

Informe de actividad del servicio de atención ciudadana

Diciembre 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 **Diciembre 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 Diciembre 2018

	DICIEMBRE 2018	Variación / NOVIEMBRE 2018			Variación / DICIEMBRE 2017		
		Núm.	Dif.	%	Núm.	Dif.	%
TOTAL	65.742	77.332	-11.590	-17,6%	56.773	8.969	13,6%
MEDIA DE ATENCIONES DIARIAS	3.460	3.682	-222	-6,4%	3.154	306	8,8%
CANAL							
Presenciales	36.780	44.187	-7.407	-20,1%	32.309	4.471	12,2%
Por teléfono	26.705	30.289	-3.584	-13,4%	22.636	4.069	15,2%
Buzón	2.000	2.581	-581	-29,1%	1.665	335	16,8%
Telegram	257	275	-18	-7,0%	163	94	36,6%
IDIOMA DE ATENCIÓN							
Euskera	7.486	11.438	-3.952	-52,8%	8.347	-861	-11,5%
Castellano	55.706	62.391	-6.685	-12,0%	46.856	8.850	15,9%
Sin especificar (*)	2.550	3.503	-953	-37,4%	1.570	980	38,4%
SEXO							
Hombres	23.109	28.199	-5.090	-22,0%	23.284	-175	-0,8%
Mujeres	39.885	45.360	-5.475	-13,7%	31.767	8.118	20,4%
Sin especificar (*)	2.748	3.773	-1.025	62,7%	1.722	1.026	37,3%

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 (*).

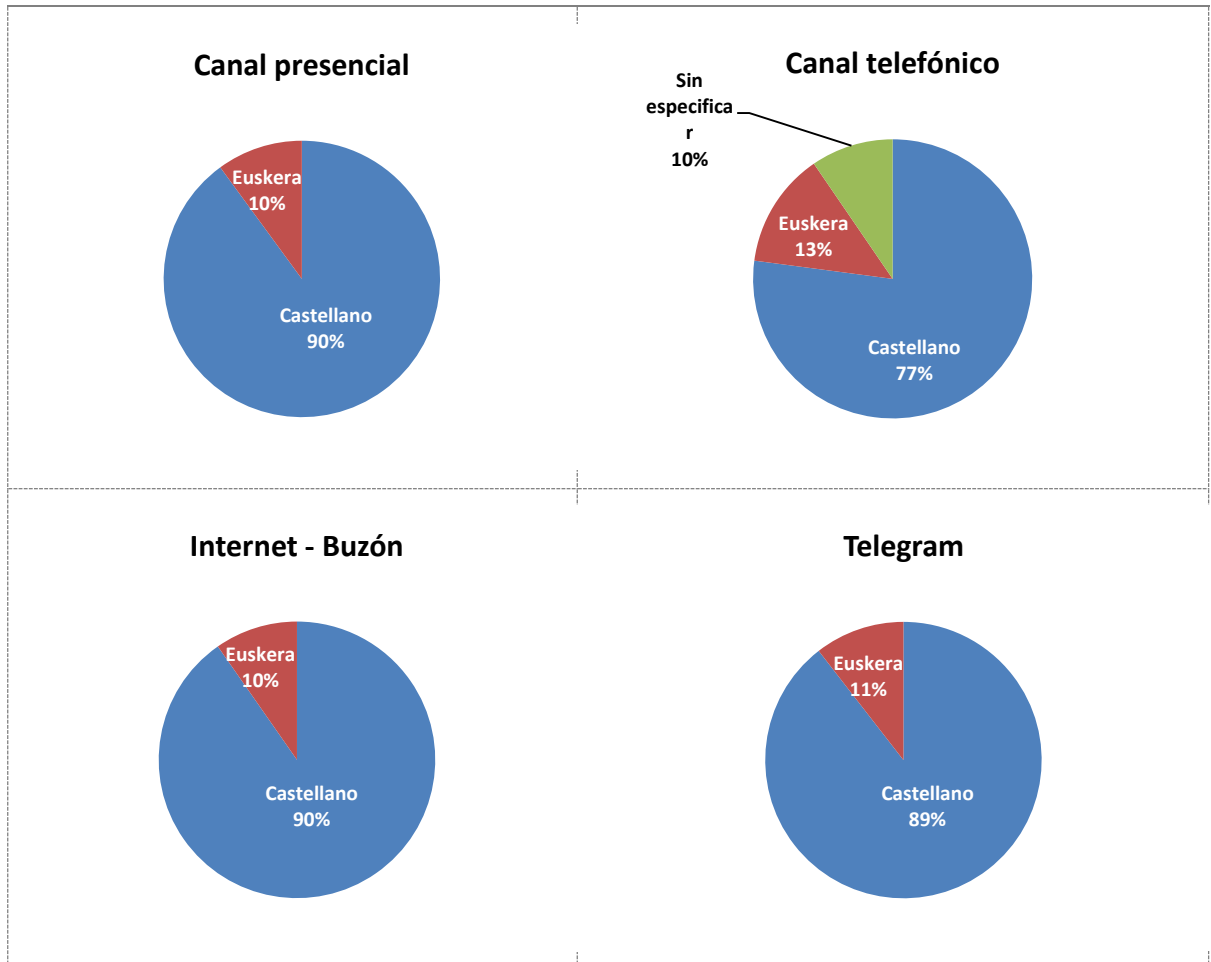
Atenciones realizadas en la CAPV durante los últimos 12 meses, clasificadas por canal, idioma y sexo.

	CANAL					IDIOMA			SEXO		
	TOTAL	Presencial	Telefónico	Buzón	Telegram	Euskera	Castellano	Sin espec. (*)	Hombre	Mujer	Sin espec. (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2018	887.878	494.656	362.338	28.055	2.829	12,9%	83,6%	3,6%	37,6%	58,6%	3,8%
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%
Octubre	78.427	41.453	33.759	2.892	323	11,4%	83,9%	4,7%	37,0%	58,0%	5,0%
Noviembre	77.332	44.187	30.289	2.581	275	14,8%	80,7%	4,5%	36,5%	58,7%	4,9%
Diciembre	65.742	36.780	26.705	2.000	257	11,4%	84,7%	3,9%	35,2%	60,7%	4,2%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

1.3 Atenciones realizadas por canal e idioma de atención

% de atenciones realizadas por idioma. CAPV Diciembre 2018.

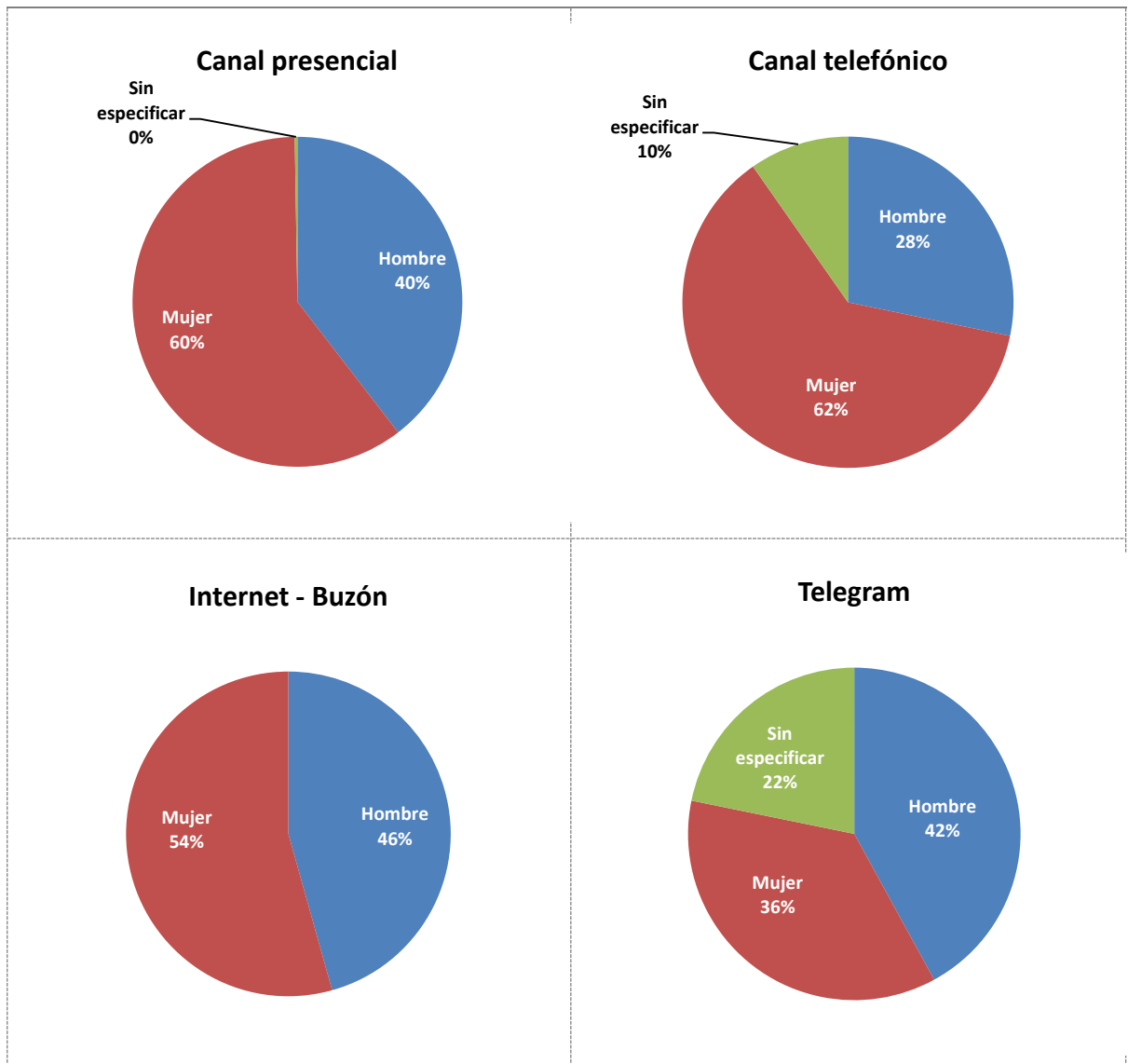


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

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. CAPV Diciembre 2018.



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

1.5 Atenciones realizadas clasificadas por temática y sexo de la persona atendida

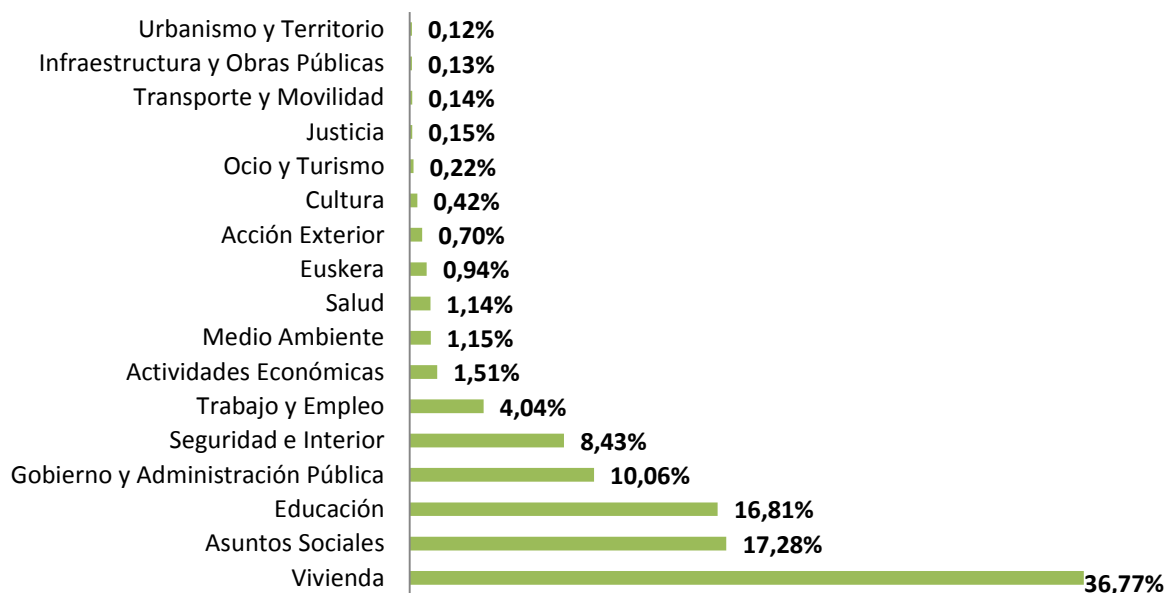
Estadística de la atención mensual realizada en la CAPV, clasificada **según la materia** objeto de las consultas **y según el sexo** de las personas atendidas.

Atenciones por materia y sexo. CAPV Diciembre 2018.					
MATERIA	ATENCIONES		SEXO		
	Núm	%	Hombre	Mujer	Sin espec. (*)
			%	%	%
Vivienda	23.233	36,77%	40,71%	58,92%	0,36%
Asuntos Sociales	10.920	17,28%	28,25%	71,66%	0,09%
Educación	10.621	16,81%	22,81%	76,98%	0,21%
Gobierno y Administración Pública	6.355	10,06%	35,52%	63,95%	0,53%
Seguridad e Interior	5.326	8,43%	54,67%	44,99%	0,34%
Trabajo y Empleo	2.553	4,04%	46,06%	53,70%	0,23%
Actividades Económicas	953	1,51%	39,67%	60,02%	0,31%
Medio Ambiente	728	1,15%	41,90%	57,14%	0,96%
Salud	717	1,14%	29,02%	70,56%	0,42%
Euskera	593	0,94%	35,42%	64,41%	0,17%
Acción Exterior	439	0,70%	75,61%	23,94%	0,46%
Cultura	263	0,42%	49,43%	47,91%	2,66%
Ocio y Turismo	138	0,22%	46,38%	52,89%	0,72%
Justicia	96	0,15%	47,92%	52,08%	0,00%
Transporte y Movilidad	91	0,14%	49,45%	50,55%	0,00%
Infraestructura y Obras Públicas	84	0,13%	51,19%	48,81%	0,00%
Urbanismo y Territorio	77	0,12%	44,18%	55,82%	0,00%
TOTAL	63.192	100,00%	43,42%	56,14%	0,44%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Del total de atenciones realizadas **no se están incluyendo en este informe 2.550 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 Diciembre 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 **Diciembre 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. CAPV Diciembre 2018.				
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	TOTAL
Tiempo medio de espera	31:34	11:01	10:39	22:22
Tiempo medio de atención	05:55	06:26	05:50	06:01
Capacidad de respuesta. Valor objetivo	70% de personas atendidas en tiempo máximo de espera de 10 minutos			
Valor alcanzado	18,0%	44,4%	50,1%	31,6%

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: **22:22 (min:seg)**
- Tiempo medio que en el que se atiende a las personas: **06:01 (min:seg)**

También se puede comprobar que en este mes **NO** se ha alcanzado el valor objetivo de “Capacidad de respuesta del canal presencial” quedando un **38%** 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.

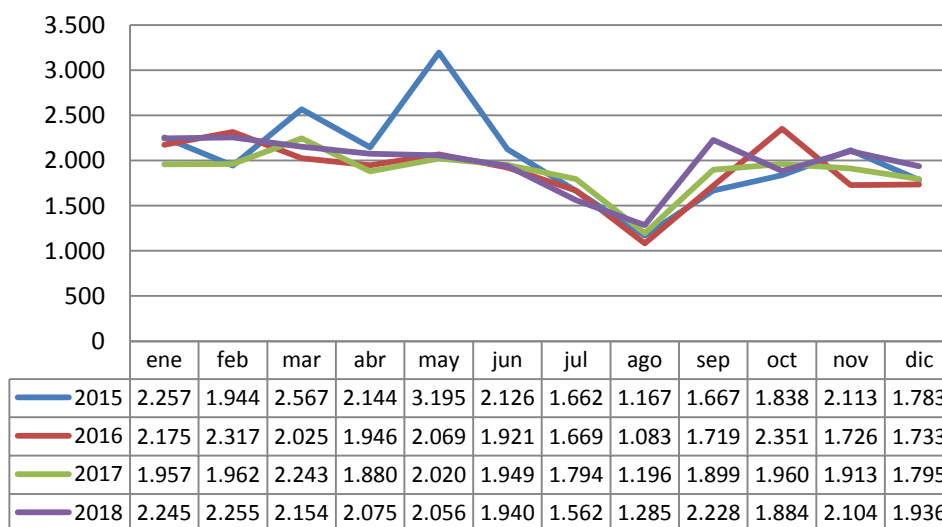
Resumen mensual del servicio de atención presencial prestado por cada oficina de Zuzenean en la CAPV.				
	DICIEMBRE 2018		ACUMULADO 2018	
	Total	Media diaria	Total	Media diaria
Bizkaia	20.174	1.062	265.546	1.068
Gipuzkoa	8.420	443	117.351	470
Araba	8.186	431	111.759	448
TOTAL atenciones presenciales	36.780	1.936	494.656	1.977

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.**

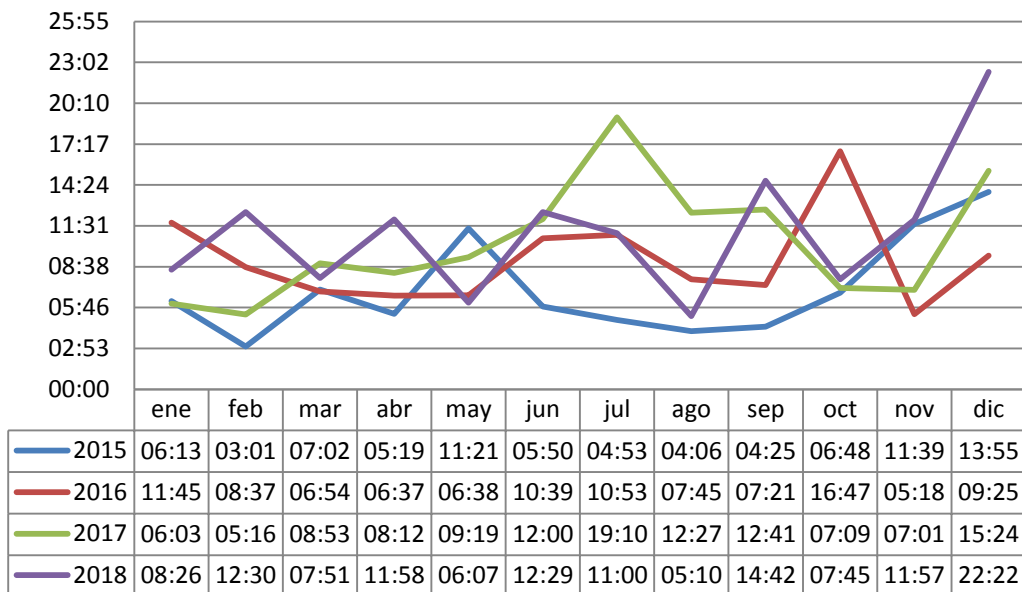


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

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.**

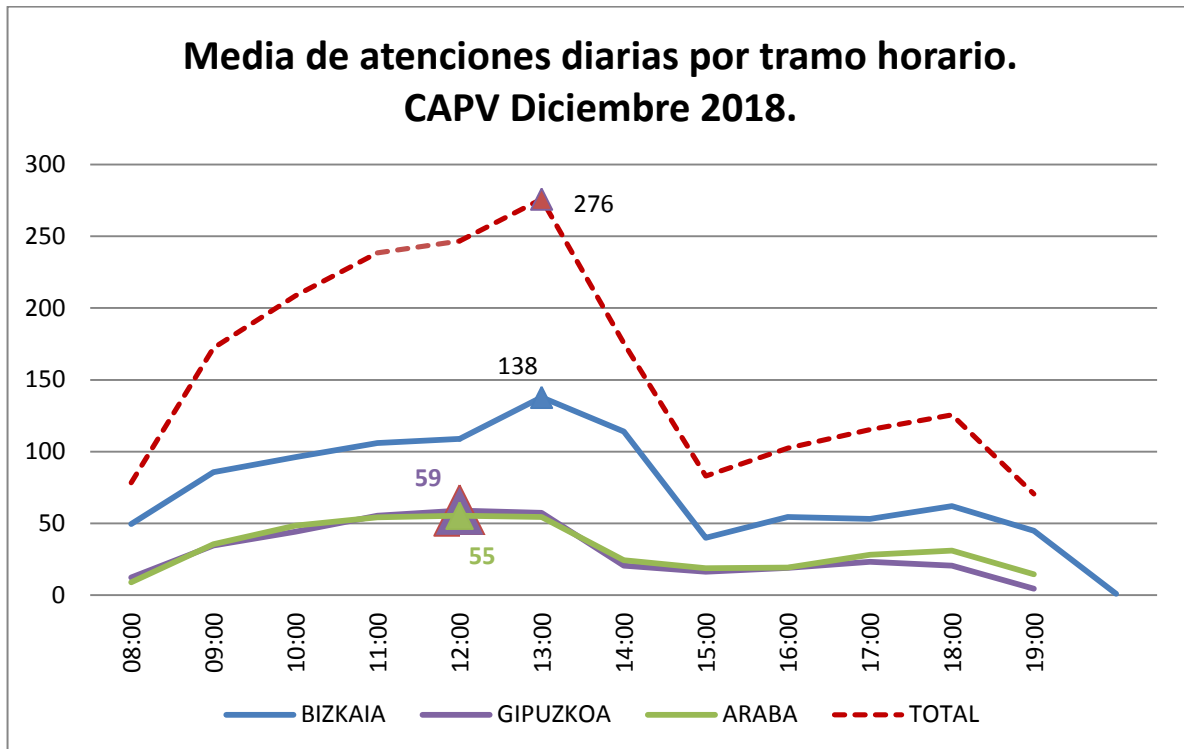


Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Durante el mes de Diciembre de 2018, la **espera media global ha sido de unos 22:22 minutos**. Y por oficina: 31:34 en Bilbao, 11:01 en Donostia-San Sebastián y 10:39 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**: 138 atenciones/día sobre las 13:00
- Zuzenean **Donostia**: 59 atenciones/día sobre las 12:00
- Zuzenean **Vitoria-Gasteiz**: 55 atenciones/día sobre las 12:00

En el **conjunto de las delegaciones** se registra una media de 276 atenciones/día sobre las 13:00

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 por delegación Zuzenean y clasificadas por materia. CAPV Diciembre 2018.

MATERIA	TOTAL ATENCIONES				POR DELEGACION		
	Núm.	%	Zuzenean	Escaladas	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Vivienda	16.521	44,9%	16.299	222	9.688	3.721	3.112
Asuntos Sociales	7.469	20,3%	7.465	4	3.455	1.908	2.106
Educación	5.166	14,0%	5.094	72	2.937	1.166	1.063
Seguridad e Interior	2.387	6,5%	2.374	13	1.235	650	502
Gobierno y Administración Pública	2.240	6,1%	2.229	11	1.221	434	585
Trabajo y Empleo	1.906	5,2%	1.901	5	1.139	156	611
Euskera	309	0,8%	305	4	129	147	33
Salud	273	0,7%	273	0	153	45	75
Actividades Económicas	202	0,5%	201	1	90	50	62
Medio Ambiente	94	0,3%	94	0	63	28	3
Cultura	76	0,2%	75	1	33	30	13
Acción Exterior	73	0,2%	73	0	7	64	2
Justicia	17	0,0%	17	0	4	7	6
Ocio y Turismo	17	0,0%	16	1	9	4	4
Transporte y Movilidad	12	0,0%	12	0	6	2	4
Infraestructura y Obras Públicas	10	0,0%	10	0	3	5	2
Urbanismo y Territorio	8	0,0%	8	0	2	3	3
TOTALES	36.780	100,0%	36.446	334	20.174	8.420	8.186
			99,1%	0,9%	54,9%	22,9%	22,3%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Las materias sobre **Vivienda, Asuntos Sociales, Educación y Seguridad e Interior** suponen el **86%** 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 **Diciembre 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:

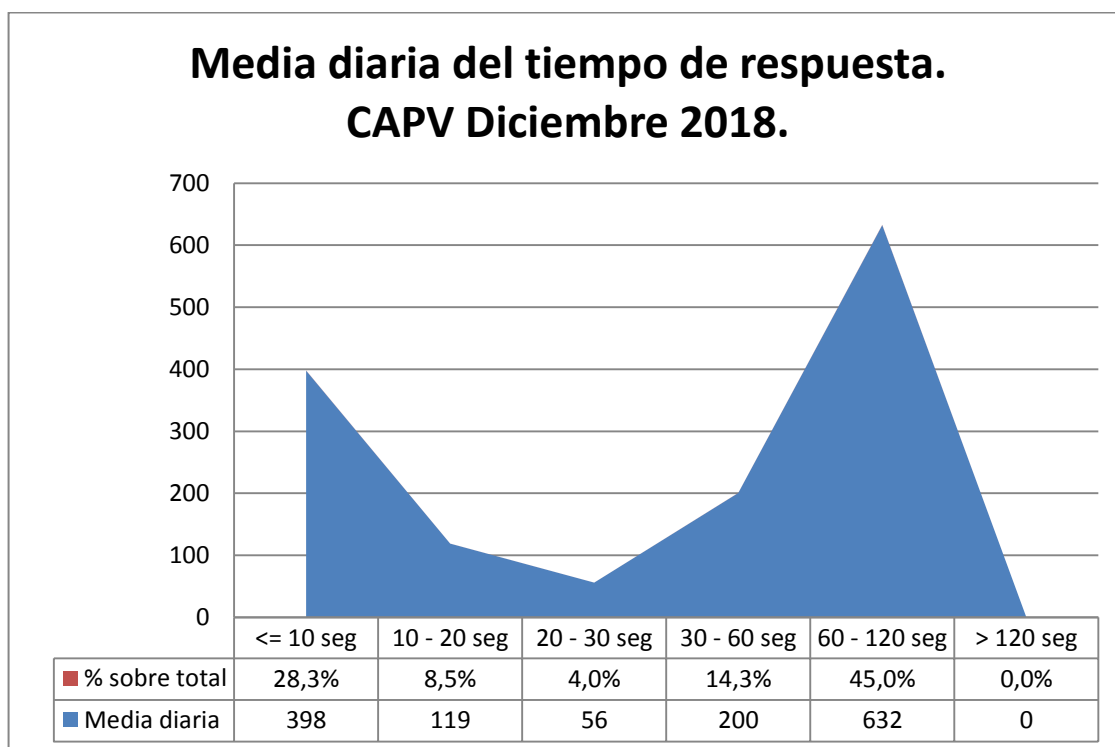
http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/es/contenidos/informacion/carta_servicios/es_carta/carta.html

Capacidad de respuesta en el canal telefónico en la CAPV.		
	DICIEMBRE 2018	ACUMULADO 2018
Tiempo medio de atención	02:56	02:33
Valor objetivo comprometido	70% de llamadas atendidas antes de 60 segundos sobre el total de llamadas recibidas	
Valor alcanzado	55,0%	62,9%

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: **02:56**

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



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

3.2 Llamadas atendidas por Zuzenean

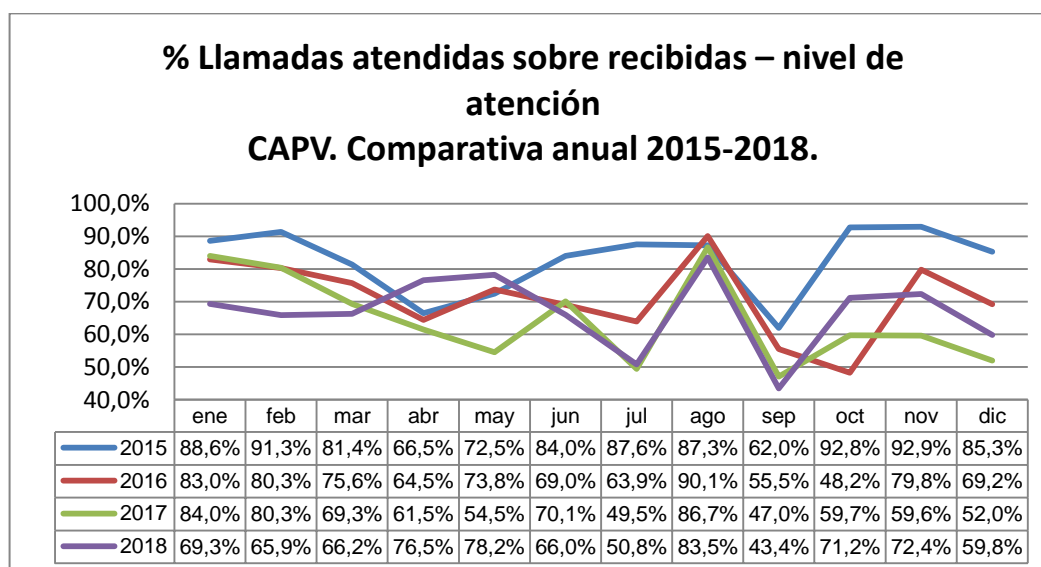
Información mensual sobre la **actividad de la atención telefónica** en la CAPV. Los datos representados corresponden a la **comparativa entre las llamadas recibidas y las contestadas**, así como la media diaria de llamadas contestadas.

Resumen mensual del servicio telefónico prestado en la CAPV.		
	DICIEMBRE 2018	ACUMULADO 2018
Llamadas recibidas	44.662	556.705
Llamadas atendidas	26.705	362.338
% atendidas sobre recibidas	59,8%	65,1%
Media de llamadas diarias atendidas	1.406	1.447

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

3.3 Comparativa anual de nivel de atención telefónica

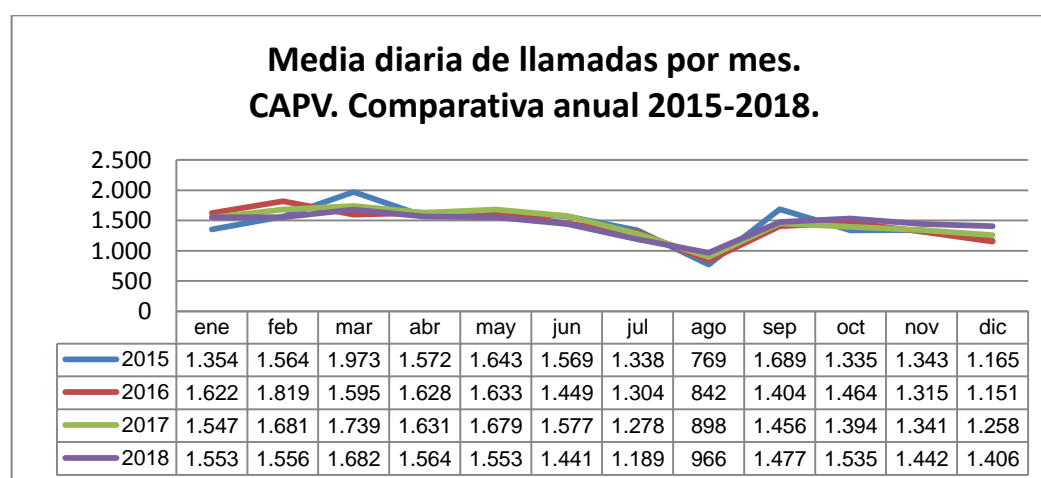
En esta comparativa anual se puede observar la **calidad o grado de servicio durante los 3 últimos años**. Los porcentajes representan el nivel de llamadas atendidas con respecto a las llamadas recibidas en la centralita. Siendo el 100% el valor correspondiente a la atención de todas las llamadas entrantes.



Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

3.4 Comparativa anual del número de llamadas atendidas

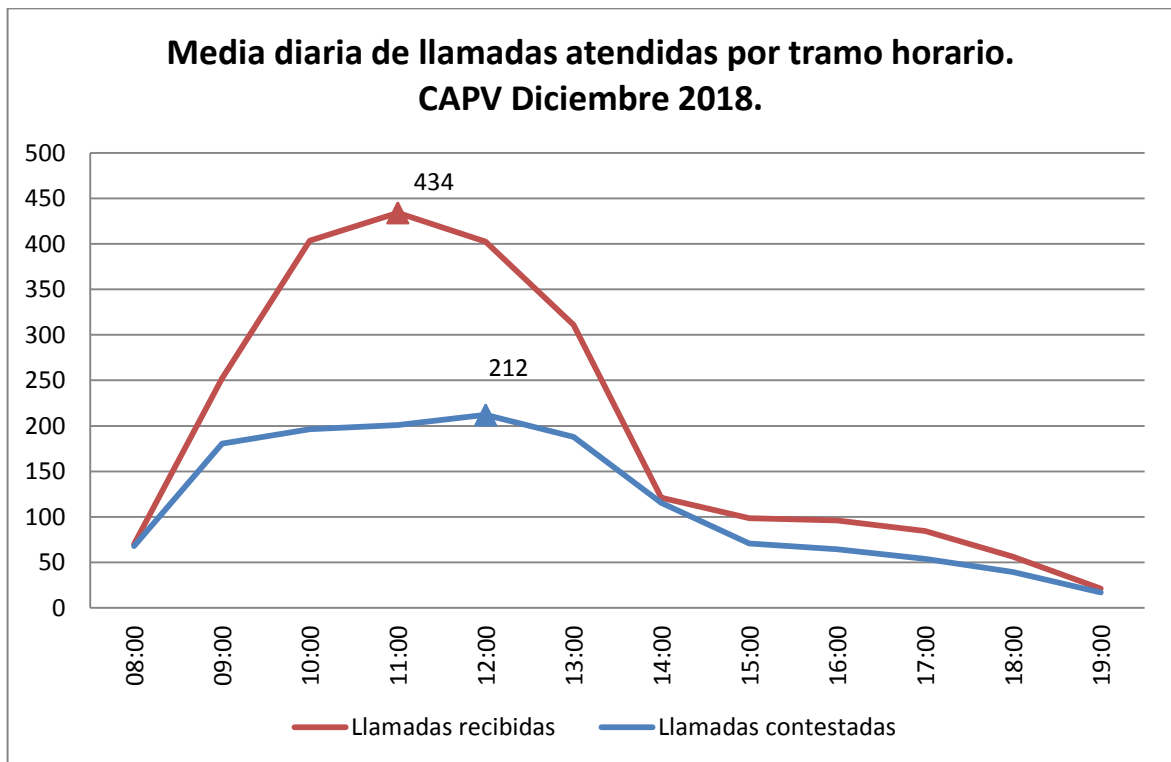
Este indicador nos permite evaluar el **volumen mensual de llamadas**. De esta forma, analizando la estacionalidad de los picos de llamadas, podemos dimensionar mejor el Servicio en función de la demanda mensual esperada. Los datos representados corresponden a la **media de llamadas atendidas por día 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 Diciembre 2018.

MATERIA	LLAMADAS CONTESTADAS			
	Número	%	ZUZENEAN	ESCALADAS
Vivienda	6.022	24,9%	5.968	54
Educación	5.133	21,3%	4.935	198
Gobierno y Administración Pública	3.813	15,8%	3.020	793
Asuntos Sociales	3.351	13,9%	3.297	54
Seguridad e Interior	2.714	11,2%	2.672	42
Actividades Económicas	683	2,8%	573	110
Medio Ambiente	578	2,4%	420	158
Salud	389	1,6%	344	45
Trabajo y Empleo	367	1,5%	287	80
Acción Exterior	359	1,5%	359	0
Euskera	203	0,8%	191	12
Cultura	154	0,6%	131	23
Ocio y Turismo	105	0,4%	96	9
Justicia	75	0,3%	67	8
Infraestructura y Obras Públicas	71	0,3%	70	1
Transporte y Movilidad	69	0,3%	66	3
Urbanismo y Territorio	64	0,3%	60	4
TOTALES	24.155	100,0%	22.561	1.594
			93,4%	6,6%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

En Diciembre las llamadas en materia de **Vivienda, Educación, Gobierno y Administración Pública y Asuntos Sociales han supuesto el 76%** 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 **Diciembre 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

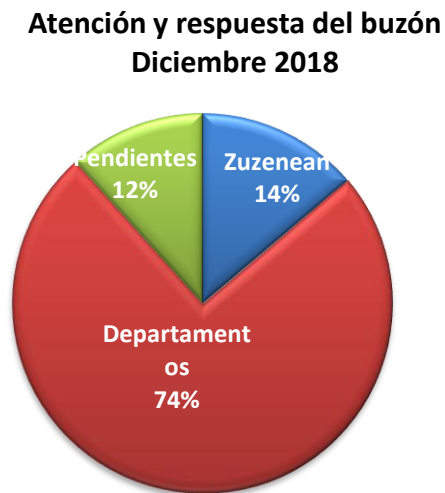
Capacidad de respuesta por Zuzenean en el buzón electrónico		
	DICIEMBRE 2018	ACUMULADO 2018
Total de consultas recibidas	2.000	28.055
Media diaria de consultas	105	112
% consultas respondidas	88,4%	90,8%
Consultas gestionadas por Zuzenean	1.638	22.930
% consultas respondidas	16,8%	20,8%
% consultas escaladas	83,2%	79,2%
Capacidad de respuesta: Valor objetivo comprometido	82% de correos respondidos por Zuzenean en el plazo máx. de 2 días	
% respondidos en plazo	75,0%	87,9%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

Este mes de Diciembre, Zuzenean ha respondido en un plazo máximo de 2 días laborables, el 75% 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

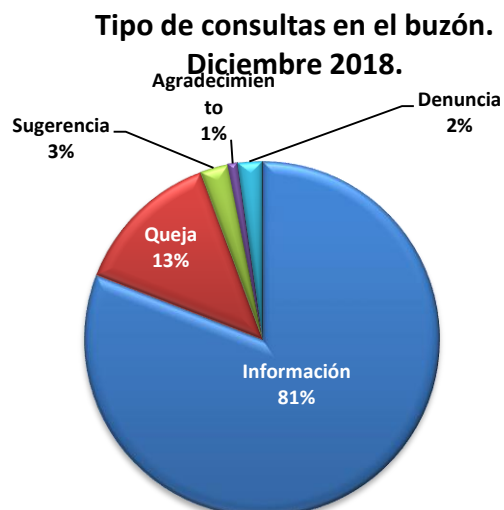
El siguiente gráfico representa el nivel de atención y respuesta con respecto a la totalidad de correos recibidos en el buzón electrónico. Muestra el porcentaje de correos respondidos por Zuzenean directamente y por los Departamentos.



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.					
DICIEMBRE 2018					
MATERIA	TOTAL CONSULTAS		TOTAL CONSULTAS CONTESTADAS		
	Número	%	Zuzenean	Departamentos	Pendientes
Vivienda	604	30,2%	82	455	67
Educación	293	14,7%	42	200	51
Trabajo y Empleo	277	13,9%	3	250	24
Gobierno y Administración Pública	258	12,9%	76	166	16
Seguridad e Interior	195	9,8%	13	169	13
Euskera	79	4,0%	9	65	5
Asuntos Sociales	69	3,5%	33	34	2
Actividades Económicas	54	2,7%	2	42	10
Medio Ambiente	54	2,7%	0	36	18
Salud	50	2,5%	9	27	14
Cultura	30	1,5%	1	22	7
Ocio y Turismo	14	0,7%	2	11	1
Transporte y Movilidad	10	0,5%	1	8	1
Justicia	4	0,2%	2	2	0
Acción Exterior	3	0,2%	0	1	2
Infraestructura y Obras Públicas	3	0,2%	1	1	1
Urbanismo y Territorio	3	0,2%	0	3	0
TOTAL	2.000	100,0%	276	1.492	232
			13,8%	74,6%	11,6%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

En el mes de Diciembre 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

Consultas recibidas clasificadas por materia. CAPV.		
DICIEMBRE 2018		
MATERIA	CONSULTAS	
	Número	%
Vivienda	86	33,5%
Gobierno y Administración Pública	44	17,1%
Asuntos Sociales	31	12,1%
Seguridad e Interior	30	11,7%
Educación	29	11,3%
Actividades Económicas	14	5,4%
Salud	5	1,9%
Acción Exterior	4	1,6%
Cultura	3	1,2%
Trabajo y Empleo	3	1,2%
Euskera	2	0,8%
Medio Ambiente	2	0,8%
Ocio y Turismo	2	0,8%
Urbanismo y Territorio	2	0,8%
Infraestructura y Obras Públicas	0	0,0%
Justicia	0	0,0%
Transporte y Movilidad	0	0,0%
TOTALES	257	100,0%

Fuente: Gobierno Vasco. Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean

En Diciembre de 2018, se han recibido 257 consultas a través del sistema de mensajería de Telegram, de las que **el 74% corresponden a consultas sobre Vivienda, Gobierno y Administración Pública, Asuntos Sociales y Seguridad en Interior.**

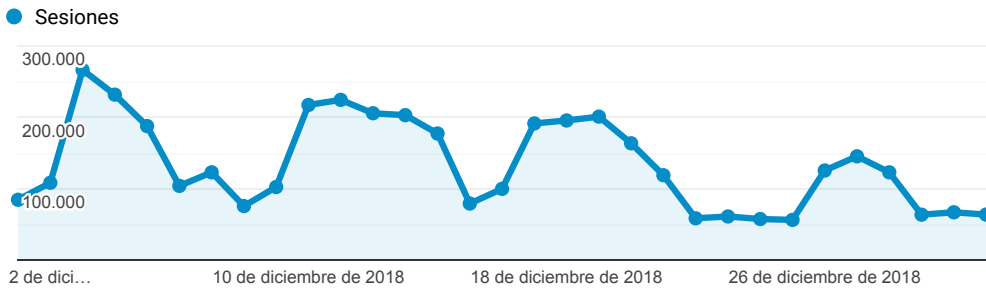
6 Anexo I: Información analítica del portal euskadi.eus

Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

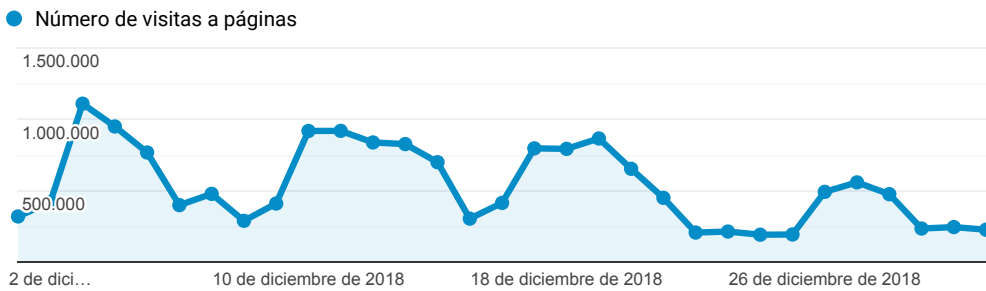
1 dic. 2018 - 31 dic. 2018

Todos los usuarios
100,00 % Sesiones

Evolución de las visitas

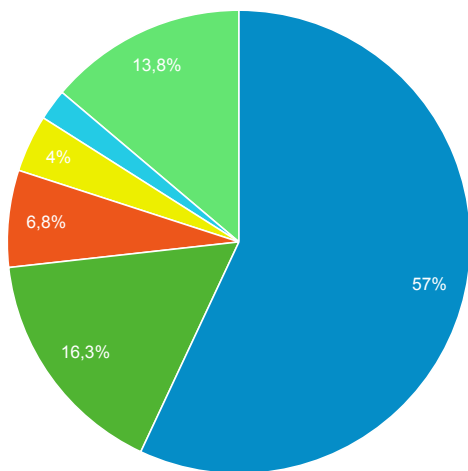


Evolución páginas vistas



¿De dónde vienen las visitas?

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



Páginas más vistas

Título de la página	Número de visitas a páginas	Duración media de la sesión
www.lanbide.net	4.216.054	00:04:53
Elhuyar Hiztegia	1.737.395	00:09:12

¿Cuántas páginas han visitado?

16.664.618
% del total: 100,00 % (16.664.618)

¿Cuántas visitas hemos tenido?

4.179.978
% del total: 100,00 % (4.179.978)

Páginas / Visita

3,99
Media de la vista: 3,99 (0,00 %)

Porcentaje de rebote

38,95 %
Media de la vista: 38,95 % (0,00 %)

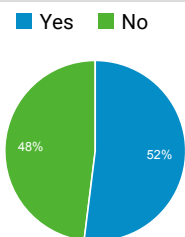
Duración media de la visita

00:03:17
Media de la vista: 00:03:17 (0,00 %)

¿Son nuevos o recurrentes?

Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.210.903	13.702.847
New Visitor	969.075	2.961.771

¿Desde dispositivos móviles?



Procesos Selectivos-Instituto Vasco de Administración Pública-Euskadi.net	634.434	00:05:15
(not set)	605.050	00:06:33
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	509.882	00:01:40
Predicción meteorológica para hoy - Móvil - Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	502.191	00:01:11
Home Mobile - Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	426.594	00:01:17
Osakidetza-Euskadi.eus	366.695	00:01:46
Predicción meteorológica para mañana - Móvil - Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	360.763	00:01:11