

ESTUDIO DE EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE ZUZENEAN 2016

Diciembre de 2016



Berio Pasealekua 11, 20018 Donostia
Tel. (+34) 943 31 00 34
siadeco@siadeco.eus / www.siadeco.eus

Siadeco^x
ikerketa aplikatua

ÍNDICE

1.- OBJETIVOS, METODOLOGIA Y CARACTERIZACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	3
1.1. Objetivos del estudio	4
1.2. Aspectos metodológicos: Ficha técnica	5
1.3. Caracterización de las personas usuarias.....	8
2.- CONOCIMIENTO Y USO DE ZUZENEAN	17
2.1. Grado de uso anual de Zuzenean.....	18
2.2. Motivo por el que ha acudido o llamado a Zuzenean.....	19
2.3. Materia sobre la que se realizó el trámite	21
2.4. Forma de conocimiento del servicio.....	23
2.5. Conocimiento del organismo que gestiona el servicio	25
2.6. Conocimiento y utilización de la web	26
2.7. Conocimiento de los horarios de atención	29
3.- VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE ZUZENEAN.....	32
3.1. Valoración general: satisfacción global.....	33
3.2. Valoración comparada de Zuzenean.....	35
3.3. Valoración del espacio físico.....	37
3.4. Valoración de la organización de la atención	39
3.5. Valoración del personal de atención	41
3.6. Valoración de la información facilitada	43
3.7. Valoración de la documentación recibida	45
4.- TIEMPO DE ESPERA, RESOLUCIÓN Y SATISFACCIÓN	48
4.1. Tiempo de espera en oficinas	49
4.2. Número de llamadas necesarias para contactar	53
4.3. Resolución del trámite	55
4.4. Propensión a utilizar el servicio y recomendación	59
4.5. Interés del servicio a través Internet	60
5.- CONCLUSIONES Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN.....	64
ANEXOS	71
1.- Conocimiento y uso de Zuzenean.....	72
2.- Valoración del desempeño del servicio	82
3.- Resolución y satisfacción	92

1.

OBJETIVOS, METODOLOGÍA Y CARACTERIZACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

1.1.- Objetivos

Este estudio se enmarca en el compromiso de Zuzenean - Servicio de Atención Ciudadana de del Gobierno Vasco- de realizar una encuesta con carácter anual para medir la voz de la ciudadanía y establecer un canal de comunicación con el objetivo de desarrollar acciones de mejora.

Los objetivos específicos, de detalle, sobre los que se han trabajado, han sido los compromisos marcados en la Carta de Servicios de Zuzenean, para 2016. Concretamente, los siguientes indicadores:

INDICADORES
1. INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA
1.1. Valoración media de las instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos, accesibilidad, etc. (presencial)
1.2. Valoración media de las condiciones ambientales de la oficina: limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc. (presencial)
2. PERSONAL DE ATENCIÓN
2.1. Valoración media de la preparación de la persona que le atendió
2.2. Valoración media de la amabilidad y trato dispensado (presencial y telefónico).
2.3. Valoración media de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió
2.4. Valoración media de la capacidad de adaptación al idioma de su interlocutor (castellano o euskera)
3. CAPACIDAD DE RESPUESTA
3.1. Valoración media de la amplitud del horario de atención al público.
3.2. Porcentaje de personas atendidas con tiempos máximos de espera de 10 minutos o menos en el canal presencial
3.3. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente
3.5. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente.
3.7. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de respuesta de los correos electrónicos recibidos en Zuzenean
5. CALIDAD GLOBAL DE SERVICIO
5.1. Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención presencial y telefónico de Zuzenean
5.2.- Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención telemático de Zuzenean (buzón de www.euskadi.eus y mensajería instantánea de Telegram)

1.2.- Aspectos metodológicos: ficha técnica

a).- Universo de estudio

Personas usuarias de las oficinas de atención presencial y del servicio de atención telefónica del Servicio de atención ciudadana Zuzenean del Gobierno Vasco.

b).- Técnica

Para alcanzar los objetivos planteados, llevamos a cabo la realización de un proceso de encuestación personal cara a cara y otro de encuestación telefónica. En total se realizaron 1200 encuestas (300 telefónicas y 900 presenciales), en dos oleadas de 600 encuestas cada una.

Cada oleada de encuestación se llevó a cabo durante una semana (de lunes a viernes) en horario de atención al público (de 8:00 a 19:30).

- La primera oleada se realizó entre el 23 y el 27 de mayo de 2016.
- La segunda oleada se llevó a cabo entre el 21 y el 25 de noviembre de 2016.

c).- Diseño muestral

Realizamos un diseño muestral estratificado con afijación por igual a cada oficina-tipo de atención. Lo que, posteriormente, a la hora de trabajar los datos globalmente, requiere de un procedimiento de ponderación en función del volumen de atención de cada oficina-tipo de atención considerado. El tamaño muestral de los procesos de encuestación llevados a cabo es el que aparece reflejado en la siguiente tabla.

	Encuestas presenciales a personas atendidas presencialmente en las oficinas			Encuestas telefónicas a personas atendidas telefónicamente (Tel:012)	TOTAL
	Oficina Bilbao	Oficina Donostia	Oficina Vitoria-Gasteiz		
1ª Oleada	150	150	150	150	600
2ª Oleada	150	150	150	150	600
TOTAL	300	300	300	300	1.200

En el caso de las encuestas presenciales, las unidades muestrales se seleccionaron a través de un método aleatorio, estratificado y sistemático, con afijación proporcional al flujo de asistencia de personas usuarias de cada una de las tres oficinas de atención, según tramos horarios de una hora de duración.

En el caso de las encuestas telefónicas a realizar para la valoración del canal telefónico 012, se llevó a cabo un muestreo de agentes de atención y llamadas a derivar (tras finalizar la atención) mediante un sistema aleatorio estratificado con afijación proporcional a los flujos de atención telefónica, según tramos horarios de una hora de duración.

d).- Sistema de ponderación

Dado que este diseño muestral realizado no responde en su configuración interna a la verdadera proporcionalidad de la distribución de las personas usuarias del canal telefónico y del presencial en cada una de las sedes del servicio de atención ciudadana Zuzenean, en el proceso de tabulación ha sido necesario ponderar, equilibrar la muestra alcanzada.

Para ello, se ha tomado como referencia la distribución del total de personas usuarias en el año 2015 según sedes y canales¹, y se han aplicado los siguientes coeficientes de ponderación:

	Entrevistas realizadas	Coeficiente de ponderación
Oficina Bilbao	300	1,16547145985148
Oficina San Sebastián	300	0,61464138002943
Oficina Vitoria-Gasteiz	300	0,54749817533047
Telefónicas	300	1,67238898478863
TOTAL	1.200	

¹ Según datos del Informe de Actividad Anual de Zuzenean 2015

e).- Error estadístico

El margen de error estadístico muestral global se estima en $\pm 2,88$ para un intervalo de confianza del 95,5% (en el supuesto de un muestreo aleatorio simple, cuando $p=q=0,5$).

		Entrevistas realizadas	Intervalo de confianza (p=q=05)	Márgenes de error estadístico
Entrevistas presenciales	Oficina Bilbao	300	95,5 %	$\pm 5,77$
	Oficina Donostia- San Sebastián	300	95,5 %	$\pm 5,77$
	Oficina Vitoria-Gasteiz	300	95,5 %	$\pm 5,77$
	Total	900	95,5 %	$\pm 3,33$
Entrevistas telefónicas		300	95,5 %	$\pm 5,77$
TOTAL		1.200	95,5 %	$\pm 2,88$

Para poder contar con una perspectiva evolutiva, a lo largo del informe se aportan diversas tablas y gráficos con datos relativos a otros años. Seguidamente aportamos el tamaño de muestra global (número de entrevistas) de los procesos de encuestación llevados a cabo en los distintos años.

Años	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
N (tamaño de muestra)	404	810	803	1.200	1.215	1.200	1.200

f).- Responsabilidad del proyecto

El diseño de la investigación, la recogida de información, así como el análisis de los resultados y la elaboración del informe es responsabilidad de la empresa Siadeco.

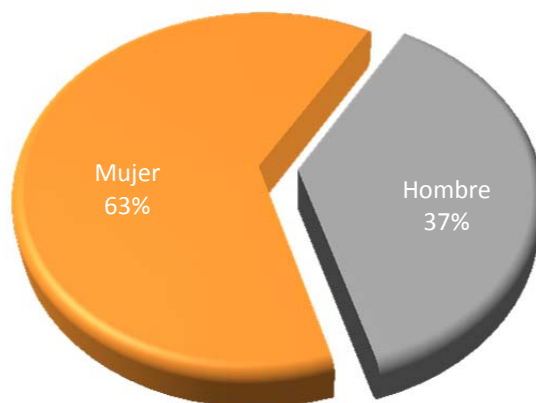
1.3.- Caracterización de las personas usuarias

Tabla 1: Personas usuarias entrevistadas según sexo (%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Hombre	42	30	37
Mujer	58	70	63
TOTAL	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 1: Personas usuarias entrevistadas según sexo 2016



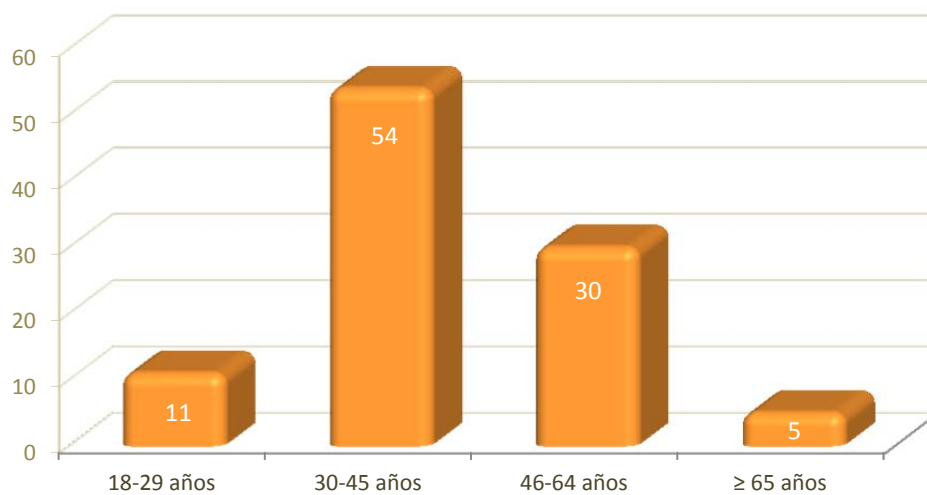
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 2: Personas usuarias entrevistadas según edad (%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
18-29 años	12	10	11
30-45 años	52	56	54
46-64 años	32	28	30
≥ 65 años	4	7	5
TOTAL	100	100	100
Edad media	42,3	43,1	42,6

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 2: Personas usuarias entrevistadas según edad (%) 2016



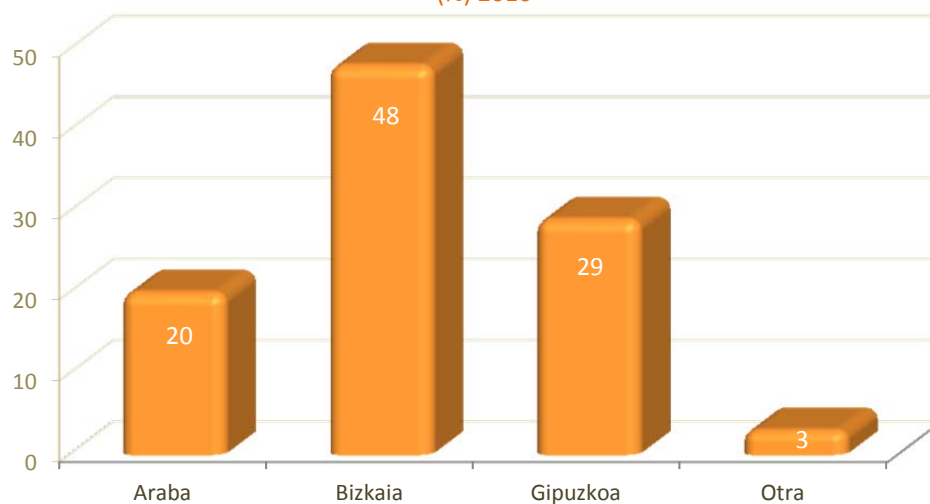
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 3: Personas usuarias entrevistadas según provincia de residencia (%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Araba	24	13	20
Bizkaia	49	47	48
Gipuzkoa	26	32	29
Otra	1	7	3
TOTAL	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 3: Personas usuarias entrevistadas según **provincia de residencia** (%) 2016



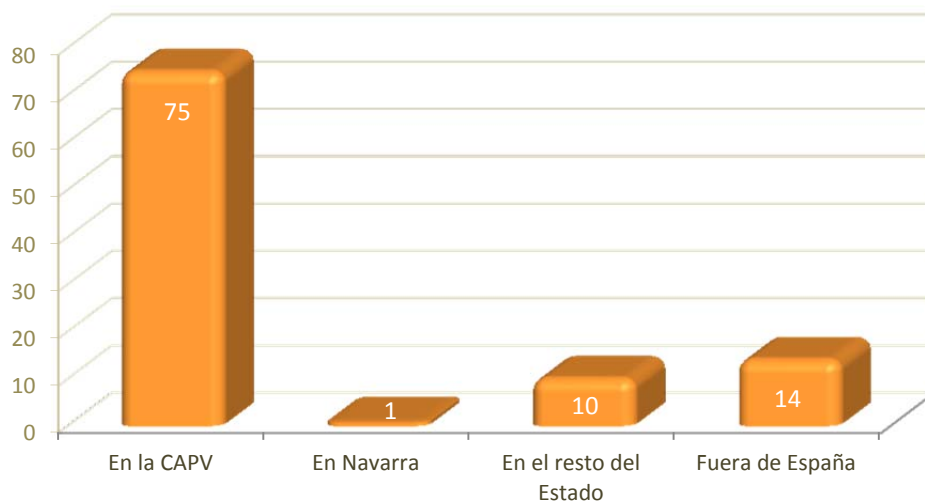
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 4: Personas usuarias entrevistadas según lugar de nacimiento (%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
En la CAPV	71	79	75
En Navarra	1	2	1
En el resto del Estado	8	11	10
Fuera de España	19	8	14
TOTAL	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 4: Personas usuarias entrevistadas según **lugar de nacimiento** (%) 2016



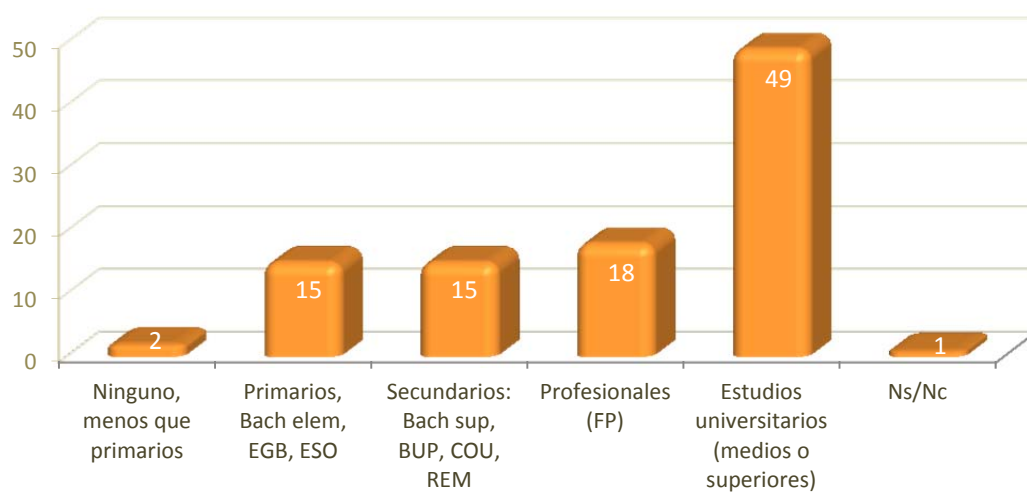
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 5: Personas usuarias entrevistadas según nivel de estudios finalizados (%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Ninguno, menos que primarios	2	2	2
Primarios, Bach elem, EGB, ESO	17	13	15
Secundarios: Bach sup, BUP, COU, REM	15	15	15
Profesionales (FP)	22	12	18
Estudios universitarios (medios o superiores)	44	57	49
Ns/Nc	1	1	1
TOTAL	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 5: Personas usuarias entrevistadas según nivel de estudios finalizados (%) 2016



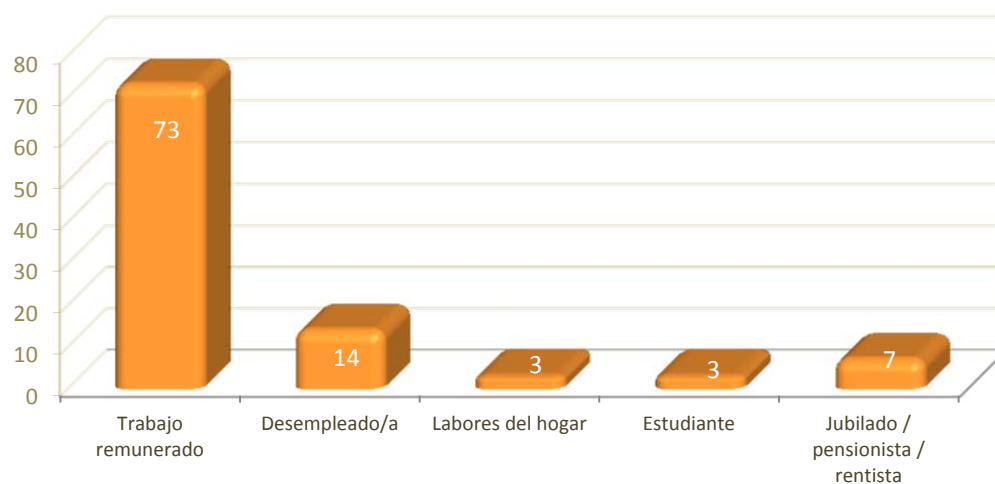
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 6: Personas usuarias entrevistadas según su ocupación actual (%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Trabajo remunerado	70	77	73
Desempleado/a	16	10	14
Labores del hogar	3	3	3
Estudiante	4	2	3
Jubilado/pensionista/rentista	6	7	7
Otras situaciones	1	-	-
Ns/Nc	-	1	-
TOTAL	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 6: Personas usuarias entrevistadas según su ocupación actual (%) 2016



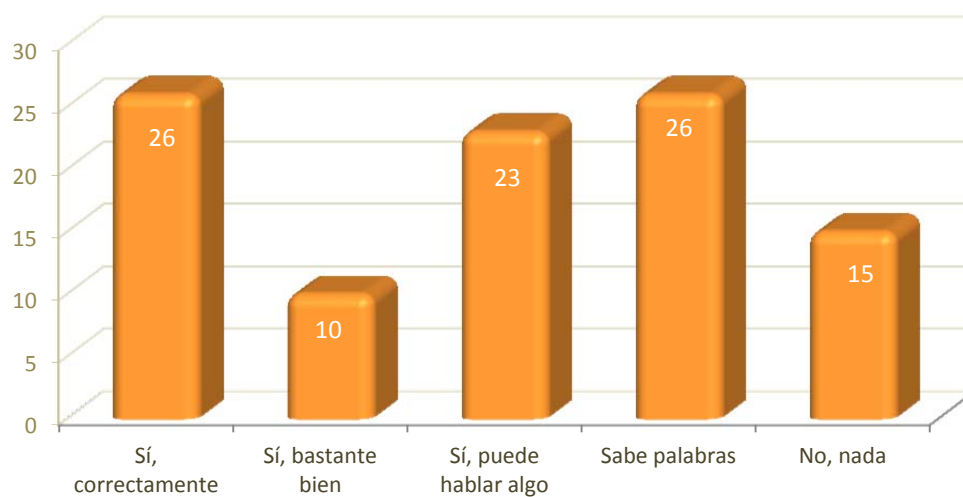
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 7: Personas usuarias entrevistadas según su grado de conocimiento de euskera (%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Sí, correctamente	23	29	26
Sí, bastante bien	9	11	10
Sí, puede hablar algo	24	22	23
Sabe palabras	28	24	26
No, nada	16	15	15
TOTAL	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 7: Personas usuarias entrevistadas según su grado de conocimiento de euskera (%) 2016



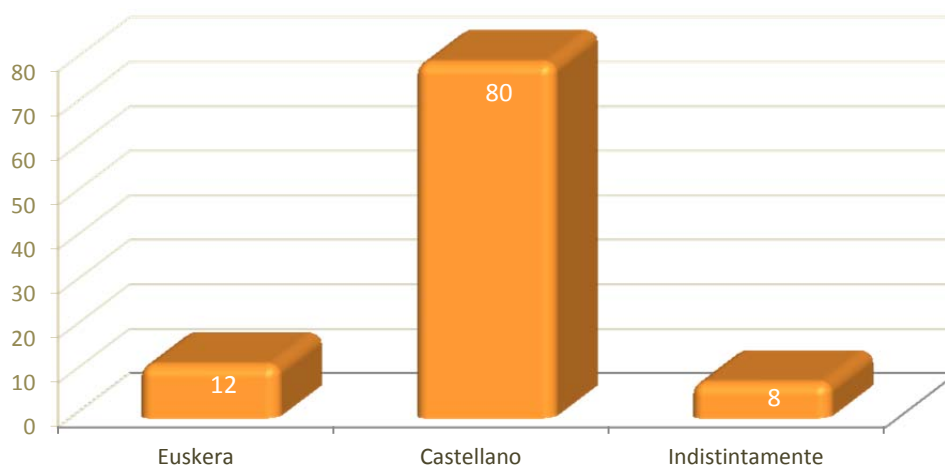
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 8: Personas usuarias entrevistadas según preferencia de idioma de atención (%) 2016

	Presencial				Telefónico	Total
	Bilbao	Donostia	Gasteiz	Total presencial		
Euskera	7	21	9	11	13	12
Castellano	86	69	85	81	79	80
Indistintamente	7	9	6	7	8	8
TOTAL	100	100	100	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 8: Personas usuarias entrevistadas según preferencia de idioma de atención (%) 2016



Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 9: Personas usuarias entrevistadas según idioma de realización de la entrevista (%) 2016

	Presencial				Telefónico	Total
	Bilbao	Donostia	Gasteiz	Total presencial		
Castellano	93	72	90	87	84	86
Euskera, sin dificultad	7	26	9	12	16	14
Euskera, con dificultad	-	1	-	-	-	-
Intercalando euskara y castellano	-	2	-	1	-	-
TOTAL	100	100	100	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

2.

CONOCIMIENTO Y USO DE ZUZENEAN

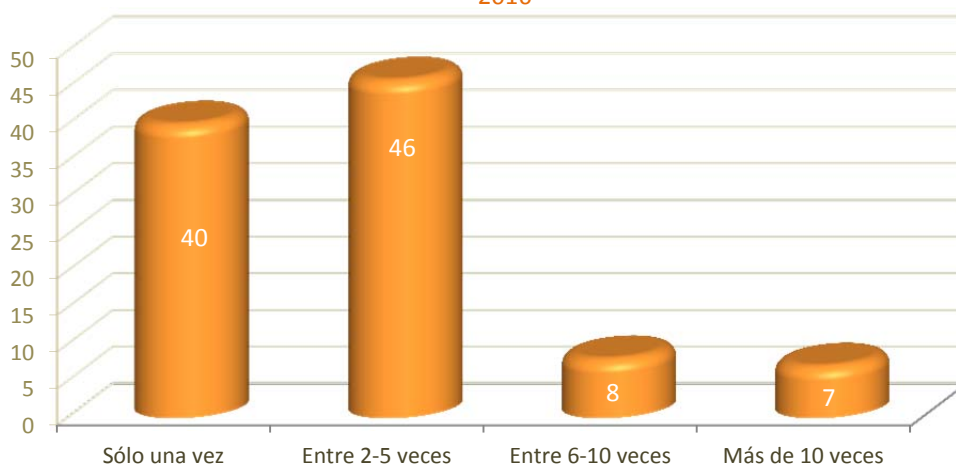
2.1.- Grado de uso anual de Zuzenean

Tabla 10: Personas usuarias entrevistadas según número de veces que ha utilizado el servicio de atención ciudadana Zuzenean en el último año (%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Sólo 1 vez	35	47	40
Entre 2-5 veces	52	38	46
Entre 6-10 veces	8	7	8
Más de 10 veces	6	8	7
TOTAL	100	100	100
Media anual	3,7	4,3	3,9

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 9: Personas usuarias entrevistadas según número de veces que ha utilizado el servicio de atención ciudadana Zuzenean en el último año (%) 2016



Fuente: Siadeco, 2016.

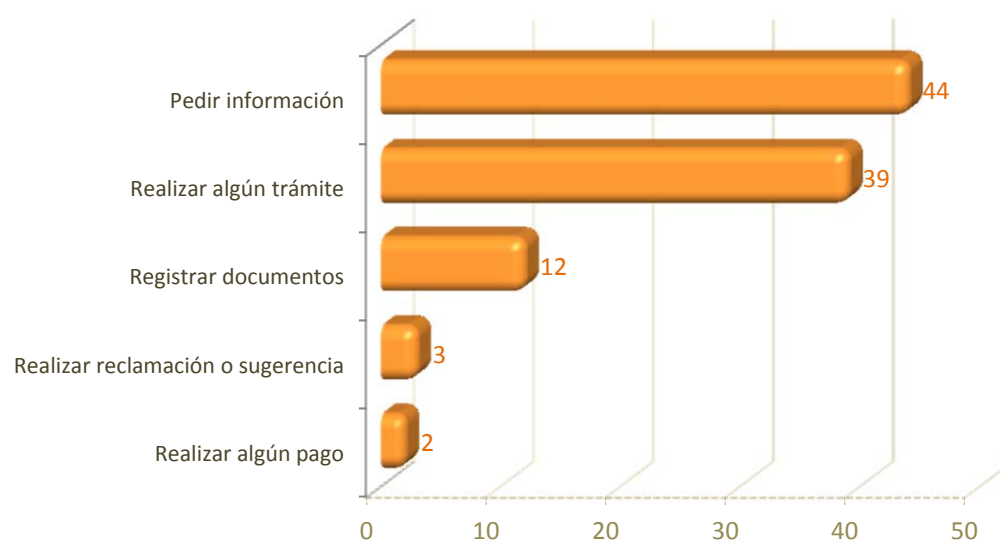
2.2.- Motivo por el que ha acudido o llamado a Zuzenean

Tabla 11: Personas usuarias entrevistadas según motivo principal por el que ha acudido/llamado a Zuzenean (%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Pedir información	19	80	44
Realizar algún trámite	57	13	39
Registrar documentos	20	-	12
Realizar reclamación o sugerencia	2	4	3
Realizar algún pago	1	2	2
Otros	1	-	-
Ns/Nc	-	1	-
TOTAL	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 10: Personas usuarias entrevistadas según motivo principal por el que ha acudido/llamado a Zuzenean (%) 2016



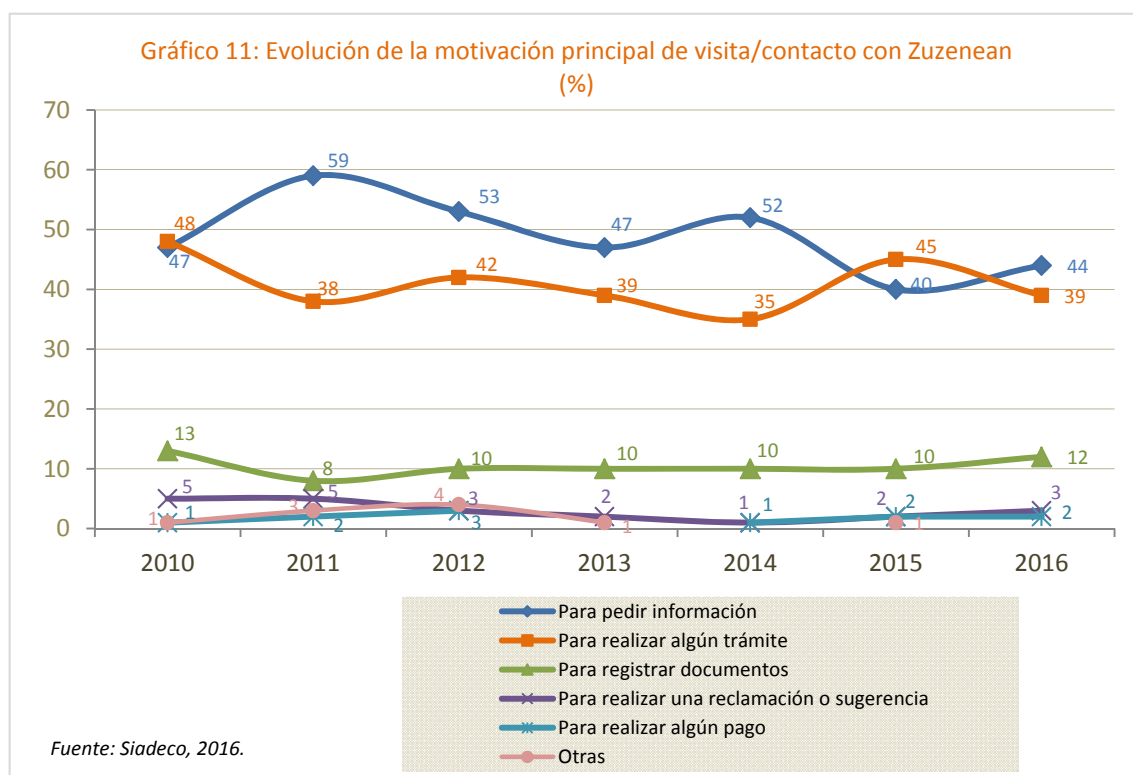
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 12: Evolución de la motivación principal de visita/contacto con Zuzenean (%)

	2010*	2011*	2012*	2013	2014	2015	2016
Para pedir información	47	59	53	47	52	40	44
Para realizar algún trámite	48	38	42	39	35	45	39
Para registrar documentos	13	8	10	10	10	10	12
Para realizar una reclamación o sugerencia	5	5	3	2	1	2	3
Para realizar algún pago	1	2	3	-	1	2	2
Otras	1	3	4	1	-	1	-

Fuente: Siadeco, 2016.

** Año 2010, 2011 y 2012 se pudo manifestar más de un motivo.



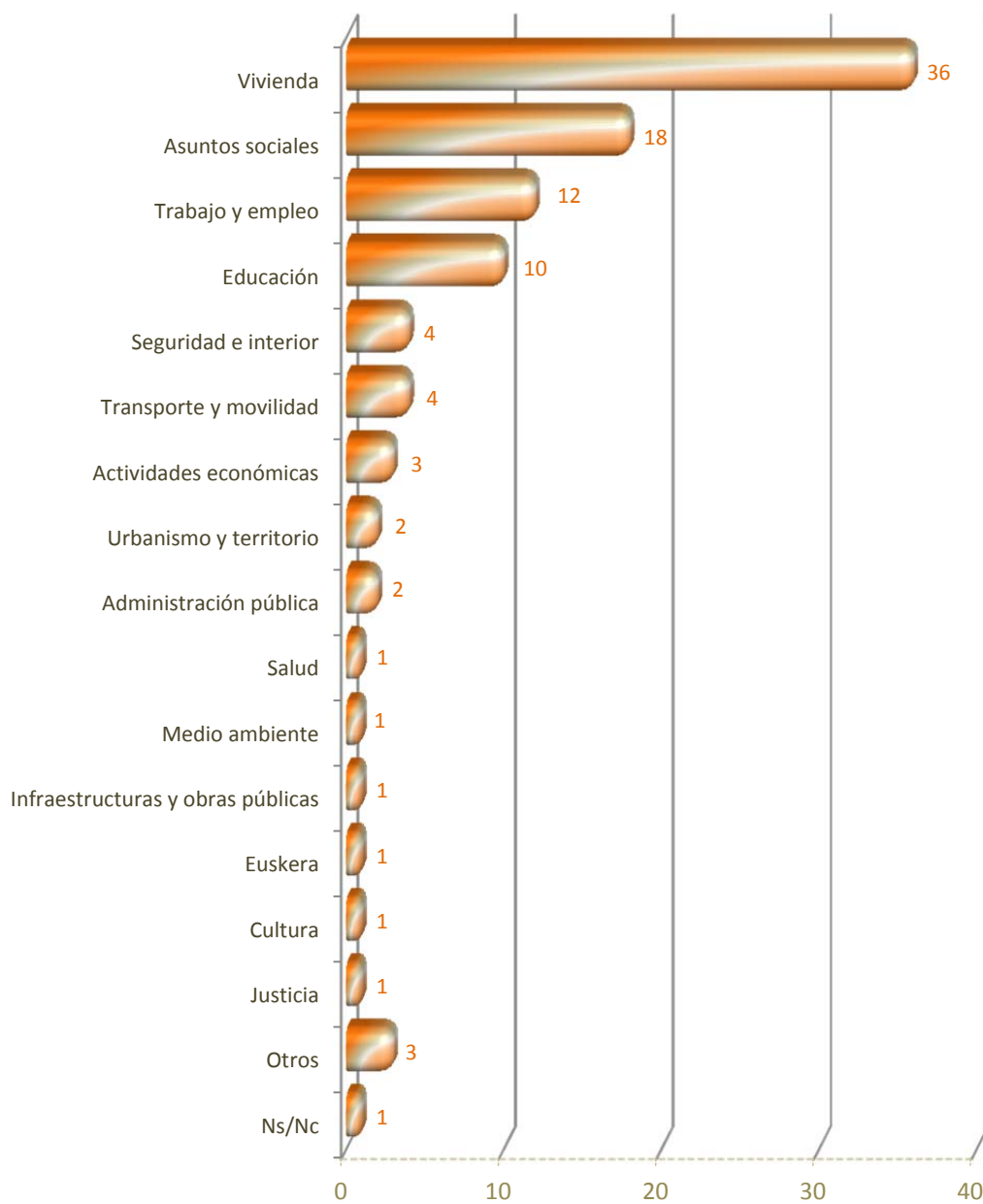
2.3.- Materia sobre la que se realizó el trámite

Tabla 13: El trámite que ha realizado con Zuzenean ha sido relativo a la siguiente materia (%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Vivienda	35	38	36
Asuntos sociales	17	19	18
Trabajo y empleo	14	10	12
Educación	10	11	10
Seguridad e interior	3	5	4
Transporte y movilidad	2	6	4
Actividades económicas	5	2	3
Urbanismo y territorio	1	3	2
Administración pública	2	1	2
Euskera	2	-	1
Infraestructuras y obras públicas	1	1	1
Cultura	1	1	1
Medio ambiente	1	1	1
Salud	1	1	1
Justicia	1	-	1
Otros	3	2	3
Ns/Nc	1	-	1
TOTAL	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 12: El trámite que ha realizado con Zuzenean ha sido relativo a la siguiente materia (%) 2016



Fuente: Siadeco, 2016.

2.4.- Forma de conocimiento del servicio

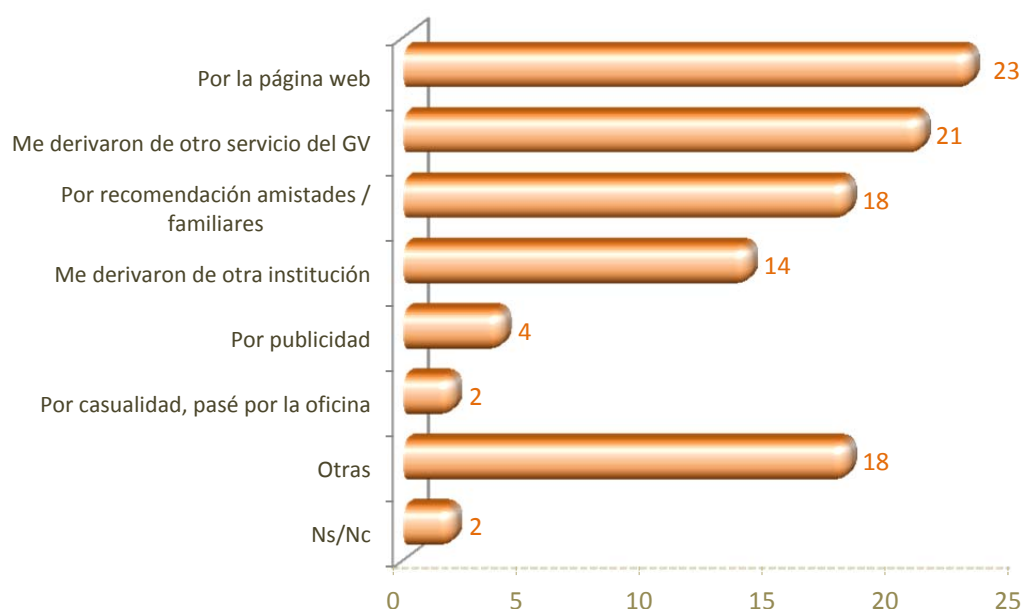
Tabla 14: ¿Cómo conoció el servicio de atención ciudadana Zuzenean? (%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Por recomendación amistades / familiares	25	7	18
Me derivaron de otra institución (Ayto, Diputación...)	16	11	14
Me derivaron de otro servicio del Gobierno Vasco	19	23	21
Por la página web	12	38	23
Por publicidad	3	5	4
Por casualidad, pasé por la oficina	2	1	2
Otras ¹	21	13	18
Ns/Nc	1	2	2
TOTAL	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

¹En esta modalidad de respuesta se incluyen diversas cuestiones: por trabajo, ya lo conocía, lo conocía de siempre, por casualidad, pasé por la oficina....

Gráfico 13: ¿Cómo conoció el servicio de atención ciudadana Zuzenean? (%) 2016



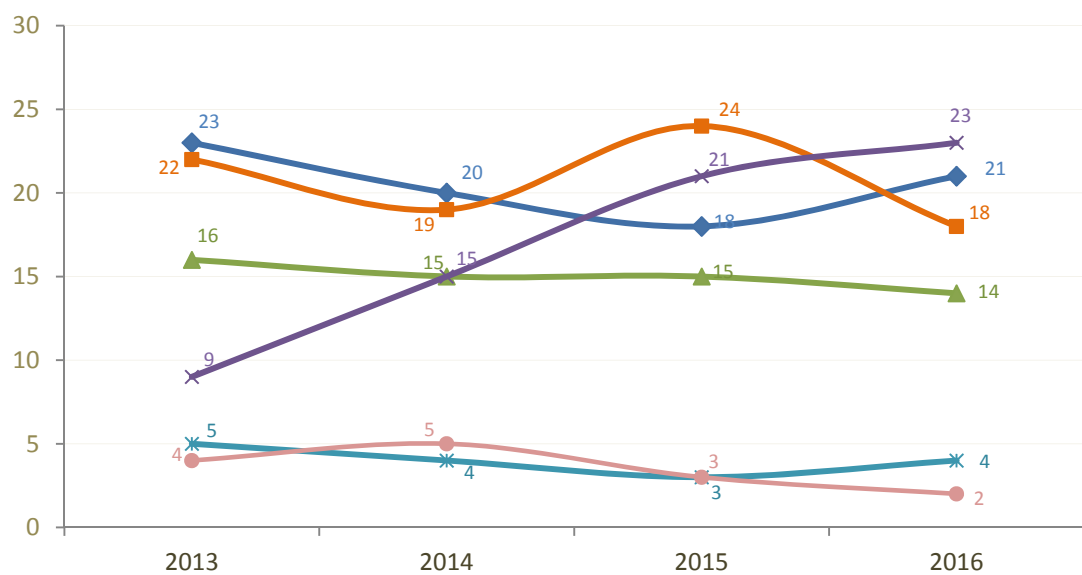
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 15: Evolución del modo de conocimiento del servicio de atención ciudadana de Zuzenean (%)

	2013	2014	2015	2016
Por recomendación de amigos/as y/o familiares	22	19	24	18
Me derivaron de otra institución (Ayto. Diputación...)	16	15	15	14
Me derivaron de otro servicio del Gobierno Vasco	23	20	18	21
Por la página web	9	15	21	23
Por publicidad	5	4	3	4
Por casualidad, pasé por la oficina	4	5	3	2
Otros	18	22	12	18
No concreta respuesta – Ns/Nc	3	---	5	2

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 14: Evolución del modo de conocimiento del servicio de atención ciudadana de Zuzenean (%)



Fuente: Siadeco, 2016.

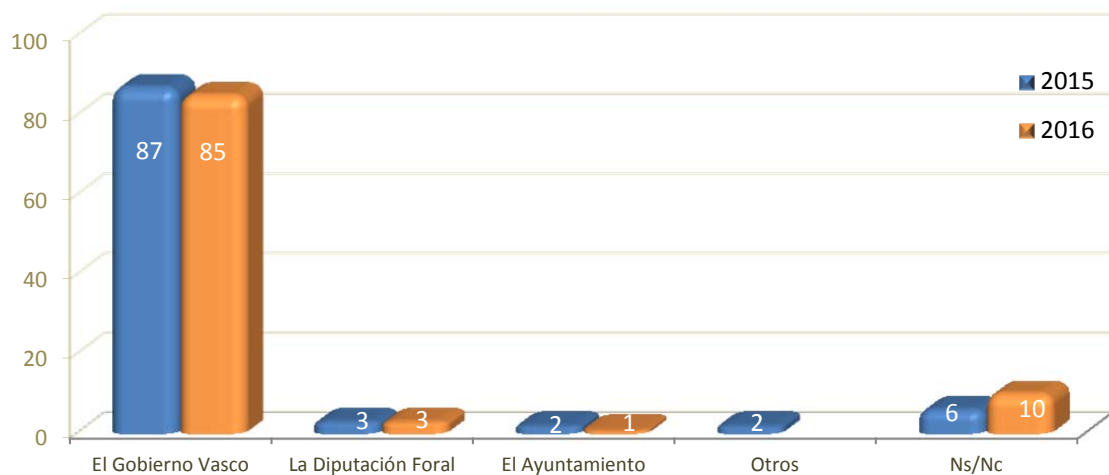
2.5.- Conocimiento del organismo que gestiona el servicio

Tabla 16: ¿Qué organismo cree que gestiona Zuzenean? (%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
El Gobierno Vasco	90	79	85
La Diputación Foral	4	2	3
El Ayuntamiento	1	1	1
Ns/Nc	4	17	10
TOTAL	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 15: ¿Qué organismo cree que gestiona Zuzenean? (%) 2015-2016



Fuente: Siadeco, 2016.

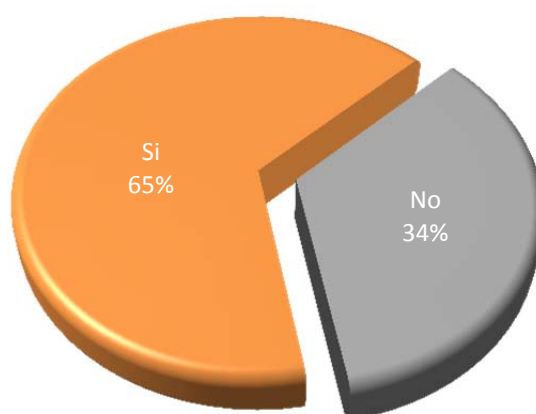
2.6.- Conocimiento y utilización de la web

Tabla 17: ¿Conoce la página web del Gobierno Vasco euskadi.eus? (%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Sí	60	73	65
No	40	27	34
TOTAL	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 16: ¿Conoce la página web del Gobierno Vasco euskadi.eus? 2016



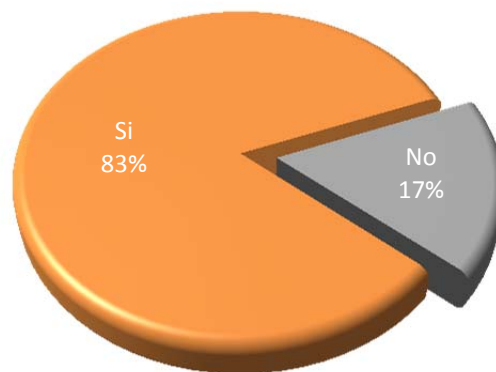
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 18: ¿Ha utilizado la página web del Gobierno Vasco euskadi.eus? (% sobre el 65% que afirma conocer la página web euskadi.eus) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Sí	81	86	83
No	19	14	17
TOTAL	100	100	100

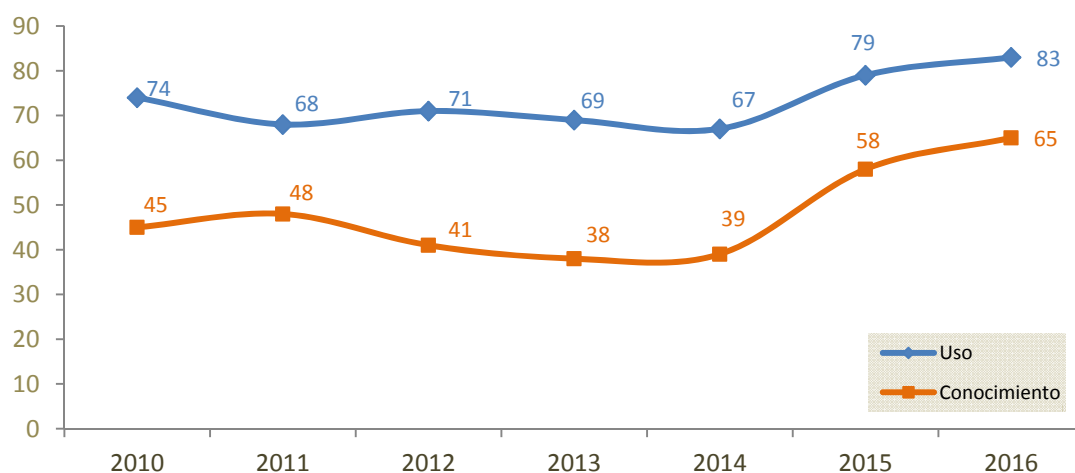
Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 17: ¿Ha utilizado la página web del Gobierno Vasco euskadi.eus? (% sobre el 65% que afirma conocer la página web euskadi.eus) 2016



Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 18: Evolución del conocimiento de la la Web, y del grado de utilización entre las personas que la conocen (%)



Fuente: Siadeco, 2016.

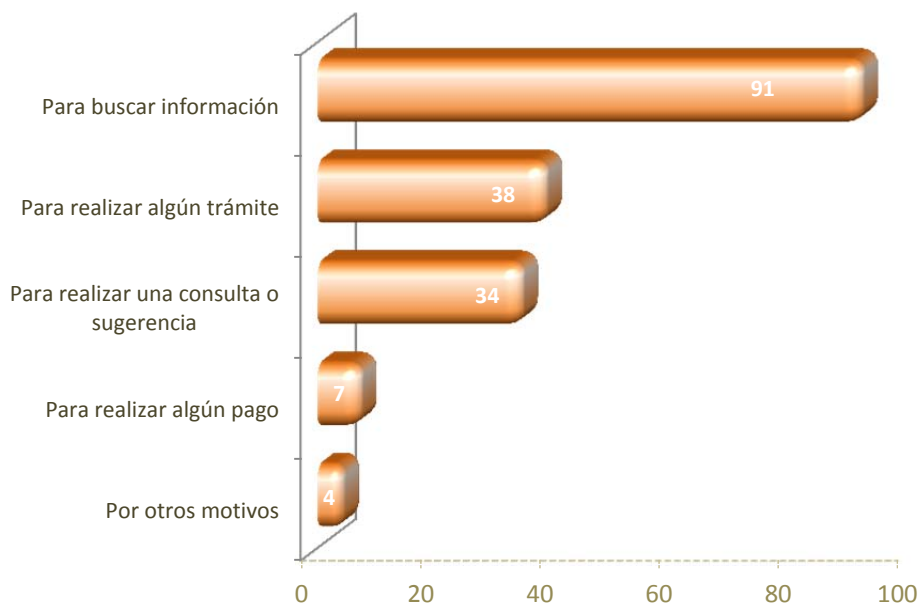
que afirma haber utilizado la página web) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Para buscar información	86	97	91
Para realizar algún trámite	33	43	38
Para realizar una consulta o sugerencia	38	31	34
Para realizar algún pago	5	9	7
Por otros motivos	5	4	4

Fuente: Siadeco, 2016.

Nota: Pregunta abierta, multirespuesta.

Gráfico 19: ¿Para qué ha utilizado la página web euskadi.eus?
(% sobre el 54% que afirma haber utilizado la página web) 2016



Fuente: Siadeco, 2016.

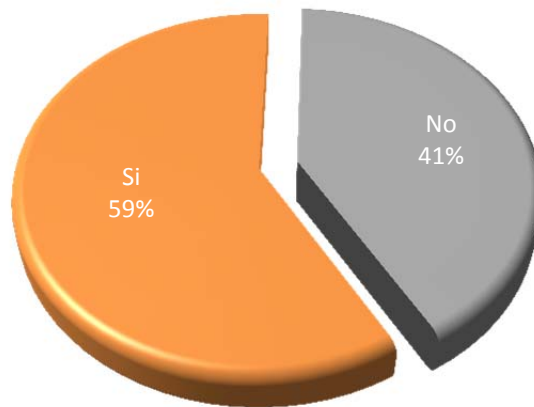
2.7.- Conocimiento de los horarios de atención

Tabla 20: ¿Conoce el horario del Servicio de Atención presencial/telefónico de Zuzenean? (%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Sí	72	41	59
No	28	59	41
TOTAL	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 21: ¿Conoce el horario del Servicio de Atención presencial/telefónico de Zuzenean? 2016



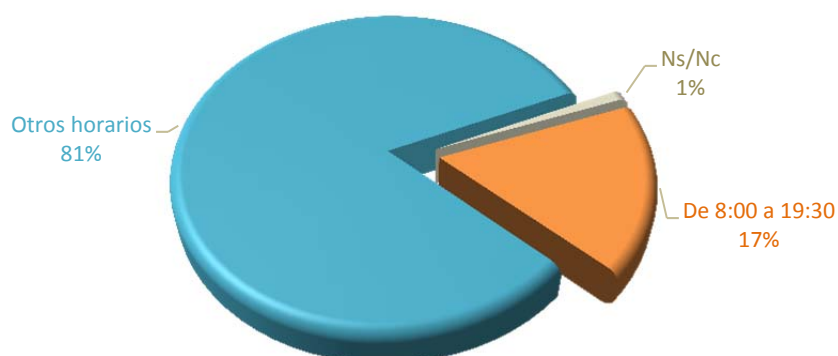
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 21: ¿Me podría decir cuál es el horario del Servicio de Atención presencial/ telefónico de Zuzenean? (% sobre el 59% que manifiesta conocer el horario de atención) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
De 8:00 a 19:30	13	29	17
Otros horarios	85	71	81
Ns/Nc	2	-	1
TOTAL	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 22: ¿Me podría decir cuál es el horario del Servicio de Atención presencial/telefónico de Zuzenean? (sobre el 59% que manifiesta conocer el horario de atención) 2016



Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 22: ¿Me podría decir cuál es el horario del Servicio de Atención presencial/telefónico de Zuzenean? (%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Afirma conocer el horario	72	41	59
De 8:00 a 19:30	9	12	10
Otros horarios	61	29	48
Ns/Nc	1	-	1
No conoce el horario	28	59	41
TOTAL	100	100	100

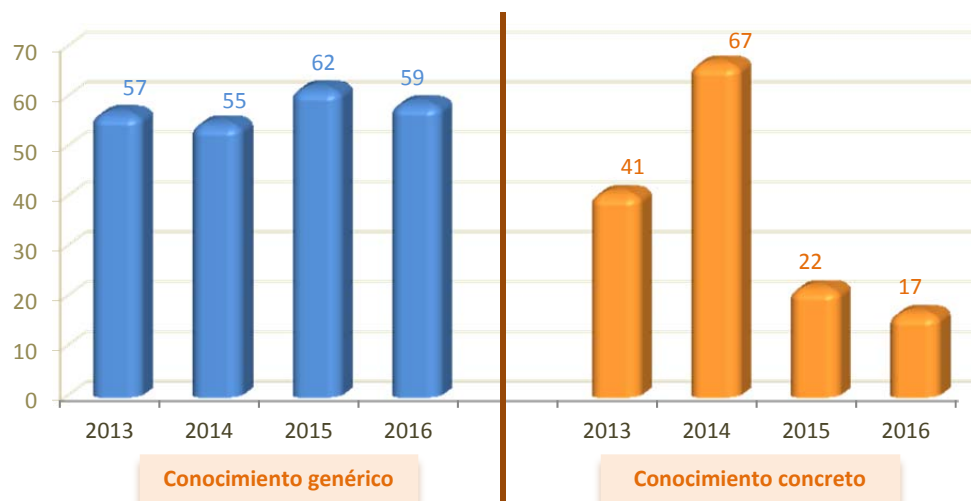
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 23: Evolución del conocimiento de los horarios de atención (%)

	2013	2014	2015	2016
Conocimiento genérico				
Sí	57	55	62	59
No	42	45	38	41
TOTAL	99	100	100	100
Conocimiento concreto				
Horario correcto	41	67	22	17
Otro horario	59	27	72	81
Ns/Nc	-	6	6	1
TOTAL	100	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 23: Evolución del conocimiento de los horarios de atención (%)



Fuente: Siadeco, 2016.

3.

VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE ZUZENEAN

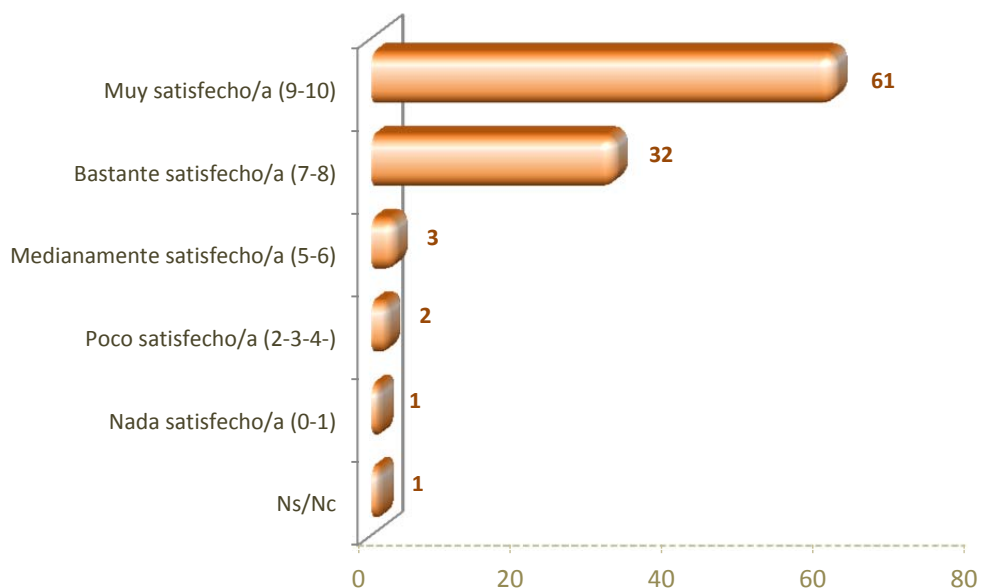
3.1.- Valoración general: satisfacción global

Tabla 24: Nivel de satisfacción global con el servicio de atención ciudadana de Zuzenean recibido en la oficina / en la consulta telefónica (%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Nada satisfecho/a (0-1)	-	1	1
Poco satisfecho/a (2-3-4)	2	1	2
Medianamente satisfecho/a (5-6)	4	2	3
Bastante satisfecho/a (7-8)	41	20	32
Muy satisfecho/a (9-10)	52	73	61
Ns/Nc	1	1	1
TOTAL	100	100	100
Media	8,5	9,0	8,7

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 24: Nivel de satisfacción global con el servicio de atención ciudadana de Zuzenean recibido en la oficina / en la consulta telefónica (%) 2016



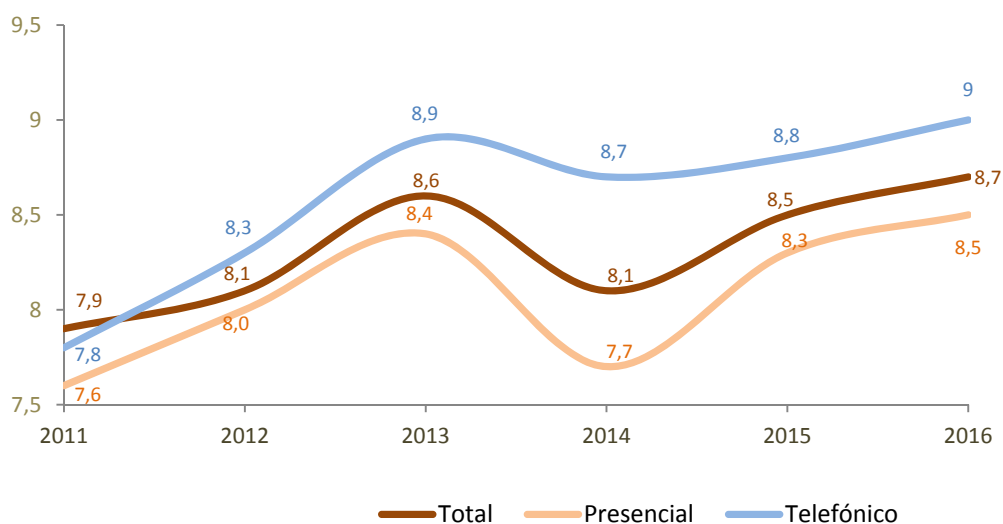
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 25: Evolución de la valoración general (Indicador 5.1.)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Presencial	7,6	8,0	8,4	7,7	8,3	8,5
Telefónico	7,8	8,3	8,9	8,7	8,8	9,0
Total	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5	8,7

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 25: Evolución de la valoración general (Indicador 5.1)



Fuente. Siadeco, 2016.

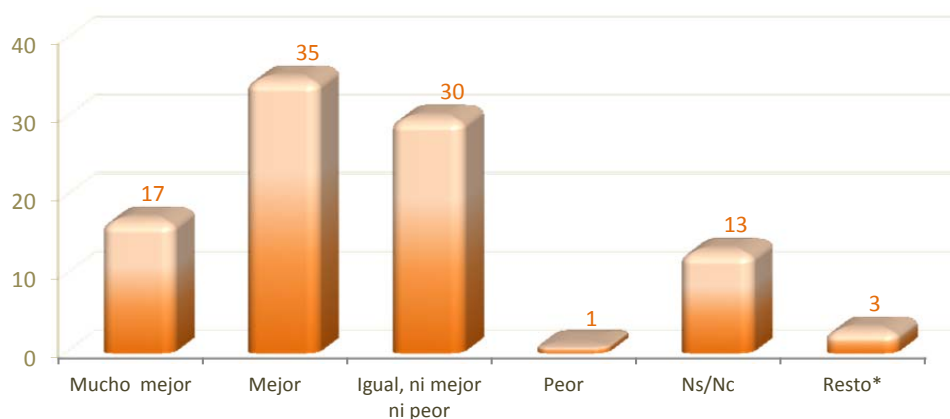
3.2.- Valoración comparada de Zuzenean

Tabla 26: ¿Cómo valora la atención del servicio Zuzenean del Gobierno Vasco en comparación a los servicios de atención ciudadana de otras instituciones (estatal, Diputación, Ayuntamiento) a los que usted haya acudido? (%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Mucho mejor	15	19	17
Mejor	36	34	35
Igual, ni mejor ni peor	37	21	30
Peor	2	1	1
Mucho peor	-	-	-
Ns/Nc	5	23	13
Resto (no ha acudido a servicios de atención de otras instituciones)	5	2	3
TOTAL	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 26: ¿Cómo valora la atención del servicio Zuzenean del Gobierno Vasco en comparación a los servicios de atención ciudadana de otras instituciones (estatal, Diputación, Ayuntamiento) a los que usted haya acudido? (%) 2016



Fuente: Siadeco, 2016.

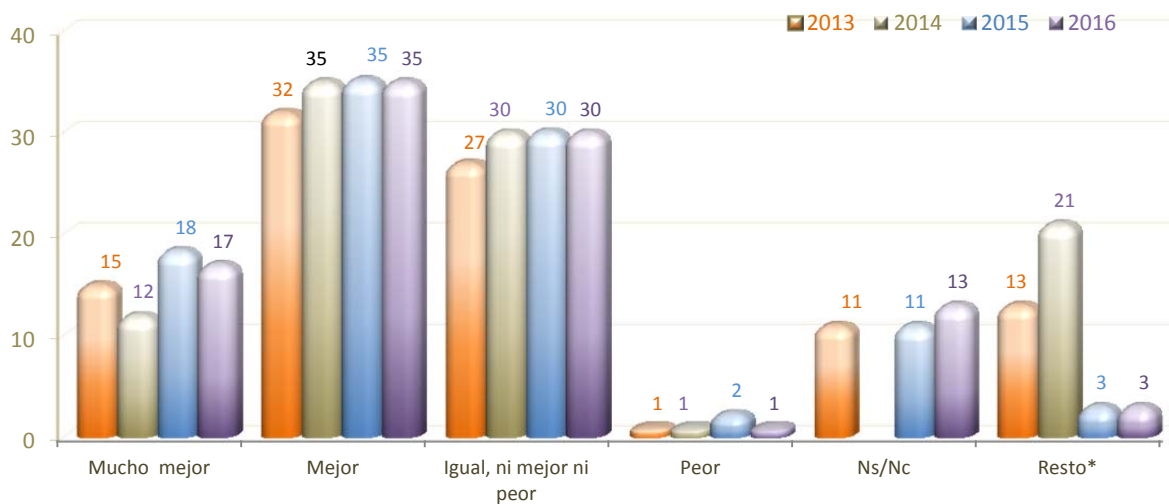
*No ha acudido a servicios de atención de otras instituciones.

Tabla 27: Evolución de la valoración comparada de Zuzenean (%)

	2013	2014	2015	2016
Mucho mejor	15	12	18	17
Mejor	32	35	35	35
Igual, ni mejor ni peor	27	30	30	30
Peor	1	1	2	1
Mucho peor	-	-	-	-
Ns/Nc	11	-	11	13
Resto (no ha acudido a servicios de atención de otras instituciones)	13	21	3	3
TOTAL	100	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 27: Evolución de la valoración comparada de Zuzenean (%)



Fuente: Siadeco, 2016.

*No ha acudido a servicios de atención de otras instituciones.

3.3.- Valoración del espacio físico

Tabla 28: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con relación al espacio físico de las oficinas de atención presencial de Zuzenean? (Valoración media, en una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a) (Sólo a las personas entrevistadas en las oficinas) 2016

	Oficina			Presencial total
	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
A. (Indicador 1.1.) Instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos...	8,3	8,2	8,4	8,3
B. Adaptación de la oficina a personas con movilidad reducida	8,2	8,2	8,5	8,3
C. (indicador 1.2.) Condiciones ambientales de la oficina (limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc.)	8,5	8,6	8,5	8,5
D. Señalización externa de la oficina , de los horarios de atención, del dispensador de tickets, etc.	7,6	7,6	7,7	7,6

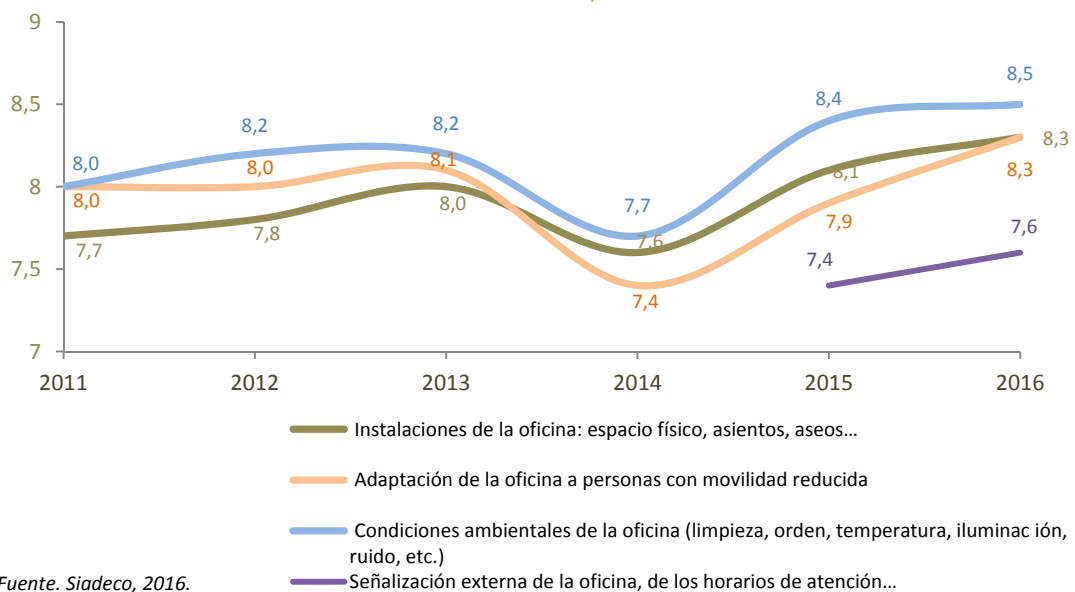
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 29: Evolución de la satisfacción con relación al espacio físico de las oficinas de atención presencial de Zuzenean (Sólo a las personas entrevistadas en las oficinas)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
A. (Indicador 1.1.) Instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos...	7,7	7,8	8,0	7,6	8,1	8,3
B. Adaptación de la oficina a personas con movilidad reducida	8,0	8,0	8,1	7,4	7,9	8,3
C. (Indicador 1.2.) Condiciones ambientales de la oficina (limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc.)	8,0	8,2	8,2	7,7	8,4	8,5
D. Señalización externa de la oficina , de los horarios de atención , del dispensador de tickets, etc.	-	-	-	-	7,4	7,6
Señalización de la oficina (en la calle y dentro de la oficina)	7,0	7,2	7,2	7,0	No se pregunta así	
Visibilidad del cartel del horario de atención al público	7,3	7,3	7,0	6,4	No se pregunta así	
Satisfacción media	7,6	7,7	7,7	7,2	7,9	8,7

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 28: Evolución de la satisfacción con relación al espacio físico de las oficinas de atención presencial de Zuzenean (Sólo a las personas entrevistadas en las oficinas)



Fuente: Siadeco, 2016.

3.4.- Valoración de la organización de la atención

Tabla 30: En cuanto a la organización de la atención, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos? (Valoración media, en una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a) 2016

	Canal		Oficina			Total
	Presencial	Telefónico	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
A. (Indicador 3.3 y 3.5) Tiempo de espera hasta ser atendido	8,3	8,6	8,2	8,0	8,7	8,4
B. (Indicador 3.1) Amplitud del horario de atención al público	8,8	9,3	8,8	8,7	9,0	9,0
C. Intimidad y confidencialidad a los/as usuarios/as	8,0	-	7,9	8,2	8,1	8,0
D. Sistema de gestión de las colas de espera	8,4	-	8,4	8,1	8,6	8,4
Nº llamadas a atención telefónica para ser atendido	-	8,8	-	-	-	8,8
Tiempo dedicado a su consulta telefónica	-	9,1	-	-	-	9,1

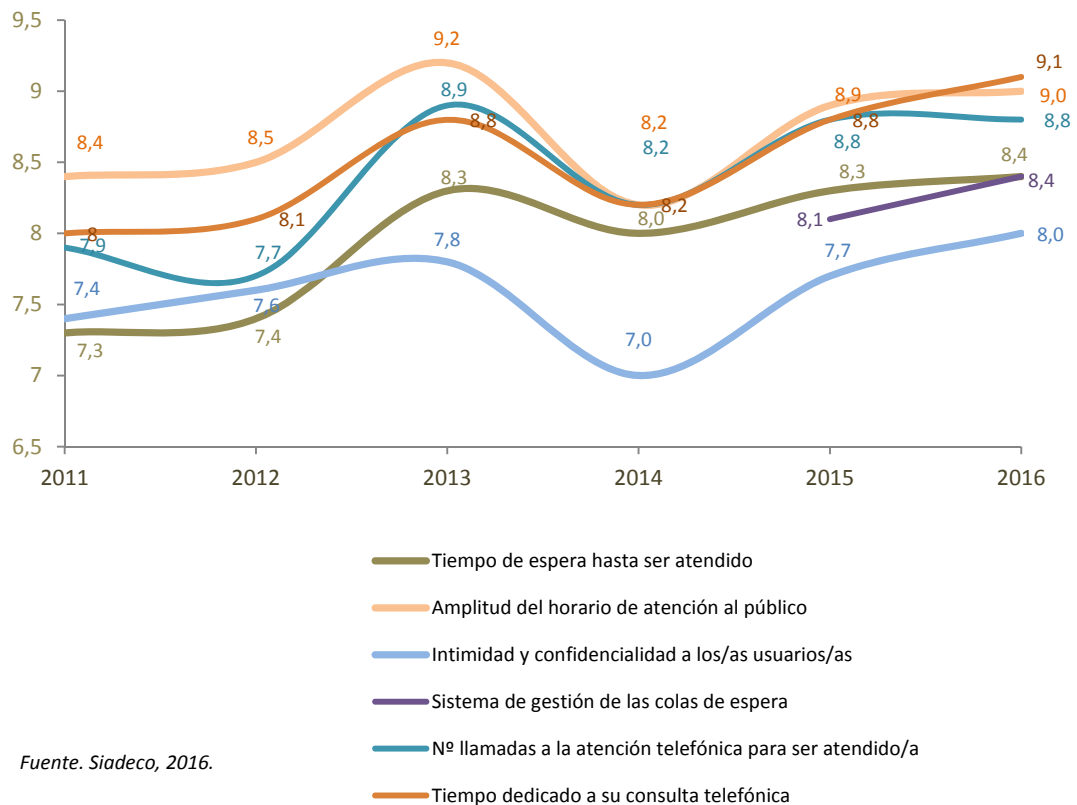
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 31: Evolución de la satisfacción relativa a la organización de la atención

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
A. (Indicador 3.3 y 3.5) Tiempo de espera hasta ser atendido	7,3	7,4	8,3	8,0	8,3	8,4
B. (Indicador 3.1) Amplitud del horario de atención al público	8,4	8,5	9,2	8,2	8,9	9,0
C. Intimidad y confidencialidad a los/as usuarios/as	7,4	7,6	7,8	7,0	7,7	8,0
D. Sistema de gestión de las colas de espera	-	-	-	-	8,1	8,4
Nº llamadas a la atención telefónica para ser atendido/a	7,9	7,7	8,9	8,2	8,8	8,8
Tiempo dedicado a su consulta telefónica	8,0	8,1	8,8	8,2	8,8	9,1
Satisfacción media	7,8	7,9	8,6	7,9	8,4	8,6

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 29: Evolución de la satisfacción relativa a la organización de la atención



Fuente: Siadeco, 2016.

3.5.- Valoración del personal de atención

Tabla 32: En relación con el personal que le ha atendido en Zuzenean, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos? (Valoración media, en una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a) 2016

	Canal		Oficina			Total
	Presencial	Telefónico	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
A. (Indicador 2.2) Amabilidad y trato dispensado por el personal	8,8	9,7	8,6	9,0	9,0	9,1
B. (Indicador 2.3) Claridad y facilidad para entender a la persona que le ha atendido	8,8	9,5	8,6	9,0	9,0	9,1
C. (Indicador 2.1) Preparación de la persona que le ha atendido	8,7	9,5	8,5	9,0	9,0	9,0
D. (Indicador 2.4) Capacidad de adaptación a su idioma de su interlocutor (castellano o euskera)	9,1	9,7	9,0	9,1	9,3	9,3

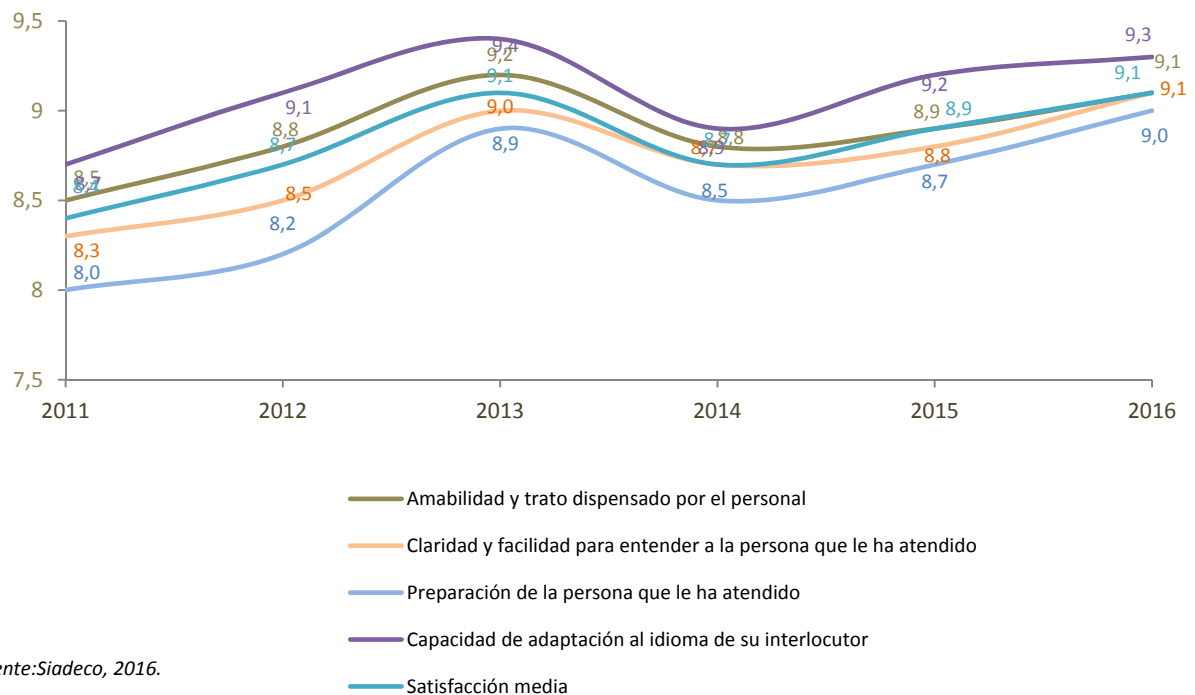
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 33: Evolución de la satisfacción relativa al personal de atención

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
A. (Indicador 2.2) Amabilidad y trato dispensado por el personal	8,5	8,8	9,2	8,8	8,9	9,1
B. (Indicador 2.3) Claridad y facilidad para entender a la persona que le ha atendido	8,3	8,5	9,0	8,7	8,8	9,1
D. (Indicador 2.1) Preparación de la persona que le ha atendido	8,0	8,2	8,9	8,5	8,7	9,0
E. (Indicador 2.4) Capacidad de adaptación a su idioma de su interlocutor (castellano o euskera)	8,7	9,1	9,4	8,9	9,2	9,3
Satisfacción media	8,4	8,7	9,1	8,7	8,9	9,1

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 30: Evolución de la satisfacción relativa al personal de atención



Fuente: Siadeco, 2016.

3.6.- Valoración de la información facilitada

Tabla 34: En relación con la información facilitada por el servicio, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos? (En una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a) (Valores medios) 2016

	Canal		Oficina			Total
	Presencial	Telefónico	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
A. Utilidad de la información	8,6	9,3	8,3	8,8	8,9	8,9
B. Calidad de la información	8,6	9,3	8,3	8,8	8,9	8,9

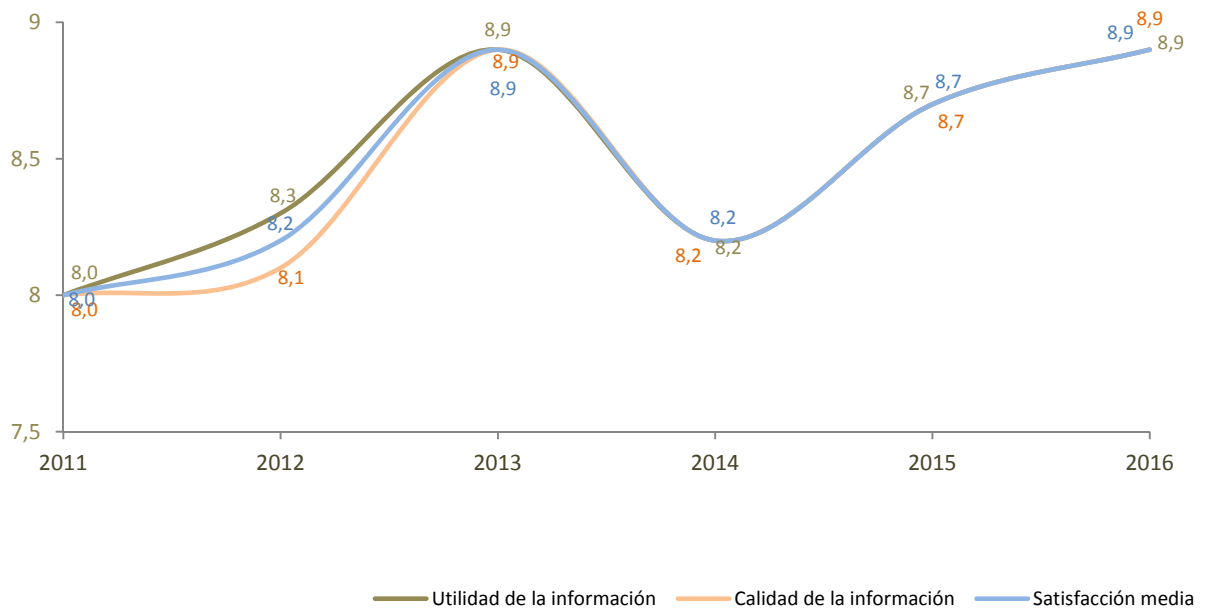
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 35: Evolución de la satisfacción relativa a la información facilitada por el servicio

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
A. Utilidad de la información	8,0	8,3	8,9	8,2	8,7	8,9
B. Calidad de la información	8,0	8,1	8,9	8,2	8,7	8,9
Satisfacción media	8,0	8,2	8,9	8,2	8,7	8,9

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 31: Evolución de la satisfacción relativa a la información facilitada por el servicio



Fuente: Siadeco, 2016.

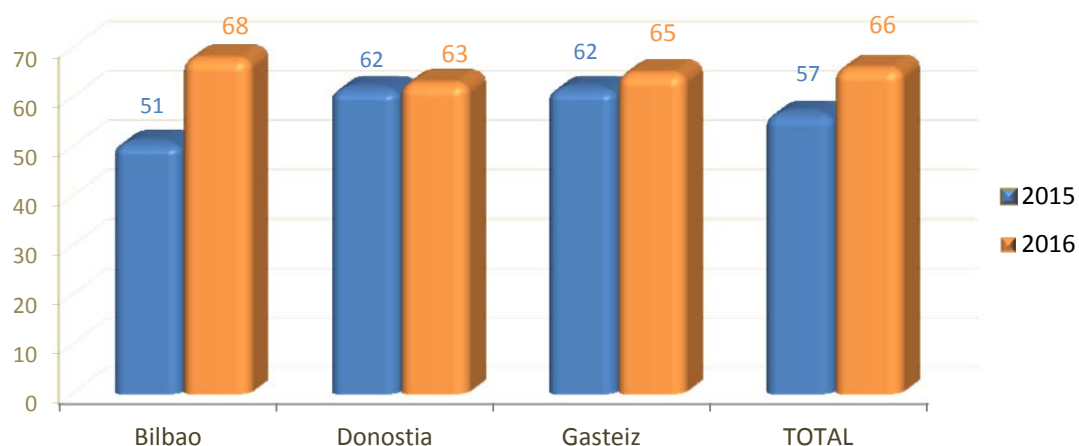
3.7.- Valoración de la documentación recibida

Tabla 36: ¿En el servicio Zuzenean le han dado algún tipo de documentación para realizar su gestión? (Pregunta realizada sólo a las personas entrevistadas en las oficinas) (%) 2016

	Oficina			Presencial total
	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
Sí	68	63	65	66
No	32	37	35	34
TOTAL	100	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 32: ¿En el servicio Zuzenean le han dado algún tipo de documentación para realizar su gestión? (Pregunta realizada sólo a las personas entrevistadas en las oficinas) (%) 2015-2016



Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 37: Nivel de satisfacción con respecto a la calidad de la documentación entregada para realizar su gestión, en una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a (Sólo a quienes afirman haber recibido documentación) 2016

Oficina	Satisfacción media
Bilbao	8,5
Donostia	8,9
Gasteiz	8,7
TOTAL	8,6

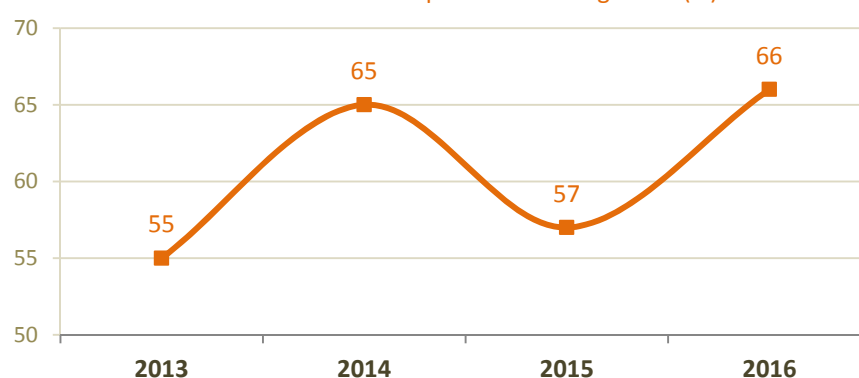
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 38: Evolución de personas usuarias de oficinas que han recibido documentación para realizar su gestión (%)

	2013	2014	2015	2016
Sí	55	65	57	66
No	45	35	43	34
TOTAL	100	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 33: Evolución de personas usuarias de oficinas que han recibido documentación para realizar su gestión (%)



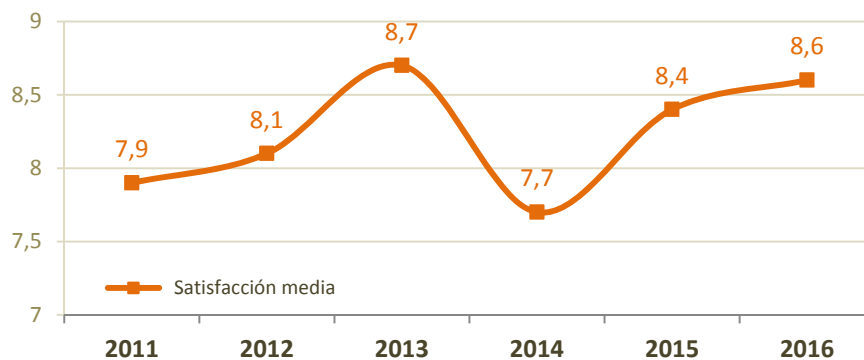
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 39: Evolución del nivel de satisfacción con respecto a la calidad de la documentación entregada (sólo entre quienes afirman haber recibido documentación)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Satisfacción media	7,9	8,1	8,7	7,7	8,4	8,6

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 34: Evolución del nivel de satisfacción con respecto a la calidad de la documentación entregada (sólo entre quienes afirman haber recibido documentación)



Fuente: Siadeco, 2016.

4.

TIEMPO DE ESPERA, RESOLUCIÓN Y SATISFACCIÓN

4.1.- Tiempo de espera en oficinas

Tabla 40: Aproximadamente, ¿cuántos minutos ha tenido que esperar desde su llegada a la oficina hasta que finalmente le han atendido? (Pregunta realizada sólo a las personas entrevistadas en las oficinas) (%) 2016

	Oficina			Presencial total
	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
Menos de 5 minutos – (Indicador 3.2)	54	45	87	59
De 5 a 10 minutos – (Indicador 3.2)	31	36	11	27
De 11 a 20 minutos	14	14	2	11
De 21 a 30 minutos	1	5	-	2
Más de 30 minutos	-	1	-	-
Ns/Nc	-	-	-	-
TOTAL	100	100	100	100
Tiempo medio aprox. en espera (minutos)	6	8	2	5

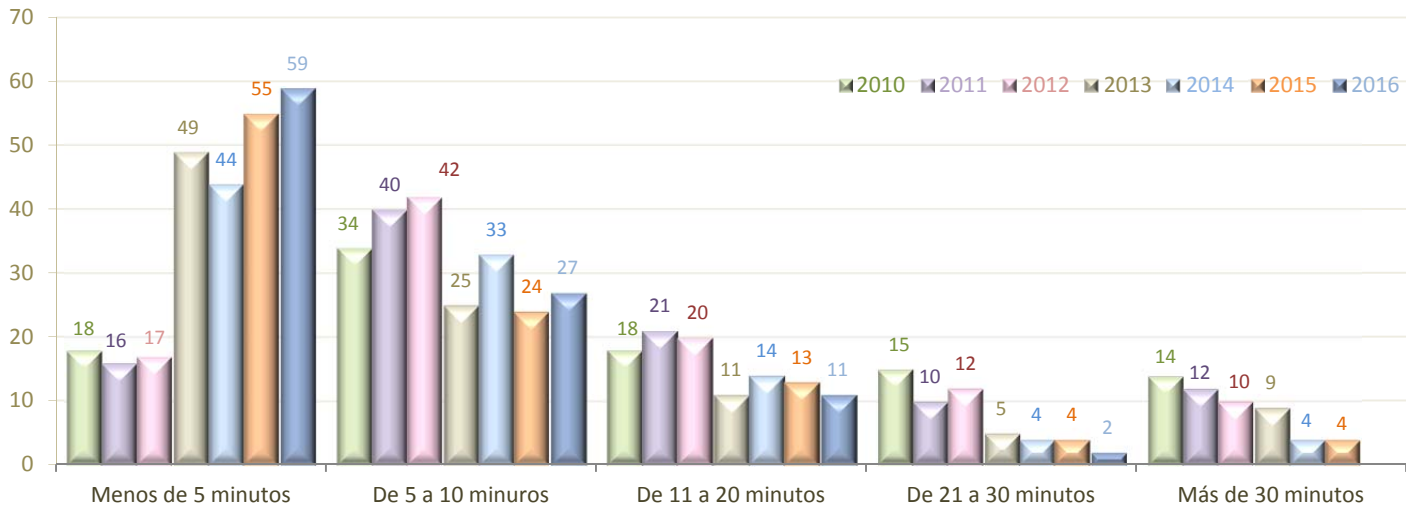
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 41: Evolución del tiempo en espera en las oficinas de Zuzenean (%)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Menos de 5 minutos	18	16	17	49	44	55	59
De 5 a 10 minutos	34	40	42	25	33	24	27
De 11 a 20 minutos	18	21	20	11	14	13	11
De 21 a 30 minutos	15	10	12	5	4	3	2
Más de 30 minutos	14	12	10	9	4	4	-
Ns/Nc	1	1	-	-	-	1	-
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100
Tiempo medio aprox. en espera (minutos)	19	18	17	12	9	8	5

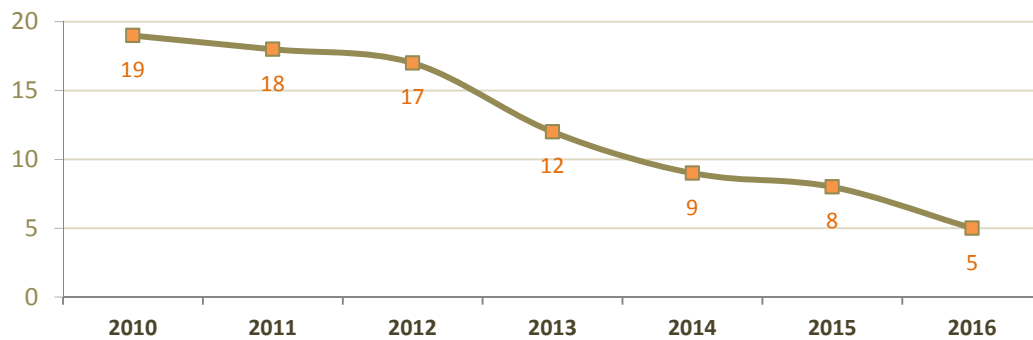
Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 39: Evolución del tiempo de espera en las oficinas de Zuzenean (%)



Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 40: Tiempo medio aproximado en espera (minutos) en la oficina de Zuzenean



Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 42: Este tiempo de espera a usted le ha parecido... (%) (Pregunta realizada a aquellas personas que han concretado su tiempo de espera en las oficinas) 2016

	Oficina			Presencial total
	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
Corto	41	45	51	45
Adecuado	55	48	48	51
Excesivo	4	6	1	4
Ns/Nc	-	-	1	-
TOTAL	100	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 43: ¿Cuánto es el tiempo de espera que estima que hubiera sido adecuado? (Pregunta realizada sólo a aquellas personas a quienes el tiempo de espera les ha parecido ha parecido excesivo-4%-) 2016

	Minutos
Tiempo de espera que estima hubiera sido adecuado	7,8

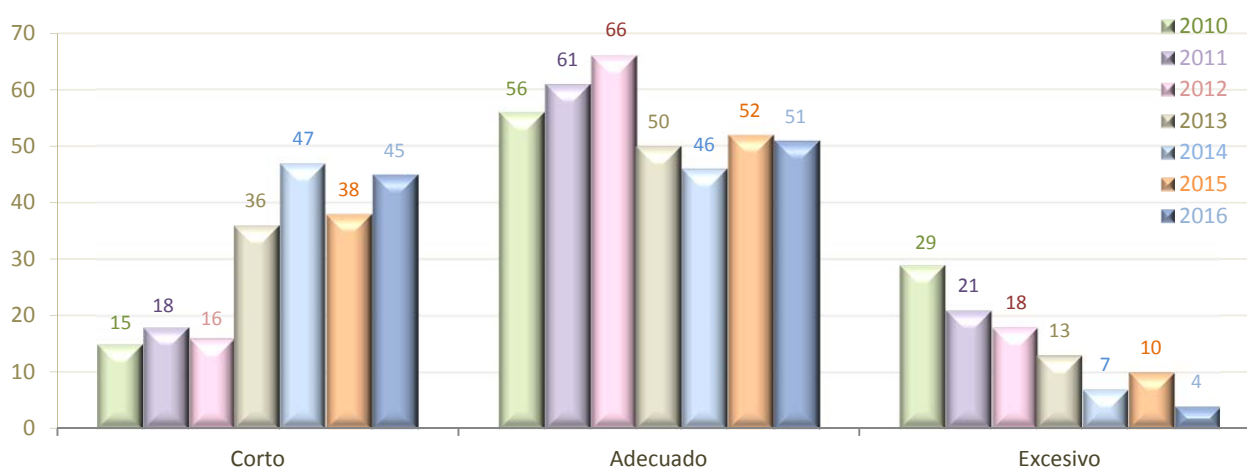
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 44: Evolución de la percepción del tiempo de espera en las oficinas de Zuzenean (%) (Pregunta realizada sólo en las entrevistas presenciales)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Corto	15	18	16	36	47	38	45
Adecuado	56	61	66	50	46	52	51
Excesivo	29	21	18	13	7	10	4
Ns/Nc	-	1	-	-	-	-	-
TOTAL	100	101	100	100	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 41: Evolución de la percepción del tiempo de espera en las oficinas de Zuzenean (Pregunta realizada sólo en las entrevistas presenciales) (%)



Fuente: Siadeco, 2016.

4.2.- Número de llamadas necesarias para contactar

Tabla 45: ¿Cuántas llamadas ha tenido que realizar para contactar con el servicio? (Pregunta realizada sólo en las entrevistas telefónicas) 2016

	%
Una llamada	79
Dos llamadas	13
Tres llamadas	4
Cuatro o más llamadas	4
TOTAL	100
Nº medio de llamadas	1

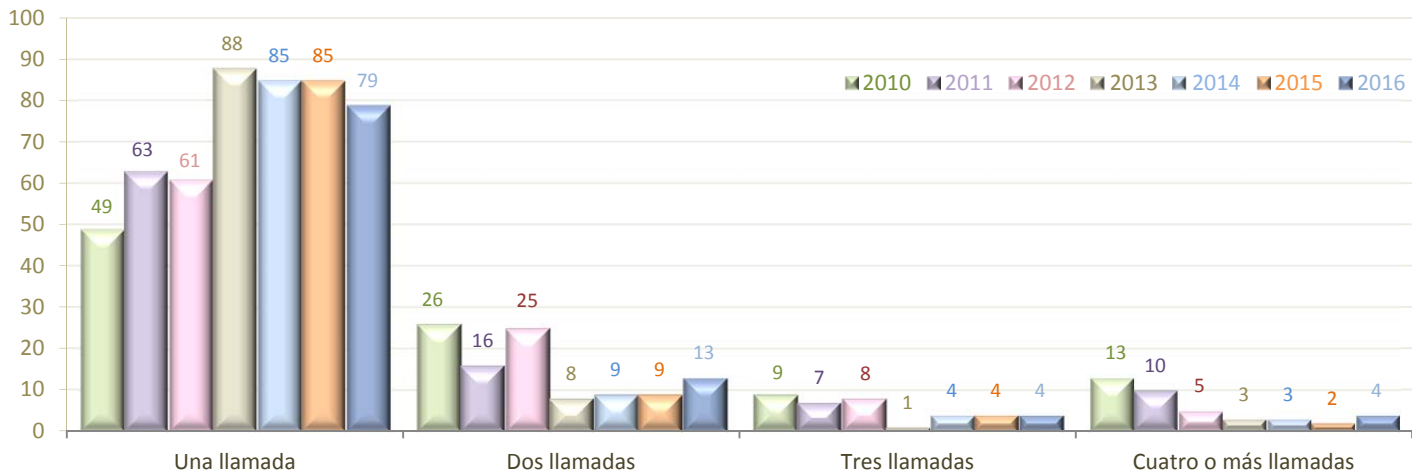
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 46: Evolución del número de llamadas necesarias para contactar con Zuzenean (Pregunta realizada sólo en las entrevistas telefónicas)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Una llamada	49	63	61	88	85	85	79
Dos llamadas	26	16	25	8	9	9	13
Tres llamadas	9	7	8	1	4	4	4
Cuatro o más llamadas	13	10	5	3	3	2	4
Ns/Nc	3	4	-	-	-	-	-
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100
Nº medio de llamadas	2	2	2	1	1	1	1

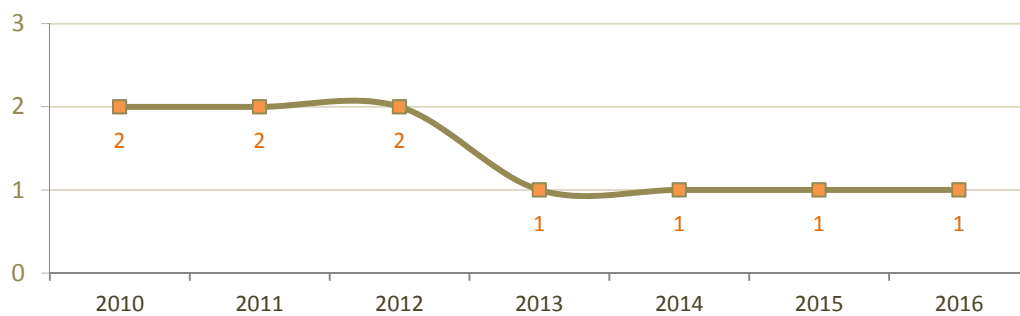
Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 42: Número medio de llamadas necesarias para contactar con Zuzenean (Pregunta realizada solo en las entrevistas telefónicas)



Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 43: Evolución del número medio de llamadas necesarias para contactar con Zuzenean (pregunta realizada sólo en las entrevistas telefónicas)



Fuente: Siadeco, 2016.

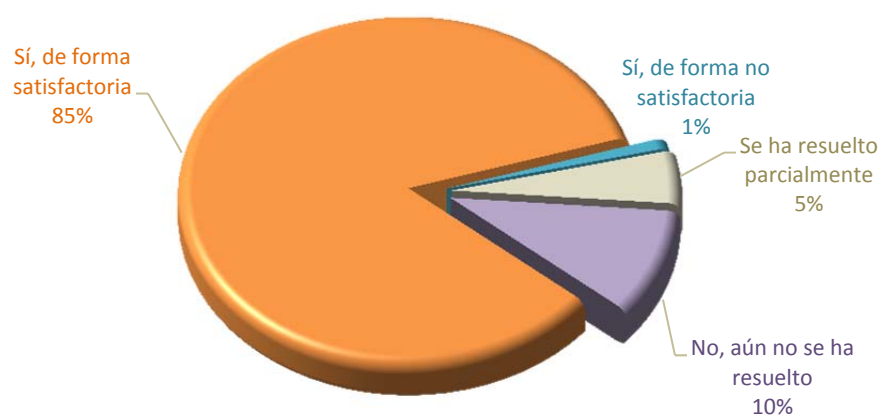
4.3.- Resolución del trámite

Tabla 47: Al final, el servicio de Zuzenean ¿ha resuelto el motivo por el que ha acudido? (%) 2016

	Canal		Oficina			Total
	Presencial	Telefónico	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
Sí, de forma satisfactoria	86	83	86	86	85	85
Sí, de forma no satisfactoria	1	1	1	1	-	1
Se ha resuelto parcialmente	5	5	7	3	2	5
No, aún no se ha resuelto	9	11	6	10	13	10
Ns/Nc	-	-	-	-	-	-
TOTAL	100	100	100	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 44: Al final, el servicio de Zuzenean ¿ha resuelto el motivo por el que ha acudido? (%) 2016



Fuente: Siadeco, 2016.

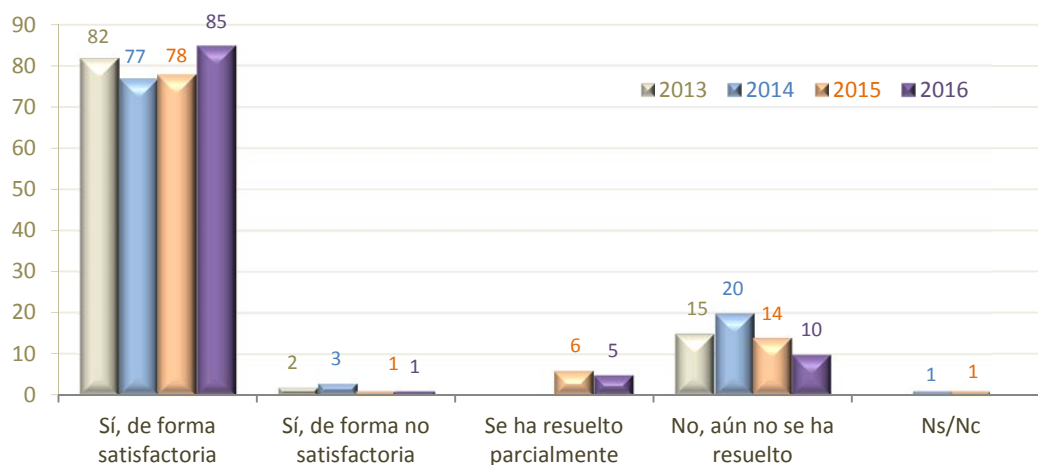
Tabla 48: Evolución de la resolución del trámite (%)

	2013	2014	2015	2016
Sí, de forma satisfactoria	82	77	78	85
Sí, de forma no satisfactoria	2	3	1	1
Se ha resuelto parcialmente	-	-	6	5
No, aún no se ha resuelto	15	20	14	10
Ns/Nc	-	1	1	-
TOTAL	100	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Nota: la opción "se ha resuelto parcialmente" se ha introducido por primera vez en el año 2015.

Gráfico 45: Evolución de la resolución del trámite (%)



Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 49: ¿Cuál ha sido la principal razón por la que NO se ha resuelto? (% sobre las personas que responden que el servicio de Zuzenean ha resuelto parcialmente o aún no ha resuelto el motivo de su consulta; sobre el 15%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
No compete al Gobierno Vasco	4	-	2
Faltaba documentación	31	-	17
Está fuera de plazo -plazo vencido	2	-	1
No se podía resolver telefónicamente	-	4	2
Información solicitada aún no disponible	6	9	7
Asunto en curso, pendiente decisión	36	28	32
Otras	15	60	35
Ns/Nc	7	-	4
TOTAL	100	100	100

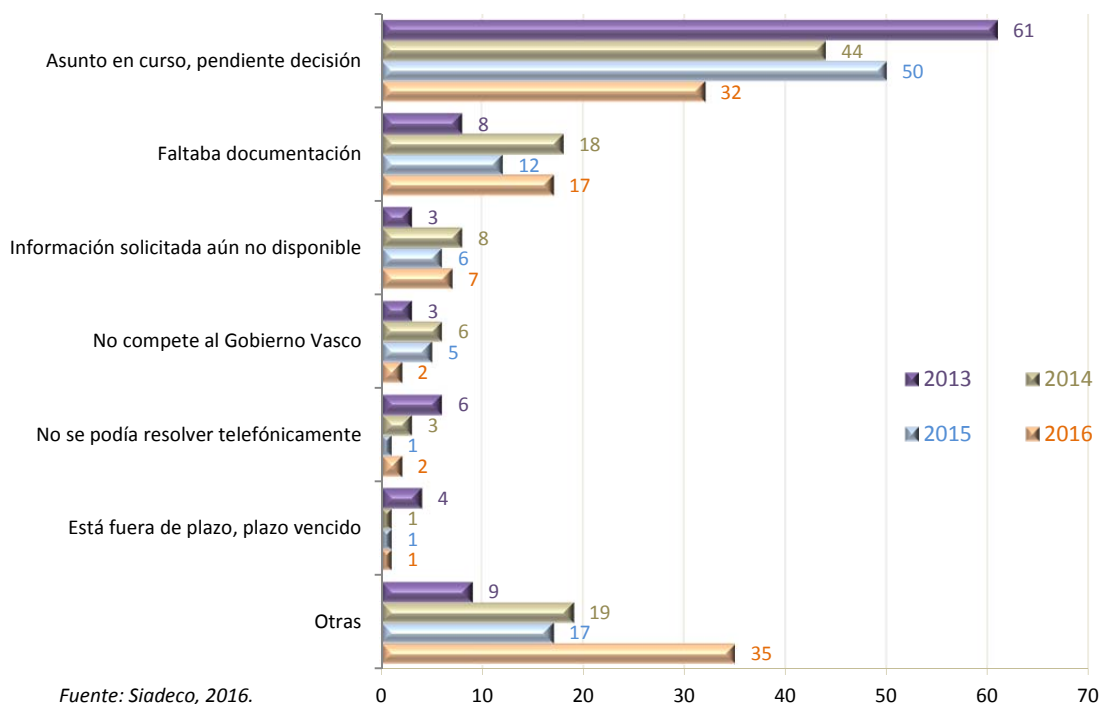
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 50: Evolución del motivo principal de no resolución de los trámites (% sobre las personas que responden que el servicio de Zuzenean ha resuelto parcialmente o aún no ha resuelto el motivo de su consulta)

	2013	2014	2015	2016
Asunto en curso, pendiente decisión	61	44	50	32
Faltaba documentación	8	18	12	17
Información solicitada aún no disponible	3	8	6	7
No compete al Gobierno Vasco	3	6	5	2
Está fuera de plazo -plazo vencido	4	1	1	1
No se podía resolver telefónicamente	6	3	1	2
Otras	9	19	17	35
Ns/Nc	6	2	6	4
TOTAL	100	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 46: Evolución del motivo principal de no resolución de los trámites (%)



Fuente: Siadeco, 2016.

4.4.- Propensión a utilizar el servicio y recomendación

Tabla 51: Si tuviese que volver a realizar un trámite o solicitar una información similar, ¿volvería a acudir a esta oficina? o ¿volvería a llamar a Zuzenean? (%) 2016

	Canal		Oficina			Total
	Presencial	Telefónico	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
Sí	99	99	99	98	99	99
No	1	1	1	1	1	1
Ns/Nc	-	-	-	-	1	-
TOTAL	100	100	100	100	100	100

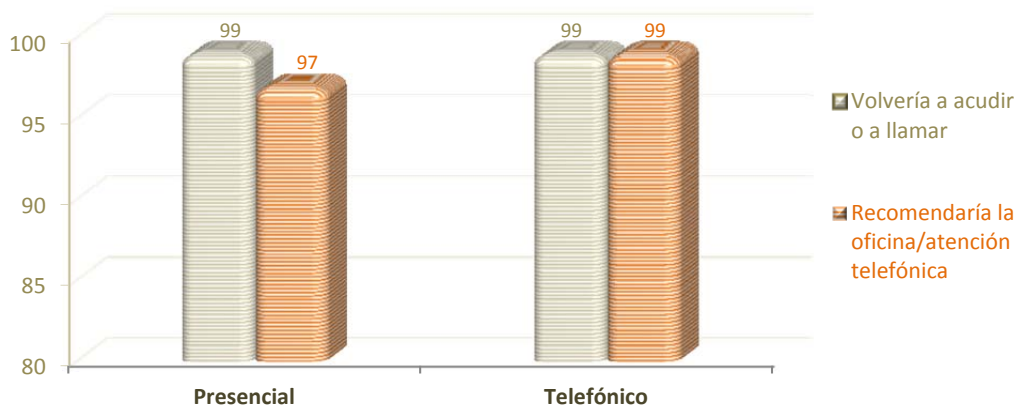
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 52: ¿Recomendaría esta oficina / la atención telefónica de Zuzenean? (%) 2016

	Canal		Oficina			Total
	Presencial	Telefónico	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
Sí	97	99	99	95	96	98
No	2	1	1	3	3	2
Ns/Nc	1	-	-	2	1	1
TOTAL	100	100	100	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 47: Para trámite o solicitud información similar ¿volvería a acudir o a llamar a esta oficina? ¿recomendaría esta oficina/atención telefónica? (%) 2016



Fuente: Siadeco, 2016.

4.5.- Interés del servicio a través de Internet

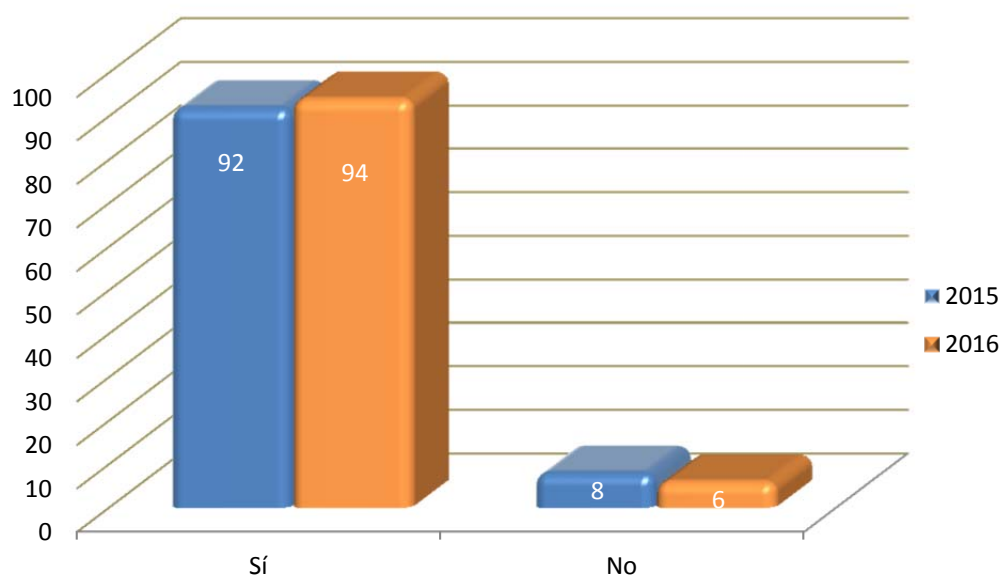
4.5.1.- Disposición y conocimiento de Internet

Tabla 53: ¿Dispone de conexión a internet en su casa o en el móvil? (%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Sí	93	96	94
No	7	4	6
TOTAL	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 48: ¿Dispone de conexión a internet en su casa o en el móvil? (%) 2015-2016



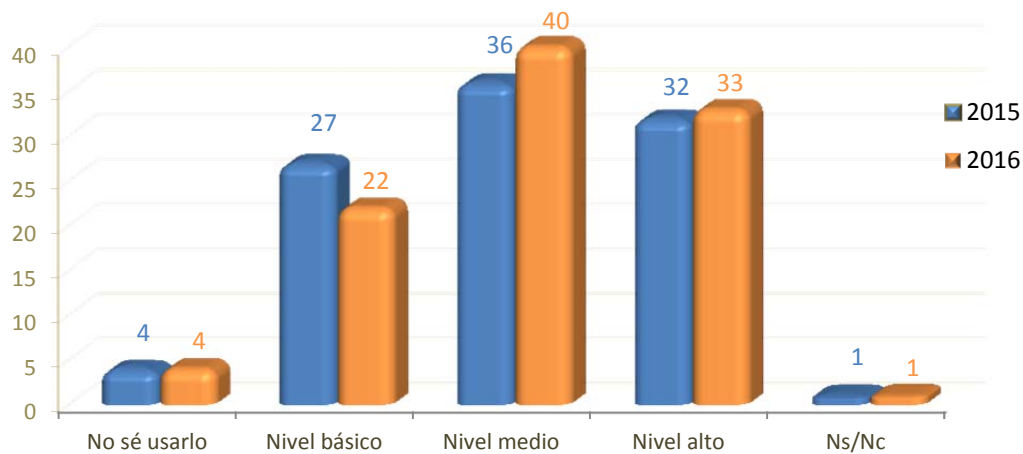
Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 54: ¿Cuál considera que es su nivel de conocimiento de internet? (%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
No sé usarlo	5	3	4
Nivel básico	24	19	22
Nivel medio	34	48	40
Nivel alto	35	29	33
Ns/Nc	1	1	1
TOTAL	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 49: ¿Cuál considera que es su nivel de conocimiento de internet? (%) 2015-2016



Fuente: Siadeco, 2016.

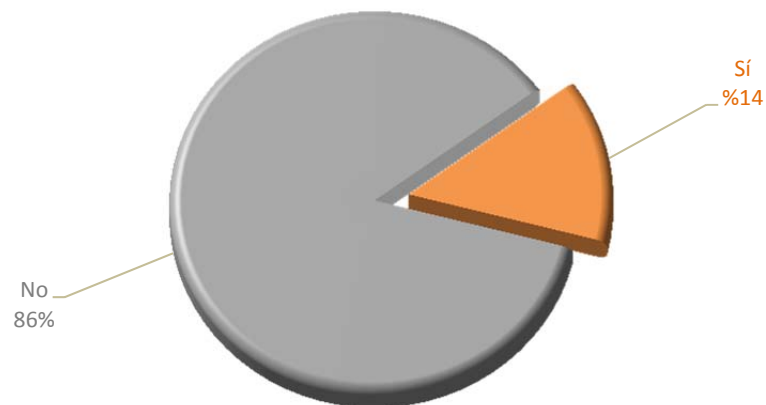
4.5.2.- Nivel de conocimiento del servicio de mensajería instantánea

Tabla 55: ¿Conoce el servicio de mensajería instantánea de Telegram (similar a Whatsapp) para teléfonos móviles que ofrece Zuzenean? (%) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Sí	14	14	14
No	86	86	86
TOTAL	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Gráfico 50: ¿Conoce el servicio de mensajería instantánea de Telegram (similar a Whatsapp) para teléfonos móviles que ofrece Zuzenean? (%) 2016



Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 56: ¿Lo ha utilizado? (% sobre el 14% que manifiesta conocerlo) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Sí	20	7	15
No	80	93	85
TOTAL	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 57: ¿Podría llegar a utilizarlo? (% sobre el 86% que manifiesta no conocerlo) 2016

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Sí	58	46	53
No	34	35	34
Ns/Nc	8	19	13
TOTAL	100	100	100

Fuente: Siadeco, 2016.

5.

CONCLUSIONES Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN

► Perfil de las personas usuarias.

- Más de 6 de cada 10 personas usuarias del servicio Zuzenean son mujeres.
- El 54% tiene entre 30 y 45 años. La media general es de 42,6 años.
- El 25% ha nacido fuera de la CAPV (Un 14% fuera del Estado).
- El 49% cuenta con estudios universitarios (medios o superiores)
- El 73% se encuentra trabajando
- Un 26% habla correctamente el euskera y otro 10% manifiesta que lo habla bastante bien.
- Un 12% manifiesta que prefiere que la atiendan en euskera y otro 8% señala que indistintamente en euskera o en castellano.

► Uso del servicio.

- Algo menos de la mitad de las personas usuarias ha utilizado entre 2 y 5 veces el servicio Zuzenean en el último año. Y un 40% lo ha utilizado sólo una vez.
- El grupo más numeroso acude a Zuzenean para solicitar información (44%), seguido de quienes acuden para realizar algún trámite (39%).
- Los principales tipos de trámites realizados en Zuzenean han sido relativos a las siguientes materias:
 - Vivienda (36%)
 - Asuntos sociales (18%)
 - Trabajo y empleo (12%)
 - Educación (10%)

► Conocimiento del servicio.

- El 85% de las personas usuarias sabe que Zuzenean es un servicio gestionado por Gobierno Vasco.
- Las principales formas de conocimiento de Zuzenean son:
 - Por la página web (23%)
 - Por derivación de otro servicio del Gobierno Vasco (21%)
 - Por recomendación amistades/ familiares (18%)
 - Por derivación de otra institución (14%)
- En los últimos años ha incrementado sensiblemente la forma de conocer el servicio Zuzenean a través de la página Web (pasando de un 9% en 2013, a un

23% en 2016), y así, la página Web se constituye en el principal modo de conocimiento del servicio.

► La página Web.

- En este último año continúa incrementándose el grado de notoriedad y uso de la Web de Zuzenean: el 65% de las personas usuarias de canal presencial o telefónico, manifiestan conocer la Web y el 83% de quienes la conocen (es decir, el 54% del total) indican que la han utilizado.
- El 91% de las personas que utilizan la Web, la usan para buscar información; un 38% la usa para realizar algún trámite y un 34% para realizar una consulta o sugerencia.

► Horario de atención.

- Respecto a la evolución del grado de conocimiento del horario de atención en el último año, se detecta:
 - Una ligera disminución del grado de conocimiento genérico (pasando de un 62% a un 59% el porcentaje de personas que manifiestan inicialmente que conocen el horario)
 - Un descenso del grado conocimiento concreto del horario del servicio de Zuzenean. Así, sólo un 10% de las personas usuarias de Zuzenean responde correctamente cuál es el horario de atención.

► Instalaciones e infraestructuras.

Indicador 1.1.: La valoración media de las instalaciones de la oficina (8,3): espacio físico, asientos, aseos, accesibilidad, etc. ha incrementado ligeramente en el último año (aumenta 0,2 puntos respecto al 2015) y supera en 0,3 el valor objetivo planteado para 2016.

La valoración media de la adaptación de la oficina a personas con movilidad reducida (8,3) se ha incrementado en el último año (aumenta 0,4 puntos respecto a 2015)

Indicador 1.2.: La valoración media de las condiciones ambientales de la oficina (8,5): limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc. ha aumentado ligeramente en el último año (aumenta 0,1 puntos respecto a 2015) y supera en 0,5 el valor objetivo planteado para 2016.

La valoración media de la señalización externa de la oficina, de los horarios de atención, del dispensador de tickets, etc. (7,6) también ha aumentado ligeramente con respecto a la obtenida en 2015 (0,2 puntos).

► Personal de atención

Indicador 2.1. : La valoración media de la preparación de la persona que le atendió (9,0) ha incrementado 0,3 puntos en el último año, superando en 0,7 el valor objetivo planteado para 2016.

Indicador 2.2. : La valoración media de la amabilidad y trato dispensado por el personal de Zuzenean (9,1) ha incrementado 0,2 puntos en el último año, superando en 0,7 el valor objetivo propuesto para 2016.

Indicador 2.3. : La valoración media de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió (9,1) ha incrementado 0,3 puntos en el último año, superando en 0,8 el valor objetivo propuesto para 2016.

Indicador 2.4.: La valoración media de la capacidad de adaptación al idioma de su interlocutor/a (9,3) -castellano o euskera- ha incrementado 0,1 puntos, superando en 0,6 el valor objetivo propuesto para 2016.

► Capacidad de respuesta

Indicador 3.1.: La valoración media de la satisfacción con la amplitud del horario de atención al público (9,0), ha aumentado 0,1 puntos en el último año y supera 0,6 el valor objetivo propuesto para 2016. Es el aspecto mejor valorado respecto a la organización de la atención.

Indicador 3.2.: El 86% de las persona usuarias de las oficinas manifiesta haber sido atendido con un tiempo máximo de espera de 10 minutos. Proporción que se sitúa claramente por encima del valor objetivo planteado para 2016 (70%).

En el último año la percepción sobre el tiempo de espera hasta ser atendido ha mejorado, y únicamente el 4% considera que el tiempo que ha tenido que esperar desde su llegada a la oficina hasta que finalmente le han atendido ha sido excesivo, lo que representa el porcentaje más reducido de los últimos años.

El 79% las personas usuarias del 012 manifiesta que sólo fue necesaria una llamada para contactar con Zuzenean, porcentaje ligeramente inferior al de 2015 (85%).

Indicador 3.3.: La valoración media de la satisfacción con el tiempo de espera transcurrido hasta ser atendido/a presencialmente en las oficinas (8,3) se ha incrementado en el último año (ha aumentado 0,3 puntos) superando en 0,3 el valor objetivo planteado para 2016 (8,0).

Indicador: 3.5: La valoración media de la satisfacción con el tiempo de espera transcurrido hasta ser atendido telefónicamente en el servicio 012 (8,6), ha

descendido muy ligeramente en el último año (0,1 puntos), pero supera en 0,3 el valor objetivo propuesto para 2016.

La valoración media sobre la satisfacción de la intimidad y la confidencialidad a las personas usuarias (8,0) aumenta 0,3 en el último año

La valoración media sobre la satisfacción respecto al número de llamadas a la atención telefónica para ser atendido/a (8,8) es similar a la obtenida en 2015 y la satisfacción con el tiempo dedicado a la consulta telefónica aumenta con respecto al año anterior (9,1)

Indicador 3.7²: La valoración media de las personas usuarias del buzón Euskadi.eus del tiempo de respuesta de los correos electrónicos recibidos en Zuzenean (7,9) es ligeramente superior, tanto al obtenido en 2015 como al valor objetivo para 2016 (7,8).

► Calidad global.

Indicador 5.1.: La valoración media sobre el grado de satisfacción global con el servicio de atención presencial y telefónico de Zuzenean (8,7) ha incrementado en el último año (aumenta 0,2 puntos respecto al 2015) y supera en 0,7 al valor objetivo planteado para el 2016.

Indicador 5.2³: La valoración media sobre el grado de satisfacción global con el servicio de atención del buzón de www.euskadi.eus (6,8) se queda ligeramente por debajo del valor objetivo para 2016 (7,0). En cambio, la valoración media sobre la calidad del servicio de mensajería instantánea de Telegram, (7,5), supera en 0,5 puntos el valor objetivo planteado para 2016.

► Valoración comparada.

El 53% de las personas usuarias valora que la atención de Zuzenean es mucho mejor (17%) o mejor (35%) que la de servicios de atención ciudadana de otras instituciones.

Esta valoración es muy similar a la obtenida hace un año.

² Este indicador establecido en el año 2015, se ha obtenido mediante un proceso de encuestación entre personas que han realizado una consulta a Zuzenean a través del buzón electrónico y han recibido una respuesta (vía correo electrónico) por parte de este servicio.

³ Este indicador establecido en el año 2016, se ha obtenido mediante un proceso de encuestación entre personas que han realizado una consulta a Zuzenean a través del buzón electrónico o del servicio de mensajería instantánea de Telegram, y han recibido una respuesta por parte de este servicio.

► **Información y documentación.**

La valoración media respecto a la utilidad (8,9) y a la calidad (8,9) de la información facilitada, ha incrementado en el último año (0,2 puntos en ambos casos).

Al 66% de las personas usuarias de las oficinas de atención se les ha aportado algún tipo de documentación para la realizar su gestión, porcentaje mayor al registrado en 2015 (57%) y muy similar al de 2014 (65%)

La valoración media sobre la calidad de la documentación aportada (8,6) ha aumentado ligeramente respecto al año 2015 (8,4), y está muy próxima a la valoración media más alta, obtenida en 2013 (8,7).

► **Resolución del trámite.**

El 85% manifiesta que el servicio Zuzenean ha resuelto de forma satisfactoria el motivo por el que acudió. Proporción 7 puntos superior a la obtenida el año pasado (78%).

Entre las personas que manifiestan que Zuzenean ha resuelto parcialmente o aún no ha resuelto el motivo de su consulta (15%):

- El 32% señala que ello es debido a que el asunto se encuentra en curso, pendiente de resolución (proporción sensiblemente inferior a la de 2015 - 50%-)
- Un 17% apunta que faltaba documentación (proporción superior a la de 2015- 12%-)
- Un 7% dice que la información solicitada aún no se encontraba disponible (proporción ligeramente superior a la de 2015- 6%-)

► **Propensión a utilizar el servicio y recomendación.**

El 99% de las personas usuarias de Zuzenean volvería a utilizar este servicio para realizar un trámite o solicitar una información similar. Y el 98% recomendaría el servicio.

► **Internet y el servicio de mensajería instantánea Telegram.**

El 94% de las personas usuarias dispone de conexión a Internet en su casa o en el móvil. Un 33% considera que su nivel de conocimiento de internet es alto.

El 14% conoce el servicio de mensajería instantánea de Telegram para teléfonos móviles que ofrece Zuzenean, y el 2% de las personas usuarias del servicio de Zuzenean afirman haberlo utilizado.

El 53% de las personas usuarias que nunca lo han utilizado (no lo conocen o conociendo el servicio, no lo han utilizado) declaran que, en el futuro, podrían llegar a usar el servicio de Telegram que ofrece Zuzenean.

Tabla 58: Evolución de indicadores de la carta de servicios, y cumplimiento de compromisos

INDICADORES	2011	2012	2013	2014	2015	Valor objetivo 2016	Valor real 2016	Diferencia valor real 2016 - valor real 2015	Diferencia valor real 2016-valor objetivo 2016
1. INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA									
1.1. Valoración media de las instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos, accesibilidad, etc. (presencial)	7,7	7,8	8,0	7,6	8,1	8,0	8,3	0,2	0,3
1.2. Valoración media de las condiciones ambientales de la oficina: limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc. (presencial)	8,0	8,2	8,2	7,7	8,4	8,0	8,5	0,1	0,5
2. PERSONAL DE ATENCIÓN									
2.1. Valoración media de la preparación de la persona que le atendió	8,0	8,2	8,9	8,5	8,7	8,3	9,0	0,3	0,7
2.2. Valoración media de la amabilidad y trato dispensado por el personal de Zuzenean (presencial y telefónico)	8,5	8,8	9,2	8,8	8,9	8,4	9,1	0,2	0,7
2.3. Valoración media de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió	8,3	8,5	9,0	8,7	8,8	8,3	9,1	0,3	0,8
2.4. Valoración media de la capacidad de adaptación al idioma de su interlocutor (castellano o euskera)	8,7	9,1	9,4	8,9	9,2	8,7	9,3	0,1	0,6
3. CAPACIDAD DE RESPUESTA									
3.1. Valoración media de la amplitud del horario de atención al público (presencial y telefónico)	8,4	8,5	9,2	8,2	8,9	8,4	9,0	0,1	0,6
3.2. Porcentaje de personas atendidas con tiempos máximos de espera de 10 minutos o menos en el canal presencial	56	59	74	77	79	70	86	7	16
3.3. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente	-	-	8,0	7,7	8,0	8,0	8,3	0,3	0,3
3.5. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente	-	-	8,7	8,3	8,7	8,3	8,6	-0,1	0,3
3.7. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de respuesta de los correos electrónicos recibidos en Zuzenean	-	-	-	-	7,8	7,8	7,9		0,1
5. CALIDAD GLOBAL DE SERVICIO									
5.1. Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención presencial y telefónico de Zuzenean	7,8	8,1	8,6	8,1	8,5	8,0	8,7	0,2	0,7
5.2.a Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención telemático de Zuzenean (buzón de www.euskadi.eus)						7,0	6,8		- 0,2
5.2.b Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención telemático de Zuzenean (mensajería instantánea de Telegram)						7,0	7,5		0,5

ANEXOS

1.- CONOCIMIENTO Y USO DE ZUZENEAN

1.1.- Grado de uso anual de Zuzenean

Tabla 1: ¿Cuántas veces ha utilizado el servicio de atención ciudadana Zuzenean en el último año? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sólo 1 vez	48	35	49	31	47	75	29	42	40	72	39	42	40
Entre 2-5 veces	39	50	39	52	41	22	56	45	44	24	45	48	46
Entre 6-10 veces	7	8	5	10	5	3	10	7	8	0	8	6	8
Más de 10 veces	6	7	7	7	7	0	5	6	8	4	7	4	7
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sólo 1 vez	46	37	39	37	46	35	41	35	47	40
Entre 2-5 veces	45	50	44	46	45	45	46	52	38	46
Entre 6-10 veces	6	9	7	8	6	11	7	8	7	8
Más de 10 veces	3	4	10	8	2	8	6	6	8	7
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

1.2.- Motivo por el que ha acudido o llamado a Zuzenean

Tabla 2: ¿Cuál es el motivo principal por el que ha acudido a este servicio? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Pedir información	41	46	48	43	45	50	38	42	50	66	46	40	44
Realizar algún trámite	38	40	38	41	38	26	49	37	38	16	38	41	39
Registrar documentos	15	10	11	12	12	10	11	15	9	0	11	14	12
Realizar reclamación o sugerencia	3	3	2	3	2	6	1	3	2	13	3	3	3
Realizar algún pago	2	1	0	1	2	8	1	2	0	4	1	2	2
Otros	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-
Ns/Nc	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Pedir información	40	41	48	46	40	47	43	19	80	44
Realizar algún trámite	43	44	34	39	40	43	38	57	13	39
Registrar documentos	10	11	13	12	13	8	13	20	0	12
Realizar reclamación o sugerencia	4	1	3	2	4	2	3	2	4	3
Realizar algún pago	3	2	1	1	3	0	2	1	2	2
Otros	1	-	-	1	-	-	1	1	-	-
Ns/Nc	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

1.3.- Materia sobre la que se ha realizado el trámite

Tabla 3: El trámite que ha realizado con Zuzenean ha sido relativo a la siguiente materia... (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Acción exterior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Actividades económicas	3	3	3	3	4	2	4	4	3	-	3	4	3
Administración pública	2	1	3	1	1	4	1	1	3	2	1	2	2
Asuntos sociales	14	20	9	24	12	10	14	20	20	-	19	15	18
Cultura	2	1	-	1	2	-	-	1	1	-	1	-	1
Educación	7	12	19	8	13	7	7	10	13	19	10	11	10
Euskera	1	2	5	1	-	-	2	1	1	2	2	-	1
Infraestructuras y obras públicas	2	1	-	1	1	2	3	-	1	-	1	2	1
Justicia	1	-	1	1	-	1	1	-	1	-	-	2	1
Medio ambiente	1	1	1	1	1	-	1	1	-	-	1	1	1
Ocio y turismo	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Salud	-	1	-	-	1	4	1	-	1	-	1	1	1
Seguridad e interior	7	2	4	2	5	7	1	4	1	31	3	5	4
Trabajo y empleo	9	14	11	16	7	6	14	13	10	4	15	5	12
Transporte y movilidad	6	2	3	3	4	10	-	3	5	18	4	4	4
Urbanismo y territorio	1	2	-	2	1	-	1	2	1	-	2	1	2
Vivienda	39	34	37	31	44	45	45	34	35	21	33	45	36
Otros	3	3	1	4	2	1	3	2	3	4	3	2	3
Ns/Nc	1	-	-	-	1	3	-	1	1	-	-	1	1
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Acción exterior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Actividades económicas	3	4	3	3	4	3	4	5	2	3
Administración pública	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2
Asuntos sociales	18	20	17	19	14	19	18	17	19	18
Cultura	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Educación	8	11	11	9	14	15	9	10	11	10
Euskera	-	1	2	1	2	5	-	2	-	1
Infraestructuras y obras públicas	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Justicia	1	1	-	-	2	1	1	1	-	1
Medio ambiente	-	-	2	1	-	1	1	1	1	1
Ocio y turismo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salud	2	-	1	1	1	-	1	1	1	1
Seguridad e interior	5	3	3	3	3	5	3	3	5	4
Trabajo y empleo	4	13	14	15	7	18	11	14	10	12
Transporte y movilidad	2	3	4	4	3	4	4	2	6	4
Urbanismo y territorio	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2
Vivienda	50	34	33	34	43	23	39	35	38	36
Otros	2	2	4	3	2	4	3	3	2	3
Ns/Nc	1	1	-	-	1	-	1	1	-	1
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

1.4.- Forma de conocimiento del servicio

Tabla 4: ¿Cómo conoció el servicio de atención ciudadana Zuzenean? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Por recomendación amistades / familiares	18	17	23	18	15	18	24	14	19	11	16	21	18
Me derivaron de otra institución	13	14	13	14	15	6	19	11	16	6	13	17	14
Me derivaron de otro servicio del GV	20	21	17	21	19	35	18	20	22	31	19	24	21
Por la página web	24	22	28	25	18	16	15	26	21	39	25	17	23
Por publicidad	4	4	-	4	5	7	4	4	3	9	4	2	4
Por casualidad, pasé por la oficina	3	2	2	2	2	2	2	1	3	-	2	2	2
Otras	15	19	15	15	24	12	15	22	13	4	19	14	18
Ns/Nc	2	1	1	2	2	3	2	1	2	-	2	2	2
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Por recomendación amistades / familiares	19	21	15	17	19	15	18	25	7	18
Me derivaron de otra institución	17	16	12	14	14	12	14	16	11	14
Me derivaron de otro servicio del GV	27	19	19	19	26	17	21	19	23	21
Por la página web	16	18	29	24	19	30	21	12	38	23
Por publicidad	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4
Por casualidad, pasé por la oficina	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
Otras	15	17	19	18	15	16	18	21	13	18
Ns/Nc	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

1.5.- Conocimiento del organismo que gestiona el servicio

Tabla 5: ¿Qué organismo cree que gestiona Zuzenean? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
El Gobierno Vasco	85	85	81	85	89	79	89	87	81	81	87	81	85
La Diputación Foral	4	3	4	4	2	2	4	3	4	-	3	5	3
El Ayuntamiento	2	1	3	-	1	-	2	-	1	-	1	2	1
El Estado/Gobierno de España	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
La Seguridad Social	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
El Departamento de....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Etxebide	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Una empresa privada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ns/Nc	8	10	11	10	7	19	4	9	13	19	9	12	10
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
El Gobierno Vasco	79	83	89	87	81	92	84	90	79	85
La Diputación Foral	4	5	2	3	4	1	4	4	2	3
El Ayuntamiento	2	1	-	1	2	-	1	1	1	1
El Estado/Gobierno de España	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
La Seguridad Social	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
El Departamento de....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Etxebide	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Una empresa privada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ns/Nc	13	10	8	9	12	7	10	4	17	10
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

1.6.- Conocimiento y utilización de la web

Tabla 6: ¿Conoce la página web del Gobierno Vasco euskadi.eus? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hom-bre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Biz-kaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí	62	68	66	71	59	37	62	70	61	49	71	48	65
No	38	32	34	28	41	63	38	30	39	47	29	51	34
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí	40	59	78	71	48	73	64	60	73	65
No	59	41	21	28	52	27	36	40	27	34
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 7: ¿La ha utilizado? (sólo a quienes afirman conocer la página web euskadi.eus) (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hom-bre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Biz-kaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí	82	84	86	86	77	72	77	84	85	88	85	76	83
No	18	16	14	14	22	28	23	16	15	12	15	24	17
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	273	511	87	459	216	22	145	409	212	19	638	146	784

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí	72	80	87	85	74	90	81	81	86	83
No	28	20	13	15	26	10	19	19	14	17
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	83	232	464	625	154	170	614	418	366	784

Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 8: ¿Para qué la ha utilizado la página Web? (sólo a quienes afirman haber utilizado la página web euskadi.eus) (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Para buscar información	89	92	95	90	90	97	90	89	96	100	91	93	91
Para realizar algún trámite	32	40	36	38	41	7	35	35	43	62	39	30	38
Para realizar alguna consulta o sugerencia	38	33	26	34	39	29	36	38	26	52	35	31	34
Para realizar algún pago	7	7	11	6	9	-	6	7	7	10	8	2	7
Por otros motivos	4	5	3	4	6	3	3	6	4	-	5	2	4
N	224	427	76	393	167	16	112	343	180	16	540	111	652

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Para buscar información	91	90	91	90	94	91	91	86	97	91
Para realizar algún trámite	36	35	39	40	27	42	36	33	43	38
Para realizar alguna consulta o sugerencia	31	35	34	34	36	29	36	38	31	34
Para realizar algún pago	3	5	8	8	2	5	7	5	9	7
Por otros motivos	2	1	6	5	4	6	4	5	4	4
N	60	185	403	533	114	152	499	337	314	652

Fuente: Siadeco, 2016.

1.7.- Conocimiento de los horarios de atención

Tabla 9: ¿Conoce el horario del servicio de atención presencial / telefónica de Zuzenean? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí	54	62	60	60	61	40	59	66	50	37	59	59	59
No	46	38	40	40	39	60	41	34	50	63	41	41	41
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí	56	60	60	60	56	58	59	72	41	59
No	44	40	40	40	44	42	41	28	59	41
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 10: ¿Me podría decir cuál es el horario del servicio de atención presencial / telefónica de Zuzenean? (sólo a quienes han afirmado conocer el horario del servicio) (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí, de 8:00 a19:30	14	19	24	16	18	23	21	17	13	48	18	16	17
Otros horarios	84	80	75	83	80	77	77	82	85	52	81	82	81
Ns/Nc	2	1	1	1	2	-	2	1	2	-	1	2	1
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	240	468	79	385	220	24	138	382	174	14	529	178	708

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí, de 8:00 a19:30	13	16	20	18	15	26	16	13	29	17
Otros horarios	86	81	79	80	84	73	83	85	71	81
Ns/Nc	-	2	1	2	1	1	1	2	-	1
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	115	235	355	528	178	136	571	500	207	708

Fuente: Siadeco, 2016.

2.- VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO

2.1.- Valoración general: satisfacción global

Tabla 11: En general, y siguiendo la misma escala de valoración (de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a), ¿cuál es su nivel de satisfacción global con el servicio de atención ciudadana Zuzenean recibido? (%)

Media (0 - 10)	Sexo		Grupo de edad				Provincia de residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Media satisfacción global con el servicio	8,5	8,8	8,7	8,7	8,7	8,5	8,8	8,6	8,8	8,5	8,6	8,9	8,7
N	463	728	144	630	361	56	332	438	395	26	845	343	1.191

Fuente: Siadeco, 2016.

Media (0 - 10)	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Media satisfacción global con el servicio	8,8	8,7	8,6	8,7	8,8	8,5	8,7	8,5	9,0	8,7
N	220	419	545	841	347	237	950	893	298	1.191

Fuente: Siadeco, 2016.

2.2.- Valoración comparada de Zuzenean

Tabla 12: ¿Cómo valora la atención del servicio Zuzenean del Gobierno Vasco en comparación a los servicios de atención ciudadana de otras instituciones (estatal, diputación, ayuntamiento) a los que usted haya acudido? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Mucho mejor	17	17	15	18	16	14	22	16	14	13	15	22	17
Mejor	39	33	43	36	31	37	31	43	27	19	36	34	35
Igual, ni mejor ni peor	28	32	24	30	34	29	26	25	43	27	30	31	30
Peor	2	1	3	1	1	3	1	1	1	9	1	2	1
Mucho peor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	1	-
Ns/Nc	12	13	11	12	14	14	17	11	12	28	14	8	13
No ha acudido a servicios de atención de otras instituciones	2	4	4	2	5	4	3	5	2	-	4	2	3
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	71	112	23	79	66	16	33	78	58	15	129	55	184

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Mucho mejor	26	15	15	17	17	14	17	15	19	17
Mejor	33	35	37	35	37	32	36	36	34	35
Igual, ni mejor ni peor	28	34	29	30	31	34	29	37	21	30
Peor	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1
Mucho peor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ns/Nc	8	12	15	14	10	16	12	5	23	13
No ha acudido a servicios de atención de otras instituciones	2	4	3	3	4	3	3	5	2	3
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	44	58	78	122	60	37	146	100	84	184

Fuente: Siadeco, 2016.

2.3.- Valoración del espacio físico

Tabla 13: En cuanto al espacio físico de las oficinas en atención presencial ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos, en una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a? Puntuación media.

Medias (0 - 10)	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hom-bre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Biz-kaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
A. (Indicador 1.1.) Instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos...	8.3	8.3	8.1	8.2	8.4	8.9	8.4	8.3	8.2	9.0	8.2	8.6	8.3
N	372	523	117	462	281	35	298	296	296	5	613	279	895
B. Adaptación de la oficina a personas con movilidad reducida	8.3	8.3	8.0	8.2	8.5	9.0	8.5	8.2	8.2	8.0	8.2	8.4	8.3
N	347	479	115	428	252	31	284	256	281	5	562	261	826
C. (Indicador 1.2.) Condiciones ambientales de la oficina (limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc.)	8.6	8.5	8.6	8.5	8.5	8.8	8.5	8.5	8.6	9.0	8.4	8.8	8.5
N	372	523	117	462	281	35	298	295	297	5	612	280	895
D. Señalización externa de la oficina, de los horarios de atención, del dispensador de tickets, etc.	7.5	7.7	7.3	7.6	7.8	7.9	7.7	7.6	7.7	6.9	7.5	8.1	7.6
N	371	512	117	460	277	35	297	293	294	5	605	281	889

Fuente: Siadeco, 2016.

Medias (0 - 10)	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
A. (Indicador 1.1.) Instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos...	8.4	8.3	8.3	8.2	8.4	8.1	8.3	8.3		8.3
N	176	337	377	614	281	176	715	895		895
B. Adaptación de la oficina a personas con movilidad reducida	8.3	8.2	8.4	8.3	8.3	7.9	8.4	8.3		8.3
N	160	315	346	564	262	171	651	826		826
C. (indicador 1.2.) Condiciones ambientales de la oficina (limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc.)	8.5	8.5	8.5	8.5	8.6	8.5	8.5	8.5		8.5
N	176	338	376	613	282	177	714	895		895
D. Señalización externa de la oficina, de los horarios de atención, del dispensador de tickets, etc.	8.0	7.5	7.5	7.6	7.8	7.3	7.7	7.6		7.6
N	177	334	373	608	281	174	711	889		889

Fuente: Siadeco, 2016.

2.4.- Valoración de la organización de la atención

Tabla 14: En cuanto a la organización de la atención, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos, en una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a? Puntuación media

Medias (0 - 10)	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hom-bre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Biz-kaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
A. (indicador 3.3 y 3.5) Tiempo de espera hasta ser atendido	8.4	8.4	8.4	8.4	8.5	8.5	8.6	8.3	8.4	8.6	8.3	8.8	8.4
N	464	730	146	628	364	56	336	438	394	26	848	343	1194
B. (indicador 3.1) Amplitud del horario de atención al público	8.9	9.1	8.9	9.0	9.0	9.1	9.1	9.0	9.0	8.7	9.0	9.0	9.0
N	434	707	134	608	347	52	310	428	378	25	813	325	1141
C. Intimidad y confidencialidad a los/as usuarios/as	8.0	8.0	8.1	8.0	8.0	8.3	8.1	7.9	8.2	7.4	7.8	8.5	8.0
N	368	517	114	460	276	35	293	294	293	5	608	274	885
D. Sistema de gestión de las colas de espera	8.4	8.3	8.3	8.4	8.3	8.6	8.6	8.4	8.1	7.2	8.3	8.6	8.4
N	365	509	116	454	271	33	287	295	288	4	597	274	874
Nº llamadas a atención telefónica para ser atendido	8.6	8.9	8.7	8.8	8.8	8.6	9.1	8.8	8.9	8.0	8.8	8.9	8.8
N	91	209	29	167	83	21	40	142	97	21	237	63	300
Tiempo dedicado a su consulta telefónica	8.9	9.2	9.2	9.2	9.1	8.7	9.2	9.1	9.2	8.8	9.1	9.1	9.1
N	89	207	29	164	83	20	40	141	95	20	235	61	296

Fuente: Siadeco, 2016.

Medias (0 - 10)	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
A. (indicador 3.3 y 3.5) Tiempo de espera hasta ser atendido	8.5	8.4	8.4	8.4	8.4	8.3	8.5	8.3	8.6	8.4
N	221	420	546	842	349	239	951	894	300	1194
B. (indicador 3.1) Amplitud del horario de atención al público	8.9	9.0	9.0	9.0	8.9	8.9	9.0	8.8	9.3	9.0
N	215	393	526	814	324	222	916	845	296	1141
C. Intimidad y confidencialidad a los/as usuarios/as	8.3	8.0	7.9	7.9	8.3	7.9	8.0	8.0		8.0
N	171	337	373	608	277	173	708	885		885
D. Sistema de gestión de las colas de espera	8.5	8.3	8.4	8.4	8.4	8.1	8.4	8.4		8.4
N	173	331	365	597	277	174	698	874		874
Nº llamadas a atención telefónica para ser atendido	8.6	9.3	8.6	8.8	8.8	8.9	8.8		8.8	8.8
N	44	82	172	230	67	62	238		300	300
Tiempo dedicado a su consulta telefónica	8.9	9.4	9.0	9.1	9.0	9.2	9.1		9.1	9.1
N	43	82	169	227	66	60	236		296	296

Fuente: Siadeco, 2016.

2.5.- Valoración del personal de atención

Tabla 15: En relación con el personal que le ha atendido en Zuzenean, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos, en una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a? Puntuación media

Medias (0 - 10)	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
A. (indicador 2.2) Amabilidad y trato dispensado por el personal	9,1	9,2	9,1	9,1	9,2	9,4	9,1	9,0	9,3	9,7	9,1	9,3	9,1
N	464	732	146	631	363	56	337	438	395	26	849	344	1.196
B. (indicador 2.3) Claridad y facilidad para entender a la persona que le ha atendido	9,0	9,1	9,1	9,0	9,1	9,3	9,0	9,0	9,2	9,5	9,0	9,2	9,1
N	463	729	146	627	364	55	337	437	392	26	846	343	1.192
D. (indicador 2.1) Preparación de la persona que le ha atendido	9,0	9,0	9,1	9,0	9,1	9,2	9,1	8,9	9,2	9,5	9,0	9,2	9,0
N	437	689	135	598	342	51	309	418	377	22	796	327	1.126
E. (indicador 2.4) Capacidad de adaptación a su idioma de su interlocutor (castellano o euskera)	9,2	9,4	9,3	9,3	9,4	9,5	9,4	9,3	9,3	9,5	9,3	9,4	9,3
N	459	721	146	623	356	55	334	431	389	26	840	337	1.180

Fuente: Siadeco, 2016.

Medias (0 - 10)	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
A. (indicador 2.2) Amabilidad y trato dispensado por el personal	9,1	9,1	9,2	9,1	9,1	9,1	9,1	8,8	9,7	9,1
N	221	420	548	843	350	239	953	896	300	1.196
B. (indicador 2.3) Claridad y facilidad para entender a la persona que le ha atendido	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,0	9,1	8,8	9,5	9,1
N	221	420	544	840	349	236	952	893	299	1.192
D. (indicador 2.1) Preparación de la persona que le ha atendido	9,1	9,1	9,0	9,0	9,1	8,9	9,1	8,7	9,5	9,0
N	212	400	509	797	327	210	912	845	281	1.126
E. (indicador 2.4) Capacidad de adaptación a su idioma de su interlocutor (castellano o euskera)	9,3	9,3	9,4	9,3	9,4	9,1	9,4	9,1	9,7	9,3
N	215	415	544	835	342	238	938	883	297	1.180

Fuente: Siadeco, 2016.

2.6.- Valoración de la información facilitada

Tabla 16: En relación con la información facilitada por el servicio, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos, en una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a? Puntuación media

Medias (0 - 10)	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
A. Utilidad de la información	8,8	9,0	8,9	8,9	8,9	8,9	9,0	8,7	9,1	8,6	8,9	9,0	8,9
N	442	703	143	606	349	47	328	420	372	25	812	330	1.145
C. Calidad de la información	8,7	9,0	8,9	8,8	9,0	8,9	8,9	8,8	9,1	8,6	8,8	9,0	8,9
N	439	703	143	604	348	47	328	418	371	25	810	329	1.142

Fuente: Siadeco, 2016.

Medias (0 - 10)	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
A. Utilidad de la información	9,0	8,9	8,9	8,9	9,0	8,7	8,9	8,6	9,3	8,9
N	210	408	520	812	330	224	917	854	291	1.145
C. Calidad de la información	8,9	8,9	8,9	8,9	8,9	8,8	8,9	8,6	9,3	8,9
N	209	407	519	810	329	223	915	851	291	1.142

Fuente: Siadeco, 2016.

2.7.- Valoración de la documentación recibida

Tabla 17: ¿En el servicio Zuzenean le han dado algún tipo de documentación para realizar su gestión? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí	64	68	63	69	64	52	66	68	63	100	66	68	66
No	36	32	37	31	36	48	34	32	37	-	34	32	34
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí	66	69	64	65	69	67	66	66	-	66
No	34	31	36	35	31	33	34	34	-	34
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	-	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 18: ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación con la calidad de la documentación para realizar su gestión en una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a. Puntuación media. (sólo para las personas han recibido documentación y la valoran)

Media (0 - 10)	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Satisfacción media	8,6	8,6	8,8	8,5	8,7	8,6	8,6	8,5	8,9	8,8	8,5	8,9	8,6
N	239	337	72	313	172	19	188	199	184	5	390	185	576

Fuente: Siadeco, 2016.

Media (0 - 10)	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Satisfacción media	8,9	8,7	8,5	8,6	8,8	8,3	8,7	8,6		8,6
N	114	225	233	388	188	111	463	576		576

Fuente: Siadeco, 2016.

3.- RESOLUCIÓN Y SATISFACCIÓN

3.1.- Tiempo de espera en oficinas

Tabla 19: ¿Aproximadamente, cuántos minutos ha tenido que esperar desde su llegada a la oficina hasta que finalmente le han atendido? (sólo a las personas entrevistadas en el canal presencial) (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Menos de 5 minutos-3.2	58	60	52	59	61	74	86	54	45	59	60	58	59
De 5 a 10 minutos - 3.2	26	28	35	26	29	9	11	31	35	41	27	28	27
De 11 a 20 minutos	13	10	11	12	9	16	2	14	14	-	11	12	11
De 21 a 30 minutos	2	2	3	2	1	-	-	1	5	-	2	3	2
Más de 30 minutos	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	287	403	83	362	220	25	169	336	182	3	494	194	690

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Menos de 5 minutos-3.2	54	55	65	61	55	63	58	59		59
De 5 a 10 minutos - 3.2	34	28	23	26	29	24	28	27		27
De 11 a 20 minutos	8	15	9	10	13	10	11	11		11
De 21 a 30 minutos	3	2	1	2	2	2	2	2		2
Más de 30 minutos	-	-	-	-	1	1	-	-		-
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100		100
N	130	255	303	488	202	128	559	690		690

Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 20: Este tiempo de espera a usted le ha parecido.... (sólo a quienes detallan los minutos de espera) (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Corto	41	47	38	44	47	59	51	41	46	39	44	46	45
Adecuado	54	49	59	52	48	38	48	55	47	61	52	50	51
Excesivo	5	3	4	4	4	-	1	4	6	-	4	3	4
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	287	403	83	362	220	25	169	336	182	3	494	194	690

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Corto	46	45	45	46	41	36	47	45		45
Adecuado	53	50	51	49	56	56	50	51		51
Excesivo	1	5	4	4	2	8	3	4		4
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100		100
N	130	255	302	488	202	128	559	690		690

Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 21: ¿Cuánto es el tiempo de espera que estima que hubiera sido adecuado? (Sólo a aquellas personas a quienes el tiempo de espera les ha parecido ha parecido excesivo) .Tiempo medio

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Tiempo de espera que estima hubiera sido adecuado (tiempo medio en minutos)	8,6	7,1	6,7	9,2	6,0		9,0	7,0	8,4		6,8	10,5	7,8
N	12	19	2	17	12		2	10	19		22	9	31

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Tiempo de espera que estima hubiera sido adecuado (tiempo medio en minutos)	10,0	7,2	7,9	7,0	10,1	8,2	7,5	7,8		7,8
N	3	13	15	24	7	12	19	31		31

Fuente: Siadeco, 2016.

3.2.- Número de llamadas necesarias para contactar

Tabla 22: ¿Cuántas llamadas ha tenido que realizar para contactar con el servicio? (Solo para las personas que han utilizado el canal telefónico)(%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Una llamada	75	81	83	79	81	67	85	77	84	57	79	78	79
Dos llamadas	11	13	10	13	12	19	8	12	12	29	12	14	13
Tres llamadas	7	3	7	5	4	-	8	6	1	-	5	3	4
Cuatro llamadas o más	8	2	-	4	4	14	-	4	3	14	4	5	4
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	152	350	48	279	139	35	67	237	162	35	396	105	502

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Una llamada	73	84	78	80	73	84	78		79	79
Dos llamadas	20	11	11	12	16	6	14		13	13
Tres llamadas	-	5	5	4	4	6	4		4	4
Cuatro llamadas o más	7	-	5	3	6	3	4		4	4
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100		100	100
N	74	137	288	385	112	104	398		502	502

Fuente: Siadeco, 2016.

3.3.- Resolución del trámite

Tabla 23: Al final, el servicio de Zuzenean ¿ha resuelto el motivo por el que ha acudido? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí, de forma satisfactoria	84	85	83	88	82	74	86	87	83	61	86	82	85
Sí, de forma no satisfactoria	1	1	-	1	1	-	-	1	1	4	1	2	1
Se ha resuelto parcialmente	6	4	5	3	8	1	3	6	5	4	5	5	5
No, aún no se ha resuelto	9	10	12	8	8	25	11	7	11	31	9	11	10
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí, de forma satisfactoria	79	85	87	86	81	84	85	86	83	85
Sí, de forma no satisfactoria	3	-	1	1	1	1	1	1	1	1
Se ha resuelto parcialmente	4	6	4	5	4	5	5	5	5	5
No, aún no se ha resuelto	15	9	9	8	14	10	10	9	11	10
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 24: ¿Cuál ha sido la principal razón por la que no se ha resuelto? (sólo a quienes afirman que se ha resuelto parcialmente o aún no se ha resuelto el motivo de su visita/llamada a Zuzenean? (%))

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
No compete al Gobierno Vasco	3	2	-	2	3	3	5	2	1	-	2	1	2
Faltaba documentación	19	16	15	18	16	18	27	16	17	-	17	18	17
Está fuera de plazo - plazo vencido	1	1	-	2	1	-	2	-	2	-	1	1	1
No se podía resolver telefónicamente	2	2	-	2	-	11	-	2	3	-	1	3	2
Información solicitada aún no disponible	8	6	2	5	12	3	12	3	5	25	5	13	7
Asunto en curso, pendiente decisión	34	31	29	33	30	40	37	34	32	13	33	31	32
Otras	30	38	48	32	36	25	15	36	39	63	37	31	35
Ns/Nc	3	4	5	5	2	-	2	8	-	-	4	2	4
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	71	112	23	79	66	16	33	78	58	15	129	55	184

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
No compete al Gobierno Vasco	1	5	-	3	1	3	2	4	-	2
Faltaba documentación	24	20	12	15	21	17	17	31	-	17
Está fuera de plazo - plazo vencido	3	1	-	1	1	-	1	2	-	1
No se podía resolver telefónicamente	4	-	2	1	3	-	2	-	4	2
Información solicitada aún no disponible	-	8	8	5	8	5	8	6	9	7
Asunto en curso, pendiente decisión	34	39	26	32	35	21	35	36	28	32
Otras	28	27	47	41	24	50	31	15	60	35
Ns/Nc	6	-	5	2	8	3	4	7	-	4
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	44	58	78	122	60	37	146	100	84	184

Fuente: Siadeco, 2016.

3.4.- Propensión a utilizar el servicio y recomendación

Tabla 25: Si tuviese que volver a realizar un trámite o solicitar una información similar a la de hoy, ¿volvería a acudir a esta oficina/a llamar a Zuzenean? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí	99	99	100	99	98	98	99	99	99	96	99	98	99
No	1	1	-	1	1	2	-	1	1	4	1	1	1
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí	98	99	99	99	99	99	99	99	99	99
No	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 26: ¿Recomendaría esta oficina /la atención telefónica de Zuzenean? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí	98	98	100	98	97	96	96	99	97	96	98	97	98
No	2	1	-	2	2	4	3	-	2	4	1	3	2
Ns/Nc	-	1	-	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí	98	98	98	98	97	97	98	97	99	98
No	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2
Ns/Nc	-	-	1	-	1	1	-	1	-	1
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

3.5.- Nivel de conocimiento e interés del servicio a través de internet

Tabla 27: ¿Dispone de conexión a internet en su casa o en el móvil? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hom-bre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Biz-kaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí	94	94	99	96	92	77	91	96	92	100	97	86	94
No	6	5	1	4	8	23	8	4	8	-	3	14	6
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí	84	93	99	97	87	98	93	93	96	94
No	16	7	1	3	13	2	6	7	4	6
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 28: ¿Cuál considera que es su nivel de conocimiento de internet? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hom-bre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Biz-kaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
No sé usarlo	3	5	1	2	6	32	5	5	4	-	2	11	4
Nivel básico	19	24	15	17	33	24	22	22	23	13	20	28	22
Nivel medio	42	38	29	42	40	35	36	40	41	50	40	37	40
Nivel alto	35	32	54	38	20	5	36	33	31	37	37	22	33
Ns/Nc	1	2	-	1	2	5	1	1	1	-	1	2	1
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
No sé usarlo	13	6	1	2	11	1	5	5	3	4
Nivel básico	42	28	11	21	26	15	24	24	19	22
Nivel medio	28	42	42	41	35	37	40	34	48	40
Nivel alto	13	24	46	36	25	48	29	35	29	33
Ns/Nc	4	1	-	-	4	-	1	1	1	1
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 29: ¿Conoce el servicio de mensajería instantánea de Telegram (similar a whatsapp) para teléfonos móviles que ofrece Zuzenean? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí	15	14	18	17	10	2	15	15	10	26	15	13	14
No	85	86	82	83	90	98	85	85	90	74	85	87	86
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí	10	15	15	16	10	17	13	14	14	14
No	90	85	85	84	90	83	87	86	86	86
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 30: ¿Ha utilizado el servicio de mensajería instantánea de Telegram que ofrece Zuzenean (sólo a quienes afirman conocer dicho servicio)? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hom-bre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Biz-kaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí	19	12	27	15	8	-	23	14	14	-	17	7	15
No	81	88	73	85	92	100	77	86	86	100	83	93	85
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	66	103	23	109	36	1	36	89	34	10	132	38	169

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí	22	9	17	15	16	26	11	20	7	15
No	78	91	83	85	84	74	89	80	93	85
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	20	58	92	136	32	40	130	99	70	169

Fuente: Siadeco, 2016.

Tabla 31: ¿Considera que podría llegar a utilizar el servicio de mensajería instantánea de Telegram que ofrece Zuzenean (sólo a quienes no lo conocen, o conociéndolo, no lo han utilizado)? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hom-bre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Biz-kaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí	51	54	70	56	47	20	57	52	53	34	52	56	53
No	38	33	22	31	40	68	32	36	31	50	35	32	34
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	431	744	126	629	360	60	227	569	341	38	873	300	1175

Fuente: Siadeco, 2016.

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí	50	52	55	54	50	52	53	58	46	53
No	42	34	32	33	39	33	35	34	35	34
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	202	388	578	854	316	223	950	678	497	1175

Fuente: Siadeco, 2016.