

# Informe de actividad del servicio de atención ciudadana

**Abril 2018**

## Contenido

<b>1</b>	<b>DATOS GLOBALES: TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN.....</b>	<b>3</b>
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
<b>2</b>	<b>CANAL PRESENCIAL.....</b>	<b>10</b>
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
<b>3</b>	<b>CANAL TELEFÓNICO.....</b>	<b>15</b>
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
<b>4</b>	<b>BUZÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.....</b>	<b>20</b>
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
<b>5</b>	<b>SISTEMA DE MENSAJERÍA TELEGRAM.....</b>	<b>23</b>
5.1	Consultas recibidas agrupadas por materia.....	23
<b>6</b>	<b>ANEXO I: INFORMACIÓN ANALÍTICA DEL PORTAL EUSKADI.EUS.....</b>	<b>24</b>

## 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 **Abril 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 Abril 2018							
	ABRIL 2018	Variación / MARZO 2018			Variación / ABRIL 2017		
		Núm.	Dif.	%	Núm.	Dif.	%
<b>TOTAL</b>	75.201	79.126	-3.925	-5,2%	61.347	13.854	18,4%
<b>MEDIA DE ATENCIONES DIARIAS</b>	3.760	3.956	-196	-5,2%	3.609	151	4,0%
<b>CANAL</b>							
Presenciales	41.509	43.082	-1.573	-3,8%	31.962	9.547	23,0%
Por teléfono	31.270	33.643	-2.373	-7,6%	27.719	3.551	11,4%
Buzón	2.195	2.124	71	3,2%	1.489	706	32,2%
Telegram	227	277	-50	-22,0%	177	50	22,0%
<b>IDIOMA DE ATENCIÓN</b>							
Euskera	8.511	10.196	-1.685	-19,8%	8.377	134	1,6%
Castellano	64.301	65.922	-1.621	-2,5%	51.276	13.025	20,3%
Sin especificar (*)	2.390	3.009	-619	-25,9%	1.694	696	29,1%
<b>SEXO</b>							
Hombres	28.429	28.932	-503	-1,8%	23.974	4.455	15,7%
Mujeres	44.198	46.913	-2.715	-6,1%	35.451	8.747	19,8%
Sin especificar (*)	2.575	3.282	-707	72,5%	1.922	653	25,4%

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.

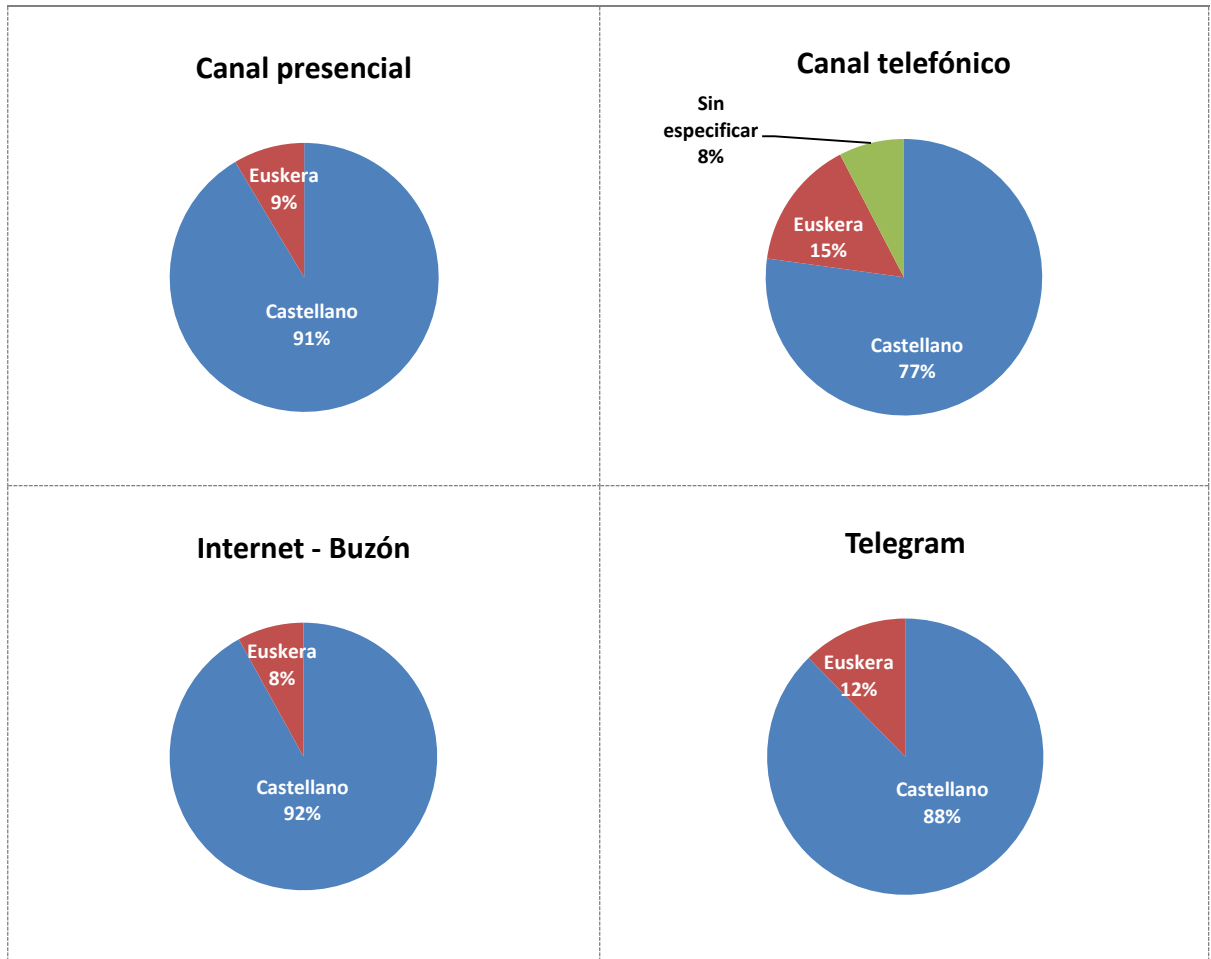
	CANAL					IDIOMA			SEXO		
	TOTAL	Presencial	Telefónico	Buzón	Telegram	Euskera	Castellano	Sin espec. (*)	Hombre	Mujer	Sin espec. (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>2017</b>	<b>853.418</b>	<b>466.945</b>	<b>361.406</b>	<b>22.660</b>	<b>2.407</b>	<b>14,4%</b>	<b>82,9%</b>	<b>2,6%</b>	<b>39,0%</b>	<b>57,9%</b>	<b>3,1%</b>
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%
<b>2018</b>	<b>319.479</b>	<b>179.089</b>	<b>130.198</b>	<b>9.216</b>	<b>976</b>	<b>13,0%</b>	<b>84,1%</b>	<b>2,9%</b>	<b>37,9%</b>	<b>58,9%</b>	<b>3,2%</b>
Enero	86.379	49.389	34.162	2.593	235	16,4%	81,8%	1,8%	40,4%	57,5%	2,1%
Febrero	78.773	45.109	31.123	2.304	237	11,0%	86,2%	2,8%	36,7%	60,2%	3,1%
Marzo	79.126	43.082	33.643	2.124	277	12,9%	83,3%	3,8%	36,6%	59,3%	4,1%
Abril	75.201	41.509	31.270	2.195	227	11,3%	85,5%	3,2%	37,8%	58,8%	3,4%

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. Abril 2018

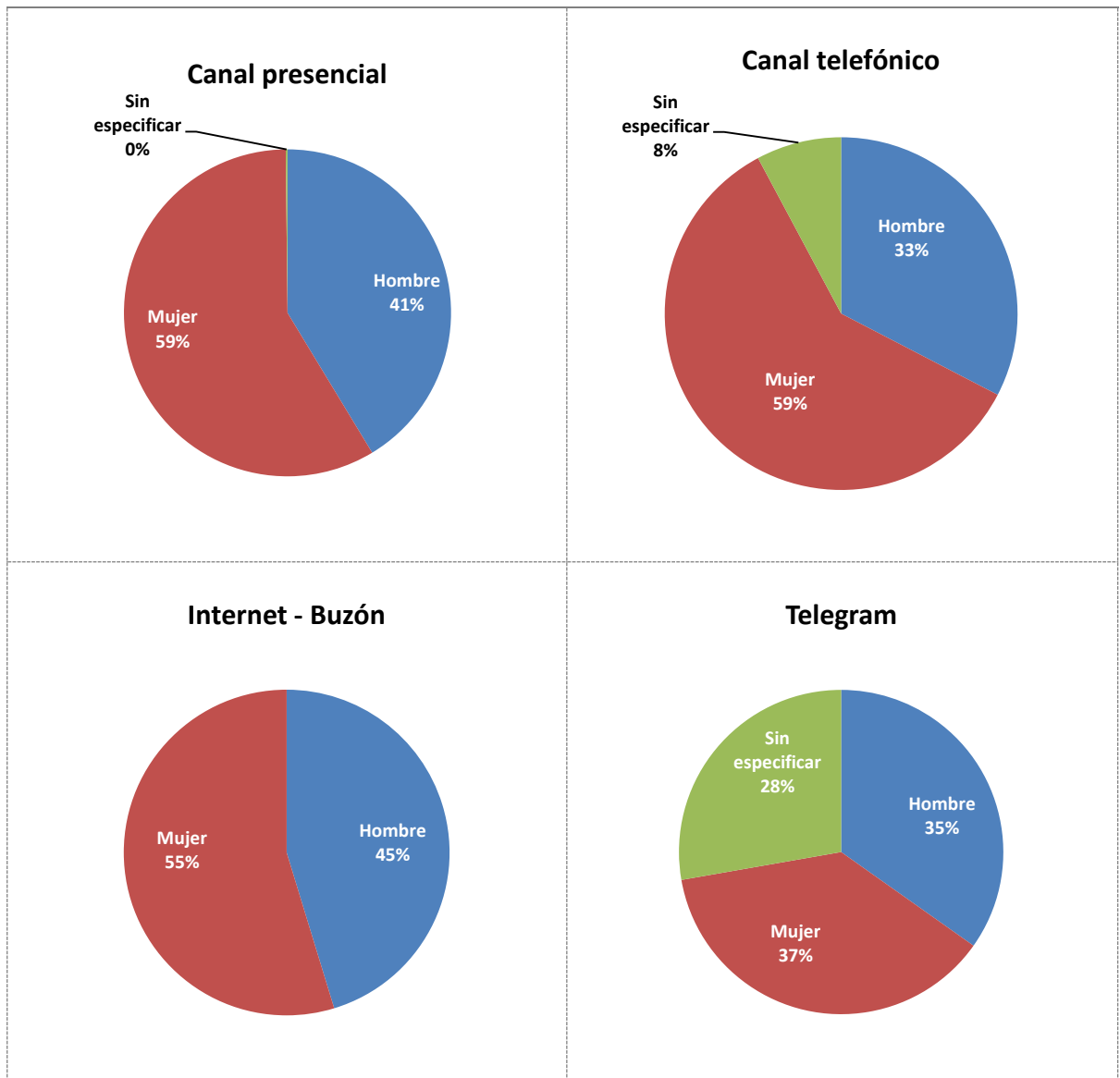


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

## 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. Abril 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.

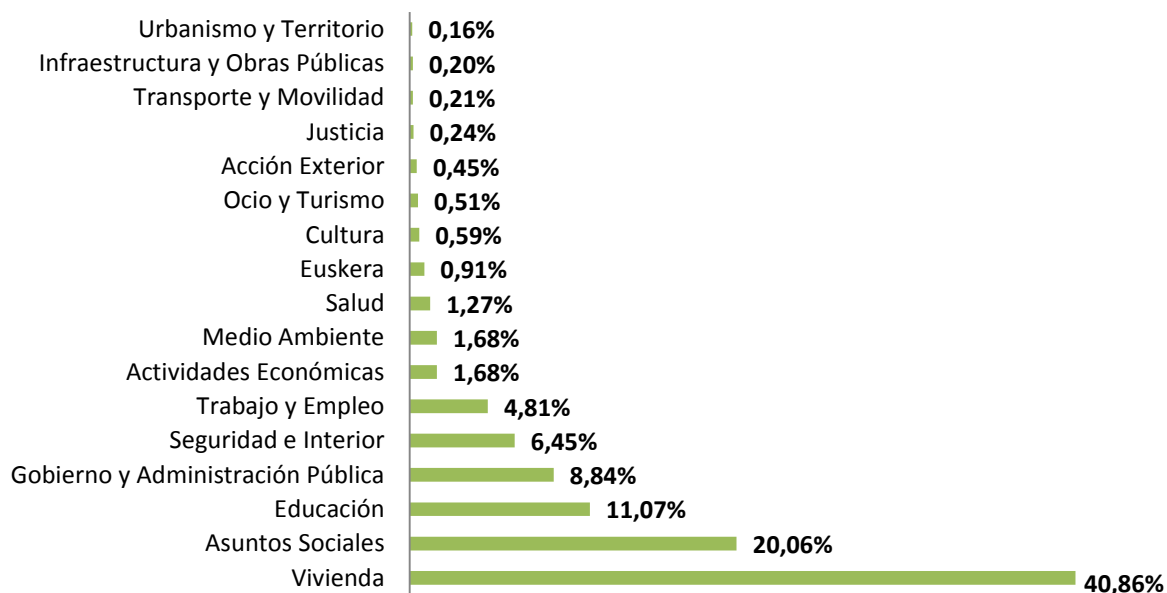
<b>Atenciones por materia y sexo. CAPV.</b>					
<b>ABRIL 2018</b>					
<b>MATERIA</b>	<b>ATENCIONES</b>		<b>SEXO</b>		
	<b>Núm</b>	<b>%</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Sin espec. (*)</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Vivienda	29.754	40,86%	41,14%	58,64%	0,22%
Asuntos Sociales	14.607	20,06%	29,44%	70,48%	0,08%
Educación	8.060	11,07%	27,96%	71,82%	0,21%
Gobierno y Administración Pública	6.437	8,84%	41,39%	57,90%	0,71%
Seguridad e Interior	4.697	6,45%	56,19%	43,52%	0,30%
Trabajo y Empleo	3.499	4,81%	49,36%	50,30%	0,34%
Actividades Económicas	1.224	1,68%	42,48%	57,35%	0,16%
Medio Ambiente	1.223	1,68%	46,52%	52,90%	0,57%
Salud	924	1,27%	38,20%	61,58%	0,22%
Euskera	662	0,91%	39,42%	60,58%	0,00%
Cultura	428	0,59%	43,92%	56,08%	0,00%
Ocio y Turismo	374	0,51%	50,00%	49,20%	0,80%
Acción Exterior	327	0,45%	68,21%	31,49%	0,31%
Justicia	178	0,24%	48,31%	50,56%	1,12%
Transporte y Movilidad	153	0,21%	51,64%	48,36%	0,00%
Infraestructura y Obras Públicas	147	0,20%	46,25%	53,75%	0,00%
Urbanismo y Territorio	120	0,16%	58,35%	39,99%	1,67%
<b>TOTAL</b>	<b>72.811</b>	<b>100,00%</b>	<b>45,81%</b>	<b>53,79%</b>	<b>0,40%</b>

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Del total de atenciones realizadas **no se están incluyendo en este informe 2.390 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 Abril 2018**



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Según esta gráfica, se puede observar que, aproximadamente **el 72%**, 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 **Abril 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](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				
ABRIL 2018				
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	TOTAL
Tiempo medio de espera	13:15	12:59	08:15	<b>11:58</b>
Tiempo medio de atención	06:19	06:46	06:11	<b>06:24</b>
Capacidad de respuesta. Valor objetivo	<b>70% de personas atendidas en tiempo máximo de espera de 10 minutos</b>			
Valor alcanzado	43,2%	42,3%	59,9%	<b>47,0%</b>

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: **11:58 (min/segs)**
- Tiempo medio que en el que se atiende a las personas: **06:24 (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 23% 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.

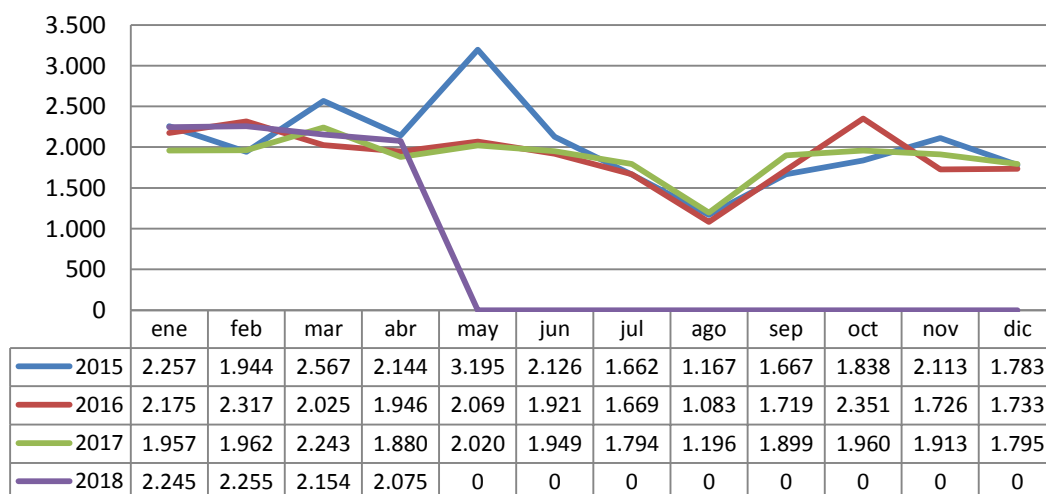
<b>Resumen mensual del servicio de atención presencial prestado por cada oficina de Zuzenean en la CAPV.</b>				
	ABRIL 2018		ACUMULADO 2018	
	Total	Media diaria	Total	Media diaria
Bizkaia	22.118	1.106	97.435	1.188
Gipuzkoa	9.864	493	40.312	491
Araba	9.527	476	41.342	503
<b>TOTAL atenciones presenciales</b>	<b>41.509</b>	<b>2.075</b>	<b>179.089</b>	<b>2.182</b>

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.**

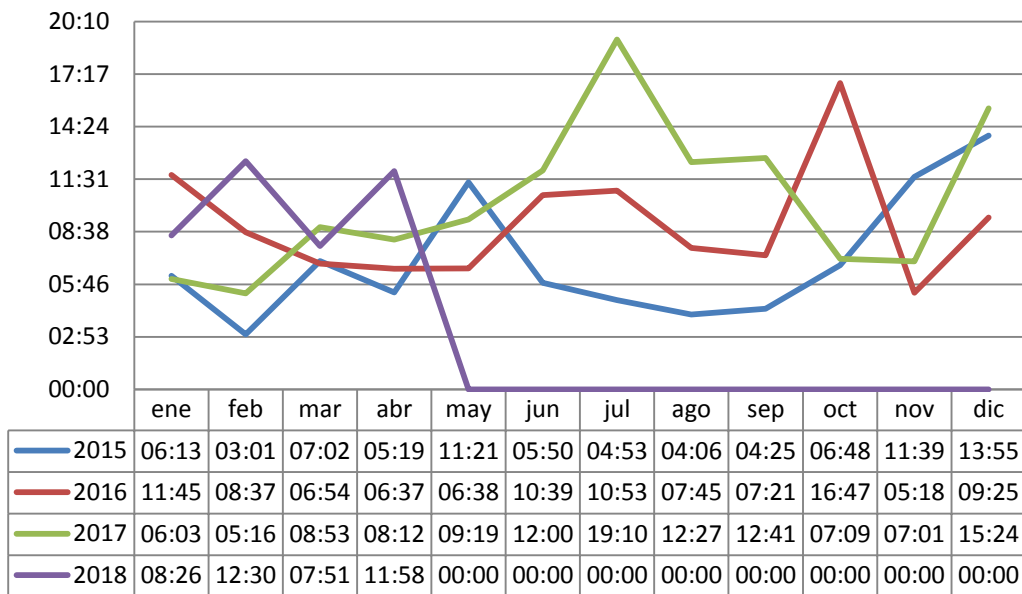


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

## 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.**

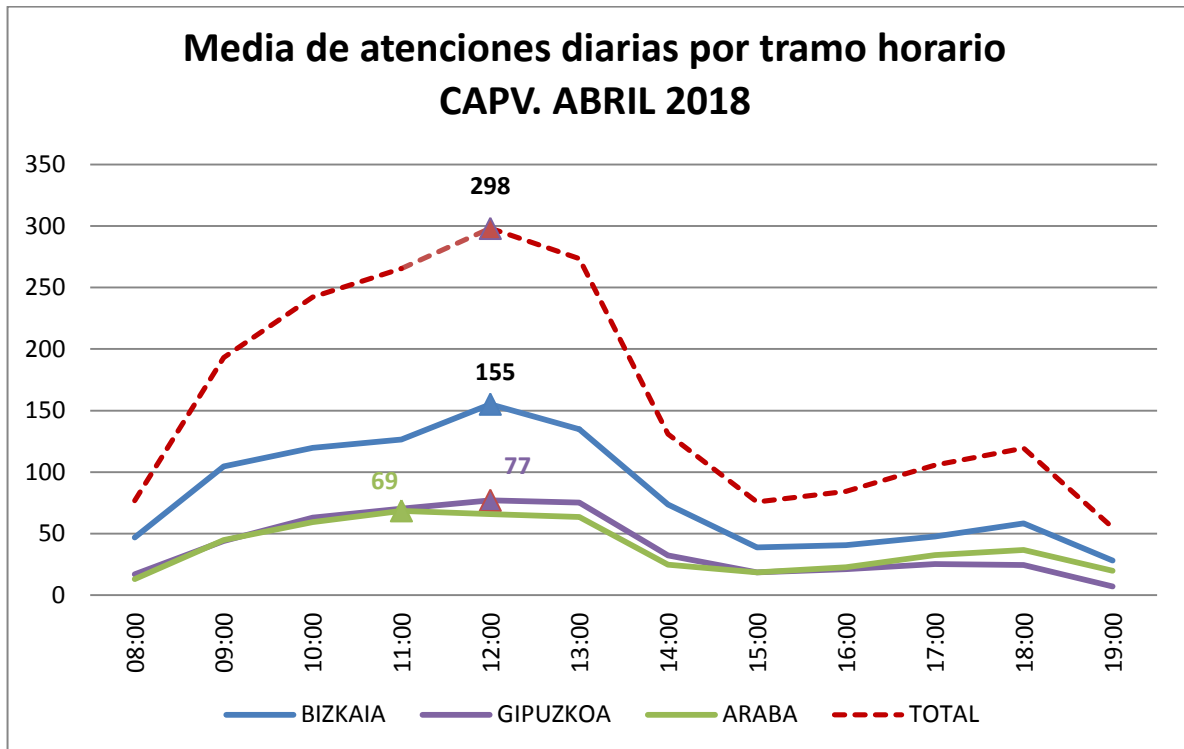


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Durante el mes de Abril de 2018, la **espera media global ha sido de unos 11:58 minutos**. Y por oficina: 13:15 en Bilbao, 12:59 en Donostia-San Sebastián y 08:15 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**: 155 atenciones/día sobre la 12:00
- Zuzenean **Donostia**: 77 atenciones/día sobre la 12:00
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 69 atenciones/día sobre las 11:00

En el **conjunto de las delegaciones** se registra una media de 298 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**.

<b>Atenciones realizadas en la CAPV, por delegación Zuzenean y clasificadas por materia.</b>							
<b>ABRIL 2018</b>							
<b>MATERIA</b>	<b>TOTAL ATENCIONES</b>				<b>POR DELEGACION</b>		
	<b>Núm.</b>	<b>%</b>	<b>Zuzenean</b>	<b>Escaladas</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>Araba</b>
Vivienda	20.923	50,4%	20.514	409	10.862	5.087	0
Asuntos Sociales	8.707	21,0%	8.697	10	4.191	2.153	2.363
Educación	4.150	10,0%	4.040	110	2.716	957	477
Trabajo y Empleo	2.454	5,9%	2.439	15	1.669	211	574
Gobierno y Administración Pública	2.138	5,2%	2.093	45	1.072	584	482
Seguridad e Interior	2.047	4,9%	2.038	9	1.150	469	428
Euskera	354	0,9%	353	1	107	213	34
Actividades Económicas	267	0,6%	264	3	127	71	69
Salud	151	0,4%	149	2	54	21	76
Medio Ambiente	109	0,3%	109	0	79	18	12
Cultura	97	0,2%	91	6	40	38	19
Transporte y Movilidad	27	0,1%	27	0	18	9	4
Justicia	24	0,1%	24	0	5	16	3
Ocio y Turismo	24	0,1%	23	1	11	9	4
Acción Exterior	14	0,0%	14	0	9	3	2
Infraestructura y Obras Públicas	13	0,0%	13	0	4	3	6
Urbanismo y Territorio	10	0,0%	10	0	4	2	4.974
<b>TOTALES</b>	<b>41.509</b>	<b>100,0%</b>	<b>40.898</b>	<b>611</b>	<b>22.118</b>	<b>9.864</b>	<b>9.527</b>
			<b>98,5%</b>	<b>1,5%</b>	<b>53,3%</b>	<b>23,8%</b>	<b>23,0%</b>

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 **Abril 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:

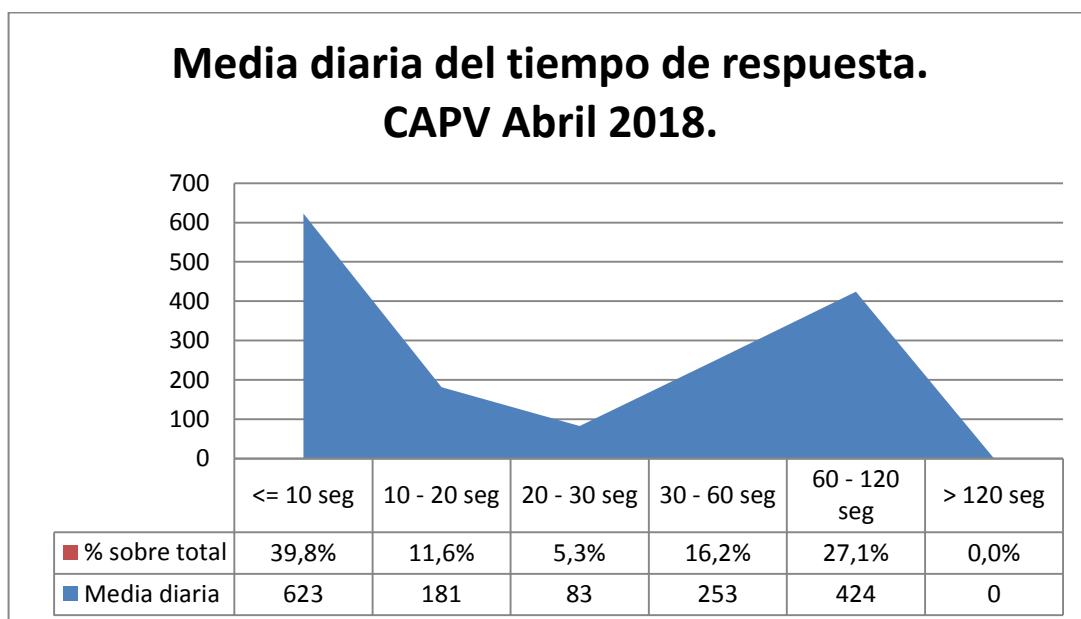
[http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/es/contenidos/informacion/carta\\_servicios/es\\_carta/carta.html](http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/es/contenidos/informacion/carta_servicios/es_carta/carta.html)

<b>Capacidad de respuesta en el canal telefónico en la CAPV.</b>		
	<b>ABRIL 2018</b>	<b>ACUMULADO 2018</b>
<b>Tiempo medio de atención</b>	02:31	02:38
<b>Valor objetivo comprometido</b>	70% de llamadas atendidas antes de 60 segundos sobre el total de llamadas recibidas	
<b>Valor alcanzado</b>	72,9%	65,1%

*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: **02:31**

También se puede comprobar que en **este mes se ha alcanzado el valor objetivo de “Capacidad de respuesta del canal telefónico”** quedando un 3% por encima.



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.

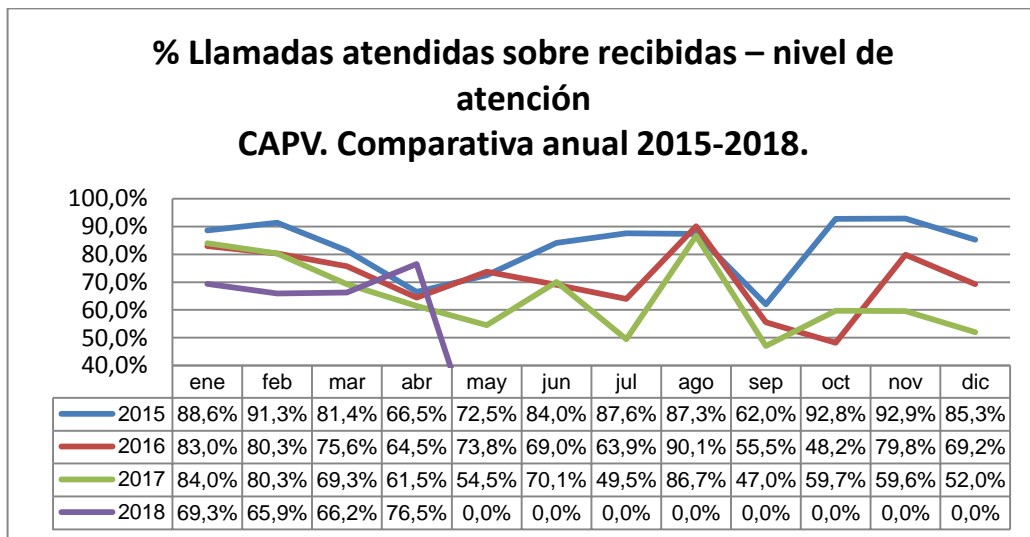
<b>Resumen mensual del servicio telefónico prestado en la CAPV.</b>		
	ABRIL 2018	ACUMULADO 2018
Llamadas recibidas	40.860	188.178
Llamadas atendidas	31.270	130.198
% atendidas sobre recibidas	76,5%	69,2%
Media de llamadas diarias atendidas	1.564	1.589

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean



### 3.3 Comparativa anual de nivel de atención telefónica

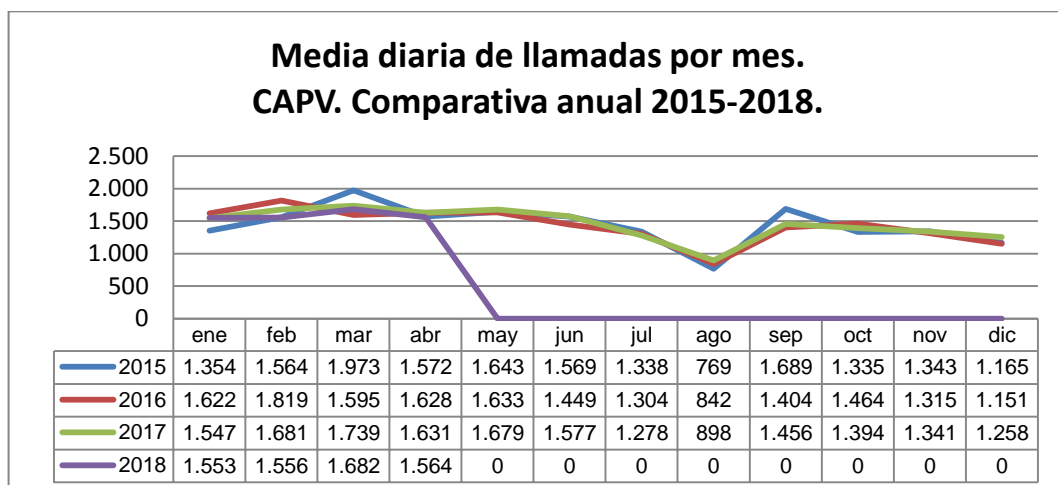
En esta comparativa anual se puede observar la **calidad o grado de servicio durante los 3 últimos años**. Los porcentajes representan el nivel de llamadas atendidas con respecto a las llamadas recibidas en la centralita. Siendo el 100% el valor correspondiente a la atención de todas las llamadas entrantes.



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

### 3.4 Comparativa anual del número de llamadas atendidas

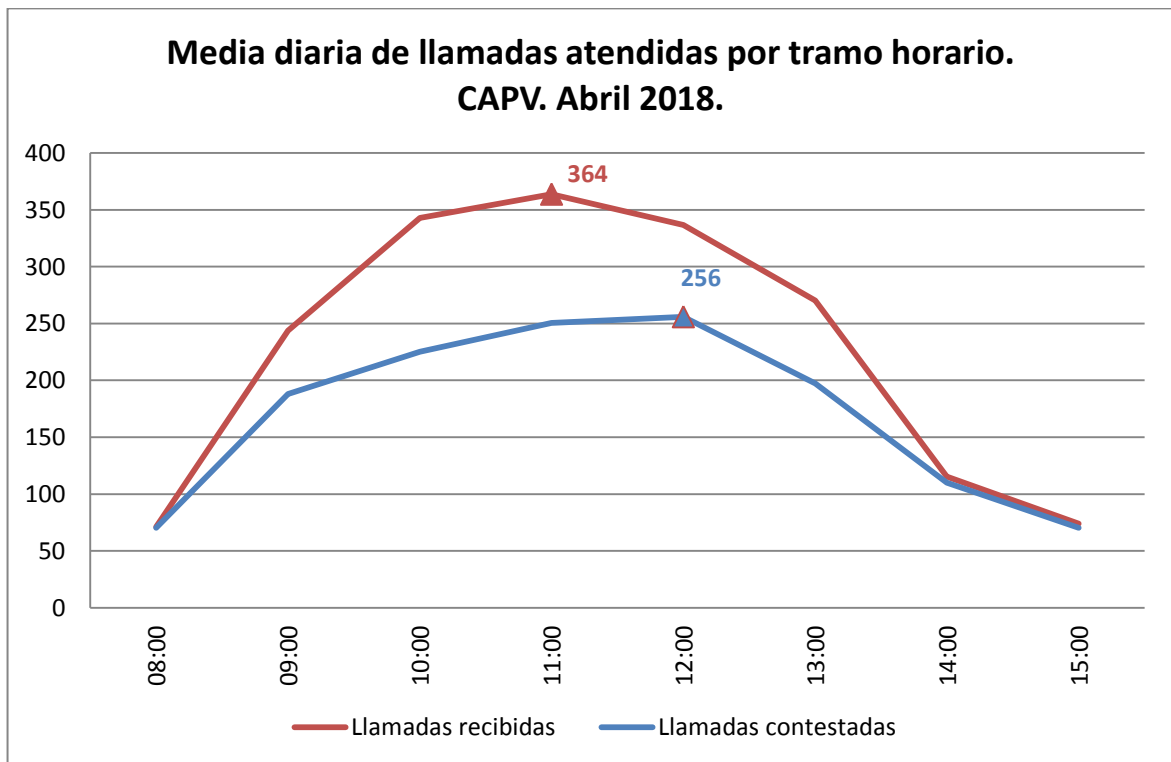
Este indicador nos permite evaluar el **volumen mensual de llamadas**. De esta forma, analizando la estacionalidad de los picos de llamadas, podemos dimensionar mejor el Servicio en función de la demanda mensual esperada. Los datos representados corresponden a la **media de llamadas atendidas por día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

<b>Llamadas atendidas clasificadas por materia. CAPV.</b>				
<b>ABRIL 2018</b>				
<b>MATERIA</b>	<b>LLAMADAS CONTESTADAS</b>			
	<b>Número</b>	<b>%</b>	<b>ZUZENEAN</b>	<b>ESCALADAS</b>
Vivienda	8.052	27,9%	7.951	101
Asuntos Sociales	5.791	20,1%	5.707	84
Gobierno y Administración Pública	4.025	13,9%	2.904	1.121
Educación	3.587	12,4%	3.230	357
Seguridad e Interior	2.507	8,7%	2.425	82
Medio Ambiente	1.029	3,6%	706	323
Actividades Económicas	876	3,0%	733	143
Salud	710	2,5%	623	87
Trabajo y Empleo	662	2,3%	540	122
Acción Exterior	311	1,1%	310	1
Ocio y Turismo	309	1,1%	293	16
Cultura	291	1,0%	238	53
Euskera	248	0,9%	236	12
Justicia	147	0,5%	139	8
Infraestructura y Obras Públicas	128	0,4%	121	7
Transporte y Movilidad	117	0,4%	105	12
Urbanismo y Territorio	93	0,3%	88	5
<b>TOTALES</b>	<b>28.880</b>	<b>100,0%</b>	<b>26.346</b>	<b>2.534</b>
			<b>91,2%</b>	<b>8,8%</b>

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

En el mes de Abril las llamadas en materia de **Vivienda, Asuntos Sociales y Gobierno y Administración Pública y Educación han supuesto el 74%** 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 **Abril 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](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		
	ABRIL 2018	ACUMULADO 2018
Total de consultas recibidas	2.195	9.216
Media diaria de consultas	110	37
% consultas respondidas	93,8%	94,3%
Consultas gestionadas por Zuzenean	1.783	7.654
% consultas respondidas	24,2%	23,2%
% consultas escaladas	75,8%	76,8%
Capacidad de respuesta: Valor objetivo comprometido	82% de correos respondidos por Zuzenean en el plazo máx. de 2 días	
% respondidos en plazo	85,4%	88,6%

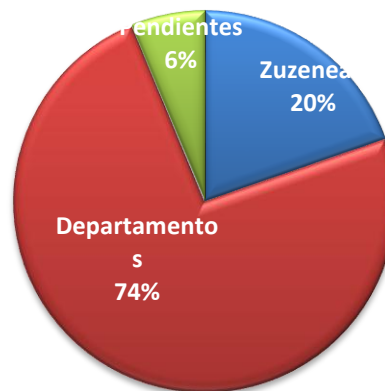
Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Este mes de Abril, 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 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  
Abril 2018**

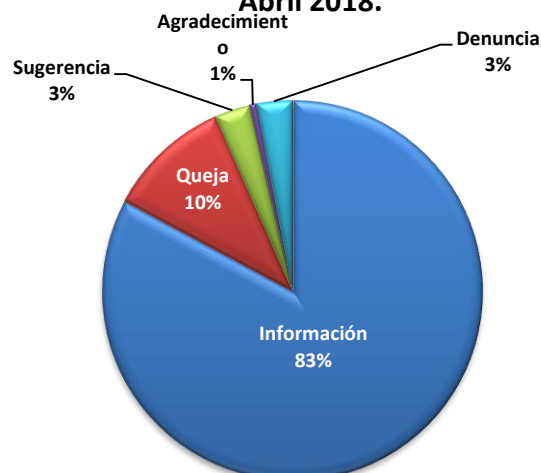


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

## 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.  
Abril 2018.**



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

#### 4.4 Consultas recibidas agrupadas por materia

Consultas realizadas en la CAPV clasificadas por materia.					
ABRIL 2018					
MATERIA	TOTAL CONSULTAS		TOTAL CONSULTAS CONTESTADAS		
	Número	%	Zuzenean	Departamentos	Pendientes
Vivienda	681	31,0%	163	485	33
Trabajo y Empleo	382	17,4%	9	355	18
Educación	285	13,0%	55	211	19
Gobierno y Administración Pública	234	10,7%	97	123	14
Seguridad e Interior	128	5,8%	17	106	5
Asuntos Sociales	89	4,1%	52	33	4
Medio Ambiente	85	3,9%	5	71	9
Actividades Económicas	75	3,4%	11	57	7
Salud	60	2,7%	9	45	6
Euskera	58	2,6%	4	51	3
Ocio y Turismo	41	1,9%	3	37	1
Cultura	40	1,8%	4	29	7
Urbanismo y Territorio	14	0,6%	0	12	2
Transporte y Movilidad	9	0,4%	1	7	1
Infraestructura y Obras Públicas	6	0,3%	1	3	2
Justicia	6	0,3%	1	1	4
Acción Exterior	2	0,1%	0	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.195</b>	<b>100,0%</b>	<b>432</b>	<b>1.628</b>	<b>135</b>
			<b>19,7%</b>	<b>74,2%</b>	<b>6,2%</b>

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

En el mes de Abril las consultas en materia de **Vivienda, Trabajo y Empleo, Educación y Gobierno y Administración Pública han supuesto el 72%** de las materias más consultadas.

## 5 Sistema de mensajería Telegram

### 5.1 Consultas recibidas agrupadas por materia

<b>Consultas recibidas clasificadas por materia. CAPV.</b>		
<b>ABRIL 2018</b>		
<b>MATERIA</b>	<b>CONSULTAS</b>	
	<b>Número</b>	<b>%</b>
Vivienda	98	43,2%
Gobierno y Administración Pública	40	17,6%
Educación	38	16,7%
Asuntos Sociales	20	8,8%
Seguridad e Interior	15	6,6%
Actividades Económicas	6	2,6%
Salud	3	1,3%
Urbanismo y Territorio	3	1,3%
Euskera	2	0,9%
Justicia	1	0,4%
Trabajo y Empleo	1	0,4%
Acción Exterior	0	0,0%
Cultura	0	0,0%
Infraestructura y Obras Públicas	0	0,0%
Medio Ambiente	0	0,0%
Ocio y Turismo	0	0,0%
Transporte y Movilidad	0	0,0%
<b>TOTALES</b>	<b>227</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

En Abril de 2018, se han recibido 227 consultas a través del sistema de mensajería de Telegram, de las que **el 86% corresponden a consultas sobre Vivienda, Gobierno y Administración Pública, Educación y Asuntos Sociales.**

## 6 Anexo I: Información analítica del portal euskadi.eus

---

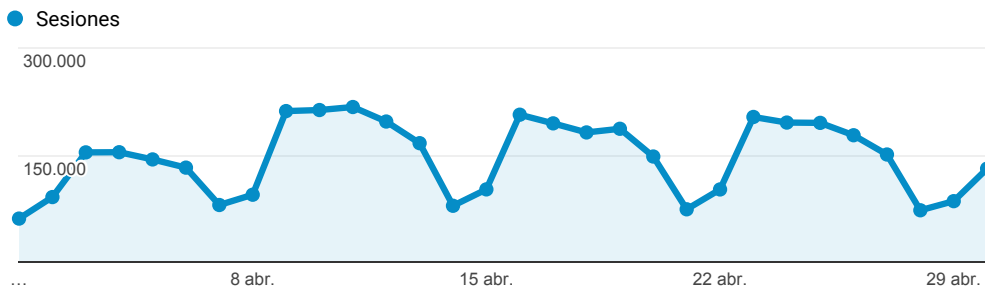


**Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea**

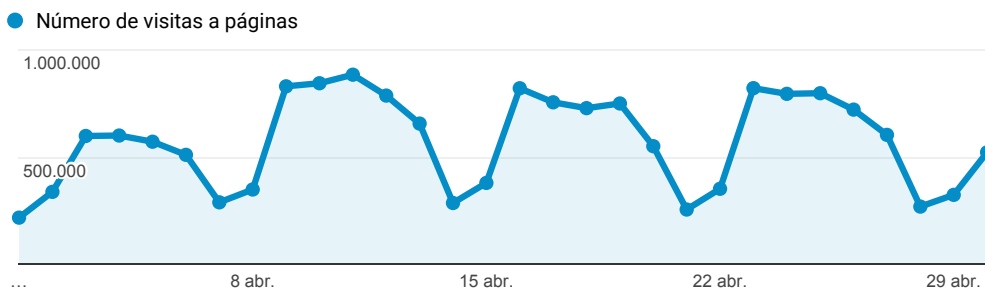
1 abr. 2018 - 30 abr. 2018

Todos los usuarios  
 100,00 % Sesiones

**Evolución de las visitas**



**Evolución páginas vistas**

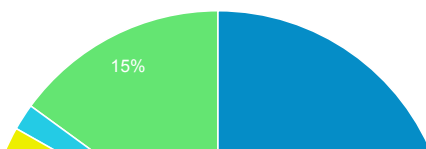


**Páginas más vistas**

Título de la página	Número de visitas a páginas	Duración media de la sesión
www.lanbide.net	2.993.539	00:04:06
Elhuyar Hiztegia	1.651.081	00:09:18
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	861.122	00:01:53
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	694.406	00:01:15
(not set)	661.586	00:07:53
Home Mobile	573.282	00:01:26
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	515.848	00:01:16
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	509.696	00:02:09
Predicción meteorológica para pasado mañana - Móvil	377.064	00:01:21
Tendencias meteorológicas para los próximos días	375.486	00:01:14

**¿De dónde vienen las visitas?**

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



**¿Cuántas páginas han visitado?**

**17.200.798**  
 % del total: 100,00 % (17.200.798)

**¿Cuántas visitas hemos tenido?**

**4.397.153**  
 % del total: 100,00 % (4.397.153)

**Páginas / Visita**

**3,91**  
 Media de la vista: 3,91 (0,00 %)

**Porcentaje de rebote**

**33,78 %**  
 Media de la vista: 33,78 % (0,00 %)

**Duración media de la visita**

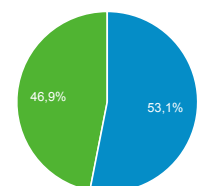
**00:03:04**  
 Media de la vista: 00:03:04 (0,00 %)

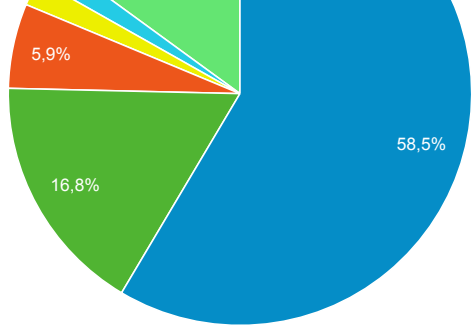
**¿Son nuevos o recurrentes?**

Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.287.653	13.707.909
New Visitor	1.109.500	3.492.889

**¿Desde dispositivos móviles?**

■ No ■ Yes





© 2018 Google