



## Informe de actividad

2023

---

<b>1</b>	<b>ESTADÍSTICA DE ATENCIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>3</b>
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 ciudadana

### 1.1 Tabla comparativa de atenciones

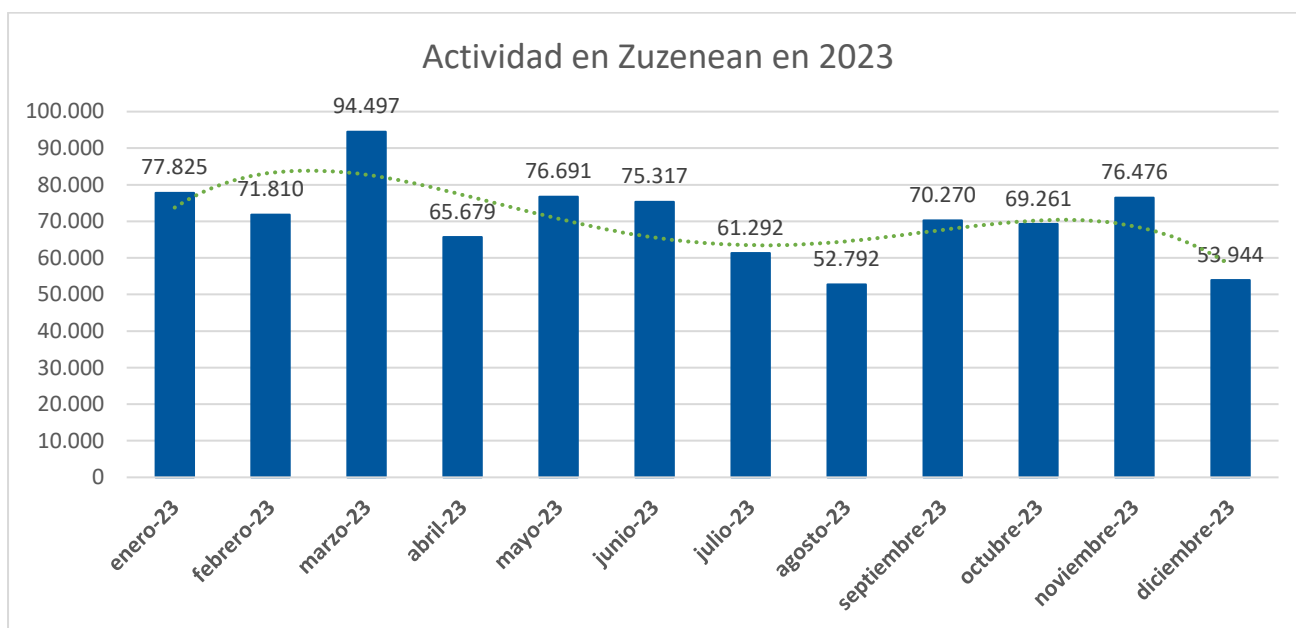
En esta tabla aparecen los datos totales recogidos sobre la actividad correspondiente a la atención ciudadana. Se hace una comparación entre los datos del año último con los datos del ejercicio anterior. Dicha comparación se hace en valores absolutos y en valores medios diarios.

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	2023		2022		Variación
	Atenciones	Media diaria	Atenciones	Media diaria	
<b>Presencial</b>	<b>305.258</b>	1.230	<b>309.017</b>	1.243	<b>-1,22%</b>
<i>Zuzenean Bilbao</i>	<i>161.917</i>	<i>7.898</i>	<i>166.061</i>	<i>8.068</i>	<b>-2,50%</b>
<i>Zuzenean San Sebastián</i>	<i>62.548</i>	<i>3.048</i>	<i>64.459</i>	<i>3.140</i>	<b>-2,96%</b>
<i>Zuzenean Vitoria</i>	<i>80.793</i>	<i>3.912</i>	<i>78.497</i>	<i>3.813</i>	<b>2,92%</b>
<b>Teléfono 012</b>	<b>281.231</b>	1.132	<b>277.711</b>	1.115	<b>1,27%</b>
<b>Buzón de euskadi.eus</b>	<b>32.475</b>	131	<b>35.261</b>	144	<b>-7,90%</b>
<b>Telegram</b>	<b>10.140</b>	41	<b>11.643</b>	47	<b>-12,91%</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>629.104</b>	<b>2.537</b>	<b>633.632</b>	<b>2.545</b>	<b>-0,71%</b>
<b>Registro Electrónico General</b>	<b>26.458</b>	1.276	<b>24.495</b>	1.177	<b>8,01%</b>
<b>Sistema de Interconexión de Registros</b>	<b>190.292</b>	9.243	<b>131.540</b>	6.335	<b>44,66%</b>
<b>TOTAL ATENCIONES</b>	<b>845.854</b>	<b>3.411</b>	<b>789.667</b>	<b>3.171</b>	<b>7,12%</b>

## 1.2 Comparativa mensual

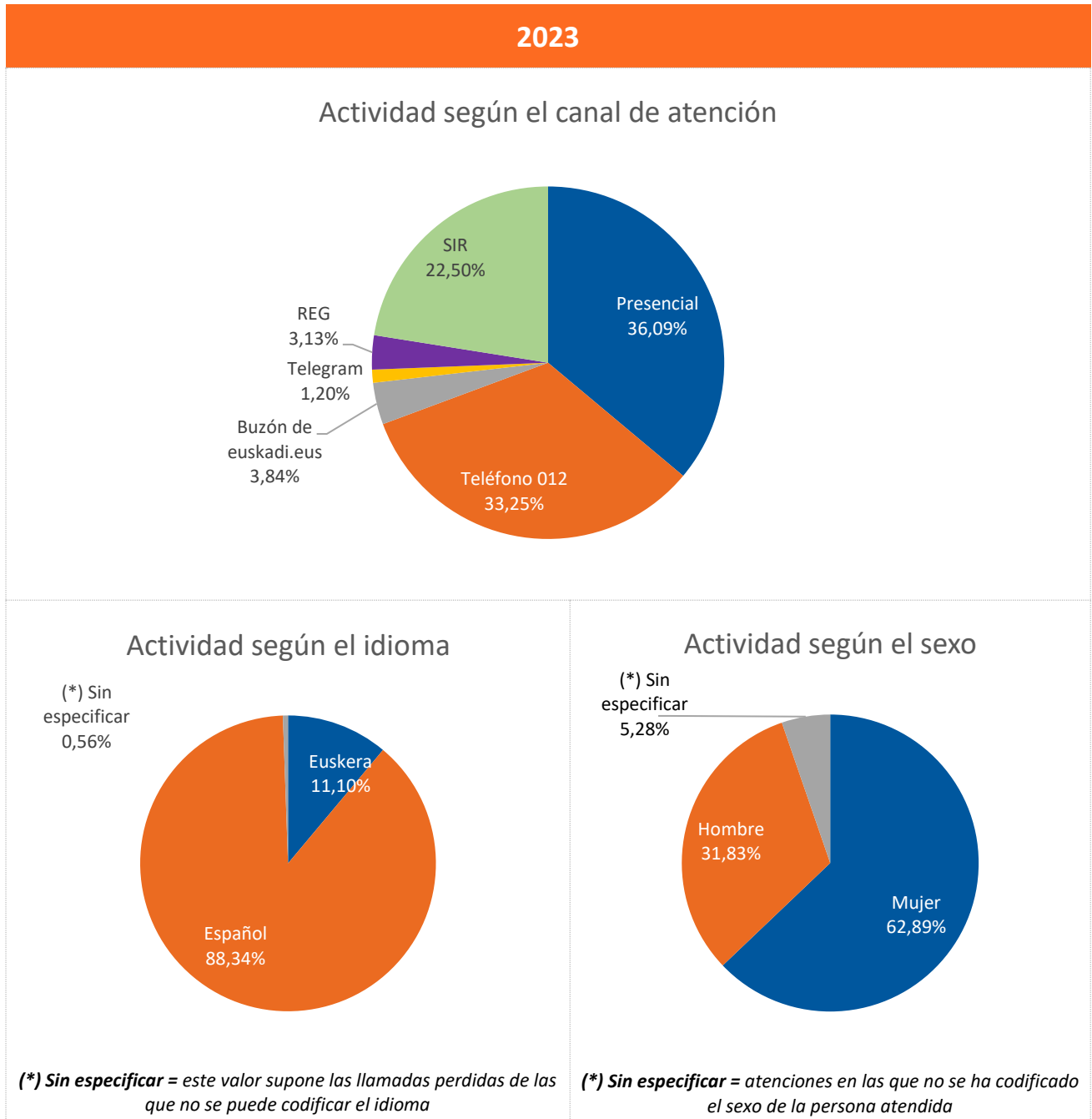
La actividad de Zuzenean se concentra en la atención directa que se hace a la ciudadanía más la actividad que entra desde el Registro electrónico General (REG) y a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR).



AÑO	CANAL				REG	SIR	Actividad ZUZENEAN
	Presencial	Telefónico	Buzón	Telegram			
enero-23	30.507	24.830	3.336	1.103	2.421	15.628	<b>77.825</b>
febrero-23	28.026	24.027	3.018	1.016	2.292	13.431	<b>71.810</b>
marzo-23	34.622	31.166	3.346	1.074	3.158	21.131	<b>94.497</b>
abril-23	21.787	19.964	2.191	676	1.576	19.485	<b>65.679</b>
mayo-23	29.224	24.641	3.292	1.023	2.395	16.116	<b>76.691</b>
junio-23	26.636	26.018	2.803	843	3.030	15.987	<b>75.317</b>
julio-23	22.394	20.582	2.023	639	1.878	13.776	<b>61.292</b>
agosto-23	16.530	17.607	1.439	452	1.307	15.457	<b>52.792</b>
septiembre-23	24.828	22.653	2.832	861	1.837	17.259	<b>70.270</b>
octubre-23	24.769	25.789	2.841	790	2.058	13.014	<b>69.261</b>
noviembre-23	25.401	26.256	3.191	1.007	2.497	18.124	<b>76.476</b>
diciembre-23	20.534	17.698	2.163	656	2.009	10.884	<b>53.944</b>

### 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...)

2023									
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	305.258	48,52%	194.645	49,20%	63,76%	106.990	53,43%	35,05%	1,19%
TELEFONICO	281.231	44,70%	176.355	44,58%	62,71%	76.938	38,43%	27,36%	9,93%
BUZON	32.475	5,16%	19.410	4,91%	59,77%	13.065	6,53%	40,23%	0,00%
TELEGRAM	10.140	1,61%	5.220	1,32%	51,48%	3.234	1,62%	31,89%	16,63%
<b>TOTAL</b>	<b>629.104</b>		<b>395.630</b>	<b>62,89%</b>		<b>200.227</b>	<b>31,83%</b>		<b>5,28%</b>

(\*) 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...)

2023									
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	69.826	11,10%	28.203	7,13%	40,39%	14.444	7,21%	20,69%	38,92%
CASTELLANO	555.744	88,34%	367.427	92,87%	66,11%	185.783	92,79%	33,43%	0,46%
(*) Sin especificar	3.533	0,56%	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>629.103</b>		<b>395.630</b>		<b>62,89%</b>	<b>200.227</b>		<b>31,83%</b>	5,28%

(\*) 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	2023					
	Total atenciones		Euskera	Español	Mujer	Hombre
Vivienda	226.258	37,79%	5,13%	94,87%	64,25%	35,32%
Asuntos sociales	158.969	26,55%	7,40%	92,60%	72,30%	27,22%
Educación	84.608	14,13%	9,14%	90,86%	73,56%	25,90%
Gobierno y Administración Pública	44.783	7,48%	11,09%	88,91%	60,16%	39,20%
Seguridad e Interior	31.019	5,18%	7,66%	92,34%	46,74%	52,72%
Trabajo y empleo	21.372	3,57%	3,83%	96,17%	60,46%	38,90%
Actividades Económicas	9.339	1,56%	10,96%	89,04%	53,94%	45,56%
Salud	7.624	1,27%	7,36%	92,64%	66,45%	33,20%
Medio Ambiente	4.723	0,79%	13,74%	86,26%	58,04%	41,73%
Justicia	3.500	0,58%	4,54%	95,46%	60,86%	38,86%
Euskera	1.971	0,33%	33,89%	66,11%	70,17%	29,12%
Cultura	1.745	0,29%	23,38%	76,62%	49,40%	49,00%
Ocio y Turismo	1.561	0,26%	12,81%	87,19%	55,93%	43,56%
Infraestructura y Obras Públicas	371	0,06%	12,67%	87,33%	45,82%	53,64%
Acción Exterior	359	0,06%	8,08%	91,92%	46,24%	53,20%
Transporte y movilidad	356	0,06%	8,15%	91,85%	48,03%	51,69%
Urbanismo y territorio	242	0,04%	13,22%	86,78%	52,07%	47,93%
<b>Total</b>	<b>598.800</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,19%</b>	<b>92,81%</b>	<b>66,07%</b>	<b>33,44%</b>
	(*) Sin especificar		0,56%		5,28%	

(\*) *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