



## RESUMEN DE LA ACTIVIDAD REALIZADA EN PEGORA EN 2024

	TIPO DE ATENCION	2024
1	PRESENCIAL (TIQUES)	31771
2	CON CITA PREVIA	1219
1	PRESENCIAL (TRAMITES)	44279
3	TELEFONO (TRAMITES)	6869
4	TAREAS 010 (TRAMITEAK)	2606
	TOTAL (TRAMITEAS)	53754

En 2024 las atenciones realizadas en comparación con 2023 en todos los diversos medios de atención que ofrece PEGORA (presencial, teléfono y tareas 010) han disminuido. Así:

- El número de trámites realizados en total ha disminuido en 2.795, por tanto un 4,94% (de 56.549 de 2022 a 53.754 en 2024).

- La atención telefónica es la que más ha disminuido con un 16,10% menos de trámites que en 2023 (1.319 trámites menos realizados).

-En cuanto a la atención presencial y la realización de otras tareas (tareas 010) las atenciones se han mantenido en general en las cifras de 2023. También se mantenido la duración media de los trámites realizados (6:53 min en 2023 a 6:52 min en 2024).

En cuanto a la máquina de autoservicio, ha quitado de la atención presencial 21.117 trámites, principalmente en lo que se refiere a emisión de volantes de padrón (pasando de 14.772 en 2023 a 15.587 en 2024), que por lo general vienen siendo trámites de menor complejidad y más rápidos, quedando los trámites de más duración en la atención presencial.

### Datos de la maquina

DATOS DE LA MAQUINA	2024
TRAMITES	3485
VOLANTES DE PADRÓN	12060
VOLANTES HISTORICOS	3527
IMPRESIÓN RECIBOS PAGADOS	754
IMPRESIONRECIBOS PARA PAGO	554
PAGO DE RECIBOS (MIPAGO)	737
TOTAL	2117

### 1. ATENCION PRESENCIAL

Se han generado 31.771 tiques (con cita, sin ella y virtuales) y estos a su vez han dado lugar a 44.279 trámites (duración media 6:52 min). 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 (6.869 atenciones), su duración se ha incrementado algo (04:12 min de media en 2023 y 05:09 min en 2024).

## 3. TAREAS INTERNAS Y CAMPAÑAS

Se han realizado 2.606 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 explicar cuantos se han contestado 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 (como los 200 euros)... 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>2024</b>
Número de subvenciones concedidas	3.061
Importe total (€)	183.003,91

<b>DIRULAGUNTZAK IKASLEEI</b>	<b>2024</b>
Número de subvenciones concedidas	1.377
Importe total (€)	82.373,58

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

Los tiempos de espera medios para ser atendido en PEGORA han sido de 10:18 min (13:01 min para los ciudadanos que acuden sin cita y 04:12 min para los ciudadanos que acuden con cita). En comparativa con el año 2023 el tiempo de espera ha disminuido de 11:11 minutos a 10:18.

El horario en que se han concentrado el mayor número de atenciones ha sido por la mañana con el 86,38% de los tiques frente al 13,62% de la tarde. En cuanto a horarios la mayoría de tiques se han solicitado entre las 09:00 y las 13.00 (79,49%).

El número de citas previas ha aumentado. 1.219 personas han solicitado cita previa antes de acudir a PEGORA.