



Informe de actividad

agosto 2024

1	ESTADÍSTICA DE ATENCIÓN CIUDADANA	3
1.1	TABLA COMPARATIVA DE ATENCIONES	3
1.2	ATENCIONES REALIZADAS EN LOS ÚLTIMOS 13 MESES.....	4
1.3	ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD	5
1.4	CLASIFICACIÓN TEMÁTICA DE LA ACTIVIDAD	6
1.4.1	<i>TEMAS MÁS CONSULTADOS.....</i>	<i>6</i>
1.4.2	<i>IDIOMA Y SEXO EN LA ATENCIÓN POR TEMAS.....</i>	<i>7</i>

1 Estadística de atención ciudadana

1.1 Tabla comparativa de atenciones

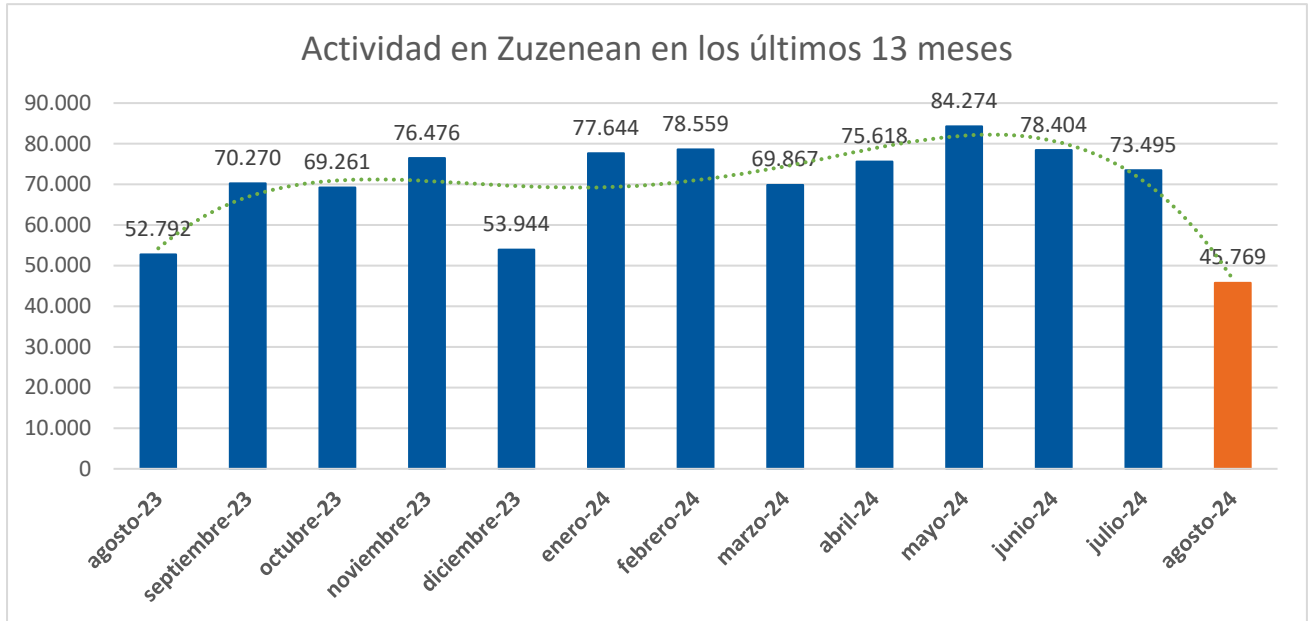
En esta tabla aparecen los datos totales recogidos sobre la actividad correspondiente a la atención ciudadana. Se hace una comparación entre los datos del mes último con los datos del mismo mes del ejercicio anterior. Dicha comparación se hace en valores absolutos y en valores medios diarios.

Los datos se presentan divididos por canal de atención (también se incluye el desglose por oficinas de atención en cada una de las capitales de los territorios históricos).

CANAL DE ATENCIÓN	agosto 2024		julio 2024		Variación
	Atenciones	Media diaria	Atenciones	Media diaria	
Presencial	19.549	931	30.753	1.398	-36,43%
<i>Zuzenean Bilbao</i>	10.667	533	16.475	785	-35,25%
<i>Zuzenean San Sebastián</i>	4.301	205	5.389	257	-20,19%
<i>Zuzenean Vitoria</i>	4.581	229	8.889	404	-48,46%
Teléfono 012	13.195	628	22.914	1.042	-42,42%
Buzón de euskadi.eus	1.625	81	2.539	115	-36,00%
Telegram	627	31	874	40	-28,26%
SUBTOTAL	34.996	1.666	57.080	2.595	-38,69%
Registro Electrónico General	992	47	2.380	108	-58,32%
Sistema de Interconexión de Registros	9.781	466	14.035	638	-30,31%
TOTAL ATENCIONES	45.769	2.179	73.495	3.341	-37,73%

1.2 Atenciones realizadas en los últimos 13 meses

La actividad de Zuzenean se concentra en la atención directa que se hace a la ciudadanía más la actividad que entra desde el Registro electrónico General (REG) y a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR). Se presentan los datos del mes último más los de los 12 meses anteriores.



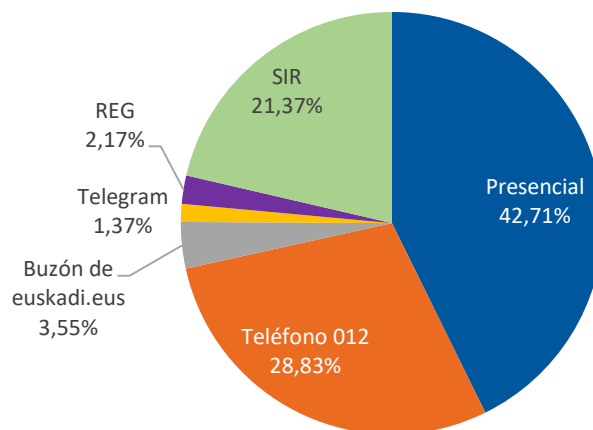
AÑO	CANAL				REG	SIR	Actividad ZUZENEAN
	Presencial	Telefónico	Buzón	Telegram			
agosto-24	19.549	13.195	1.625	627	992	9.781	45.769
julio-24	30.753	22.914	2.539	874	2.380	14.035	73.495
junio-24	31.679	26.082	2.331	1.029	3.057	14.226	78.404
mayo-24	36.022	26.094	3.052	907	2.399	15.800	84.274
abril-24	30.489	24.108	2.960	953	1.844	15.264	75.618
marzo-24	27.986	23.278	2.434	741	1.936	13.492	69.867
febrero-24	29.479	29.901	2.917	898	1.956	13.408	78.559
enero-24	29.970	29.614	2.875	1.125	1.667	12.393	77.644
diciembre-23	20.534	17.698	2.163	656	2.009	10.884	53.944
noviembre-23	25.401	26.256	3.191	1.007	2.497	18.124	76.476
octubre-23	24.769	25.789	2.841	790	2.058	13.014	69.261
septiembre-23	24.828	22.653	2.832	861	1.837	17.259	70.270
agosto-23	16.530	17.607	1.439	452	1.307	15.457	52.792

1.3 Análisis de la actividad

Reparto porcentual según el canal de atención, según el idioma y según el sexo.

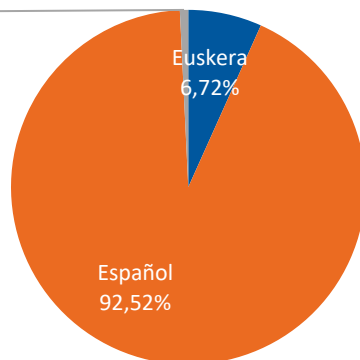
agosto 2024

Actividad según el canal de atención



Actividad según el idioma

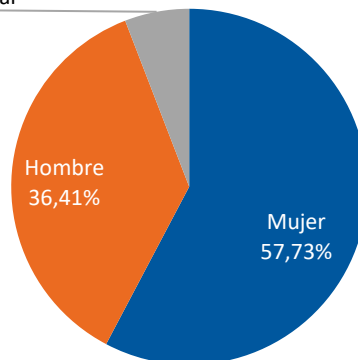
(*) Sin especificar
0,76%



(*) Sin especificar = este valor supone las llamadas perdidas de las que no se puede codificar el idioma

Actividad según el sexo

(*) Sin especificar
5,86%



(*) Sin especificar = atenciones en las que no se ha codificado el sexo de la persona atendida

1.4 Clasificación temática de la actividad

En el siguiente gráfico se presenta la actividad relativa a la atención a la ciudadanía clasificada en función del tema al que pertenece la ayuda o servicio tramitados por Zuzenean.

1.4.1 Temas más consultados



1.4.2 Idioma y sexo en la atención por temas

TEMAS	agosto 2024					
	Total atenciones		Euskera	Español	Mujer	Hombre
Vivienda	15.339	43,83%	4,67%	95,33%	60,32%	37,83%
Asuntos sociales	6.557	18,74%	6,97%	93,03%	64,02%	32,29%
Educación	3.276	9,36%	9,43%	90,57%	68,99%	27,66%
Seguridad e Interior	2.855	8,16%	6,30%	93,70%	38,91%	55,76%
Trabajo y Empleo	1.991	5,69%	2,41%	97,59%	59,97%	39,18%
Gobierno y Administración Pública	1.946	5,56%	9,40%	90,60%	56,37%	39,21%
Otros	1.602	4,58%	20,47%	77,47%	19,85%	11,86%
Actividades económicas	449	1,28%	10,24%	89,76%	47,88%	47,88%
Salud	321	0,92%	4,67%	95,33%	61,99%	31,78%
Medio Ambiente	151	0,43%	9,93%	90,07%	47,02%	44,37%
Justicia	122	0,35%	1,64%	98,36%	66,39%	32,79%
Ocio y Turismo	104	0,30%	17,31%	82,69%	48,08%	49,04%
Euskera	104	0,30%	17,31%	82,69%	59,62%	37,50%
Cultura	87	0,25%	25,29%	74,71%	52,87%	40,23%
Infraestructura y Obras Públicas	30	0,09%	6,67%	93,33%	53,33%	43,33%
Acción exterior	29	0,08%	10,34%	89,66%	55,17%	44,83%
Transporte y movilidad	22	0,06%	9,09%	90,91%	45,45%	54,55%
Urbanismo y Territorio	11	0,03%	18,18%	81,82%	45,45%	45,45%
Total	34.996	100,00%	6,76%	93,14%	57,73%	36,41%
	(*) Sin especificar		0,77%		5,86%	

(*) *Sin especificar* = este valor supone las llamadas perdidas de las que no se puede codificar el idioma y las atenciones en las que no se ha codificado el sexo de la persona atendida