



Informe de actividad

septiembre 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

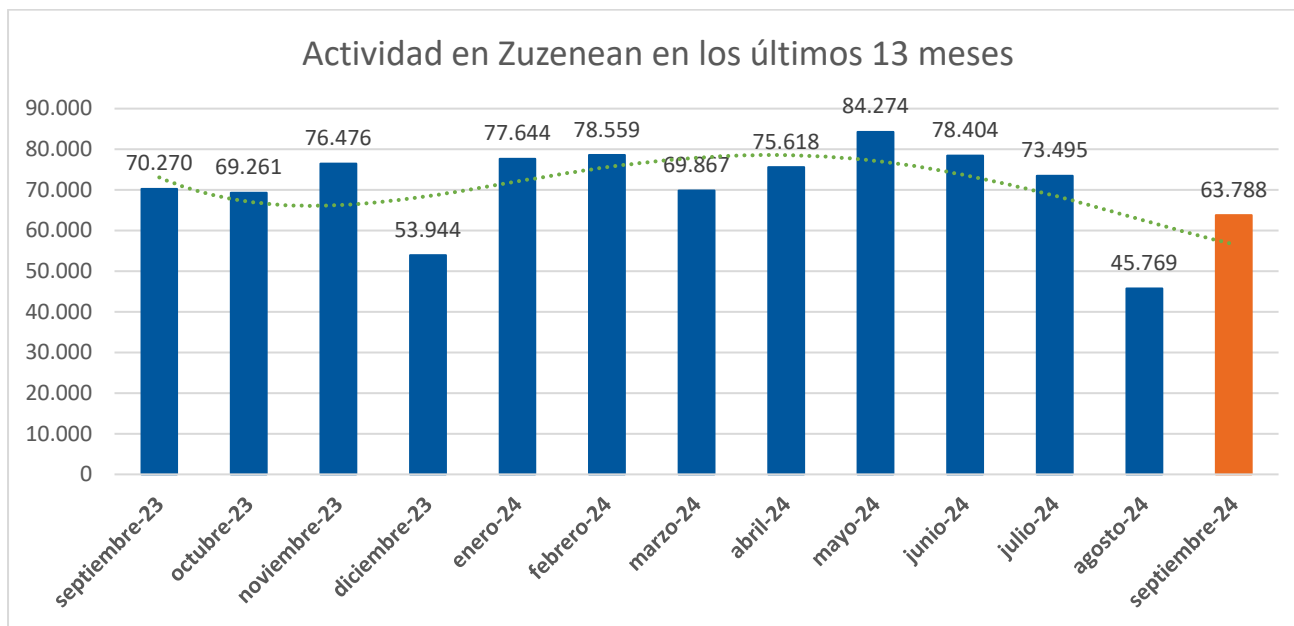
En esta tabla aparecen los datos totales recogidos sobre la actividad correspondiente a la atención ciudadana. Se hace una comparación entre los datos del mes último con los datos del mismo mes del ejercicio anterior. Dicha comparación se hace en valores absolutos y en valores medios diarios.

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	septiembre 2024		agosto 2024		Variación
	Atenciones	Media diaria	Atenciones	Media diaria	
Presencial	30.278	1.442	19.549	931	54,88%
<i>Zuzenean Bilbao</i>	15.569	741	10.667	533	45,95%
<i>Zuzenean San Sebastián</i>	5.435	259	4.301	205	26,37%
<i>Zuzenean Vitoria</i>	9.274	442	4.581	229	102,44%
Teléfono 012	16.262	774	13.195	628	23,24%
Buzón de euskadi.eus	3.261	155	1.625	81	100,68%
Telegram	1.237	59	627	31	97,29%
SUBTOTAL	51.038	2.430	34.996	1.666	45,84%
Registro Electrónico General	1.927	92	992	47	94,25%
Sistema de Interconexión de Registros	10.823	515	9.781	466	10,65%
TOTAL ATENCIONES	63.788	3.038	45.769	2.179	39,37%

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.



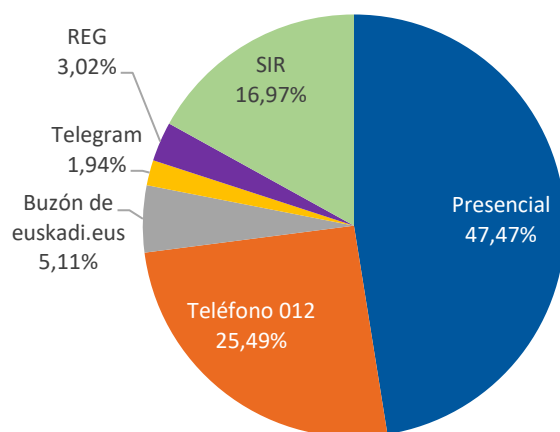
AÑO	CANAL				REG	SIR	Actividad ZUZENEAN
	Presencial	Telefónico	Buzón	Telegram			
septiembre-24	30.278	16.262	3.261	1.237	1.927	10.823	63.788
agosto-24	19.549	13.195	1.625	627	992	9.781	45.769
julio-24	30.753	22.914	2.539	874	2.380	14.035	73.495
junio-24	31.679	26.082	2.331	1.029	3.057	14.226	78.404
mayo-24	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

1.3 Análisis de la actividad

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

septiembre 2024

Actividad según el canal de atención

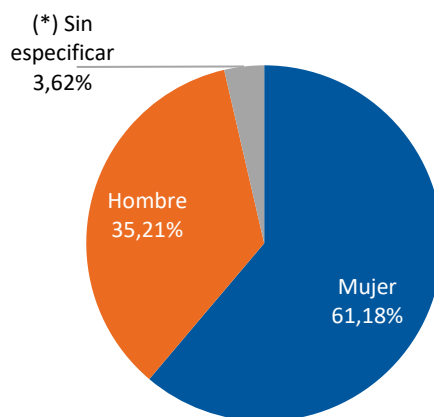


(*) Sin especificar 0,62%
Actividad según el idioma



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

(*) Sin especificar 3,62%
Actividad según el sexo



(*) 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	septiembre 2024					
	Total atenciones		Euskera	Español	Mujer	Hombre
Vivienda	22.651	44,38%	4,49%	95,51%	61,82%	37,15%
Asuntos sociales	9.143	17,91%	7,81%	92,19%	68,64%	29,64%
Educación	6.925	13,57%	8,82%	91,18%	71,03%	27,05%
Seguridad e Interior	3.709	7,27%	6,26%	93,74%	42,03%	56,00%
Gobierno y Administración Pública	2.726	5,34%	10,93%	89,07%	57,96%	39,47%
Trabajo y Empleo	2.259	4,43%	2,92%	97,08%	62,02%	37,49%
Otros	1.660	3,25%	25,48%	72,05%	22,23%	10,36%
Actividades económicas	534	1,05%	11,80%	88,20%	47,94%	48,31%
Salud	437	0,86%	8,70%	91,30%	66,36%	32,27%
Euskera	233	0,46%	25,75%	74,25%	69,96%	28,76%
Medio Ambiente	231	0,45%	15,15%	84,85%	52,38%	45,02%
Justicia	192	0,38%	4,17%	95,83%	57,81%	40,63%
Cultura	142	0,28%	21,13%	78,87%	55,63%	41,55%
Ocio y Turismo	91	0,18%	9,89%	90,11%	52,75%	45,05%
Transporte y movilidad	45	0,09%	6,67%	93,33%	55,56%	42,22%
Acción exterior	27	0,05%	11,11%	88,89%	29,63%	59,26%
Infraestructura y Obras Públicas	17	0,03%	11,76%	88,24%	47,06%	52,94%
Urbanismo y Territorio	16	0,03%	6,25%	93,75%	50,00%	50,00%
Total	51.038	100,00%	7,08%	92,84%	61,18%	35,21%
(*) Sin especificar			0,63%		3,62%	

(*) *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