



Informe de actividad

enero 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

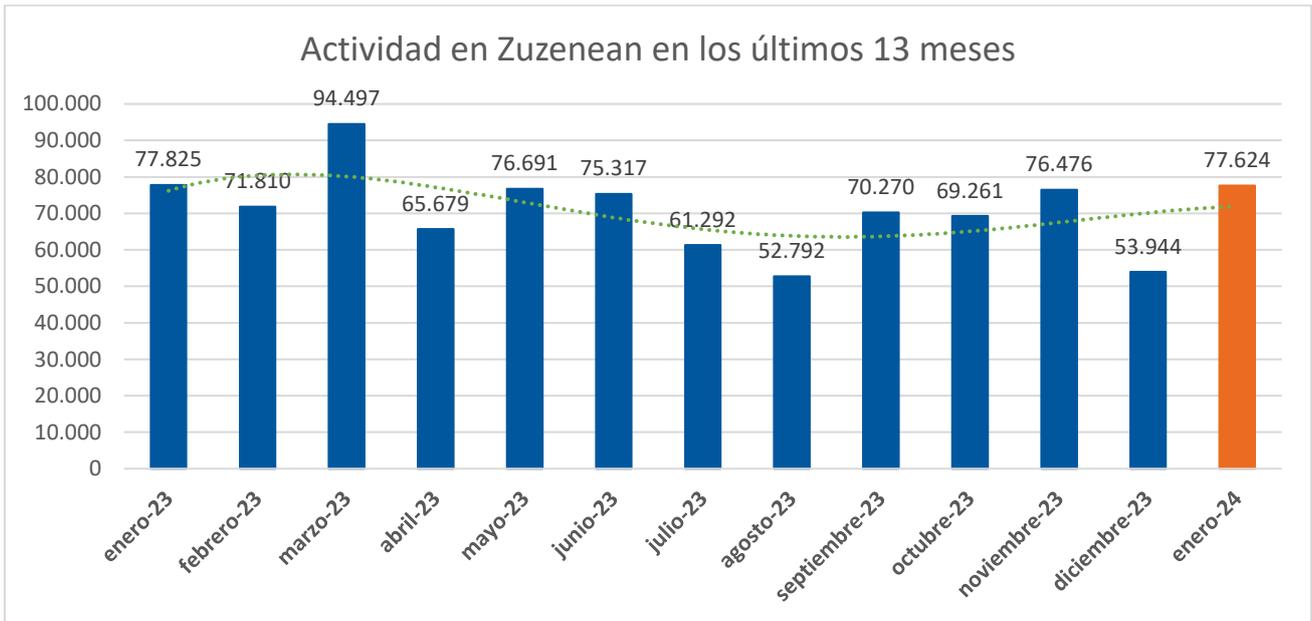
En esta tabla aparecen los datos totales recogidos sobre la actividad correspondiente a la atención ciudadana. Se hace una comparación entre los datos del mes último con los datos del mismo mes del ejercicio anterior. Dicha comparación se hace en valores absolutos y en valores medios diarios.

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	enero 2024		diciembre 2023		Variación
	Atenciones	Media diaria	Atenciones	Media diaria	
Presencial	29.970	1.362	20.534	1.141	45,95%
<i>Zuzenean Bilbao</i>	16.313	742	12.121	673	34,58%
<i>Zuzenean San Sebastián</i>	6.003	273	3.689	205	62,73%
<i>Zuzenean Vitoria</i>	7.654	348	4.724	262	62,02%
Teléfono 012	29.614	1.346	17.698	983	67,33%
Buzón de euskadi.eus	2.855	130	2.163	120	31,99%
Telegram	1.125	51	656	36	71,49%
SUBTOTAL	63.564	2.889	41.051	2.053	54,84%
Registro Electrónico General	1.667	76	2.009	112	-17,02%
Sistema de Interconexión de Registros	12.393	563	10.884	605	13,86%
TOTAL ATENCIONES	77.624	3.528	53.944	2.697	43,90%

1.2 Atenciones realizadas en los últimos 13 meses

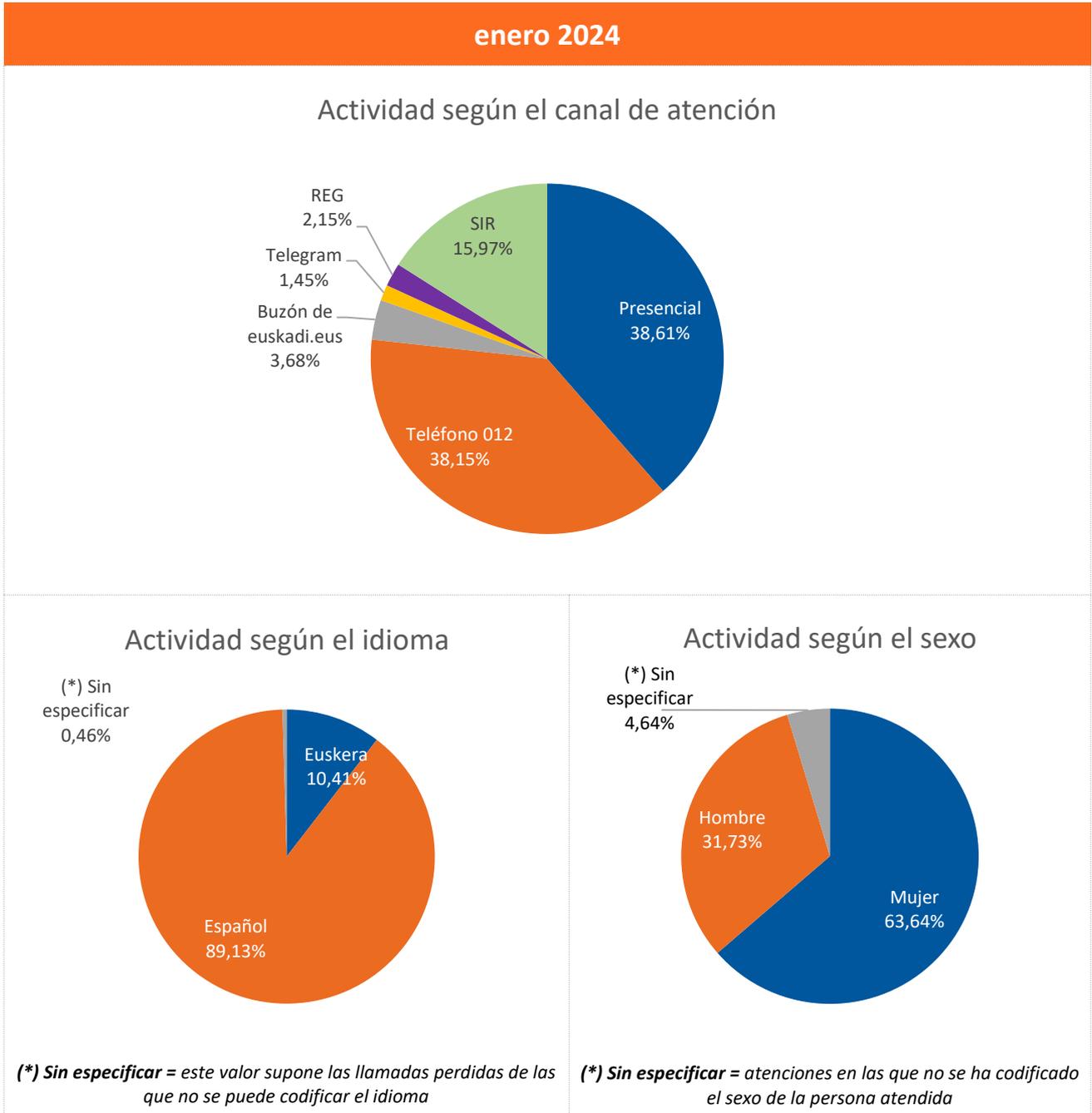
La actividad de Zuzenean se concentra en la atención directa que se hace a la ciudadanía más la actividad que entra desde el Registro electrónico General (REG) y a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR). Se presentan los datos del mes último más los de los 12 meses anteriores.



AÑO	CANAL				REG	SIR	Actividad ZUZENEAN
	Presencial	Telefónico	Buzón	Telegram			
enero-24	29.970	29.614	2.855	1.125	1.667	12.393	77.624
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
julio-23	22.394	20.582	2.023	639	1.878	13.776	61.292
junio-23	26.636	26.018	2.803	843	3.030	15.987	75.317
mayo-23	29.224	24.641	3.292	1.023	2.395	16.116	76.691
abril-23	21.787	19.964	2.191	676	1.576	19.485	65.679
marzo-23	34.622	31.166	3.346	1.074	3.158	21.131	94.497
febrero-23	28.026	24.027	3.018	1.016	2.292	13.431	71.810
enero-23	30.507	24.830	3.336	1.103	2.421	15.628	77.825

1.3 Análisis de la actividad

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



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	enero 2024					
	Total atenciones		Euskera	Español	Mujer	Hombre
Vivienda	23.476	38,61%	5,21%	94,79%	64,52%	35,22%
Asuntos sociales	16.103	26,48%	7,69%	92,31%	71,44%	28,22%
Educación	9.159	15,06%	7,13%	92,87%	76,30%	23,38%
Gobierno y Administración Pública	3.802	6,25%	10,94%	89,06%	58,39%	41,06%
Seguridad e Interior	2.934	4,82%	7,36%	92,64%	47,38%	52,32%
Trabajo y empleo	2.470	4,06%	3,36%	96,64%	60,57%	39,35%
Actividades Económicas	932	1,53%	10,41%	89,59%	55,47%	44,42%
Salud	717	1,18%	6,28%	93,72%	65,83%	33,05%
Medio Ambiente	452	0,74%	15,27%	84,73%	60,84%	38,94%
Justicia	260	0,43%	3,46%	96,54%	59,62%	39,23%
Ocio y Turismo	169	0,28%	11,83%	88,17%	47,93%	51,48%
Cultura	150	0,25%	30,67%	69,33%	60,00%	38,67%
Euskera	71	0,12%	32,39%	67,61%	73,24%	26,76%
Infraestructura y Obras Públicas	41	0,07%	17,07%	82,93%	58,54%	41,46%
Transporte y movilidad	34	0,06%	8,82%	91,18%	41,18%	58,82%
Urbanismo y territorio	22	0,04%	4,55%	95,45%	72,73%	27,27%
Acción Exterior	17	0,03%	11,76%	88,24%	47,06%	52,94%
Total	60.809	100,00%	6,83%	93,17%	66,52%	33,16%
	(*) Sin especificar		0,46%		4,64%	

(*) *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