

# Informe de actividad del servicio de atención ciudadana

Septiembre 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 **Septiembre 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 Septiembre 2018

	SEPTIEMBRE 2018	Variación / AGOSTO 2018			Variación / SEPTIEMBRE 2017		
		Núm.	Dif.	%	Núm.	Dif.	%
<b>TOTAL</b>	<b>77.296</b>	<b>51.251</b>	<b>26.045</b>	<b>33,7%</b>	<b>73.169</b>	<b>4.127</b>	<b>5,3%</b>
<b>MEDIA DE ATENCIONES DIARIAS</b>	3.865	2.330	1.535	39,7%	3.484	381	9,8%
<b>CANAL</b>							
Presenciales	44.559	28.268	16.291	36,6%	39.881	4.678	10,5%
Por teléfono	29.548	21.241	8.307	28,1%	30.575	-1.027	-3,5%
Buzón	2.930	1.600	1.330	45,4%	2.432	498	17,0%
Telegram	259	142	117	45,2%	281	-22	-8,5%
<b>IDIOMA DE ATENCIÓN</b>							
Euskera	10.885	6.378	4.507	41,4%	11.307	-422	-3,9%
Castellano	63.737	43.056	20.681	32,4%	60.115	3.622	5,7%
Sin especificar (*)	2.674	1.817	857	32,0%	1.747	927	34,7%
<b>SEXO</b>							
Hombres	27.781	20.452	7.329	26,4%	27.925	-144	-0,5%
Mujeres	46.668	28.839	17.829	38,2%	43.283	3.385	7,3%
Sin especificar (*)	2.847	1.960	887	68,8%	1.961	886	31,1%

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.

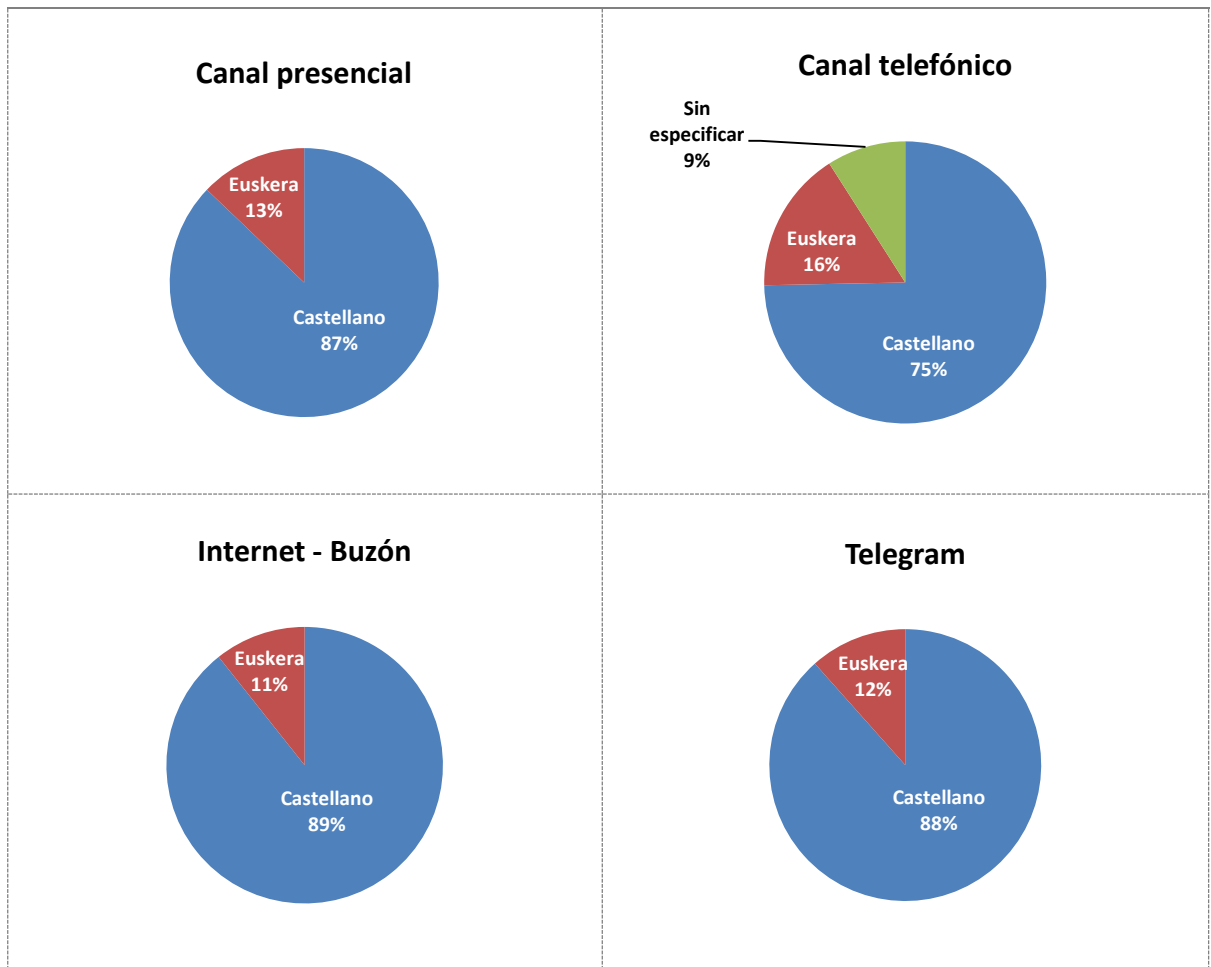
	CANAL					IDIOMA			SEXO		
	TOTAL	Presencial	Telefónico	Buzón	Telegram	Euskera	Castellano	Sin espec. (*)	Hombre	Mujer	Sin espec. (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>2017</b>	<b>853.418</b>	<b>466.945</b>	<b>361.406</b>	<b>22.660</b>	<b>2.407</b>	<b>14,4%</b>	<b>82,9%</b>	<b>2,6%</b>	<b>39,0%</b>	<b>57,9%</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>666.377</b>	<b>372.236</b>	<b>271.585</b>	<b>20.582</b>	<b>1.974</b>	<b>13,0%</b>	<b>83,8%</b>	<b>3,3%</b>	<b>38,0%</b>	<b>58,5%</b>	<b>3,5%</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%
Mayo	82.156	45.221	34.170	2.548	217	12,8%	83,6%	3,6%	38,5%	57,7%	3,9%
Junio	73.439	40.741	30.270	2.205	223	11,3%	84,7%	4,0%	38,4%	57,4%	4,2%
Julio	62.756	34.358	26.158	2.083	157	14,0%	82,3%	3,7%	38,2%	57,9%	3,9%
Agosto	51.251	28.268	21.241	1.600	142	12,4%	84,0%	3,5%	39,9%	56,3%	3,8%
Septiembre	77.296	44.559	29.548	2.930	259	14,1%	82,5%	3,5%	35,9%	60,4%	3,7%

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. Septiembre 2018

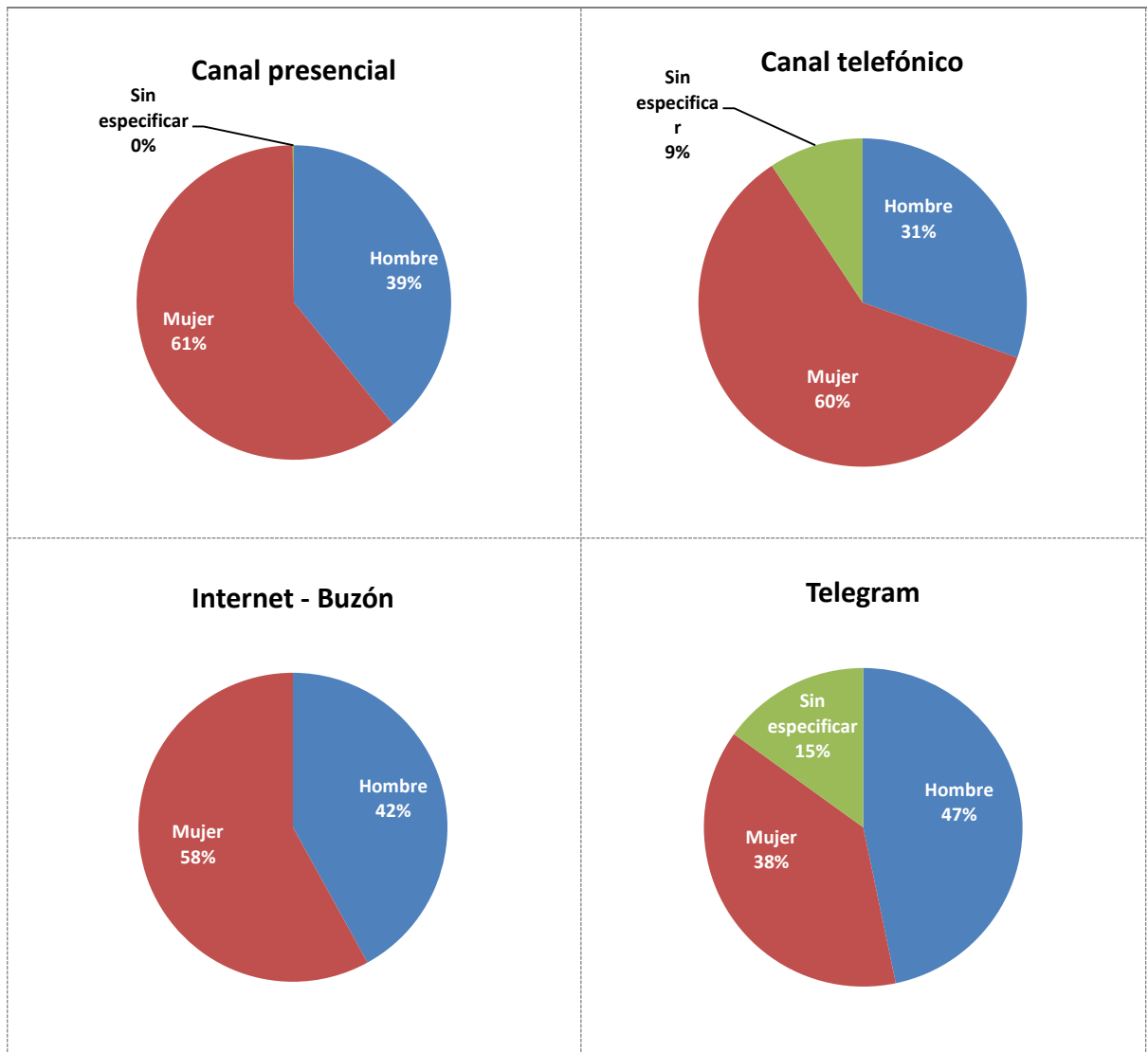


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

### 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. Septiembre 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.

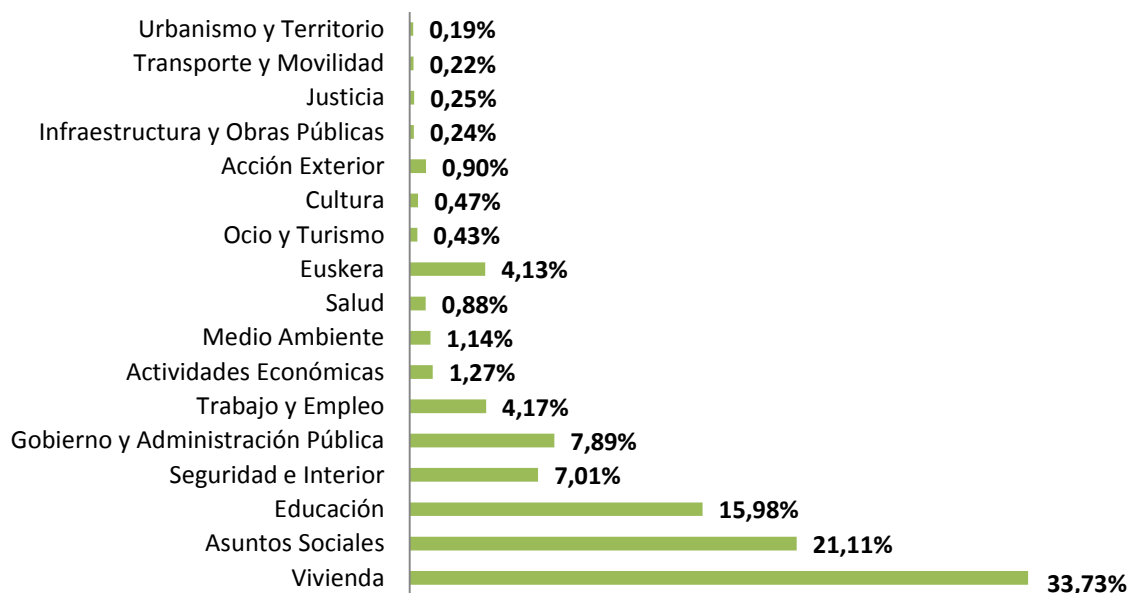
<b>Atenciones por materia y sexo. CAPV.</b>					
<b>SEPTIEMBRE 2018</b>					
<b>MATERIA</b>	<b>ATENCIONES</b>		<b>SEXO</b>		
	<b>Núm</b>	<b>%</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Sin espec. (*)</b>
			<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Vivienda	25.170	33,73%	41,23%	58,54%	0,23%
Asuntos Sociales	15.750	21,11%	28,39%	71,45%	0,16%
Educación	11.926	15,98%	27,32%	72,40%	0,28%
Seguridad e Interior	5.233	7,01%	54,10%	45,60%	0,31%
Gobierno y Administración Pública	5.889	7,89%	38,43%	61,28%	0,29%
Trabajo y Empleo	3.112	4,17%	45,37%	54,53%	0,10%
Actividades Económicas	948	1,27%	43,46%	55,90%	0,63%
Medio Ambiente	847	1,14%	47,46%	51,95%	0,59%
Salud	654	0,88%	35,48%	64,21%	0,31%
Euskera	3.079	4,13%	32,38%	67,55%	0,06%
Ocio y Turismo	319	0,43%	42,95%	56,42%	0,63%
Cultura	349	0,47%	45,28%	54,44%	0,29%
Acción Exterior	670	0,90%	80,58%	19,27%	0,15%
Infraestructura y Obras Públicas	178	0,24%	41,59%	57,85%	0,56%
Justicia	186	0,25%	40,88%	58,59%	0,54%
Transporte y Movilidad	164	0,22%	46,35%	53,04%	0,61%
Urbanismo y Territorio	142	0,19%	42,98%	57,02%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>74.622</b>	<b>100,00%</b>	<b>43,19%</b>	<b>56,47%</b>	<b>0,34%</b>

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Del total de atenciones realizadas **no se están incluyendo en este informe 2.674 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 Septiembre 2018**



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Según esta gráfica, se puede observar que, aproximadamente el **71%**, 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 Septiembre **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				
	SEPTIEMBRE 2018			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	TOTAL
Tiempo medio de espera	19:04	12:45	07:50	<b>14:42</b>
Tiempo medio de atención	06:02	06:29	06:16	<b>06:12</b>
Capacidad de respuesta. Valor objetivo	<b>70% de personas atendidas en tiempo máximo de espera de 10 minutos</b>			
Valor alcanzado	29,8%	38,3%	55,2%	<b>38,3%</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: **14:42 (min/segs)**
- Tiempo medio que en el que se atiende a las personas: **06:12 (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 31,7% 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.

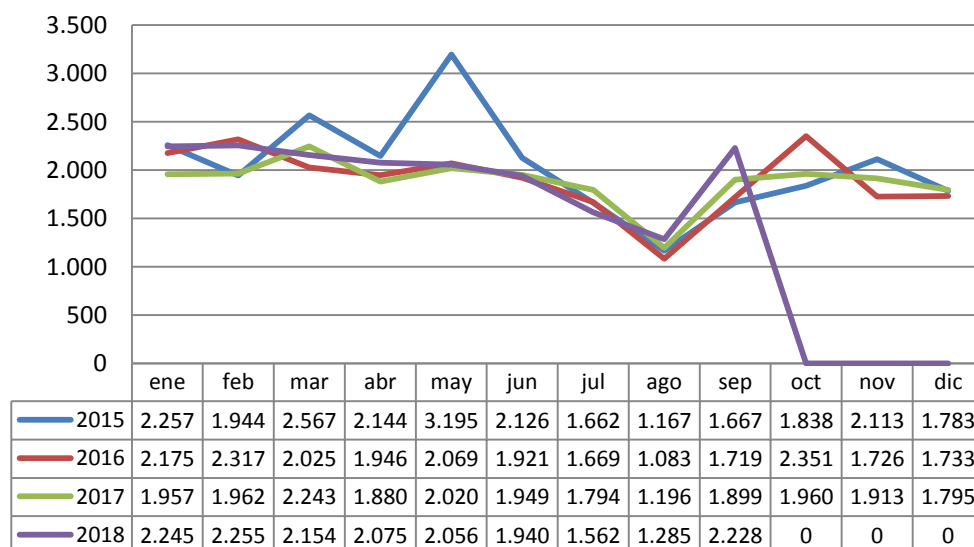
<b>Resumen mensual del servicio de atención presencial prestado por cada oficina de Zuzenean en la CAPV.</b>				
	SEPTIEMBRE 2018		ACUMULADO 2018	
	Total	Media diaria	Total	Media diaria
Bizkaia	23.449	1.172	199.806	1.070
Gipuzkoa	10.994	550	88.205	470
Araba	10.116	506	84.225	449
<b>TOTAL atenciones presenciales</b>	<b>44.559</b>	<b>2.228</b>	<b>372.236</b>	<b>1.978</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.**

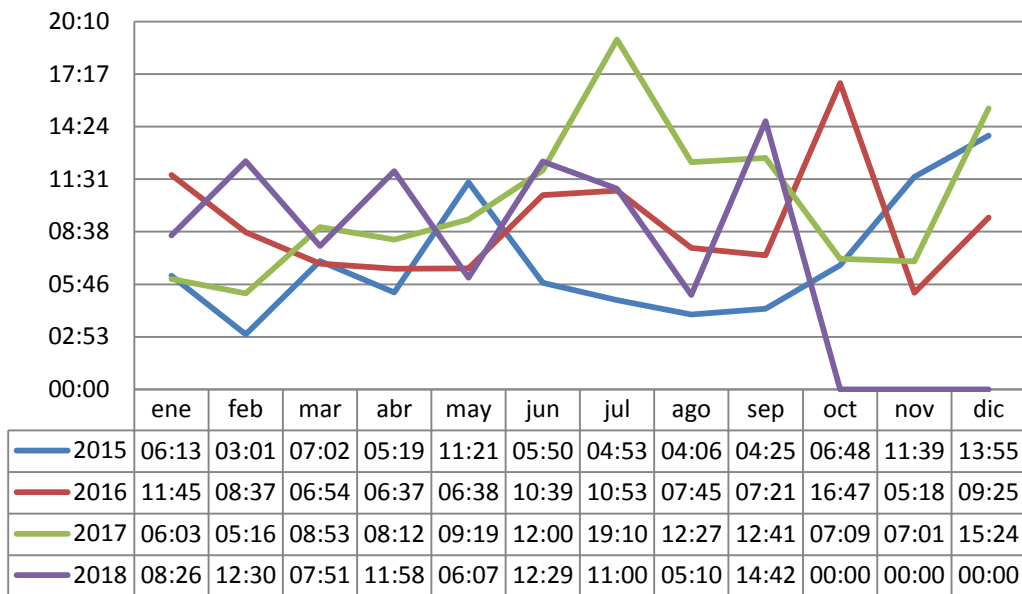


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

## 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.**

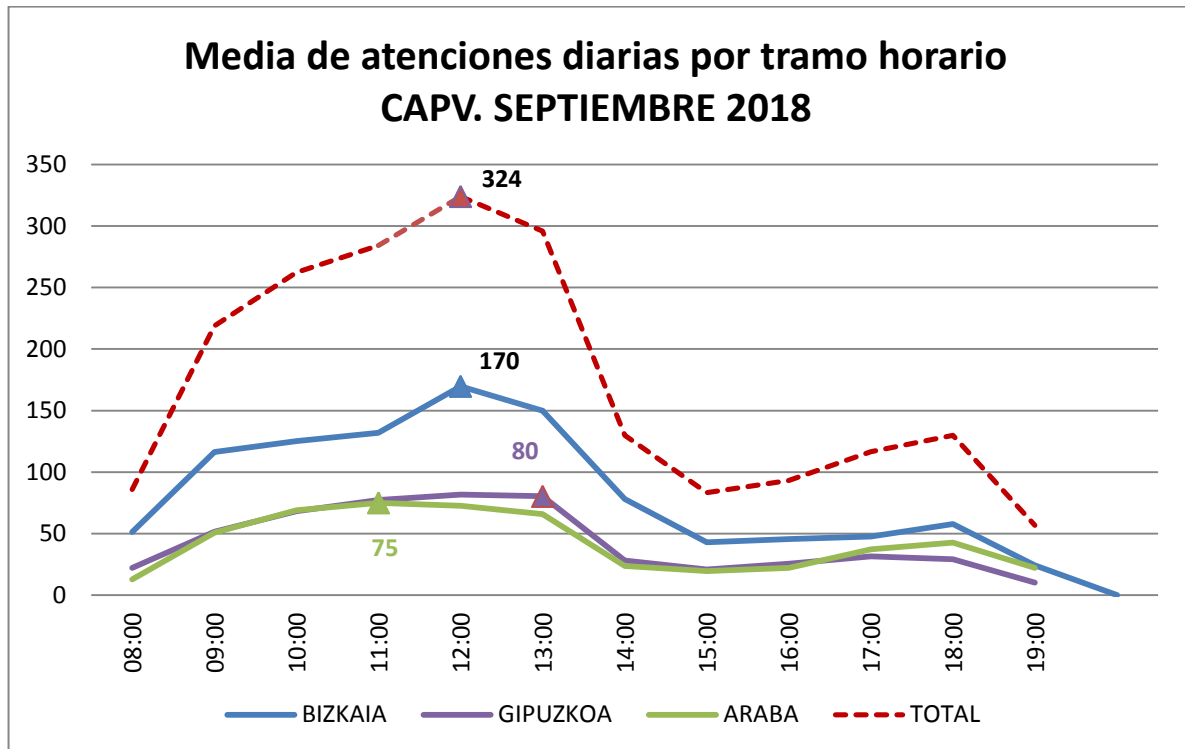


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Durante el mes de Septiembre de 2018, la **espera media global ha sido de unos 14:42 minutos**. Y por oficina: 19:04 en Bilbao, 12:45 en Donostia-San Sebastián y 07:50 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**: 170 atenciones/día sobre la 12:00
- Zuzenean **Donostia**: 80 atenciones/día sobre la 13:00
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 75 atenciones/día sobre la 11:00

En el **conjunto de las delegaciones** se registra una media de 324 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.							
SEPTIEMBRE 2018							
MATERIA	TOTAL ATENCIONES				POR DELEGACION		
	Núm.	%	Zuzenean	Escaladas	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Vivienda	18.129	40,7%	17.706	423	9.384	4.448	4.297
Asuntos Sociales	11.433	25,7%	11.414	19	5.496	2.901	3.036
Educación	5.525	12,4%	5.310	215	3.206	1.497	822
Gobierno y Administración Pública	2.272	5,1%	2.229	43	1.330	412	530
Seguridad e Interior	2.223	5,0%	2.211	12	1.242	472	509
Trabajo y Empleo	2.183	4,9%	2.172	11	1.497	172	514
Euskera	2.129	4,8%	2.111	18	1.011	855	263
Actividades Económicas	213	0,5%	209	4	96	70	47
Salud	103	0,2%	100	3	49	16	38
Medio Ambiente	96	0,2%	96	0	69	12	15
Cultura	87	0,2%	87	0	33	45	9
Acción Exterior	81	0,2%	80	1	8	67	6
Justicia	33	0,1%	33	0	10	6	17
Transporte y Movilidad	15	0,0%	15	0	7	7	1
Ocio y Turismo	14	0,0%	12	2	4	6	4
Urbanismo y Territorio	13	0,0%	13	0	6	3	4
Infraestructura y Obras Públicas	10	0,0%	10	0	1	5	4
<b>TOTALES</b>	<b>44.559</b>	<b>100,0%</b>	<b>43.808</b>	<b>751</b>	<b>23.449</b>	<b>10.994</b>	<b>10.116</b>
			<b>98,3%</b>	<b>1,7%</b>	<b>52,6%</b>	<b>24,7%</b>	<b>22,7%</b>

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Las materias sobre **Vivienda, Asuntos Sociales, Educación y Gobierno y Administración Pública** 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 **Septiembre 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:

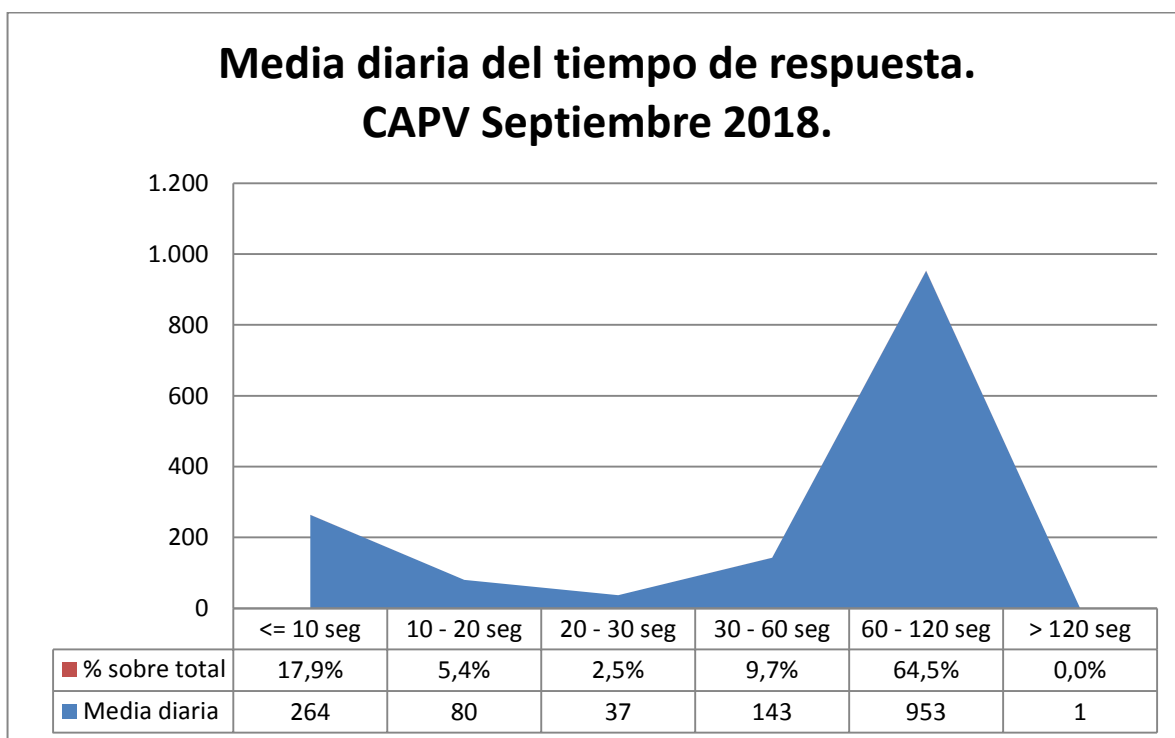
[http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/es/contenidos/informacion/carta\\_servicios/es\\_carta/carta.html](http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/es/contenidos/informacion/carta_servicios/es_carta/carta.html)

<b>Capacidad de respuesta en el canal telefónico en la CAPV.</b>		
	<b>SEPTIEMBRE 2018</b>	<b>ACUMULADO 2018</b>
<b>Tiempo medio de atención</b>	02:39	02:32
<b>Valor objetivo comprometido</b>	70% de llamadas atendidas antes de 60 segundos sobre el total de llamadas recibidas	
<b>Valor alcanzado</b>	35,5%	62,2%

*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: **02:39**

También se puede comprobar que en **este mes NO se ha alcanzado el valor objetivo de “Capacidad de respuesta del canal telefónico”** quedando un 7,8% 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.

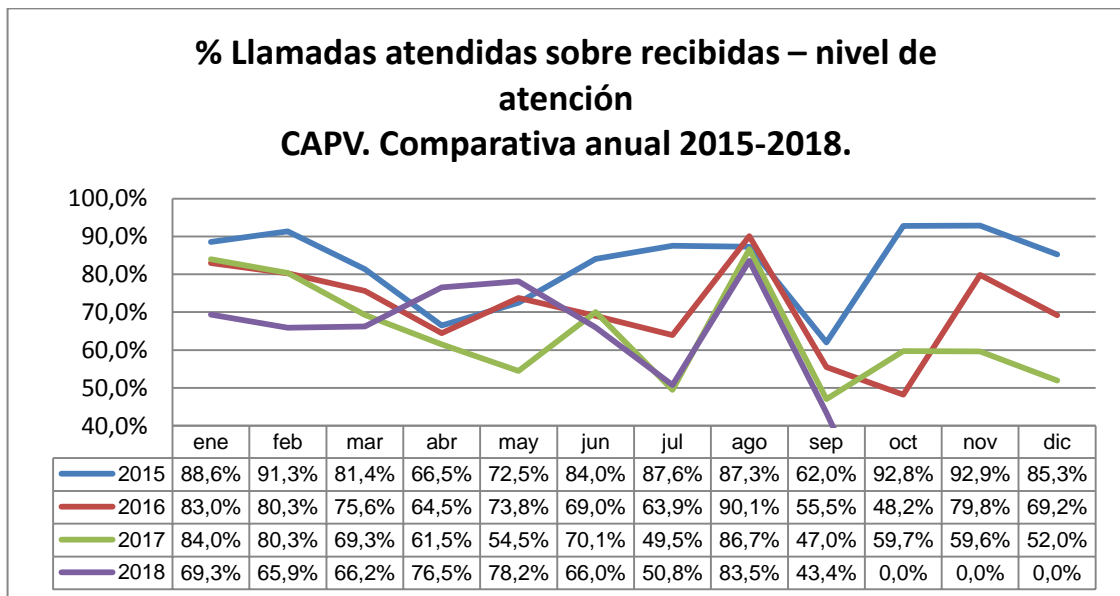
<b>Resumen mensual del servicio telefónico prestado en la CAPV.</b>		
	SEPTIEMBRE 2018	ACUMULADO 2018
Llamadas recibidas	68.036	422.742
Llamadas atendidas	29.548	271.585
% atendidas sobre recibidas	43,4%	64,2%
Media de llamadas diarias atendidas	1.477	1.442

*Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean*



### 3.3 Comparativa anual de nivel de atención telefónica

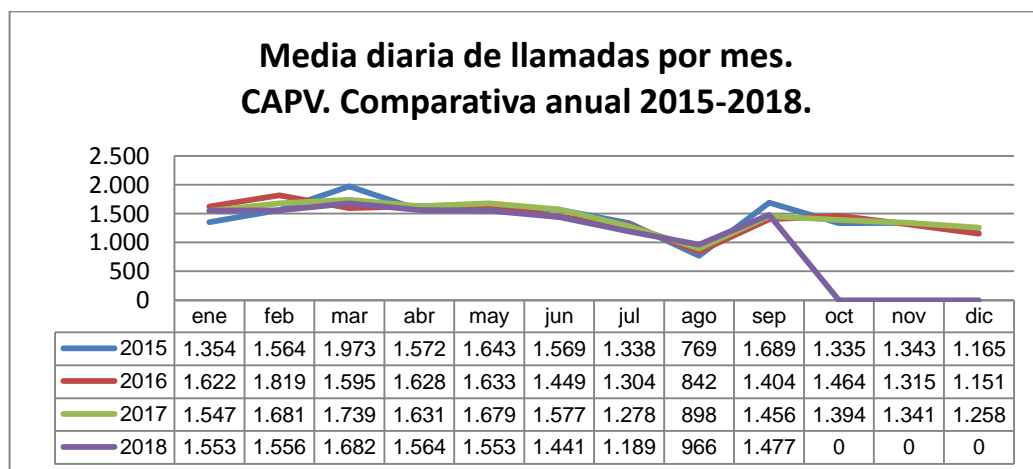
En esta comparativa anual se puede observar la **calidad o grado de servicio durante los 3 últimos años**. Los porcentajes representan el nivel de llamadas atendidas con respecto a las llamadas recibidas en la centralita. Siendo el 100% el valor correspondiente a la atención de todas las llamadas entrantes.



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

### 3.4 Comparativa anual del número de llamadas atendidas

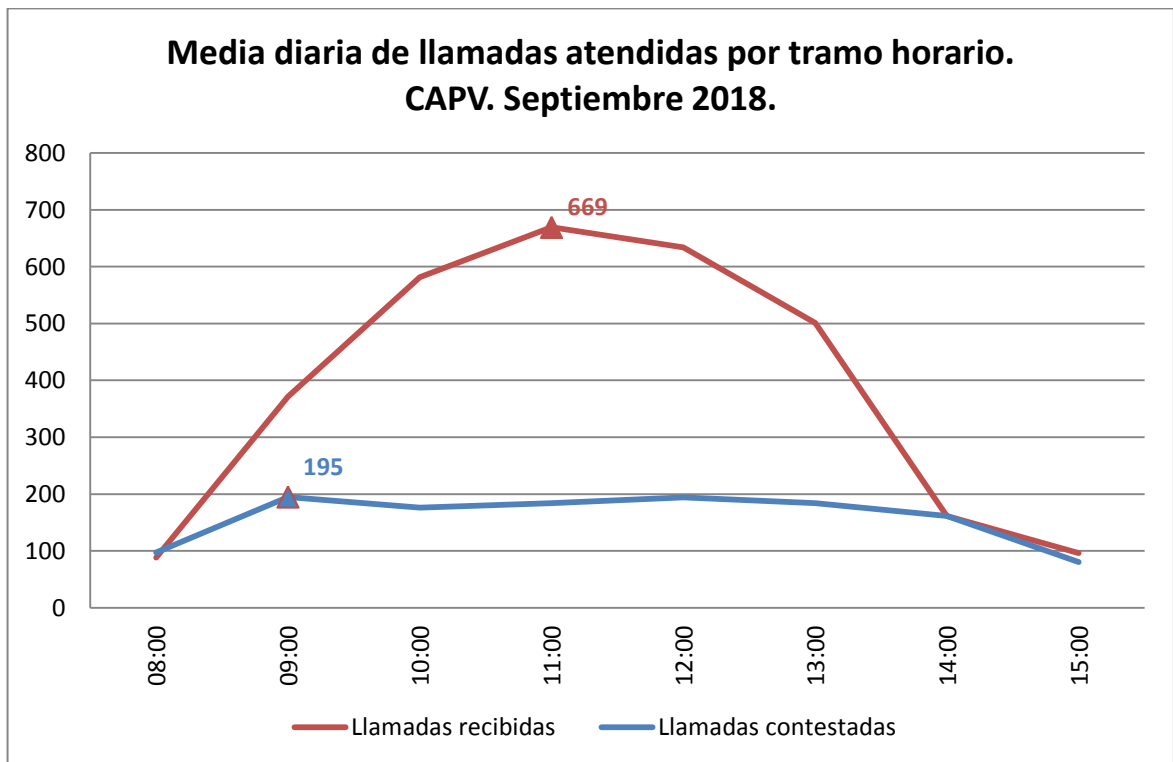
Este indicador nos permite evaluar el **volumen mensual de llamadas**. De esta forma, analizando la estacionalidad de los picos de llamadas, podemos dimensionar mejor el Servicio en función de la demanda mensual esperada. Los datos representados corresponden a la **media de llamadas atendidas por día 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 09:00 a las 14:00 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.

SEPTIEMBRE 2018				
MATERIA	LLAMADAS CONTESTADAS			
	Número	%	ZUZENEAN	ESCALADAS
Vivienda	6.230	23,2%	6.150	80
Educación	5.685	21,2%	5.419	266
Asuntos Sociales	4.170	15,5%	4.081	89
Gobierno y Administración Pública	3.320	12,4%	2.477	843
Seguridad e Interior	2.813	10,5%	2.747	66
Euskera	700	2,6%	674	26
Actividades Económicas	668	2,5%	578	90
Medio Ambiente	660	2,5%	482	178
Acción Exterior	580	2,2%	579	1
Salud	496	1,8%	439	57
Trabajo y Empleo	463	1,7%	345	118
Ocio y Turismo	273	1,0%	256	17
Cultura	232	0,9%	199	33
Infraestructura y Obras Públicas	165	0,6%	160	5
Justicia	146	0,5%	142	4
Transporte y Movilidad	141	0,5%	136	5
Urbanismo y Territorio	126	0,5%	122	4
<b>TOTALES</b>	<b>26.874</b>	<b>100,0%</b>	<b>24.992</b>	<b>1.882</b>
			<b>93,0%</b>	<b>7,0%</b>

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

En el mes de Septiembre las llamadas en materia de **Vivienda, Educación, Asuntos Sociales y Gobierno y Administración Pública han supuesto el 72%** 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 **Septiembre 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		
	SEPTIEMBRE 2018	ACUMULADO 2018
Total de consultas recibidas	2.930	20.582
Media diaria de consultas	147	82
% consultas respondidas	90,9%	91,9%
Consultas gestionadas por Zuzenean	2.357	16.904
% consultas respondidas	16,1%	21,3%
% consultas escaladas	83,9%	78,7%
Capacidad de respuesta: Valor objetivo comprometido	82% de correos respondidos por Zuzenean en el plazo máx. de 2 días	
% respondidos en plazo	90,2%	88,3%

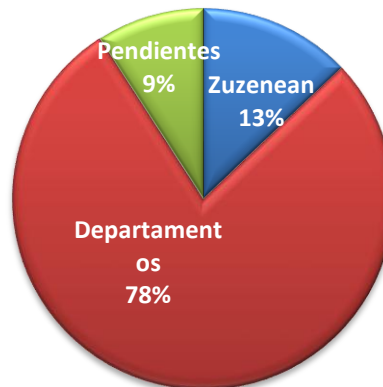
Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Este mes de Septiembre, 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  
Septiembre 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.



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

#### 4.4 Consultas recibidas agrupadas por materia

Consultas realizadas en la CAPV clasificadas por materia.					
SEPTIEMBRE 2018					
MATERIA	TOTAL CONSULTAS		TOTAL CONSULTAS CONTESTADAS		
	Número	%	Zuzenean	Departamentos	Pendientes
Vivienda	719	24,5%	99	548	72
Educación	650	22,2%	77	521	52
Trabajo y Empleo	461	15,7%	1	407	53
Gobierno y Administración Pública	271	9,2%	77	176	18
Euskera	239	8,2%	35	196	8
Seguridad e Interior	187	6,4%	17	164	6
Asuntos Sociales	114	3,9%	58	48	8
Medio Ambiente	88	3,0%	4	67	17
Actividades Económicas	59	2,0%	4	45	10
Salud	54	1,8%	2	40	12
Ocio y Turismo	31	1,1%	1	29	1
Cultura	28	1,0%	2	21	5
Acción Exterior	9	0,3%	0	8	1
Justicia	7	0,2%	2	4	1
Transporte y Movilidad	7	0,2%	0	7	0
Infraestructura y Obras Públicas	3	0,1%	0	1	2
Urbanismo y Territorio	3	0,1%	0	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>2.930</b>	<b>100,0%</b>	<b>379</b>	<b>2.284</b>	<b>267</b>
			<b>12,9%</b>	<b>78,0%</b>	<b>9,1%</b>

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

En el mes de Septiembre las consultas en materia de **Vivienda, Educación, Trabajo y Empleo 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>SEPTIEMBRE 2018</b>		
<b>MATERIA</b>	<b>CONSULTAS</b>	
	<b>Número</b>	<b>%</b>
Vivienda	92	35,5%
Educación	66	25,5%
Asuntos Sociales	33	12,7%
Gobierno y Administración Pública	26	10,0%
Euskera	11	4,2%
Seguridad e Interior	10	3,9%
Actividades Económicas	8	3,1%
Trabajo y Empleo	5	1,9%
Medio Ambiente	3	1,2%
Cultura	2	0,8%
Ocio y Turismo	1	0,4%
Salud	1	0,4%
Transporte y Movilidad	1	0,4%
Acción Exterior	0	0,0%
Infraestructura y Obras Públicas	0	0,0%
Justicia	0	0,0%
Urbanismo y Territorio	0	0,0%
<b>TOTALES</b>	<b>259</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean*

En Septiembre de 2018, se han recibido 259 consultas a través del sistema de mensajería de Telegram, de las que **el 84% corresponden a consultas sobre Vivienda, Educación, Asuntos Sociales y Gobierno y Administración Pública.**

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

---



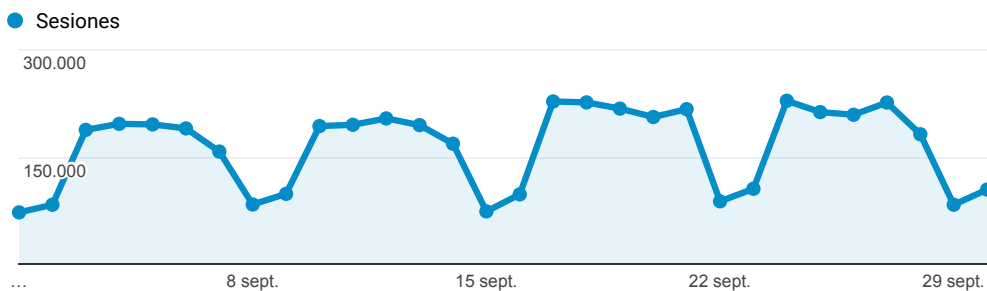


### Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

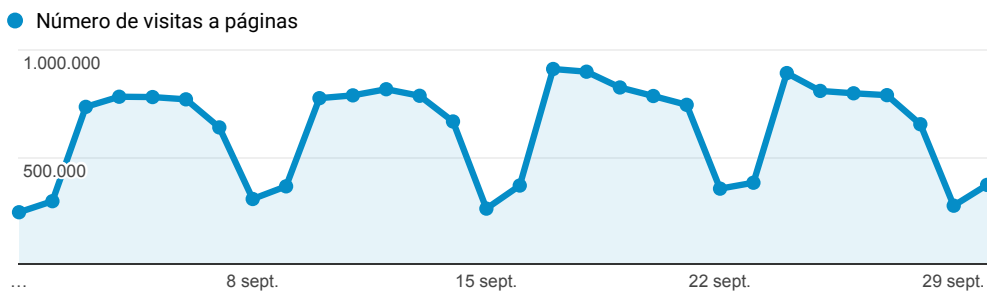
1 sept. 2018 - 30 sept. 2018

Todos los usuarios  
100,00 % Sesiones

#### Evolución de las visitas

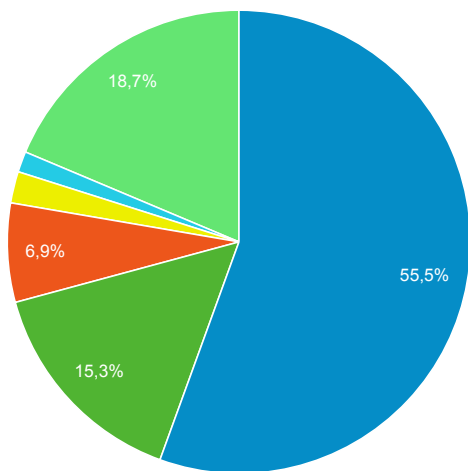


#### Evolución páginas vistas



#### ¿De dónde vienen las visitas?

- google
- (direct)
- lanbide.euskadi.eus
- apps.lanbide.euskadi.net
- eoibilbaoheo.hezkuntza.net
- Otras



#### Páginas más vistas

Título de la página	Número de visitas a páginas	Duración media de la sesión
www.lanbide.net	4.545.505	00:04:25
Elhuyar Hiztegia	1.323.392	00:08:05
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	772.577	00:01:48

#### ¿Cuántas páginas han visitado?

**18.838.215**  
% del total: 100,00 % (18.838.215)

#### ¿Cuántas visitas hemos tenido?

**4.924.933**  
% del total: 100,00 % (4.924.933)

#### Páginas / Visita

**3,83**  
Media de la vista: 3,83 (0,00 %)

#### Porcentaje de rebote

**35,38 %**  
Media de la vista: 35,38 % (0,00 %)

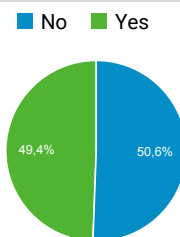
#### Duración media de la visita

**00:03:07**  
Media de la vista: 00:03:07 (0,00 %)

#### ¿Son nuevos o recurrentes?

Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.691.742	15.025.957
New Visitor	1.233.191	3.812.258

#### ¿Desde dispositivos móviles?



Euskalmet - Agencia vasca de Meteorología	772.377	00:01:48
(not set)	708.284	00:06:32
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	538.662	00:02:12
Home Mobile	416.784	00:01:24
Enseñanza de Idiomas - Escuelas Oficiales de Idiomas - Euskadi.eus	405.410	00:02:56
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	394.684	00:01:15
Osakidetza-Euskadi.eus	334.463	00:01:47