



Informe de actividad

octubre 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

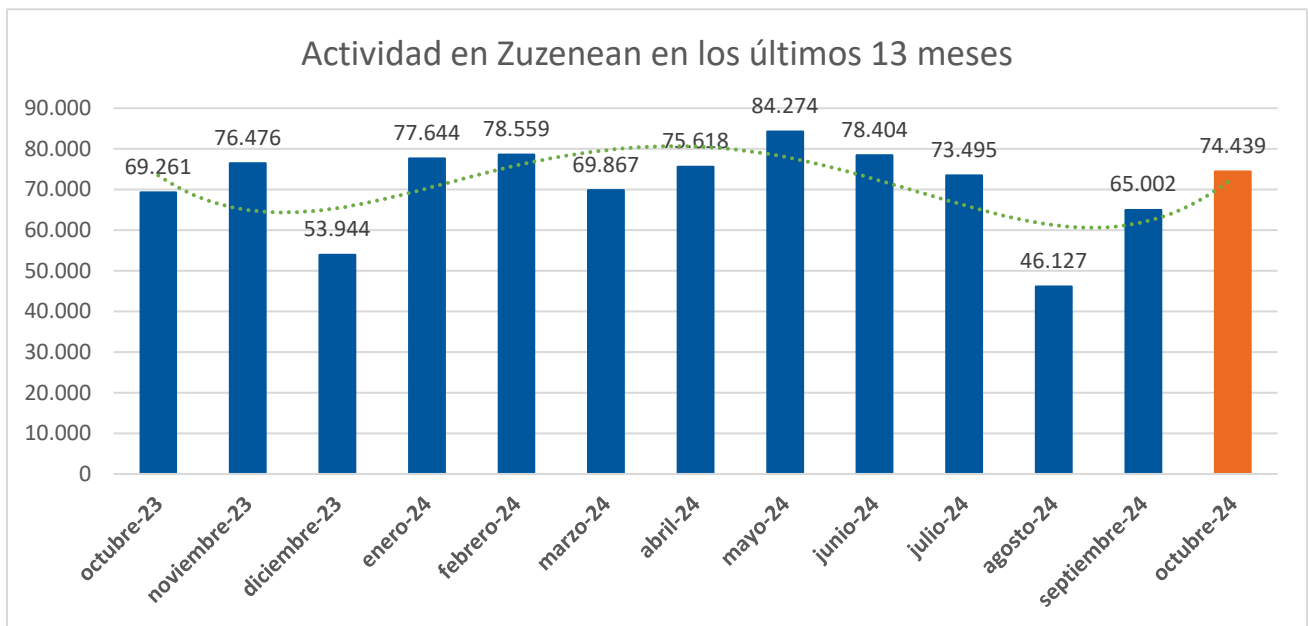
En esta tabla aparecen los datos totales recogidos sobre la actividad correspondiente a la atención ciudadana. Se hace una comparación entre los datos del mes último con los datos del mismo mes del ejercicio anterior. Dicha comparación se hace en valores absolutos y en valores medios diarios.

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	octubre 2024		septiembre 2024		Variación
	Atenciones	Media diaria	Atenciones	Media diaria	
Presencial	31.912	1.387	30.278	1.442	5,40%
<i>Zuzenean Bilbao</i>	16.127	701	15.569	741	3,58%
<i>Zuzenean San Sebastián</i>	6.772	294	5.435	259	24,60%
<i>Zuzenean Vitoria</i>	9.013	392	9.274	442	-2,81%
Teléfono 012	22.024	958	17.476	832	26,02%
Buzón de euskadi.eus	2.792	121	3.261	155	-14,38%
Telegram	942	41	1.237	59	-23,85%
SUBTOTAL	57.670	2.507	52.252	2.488	10,37%
Registro Electrónico General	2.436	106	1.927	92	26,41%
Sistema de Interconexión de Registros	14.333	623	10.823	515	32,43%
TOTAL ATENCIONES	74.439	3.236	65.002	3.095	14,52%

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.



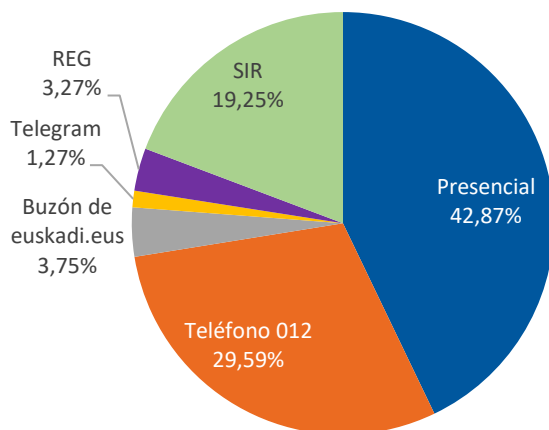
AÑO	CANAL				REG	SIR	Actividad ZUZENEAN
	Presencial	Telefónico	Buzón	Telegram			
octubre-24	31.912	22.024	2.792	942	2.436	14.333	74.439
septiembre-24	30.278	17.476	3.261	1.237	1.927	10.823	65.002
agosto-24	19.549	13.553	1.625	627	992	9.781	46.127
julio-24	30.753	22.914	2.539	874	2.380	14.035	73.495
junio-24	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

1.3 Análisis de la actividad

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

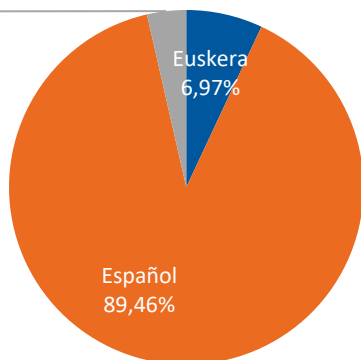
octubre 2024

Actividad según el canal de atención



Actividad según el idioma

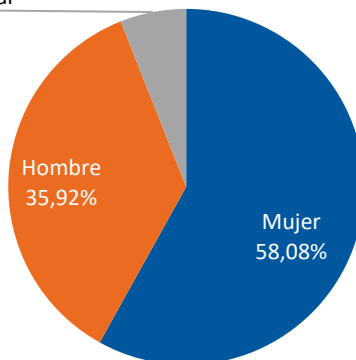
(*) Sin especificar
3,57%



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

Actividad según el sexo

(*) Sin especificar
6,00%



(*) 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	octubre 2024					
	Total atenciones		Euskera	Español	Mujer	Hombre
Vivienda	26.946	46,72%	4,89%	95,11%	60,43%	38,39%
Asuntos sociales	11.141	19,32%	8,91%	91,09%	66,36%	32,07%
Educación	4.565	7,92%	9,05%	90,95%	67,71%	29,86%
Otros	3.642	6,32%	10,74%	48,30%	18,12%	10,43%
Seguridad e Interior	3.309	5,74%	6,17%	93,80%	43,31%	54,49%
Gobierno y Administración Pública	3.222	5,59%	10,89%	89,11%	58,13%	39,04%
Trabajo y Empleo	2.385	4,14%	3,65%	96,35%	58,32%	41,34%
Actividades económicas	837	1,45%	9,92%	90,08%	50,42%	46,00%
Salud	536	0,93%	7,46%	92,54%	64,18%	33,02%
Medio Ambiente	343	0,59%	16,91%	83,09%	58,89%	37,90%
Justicia	187	0,32%	10,70%	89,30%	60,43%	37,43%
Euskera	163	0,28%	28,22%	71,78%	63,80%	32,52%
Cultura	163	0,28%	22,09%	77,91%	47,24%	47,24%
Ocio y Turismo	103	0,18%	7,77%	92,23%	51,46%	43,69%
Transporte y movilidad	54	0,09%	9,26%	90,74%	48,15%	48,15%
Infraestructura y Obras Públicas	28	0,05%	3,57%	96,43%	42,86%	53,57%
Urbanismo y Territorio	25	0,04%	16,00%	84,00%	20,00%	80,00%
Acción exterior	21	0,04%	9,52%	90,48%	47,62%	47,62%
Total	57.670	100,00%	7,04%	90,37%	58,08%	35,92%
	(*) Sin especificar		3,60%		6,00%	

(*) *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