



## Informe de actividad

**diciembre 2024**

<b>1</b>	<b>ESTADÍSTICA DE ATENCIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>3</b>
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

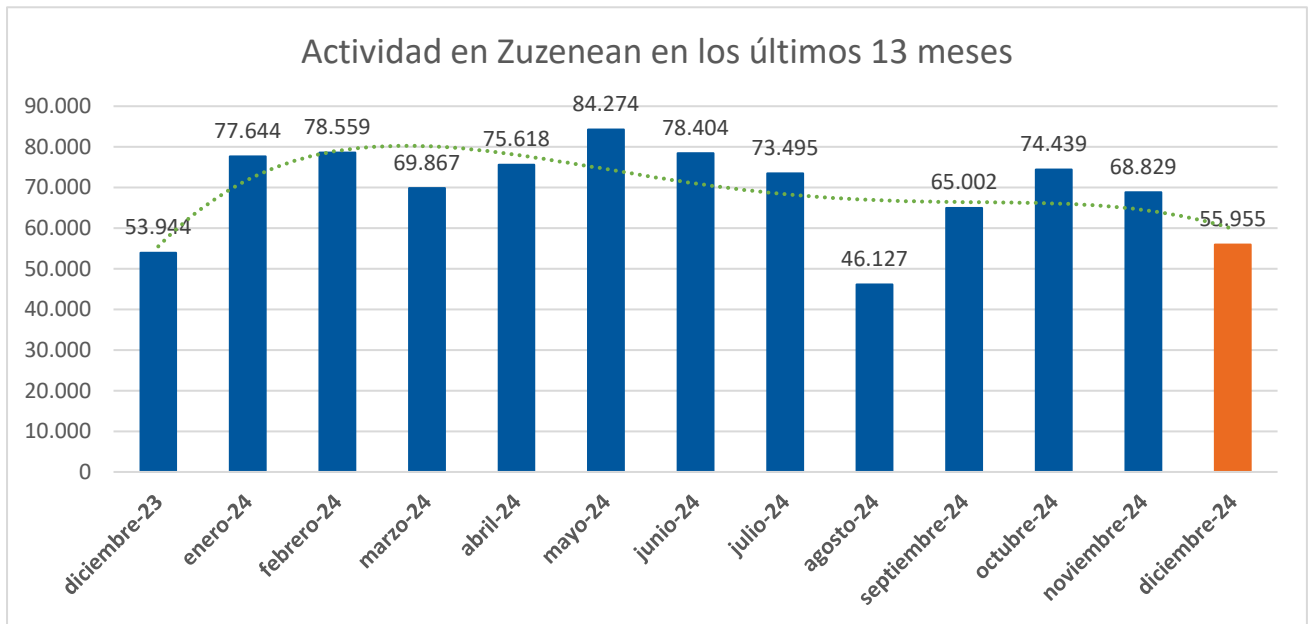
En esta tabla aparecen los datos totales recogidos sobre la actividad correspondiente a la atención ciudadana. Se hace una comparación entre los datos del mes último con los datos del mismo mes del ejercicio anterior. Dicha comparación se hace en valores absolutos y en valores medios diarios.

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	diciembre 2024		noviembre 2024		Variación
	Atenciones	Media diaria	Atenciones	Media diaria	
<b>Presencial</b>	<b>24.735</b>	1.374	<b>30.307</b>	1.515	<b>-18,39%</b>
<i>Zuzenean Bilbao</i>	<i>24.816</i>	<i>1.378</i>	<i>31.322</i>	<i>1.566</i>	<i>-20,77%</i>
<i>Zuzenean San Sebastián</i>	<i>11.271</i>	<i>566</i>	<i>11.501</i>	<i>562</i>	<i>-2,00%</i>
<i>Zuzenean Vitoria</i>	<i>14.713</i>	<i>740</i>	<i>16.483</i>	<i>805</i>	<i>-10,74%</i>
<b>Teléfono 012</b>	<b>15.587</b>	866	<b>18.646</b>	932	<b>-16,41%</b>
<b>Buzón de euskadi.eus</b>	<b>2.014</b>	112	<b>2.734</b>	137	<b>-26,34%</b>
<b>Telegram</b>	<b>619</b>	34	<b>969</b>	48	<b>-36,12%</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>42.955</b>	<b>2.386</b>	<b>52.656</b>	<b>2.633</b>	<b>-18,42%</b>
<b>Registro Electrónico General</b>	<b>2.022</b>	112	<b>2.703</b>	135	<b>-25,19%</b>
<b>Sistema de Interconexión de Registros</b>	<b>10.978</b>	610	<b>13.470</b>	674	<b>-18,50%</b>
<b>TOTAL ATENCIONES</b>	<b>55.955</b>	<b>3.109</b>	<b>68.829</b>	<b>3.441</b>	<b>-18,70%</b>

## 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.



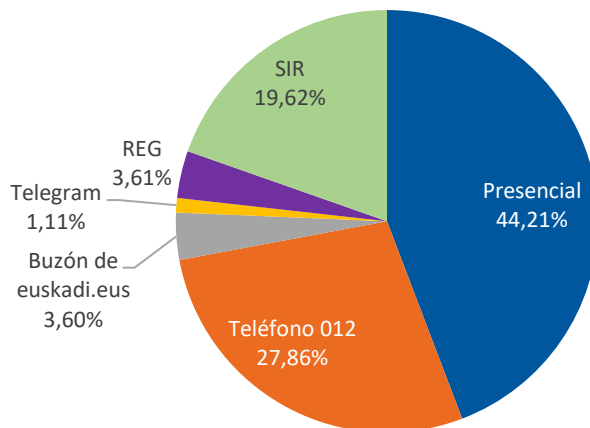
AÑO	CANAL				REG	SIR	Actividad ZUZENEAN
	Presencial	Telefónico	Buzón	Telegram			
diciembre-24	24.735	15.587	2.014	619	2.022	10.978	<b>55.955</b>
noviembre-24	30.307	18.646	2.734	969	2.703	13.470	<b>68.829</b>
octubre-24	31.912	22.024	2.792	942	2.436	14.333	<b>74.439</b>
septiembre-24	30.278	17.476	3.261	1.237	1.927	10.823	<b>65.002</b>
agosto-24	19.549	13.553	1.625	627	992	9.781	<b>46.127</b>
julio-24	30.753	22.914	2.539	874	2.380	14.035	<b>73.495</b>
junio-24	31.679	26.082	2.331	1.029	3.057	14.226	<b>78.404</b>
mayo-24	36.022	26.094	3.052	907	2.399	15.800	<b>84.274</b>
abril-24	30.489	24.108	2.960	953	1.844	15.264	<b>75.618</b>
marzo-24	27.986	23.278	2.434	741	1.936	13.492	<b>69.867</b>
febrero-24	29.479	29.901	2.917	898	1.956	13.408	<b>78.559</b>
enero-24	29.970	29.614	2.875	1.125	1.667	12.393	<b>77.644</b>
diciembre-23	20.534	17.698	2.163	656	2.009	10.884	<b>53.944</b>

### 1.3 Análisis de la actividad

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

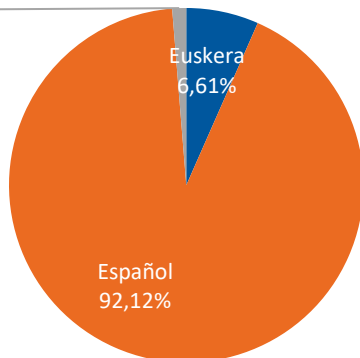
**diciembre 2024**

Actividad según el canal de atención



Actividad según el idioma

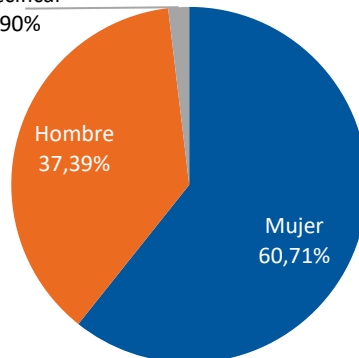
(\*) Sin especificar  
1,27%



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

Actividad según el sexo

(\*) Sin especificar  
1,90%



(\*) 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	diciembre 2024					
	Total atenciones		Euskera	Español	Mujer	Hombre
Vivienda	20.735	48,30%	4,46%	95,54%	59,79%	39,86%
Asuntos sociales	6.443	15,01%	8,82%	91,18%	66,55%	32,93%
Educación	5.602	13,05%	7,98%	92,02%	73,56%	25,79%
Gobierno y Administración Pública	2.352	5,48%	9,57%	90,43%	58,55%	40,73%
Seguridad e Interior	2.198	5,12%	8,46%	91,54%	43,45%	56,01%
Trabajo y Empleo	1.985	4,62%	2,77%	97,23%	57,58%	42,22%
Otros	1.785	4,16%	14,51%	70,76%	43,31%	22,30%
Actividades económicas	628	1,46%	10,83%	89,17%	50,80%	48,41%
Salud	544	1,27%	6,62%	93,38%	60,29%	39,34%
Medio ambiente	198	0,46%	7,58%	92,42%	54,55%	44,95%
Justicia	144	0,34%	5,56%	94,44%	60,42%	38,89%
Cultura	100	0,23%	19,00%	81,00%	56,00%	41,00%
Euskera	70	0,16%	42,86%	57,14%	60,00%	38,57%
Ocio y turismo	67	0,16%	14,93%	85,07%	52,24%	43,28%
Transporte y movilidad	48	0,11%	4,17%	95,83%	43,75%	56,25%
Infraestructura y Obras Públicas	14	0,03%	0,00%	100,00%	50,00%	50,00%
Acción exterior	10	0,02%	10,00%	90,00%	70,00%	30,00%
Urbanismo y Territorio	9	0,02%	0,00%	100,00%	55,56%	44,44%
<b>Total</b>	<b>42.932</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,65%</b>	<b>92,74%</b>	<b>60,72%</b>	<b>37,40%</b>
	(*) Sin especificar		1,28%		1,90%	

(\*) *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