

Informe de actividad del servicio de atención ciudadana

Enero 2018

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 Sexo.....	5
1.3	Atenciones realizadas por canal e idioma de atención.....	6
1.4	Atenciones realizadas por canal y Sexo de la persona atendida.....	7
1.5	Atenciones realizadas clasificadas por materia y Sexo 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 **Enero de 2018**.

En algunos casos, tanto en el [Idioma] como en el [Sexo] 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 Sexo.
- En el **canal telefónico**, las llamadas desviadas al **Directorio** o las llamadas **Perdidas** no se codifican ni el idioma ni el Sexo.
- En el sistema **Telegram**, a veces **no es posible establecer el Sexo** 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 (*),
- Sexo de la persona atendida (*),
- y media de atenciones diarias

Resumen comparativo, por meses, de las atenciones realizadas en todos los canales CAPV Enero 2018							
	ENERO 2018	Variación / DICIEMBRE 2017			Variación / ENERO 2017		
		Núm.	Dif.	%	Núm.	Dif.	%
TOTAL	86.379	56.773	29.606	34,3%	75.682	10.697	12,4%
MEDIA DE ATENCIONES DIARIAS	3.926	3.154	772	19,7%	3.604	322	8,2%
CANAL							
Presenciales	49.389	32.309	17.080	34,6%	41.107	8.282	16,8%
Por teléfono	34.162	22.636	11.526	33,7%	32.494	1.668	4,9%
Buzón	2.593	1.665	928	35,8%	1.919	674	26,0%
Telegram	235	163	72	30,6%	162	73	31,1%
IDIOMA DE ATENCIÓN							
Euskera	14.123	8.347	5.776	40,9%	12.163	1.960	13,9%
Castellano	70.674	46.856	23.818	33,7%	61.773	8.901	12,6%
Sin especificar (*)	1.582	1.570	12	0,8%	1.746	-164	-10,4%
SEXO							
Hombres	34.882	23.284	11.598	33,2%	30.046	4.836	13,9%
Mujeres	49.709	31.767	17.942	36,1%	43.088	6.621	13,3%
Sin especificar (*)	1.788	1.722	66	96,3%	2.548	-760	-42,5%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

1.2 Comparativa anual de atenciones por canal, idioma y Sexo

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 Sexo de la persona atendida (*).

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

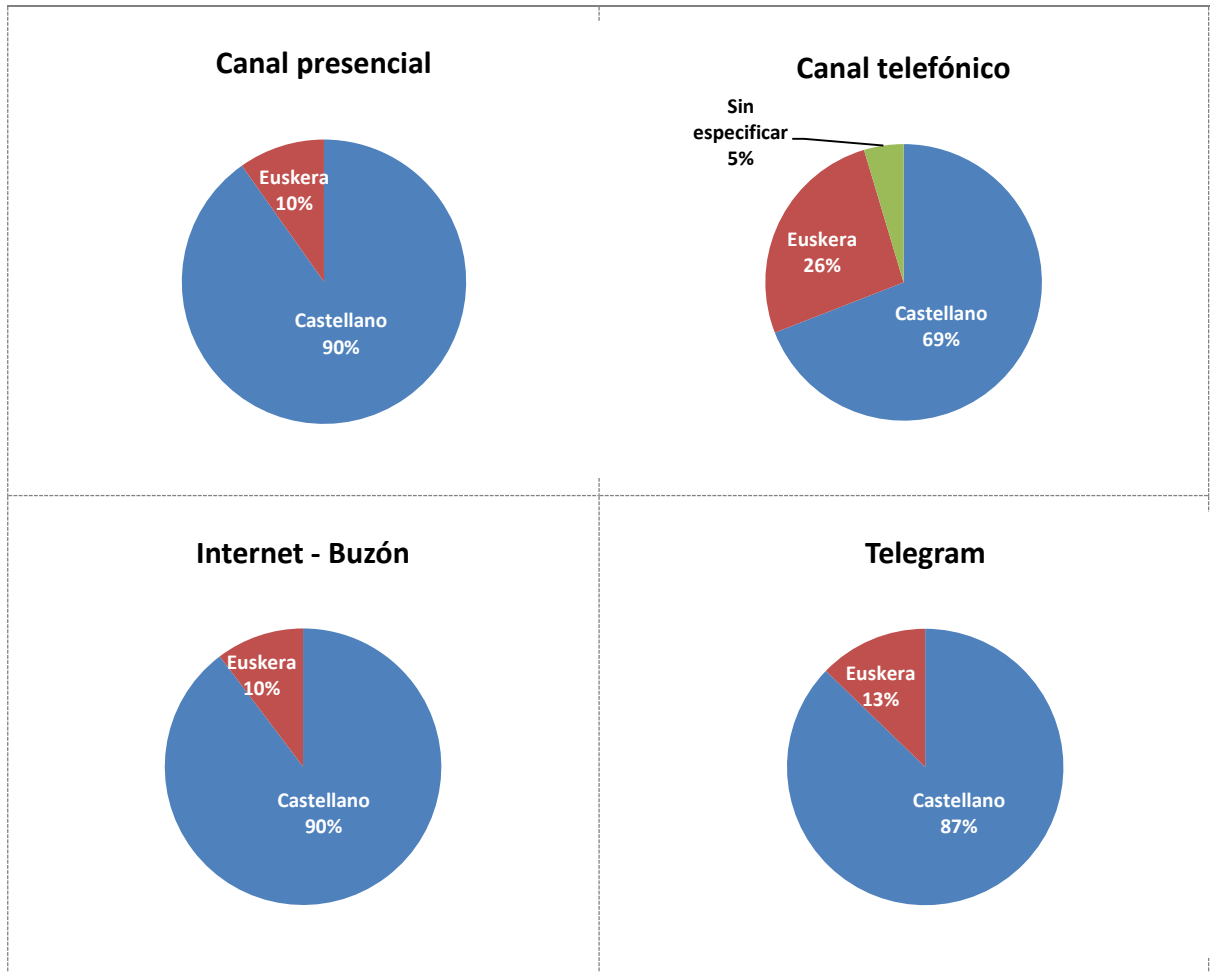
	CANAL					IDIOMA			SEXO		
	TOTAL	Presencial	Telefónico	Buzón	Telegram	Euskera	Castellano	Sin espec. (*)	Hombre	Mujer	Sin espec. (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2017	853.418	466.945	361.406	22.660	2.407	14,4%	82,9%	2,6%	39,0%	57,9%	3,1%
Enero	75.682	41.107	32.494	1.919	162	16,1%	81,6%	2,3%	39,7%	56,9%	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%
Noviembre	70.726	40.171	28.171	2.171	213	12,3%	85,1%	2,6%	41,1%	56,0%	2,9%
Diciembre	56.773	32.309	22.636	1.665	163	14,7%	82,5%	2,8%	41,0%	56,0%	3,0%
2018	86.379	49.389	34.162	2.593	235	16,4%	81,8%	1,8%	40,4%	57,5%	2,1%
Enero	86.379	49.389	34.162	2.593	235	16,4%	81,8%	1,8%	40,4%	57,5%	2,1%

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. Enero 2018

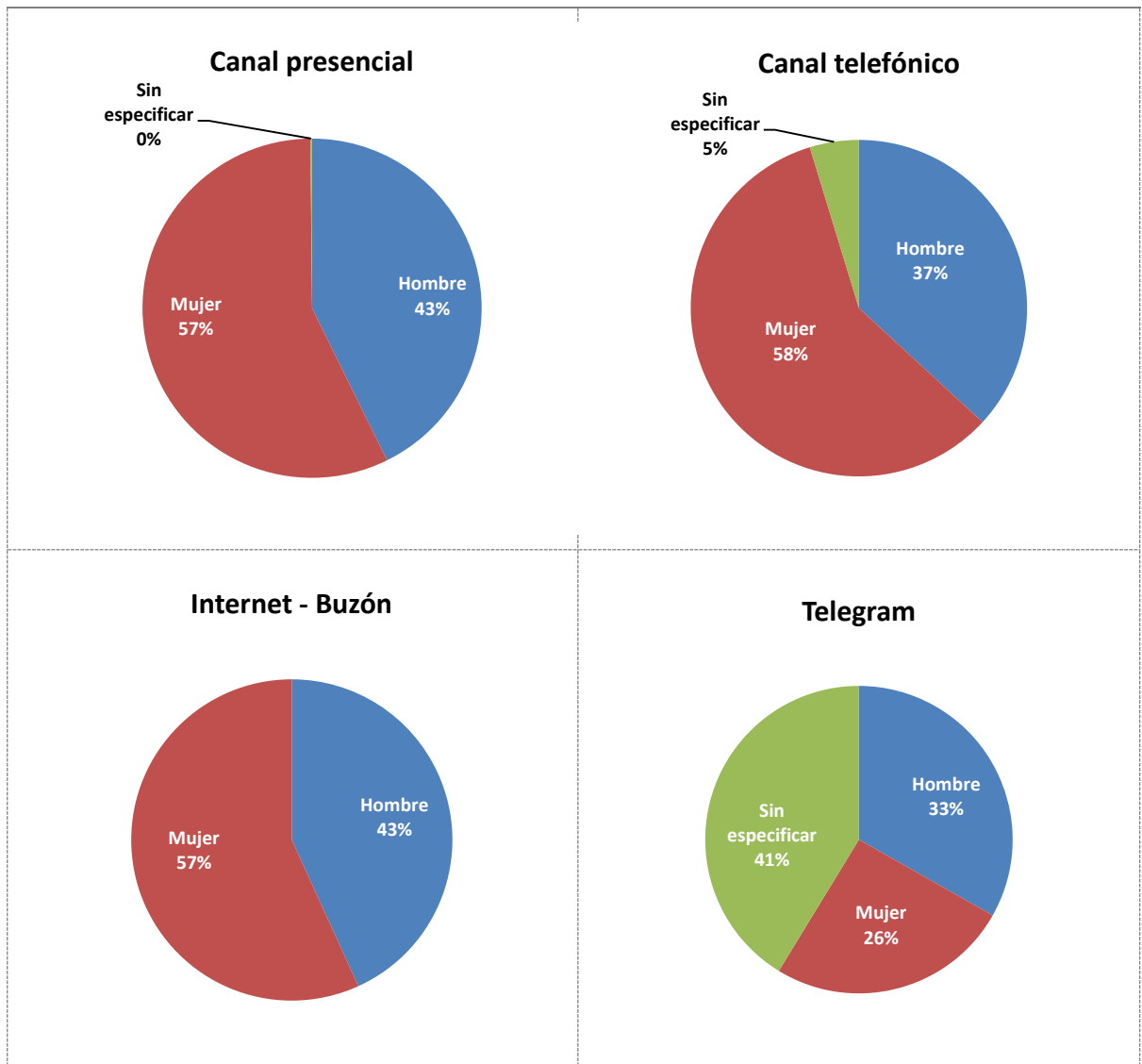


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

1.4 Atenciones realizadas por canal y Sexo de la persona atendida

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

% de atenciones realizadas por Sexo. Enero 2018



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

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

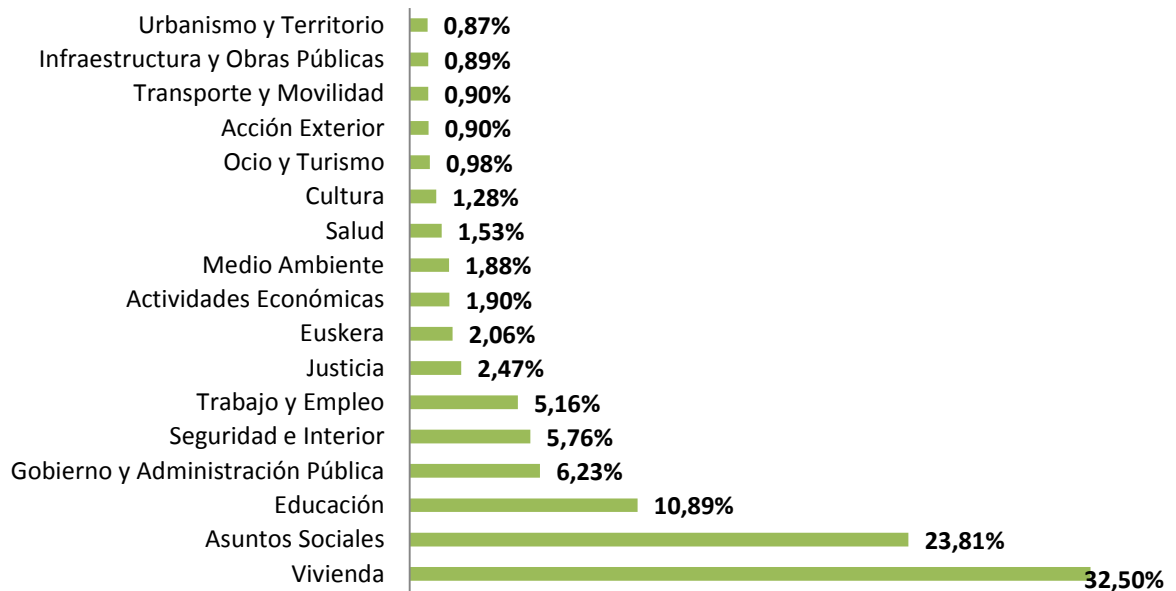
Estadística de la atención mensual realizada en la CAPV, clasificada **según la materia** objeto de las consultas y **según el Sexo** de las personas atendidas.

Atenciones por materia y sexo. CAPV.					
ENERO 2018					
MATERIA	ATENCIONES		SEXO		
	Núm	%	Hombre	Mujer	Sin espec. (*)
			%	%	%
Vivienda	27.535	32,50%	42,93%	56,88%	0,19%
Asuntos Sociales	20.171	23,81%	34,81%	65,11%	0,08%
Educación	9.223	10,89%	28,26%	71,54%	0,21%
Gobierno y Administración Pública	5.276	6,23%	41,49%	57,69%	0,81%
Seguridad e Interior	4.883	5,76%	57,63%	42,33%	0,04%
Trabajo y Empleo	4.374	5,16%	49,27%	50,55%	0,18%
Justicia	2.094	2,47%	47,66%	51,96%	0,38%
Euskera	1.745	2,06%	40,98%	58,74%	0,29%
Actividades Económicas	1.611	1,90%	47,92%	51,64%	0,43%
Medio Ambiente	1.590	1,88%	46,48%	53,21%	0,31%
Salud	1.298	1,53%	43,45%	56,32%	0,23%
Cultura	1.080	1,28%	48,52%	51,30%	0,19%
Ocio y Turismo	826	0,98%	49,52%	50,36%	0,12%
Acción Exterior	764	0,90%	50,65%	49,22%	0,13%
Transporte y Movilidad	761	0,90%	50,72%	49,28%	0,00%
Infraestructura y Obras Públicas	754	0,89%	49,87%	50,13%	0,00%
Urbanismo y Territorio	733	0,87%	51,70%	48,30%	0,00%
TOTAL	84.724	100,00%	45,99%	53,80%	0,21%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Del total de atenciones realizadas **no se están incluyendo en este informe 1.582 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 Enero 2018



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Según esta gráfica, se puede observar que, aproximadamente **el 67%**, 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 **Enero de 2018**, 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 2018 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				
	ENERO 2018			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	TOTAL
Tiempo medio de espera	11:48	07:10	03:15	08:26
Tiempo medio de atención	06:02	07:01	05:22	06:07
Capacidad de respuesta. Valor objetivo	70% de personas atendidas en tiempo máximo de espera de 10 minutos			
Valor alcanzado	50,2%	53,9%	78,5%	58,4%

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: **08:26 (min/segs)**
- Tiempo medio que en el que se atiende a las personas: **06:07 (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 12% 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.

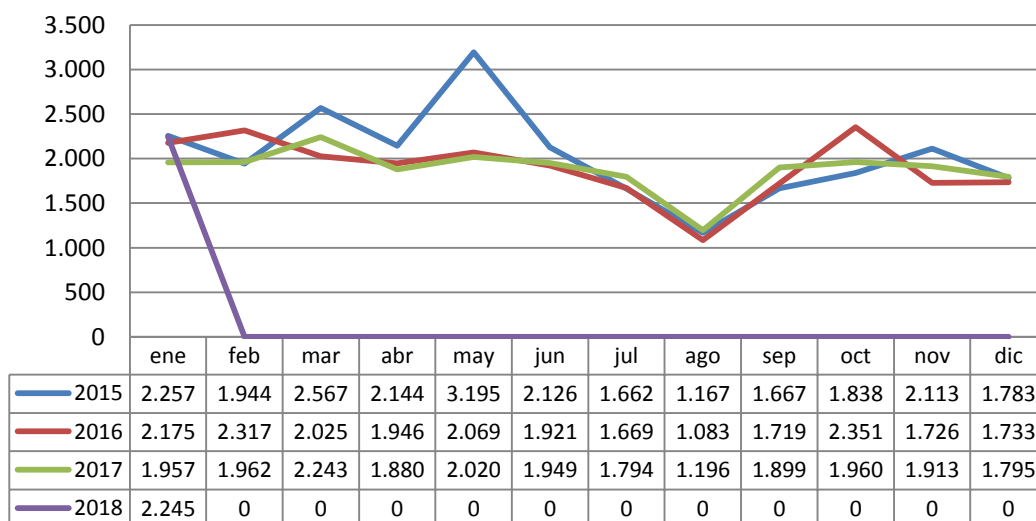
Resumen mensual del servicio de atención presencial prestado por cada oficina de Zuzenean en la CAPV.				
	ENERO 2018		ACUMULADO 2018	
	Total	Media diaria	Total	Media diaria
Bizkaia	26.227	1.192	26.227	1.192
Gipuzkoa	11.246	511	11.246	511
Araba	11.916	542	11.916	542
TOTAL atenciones presenciales	49.389	2.245	49.389	2.245

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 2015-2018.**

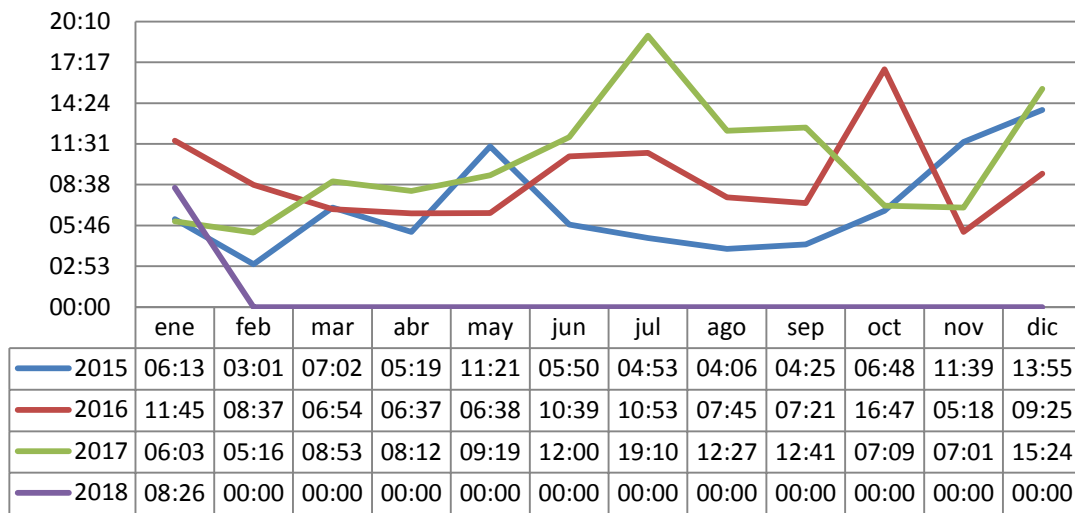


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

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 2015-2018.**

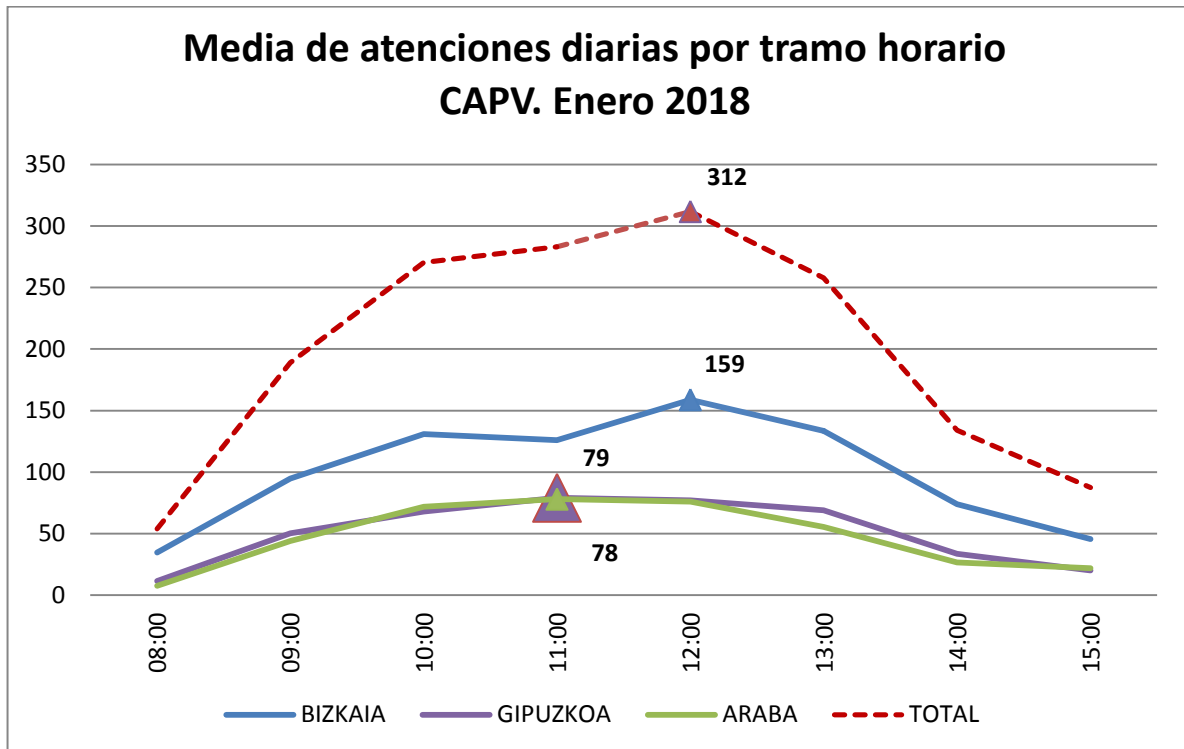


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Durante el mes de enero de 2018, la espera media global ha sido de unos **8 minutos**. Y **por oficina**: 11:48 en Bilbao, 07:10 en Donostia-San Sebastian y 03:15 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 13:00. 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**: 159 atenciones/día sobre la 12:00
- Zuzenean **Donostia**: 79 atenciones/día sobre la 11:00
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 78 atenciones/día sobre las 11:00

En el **conjunto de las delegaciones** se registra una media de 312 atenciones/día a la 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.							
ENERO 2018							
MATERIA	TOTAL ATENCIONES				POR DELEGACION		
	Núm.	%	Zuzenean	Escaladas	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Vivienda	20.364	41,2%	19.897	467	10.975	4.906	4.483
Asuntos Sociales	15.904	32,2%	15.888	16	7.821	3.269	4.814
Educación	3.905	7,9%	3.727	178	2.323	1.047	535
Trabajo y Empleo	2.921	5,9%	2.910	11	1.948	183	790
Gobierno y Administración Pública	2.216	4,5%	2.194	22	1.070	748	398
Seguridad e Interior	2.017	4,1%	2.002	15	1.150	412	455
Justicia	843	1,7%	825	18	434	216	193
Euskera	484	1,0%	476	8	169	263	52
Actividades Económicas	301	0,6%	295	6	126	84	91
Cultura	134	0,3%	128	6	57	52	25
Medio Ambiente	106	0,2%	105	1	75	21	10
Salud	93	0,2%	90	3	46	13	34
Acción Exterior	39	0,1%	39	0	11	12	16
Infraestructura y Obras Públicas	24	0,0%	24	0	9	6	9
Urbanismo y Territorio	16	0,0%	16	0	2	8	6
Ocio y Turismo	11	0,0%	11	0	7	3	1
Transporte y Movilidad	11	0,0%	11	0	4	3	4
TOTALES	49.389	100,0%	48.638	751	26.227	11.246	11.916
			98,5%	1,5%	53,1%	22,8%	24,1%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Las materias sobre **Vivienda, Asuntos Sociales, Educación y Trabajo y Empleo** concentran el **87%** 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 **Enero de 2018**, 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 2018 es del **70%** de llamadas atendidas antes de 60 segundos.

Más información en:

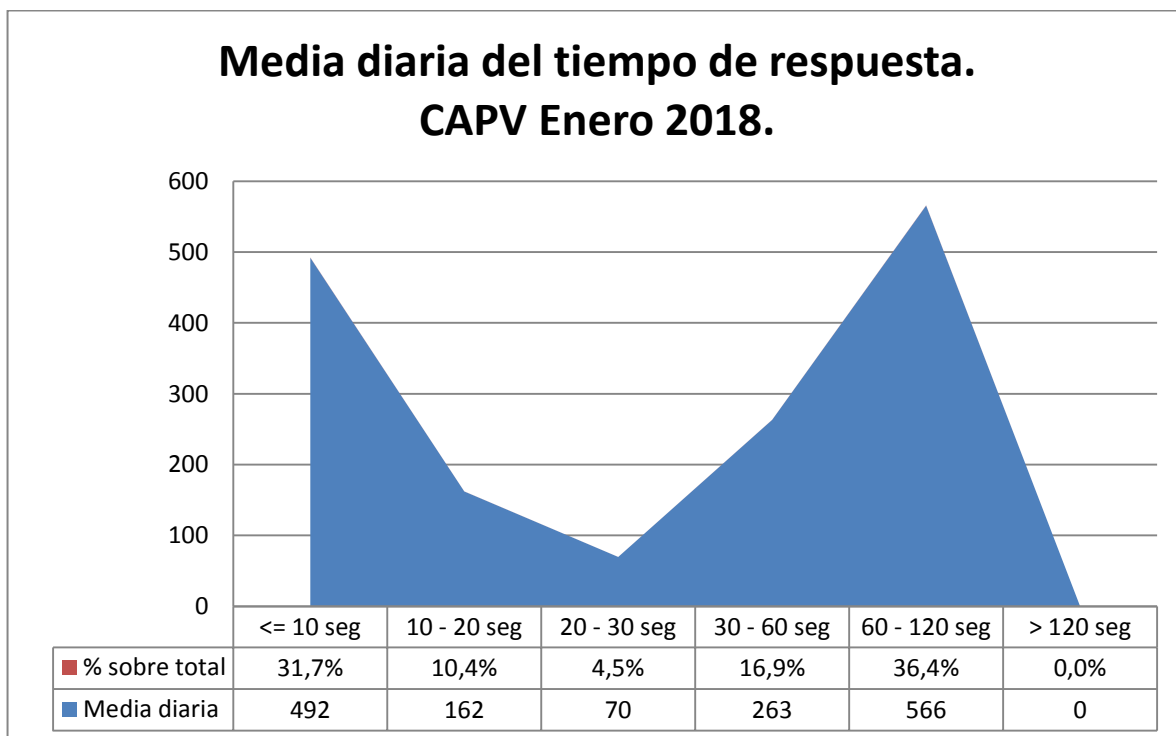
http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/es/contenidos/informacion/carta_servicios/es_carta/carta.html

Capacidad de respuesta en el canal telefónico en la CAPV.		
	ENERO 2018	ACUMULADO 2018
Tiempo medio de atención	02:42	02:42
Valor objetivo comprometido	70% de llamadas atendidas antes de 60 segundos sobre el total de llamadas recibidas	
Valor alcanzado	63,6%	63,6%

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: **02:42**

También se puede comprobar que en **este mes no se ha alcanzado el valor objetivo de “Capacidad de respuesta del canal telefónico”** quedando un 6% por debajo.



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

3.2 Llamadas atendidas por Zuzenean

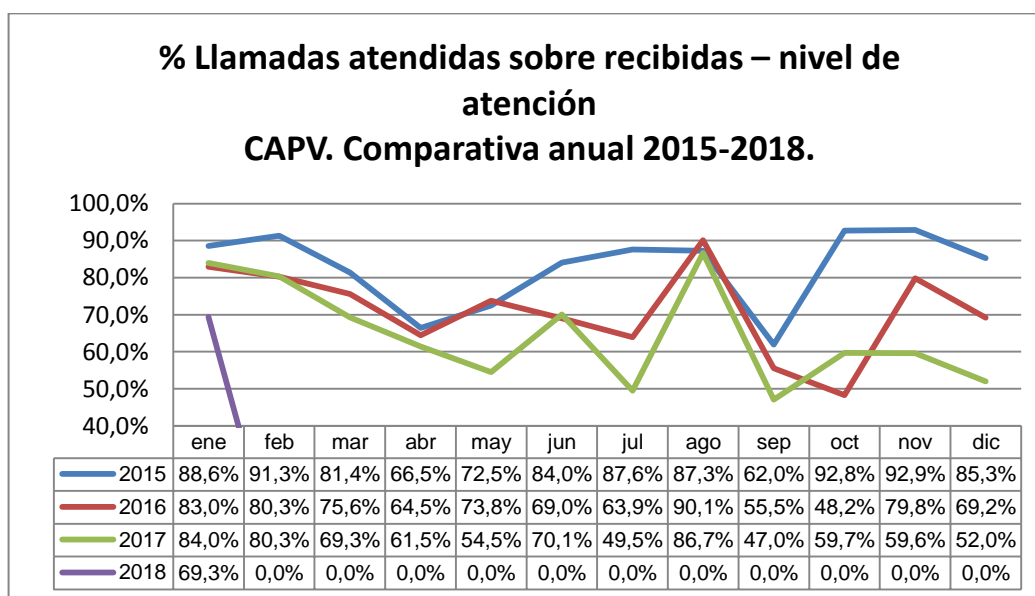
Información mensual sobre la **actividad de la atención telefónica** en la CAPV. Los datos representados corresponden a la **comparativa entre las llamadas recibidas y las contestadas**, así como la media diaria de llamadas contestadas.

Resumen mensual del servicio telefónico prestado en la CAPV.		
	ENERO 2018	ACUMULADO 2018
Llamadas recibidas	49.271	49.271
Llamadas atendidas	34.162	34.162
% atendidas sobre recibidas	69,3%	69,3%
Media de llamadas diarias atendidas	1.553	1.553

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

3.3 Comparativa anual de nivel de atención telefónica

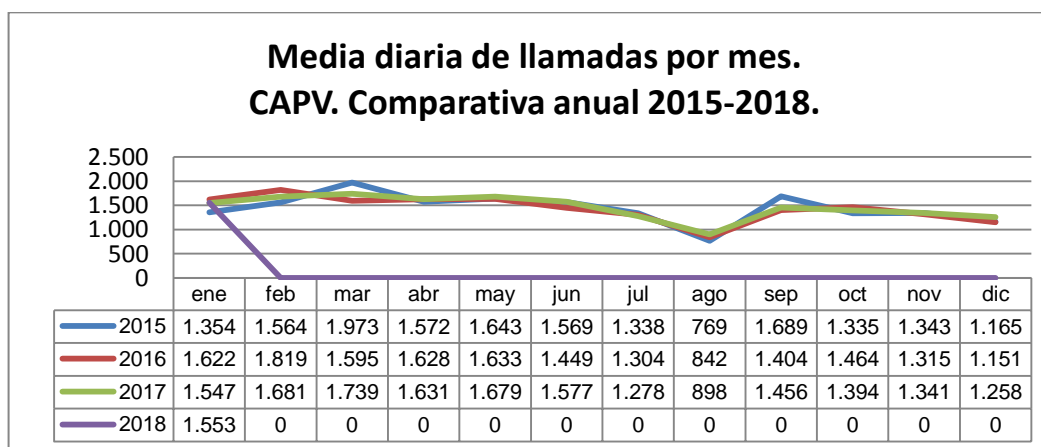
En esta comparativa anual se puede observar la **calidad o grado de servicio durante los 3 últimos años**. Los porcentajes representan el nivel de llamadas atendidas con respecto a las llamadas recibidas en la centralita. Siendo el 100% el valor correspondiente a la atención de todas las llamadas entrantes.



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

3.4 Comparativa anual del número de llamadas atendidas

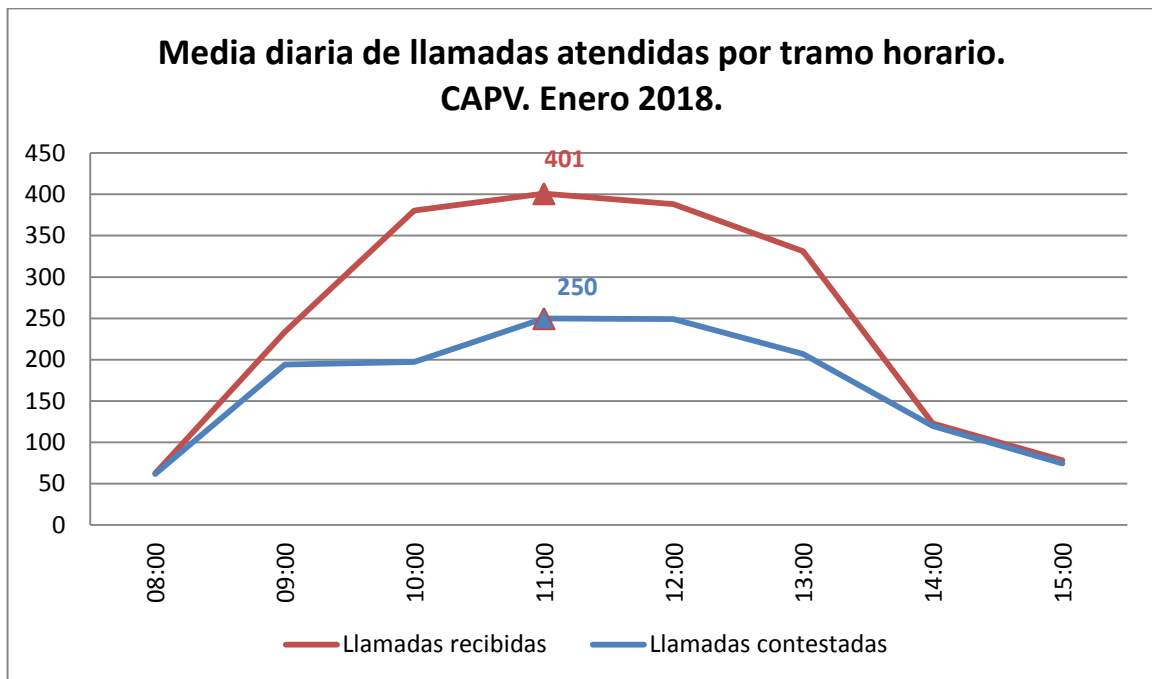
Este indicador nos permite evaluar el **volumen mensual de llamadas**. De esta forma, analizando la estacionalidad de los picos de llamadas, podemos dimensionar mejor el Servicio en función de la demanda mensual esperada. Los datos representados corresponden a la **media de llamadas atendidas por día 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.				
ENERO 2018				
MATERIA	LLAMADAS CONTESTADAS			
	Número	%	ZUZENEAN	ESCALADAS
Vivienda	6.291	19,3%	6.177	114
Educación	4.838	14,9%	4.445	393
Asuntos Sociales	4.142	12,7%	4.049	93
Gobierno y Administración Pública	2.792	8,6%	2.182	610
Seguridad e Interior	2.720	8,3%	2.647	73
Medio Ambiente	1.401	4,3%	1.087	314
Justicia	1.241	3,8%	1.085	156
Actividades Económicas	1.229	3,8%	1.091	138
Euskera	1.154	3,5%	1.114	40
Salud	1.135	3,5%	1.046	89
Trabajo y Empleo	1.058	3,2%	953	105
Cultura	904	2,8%	829	75
Ocio y Turismo	778	2,4%	766	12
Transporte y Movilidad	735	2,3%	724	11
Infraestructura y Obras Públicas	725	2,2%	720	5
Acción Exterior	719	2,2%	718	1
Urbanismo y Territorio	712	2,2%	710	2
TOTALES	32.580	100,0%	30.349	2.231
			93,2%	6,8%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

En el mes de Enero las llamadas en materia de **Vivienda, Educación, Asuntos Sociales y Gobierno y Administración Pública han supuesto el 56%** de las materias más consultadas.

También se puede observar que **Zuzenean responde directamente a casi todas las llamadas** (93%), y únicamente el 7% 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 **Enero de 2018**, 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 2018 es del **82%**.

Más información en:

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

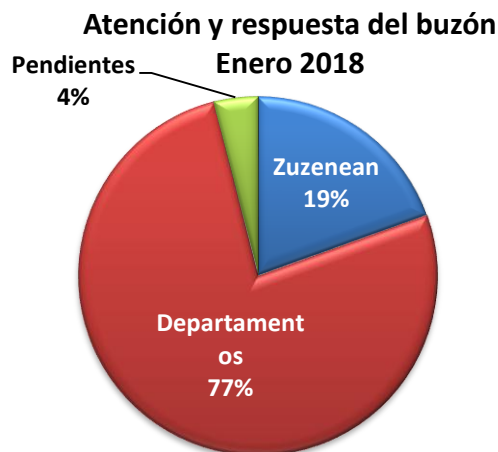
Capacidad de respuesta por Zuzenean en el buzón electrónico		
	ENERO 2018	ACUMULADO 2018
Total de consultas recibidas	2.593	2.593
Media diaria de consultas	118	10
% consultas respondidas	96,1%	96,1%
Consultas gestionadas por Zuzenean	2.156	2.156
% consultas respondidas	23,5%	23,5%
% consultas escaladas	76,5%	76,5%
Capacidad de respuesta: Valor objetivo comprometido	82% de correos respondidos por Zuzenean en el plazo máx. de 2 días	
% respondidos en plazo	92,1%	92,1%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Este mes de Enero, Zuzenean ha respondido en un plazo máximo de 2 días laborables, el 92% 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.



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.					
ENERO 2018					
MATERIA	TOTAL CONSULTAS		TOTAL CONSULTAS CONTESTADAS		
	Número	%	Zuzenean	Departamentos	Pendientes
Vivienda	834	32,2%	164	649	21
Educación	445	17,2%	123	302	20
Trabajo y Empleo	393	15,2%	6	377	10
Gobierno y Administración Pública	237	9,1%	82	141	14
Seguridad e Interior	144	5,6%	24	115	5
Asuntos Sociales	106	4,1%	55	47	4
Euskera	98	3,8%	16	81	1
Medio Ambiente	81	3,1%	6	67	8
Salud	70	2,7%	15	50	5
Actividades Económicas	69	2,7%	4	59	6
Cultura	42	1,6%	1	38	3
Ocio y Turismo	36	1,4%	4	31	1
Transporte y Movilidad	14	0,5%	0	13	1
Justicia	8	0,3%	4	4	0
Acción Exterior	6	0,2%	1	4	1
Infraestructura y Obras Públicas	5	0,2%	1	4	0
Urbanismo y Territorio	5	0,2%	0	5	0
TOTAL	2.593	100,0%	506	1.987	100
			19,5%	76,6%	3,9%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

En el mes de Enero las consultas en materia de **Vivienda, Educación, Trabajo y Empleo y Gobierno y Administración Pública han supuesto el 74%** de las materias más consultadas.

5 Sistema de mensajería Telegram

5.1 Consultas recibidas agrupadas por materia

Consultas recibidas clasificadas por materia. CAPV.		
ENERO 2018		
MATERIA	CONSULTAS	
	Número	%
Vivienda	87	37,0%
Educación	54	23,0%
Gobierno y Administración Pública	26	11,1%
Asuntos Sociales	22	9,4%
Actividades Económicas	9	3,8%
Seguridad e Interior	9	3,8%
Justicia	6	2,6%
Trabajo y Empleo	5	2,1%
Euskera	4	1,7%
Medio Ambiente	4	1,7%
Ocio y Turismo	4	1,7%
Salud	2	0,9%
Acción Exterior	1	0,4%
Cultura	1	0,4%
Infraestructura y Obras Públicas	1	0,4%
Transporte y Movilidad	0	0,0%
Urbanismo y Territorio	0	0,0%
TOTALES	235	100,0%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

En Enero de 2018, se han recibido 235 consultas a través del sistema de mensajería de Telegram, de las que **el 81% corresponden a consultas sobre Vivienda, Educación, Gobierno y Administración Pública y Asuntos Sociales.**

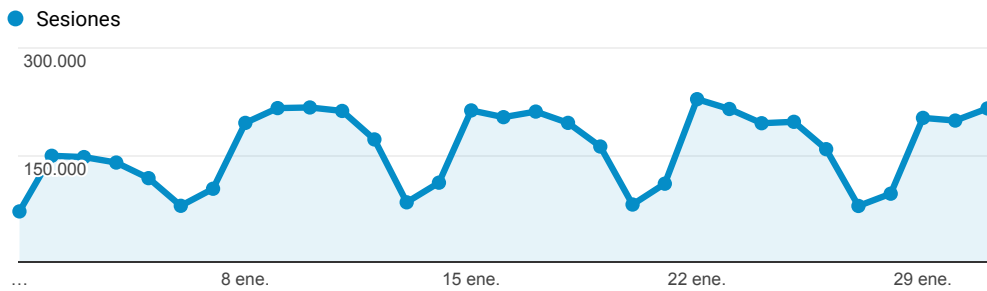
6 Anexo I: Información analítica del portal euskadi.eus

Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

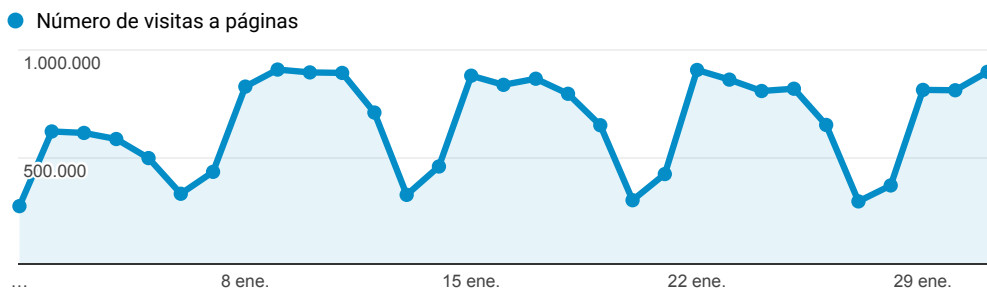
1 ene. 2018 - 31 ene. 2018

Todos los usuarios
 100,00 % Sesiones

Evolución de las visitas



Evolución páginas vistas



Páginas más vistas

Título de la página	Número de visitas a páginas	Duración media de la sesión
www.lanbide.net	3.881.342	00:04:32
Elhuyar Hiztegia CC	3.549.324	00:08:44
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	1.017.927	00:01:47
(not set)	739.101	00:07:11
Home Mobile	630.833	00:01:31
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	628.139	00:02:06
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	606.251	00:02:12
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	468.061	00:01:19
Osakidetza-Euskadi.eus	408.609	00:01:42
Predicción meteorologica para pasado mañana - Móvil	345.383	00:01:24

¿Cuántas páginas han visitado?

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

¿Cuántas visitas hemos tenido?

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

Páginas / Visita

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

Porcentaje de rebote

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

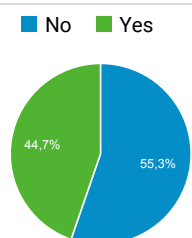
Duración media de la visita

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

¿Son nuevos o recurrentes?

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

¿Desde dispositivos móviles?



¿De dónde vienen las visitas?

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

