



Informe de actividad

abril 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

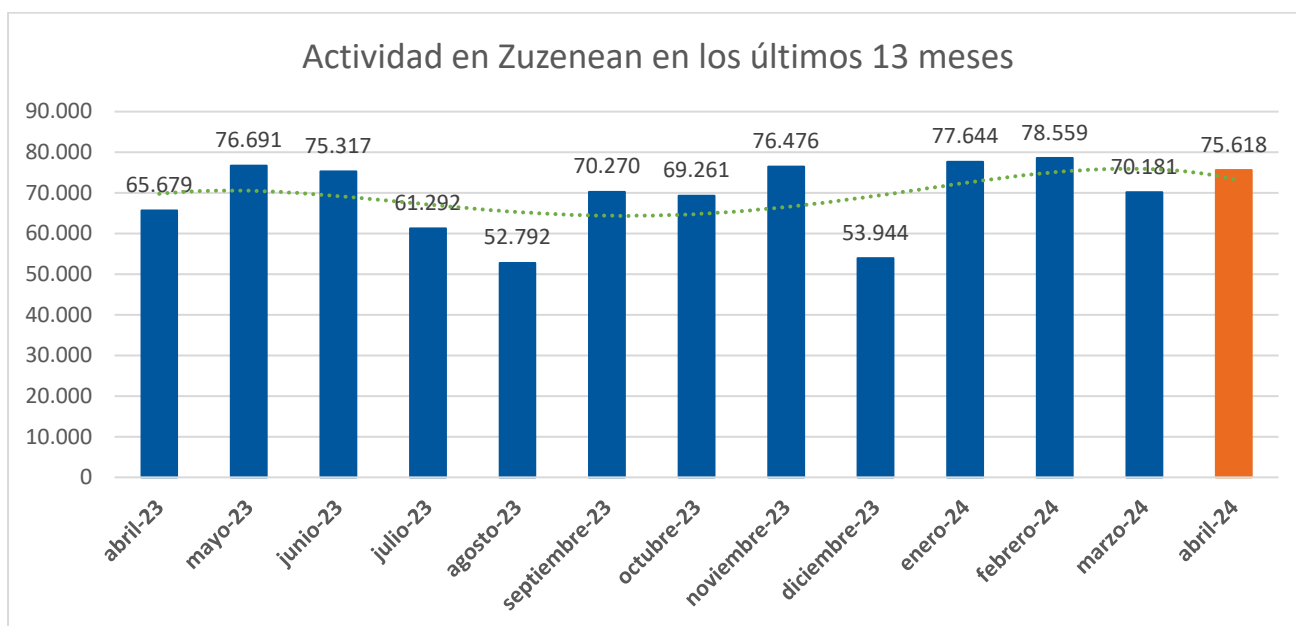
En esta tabla aparecen los datos totales recogidos sobre la actividad correspondiente a la atención ciudadana. Se hace una comparación entre los datos del mes último con los datos del mismo mes del ejercicio anterior. Dicha comparación se hace en valores absolutos y en valores medios diarios.

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	abril 2024		marzo 2024		Variación
	Atenciones	Media diaria	Atenciones	Media diaria	
Presencial	30.489	1.452	27.986	1.473	8,94%
<i>Zuzenean Bilbao</i>	16.742	797	15.120	796	10,73%
<i>Zuzenean San Sebastián</i>	5.969	284	5.373	283	11,09%
<i>Zuzenean Vitoria</i>	7.778	389	7.493	394	3,80%
Teléfono 012	24.108	1.148	23.278	1.225	3,57%
Buzón de euskadi.eus	2.960	141	2.434	128	21,61%
Telegram	953	45	741	39	28,61%
SUBTOTAL	58.510	2.786	54.439	2.865	7,48%
Registro Electrónico General	1.844	88	1.936	102	-4,75%
Sistema de Interconexión de Registros	15.264	727	13.806	727	10,56%
TOTAL ATENCIONES	75.618	3.601	70.181	3.694	7,75%

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.



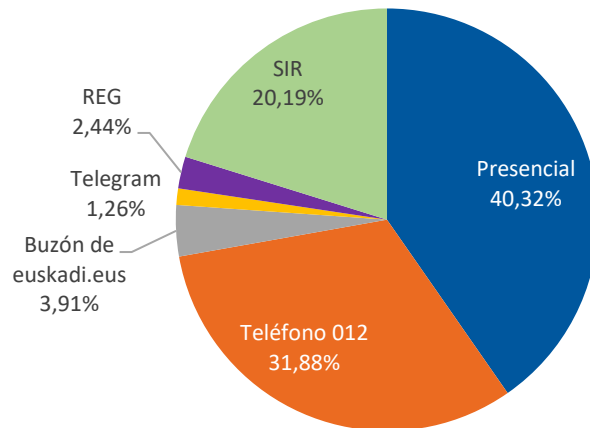
AÑO	CANAL				REG	SIR	Actividad ZUZENEAN
	Presencial	Telefónico	Buzón	Telegram			
abril-24	30.489	24.108	2.960	953	1.844	15.264	75.618
marzo-24	27.986	23.278	2.434	741	1.936	13.806	70.181
febrero-24	29.479	29.901	2.917	898	1.956	13.408	78.559
enero-24	29.970	29.614	2.875	1.125	1.667	12.393	77.644
diciembre-23	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
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

1.3 Análisis de la actividad

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

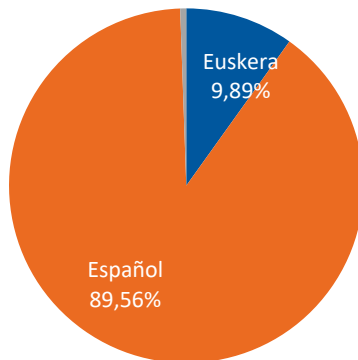
abril 2024

Actividad según el canal de atención



Actividad según el idioma

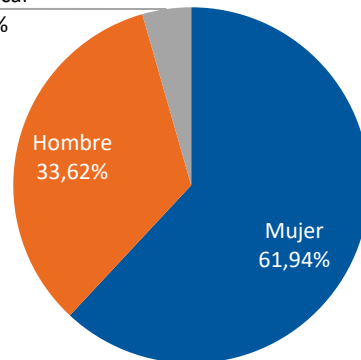
(*) Sin especificar
0,55%



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

Actividad según el sexo

(*) Sin especificar
4,44%



(*) 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	abril 2024					
	Total atenciones		Euskera	Español	Mujer	Hombre
Vivienda	27.573	47,13%	4,69%	95,31%	64,07%	35,77%
Asuntos sociales	9.650	16,49%	7,69%	92,31%	71,04%	28,74%
Educación	7.268	12,42%	6,81%	93,19%	73,57%	26,13%
Gobierno y Administración Pública	3.876	6,62%	9,78%	90,22%	58,90%	40,79%
Seguridad e Interior	3.083	5,27%	9,18%	90,82%	45,90%	53,75%
Otros	2.475	4,23%	86,99%	0,00%	0,00%	0,00%
Trabajo y Empleo	1.890	3,23%	2,96%	97,04%	57,46%	42,38%
Actividades económicas	809	1,38%	12,11%	87,89%	53,89%	45,86%
Salud	591	1,01%	8,97%	91,03%	68,53%	31,47%
Medio Ambiente	366	0,63%	12,57%	87,43%	51,91%	48,09%
Justicia	280	0,48%	5,00%	95,00%	63,21%	36,43%
Euskera	218	0,37%	41,74%	58,26%	71,56%	27,98%
Cultura	170	0,29%	24,12%	75,88%	53,53%	45,88%
Ocio y Turismo	135	0,23%	14,07%	85,93%	52,59%	47,41%
Transporte y movilidad	50	0,09%	10,00%	90,00%	60,00%	40,00%
Acción exterior	33	0,06%	3,03%	96,97%	48,48%	48,48%
Urbanismo y Territorio	24	0,04%	25,00%	75,00%	41,67%	54,17%
Infraestructura y Obras Públicas	19	0,03%	42,11%	57,89%	47,37%	52,63%
Total	58.510	100,00%	9,89%	89,56%	61,94%	33,62%
	(*) Sin especificar		0,55%		4,44%	

(*) *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