



## Informe de actividad

julio 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

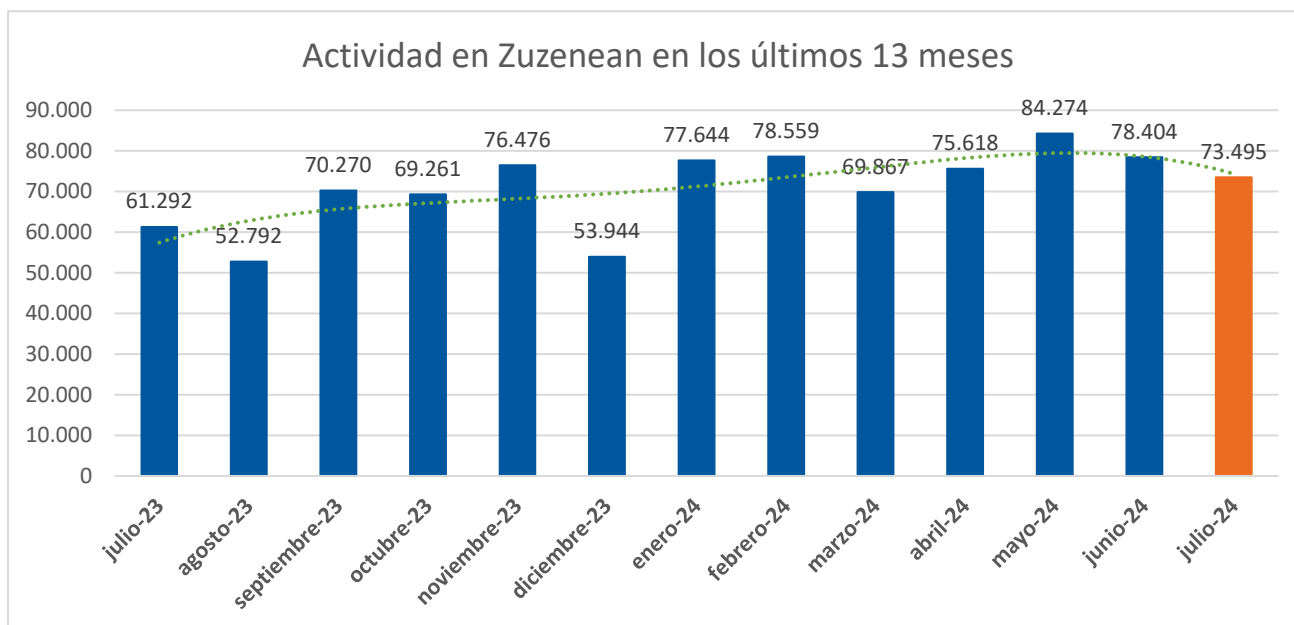
En esta tabla aparecen los datos totales recogidos sobre la actividad correspondiente a la atención ciudadana. Se hace una comparación entre los datos del mes último con los datos del mismo mes del ejercicio anterior. Dicha comparación se hace en valores absolutos y en valores medios diarios.

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	julio 2024		junio 2024		Variación
	Atenciones	Media diaria	Atenciones	Media diaria	
<b>Presencial</b>	<b>30.753</b>	1.398	<b>31.679</b>	1.584	<b>-2,92%</b>
<i>Zuzenean Bilbao</i>	16.475	785	16.973	849	<b>-2,93%</b>
<i>Zuzenean San Sebastián</i>	5.389	257	5.814	291	<b>-7,31%</b>
<i>Zuzenean Vitoria</i>	8.889	404	8.892	445	<b>-0,03%</b>
<b>Teléfono 012</b>	<b>22.914</b>	1.042	<b>26.082</b>	1.304	<b>-12,15%</b>
<b>Buzón de euskadi.eus</b>	<b>2.539</b>	115	<b>2.331</b>	117	<b>8,92%</b>
<b>Telegram</b>	<b>874</b>	40	<b>1.029</b>	51	<b>-15,06%</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>57.080</b>	<b>2.595</b>	<b>61.121</b>	<b>3.056</b>	<b>-6,61%</b>
<b>Registro Electrónico General</b>	<b>2.380</b>	108	<b>3.057</b>	153	<b>-22,15%</b>
<b>Sistema de Interconexión de Registros</b>	<b>14.035</b>	638	<b>14.226</b>	711	<b>-1,34%</b>
<b>TOTAL ATENCIONES</b>	<b>73.495</b>	<b>3.341</b>	<b>78.404</b>	<b>3.920</b>	<b>-6,26%</b>

## 1.2 Atenciones realizadas en los últimos 13 meses

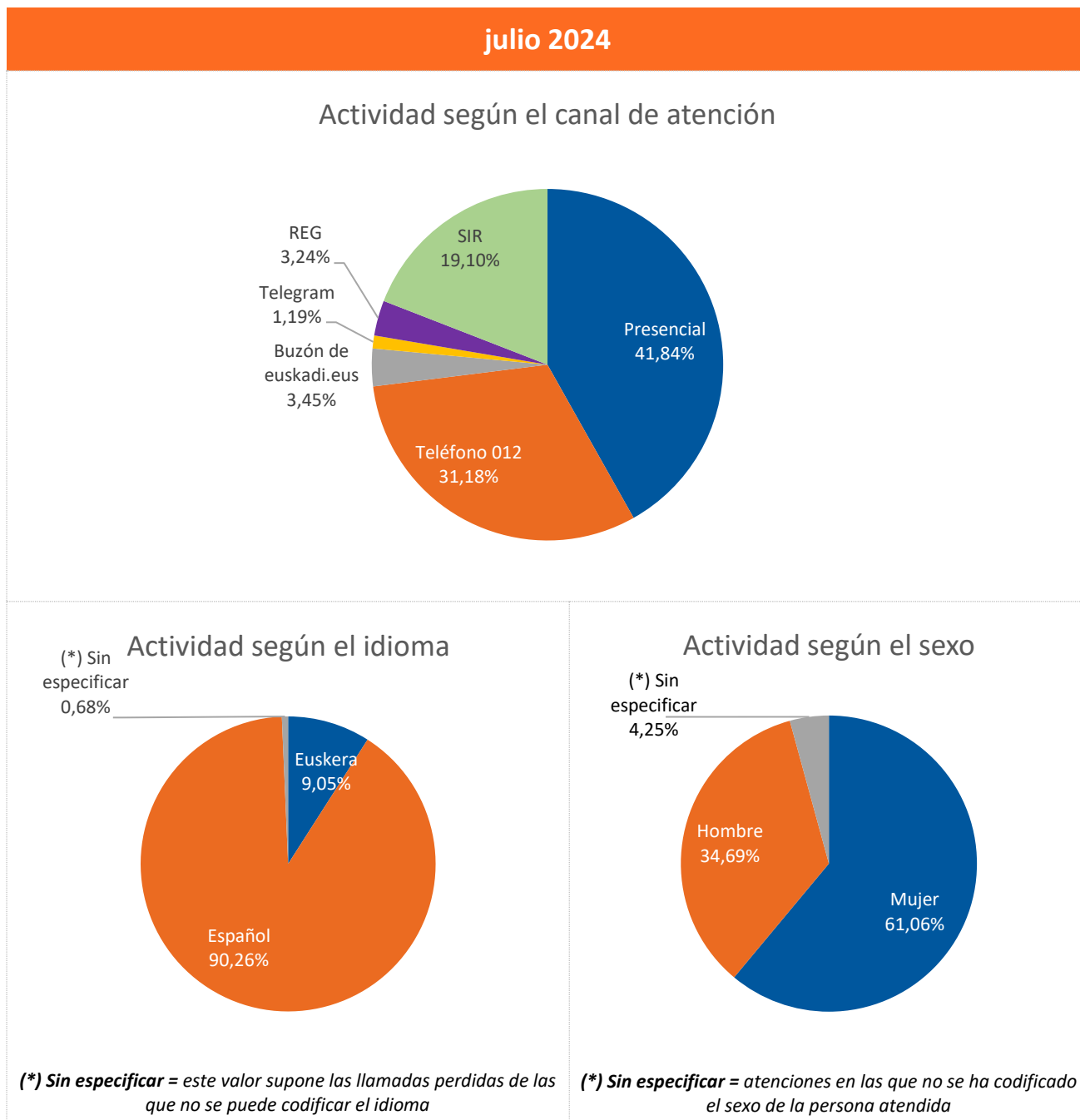
La actividad de Zuzenean se concentra en la atención directa que se hace a la ciudadanía más la actividad que entra desde el Registro electrónico General (REG) y a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR). Se presentan los datos del mes último más los de los 12 meses anteriores.



AÑO	CANAL				REG	SIR	Actividad ZUZENEAN
	Presencial	Telefónico	Buzón	Telegram			
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>
noviembre-23	25.401	26.256	3.191	1.007	2.497	18.124	<b>76.476</b>
octubre-23	24.769	25.789	2.841	790	2.058	13.014	<b>69.261</b>
septiembre-23	24.828	22.653	2.832	861	1.837	17.259	<b>70.270</b>
agosto-23	16.530	17.607	1.439	452	1.307	15.457	<b>52.792</b>
julio-23	22.394	20.582	2.023	639	1.878	13.776	<b>61.292</b>

### 1.3 Análisis de la actividad

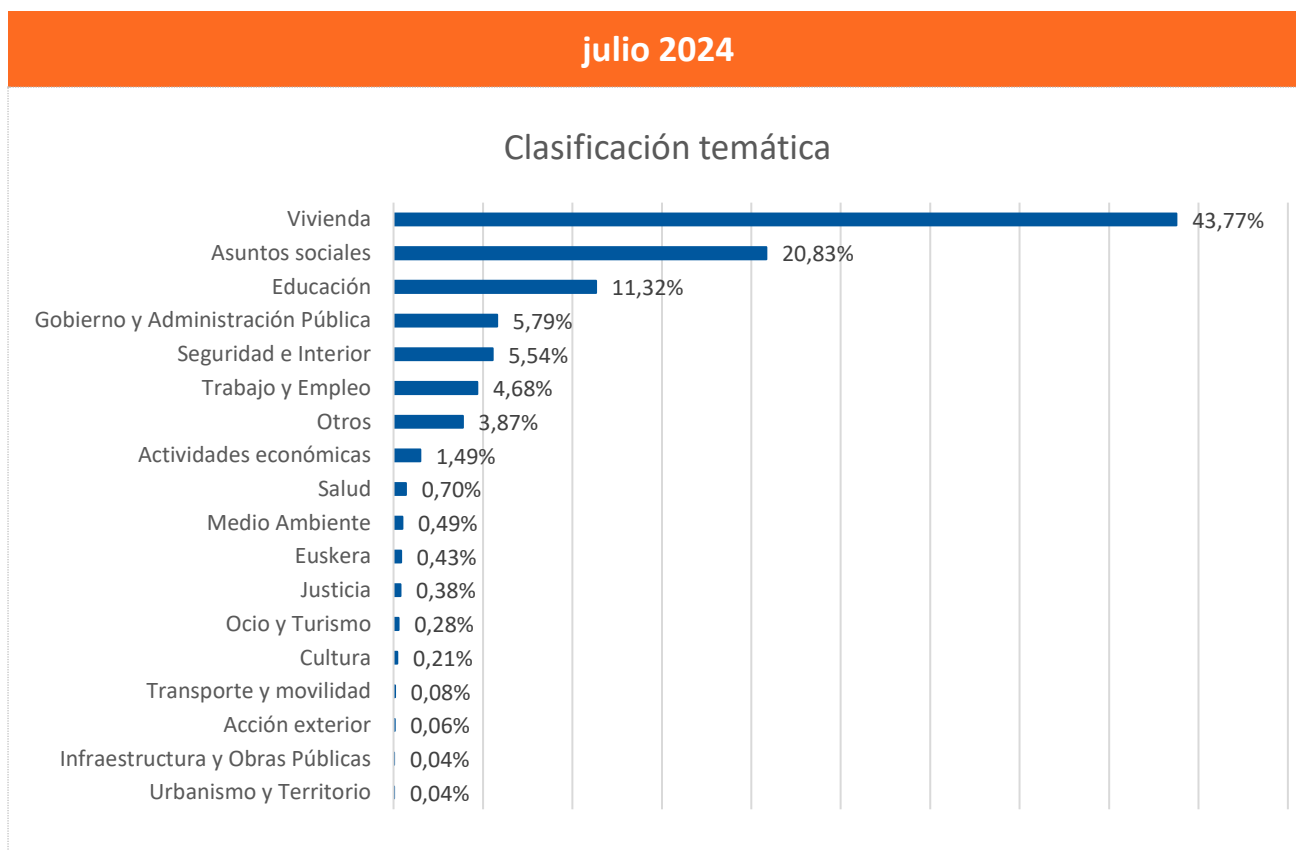
Reparto porcentual según el canal de atención, según el idioma y según el sexo.



## 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	julio 2024					
	Total atenciones		Euskera	Español	Mujer	Hombre
Vivienda	24.984	43,77%	4,90%	95,10%	63,40%	36,02%
Asuntos sociales	11.892	20,83%	6,95%	93,05%	68,40%	30,93%
Educación	6.462	11,32%	9,86%	90,14%	68,18%	30,49%
Gobierno y Administración Pública	3.304	5,79%	10,41%	89,59%	58,96%	39,71%
Seguridad e Interior	3.161	5,54%	7,94%	92,06%	44,04%	54,63%
Trabajo y Empleo	2.670	4,68%	3,33%	96,67%	60,56%	39,06%
Otros	2.209	3,87%	67,22%	20,14%	6,43%	3,67%
Actividades económicas	853	1,49%	11,72%	88,28%	47,95%	50,41%
Salud	397	0,70%	8,06%	91,94%	66,50%	31,74%
Medio Ambiente	279	0,49%	12,54%	87,46%	60,57%	36,92%
Euskera	244	0,43%	27,87%	72,13%	73,77%	25,82%
Justicia	218	0,38%	2,75%	97,25%	59,17%	39,91%
Ocio y Turismo	162	0,28%	19,75%	80,25%	56,79%	41,36%
Cultura	122	0,21%	31,97%	68,03%	58,20%	40,16%
Transporte y movilidad	47	0,08%	8,51%	91,49%	57,45%	42,55%
Acción exterior	33	0,06%	9,09%	90,91%	33,33%	66,67%
Infraestructura y Obras Públicas	22	0,04%	4,55%	95,45%	50,00%	50,00%
Urbanismo y Territorio	21	0,04%	4,76%	95,24%	38,10%	61,90%
<b>Total</b>	<b>57.080</b>	<b>100,00%</b>	<b>9,07%</b>	<b>90,44%</b>	<b>61,06%</b>	<b>34,69%</b>
	(*) Sin especificar		0,69%		4,25%	

(\*) *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