



Informe de actividad

2024

1	ESTADÍSTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	3
1.1	TABLA COMPARATIVA DE ATENCIONES	3
1.2	COMPARATIVA MENSUAL	4
1.3	ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD	5
1.3.1	<i>CUADRO COMPARATIVO DE LAS ATENCIONES POR CANAL Y SEXO.....</i>	<i>6</i>
1.3.2	<i>CUADRO COMPARATIVO DE LAS ATENCIONES POR IDIOMA Y SEXO.....</i>	<i>7</i>
1.4	CLASIFICACIÓN TEMÁTICA DE LA ACTIVIDAD	8
1.4.1	<i>TEMAS MÁS CONSULTADOS.....</i>	<i>8</i>
1.4.2	<i>IDIOMA Y SEXO EN LA ATENCIÓN POR TEMAS.....</i>	<i>9</i>

1 Estadística de atención a la ciudadanía

1.1 Tabla comparativa de atenciones

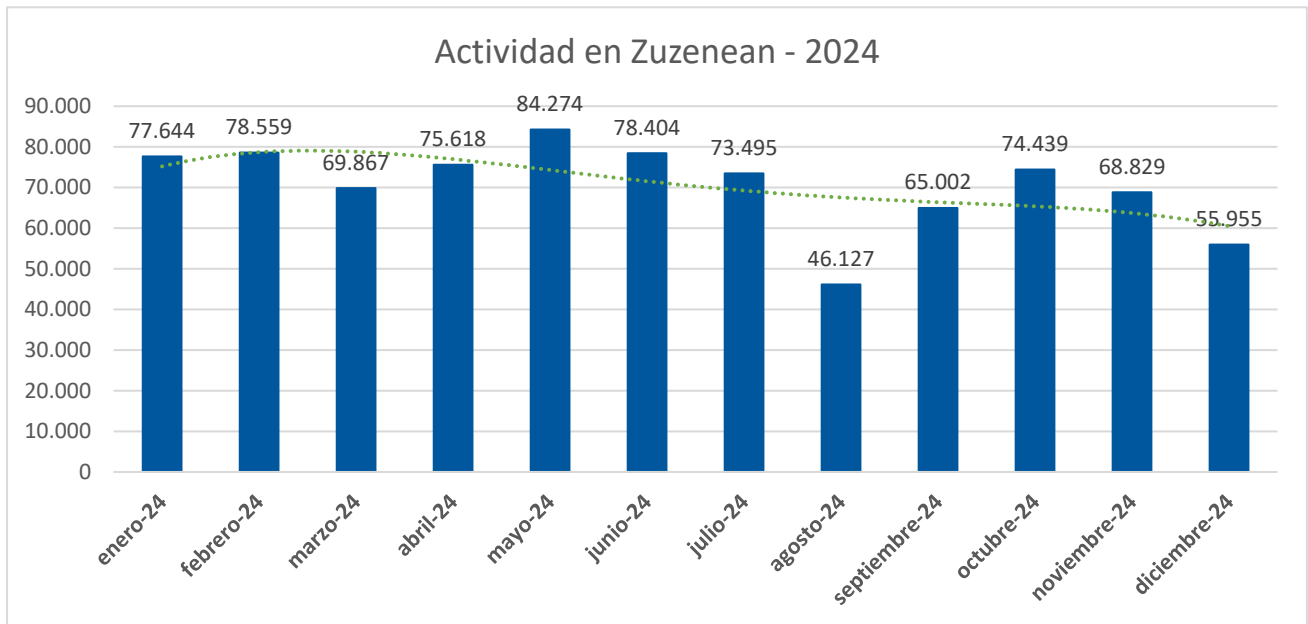
En esta tabla aparecen los datos totales recogidos sobre la actividad correspondiente a la atención ciudadana. Se hace una comparación entre los datos del año último con los datos del ejercicio anterior. Dicha comparación se hace en valores absolutos y en valores medios diarios.

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	2024		2023		Variación
	Atenciones	Media diaria	Atenciones	Media diaria	
Presencial	353.159	1.413	305.258	1.230	15,69%
<i>Zuzenean Bilbao</i>	<i>374.712</i>	<i>18.112</i>	<i>161.917</i>	<i>7.898</i>	<i>131,42%</i>
<i>Zuzenean San Sebastián</i>	<i>136.704</i>	<i>6.596</i>	<i>62.548</i>	<i>3.048</i>	<i>118,56%</i>
<i>Zuzenean Vitoria</i>	<i>194.902</i>	<i>9.420</i>	<i>80.793</i>	<i>3.912</i>	<i>141,24%</i>
Teléfono 012	269.277	1.076	281.231	1.132	-4,25%
Buzón de euskadi.eus	31.534	126	32.475	131	-2,90%
Telegram	10.921	44	10.140	41	7,70%
SUBTOTAL	664.891	2.660	629.104	2.527	5,69%
Registro Electrónico General	25.319	1.221	26.458	1.276	-4,30%
Sistema de Interconexión de Registros	158.003	7.593	190.292	9.243	-16,97%
TOTAL ATENCIONES	848.213	3.393	845.854	3.397	0,28%

1.2 Comparativa mensual

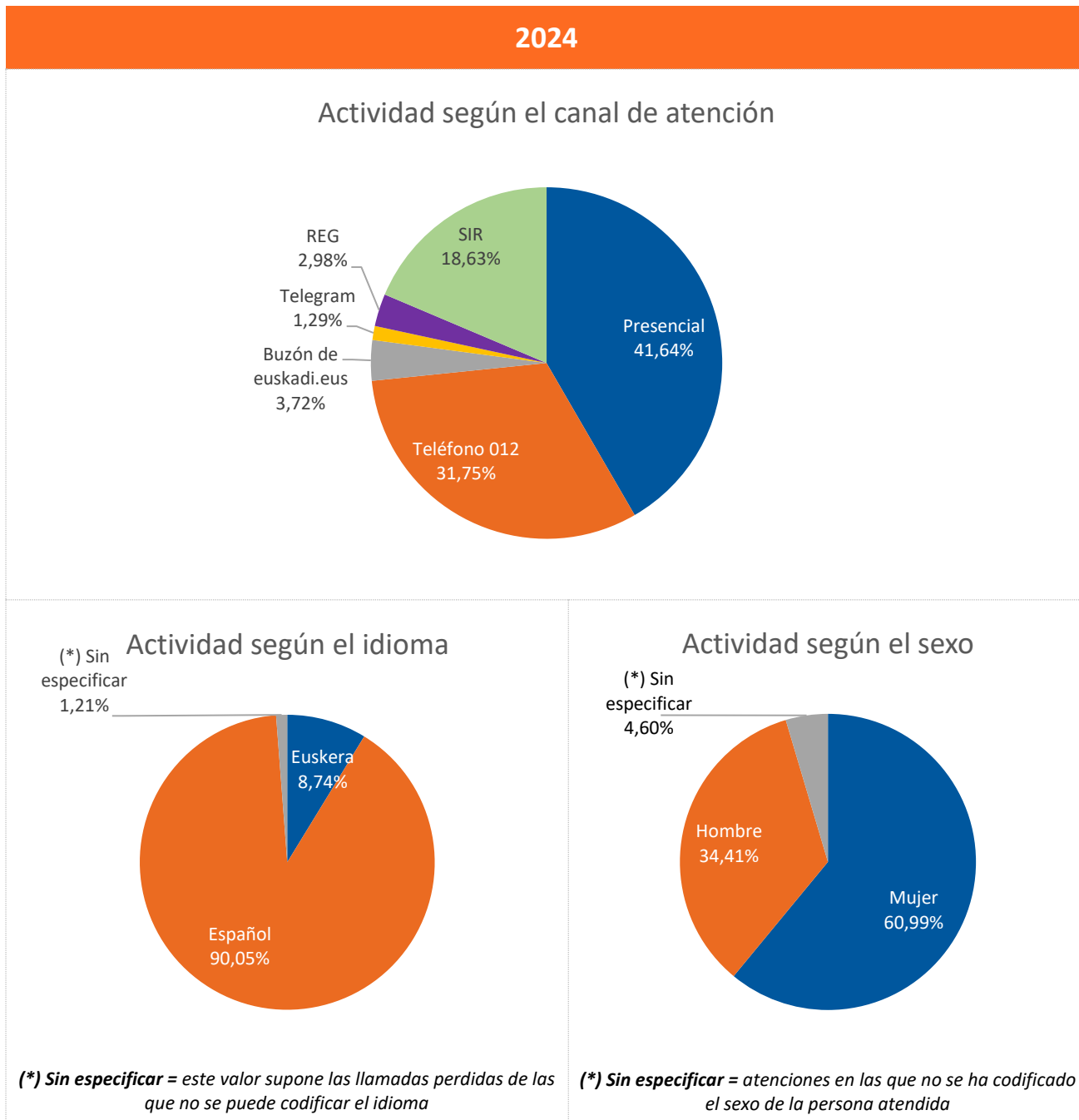
La actividad de Zuzenean se concentra en la atención directa que se hace a la ciudadanía más la actividad que entra desde el Registro electrónico General (REG) y a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR).



AÑO	CANAL				REG	SIR	Actividad ZUZENEAN
	Presencial	Telefónico	Buzón	Telegram			
enero-24	29.970	29.614	2.875	1.125	1.667	12.393	77.644
febrero-24	29.479	29.901	2.917	898	1.956	13.408	78.559
marzo-24	27.986	23.278	2.434	741	1.936	13.492	69.867
abril-24	30.489	24.108	2.960	953	1.844	15.264	75.618
mayo-24	36.022	26.094	3.052	907	2.399	15.800	84.274
junio-24	31.679	26.082	2.331	1.029	3.057	14.226	78.404
julio-24	30.753	22.914	2.539	874	2.380	14.035	73.495
agosto-24	19.549	13.553	1.625	627	992	9.781	46.127
septiembre-24	30.278	17.476	3.261	1.237	1.927	10.823	65.002
octubre-24	31.912	22.024	2.792	942	2.436	14.333	74.439
noviembre-24	30.307	18.646	2.734	969	2.703	13.470	68.829
diciembre-24	24.735	15.587	2.014	619	2.022	10.978	55.955

1.3 Análisis de la actividad

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



1.3.1 Cuadro comparativo de las atenciones por canal y sexo

La siguiente tabla representa la estadística de las atenciones realizadas en cada canal según el sexo de las personas atendidas en 2023. En ella se representan los siguientes valores:

- **Sobre el canal de atención:**
 - Valor absoluto (Abs.) o número total de atenciones realizadas en cada canal,
 - y el % vertical (% vert) que representan dichas consultas sobre el total global.
- **Sobre el sexo de las personas atendidas:**
 - Valor absoluto (Abs.) o número total de mujeres atendidas por canal de atención,
 - % vertical (% vert) que representan las mujeres atendidas en cada canal sobre el total global del servicio,
 - % horizontal (% horiz), es el % que representan las mujeres atendidas en cada canal sobre el total de atenciones realizadas en el canal de atención.
 - Los mismos valores indicando la estadística de hombres atendidos.
 - Y finalmente se expresan los valores absolutos de atenciones en las que no ha podido ser determinado el sexo de la persona que consulta (por ejemplo, correspondencia...)

2024									
Valores absolutos (Abs.) y Porcentajes vertical (% vert) y horizontal (% horiz)									
CANAL	TOTAL		MUJERES			HOMBRES			(*) Sin especificar
	(Abs.)	(% vert)	(Abs.)	(% vert)	(% horiz)	(Abs.)	(% vert)	(% horiz)	
PRESENCIAL	353.159	53,12%	217.656	53,68%	61,63%	132.746	58,02%	37,59%	0,78%
TELEFONICO	269.277	40,50%	164.301	40,52%	61,02%	79.191	34,61%	29,41%	9,58%
BUZON	31.534	4,74%	18.237	4,50%	57,83%	13.297	5,81%	42,17%	0,00%
TELEGRAM	10.921	1,64%	5.294	1,31%	48,48%	3.575	1,56%	32,74%	18,79%
TOTAL	664.891		405.488		60,99%	228.809		34,41%	4,60%

(*) 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

1.3.2 Cuadro comparativo de las atenciones por idioma y sexo

En la siguiente comparativa se puede comprobar la incidencia del idioma de atención en el servicio, y en qué medida son mujeres u hombres los que consultan en euskera o en castellano. En la tabla se representan los siguientes valores para el año 2023 en la CAPV:

- **Sobre el idioma de atención:**
 - Número total (Abs.) de atenciones realizadas en euskera o en castellano,
 - y el % vertical (% vert) que representan dichas consultas sobre el total global.
- **Sobre el sexo de las personas atendidas:**
 - Número total (Abs.) de mujeres atendidas según el idioma,
 - % vertical (% vert) que representan las mujeres atendidas en cada idioma sobre el total global del servicio,
 - % horizontal (% horiz), es el % que representan las mujeres atendidas en cada idioma sobre el total de atenciones realizadas en ese idioma.
 - Los mismos valores indicando la estadística de hombres atendidos.
 - Y finalmente se expresan los valores absolutos de atenciones en las que no ha podido ser determinado el sexo de la persona que consulta (por ejemplo, correspondencia...)

2024									
Valores absolutos (Abs.) y Porcentajes vertical (% vert) y horizontal (% horiz)									
IDIOMA	TOTAL		MUJERES			HOMBRES			(*) Sin especificar
	(Abs.)	(% vert)	(Abs.)	(% vert)	(% horiz)	(Abs.)	(% vert)	(% horiz)	
EUSKERA	58.287	8,77%	27.672	6,82%	47,48%	13.570	5,93%	23,28%	29,24%
CASTELLANO	600.453	90,31%	377.816	93,18%	62,92%	215.239	94,07%	35,85%	1,23%
(*) Sin especificar	6.151	0,93%	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	100,00%
TOTAL	664.891		405.488		60,99%	228.809		34,41%	4,60%

(*) 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

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	2024					
	Total atenciones		Euskera	Español	Mujer	Hombre
Vivienda	296.565	44,61%	4,57%	95,43%	62,64%	36,85%
Asuntos sociales	121.592	18,29%	7,86%	92,14%	69,23%	29,97%
Educación	83.907	12,62%	7,65%	92,35%	72,53%	26,60%
Gobierno y Administración Pública	39.094	5,88%	10,38%	89,62%	58,33%	40,59%
Seguridad e Interior	37.772	5,68%	7,74%	92,26%	44,22%	54,61%
Otros	30.783	4,63%	56,21%	23,81%	9,87%	5,32%
Trabajo y Empleo	26.435	3,98%	3,18%	96,82%	59,24%	40,50%
Actividades económicas	9.216	1,39%	11,50%	88,50%	51,33%	47,49%
Salud	6.398	0,96%	7,97%	92,03%	65,71%	33,20%
Medio ambiente	3.971	0,60%	14,05%	85,95%	56,64%	42,11%
Justicia	2.554	0,38%	5,01%	94,99%	60,02%	39,19%
Cultura	1.794	0,27%	25,25%	74,75%	53,46%	44,87%
Euskera	1.790	0,27%	32,01%	67,99%	68,44%	30,50%
Ocio y turismo	1.524	0,23%	14,11%	85,89%	54,72%	43,83%
Transporte y movilidad	537	0,08%	6,89%	93,11%	50,47%	48,98%
Acción exterior	363	0,05%	7,16%	92,84%	48,48%	50,14%
Infraestructura y Obras Públicas	333	0,05%	12,91%	87,09%	52,85%	46,55%
Urbanismo y Territorio	240	0,04%	15,42%	84,58%	46,67%	51,25%
Total	664.868	100,00%	8,77%	90,31%	60,99%	34,41%
	(*) Sin especificar		1,21%		4,60%	

(*) *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