



## Informe de actividad

**febrero 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

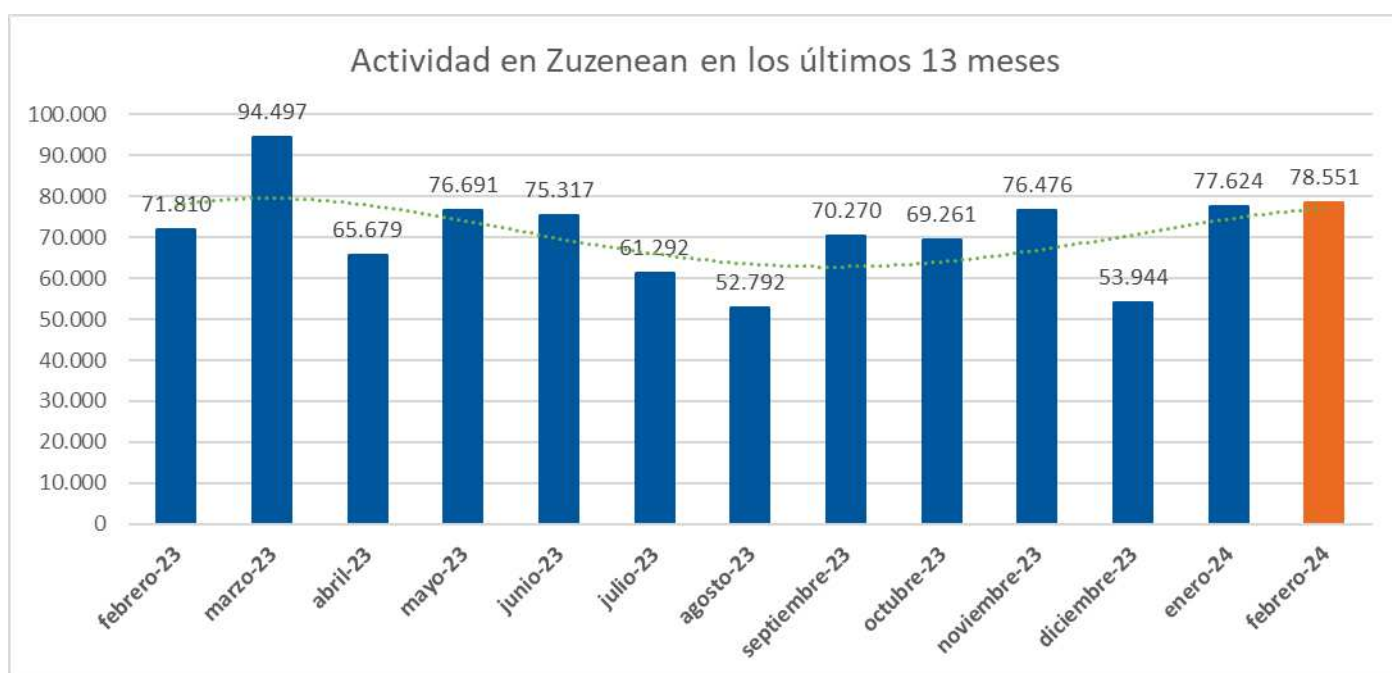
En esta tabla aparecen los datos totales recogidos sobre la actividad correspondiente a la atención ciudadana. Se hace una comparación entre los datos del mes último con los datos del mismo mes del ejercicio anterior. Dicha comparación se hace en valores absolutos y en valores medios diarios.

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	febrero 2024		enero 2024		Variación
	Atenciones	Media diaria	Atenciones	Media diaria	
<b>Presencial</b>	<b>29.479</b>	1.404	<b>29.970</b>	1.362	<b>-1,64%</b>
<i>Zuzenean Bilbao</i>	16.141	769	16.313	742	<b>-1,05%</b>
<i>Zuzenean San Sebastián</i>	5.480	261	6.003	273	<b>-8,71%</b>
<i>Zuzenean Vitoria</i>	7.858	374	7.654	348	2,67%
<b>Teléfono 012</b>	<b>29.901</b>	1.424	<b>29.614</b>	1.346	<b>0,97%</b>
<b>Buzón de euskadi.eus</b>	<b>2.909</b>	139	<b>2.855</b>	130	<b>1,89%</b>
<b>Telegram</b>	<b>898</b>	43	<b>1.125</b>	51	<b>-20,18%</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>63.187</b>	<b>3.009</b>	<b>63.564</b>	<b>2.889</b>	<b>-0,59%</b>
<b>Registro Electrónico General</b>	<b>1.956</b>	93	<b>1.667</b>	76	17,34%
<b>Sistema de Interconexión de Registros</b>	<b>13.408</b>	638	<b>12.393</b>	563	8,19%
<b>TOTAL ATENCIONES</b>	<b>78.551</b>	<b>3.741</b>	<b>77.624</b>	<b>3.528</b>	<b>1,19%</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.



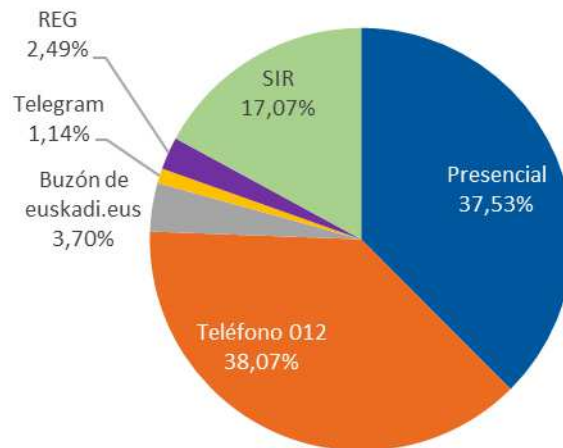
AÑO	CANAL				REG	SIR	Actividad ZUZENEAN
	Presencial	Telefónico	Buzón	Telegram			
febrero-24	29.479	29.901	2.909	898	1.956	13.408	<b>78.551</b>
enero-24	29.970	29.614	2.855	1.125	1.667	12.393	<b>77.624</b>
diciembre-23	20.534	17.698	2.163	656	2.009	10.884	<b>53.944</b>
noviembre-23	25.401	26.256	3.191	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>
junio-23	26.636	26.018	2.803	843	3.030	15.987	<b>75.317</b>
mayo-23	29.224	24.641	3.292	1.023	2.395	16.116	<b>76.691</b>
abril-23	21.787	19.964	2.191	676	1.576	19.485	<b>65.679</b>
marzo-23	34.622	31.166	3.346	1.074	3.158	21.131	<b>94.497</b>
febrero-23	28.026	24.027	3.018	1.016	2.292	13.431	<b>71.810</b>

### 1.3 Análisis de la actividad

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

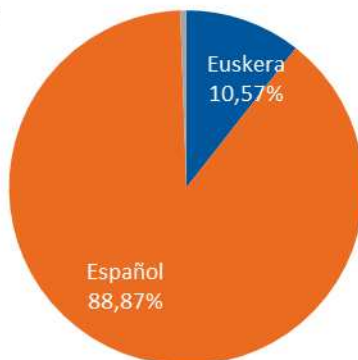
febrero 2024

Actividad según el canal de atención



Actividad según el idioma

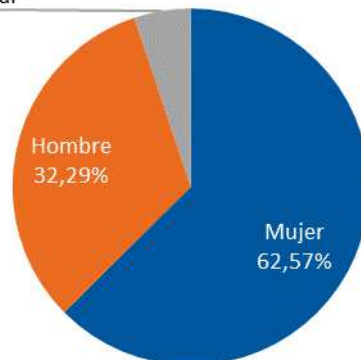
(\*) Sin especificar  
0,56%



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

Actividad según el sexo

(\*) Sin especificar  
5,13%



(\*) 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	febrero 2024					
	Total atenciones		Euskera	Español	Mujer	Hombre
Vivienda	27.763	46,18%	4,58%	95,42%	64,19%	35,57%
Asuntos sociales	11.333	18,85%	8,07%	91,93%	71,52%	28,10%
Educación	8.945	14,88%	6,73%	93,27%	76,43%	23,24%
Gobierno y Administración Pública	4.028	6,70%	11,10%	88,90%	59,29%	40,37%
Seguridad e Interior	2.939	4,89%	8,06%	91,94%	46,82%	52,91%
Trabajo y empleo	2.066	3,44%	4,16%	95,84%	59,15%	40,76%
Actividades Económicas	942	1,57%	12,42%	87,58%	53,29%	46,50%
Salud	725	1,21%	9,93%	90,07%	66,34%	32,97%
Medio Ambiente	508	0,84%	14,17%	85,83%	60,43%	38,78%
Justicia	268	0,45%	5,60%	94,40%	63,81%	35,82%
Cultura	212	0,35%	28,30%	71,70%	53,30%	46,70%
Ocio y Turismo	134	0,22%	19,40%	80,60%	56,72%	42,54%
Euskera	106	0,18%	29,25%	70,75%	61,32%	37,74%
Infraestructura y Obras Públicas	52	0,09%	19,23%	80,77%	50,00%	50,00%
Transporte y movilidad	48	0,08%	8,33%	91,67%	56,25%	43,75%
Acción Exterior	30	0,05%	0,00%	100,00%	30,00%	70,00%
Urbanismo y territorio	21	0,03%	14,29%	85,71%	57,14%	38,10%
<b>Total</b>	<b>60.120</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,60%</b>	<b>93,40%</b>	<b>65,77%</b>	<b>33,94%</b>
	(*) Sin especificar		0,56%		5,13%	

(\*) *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