



Informe de actividad

marzo 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

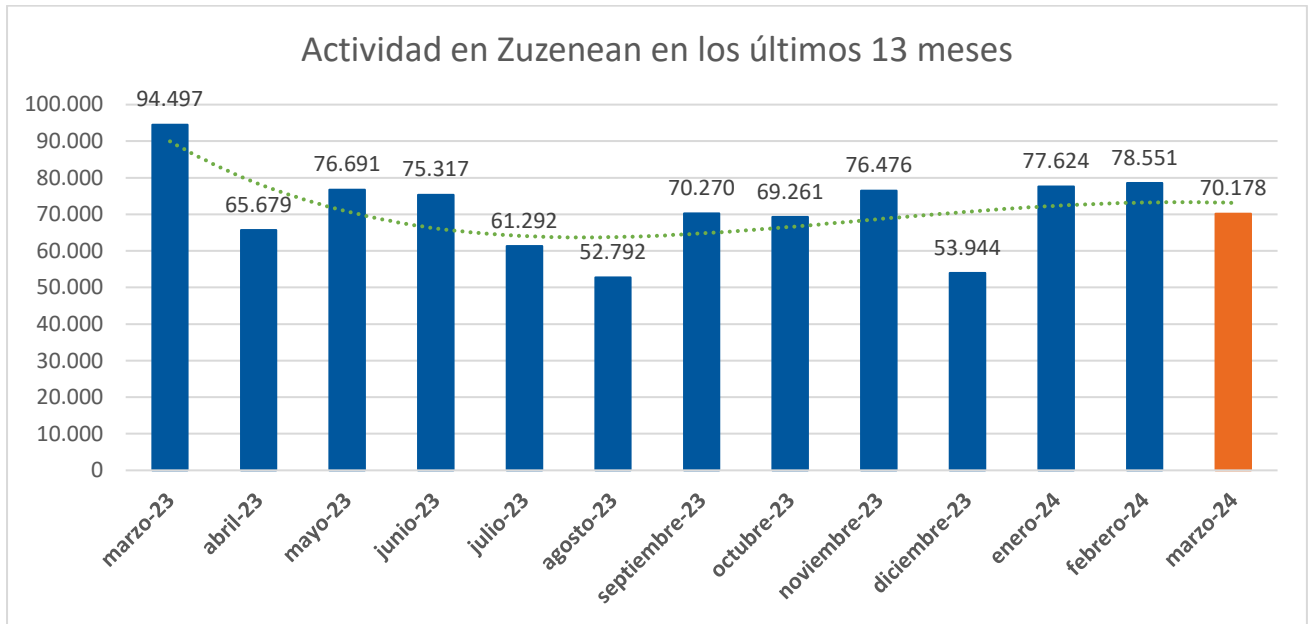
En esta tabla aparecen los datos totales recogidos sobre la actividad correspondiente a la atención ciudadana. Se hace una comparación entre los datos del mes último con los datos del mismo mes del ejercicio anterior. Dicha comparación se hace en valores absolutos y en valores medios diarios.

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	marzo 2024		febrero 2024		Variación
	Atenciones	Media diaria	Atenciones	Media diaria	
Presencial	27.986	1.473	29.479	1.404	-5,06%
<i>Zuzenean Bilbao</i>	15.120	796	16.141	769	-6,33%
<i>Zuzenean San Sebastián</i>	5.373	283	5.480	261	-1,95%
<i>Zuzenean Vitoria</i>	7.493	394	7.858	374	-4,64%
Teléfono 012	23.278	1.225	29.901	1.424	-22,15%
Buzón de euskadi.eus	2.431	128	2.909	139	-16,43%
Telegram	741	39	898	43	-17,48%
SUBTOTAL	54.436	2.865	63.187	3.009	-13,85%
Registro Electrónico General	1.936	102	1.956	93	-1,02%
Sistema de Interconexión de Registros	13.806	727	13.408	638	2,97%
TOTAL ATENCIONES	70.178	3.694	78.551	3.741	-10,66%

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.



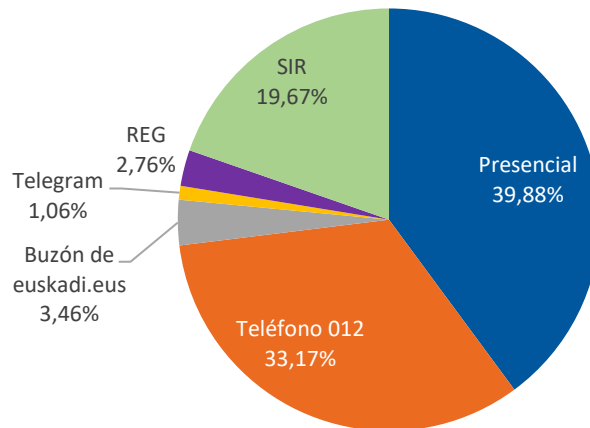
AÑO	CANAL				REG	SIR	Actividad ZUZENEAN
	Presencial	Telefónico	Buzón	Telegram			
marzo-24	27.986	23.278	2.431	741	1.936	13.806	70.178
febrero-24	29.479	29.901	2.909	898	1.956	13.408	78.551
enero-24	29.970	29.614	2.855	1.125	1.667	12.393	77.624
diciembre-23	20.534	17.698	2.163	656	2.009	10.884	53.944
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

1.3 Análisis de la actividad

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

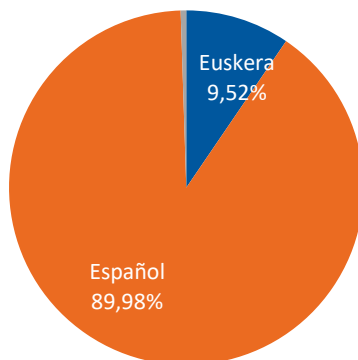
marzo 2024

Actividad según el canal de atención



Actividad según el idioma

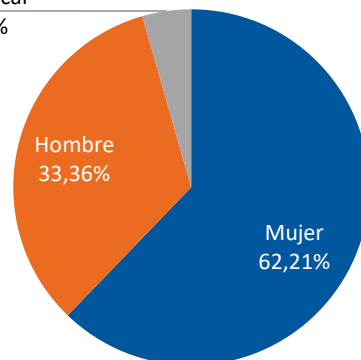
(*) Sin especificar
0,51%



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

Actividad según el sexo

(*) Sin especificar
4,43%



(*) 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	marzo 2024					
	Total atenciones		Euskera	Español	Mujer	Hombre
Vivienda	24.259	46,48%	4,31%	95,69%	62,61%	37,10%
Educación	8.794	16,85%	5,32%	94,68%	75,98%	23,71%
Asuntos sociales	8.726	16,72%	8,11%	91,89%	70,87%	28,75%
Gobierno y Administración Pública	3.443	6,60%	10,78%	89,22%	57,16%	42,49%
Seguridad e Interior	2.574	4,93%	9,17%	90,83%	49,61%	50,00%
Trabajo y empleo	1.998	3,83%	3,35%	96,65%	59,91%	39,89%
Actividades Económicas	754	1,44%	13,00%	87,00%	51,72%	47,88%
Salud	512	0,98%	7,81%	92,19%	63,28%	36,52%
Medio Ambiente	390	0,75%	16,41%	83,59%	54,10%	45,13%
Justicia	216	0,41%	3,24%	96,76%	63,43%	36,57%
Cultura	173	0,33%	24,28%	75,72%	53,76%	45,66%
Ocio y Turismo	139	0,27%	17,27%	82,73%	57,55%	41,73%
Euskera	87	0,17%	37,93%	62,07%	71,26%	28,74%
Infraestructura y Obras Públicas	47	0,09%	6,38%	93,62%	57,45%	42,55%
Transporte y movilidad	44	0,08%	4,55%	95,45%	54,55%	45,45%
Acción Exterior	18	0,03%	5,56%	94,44%	50,00%	50,00%
Urbanismo y territorio	16	0,03%	12,50%	87,50%	56,25%	37,50%
Total	52.190	100,00%	6,15%	93,85%	64,88%	34,80%
	(*) Sin especificar		0,51%		4,43%	

(*) *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