

EUSKO JAURLARITZA

GOBERNANTZA,
ADMINISTRAZIO DIGITAL ETA
AUTOGOBERNU SAILA



GOBIERNO VASCO

DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA,
ADMINISTRACIÓN DIGITAL Y
AUTOGOBIERNO



zuzenean

herriarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

**Estudio 2024 de expectativas y satisfacción de las personas
usuarias del servicio presencial y telefónico de Atención**

Ciudadana del Gobierno Vasco

ZUZENEAN

Elaborado por:

ikertalde

ÍNDICE

1.- Introducción: Planteamiento metodológico	3
1.1.- Objetivos de estudio	4
2- Perfil sociodemográfico de las personas usuarias	7
2.1. Perfil de las personas usuarias	9
3.- Valoración del servicio de gestión de la cita previa en atención presencial	14
3.0. Uso de la cita previa en la atención presencial (57% del total)	17
3.1. Valoración de la cita previa en la atención presencial	19
3.2. Valoración de la gestión para anular la cita previa	24
4.- Conocimiento y uso de Zuzenean	26
4.1. Grado de uso anual de Zuzenean	28
4.2. Principales motivos para acudir a Zuzenean	29
4.3. Materia sobre la que realizó el trámite	32
4.4. Forma de conocimiento del servicio	34
4.5. Conocimiento y uso de la web	37
4.6. Conocimiento y uso del buzón de correo electrónico y del servicio de mensajería instantánea de Telegram	43
4.7. El certificado de identificación electrónica “BakQ”	46
5.- Valoración del desempeño del servicio de Zuzenean	47
5.1. Valoración general del desempeño	50
5.2. Valoración comparada del servicio Zuzenean	53
5.3. Valoración del espacio físico	56
5.4. Valoración del personal de atención	58
5.5. Valoración de la información facilitada	61
5.6. Valoración del proceso de tramitación electrónica	64
5.7. Evolución de las principales áreas de servicio según delegación y canal	68
6.- Tiempo de espera, resolución y satisfacción	72
6.1. Amplitud del horario de atención al público	75
6.2. Número de llamadas y tiempo de espera en atención telefónica	78
6.3. Satisfacción previa a la atención telefónica	82
6.4. Resolución del trámite	85
6.5. Recomendación de Zuzenean	88
7.- Indicadores asociados a la Carta de servicios de Zuzenean	91



1.

Introducción: Planteamiento metodológico



1.1.- Objetivos de estudio

Objetivo general

Conocer el grado de expectativas y satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean en 2024

Objetivos específicos

Los objetivos específicos, sobre los que se ha trabajado para dar respuesta al objetivo general, vienen recogidos en la Carta de Servicios de Zuzenean y son los siguientes:

- ▶ Satisfacción con relación a las infraestructuras e instalaciones de las oficinas de Zuzenean.
- ▶ Satisfacción con relación al personal de atención.
- ▶ Satisfacción con la relación a la información facilitada.
- ▶ Satisfacción con la amplitud del horario de atención al público.
- ▶ Satisfacción con el sistema de cita previa (modo de solicitud) para acudir a las oficinas de Zuzenean de atención presencial.
- ▶ Satisfacción con el proceso de tramitación electrónica realizado, con consentimiento, por medio de funcionario/a habilitado/a.
- ▶ Satisfacción con el proceso de tramitación electrónica en la web del Gobierno Vasco.
- ▶ Satisfacción con la web euskadi.eus
- ▶ Satisfacción global con la calidad del servicio.
- ▶ Recomendación de Zuzenean.



Ficha técnica

Universo objeto de estudio

Las personas usuarias del servicio de atención presencial y del servicio de atención telefónica del Servicio de Atención Zuzenean del Gobierno Vasco.

Metodología

Metodología de exploración y análisis cuantitativo de datos obtenidos mediante un proceso de recogida de información a una muestra representativa de personas usuarias del servicio de atención de Zuzenean.

Técnica de estudio

Entrevista personal en las oficinas de atención de Zuzenean a personas que acaban de recibir la atención presencial y entrevista telefónica a personas que previamente han recibido atención telefónica, a partir de un cuestionario compuesto por preguntas cerradas y adaptadas a cada canal de atención.

Diseño de la muestra: tamaño y margen de error

El tamaño de la muestra final ha sido de 1.595 entrevistas. 1.021 entrevistas “in situ” en las propias oficinas a personas que han recibido la atención presencial de Zuzenean y 574 entrevistas telefónicas a personas que han recibido la atención a través del servicio telefónico. Para el conjunto de las 1.595 entrevistas, el margen de error muestral de los datos es del $\pm 2,5\%$, para un nivel de confianza del 95% (en el que $p=q=0,5$).

* Para un nivel de confianza del 95%, siendo $p = q = 0,5$.

Partiendo de un tamaño de muestra global de 1.500 encuestas, con el fin de optimizar los márgenes de error estadístico para cada canal y oficina de atención, se ha realizado un diseño muestral aleatorio estratificado, con afijación no proporcional a las atenciones prestadas en cada estrato, pero que tiene en cuenta el peso de estos.

Los datos obtenidos han sido ponderados en función de las atenciones reales realizadas en los primeros 10 meses de 2024 a través de los distintos canales, a fin de proporcionar una fotografía ajustada a la realidad del Servicio de Atención Ciudadana que presta Zuzenean.

Seguidamente se reflejan las muestras y los criterios de asignación y de ponderación que se han utilizado:

	Encuestas realizadas		Márgenes de error *	Atenciones enero-octubre 2024, ambos incluidos		Índice ponderación 2024	Encuestas según peso canal ajustado a atenciones enero- octubre 2024	
	Abs.	%		Abs.	%		Abs.	%
Oficina Bilbao	401	26,7	±4,9	159.287	30,2	1,131059820905880	454	30,2
Oficina Donostia	309	20,6	±5,6	57.063	10,8	0,5258304546719	162	10,8
Oficina Vitoria-Gasteiz	311	20,7	±5,5	81.767	15,5	0,7486301086205	233	15,5
Canal presencial	1.021	68,1	±3,1	298.117	56,6		849	56,6
Canal telefónico	574	38,3	±4,1	228.678	43,4	1,1343892640106	651	43,4
Total	1.595	100,0	±2,5	526.795	100,0		1.500	100,0

* Márgenes de error para un nivel de confianza del 95% (en el que $p=q=0,5\%$)

Las fechas de realización del estudio han sido las siguientes:

- ▶ Aprobación de los cuestionarios: 26 de julio de 2024.
- ▶ El trabajo de campo presencial se realizó entre el 11 y el 31 de octubre de 2024.
- ▶ El trabajo de campo telefónico se realizó entre el 15 y el 21 de octubre de 2024.



2.

Perfil sociodemográfico de las personas usuarias





Las características sociodemográficas de las personas usuarias del servicio de atención ciudadana de Zuzenean son las siguientes:

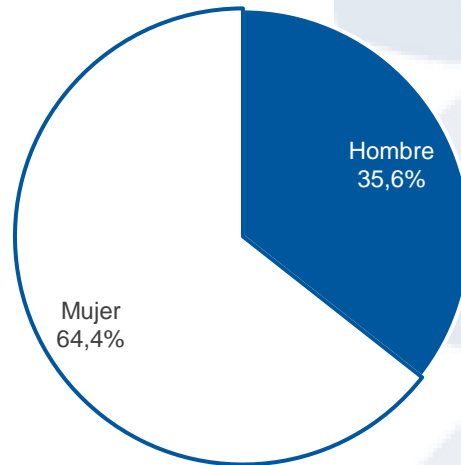
- ▶ **Sexo:** mayoritariamente son **mujeres** (64% frente a 36% de hombres)
- ▶ **Edad:** la media de edad de las personas entrevistadas es de 45,3 años, siendo el grupo de **edad de 30-45 años** el que presenta un porcentaje más elevado (**41% del total de la muestra**), **seguido del de 46-64 años (39%)**
- ▶ **Territorio de residencia:** más de la mitad de las personas entrevistadas (**53%**) **residen en Bizkaia, el 23% en Araba y el 20% en Gipuzkoa.**
- ▶ **Nivel de estudios finalizados:** el **29%** de las personas entrevistadas cuenta con estudios universitarios, el **27%** con algún tipo de **formación profesional**, el **21%** con **estudios primarios** y el **19%** con **estudios secundarios**. Entre las personas usuarias del servicio de atención telefónica, son proporcionalmente más las personas con estudios universitarios (35%); entre las usuarias del servicio de atención presencial son proporcionalmente más las personas con estudios secundarios (24%).
- ▶ **Preferencia de idioma de atención:** el **86%** de las personas entrevistadas optan por el **castellano** como idioma para ser atendidas. El porcentaje de personas que optan por el euskera representa un **5%**. Quienes optan por el euskera destacan entre quienes han recibido atención telefónica (6%) y quienes han acudido a la oficina de Donostia (7%).



2.1. Perfil de las personas usuarias

2.1.1.- Sexo

Base: Total de personas entrevistadas

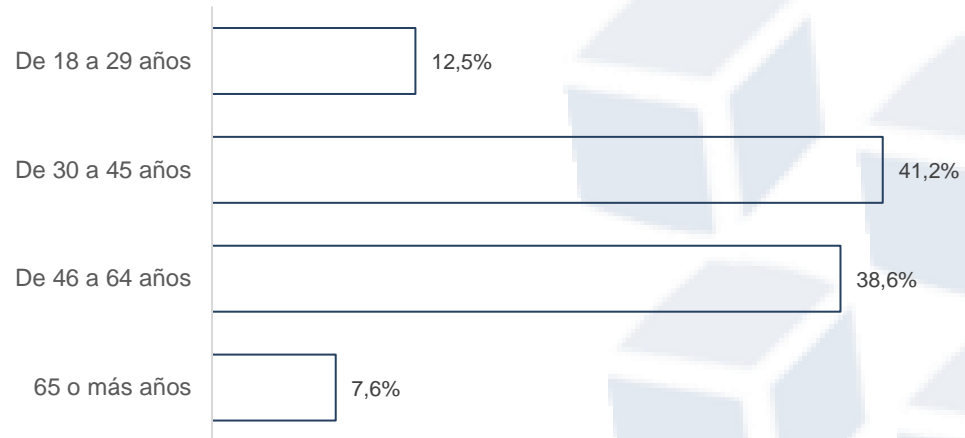


ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónico	Total
Hombre	36,5%	34,3%	35,6%
Mujer	63,4%	65,7%	64,4%
No binario	0,1%	0,0%	0,0%

ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Hombre	35,7%	35,9%	38,6%
Mujer	64,3%	64,1%	61,1%
No binario	0,0%	0,0%	0,3%

2.1.2.- Edad

Base: Total de personas entrevistadas



MEDIA: 45,3 años

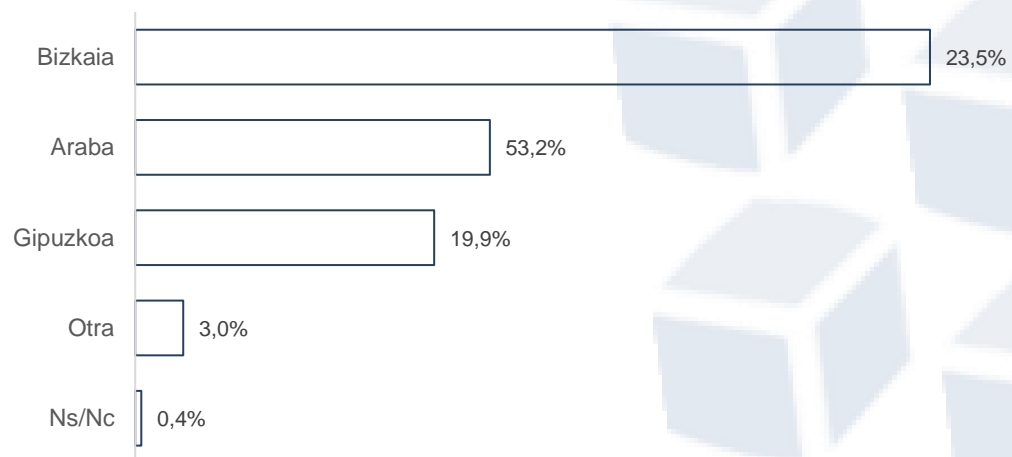
ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónico	Total
De 18 a 29 años	14,4%	10,1%	12,5%
De 30 a 45 años	43,3%	38,5%	41,2%
De 46 a 64 años	33,9%	44,8%	38,6%
65 o más años	8,4%	6,6%	7,6%
MEDIA	44,5	46,3	45,3

ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
De 18 a 29 años	12,2%	16,2%	17,4%
De 30 a 45 años	44,6%	42,7%	41,2%
De 46 a 64 años	35,9%	32,7%	30,9%
65 o más años	7,2%	8,4%	10,6%
MEDIA	44,9	43,6	44,2



2.1.3.- Territorio histórico de residencia

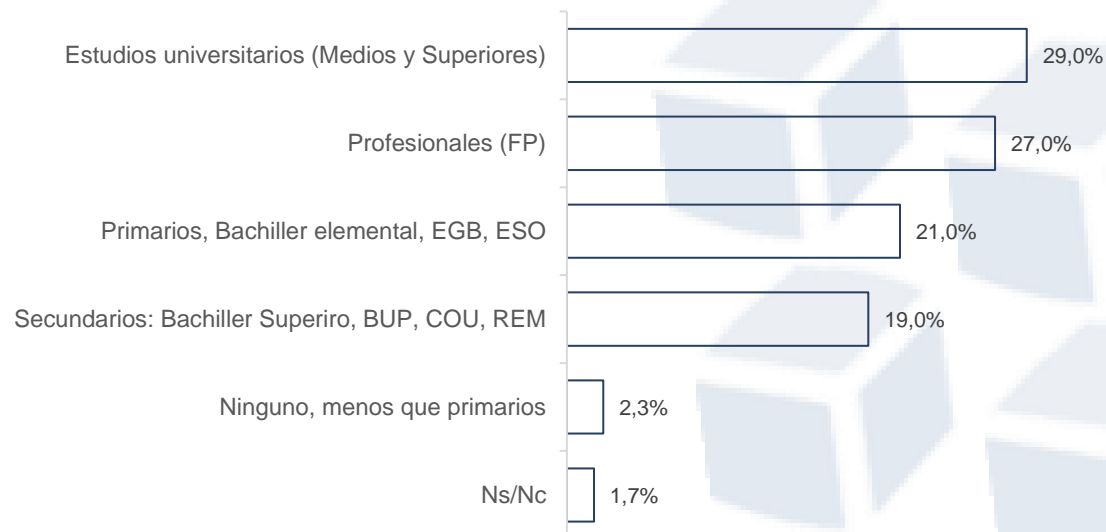
Base: Total de personas entrevistadas



ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónico	Total
Araba	27,2%	18,8%	23,5%
Bizkaia	53,0%	53,5%	53,2%
Gipuzkoa	19,4%	20,6%	19,9%
Otra	0,2%	6,6%	3,0%
Ns/Nc	0,3%	0,5%	0,4%

2.1.4.- Nivel de estudios finalizados

Base: Total de personas entrevistadas



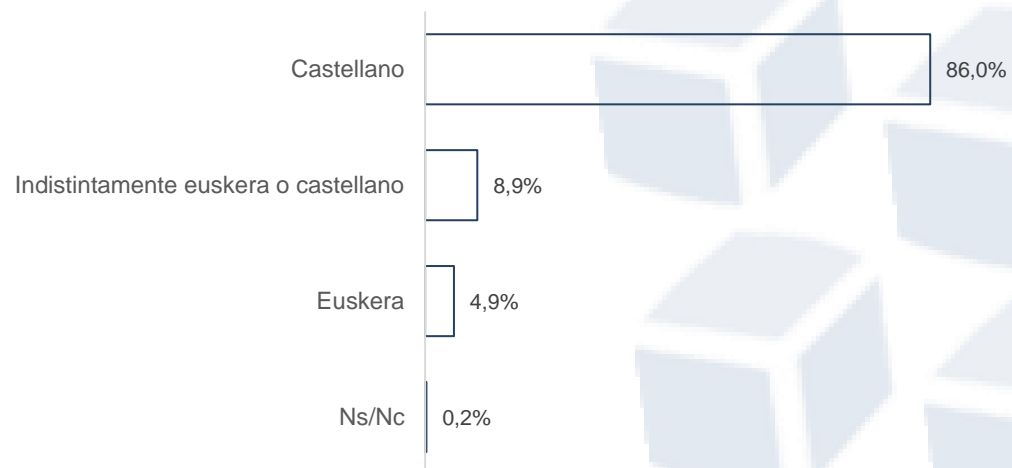
ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónico	Total
Ninguno, menos que primarios	2,7%	1,7%	2,3%
Primarios, bachiller elemental, EGB, ESO	20,7%	21,3%	21,0%
Secundarios: Bach superior, BUP, COU, REM	24,0%	12,5%	19,0%
Profesionales (FP)	26,9%	27,2%	27,0%
Estudios universitarios (medios y superiores)	24,2%	35,4%	29,0%
Ns/Nc	1,5%	1,9%	1,7%

ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Ninguno, menos que primarios	0,5%	4,2%	6,1%
Primarios, bachiller elemental, EGB, ESO	21,9%	8,4%	27,0%
Secundarios: Bach superior, BUP, COU, REM	28,2%	18,8%	19,6%
Profesionales (FP)	21,7%	46,6%	23,2%
Estudios universitarios (medios y superiores)	25,9%	22,0%	22,2%
Ns/Nc	1,7%	0,0%	1,9%



2.1.5.- Preferencia de idioma de atención

Base: Total de personas entrevistadas



ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónico	Total
Euskera	3,8%	6,4%	4,9%
Castellano	89,2%	81,7%	86,0%
Indistintamente euskera o castellano	7,0%	11,5%	8,9%
Ns/Nc	0,0%	0,3%	0,2%

ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Euskera	2,7%	7,4%	3,2%
Castellano	84,3%	92,2%	96,8%
Indistintamente euskera o castellano	13,0%	0,3%	0,0%
Ns/Nc	0,0%	0,0%	0,0%

3.

Valoración del servicio de gestión de la cita previa en atención presencial



Del total de personas que fueron atendidas **presencialmente** en las oficinas de Zuzenean, el **40,4% accedió a las mismas sin cita previa y el 59,6% con cita previa**. A las primeras, el **acceso a la oficina les pareció muy fácil (61,7) o fácil (34,3)**; a los segundos, la **obtención de su cita previa les pareció muy fácil (69,1%) o fácil (27,7%)**.

Aunque no parece que se registran diferencias significativas en la valoración del acceso a las oficinas/citas en términos generales, si se producen diferencias según la localización de las oficinas:

- En la atención con cita previa, las y los usuarios de las oficinas de Bilbao y Donostia muestran una valoración positiva extrema superior al 80%; 87,4% en el caso de Bilbao y del 80,6% en la oficina de Donostia; bajando al 19% en el caso de Vitoria-Gasteiz.
- Aunque la valoración del acceso a las oficinas por parte de las personas usuarias que han acudido a ellas sin cita previa también es alta, el porcentaje de las personas que han señalado valoración extrema baja -especialmente en Bilbao 68,8%-; mientras que se mantiene en niveles de facilidad similares a los obtenidos entre la población que ha acudido con cita previa en Donostia -78%-.
- La valoración extrema en Vitoria-Gasteiz es superior entre la población usuaria que ha acudido a las oficinas sin cita previa que con cita previa, que es significativamente menor; 40,6% sin cita previa y 19% entre las que acuden con cita previa.

El 43,4% de las personas entrevistadas que han recibido atención presencial se muestran **muy satisfechas con el sistema de gestión de la cita previa (identificación, acceso, espera) implantado en las oficinas**, y el 47,8% bastante satisfechas. El **grado medio** de satisfacción con este sistema es de 8,3, mientras que **el compromiso fijado en la Carta de Servicios es del 8,6 para 2024**.

La gran mayoría de personas entrevistadas (**63,6%**), **ha obtenido la cita previa mediante el sistema on line**, mientras que **un 34,3% lo ha hecho a través del teléfono** (el 30% a través del 012 y el 4,3% a través de agente de atención telefónica). La gran mayoría de personas usuarias **prefiere el sistema actual de cita previa (76,9%)** a acudir sin cita previa (21,0%); si bien y entre el colectivo de personas que han acudido sin cita previa, puede decirse que la preferencia se equipara prácticamente por igual entre ambas opciones: 49% prefieren acudir con cita previa frente al 47% que prefieren seguir acudiendo sin cita previa.

El 18,2% obtuvo la cita para el mismo día (11,0%) o para el día siguiente (7,2%) y otro 22,9% para 2-3 días más tarde. El tiempo medio de espera es de 4,2 días transcurridos entre la solicitud de la cita y la fecha de obtención obtenida.

Por oficinas, el comportamiento es también muy diferente:

- El 56% de las citas han sido dadas para el mismo día o para el día siguiente en lo que a Donostia se refiere, con una media de 1,7 días en el conjunto de las atenciones presenciales se refiere; mientras que en el extremo opuesto se encuentra Bilbao, donde en este mismo plazo de tiempo apenas se conceden citas en el 2% de las solicitudes demandadas, elevando la media a los 5,1 días entre la solicitud y la fecha de asistencia concedida.
- En Vitoria-Gasteiz la situación es algo intermedia. Una de cada 4 personas obtiene la cita en el mismo día o al día siguiente de la solicitud, dejando en 4,4 días la media global. Llama la atención que el 41% señala obtener cita pasada una semana desde la fecha de la solicitud.

Estos resultados se ven reflejados también en la valoración que otorgan las personas acerca del tiempo de espera una vez dentro de las oficinas. **Tres de cada cuatro personas que han acudido a las oficinas con cita previa lo valoran como de muy corto (< de 10 minutos); mientras que esta misma valoración baja al 35% entre las que acuden sin cita previa.**

- En Donostia es donde esta valoración es muy buena, incluso se refleja en ambos colectivos de personas, acuden con o sin cita previa.
- Bilbao supera claramente la espera en los 30 minutos de media para el 58% de las personas que acuden sin cita previa; y en Vitoria-Gasteiz, el tiempo de espera por encima de los 30 minutos se reduce a la mitad entre las que acuden sin cita previa con respecto al resultado obtenido en Bilbao.

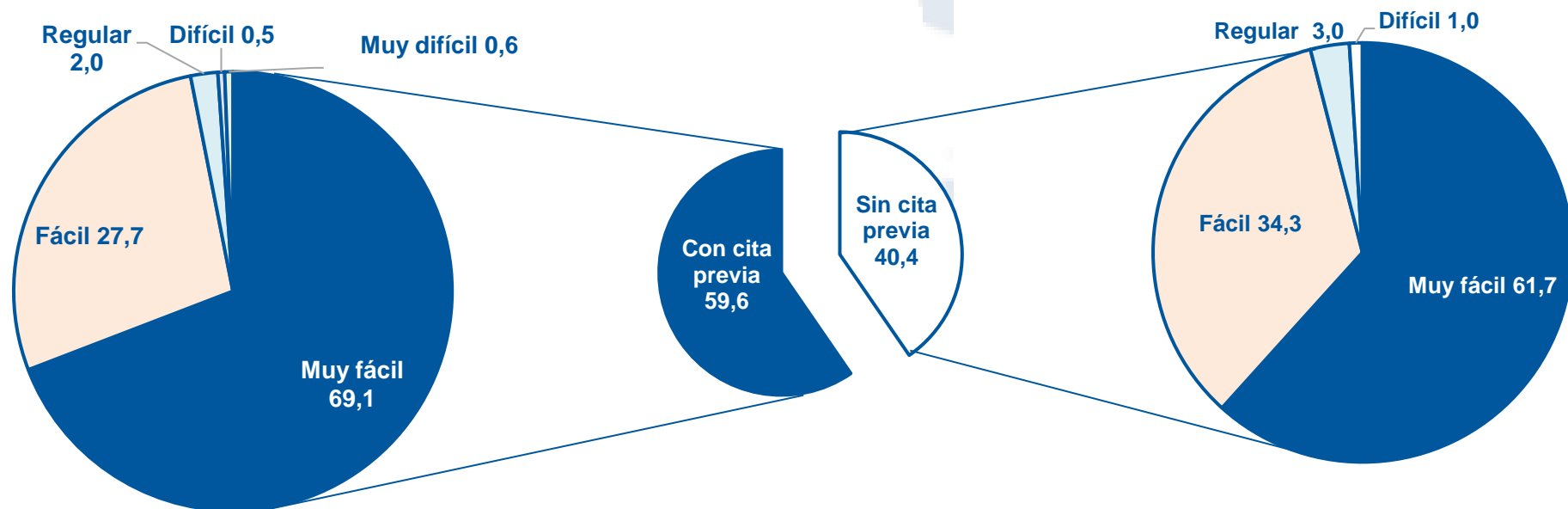
El 17,8% de las personas entrevistadas han necesitado anular alguna vez una cita previa y de ellas, el 60,0% lo ha hecho a través de la aplicación de gestión de citas previas de Zuzenean en internet. El grado de satisfacción medio con el sistema utilizado para la anulación de la cita previa es de 8,9.

3.0. Uso de la cita previa en la atención presencial (57% del total)

3.0.1.- ¿Cómo accedió al servicio de atención presencial de Zuzenean? Si accedió sin cita previa, ¿cómo le resultó el acceso a la oficina? Si accedió con cita previa, ¿cómo le resultó el proceso de obtención de su cita?

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial (60% de la atención presencial) y personas que han accedido a la oficina de Zuzenean sin cita previa (40% de las personas que han recibido atención presencial)

ATENCIÓN PRESENCIAL				
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Sin cita previa	38,4%	38,2%	46,0%	40,4%
Con cita previa	61,6%	61,8%	54,0%	59,6%



¿cómo le resultó el acceso a la oficina?

ATENCIÓN PRESENCIAL SIN CITA PREVIA				
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Muy Fácil	68,8%	78,0%	40,6%	61,7%
Fácil	26,0%	20,3%	55,9%	34,3%
Regular	3,9%	0,8%	2,8%	3,0%
Difícil	1,3%	0,8%	0,7%	1,0%
Muy Difícil				

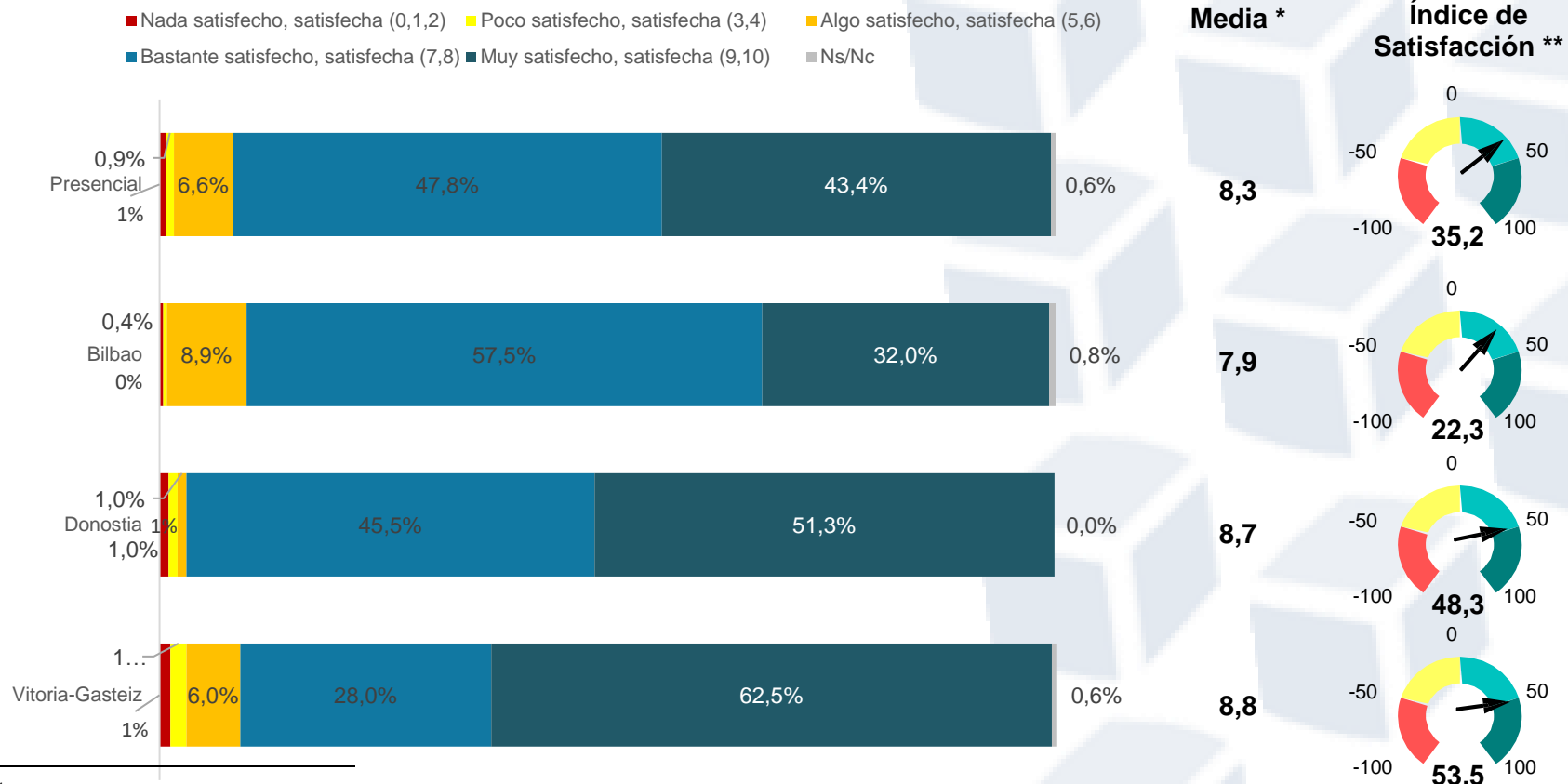
¿cómo le resultó el proceso de obtención de su cita?

ATENCIÓN PRESENCIAL CON CITA PREVIA				
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Muy Fácil	87,4%	80,6%	19,0%	69,1%
Fácil	12,1%	15,7%	72,0%	27,7%
Regular	0,4%	1,6%	6,0%	2,0%
Difícil	0,0%	0,5%	1,8%	0,5%
Muy Difícil	0,0%	1,6%	1,2%	0,6%

3.1. Valoración de la cita previa en la atención presencial

3.1.1.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el sistema de gestión de su cita previa implantado en las oficinas de atención presencial? (Indicador S2.AP.2.1.)¹

Base: personas entrevistadas que han recibido atención presencial y han acudido a la oficina con cita previa (60% del total de personas que han recibido atención presencial)

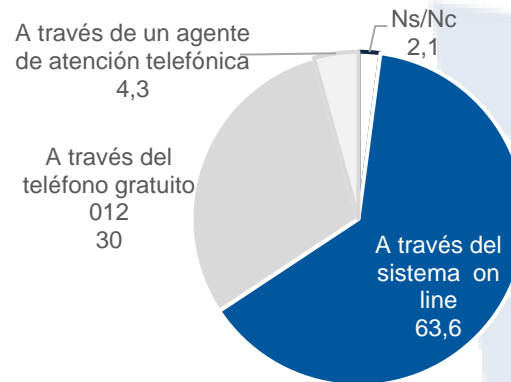


¹ *Escala de mínimo 0 "nada satisfecho/a" a máximo 10 "totalmente satisfecho/a".

**Índice de satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10 a un mínimo de -100 cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

3.1.2.- ¿Mediante qué sistema solicitó la cita previa?*

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial mediante cita previa (60% del total de personas que han recibido atención presencial)

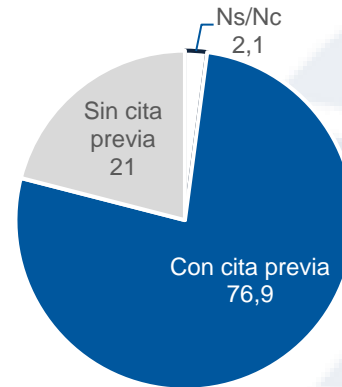


ATENCIÓN PRESENCIAL				
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
A través del sistema on line (ordenador, tablet, móvil...)	57,9%	58,6%	80,4%	63,6%
A través del teléfono gratuito 012	33,2%	37,2%	17,3%	30,0%
A través de un agente de atención telefónica	5,7%	4,2%	1,2%	4,3%
Ns/Nc	3,2%	0,0%	1,2%	2,1%

* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

3.1.3. ¿Prefiere el sistema actual de cita previa o acudir sin cita previa?*

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial (57% del total)



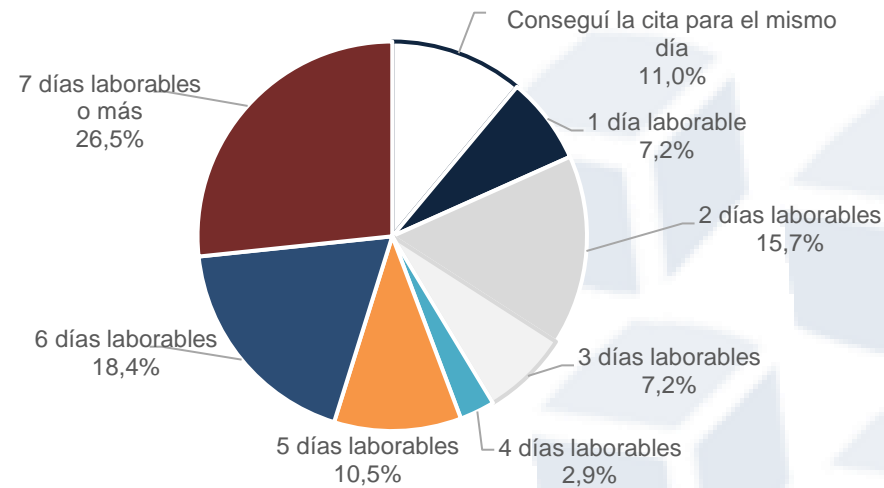
ATENCIÓN PRESENCIAL				
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Con cita previa	86,8%	60,8%	68,8%	76,9%
Sin cita previa	11,5%	38,5%	27,3%	21,0%
Ns/Nc	1,7%	0,6%	3,9%	2,1%

HAN ACUDIDO CON O SIN CITA PREVIA			
Preferencia:	Con cita previa	Sin cita previa	TOTAL
Con cita previa	95,8%	49,0%	76,9%
Sin cita previa	3,4%	46,9%	21,0%
Ns/Nc	0,8%	4,1%	2,1%

* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

3.1.4.- ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar?*

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial con cita previa (60% del total de personas que han recibido atención presencial)



ATENCIÓN PRESENCIAL				
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Consegui la cita para el mismo día	0,4%	38,7%	12,5%	11,0%
1 día laborable	1,2%	17,3%	12,5%	7,2%
2 días laborables	17,8%	18,8%	8,3%	15,7%
3 días laborables	7,7%	9,4%	4,2%	7,2%
4 días laborables	1,6%	4,2%	4,8%	2,9%
5 días laborables	12,1%	4,7%	11,3%	10,5%
6 días laborables	30,4%	1,6%	5,4%	18,4%
7 días laborables o más**	27,5%	5,2%	41,1%	26,5%
Ns/Nc	1,2%	0,0%	0,0%	0,7%
Media días**	5,1	1,7	4,4	4,2

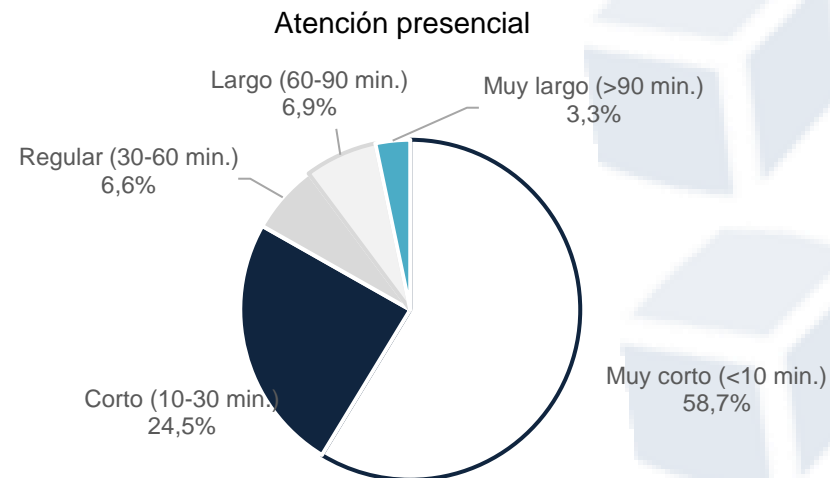
* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

**Suponiendo que quienes respondieron "7 días laborables o más" esperaron 7 días laborables.

3.1.5. ¿Cómo valoraría el tiempo de espera antes de ser atendido o atendida?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial (57% del total)

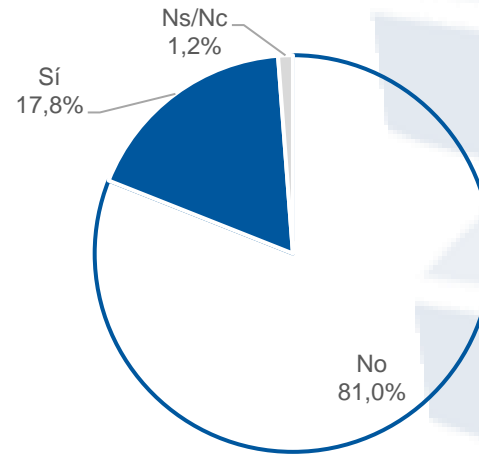
	ACUDIÓ SIN CITA PREVIA				ACUDIÓ CON CITA PREVIA			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Muy corto (<10 min.)	11,0%	81,4%	46,9%	34,9%	64,4%	93,7%	82,7%	74,8%
Corto (10-30 min.)	31,2%	16,9%	25,2%	26,7%	33,6%	4,2%	14,3%	23,0%
Regular (30-60 min.)	16,9%	1,7%	14,7%	13,5%	2,0%	1,6%	2,4%	2,0%
Largo (60-90 min.)	26,6%	0,0%	10,5%	16,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,1%
Muy largo (>90 min.)	14,3%	0,0%	2,8%	8,1%	0,0%	0,5%	0,0%	0,1%



3.2. Valoración de la gestión para anular la cita previa

3.2.1.- ¿Ha necesitado anular alguna vez una cita previa para las oficinas de atención presencial de Zuzenean?

Base: Total personas entrevistadas que han recibido atención presencial y personas entrevistadas que han recibido atención telefónica y han llamado alguna vez para pedir cita en las oficinas de atención presencial (76% del total de las personas entrevistadas)



ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónico	Total
Sí	12,2%	34,3%	17,8%
No	87,3%	62,6%	81,0%
Ns/Nc	0,5%	3,1%	1,2%

ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Sí	0,7%	10,7%	35,7%
No	99%	88,3%	63,7%
Ns/Nc	0,2%	1,0%	0,6%

3.2.2.- ¿A través de qué medio la ha anulado?*

Base: Personas entrevistadas que han necesitado anular alguna vez una cita previa (13,5% del total de personas entrevistadas)

ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónico	Total
A través de un operador virtual telefónico	19,4%	46,0%	32,0%
Contactando con un agente de Zuzenean	10,5%	19,5%	14,8%
A través de la aplicación de gestión de citas previas de Zuzenean en internet	73,4%	46,0%	59,6%

* Porcentaje de personas que utilizó cada uno de los medios propuestos.

3.2.3.- En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con el sistema que utilizó para anular la cita previa?

Base: Personas entrevistadas que han necesitado anular alguna vez una cita previa (13,5% del total de personas entrevistadas)

ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónico	Total
Nivel de satisfacción medio	8,9	8,8	8,9

* Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “totalmente satisfecho, satisfecha”.



4.

Conocimiento y uso de Zuzenean



Más de dos de cada tres de las personas entrevistadas (68,0%) ha utilizado el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean ocasionalmente en el último año; y para el 25,7%, esta ha sido la primera vez que ha utilizado el servicio.

El **principal motivo** por el que se acude a las oficinas de Zuzenean es para **realizar algún trámite (48,7%)** -especialmente en las oficinas de Donostia donde el 88% acude para este fin- y el siguiente es para pedir información (24,9%). **Vivienda (41,1%), Educación (14,7%) y Asuntos Sociales (donde se incluye todo lo referente a la Familia) (12,9%)**, son las áreas que generan el mayor número de consultas/trámites. 6 de cada 10 personas que acuden presencialmente a las oficinas de Donostia es para realizar trámites relacionados con la vivienda.

En general, el principal canal de conocimiento de Zuzenean es la recomendación de amistades o familiares (22,5%), seguido por la derivación realizada desde otra institución (18,5%). Sin embargo, según el canal de atención las diferencias son notables: entre las personas usuarias del canal telefónico, el conocimiento del servicio mediante la página web alcanza el 25,8%; en cambio, entre las personas usuarias del canal presencial, destacan la recomendación de amistades y familiares (27,6%).

El 51,9% de las personas usuarias del servicio de Zuzenean afirma conocer la web del Gobierno Vasco euskadi.eus: mayor conocimiento entre los y las usuarias del canal telefónico. De ellas, el 81,7% afirma haberla utilizado.

La búsqueda de información (82,5%), la realización de trámites (75,7%) y la realización de consultas o sugerencias (52,9%) son las funciones para las que en mayor medida se utiliza la web del Gobierno Vasco. Se observa que las personas usuarias del servicio de atención telefónico muestran un mayor grado de uso de todas las funciones por las que se pregunta.

El 38,1% de las personas usuarias de la web del Gobierno Vasco se muestran muy satisfechas con la web y el 48,3% bastante satisfechas. El grado medio de satisfacción es de 8,0 puntos en la escala de 0 a 10 donde 0 es la menor satisfacción y 10 la máxima.

El medio más utilizado para informarse previamente, antes de acudir a la oficina de Zuzenean de las gestiones a realizar es a través de amistades o personas conocidas, utilizado por el 36,0% de las personas que han recibido atención presencial; a continuación, a través de internet (en general) (27,1%) y la web euskadi.eus (8,7%).

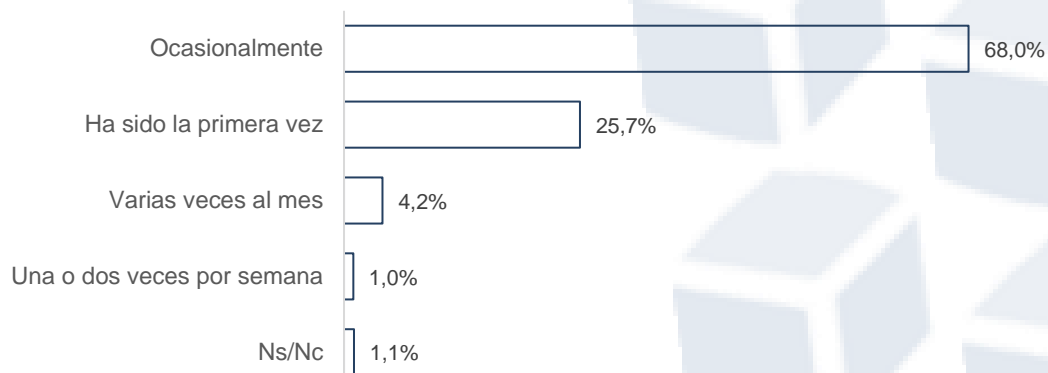
El 27,1% de las personas entrevistadas conoce el servicio de atención por correo electrónico de euskadi.eus, y el 53,6% de ellas lo ha utilizado en alguna ocasión (es decir, el 14,5% del total de personas entrevistadas). El 6,1% de las personas entrevistadas conoce el servicio de mensajería instantánea Telegram que ofrece Zuzenean, y el 31,9% de ellas lo ha utilizado (en torno al 2% del total de personas entrevistadas).

Finalmente, el 7,2% de las personas entrevistadas que han recibido atención presencial en Zuzenean afirman que les han ofrecido la posibilidad de obtener el certificado de identificación electrónica "BakQ", con ligera mayor oferta en la oficina de Vitoria-Gasteiz.

4.1. Grado de uso anual de Zuzenean

4.1.1. ¿Ha sido la primera vez que ha utilizado el servicio de Atención Ciudadana Zuzenean? Si ya lo había utilizado antes, ¿con qué frecuencia lo ha hecho a lo largo del último año?

Base: Total de personas entrevistadas



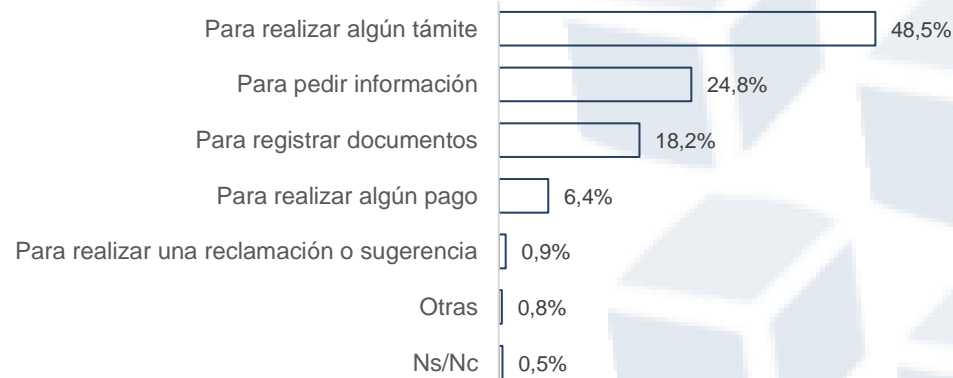
ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónico	Total
Ha sido la primera vez	16,6%	37,6%	25,7%
Una o dos veces por semana	0,6%	1,6%	1,0%
Varias veces al mes	3,3%	5,4%	4,2%
Ocasionalmente	79,1%	53,5%	68,0%
Ns/Nc	0,4%	1,9%	1,1%

ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Ha sido la primera vez	19%	11,7%	15,4%
Una o dos veces por semana	0,2%	1,6%	0,6%
Varias veces al mes	3,7%	2,6%	2,9%
Ocasionalmente	76,3%	84,1%	81,0%
Ns/Nc	0,7%	0,0%	0,0%

4.2. Principales motivos para acudir a Zuzenean

4.2.1. ¿Cuál es el motivo principal por el que ha acudido a Zuzenean?*

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial (57% del total)



ATENCIÓN PRESENCIAL				
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Para pedir información	35,4%	7,8%	16,1%	24,8%
Para realizar algún trámite	32,2%	88,3%	52,4%	48,5%
Para registrar documentos	18,2%	2,3%	29,3%	18,2%
Para realizar una reclamación o sugerencia	1,0%	1,3%	0,3%	0,9%
Para realizar algún pago	11,5%	0,0%	1,0%	6,4%
Otros	1,0%	0,3%	0,6%	0,8%
Ns/Nc	0,7%	0,0%	0,3%	0,5%

*No se sugirió ninguna respuesta. Solo ha sido admitida una respuesta

4.2.2. Evolución de la motivación principal de visita/contacto con Zuzenean

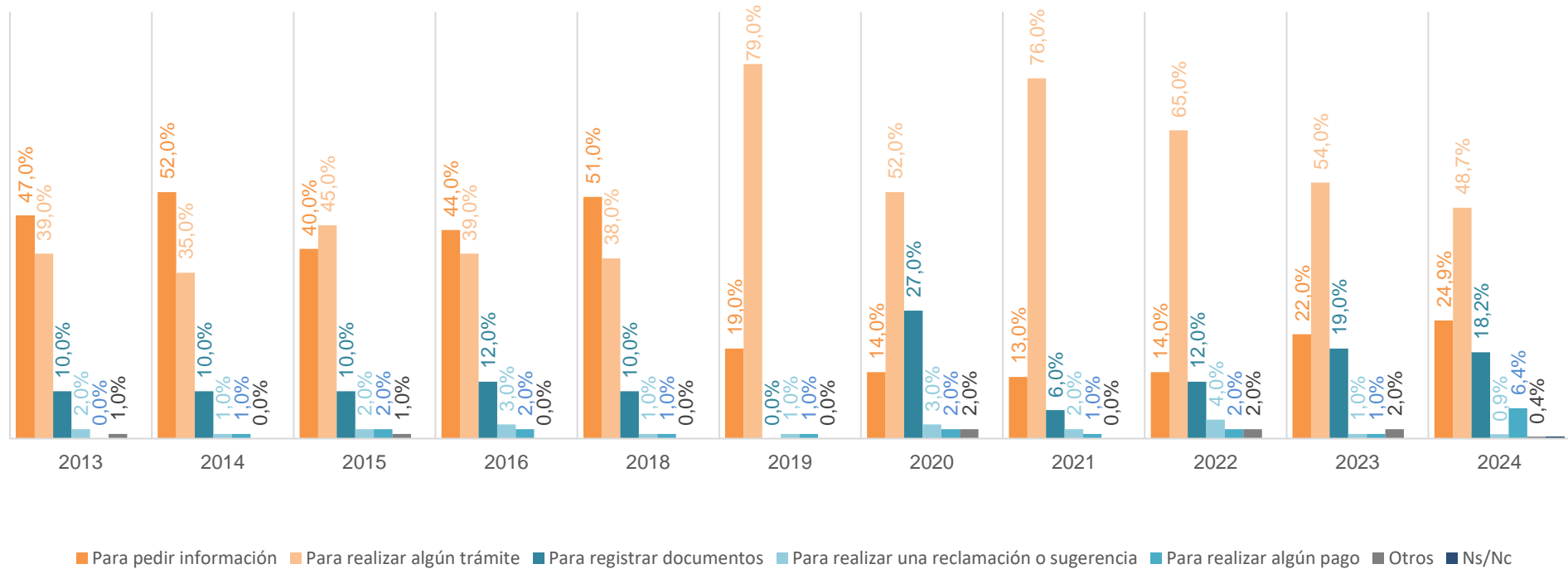
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial (57% del total)

	2013	2014	2015	2016	2018	2019*	2020	2021	2022	2023	2024
Para pedir información	47%	52%	40%	44%	51%	19%	14%	13%	14%	22%	24,8%
Para realizar algún trámite	39%	35%	45%	39%	38%	79%	52%	76%	65%	54%	48,5%
Para registrar documentos	10%	10%	10%	12%	10%		27%	6%	12%	19%	18,2%
Para realizar una reclamación o sugerencia	2%	1%	2%	3%	1%	1%	3%	2%	4%	1%	0,9%
Para realizar algún pago	0%	1%	2%	2%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	6,4%
Otros	1%	0%	1%	0%	0%	0%	2%	0%	2%	2%	0,8%
Ns/Nc	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0,5%

* Años en los que se permitió dar más de una respuesta. En el año 2019 no se contempla la opción "para registrar documentos".

4.2.2. Evolución de la motivación principal de visita/contacto con Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial (57% del total)

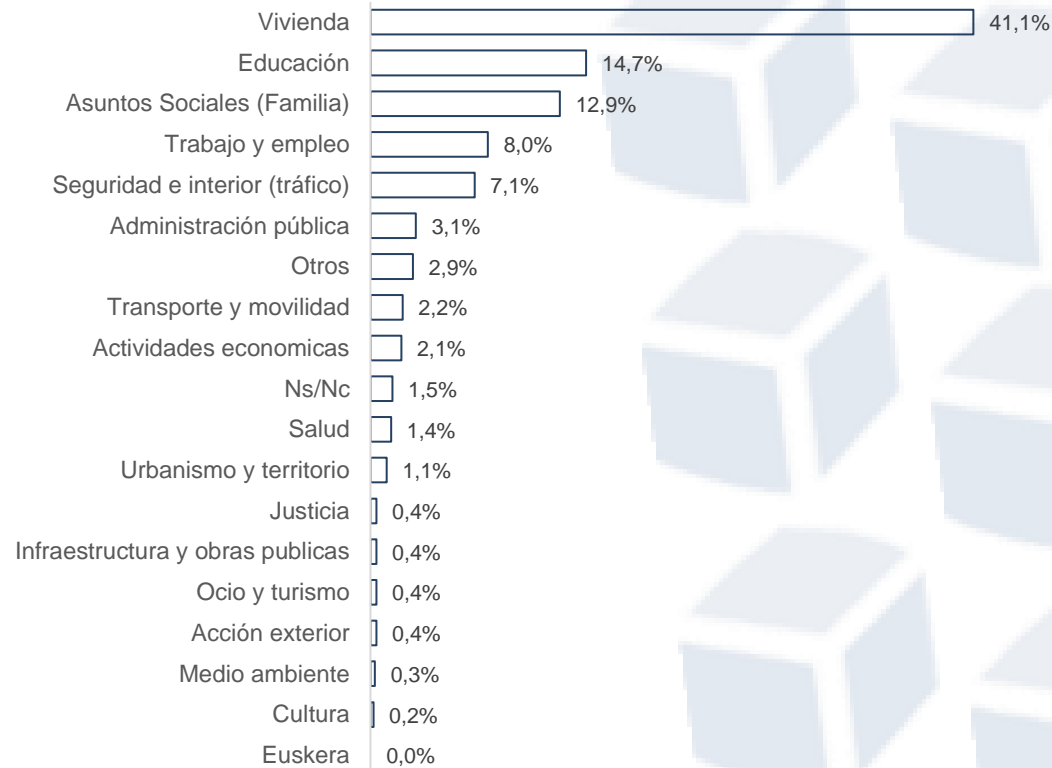


*No se sugirió ninguna respuesta. Solo ha sido admitida una respuesta

4.3. Materia sobre la que realizó el trámite

4.3.1. El trámite que ha realizado con Zuzenean ha sido relativo a la siguiente materia...*

Base: Total de personas entrevistadas



*Solo se admitió una respuesta

4.3.1.- El trámite que ha realizado con Zuzenean ha sido relativo a la siguiente materia...

Base: Total de personas entrevistadas

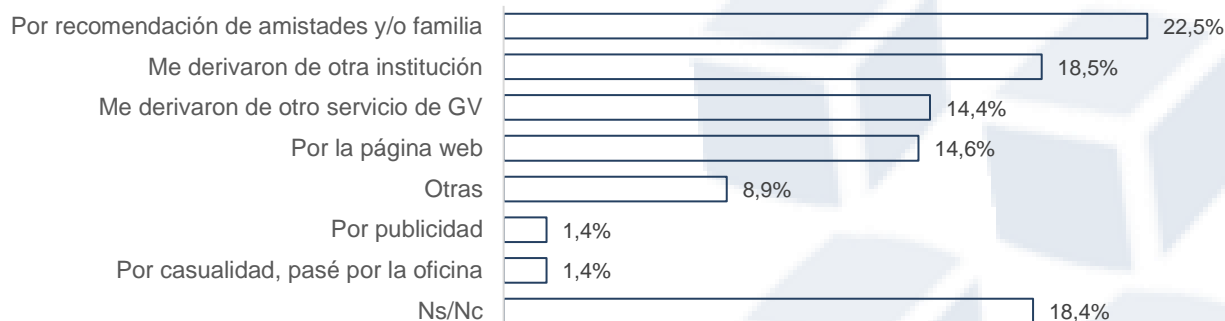
	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Vivienda	42,6%	61,2%	48,2%	47,7%	32,4%	41,1%
Asuntos sociales (Familia)	9,0%	8,7%	16,7%	11,0%	15,5%	12,9%
Educación	15,7%	19,1%	9,6%	14,7%	14,8%	14,7%
Trabajo y empleo	12,2%	3,6%	6,8%	9,1%	6,6%	8,0%
Administración pública	3,2%	0,6%	4,2%	3,0%	3,1%	3,1%
Seguridad e interior (tráfico)	10,2%	2,3%	1,6%	6,3%	8,0%	7,1%
Salud	0,0%	0,0%	2,9%	0,8%	2,1%	1,4%
Actividades económicas	0,0%	1,3%	7,7%	2,4%	1,7%	2,1%
Urbanismo y territorio	3,0%	0,3%	0,0%	1,7%	0,3%	1,1%
Transporte y movilidad	1,2%	1,0%	1,3%	1,2%	3,5%	2,2%
Medio ambiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,3%
Cultura	0,5%	0,0%	0,0%	0,3%	0%	0,2%
Justicia	0,5%	0,3%	0,0%	0,3%	0,5%	0,4%
Infraestructura y obras públicas	0,0%	0,0%	0,3%	0,1%	0,7%	0,4%
Ocio y turismo	0,0%	0,6%	0,0%	0,1%	0,9%	0,4%
Euskera	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0%	0,0%
Acción exterior	0,7%	0,0%	0,0%	0,4%	0,3%	0,4%
Otros	1,0%	1,0%	0,6%	0,9%	5,4%	2,9%
Ns/Nc	0,0%	0,0%	0,3%	0,1%	3,3%	1,5%

*Solo se admitió una respuesta

4.4. Forma de conocimiento del servicio

4.4.1.-¿Cómo conoció el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean?*

Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Por recomendación de amistades y/o familiares	14,2%	45,0%	41,5%	27,6%	15,9%	22,5%
Por la página web	0,5%	22,3%	5,5%	6,0%	25,8%	14,6%
Me derivaron de otro servicio de GV	18,2%	7,8%	8,4%	13,5%	15,5%	14,4%
Me derivaron de otra institución (Ayto, Diputación..)	20,9%	15,2%	26,7%	21,4%	14,6%	18,5%
Por publicidad	0,2%	0,3%	2,9%	1,0%	1,9%	1,4%
Por casualidad, pasé por la oficina	0,2%	6,8%	2,6%	2,1%	0,5%	1,4%
Otras	0,2%	2,3%	6,8%	2,4%	17,2%	8,9%
Ns/Nc	45,4%	0,3%	5,8%	25,9%	8,5%	18,4%

*No se sugirió ninguna respuesta. Solo ha sido admitida una respuesta

4.4.2.- Evolución del modo de conocimiento del servicio de atención ciudadana de Zuzenean*

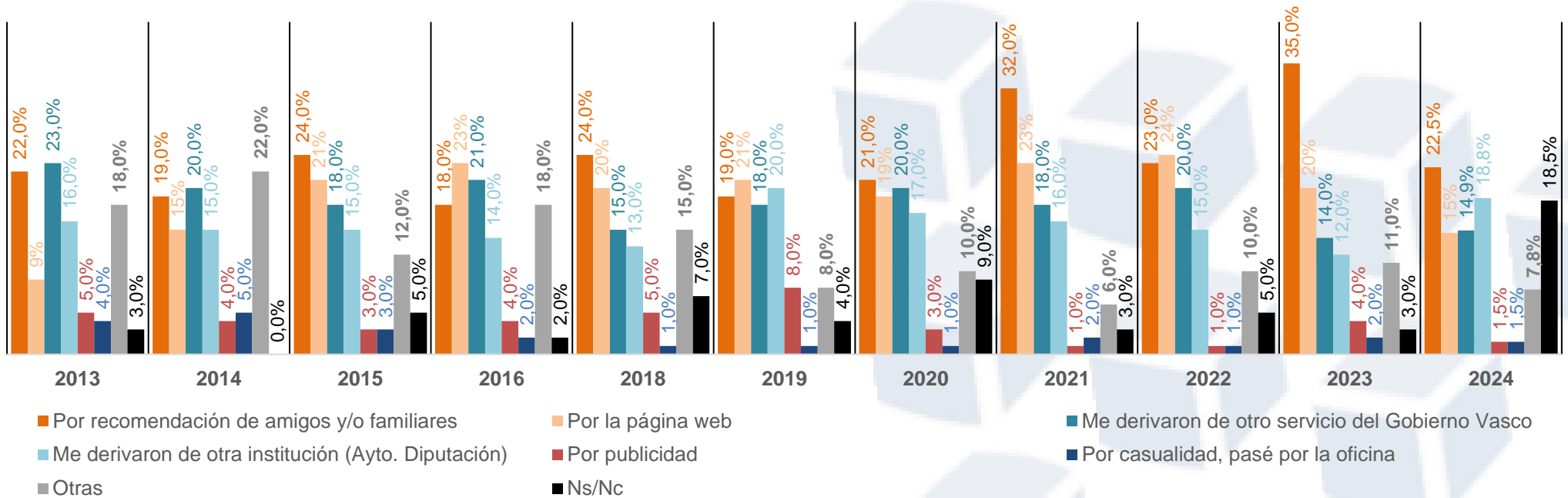
Base: Total de personas entrevistadas

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Por recomendación de amigos y/o familiares	22%	19%	24%	18%	24%	19%	21%	32%	23%	35%	22,5%
Por la página web	9%	15%	21%	23%	20%	21%	19%	23%	24%	20%	14,6%
Me derivaron de otro servicio del Gobierno Vasco	23%	20%	18%	21%	15%	18%	20%	18%	20%	14%	14,4%
Me derivaron de otra institución (Ayto. Diputación)	16%	15%	15%	14%	13%	20%	17%	16%	15%	12%	18,5%
Por publicidad	5%	4%	3%	4%	5%	8%	3%	1%	1%	4%	1,4%
Por casualidad, pasé por la oficina	4%	5%	3%	2%	1%	1%	1%	2%	1%	2%	1,4%
Otras	18%	22%	12%	18%	15%	8%	10%	6%	10%	11%	8,8%
Ns/Nc	3%	---	5%	2%	7%	4%	9%	3%	5%	3%	18,4%

* No se sugirió ninguna respuesta. Solo se admitió una respuesta.

4.4.2. Evolución del modo de conocimiento del servicio de atención ciudadana de Zuzenean

Base: total de personas entrevistadas

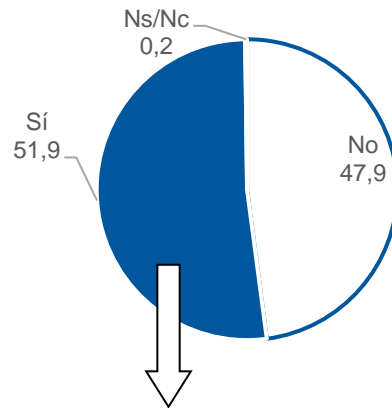


* No se sugirió ninguna respuesta. Solo se admitió una respuesta.

4.5. Conocimiento y uso de la web

4.5.1.- ¿Conoce la página web del Gobierno Vasco euskadi.eus?

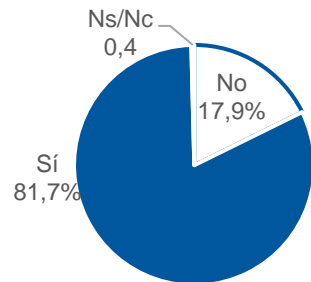
Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Sí	3,5%	62,8%	66,2%	32,1%	77,7%	51,9%
No	96,5%	36,6%	33,4%	67,7%	22,1%	47,9%
Ns/Nc	0%	0,6%	0,3%	0,2%	0,2%	0,2%

4.5.2.- ¿La ha utilizado?

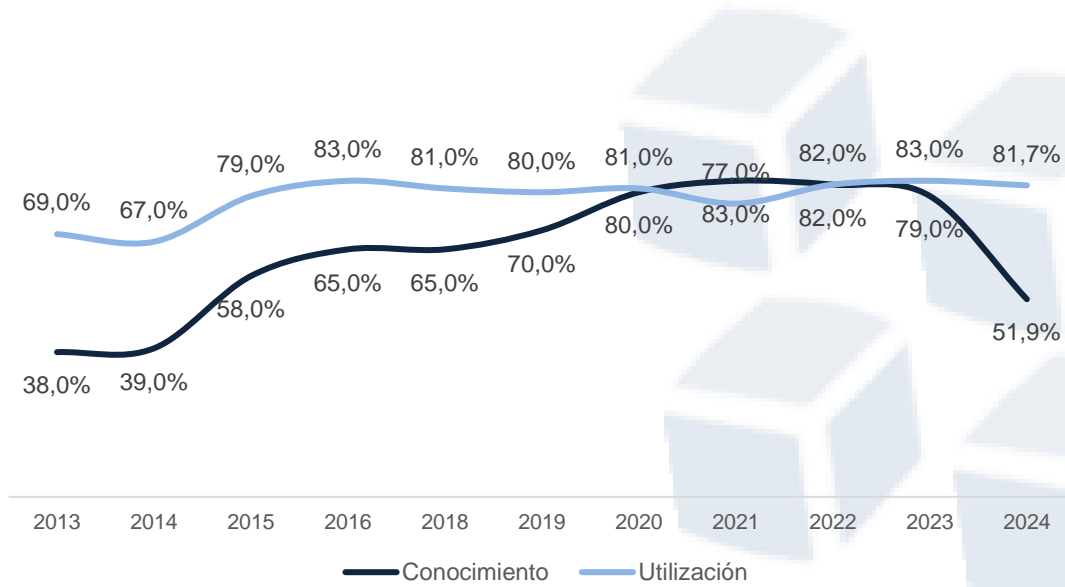
Base: Personas entrevistadas que afirman conocer la web del Gobierno Vasco Euskadi.eus (51,9% del total)



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Sí	50,0%	87,1%	77,2%	79,3%	83,0%	81,7%
No	50,0%	12,9%	22,8%	20,7%	16,4%	17,9%
Ns/Nc	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,4%

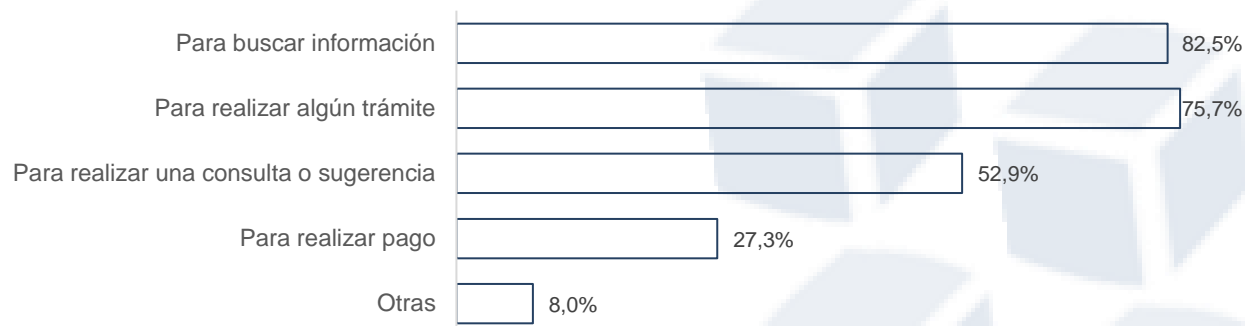
4.5.3.- Evolución del conocimiento y utilización de la web del Gobierno Vasco euskadi.eus

Base: Conocimiento: Total de personas entrevistadas; Utilización: Personas entrevistadas que conocen la web



4.5.4.- ¿Para qué la ha utilizado?

Base: Personas entrevistadas que afirman haber utilizado la web del Gobierno Vasco euskadi.eus (82% de las que la conocen; 42% del total de las personas entrevistadas)

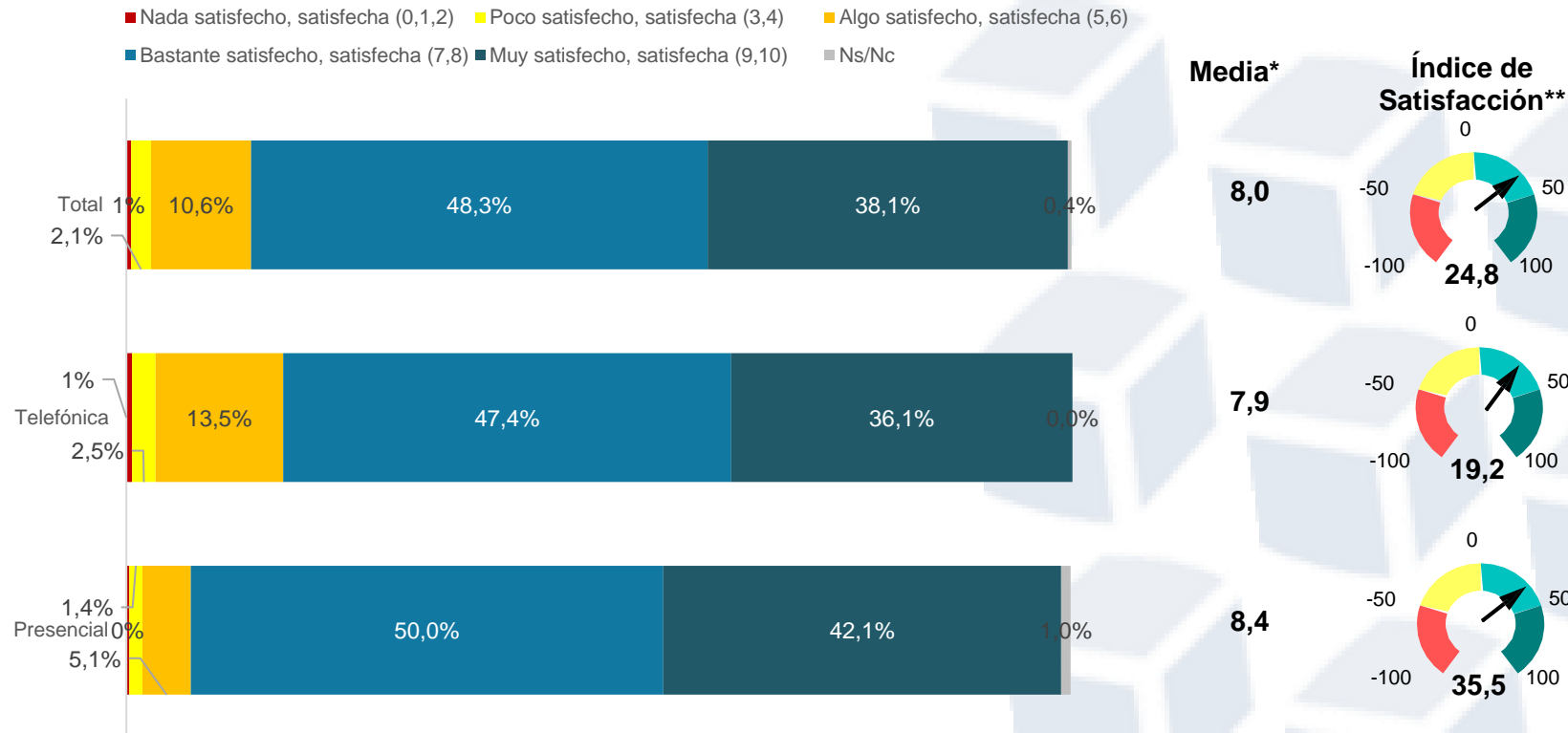


	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Para buscar información	100,0%	84,0%	74,8%	79,5%	84,1%	82,5%
Para realizar algún trámite	85,7%	85,2%	73,6%	78,8%	74,1%	75,7%
Para realizar una consulta o sugerencia	57,1%	37,3%	51,6%	45,9%	56,5%	52,9%
Para realizar algún pago	42,9%	28,4%	17,6%	23,0%	29,5%	27,3%
Por otros motivos	14,3%	3,6%	6,9%	5,8%	9,2%	8,0%

* Respuestas afirmativas para cada una de las razones de su utilización.

4.5.5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la web euskadi.eus?*

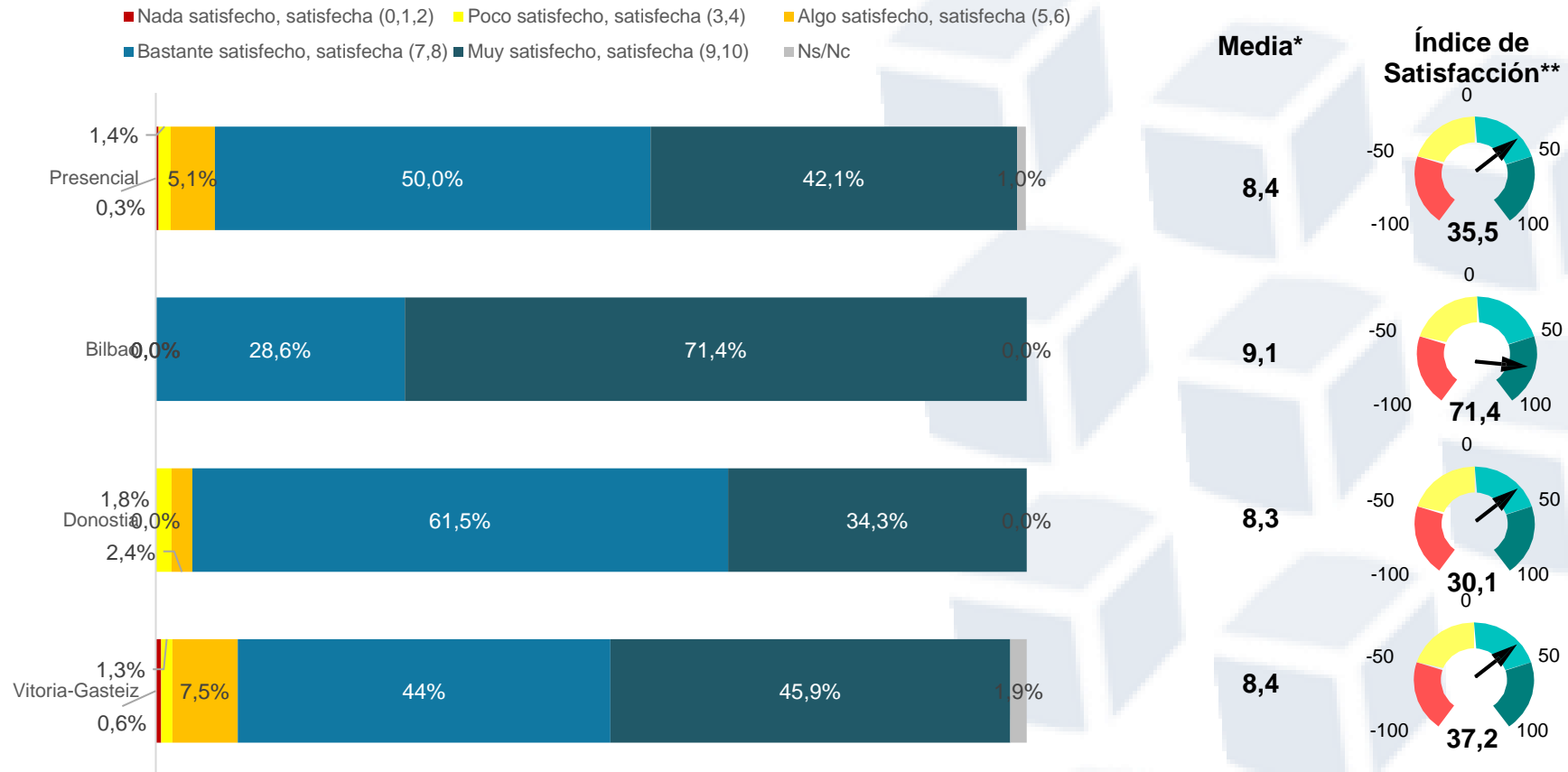
Base: Personas entrevistadas que afirman haber utilizado la web del Gobierno Vasco euskadi.eus (82% de las que la conocen; 42% del total de las personas entrevistadas)



*Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha". ** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

4.5.5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la web euskadi.eus?*

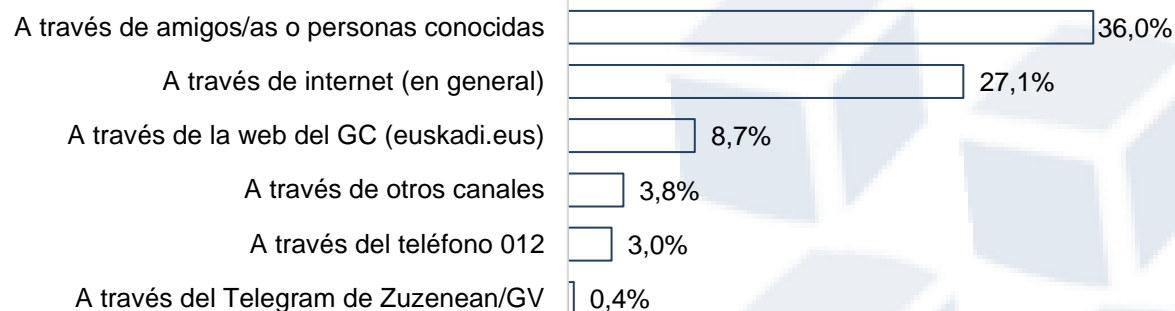
Base: Personas entrevistadas que afirman haber utilizado la web del Gobierno Vasco euskadi.eus (82% de las que la conocen; 42% del total de las personas entrevistadas)



* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha". ** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos

4.5.6.- ¿Antes de acudir hoy a la oficina de Zuzenean, se ha informado previamente de sus gestiones a través de estos canales?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial (57% del total)



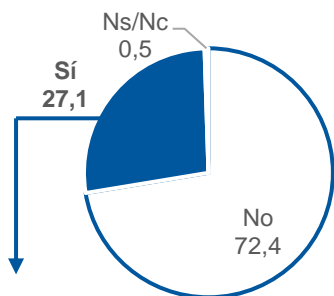
	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
A través de amigos/as o personas conocidas	45,6%	53,4%	5,1%	36,0%
A través de internet (en general)	38,7%	21,0%	8,7%	27,1%
A través de la web del Gobierno Vasco (Euskadi.eus)	1,0%	22,3%	14,1%	8,7%
A través de otros canales	0,0%	1,0%	13,2%	3,8%
A través del teléfono 012	0,7%	6,5%	5,1%	3,0%
A través del Telegram de Zuzenean/Gobierno Vasco	0,2%	1,3%	0,0%	0,4%

* Respuestas afirmativas para cada una de las razones de su utilización.

4.6. Conocimiento y uso del buzón de correo electrónico y del servicio de mensajería instantánea de Telegram

4.6.1.- ¿Conoce el servicio de atención por correo electrónico de euskadi.eus?

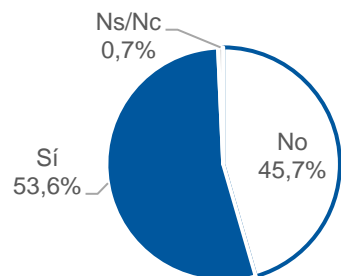
Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Sí	1,0%	9,4%	30,9%	10,8%	48,3%	27,1%
No	98,8%	90,3%	68,8%	88,9%	50,9%	72,4%
Ns/Nc	0,2%	0,3%	0,3%	0,3%	0,9%	0,5%

4.6.2.- ¿Lo ha utilizado en alguna ocasión?

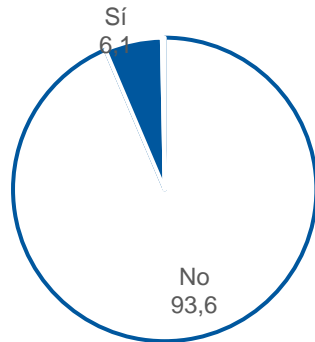
Base: Personas entrevistadas que afirman conocer el servicio de atención por correo electrónico euskadi.eus (27,1% del total)



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Sí	75,0%	55,2%	60,4%	60,3%	51,6%	53,6%
No	25,0%	44,8%	38,5%	38,9%	47,7%	45,7%
Ns/Nc	0,0%	0,0%	1,0%	0,8%	0,7%	0,7%

4.6.3.- ¿Conoce el servicio de mensajería instantánea de Telegram (similar a whatsapp) para teléfonos móviles que ofrece Zuzenean?

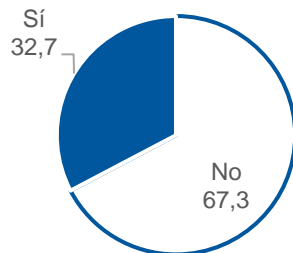
Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Sí	0,0%	1,9%	4,5%	1,6%	11,8%	6,1%
No	100%	97,7%	95,5%	98,3%	87,6%	93,6%
Ns/Nc	0,0%	0,3%	0,0%	0,1%	0,5%	0,3%

4.6.4.- ¿Lo ha utilizado?

Base: Personas entrevistadas que afirman conocer el servicio de mensajería instantánea de Telegram de Zuzenean (6%)



	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Sí	37,4%	30,9%	31,9%
No	62,6%	69,1%	68,1%
Ns/Nc	0,0%	0,0%	0,0%

4.6.5.- Evolución del conocimiento del servicio de mensajería instantánea de Telegram de Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas

	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Sí	14%	13%	8%	11%	9%	8%	8%	6,1%
No	86%	87%	92%	89%	90%	91%	92%	93,6%
Ns/Nc	---	1%	---	1%	---	1%	0%	0,3%

4.6.6.- Evolución del uso del servicio de mensajería instantánea de Telegram de Zuzenean

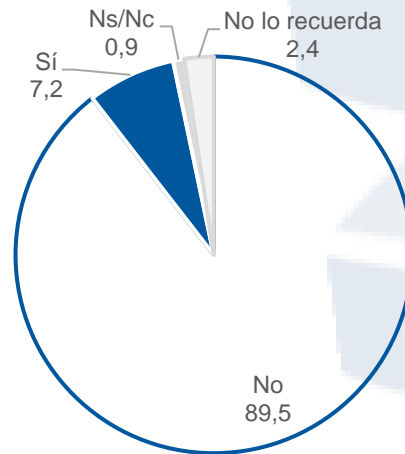
Base: Personas entrevistadas que afirman conocer el servicio de mensajería instantánea de Telegram de Zuzenean (6%)

	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Sí	15%	33%	29%	35%	24%	29%	24%	31,9%
No	85%	67%	71%	64%	76%	71%	74%	68,1%
Ns/Nc	---	1%	---	1%	---	0%	2%	0,0%

4.7. El certificado de identificación electrónica “BakQ”

4.7.1. En la oficina de atención presencial, ¿le han ofrecido la posibilidad de obtener el certificado de identificación electrónica “BakQ”?

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial (57% del total)



ATENCIÓN PRESENCIAL				
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Sí	2,0%	4,5%	19,3%	7,2%
No	92,8%	94,2%	79,7%	89,5%
No lo recuerda	3,7%	0,6%	1,0%	2,4%
Ns/Nc	1,5%	0,6%	0,0%	0,9%



5.

Valoración del desempeño del servicio de Zuzenean



El **52,5%** de las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean afirman estar **totalmente satisfechas con el desempeño global del servicio, y el 35,9% bastante satisfechas**. El 2,6% se declara nada o poco satisfecha y otro 8,2% como algo satisfecha. En una escala de 0 a 10, la valoración media es 8,4.

Las personas que han recibido **atención presencial** muestran un **grado de satisfacción superior** al que muestran las que han recibido **atención telefónica**: las valoraciones medias son **8,4 y 8,3, respectivamente**.

El **32% de las personas usuarias valora Zuzenean** como un servicio **mejor (23,7%) o mucho mejor (8,2%)** que el que ofrecen otras instituciones o administraciones. Las opiniones que consideran que es peor que el ofrecido por otras instituciones representan el 5,1%. Llama la atención la peor valoración o indiferencia mostrada por las personas usuarios de la oficina de Bilbao.

El nivel de satisfacción medio manifestado por las personas usuarias en relación con el espacio físico de las oficinas de Zuzenean es de **7,9**. Este índice es inferior al registrado en 2023 (**8,9**) y no supera el compromiso adquirido en la Carta de Servicios de Zuzenean 2024 por muy poco (**8,0**). Las oficinas de Donostia (**8,4**) y Vitoria-Gasteiz (**8,1**) sí superan dicho compromiso.

El nivel medio de satisfacción con respecto al personal de atención de Zuzenean en cuanto a su amabilidad, preparación y facilidad para entender y solucionar la consulta es de **8,5**. Por canal de atención, la valoración media que recibe el personal de atención telefónica (**8,5**) es ligeramente superior a la que recibe el personal de atención presencial (**8,4**), superando el compromiso adquirido en la Carta de Servicios de Zuzenean con este indicador telefónico (**8,0**). En el caso presencial, no se supera el compromiso adquirido en la Carta de Servicios (**8,8**). Las oficinas de Donostia (**8,9**) y Vitoria-Gasteiz (**9,0**) superan en valoración media a la dada por la población asistente en Bilbao, 8,0.

Evolutivamente, se aprecia un **descenso del nivel de satisfacción medio** con respecto a la **valoración general (de 8,7 en 2023 a 8,4 en 2024)**, atribuible al **descenso en atención presencial (de 9,1 a 8,4)** que contrarresta el **incremento en atención telefónica (de 8,2 a 8,3)**. Este descenso también afecta a la valoración media que recibe el personal de atención de Zuzenean que pasa del 9,0 de 2023 al 8,5 de 2024.

El **nivel de satisfacción medio** en relación con la **información facilitada para resolver la gestión** obtiene una **valoración media de 8,2**. El nivel de satisfacción entre las personas usuarias del servicio de **atención presencial es de 8,4, superior al de las usuarias del servicio telefónico (8,0)**. En ambos casos **cumplen el compromiso adquirido en la Carta de Servicios (7,0 tanto para el canal presencial como el telefónico)**. Evolutivamente, se observa un **descenso en la valoración media de este indicador con respecto a 2023** (8,7 en 2023), tanto en la atención presencial (9,1 en 2023) como en la telefónica (8,3 en 2023).

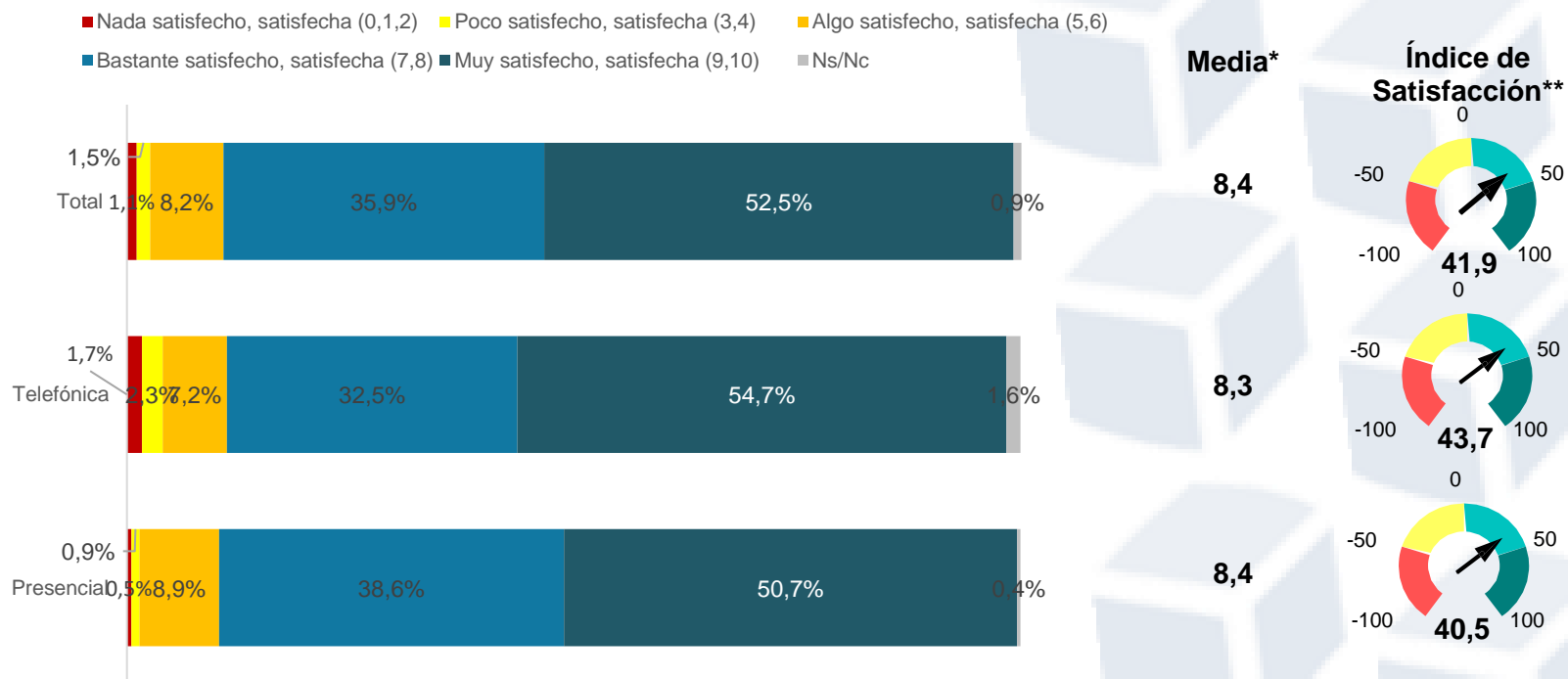
El **15%** de las personas usuarias del servicio de **atención presencial** manifiesta que **le han ofrecido realizar íntegramente su trámite de forma electrónica**, dando su consentimiento. El nivel de **satisfacción medio** de estas personas con el proceso de tramitación electrónica realizado con su consentimiento es de **8,9 superando el compromiso adquirido en la Carta de Servicios de Zuzenean (8,7)**. Destaca la oficina de Vitoria-Gasteiz, en la que el **45,0%** de las personas usuarias manifiestan que se les ha ofrecido realizar íntegramente su trámite electrónicamente, previo consentimiento, con un **nivel de satisfacción medio del 9,0, frente al 7,8 de Donostia como menor nivel de satisfacción alcanzado**.

El **20%** de las personas usuarias del servicio de atención presencial manifiesta haber realizado **algún trámite en la web del Gobierno Vasco, identificándose de forma electrónica** (con la BakQ, Izenpe, DNI electrónico u otra identificación electrónica). El **nivel de satisfacción medio** de estas personas con este servicio es de **8,1, superando el compromiso adquirido en la Carta de Servicios de Zuzenean (7,5)**. Destaca la oficina de **Donostia**, en la que el **43,7%** de las personas usuarias declaran haber realizado **algún trámite en la web del Gobierno Vasco, identificándose de forma electrónica** con alguno de los medios anteriormente mencionados. La **satisfacción media** entre las personas usuarias de dicha oficina es de **8,3 frente al 7,9 alcanzado en Bilbao como la menor**.

5.1. Valoración general del desempeño

5.1.1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción global con el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean que ha recibido?

Base: Total de personas entrevistadas

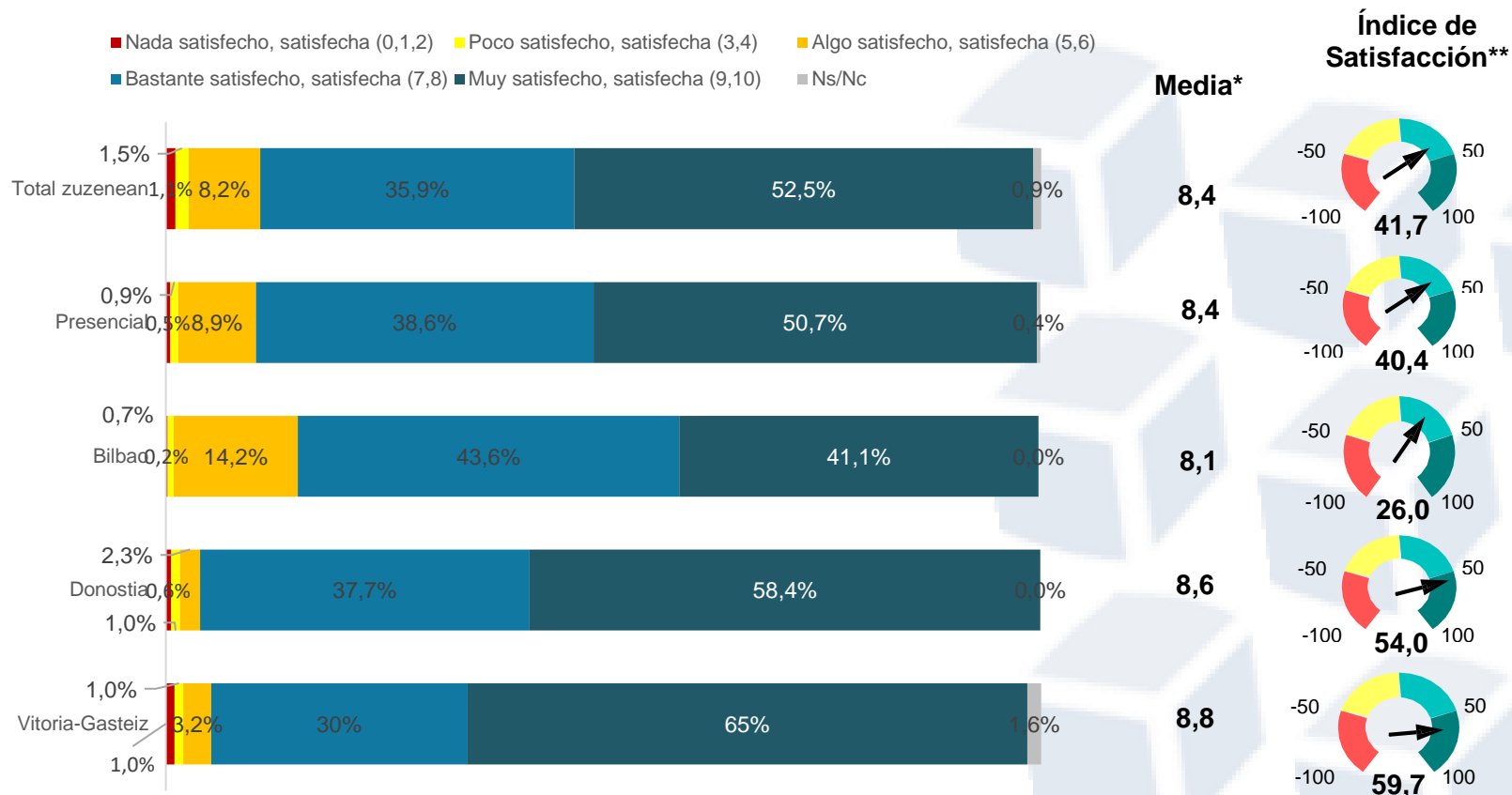


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos

5.1.1.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción global con el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean que ha recibido?

Base: Total de personas entrevistadas



* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

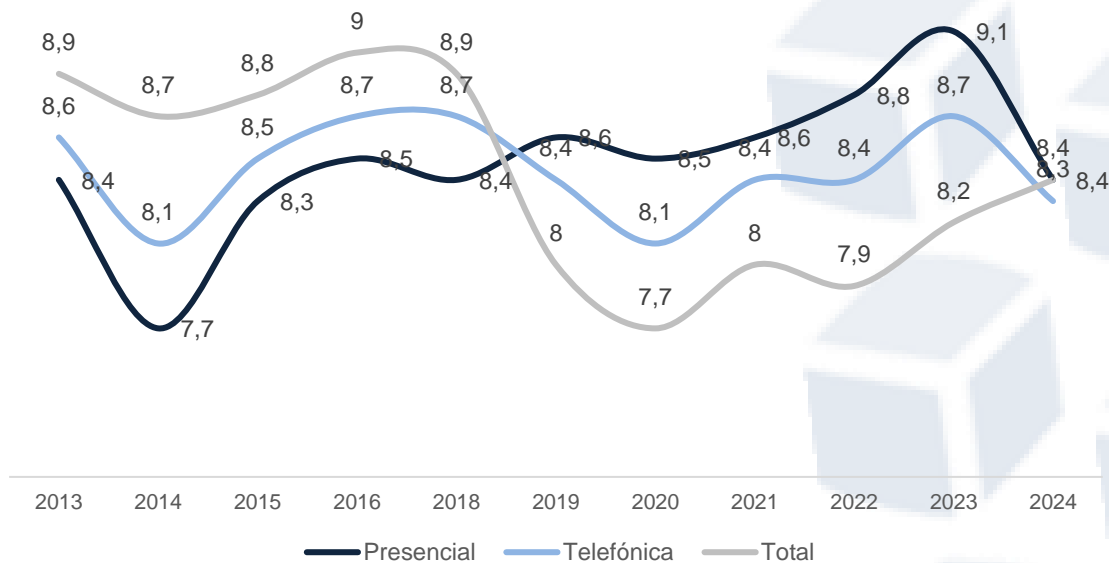
** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

5.1.2.- Evolución de la valoración general *

Base: Total de personas entrevistadas

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Presencial	7,6	8,0	8,4	7,7	8,3	8,5	8,4	8,6	8,5	8,6	8,8	9,1	8,4
Telefónica	7,8	8,3	8,9	8,7	8,8	9,0	8,9	8,0	7,7	8,0	7,9	8,2	8,3
Total	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5	8,7	8,7	8,4	8,1	8,4	8,4	8,7	8,4

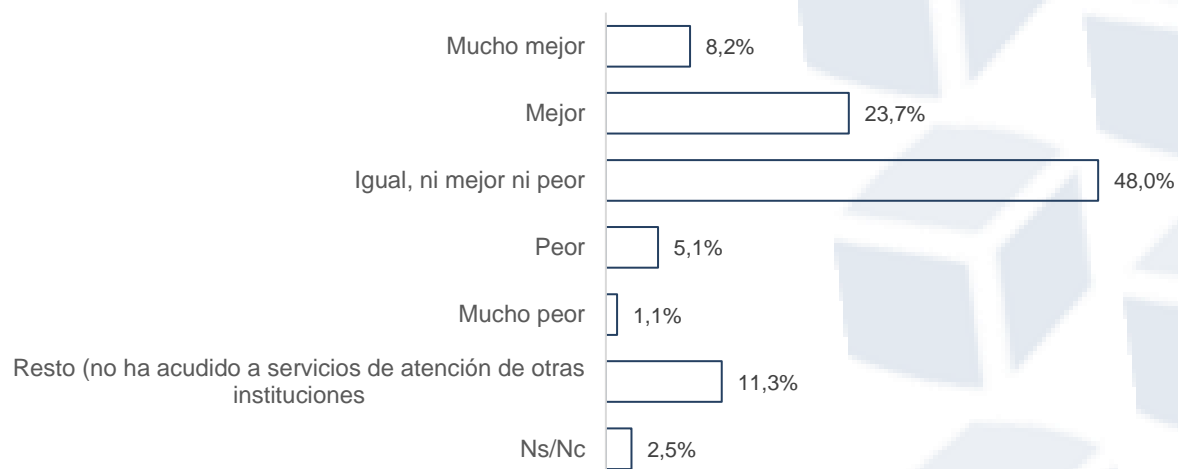
* Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “totalmente satisfecho, satisfecha”.



5.2. Valoración comparada del servicio Zuzenean

5.2.1.- ¿Cómo valora la atención del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean del Gobierno Vasco en comparación con los servicios de atención ciudadana de otras instituciones (Estatal, Diputación, Ayuntamiento) a los que haya acudido?

Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Mucho mejor	0,2%	14,6%	6,8%	4,8%	12,7%	8,2%
Mejor	10,0%	37,2%	33,1%	21,5%	26,5%	23,7%
Igual, ni mejor ni peor	78,6%	45,3%	42,1%	62,2%	29,4%	48,0%
Peor	10,0%	1,0%	1,3%	5,9%	4,2%	5,1%
Mucho peor	0,5%	0,3%	0,3%	0,4%	2,1%	1,1%
Ns/Nc	0,7%	0,3%	3,5%	1,4%	4,0%	2,5%
Resto (no ha acudido a otros servicios)	0,0%	1,3%	12,9%	3,8%	21,1%	11,3%

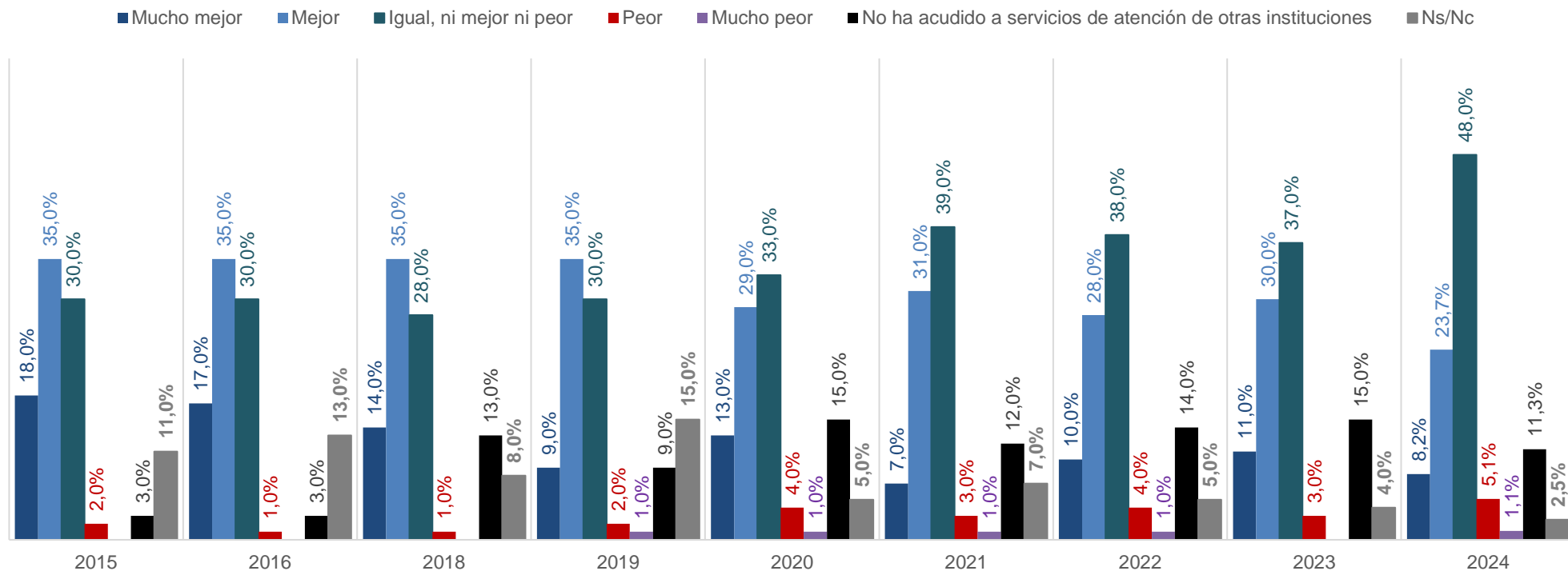
5.2.2.- Evolución de la valoración comparada de Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Mucho mejor	15%	12%	18%	17%	14%	9%	13%	7%	10%	11%	8,2%
Mejor	32%	35%	35%	35%	35%	35%	29%	31%	28%	30%	23,7%
Igual, ni mejor ni peor	27%	30%	30%	30%	28%	30%	33%	39%	38%	37%	48,0%
Peor	1%	1%	2%	1%	1%	2%	4%	3%	4%	3%	5,1%
Mucho peor	---	---	---	---	0%	1%	1%	1%	1%	0%	1,1%
Resto (no ha acudido a servicios de atención de otras instituciones)	13%	21%	3%	3%	13%	9%	15%	12%	14%	15%	11,3%
Ns/Nc	11%	---	11%	13%	8%	15%	5%	7%	5%	4%	2,5%

5.2.2. Evolución de la valoración comparada de Zuzenean

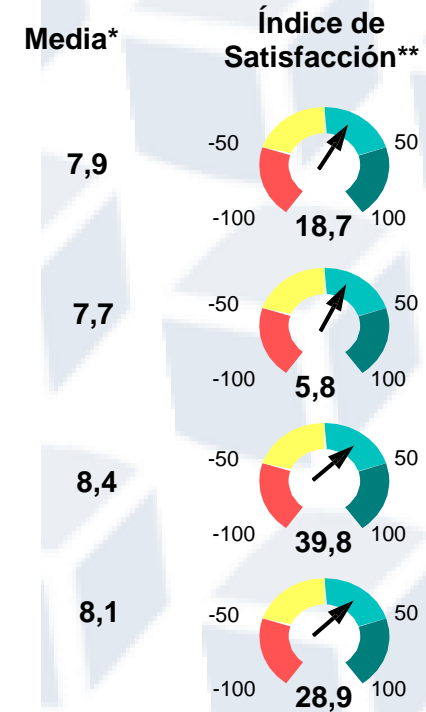
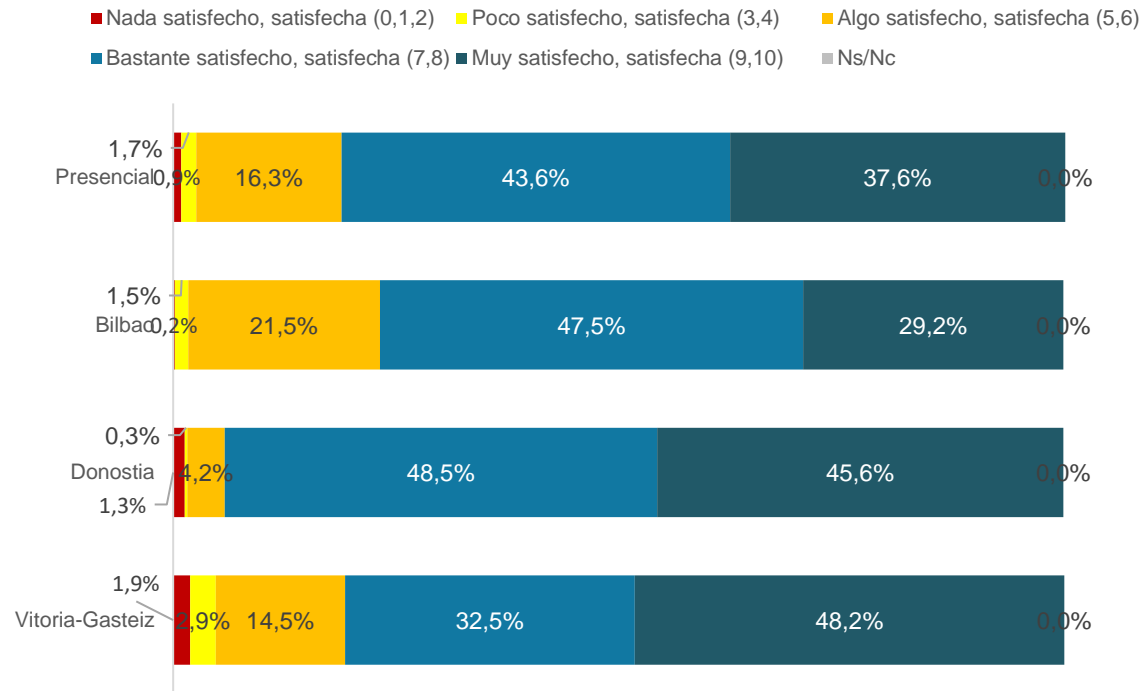
Base: Total de personas entrevistadas



5.3. Valoración del espacio físico

5.3.1.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el espacio, la accesibilidad, la temperatura y la iluminación? (Indicador S1.AP.1.1)

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial (57% del total)

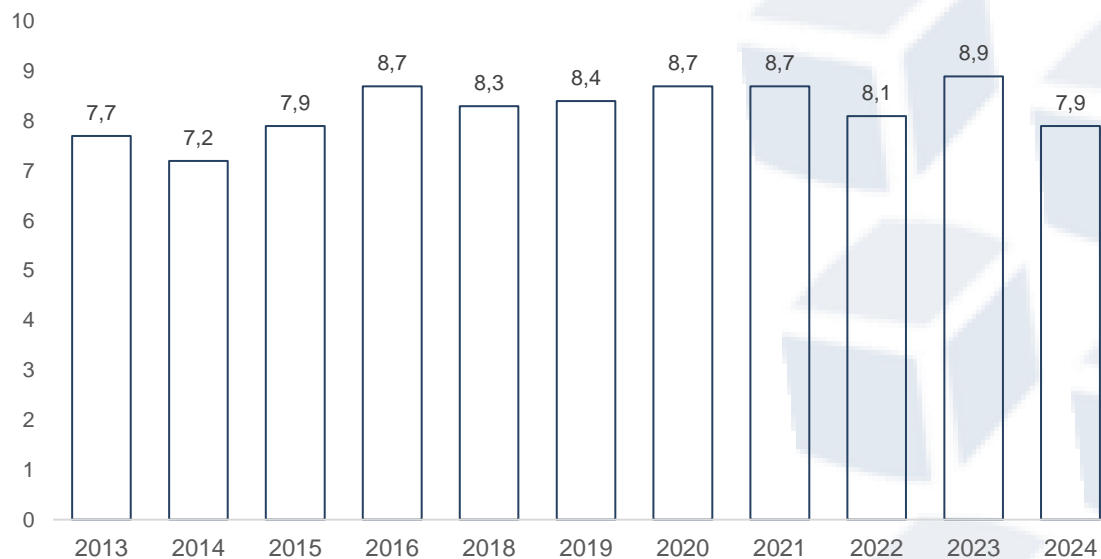


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

5.3.2.- Evolución de la satisfacción con relación al espacio físico de las oficinas de Atención Presencial de Zuzenean (Indicador S1.AP.1.1)*

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial (64% del total)

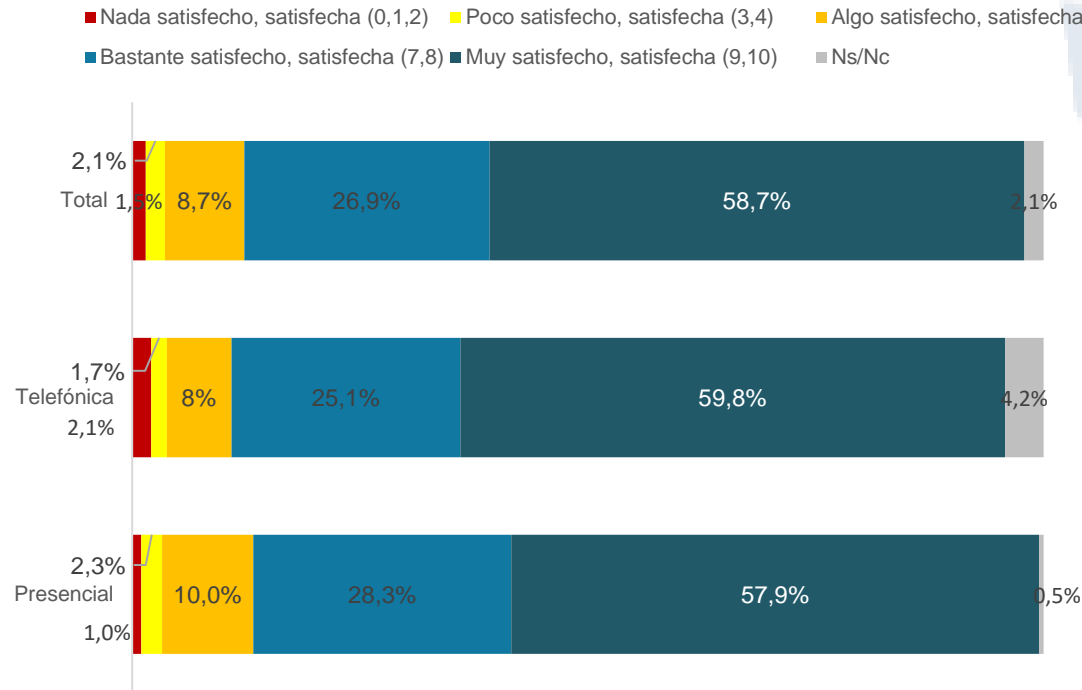


* Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “totalmente satisfecho, satisfecha”. Valor medio.

5.4. Valoración del personal de atención

5.4.1.- Por lo que respecta al personal, ¿cuál es su nivel de satisfacción global en cuanto a su amabilidad, preparación y facilidad para entenderle y solucionar su consulta? (Indicadores S1.AP.1.4 y S1.AT.1.8)

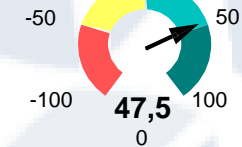
Base: Total de personas entrevistadas



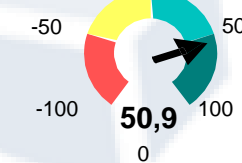
Media*

Índice de Satisfacción**

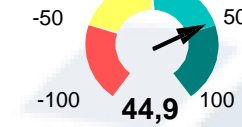
8,5



8,5



8,4

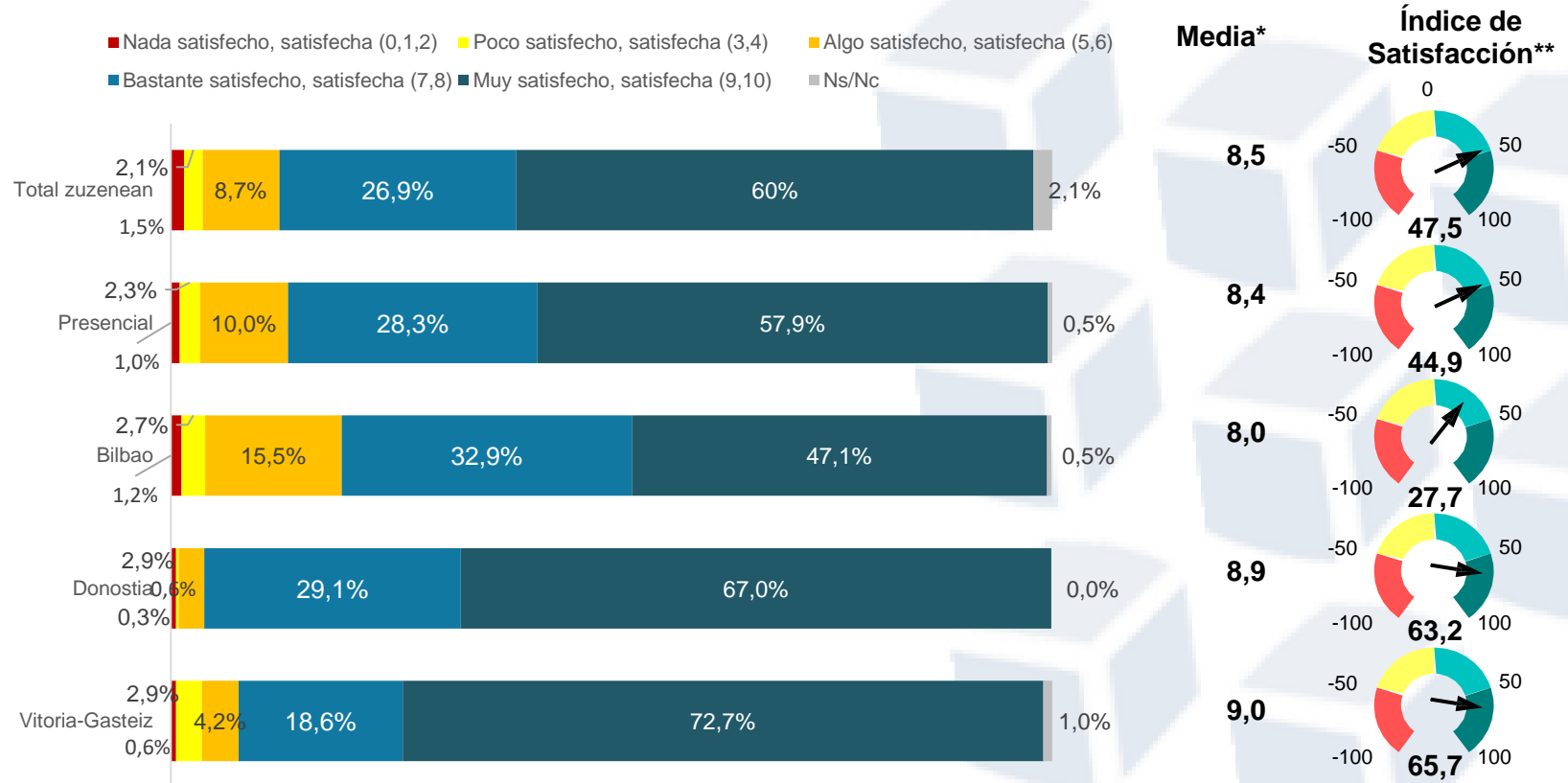


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

5.4.2.- Por lo que respecta al personal, ¿cuál es su nivel de satisfacción global en cuanto a su amabilidad, preparación y facilidad para entenderle y solucionar su consulta? (Indicadores S1.AP.1.4 y S1.AT.1.8)

Base: Total de personas entrevistadas



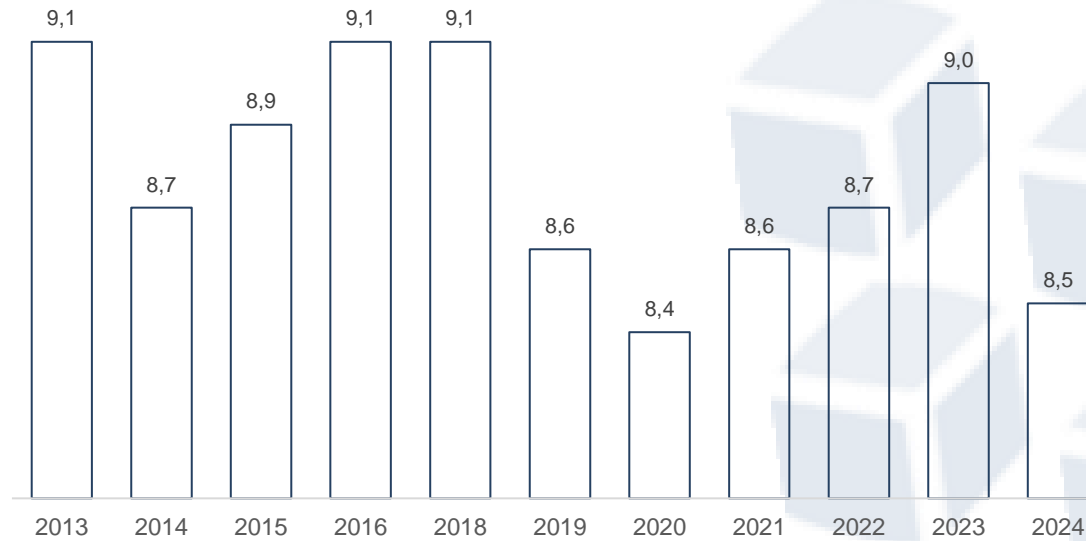
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos



5.4.3.- Evolución de la satisfacción con relación al personal de atención de Zuzenean*

Base: Total de personas entrevistadas

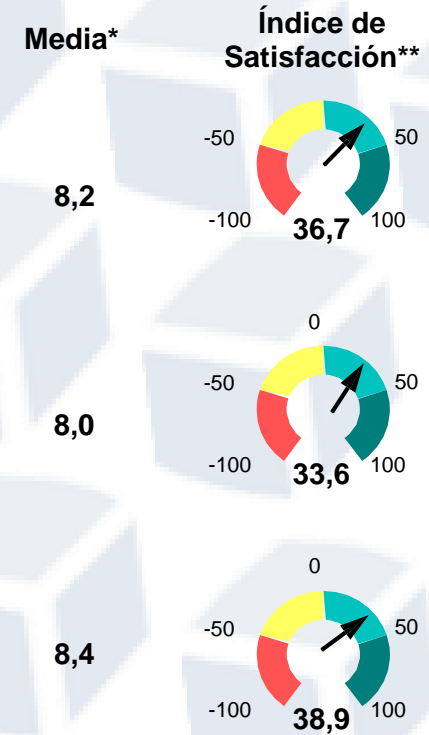
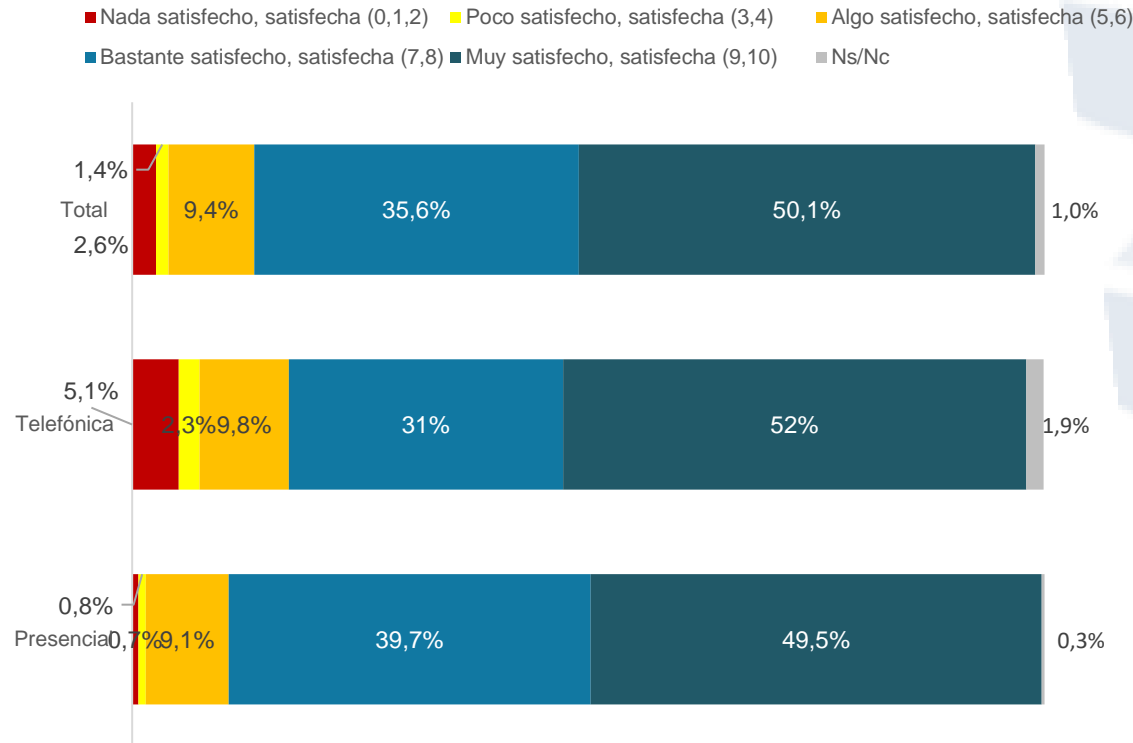


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

5.5. Valoración de la información facilitada

5.5.1 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información facilitada para resolver su gestión? (Indicadores S1.AP.1.6. y S1.AT.1.10)

Base: Total de personas entrevistadas

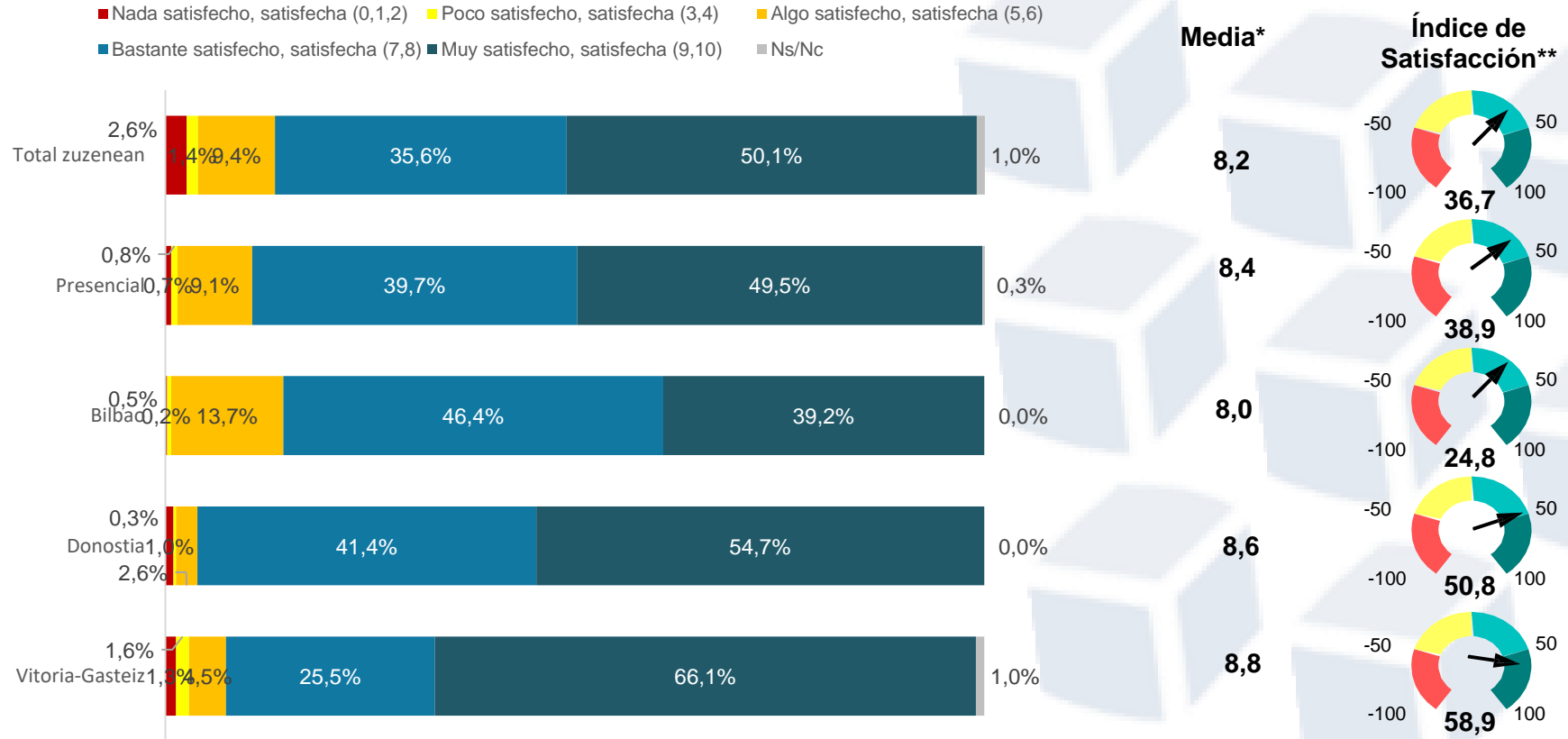


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos

5.5.2.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información facilitada para resolver su gestión? (Indicadores S1.AP.1.6.y S1.AT.1.10)

Base: Total de personas entrevistadas



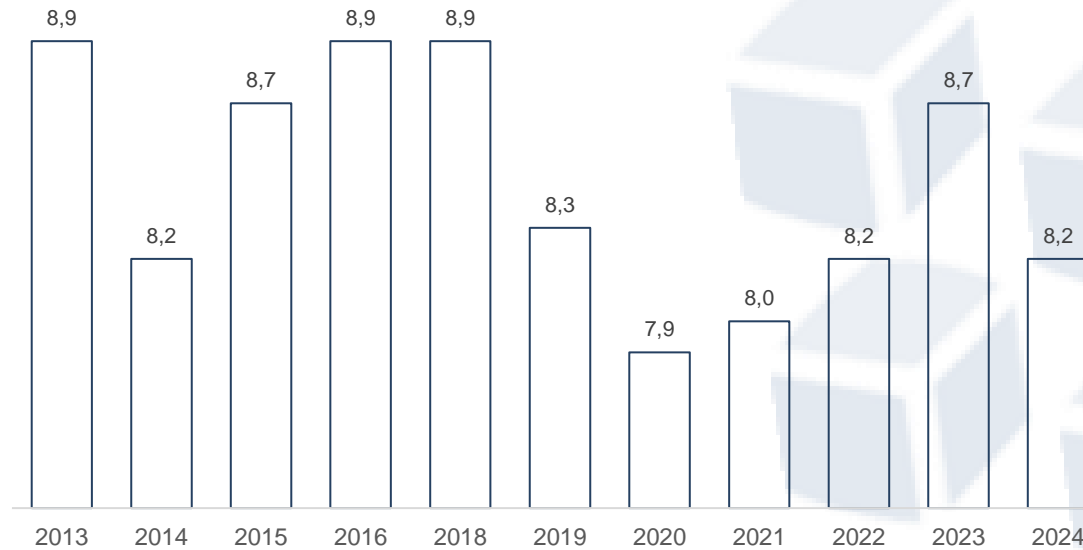
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.



5.5.2.- Evolución de la satisfacción con relación a la información facilitada por Zuzenean*

Base: Total de personas entrevistadas



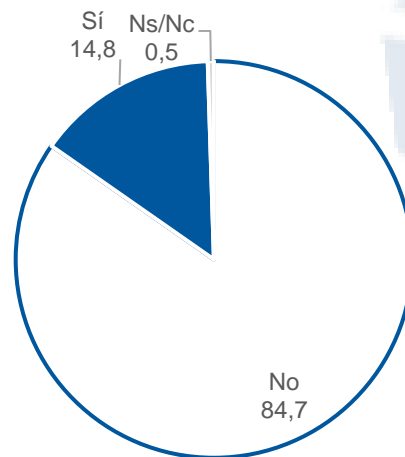
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".



5.6. Valoración del proceso de tramitación electrónica

5.6.1 ¿Le han ofrecido realizar íntegramente su trámite, dando su consentimiento?

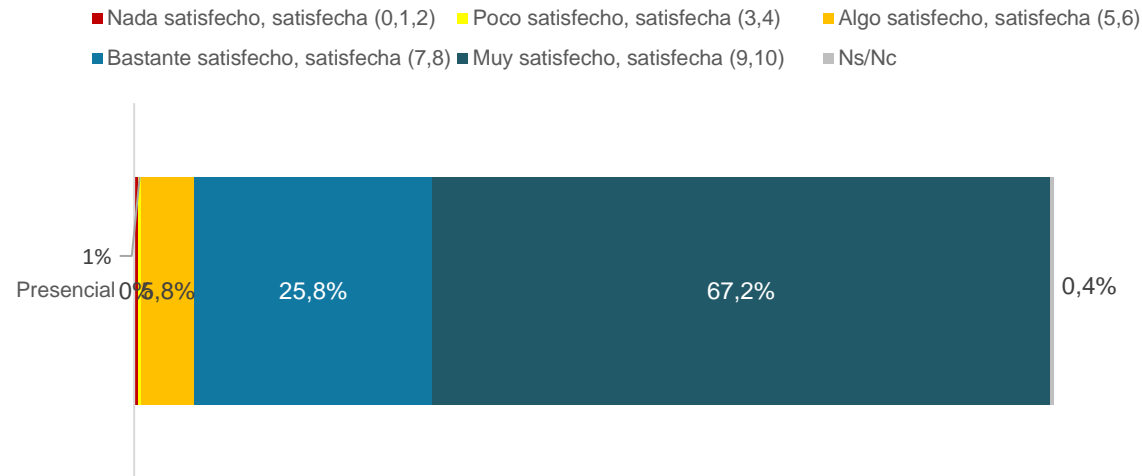
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial (57% del total)



ATENCIÓN PRESENCIAL				
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Sí	2,0%	7,4%	45,0%	14,8%
No	97,8%	92,6%	53,7%	84,7%
Ns/Nc	0,2%	0,0%	1,3%	0,5%

5.6.2.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el proceso de tramitación electrónica realizado con su consentimiento? (Indicador S3.RE.3.1.)

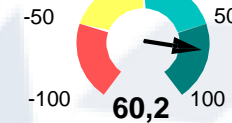
Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial (57% del total) y a las que se ha ofrecido realizar íntegramente su trámite (14,8% de la atención presencial)



Media*

8,9

Índice de Satisfacción**

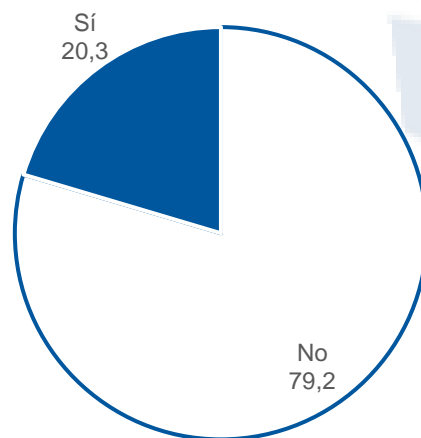


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

5.6.3.-¿Alguna vez ha realizado algún trámite en la web del Gobierno Vasco identificándose de forma electrónica (con la BakQ, Izenpe, DNI electrónico u otra identificación electrónica)?

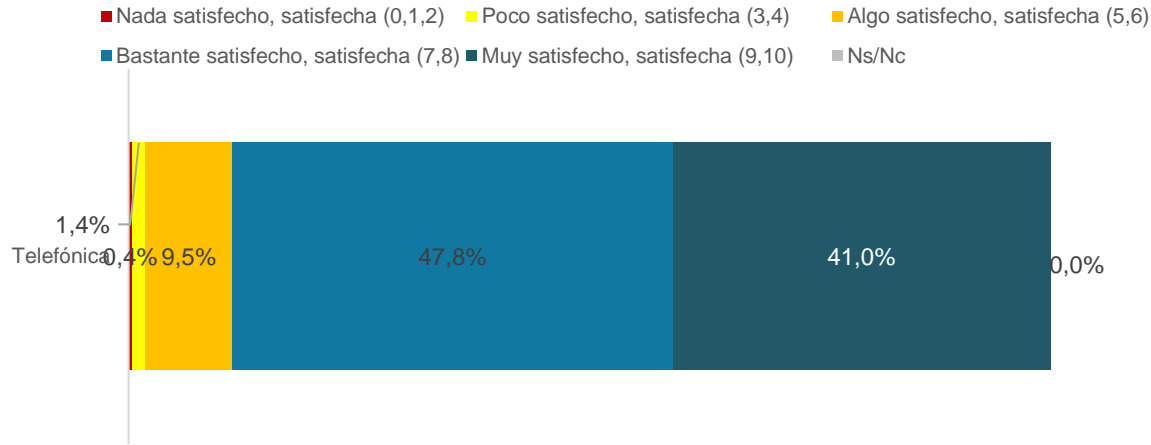
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial (57% del total)



ATENCIÓN PRESENCIAL				
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Sí	2,0%	43,7%	39,5%	20,3%
No	98,0%	56,3%	58,5%	79,2%
Ns/Nc	0,0%	0,0%	1,9%	0,5%

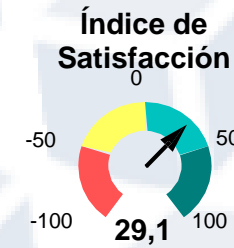
5.6.4.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el proceso de tramitación electrónica en la web del Gobierno Vasco? (Indicador S3.RE.3.2.)

Base: Personas entrevistadas que alguna vez han realizado algún trámite en la web del Gobierno Vasco, identificándose de forma electrónica (20,3% de personas entrevistadas que han recibido atención presencial)



Media

8,1



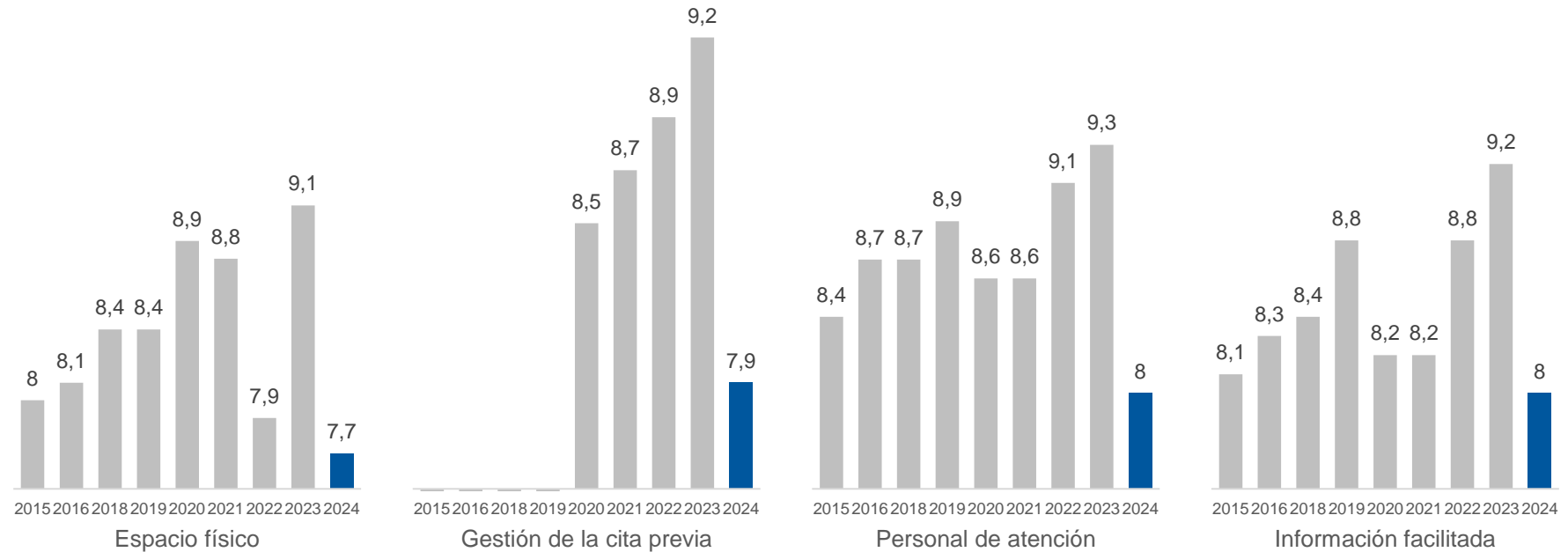
Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “totalmente satisfecho, satisfecha”.

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

5.7. Evolución de las principales áreas de servicio según delegación y canal

5.7.1.- Nivel de satisfacción con distintos aspectos Zuzenean Bilbao*

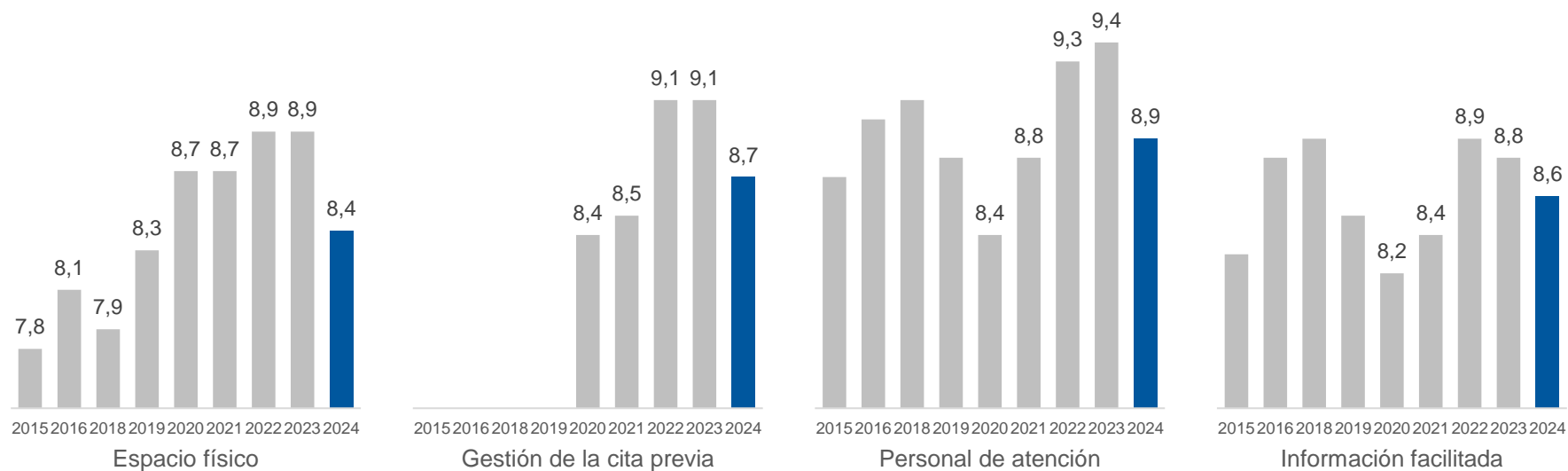
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial en Bilbao (53,4% del total de personas que han recibido atención presencial)



*Valor medio en una escala de 0 a 10 en que 0="nada satisfecho, satisfecha" y 10="totalmente satisfecho, satisfecha".

5.7.2.- Nivel de satisfacción con distintos aspectos Zuzenean Donostia*

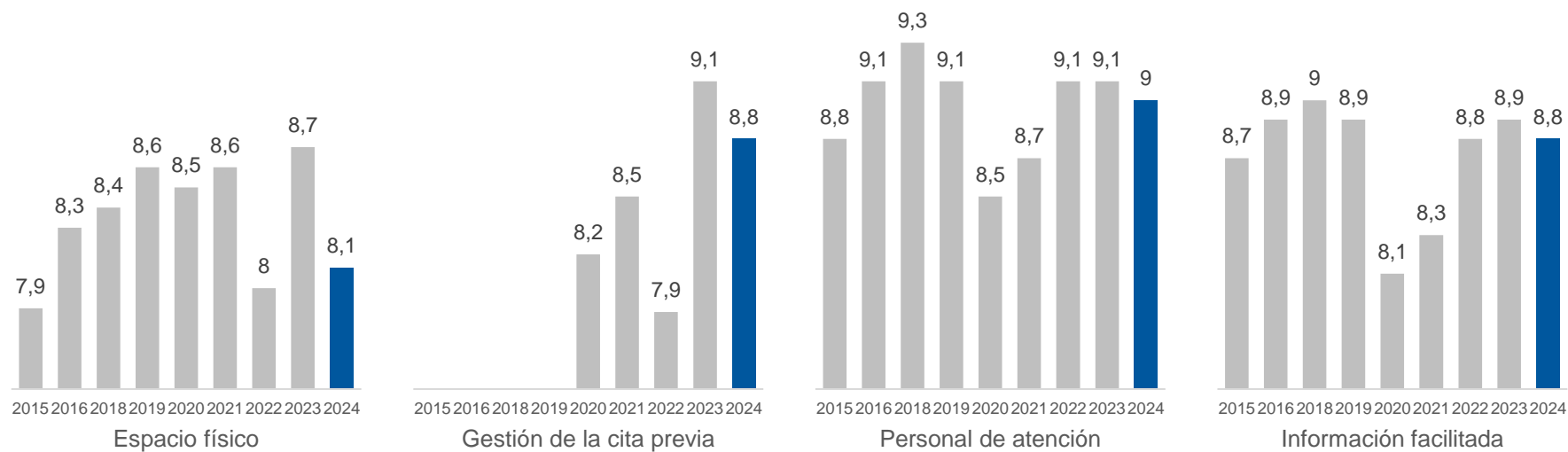
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial en Donostia (19,1% del total de personas que han recibido atención presencial)



*Valor medio en una escala de 0 a 10 en que 0="nada satisfecho, satisfecha" y 10="totalmente satisfecho, satisfecha".

5.7.3.- Nivel de satisfacción con distintos aspectos Zuzenean Vitoria-Gasteiz*

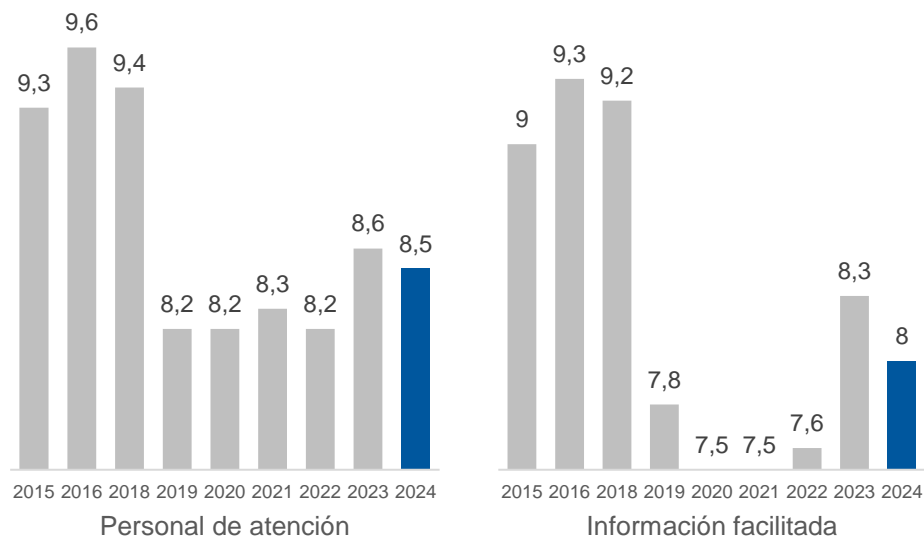
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial en Vitoria-Gasteiz (27,4% del total de personas que han recibido atención presencial)



*Valor medio en una escala de 0 a 10 en que 0="nada satisfecho, satisfecha" y 10="totalmente satisfecho, satisfecha".

5.7.4.- Nivel de satisfacción con distintos aspectos Zuzenean Atención Telefónica*

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica (43% del total)



* Valor medio en una escala de 0 a 10 en que 0="nada satisfecho, satisfecha" y 10="totalmente satisfecho, satisfecha".



6.

**Tiempo de espera,
resolución y satisfacción**



El **73,5%** de las personas entrevistadas está **muy satisfecha con la amplitud del horario continuado de Zuzenean** y el **21,0%** **bastante satisfecha**. Atendiendo al **canal de atención**, se observa que el **nivel de satisfacción** entre las personas atendidas en las oficinas (**9,1**) es **ligeramente superior** al obtenido entre las personas que han recibido **atención telefónica (9,0)**, si bien en ambos casos es superior al **compromiso fijado en la Carta de Servicios (8,7)**.

Por otro lado, se constata que las personas usuarias del servicio telefónico han debido **realizar de media 3,0 llamadas** para contactar con el servicio, contra las 2,2 de 2023; el 42,7% ha contactado a la primera llamada, y el 18,3% a la segunda. El 21,9% ha tenido que realizar 4 o más llamadas, frente al 15% en 2023. En general, puede decirse que se ha producido un incremento en el número de llamadas que las personas usuarias deben realizar para contactar con el servicio respecto al último año. Unido al mayor número de llamadas a realizar, la valoración del tiempo de espera antes de ser atendida la población baja con respecto a la valoración realizada un año antes; del 7,2 al 6,5 en la escala de 0 - nada satisfecho, satisfecha a 10 muy satisfecho, satisfecha.

En lo relativo a la valoración de la comprensión de las locuciones al llamar al servicio de atención telefónica de Zuzenean 012, la media alcanzada se sitúa en el 7,5 en la escala de 0 a 10 que oscila entre la poca o nada satisfacción hacia la máxima satisfacción.

El 44,3% de las personas que han sido atendidas a través del servicio telefónico de Zuzenean, ha manifestado que, en algún momento, **ha llamado al teléfono de Zuzenean para pedir cita previa en las oficinas de atención presencial; el 56,3% de ellas logró establecer su cita a través del operador virtual y el 34,6% tuvo que concertarla a través de una persona (operador físico)**.

Los **principales problemas** con los que se han encontrado las personas que han utilizado el **operador virtual (máquina)** han sido los siguientes: **se superó el tiempo de espera (29,5%) y el sistema dio una cita que no le iba bien a la persona usuaria (23,6%)**.

Analizando **la resolución del trámite o gestión planteada**, **esta se ha resuelto totalmente para el 68,9% de las personas entrevistadas**, mientras que para el 17,1% se ha resuelto parcialmente y para el 12,8% no se ha resuelto. Dentro del colectivo de personas usuarias que señalan que el trámite o gestión no se ha resuelto (12,8% del total), el **principal motivo de no resolución es que el asunto está en curso o pendiente de resolución (33,6%)**, especialmente por parte de la oficina de Donostia. En la atención presencial, este motivo representa el 30,5% de los casos no resueltos y en atención telefónica el 34,6%. En la atención telefónica, el 24,4% declara que su gestión no puede resolverse a través del 012.



El 45,0% de las personas entrevistadas recomendaría con toda seguridad el uso del servicio Zuzenean. Este porcentaje, en el caso de **atención presencial**, es del **42,3%** mientras que, en **atención telefónica**, es del **48,4%**.

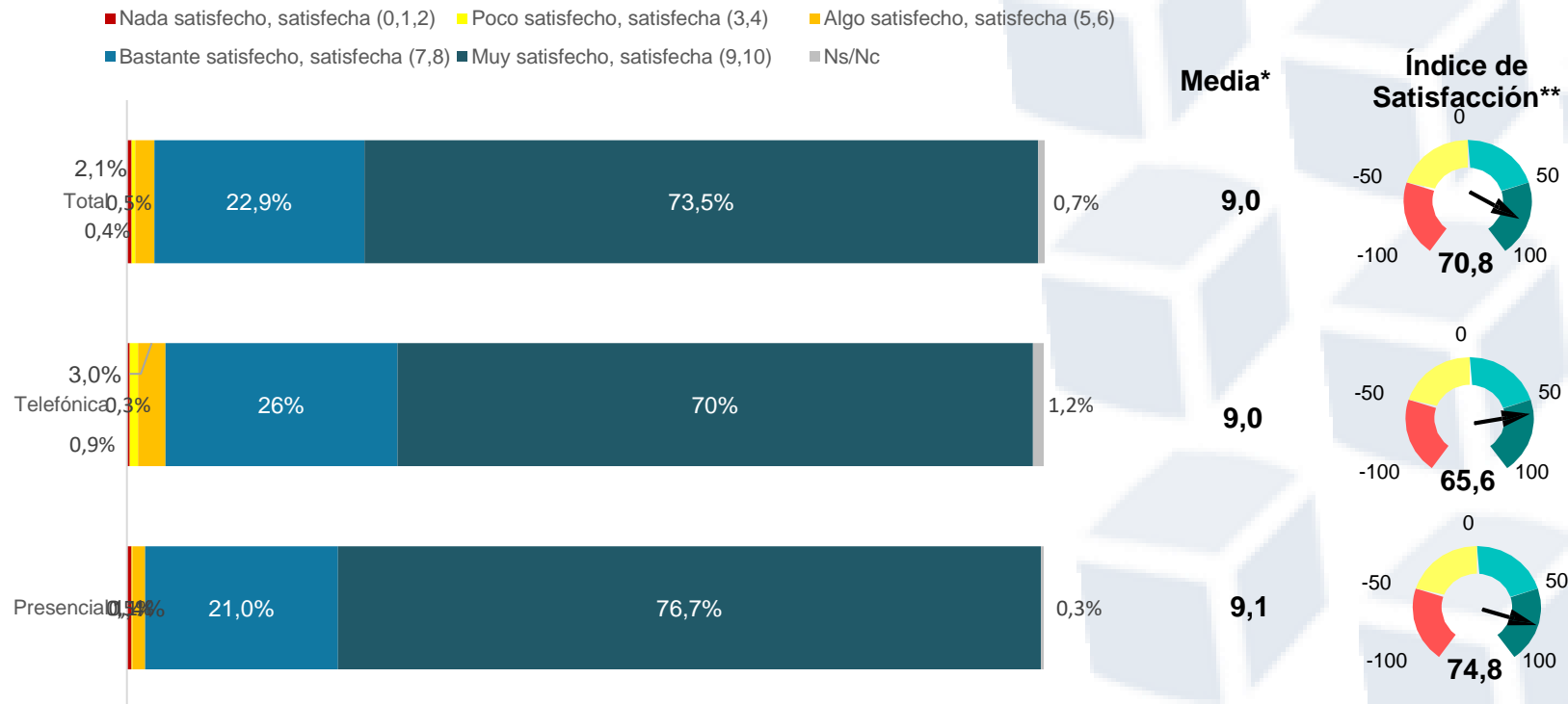
Por oficinas, tanto en Donostia como en Vitoria-Gasteiz el grado de recomendación extrema “con total seguridad recomendaría” superan a la mitad de las personas entrevistadas manifestándose en estos términos: 54% de las personas entrevistadas en Donostia y del 66% en Vitoria-Gasteiz; excepto en Bilbao que baja significativamente hasta el 26% de las personas que así se manifiestan.

Evolutivamente, respecto a 2023, se observa un **descenso** en el **porcentaje** de personas usuarias que **recomendarían el servicio Zuzenean con total seguridad**: tanto a nivel **general** (60% en 2023), como **por canales** (71% en atención presencial y 47% en telefónica).

6.1. Amplitud del horario de atención al público

6.1.1 Zuzenean tiene un horario continuado de 8:00 a 19:30, de lunes a viernes, ¿cómo valora la amplitud del horario de atención al público? (Indicadores S1.AP.1.3.yS1.AT.1.7.)

Base: Total de personas entrevistadas

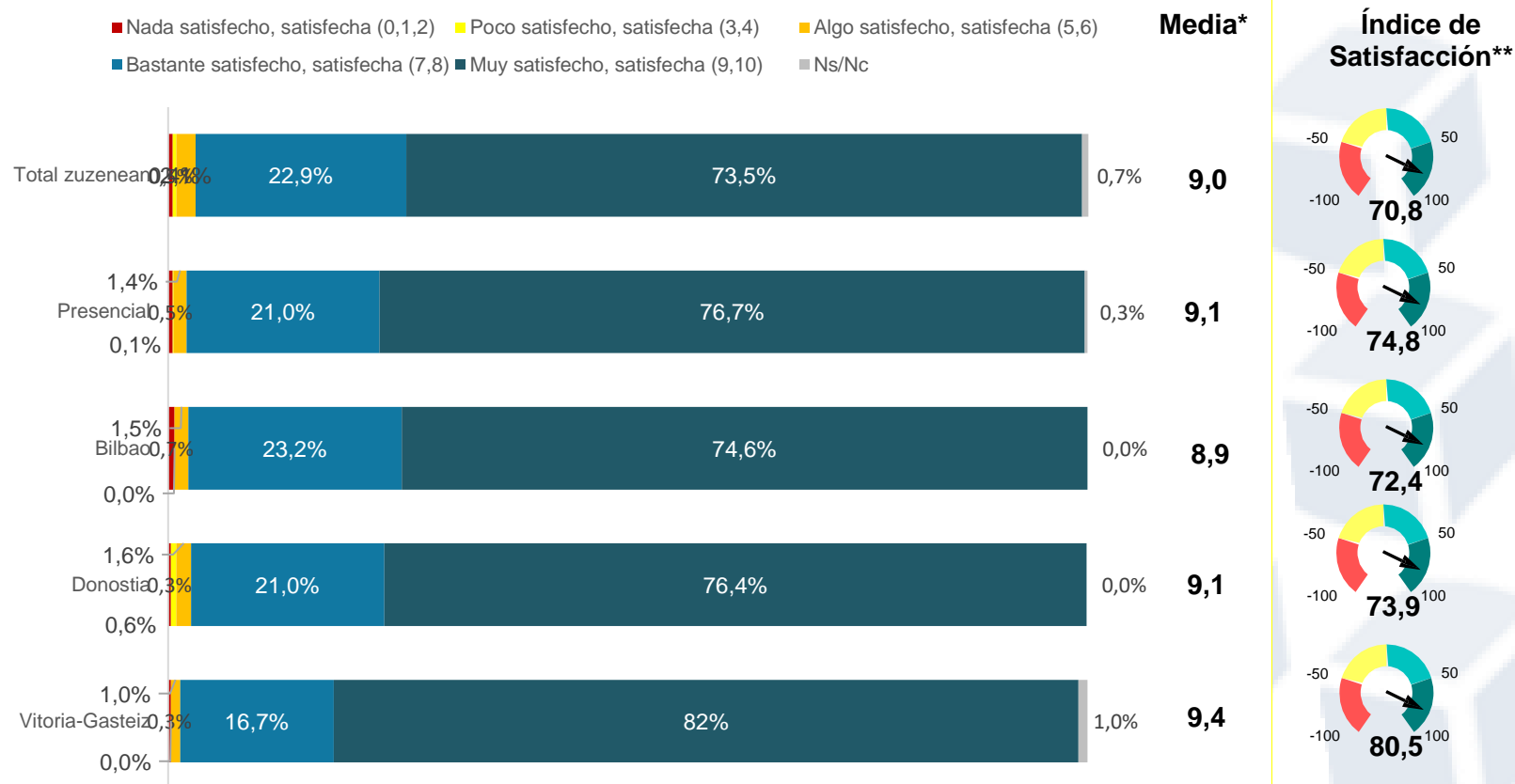


* Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “totalmente satisfecho, satisfecha”.

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

6.1.2.- Zuzenean tiene un horario continuado de 8:00 a 19:30, de lunes a viernes, ¿cómo valora la amplitud del horario de atención al público? (Indicadores S1.AP.1.3.yS1.AT.1.7.)

Base: Total de personas entrevistadas

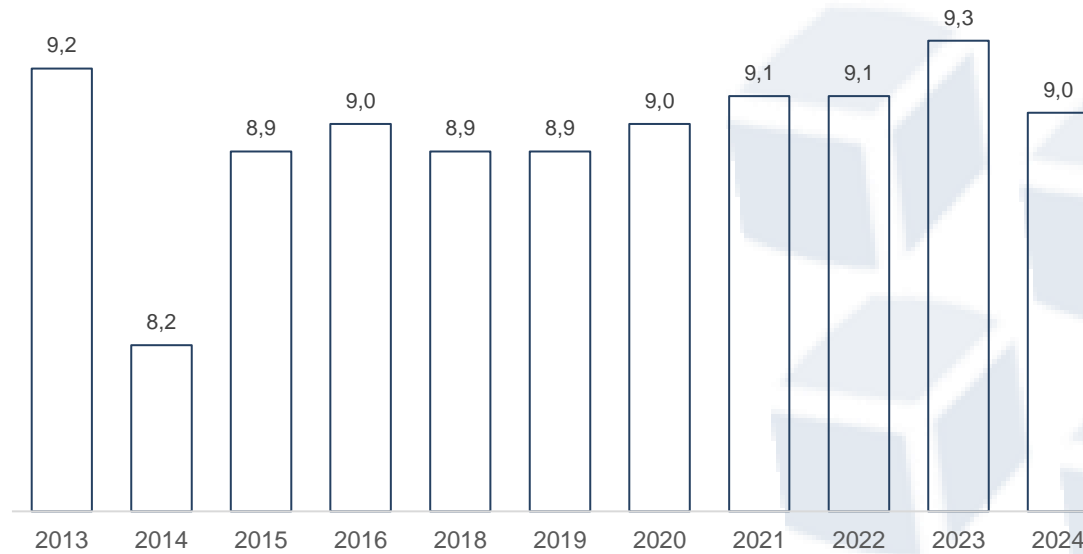


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha". ** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos



6.1.3.- Evolución de la valoración de la amplitud del horario de atención (Indicadores S1.AP.1.3.y S1.AT.1.7.)*

Base: Total de personas entrevistadas

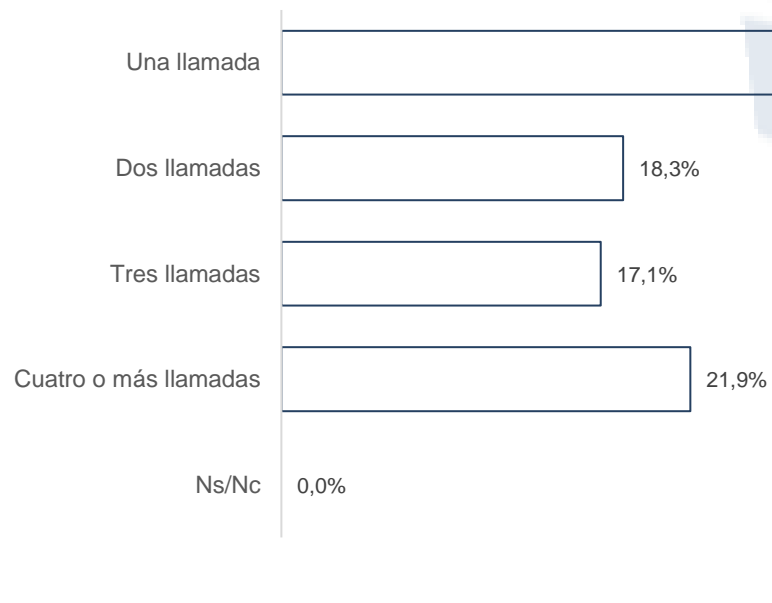


* Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “totalmente satisfecho, satisfecha”.

6.2. Número de llamadas y tiempo de espera en atención telefónica

6.2.1. ¿Cuántas llamadas ha tenido que realizar para contactar con el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean?

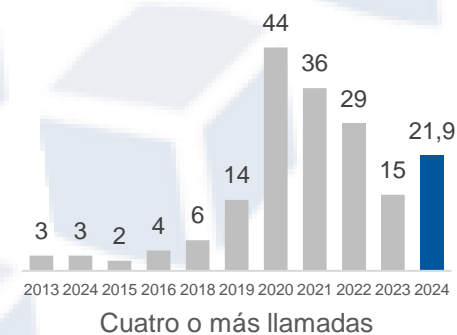
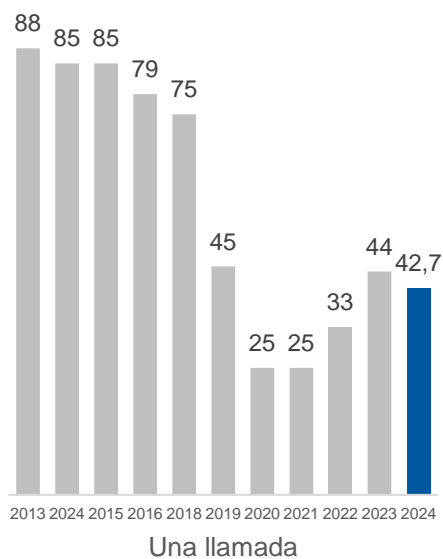
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica (43% del total)



6.2.2. Evolución del número de llamadas realizadas para contactar con Zuzenean

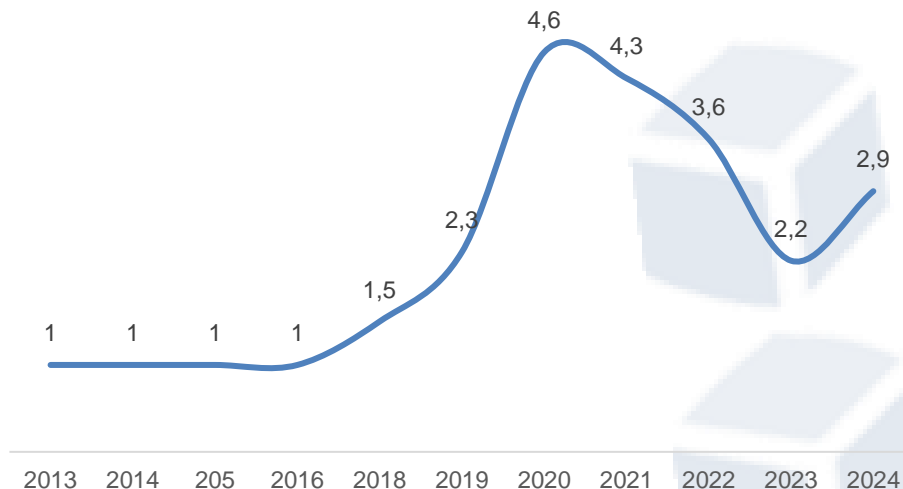
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica (43% del total)

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Una llamada	88%	85%	85%	79%	75%	45%	25%	25%	33%	44%	42,7%
Dos llamadas	8%	9%	9%	13%	13%	28%	19%	16%	18%	27%	18,3%
Tres llamadas	1%	4%	4%	4%	6%	9%	7%	17%	14%	13%	17,1%
Cuatro o más llamadas	3%	3%	2%	4%	6%	14%	44%	36%	29%	15%	21,9%
Ns/Nc	---	---	---	---	---	4%	5%	5%	5%	1%	0%
Número medio de llamadas	1	1	1	1	1,6	2,3	4,6	4,3	3,6	2,2	2,9



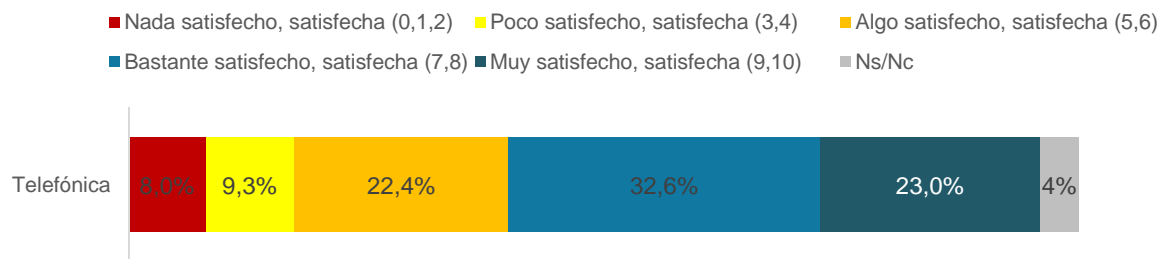
6.2.3. Evolución del número medio de llamadas realizadas para contactar con Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica (43% del total)



6.2.4.- ¿Cómo valora el tiempo de espera antes de ser atendida telefónicamente?

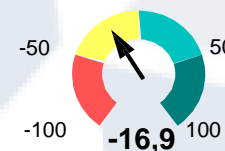
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica (43% del total)



Media*

6,6

Índice de Satisfacción**



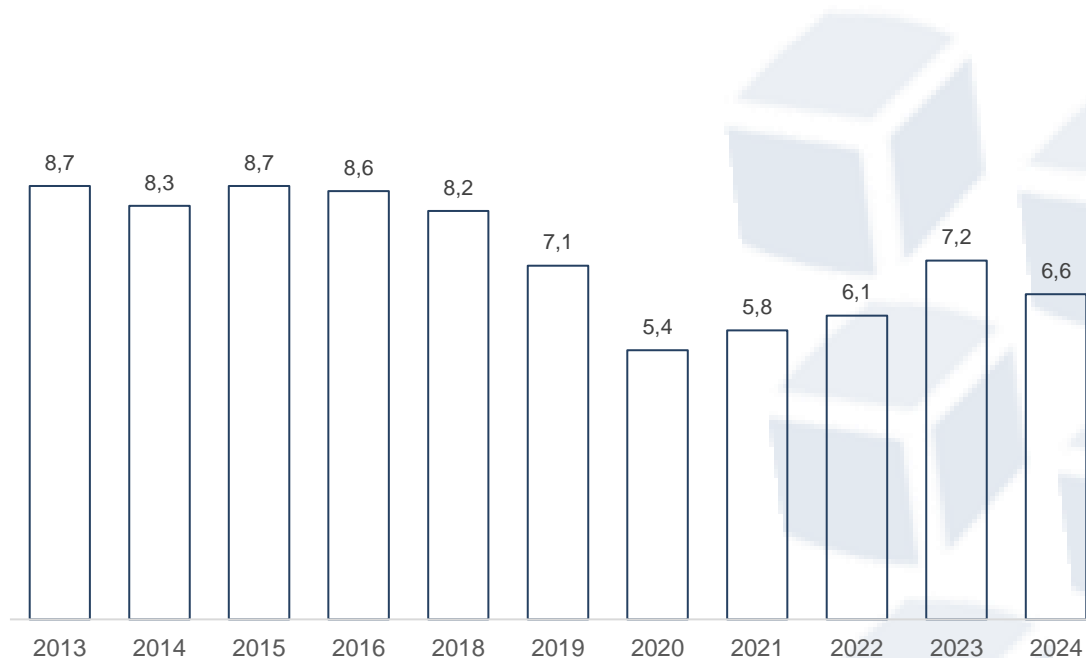
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.



6.2.5. Evolución de la valoración del tiempo en espera antes de ser atendida telefónicamente

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica (43% del total)

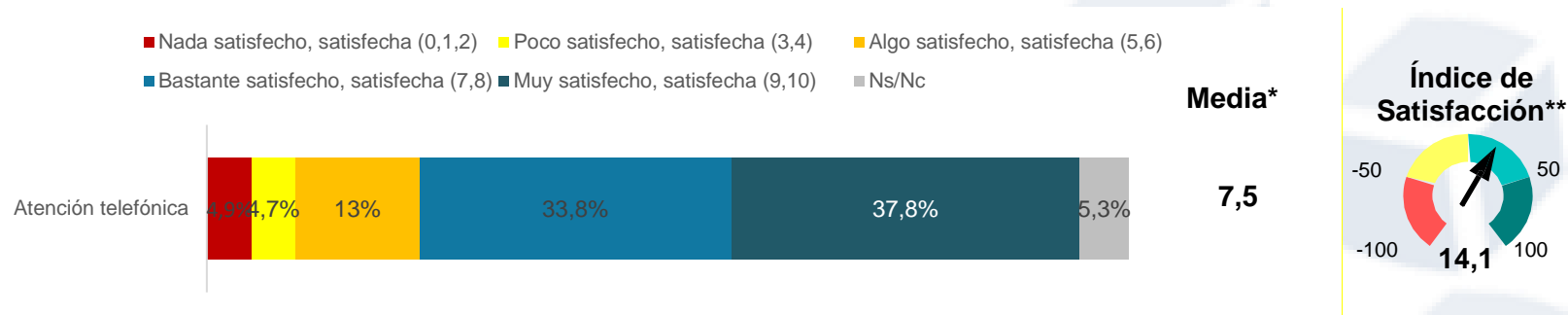


* Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “totalmente satisfecho, satisfecha”.

6.3. Satisfacción previa a la atención telefónica

6.3.0. - ¿Cómo valora la comprensión de las locuciones al llamar al servicio de atención telefónica de Zuzenean 012?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica (43% del total)

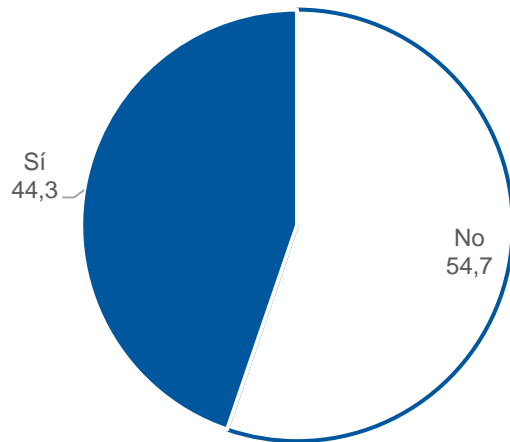


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

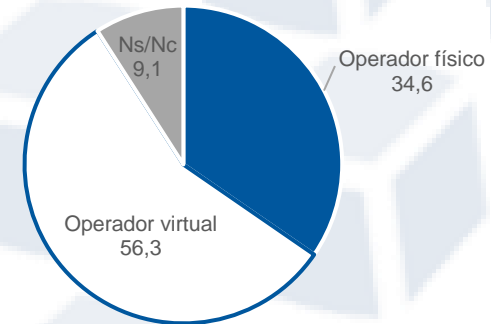
6.3.1.- ¿Alguna vez ha llamado al teléfono de Zuzenean para pedir cita previa en las oficinas de atención presencial?
¿Y si lo hizo, logró establecer su cita a través del operador virtual o tuvo que concertar su cita a través de un operador físico (persona)?

¿Alguna vez ha llamado al teléfono de Zuzenean para pedir cita en las oficinas de atención presencial?
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica (43% del total)



		Atención telefónica
¿Alguna vez ha llamado al teléfono de Zuzenean para pedir cita previa en las oficinas de atención presencial?	Sí	44,3%
	No	54,7%
	Ns/Nc	1,0%

¿Finalmente, logró establecer su cita a través del operador virtual o tuvo que concertarla con un operador físico?
Base: Personas que han llamado al teléfono de Zuzenean para pedir cita previa (44,3% del total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica)



		Atención telefónica
Finalmente, ¿logró establecer su cita a través del operador virtual, o tuvo que concertarla con un operador físico? Base: Personas que han llamado al teléfono de Zuzenean para pedir cita previa (44,3%)	Operador virtual (máquina)	56,3%
	Operador físico (persona)	34,6%
	Ns/Nc	9,1%



6.3.2.- ¿Si alguna vez ha llamado al teléfono de Zuzenean para pedir cita en las oficinas de atención presencial, tuvo alguno de los siguientes problemas para conseguir cita a través del operador virtual (máquina)?

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención telefónica y alguna vez han llamado al teléfono de Zuzenean para pedir cita previa (44,3%)

ATENCIÓN TELEFONICA *					
	2020	2021	2022	2023	2024
La llamada se cortó	24%	17%	23%	11%	12,2%
El sistema no entendía su voz**	19%	26%			
El sistema le dio una cita incorrecta**	4%	7%			
La cita que me dio el sistema no me venía bien	17%	14%	20%	8%	23,6%
No había citas disponibles	8%	13%	16%	5%	11,0%
Dificultades de uso/comprensión de las locuciones previas			9%	8%	10,2%
Se superó el tiempo de espera			38%	10%	29,5%
Otros	6%	0%	1%	1%	5,9%

* Respuestas afirmativas para cada uno de los posibles problemas

** Desde 2022 estas modalidades de respuesta no se han ofrecido



6.4. Resolución del trámite

6.4.1.- Al final, el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean, ¿ha resuelto el motivo por el que ha acudido o de su llamada?*

Base: Total de personas entrevistadas

	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Sí Totalmente	66,3%	88,0%	75,2%	72,9%	63,6%	68,9%
Sí Parcialmente	28,7%	9,7%	14,1%	21,1%	11,8%	17,1%
No lo ha resuelto	4,5%	1,9%	10,3%	5,6%	22,1%	12,8%
Ns/Nc	0,5%	0,3%	0,3%	0,4%	2,4%	1,3%

* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

6.4.2.- Evolución de la resolución del trámite*

Base: Total de personas entrevistadas

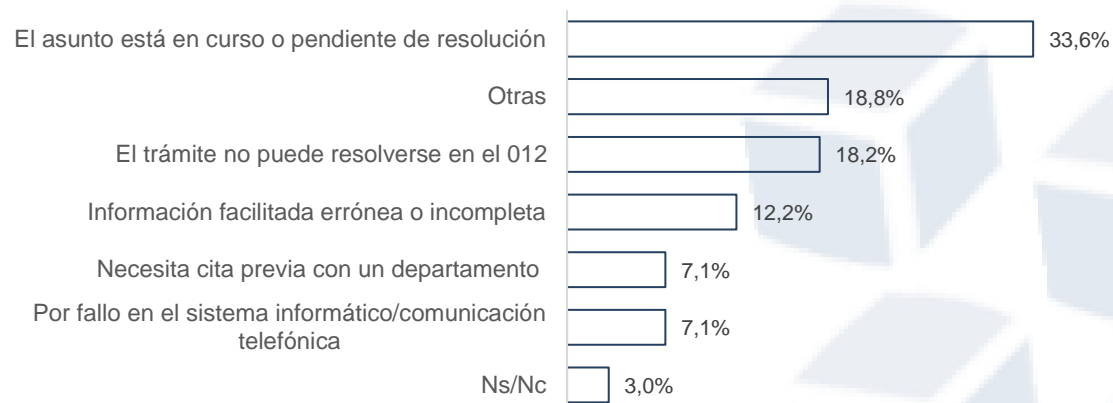
Años 2013-2021	Años 2022-2023*	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Sí, de forma satisfactoria	Totalmente	82%	77%	78%	85%	86%	81%	66%	73%	67%	71%	68,9%
Sí, de forma no satisfactoria		2%	3%	1%	1%	1%	2%	3%	2%			
Se ha resuelto parcialmente	Parcialmente	---	---	6%	5%	6%	7%	7%	4%	8%	12%	17,1%
No, aún no se ha resuelto	No se ha resuelto	15%	20%	14%	10%	6%	9%	24%	21%	23%	17%	12,8%
Ns/Nc	Ns/Nc	---	1%	1%	---	1%	1%	1%	---	1%	0%	1,3%

Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

*Las modalidades de respuesta ofrecidas en 2022 y 2023 han variado respecto a las de años anteriores. En el cuadro se hace un intento de comparar la evolución de los resultados obtenidos, si bien por lo previamente señalado, los datos no son directamente comparables.

6.4.3.- ¿Cuál ha sido la principal razón por la que no se ha resuelto?

Base: Personas entrevistadas que señalan que Zuzenean no ha resuelto su trámite (12,8% del total de personas entrevistadas)



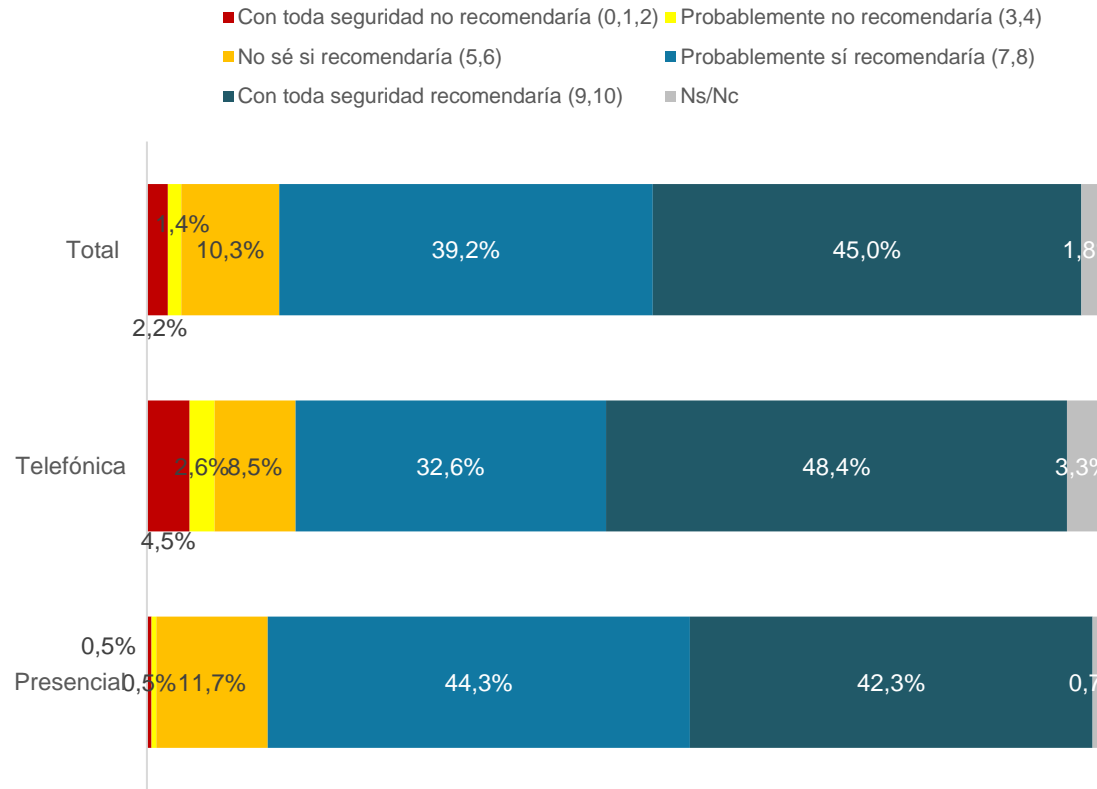
	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
El asunto está en curso o pendiente de resolución	16,7%	66,7%	37,5%	30,5%	34,6%	33,6%
Información facilitada errónea o incompleta	16,7%	0,0%	21,9%	18,2%	10,2%	12,2%
El trámite no puede resolverse en el 012	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	24,4%	18,2%
Necesita cita previa con un departamento	33,3%	16,7%	25,0%	28,0%	0,0%	7,1%
Por un fallo en la comunicación telefónica	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,7%	6,6%
Por fallo en el sistema informático	5,6%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,5%
Otras	0,0%	16,7%	15,6%	9,0%	22,0%	18,8%
Ns/Nc	27,7%	0,0%	0,0%	11,9%	0,0%	3,0%

* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

6.5. Recomendación de Zuzenean

6.5.1 ¿Recomendaría esta oficina/la atención telefónica de Zuzenean?*

Base: Total de personas entrevistadas ¿Está bien el gráfico del NPS, los datos si, el gráfico no sé?



Media*

8,1

8,0

8,2

N.P.S.**

31,1

32,8

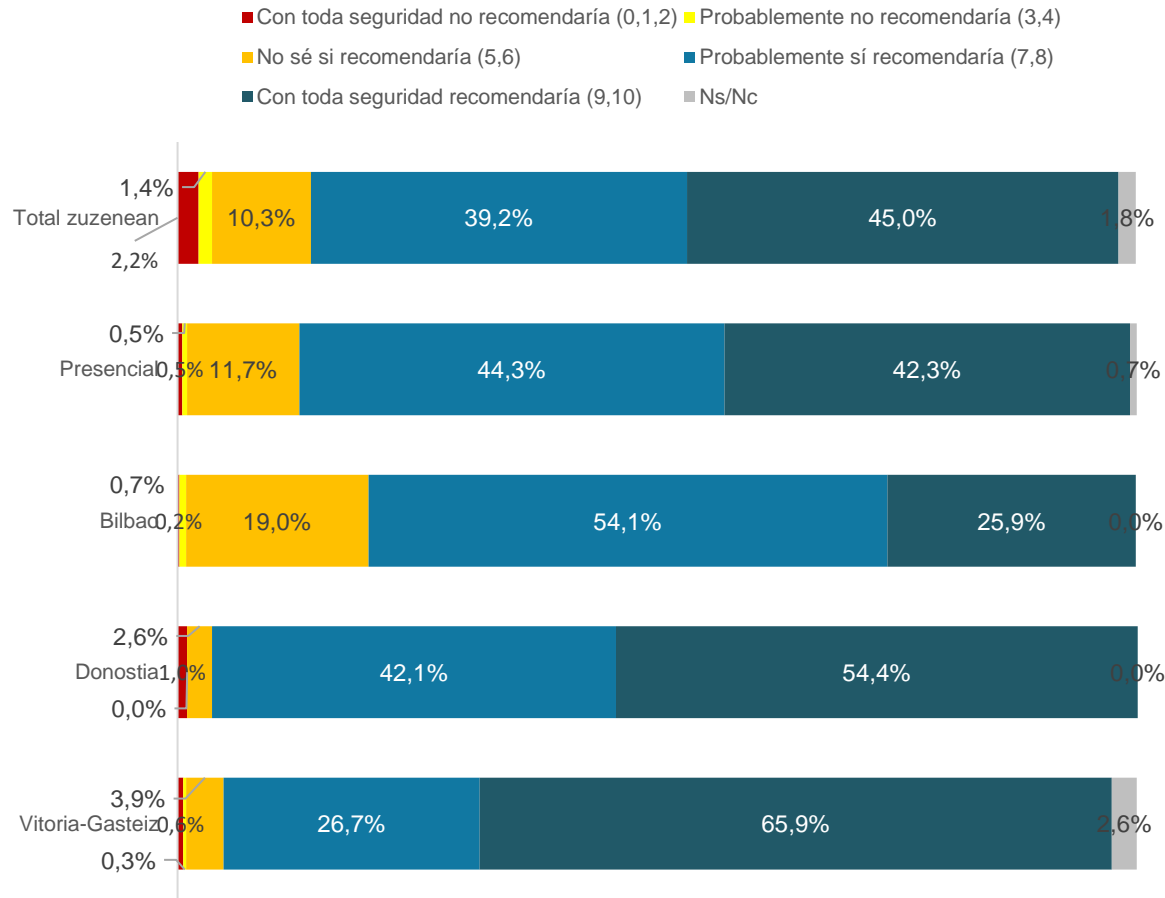
29,6

* Escala de mínimo 0 "con toda seguridad no recomendaría" a máximo 10 "con toda seguridad recomendaría".

**N.P.S.: (% con toda seguridad recomendaría) – (% no se si recomendaría + % probablemente no recomendaría + % con toda seguridad no recomendaría).

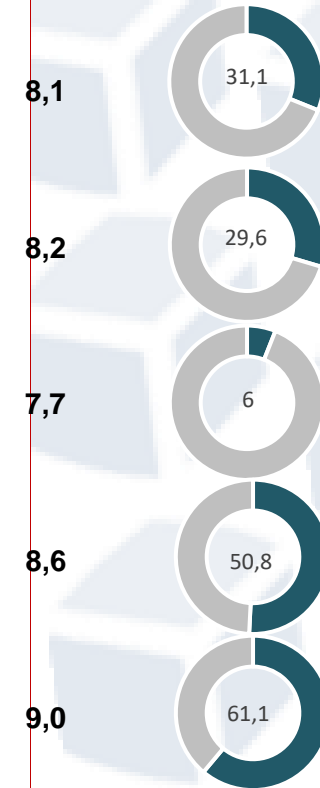
6.5.1.- ¿Recomendaría esta oficina/la atención telefónica de Zuzenean?*

Base: Total de personas entrevistadas ¿Está bien el gráfico del NPS, los datos si, el gráfico no sé?



Media*

N.P.S.**

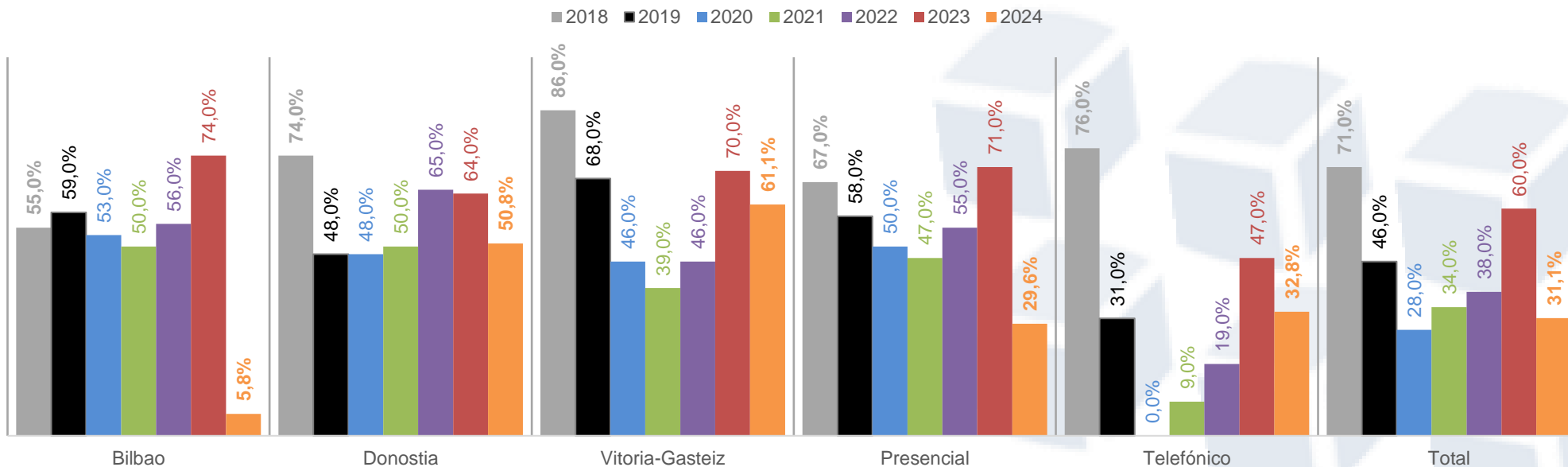


* Escala de mínimo 0 "con toda seguridad no recomendaría" a máximo 10 "con toda seguridad recomendaría".

**N.P.S.: (% con toda seguridad recomendaría) – (% no se si recomendaría + % probablemente no recomendaría + % con toda seguridad no recomendaría).

6.5.2.- Evolución del N.P.S. de Zuzenean*

Base: Total de personas entrevistadas



* Escala de mínimo 0 “con toda seguridad no recomendaría” a máximo 10 “con toda seguridad recomendaría”.

**N.P.S.: (% con toda seguridad recomendaría) – (% no se si recomendaría + % probablemente no recomendaría + % con toda seguridad no recomendaría).



7.

Indicadores asociados a la Carta de servicios de Zuzenean



RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS RECOGIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN (2024)

SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		Nº INDICADOR	Resultado 2023	Resultado 2024	Objetivo 2024	Tendencia respecto a 2023
ATENCIÓN PRESENCIAL						
Compromiso 1	A prestar un horario de atención amplio y continuado en horario habitual, de 8:00 a 19:30 horas de lunes a viernes (excepto agosto, de 8:00 a 14:30).					
	Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público del canal presencial.	S1.AP.1.3.	9,4	9,1	8,7	▼
Compromiso 2	A poner a disposición de la ciudadanía profesionales cualificados, con capacidad de prestar una adecuada atención a sus necesidades.					
	Valoración media del nivel de satisfacción con el personal de atención de Zuzenean con respecto a la amabilidad, preparación y facilidad para entender y solucionar la consulta en el canal presencial.	S1.AP.1.4.	9,3	8,4	8,8	▼
Compromiso 3	A facilitar información útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía					
	Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión en el canal presencial.	S1.AP.1.6.	9,1	8,4	7,0	▼

SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ATENCIÓN TELEFÓNICA

		Nº INDICADOR	Resultado 2023	Resultado 2024	Objetivo 2024	Tendencia respecto a 2023
Compromiso 1	A prestar un horario de atención amplio y continuado en horario habitual, de 8:00 a 19:30 horas de lunes a viernes (excepto agosto, de 8:00 a 14:30)					
	Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público del canal telefónico.	S1.AT.1.7	9,1	9,0	8,7	=
Compromiso 2	A facilitar información útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía.					
	Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión en el canal telefónico	S1.AT.1.10	8,3	8,0	7,0	▼

SERVICIO DE GESTIÓN DE CITA PREVIA

		Nº INDICADOR	Resultado 2023	Resultado 2024	Objetivo 2024	Tendencia respecto a 2023
ATENCIÓN PRESENCIAL						
Compromiso 1	A prestar un servicio de cita previa ágil y eficiente que permita regular satisfactoriamente los flujos de atención en las oficinas de atención presencial.					
	Valoración media del nivel de satisfacción con el sistema de gestión de citas previas implantado en las oficinas de atención presencial	S2.AP.2.1.	9,1	8,3	8,6	

SERVICIO DE REGISTRO Y TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

		Nº INDICADOR	Resultado 2023	Resultado 2024	Objetivo 2024	Tendencia respecto a 2023
ATENCIÓN PRESENCIAL						
Compromiso 1	A prestar en las oficinas de atención presencial un servicio de registro de carácter íntegro en las que la ciudadanía salga de la oficina con su gestión tramitada					
	Valoración media de satisfacción con el proceso de tramitación electrónica realizado, con consentimiento, por medio de funcionario/a habilitado/a	S3.RE.3.1.	9,2	8,9	8,7	
REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL						
Compromiso 1	A prestar a través de la web del Gobierno Vasco un servicio de registro y tramitación de documentación fácil y eficaz.					
	Valoración media de satisfacción con el proceso de tramitación electrónica en la web del Gobierno Vasco	S3.RE.3.2.	7,7	8,1	7,5	