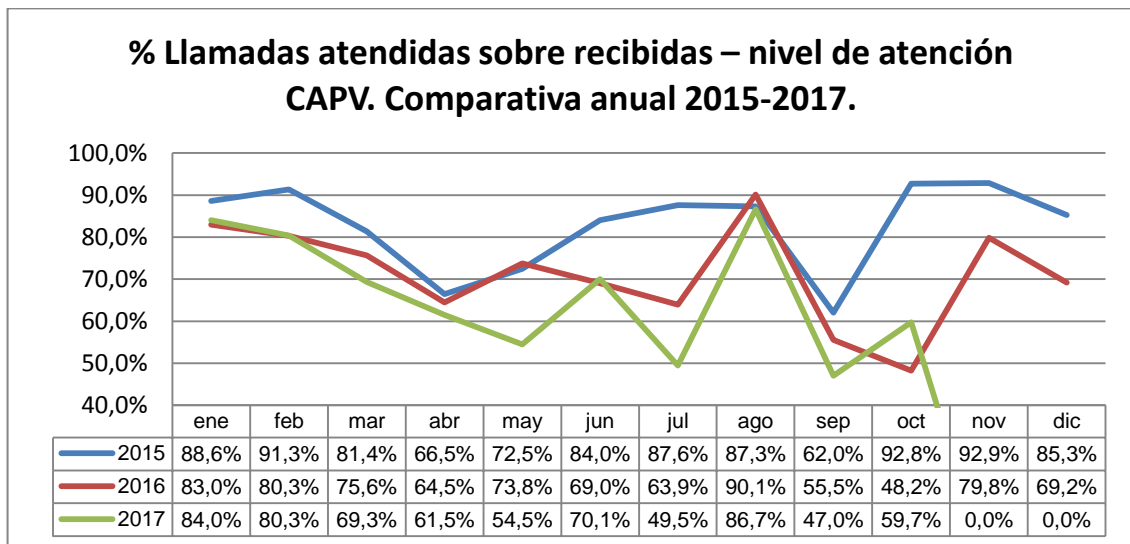
Información mensual sobre la **actividad de la atención telefónica** en la CAPV. Los datos representados corresponden a la **comparativa entre las llamadas recibidas y las contestadas**, así como la media diaria de llamadas contestadas.

Resumen mensual del servicio telefónico prestado en la CAPV.		
	OCTUBRE 2017	ACUMULADO 2017
Llamadas recibidas	49.010	489.081
Llamadas atendidas	29.274	310.599
% atendidas sobre recibidas	59,7%	63,5%
Media de llamadas diarias atendidas	1.394	1.488

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

3.3 Comparativa anual de nivel de atención telefónica

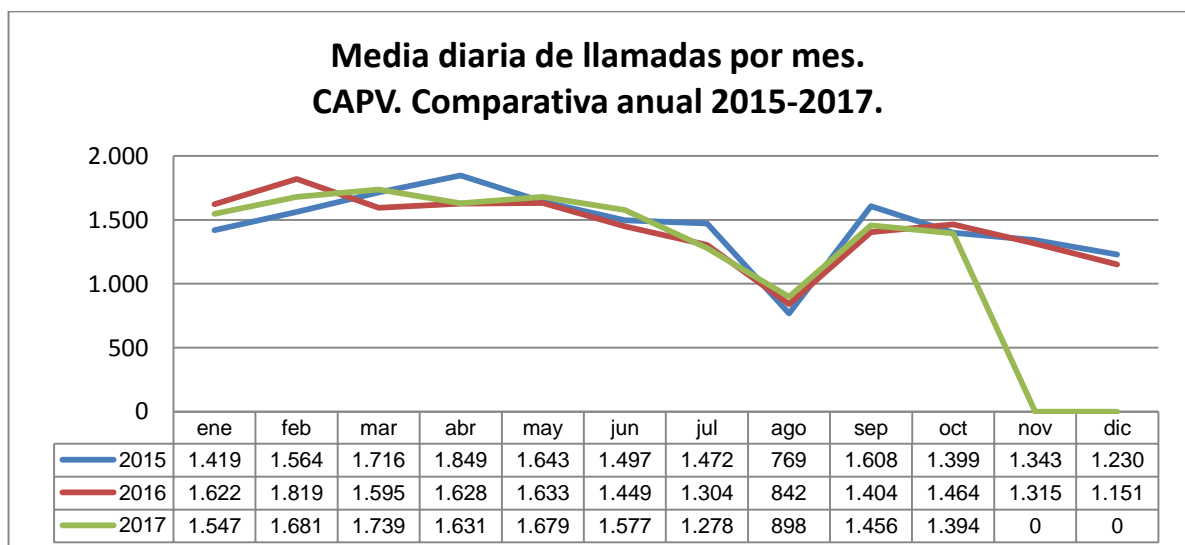
En esta comparativa anual se puede observar la **calidad o grado de servicio durante los 3 últimos años**. Los porcentajes representan el nivel de llamadas atendidas con respecto a las llamadas recibidas en la centralita. Siendo el 100% el valor correspondiente a la atención de todas las llamadas entrantes.



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

3.4 Comparativa anual del número de llamadas atendidas

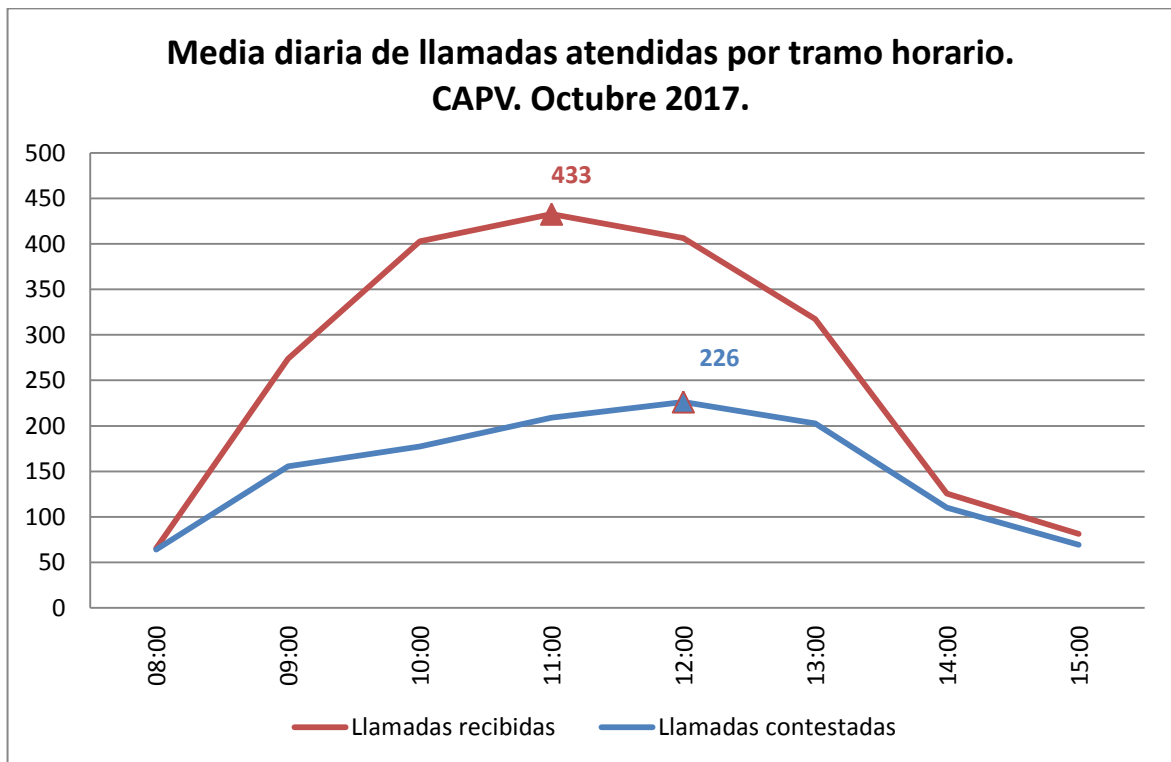
Este indicador nos permite evaluar el **volumen mensual de llamadas**. De esta forma, analizando la estacionalidad de los picos de llamadas, podemos dimensionar mejor el Servicio en función de la demanda mensual esperada. Los datos representados corresponden a la **media de llamadas atendidas por día 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 13:00 de la mañana; registrándose el mayor promedio de llamadas diarias recibidas a las 11:00.

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.				
OCTUBRE 2017				
MATERIA	LLAMADAS CONTESTADAS			
	Número	%	ZUZENEAN	ESCALADAS
Vivienda	6.716	24,4%	6.517	199
Educación	4.380	15,9%	3.892	488
Asuntos Sociales	4.165	15,1%	4.010	155
Gobierno y Administración Pública	2.858	10,4%	2.124	734
Seguridad e Interior	2.825	10,3%	2.727	98
Medio Ambiente	918	3,3%	613	305
Justicia	912	3,3%	748	164
Actividades Económicas	824	3,0%	652	172
Salud	800	2,9%	693	107
Trabajo y Empleo	747	2,7%	590	157
Cultura	478	1,7%	403	75
Euskera	397	1,4%	385	12
Ocio y Turismo	376	1,4%	352	24
Transporte y Movilidad	300	1,1%	289	11
Urbanismo y Territorio	285	1,0%	267	18
Acción Exterior	281	1,0%	277	4
Infraestructura y Obras Públicas	272	1,0%	268	4
TOTALES	27.539	100,0%	24.812	2.727
			90,1%	9,9%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

En el mes de Octubre las llamadas en materia de **Vivienda, Educación, Asuntos Sociales y Gobierno y Administración Pública han supuesto el 66%** de las materias más consultadas.

También se puede observar que **Zuzenean responde directamente a casi todas las llamadas (90%)**, y únicamente el 10% 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 **Octubre 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		
	OCTUBRE 2017	ACUMULADO 2017
Total de consultas recibidas	2.296	18.824
Media diaria de consultas	109	90
% consultas respondidas	89,9%	90,2%
Consultas gestionadas por Zuzenean	1.853	14.493
% consultas respondidas	19,2%	20,9%
% consultas escaladas	80,8%	79,1%
Capacidad de respuesta: Valor objetivo comprometido	82% de correos respondidos por Zuzenean en el plazo máx. de 2 días	
% respondidos en plazo	89,6%	88,7%

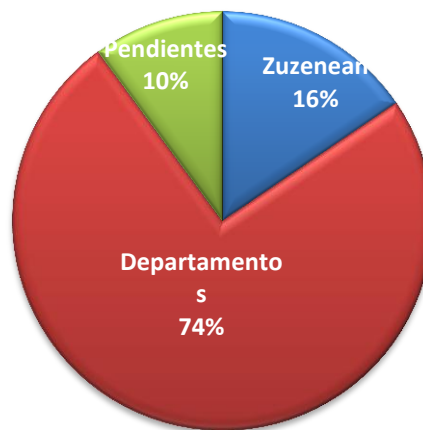
Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Este mes de Octubre, Zuzenean ha respondido en un plazo máximo de 2 días laborables, el 90% de los correos que le llegan directamente; por lo tanto se ha mantenido 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.

**Atención y respuesta del buzón
Octubre 2017**

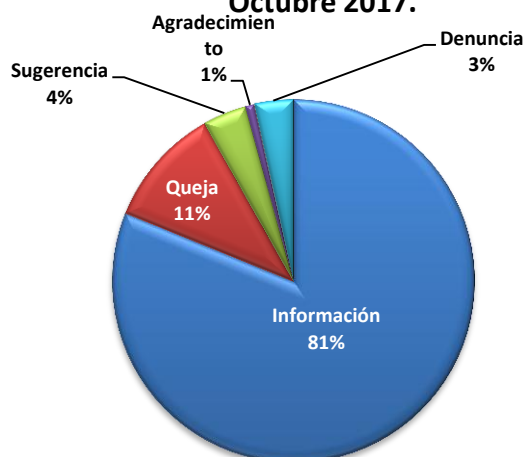


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

4.3 Consultas recibidas agrupadas por el tipo

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

**Tipo de consultas en el buzón.
Octubre 2017.**



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

4.4 Consultas recibidas agrupadas por materia

Consultas realizadas en la CAPV clasificadas por materia.					
OCTUBRE 2017					
MATERIA	TOTAL CONSULTAS		TOTAL CONSULTAS CONTESTADAS		
	Número	%	Zuzenean	Departamentos	Pendientes
Vivienda	635	27,7%	123	462	50
Educación	407	17,7%	63	290	54
Trabajo y Empleo	400	17,4%	3	367	30
Gobierno y Administración Pública	172	7,5%	68	85	19
Seguridad e Interior	166	7,2%	23	140	3
Asuntos Sociales	83	3,6%	36	40	7
Medio Ambiente	81	3,5%	3	46	32
Euskera	73	3,2%	8	61	4
Salud	58	2,5%	11	42	5
Actividades Económicas	57	2,5%	3	48	6
Ocio y Turismo	51	2,2%	3	46	2
Justicia	48	2,1%	5	35	8
Cultura	33	1,4%	1	23	9
Transporte y Movilidad	11	0,5%	2	9	0
Acción Exterior	9	0,4%	1	7	1
Urbanismo y Territorio	7	0,3%	0	6	1
Infraestructura y Obras Públicas	5	0,2%	3	2	0
TOTAL	2.296	100,0%	356	1.709	231
			15,5%	74,4%	10,1%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

En el mes de Octubre las consultas en materia de **Vivienda, Educación, Trabajo y Empleo, Gobierno y Administración Pública han supuesto el 70%** de las materias más consultadas.

5 Sistema de mensajería Telegram

5.1 Consultas recibidas agrupadas por materia

Consultas recibidas clasificadas por materia. CAPV.		
OCTUBRE 2017		
MATERIA	CONSULTAS	
	Número	%
Educación	63	31,0%
Vivienda	60	29,6%
Gobierno y Administración Pública	29	14,3%
Asuntos Sociales	18	8,9%
Seguridad e Interior	9	4,4%
Actividades Económicas	7	3,4%
Cultura	4	2,0%
Justicia	4	2,0%
Trabajo y Empleo	4	2,0%
Euskera	2	1,0%
Medio Ambiente	2	1,0%
Ocio y Turismo	1	0,5%
Acción Exterior	0	0,0%
Infraestructura y Obras Públicas	0	0,0%
Salud	0	0,0%
Transporte y Movilidad	0	0,0%
Urbanismo y Territorio	0	0,0%
TOTALES	203	100,0%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

En Octubre de 2017, se han recibido 203 consultas a través del sistema de mensajería de Telegram, de las que **el 84% corresponden a consultas sobre Educación, Vivienda, Gobierno y Administración Pública y Asuntos Sociales.**

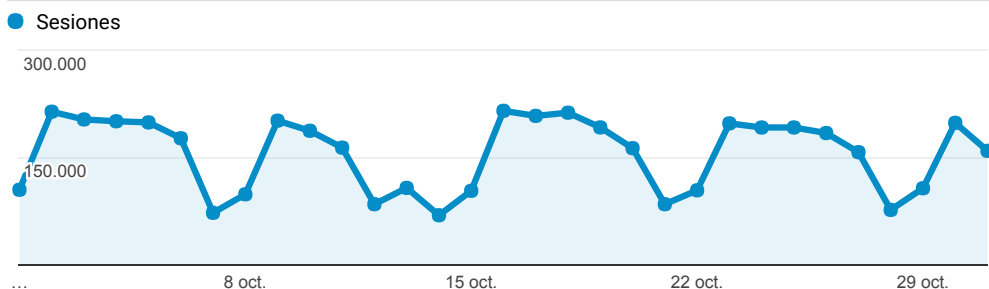
6 Anexo I: Información analítica del portal euskadi.eus

Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

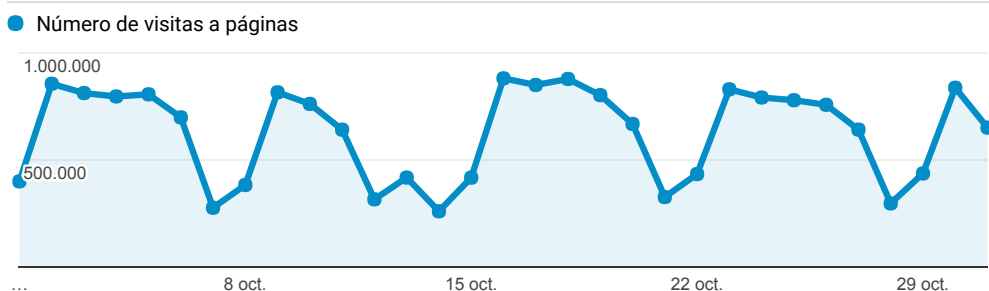
1 oct. 2017 - 31 oct. 2017

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
www.lanbide.net	3.917.853	00:04:38
Elhuyar Hiztegia CC	3.736.565	00:09:01
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	853.274	00:01:48
(not set)	759.792	00:05:45
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	655.467	00:02:19
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	618.123	00:01:11
Home Mobile	599.705	00:01:20
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	456.122	00:01:12
Predicción meteorologica para pasado mañana - Móvil	335.575	00:01:23
Tendencias meteorológicas para los próximos días	334.444	00:01:11

¿Cuántas páginas han visitado?

19.479.589
 % del total: 100,00 % (19.479.589)

¿Cuántas visitas hemos tenido?

4.836.993
 % del total: 100,00 % (4.836.993)

Páginas / Visita

4,03
 Media de la vista: 4,03 (0,00 %)

Porcentaje de rebote

32,84 %
 Media de la vista: 32,84 % (0,00 %)

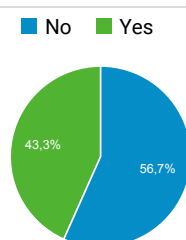
Duración media de la visita

00:03:30
 Media de la vista: 00:03:30 (0,00 %)

¿Son nuevos o recurrentes?

Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.573.327	15.242.904
New Visitor	1.263.666	4.236.685

¿Desde dispositivos móviles?



¿De dónde vienen las visitas?

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

