



## RESUMEN DE LA ACTIVIDAD REALIZADA EN PEGORA EN 2025

	TIPO DE ATENCION	2025
1	PRESENCIAL (TIQUES ATENDIDOS)	32.147
2	CON CITA PREVIA	1.564
1	PRESENCIAL (TOTAL TRAMITES)	48.135
3	TELEFONO (TRAMITES)	5.519
4	TAREAS 010 (TRAMITES INTERNOS)	2.988
	TOTAL (TRAMITES)	56.642

En 2025 las atenciones realizadas en comparación con 2024 en la mayoría de los medios de atención que ofrece PEGORA (presencial, teléfono y tareas 010) han aumentado. Así:

- El número de trámites realizados en total ha aumentado en 2.888 trámites, por tanto, un 5,37% más (de 53.754 en 2024 a 56.642.754 en 2025).

- La atención presencial y la atención a través de cita previa son las que más han aumentado este 2025. La atención presencial ha aumentado con un 8,70% más de trámites que en 2024 (3.856 trámites más realizados). En cuanto a las citas previas el número de trámites que se han realizado con cita previa han sido 345 más que en 2024.

-En cuanto a la realización de otras tareas (tareas 010) las atenciones también han aumentado en relación a las cifras de 2024, han aumentado un 14,65%. La duración media de los trámites realizados se ha mantenido (6:52 minutos en 2024 a 6:53 minutos en 2025 en los trámites de la cola "A" y 4:43 minutos en los trámites de la cola "B").

-Los trámites a través de la atención telefónica son los únicos que han disminuido este 2025 con 1.350 llamadas telefónicas menos.

En cuanto a la máquina de autoservicio, ha quitado de la atención presencial 19.572 trámites, principalmente en lo que se refiere a emisión de volantes de padrón (pasando de 15.587 en 2024 a 14.524 en 2025), que por lo general los trámites de la máquina de autoservicio son trámites de menor complejidad y más rápidos, quedando los de mayor duración en la atención presencial.

### Datos de la maquina

DATOS DE LA MAQUINA	2025
TRAMITES	3.216
VOLANTES DE PADRÓN	11.027
VOLANTES HISTORICOS	3.497
IMPRESIÓN RECIBOS PAGADOS	690
IMPRESIONRECIBOS PARA PAGO	554
PAGO DE RECIBOS (MIPAGO)	487
TOTAL	19.572



## 1. ATENCION PRESENCIAL

Se han generado 32.147 tiques (con cita, sin ella y virtuales) y estos a su vez han dado lugar a 48.135 trámites con una duración media de 6:53 minutos. Una persona con un tique puede solicitar más de un tipo de trámite, esta es la razón por la cual el número de atenciones es superior al número de tiques emitidos.

## 2. ATENCION TELEFÓNICA

Las atenciones realizadas por teléfono han disminuido en 1.350 atenciones menos, en total en 2025 se han atendido 5.519 llamadas. La duración de estas también ha disminuido de 05:09 minutos de media en 2024 a 02:55 minutos en 2025.

## 3. TAREAS INTERNAS Y CAMPAÑAS

Se han realizado 2.988 trámites que no son ni atención telefónica ni presencial. Se incluyen aquí, por ejemplo, el registrar a cada departamento la documentación que se recepciona desde Correos, la que llega por SIR o la que se notifica al Ayuntamiento desde las sedes electrónicas de otras administraciones. Mencionar que actualmente toda documentación que llega al Ayuntamiento por cualquier vía se centraliza en PEGORA y es quien hace el registro a los departamentos o remite al departamento los registros generales que llegan por Impulsa.

También se incluye aquí la atención vía email, aunque no se corresponde cada email respondido con un trámite, por lo que es difícil calcular a cuantos se le ha dado una respuesta, cuantos se han derivado a otros departamentos o cual ha sido el tiempo dedicado a ello.

Entre las tareas realizadas cabe también destacar la gestión de las campañas Umeak Eskolara y Dirulaguntzak Ikasleei, la mecanización de todas las matriculas de cursos del Ayuntamiento, la mecanización de otras ayudas y subvenciones... y otros trabajos administrativos, que son tareas que se realizan desde PEGORA pero que no se ven reflejadas en las estadísticas puesto que no se marcan en el turnero.

En cuanto a las campañas de Umeak Eskolara y Dirulaguntzak ikasleei, los datos fueron:

<b>UMEAK ESKOLARA</b>	<b>2025</b>
Número de subvenciones concedidas	2.874
Importe total (€)	171.966,65 €

<b>DIRULAGUNTZAK IKASLEEI</b>	<b>2025</b>
Número de subvenciones concedidas	1.375
Importe total (€)	82.244,68 €



#### 4. TIEMPOS DE ESPERA, HORARIOS DE ATENCION Y CITAS PREVIAS

Los tiempos de espera medios para ser atendido en PEGORA han sido de 08:54 minutos (11:56 minutos para los ciudadanos que acuden sin cita y han realizado un trámite de la fila "A" y 07:41 para los que han realizado un trámite de la fila "B").

En cuanto a los que acuden con cita previa la media de tiempo de espera ha sido de 03:07 minutos. En comparativa con el año 2024 el tiempo de espera para todos los trámites ha disminuido de 13:01 minutos a 11:56 minutos en los trámites más largos y complejos así como en los trámites con cita previa que la espera ha pasado de 04:12 minutos a 03:07 minutos.

El horario en que se han concentrado el mayor número de atenciones ha sido en la franja horaria de 08:30 a 14:00 con el 87,07% de los tiques frente al 12,93% en la franja de 15:00 a 19:00 de la tarde. En cuanto a horarios la mayoría de tiques se han solicitado entre las 09:00 y las 13:00 (79,31%).

Este 2025 se ha creado la cola "B" que recoge ciertos trámites más cortos y ágiles que se realizan en la oficina de Pegora. Esto ha hecho que los ciudadanos que han acudido a hacer alguno de estos trámites han cogido un tiquet de esta fila, y al ser trámites más rápidos el tiempo de espera ha disminuido y ha dado la posibilidad de atender a más personas en menos tiempo. Otro cambio que se ha incorporado este año es la modificación de horario, antes la oficina estaba cerrada de 14:00 a 15:00, a partir de septiembre esto se modificó y ahora está abierta en horario continuo de 08:30 a 19:00, este cambio de horario también ha posibilitado que acudan más personas en esa franja horaria.