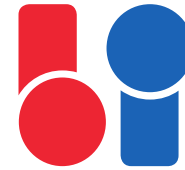


berrikuntza  
publikoaren  
plana



plan de  
innovación  
pública

**Estudio de  
expectativas y  
satisfacción de  
personas usuarias de  
los servicios de  
Zuzenean 2014**



EUSKO JAURLARITZA

GOBIERNO VASCO

**PERTSONA HELBURU  
COMPROMISO CON LAS PERSONAS**

<b>1.- INTRODUCCIÓN Y PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO</b>	<b>3</b>
1.1. Objetivos del estudio	4
1.2. Ficha técnica	7
1.3. Descripción de las personas usuarias	12
<b>2.- CONOCIMIENTO Y USO DE ZUZENEAN</b>	<b>18</b>
2.1. Grado de uso anual de Zuzenean	19
2.2. Motivo por el que ha acudido o llamado a Zuzenean	22
2.3. Motivos sobre la que se realizó el trámite	25
2.4. forma de conocimiento del servicio	29
2.5. Conocimiento y utilización de la web	33
2.6. Conocimiento de los horarios de atención	37
<b>3.- VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE ZUZENEAN</b>	<b>43</b>
3.1. Valoración general	44
3.2. Valoración comparada de Zuzenean	46
3.3. Valoración de diferentes áreas de servicio	49
3.4. Web euskadi.net	76
<b>4.- EXPECTATIVAS, RESOLUCIÓN Y SATISFACCIÓN</b>	<b>84</b>
4.1. Aspectos importantes a valorar en un Servicio de Atención Ciudadana	85
4.2. Gestiones que espera poder realizar en Zuzenean	88
4.3. Tiempo de espera en oficinas	91
4.4. Número de llamadas necesarias para contactar	96
4.5. Resolución del trámite	99
<b>5.- CUMPLIMIENTO COMPROMISO DE LA CARTA DE SERVICIO DE ZUZUENEAN</b>	<b>107</b>

# 1.

## *“Introducción: planteamiento metodológico”*

# ***1.1.***

## ***“Objetivos del estudio”***

# Objetivo general

**«Evaluar las expectativas y el grado de satisfacción de personas usuarias de los servicios prestados por Zuzenean durante el año 2014»**

# Objetivos específicos

Los objetivos específicos, de detalle, sobre los que se han trabajado, han sido los compromisos marcados en la Carta de Servicios de Zuzenean, canal telefónico y presencial, para 2014. En concreto, estos compromisos se centran en:

- ✓ La valoración general del desempeño del servicio de Zuzenean.
- ✓ La cualificación, preparación del personal de Zuzenean.
- ✓ La amabilidad y respeto dispensado por el personal de Zuzenean.
- ✓ La capacidad de diálogo y comunicación del personal de Zuzenean.
- ✓ La claridad y facilidad para entender al personal de Zuzenean.
- ✓ La adaptación al idioma de los y las ciudadanos y ciudadanas.
- ✓ La amplitud del horario de atención al público (canal presencial).
- ✓ El tiempo de espera antes de ser atendido (canal telefónico).
- ✓ La eficacia del servicio en la resolución de su gestión.
- ✓ La fiabilidad de la información ofrecida.
- ✓ Ratio de personas atendidas en 10 minutos o menos (canal presencial).
- ✓ Ratio de personas tendidas en un tiempo comprendido entre 10 y 30 minutos (canal presencial).
- ✓ Ratio de llamadas contestadas, atendidas antes de un minuto (canal telefónico).
- ✓ Ratio de llamadas contestadas, atendidas en un tiempo comprendido entre 1 y 3 minutos (canal telefónico).

# **1.2.**

## ***“Ficha técnica”***

## **METODOLOGÍA**

- Metodología de exploración y análisis cuantitativo.

## **TÉCNICA DE ESTUDIO**

- Hemos trabajado, dado la configuración del servicio de Zuzenean, mediante entrevista telefónica y mediante entrevista test center, presencial, en las oficinas de Zuzenean.
- Tanto la entrevista telefónica como la entrevista test center, presencial, han sido definidas sobre la base de un cuestionario semi-estructurado, es decir, compuesto por preguntas cerradas y abiertas.

## **UNIVERSO**

- Población de ambos sexos, usuarias del Servicio de atención ciudadana de Zuzenean.

## **TAMAÑO DE LA MUESTRA**

- El tamaño de la muestra final es de 1215, presencial y telefónica, lo que supone un margen de error muestral\* de  $e = \pm 2,9\%$  para todas las estimaciones que se quieran realizar sobre este colectivo.

## **REALIZACIÓN DEL ESTUDIO**



\* Para un nivel de confianza del 95,5%,  $2\sigma$  respecto de  $\mu$ , siendo  $p = q = 0,5$ .

## **DISEÑO DE LA MUESTRA: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA**

- La definición del diseño de la muestra para su implementación en la fase de encuestación, se ha realizado según criterio de afijación simple a la variable canal.
- El diseño de la muestra, la distribución de la muestra alcanzada ha sido la siguiente:

	Número de entrevistas
Canal telefónico	304
Canal Presencial	911
Oficina Bilbao	304
Oficina Donostia	308
Oficina Vitoria-Gasteiz	299

- Dado que este diseño muestral alcanzado, no responde en su configuración interna a la verdadera proporcionalidad de la distribución de las personas usuarias de los distintos canales del servicio de atención ciudadana Zuzenean, en el proceso de tabulación ha sido necesario ponderar, equilibrar la muestra alcanzada. En definitiva, hemos devuelto a la muestra alcanzada la verdadera proporcionalidad del peso de cada uno de los canales de contacto con Zuzenean.
- Así, atendiendo a este criterio de ponderación, la distribución muestral resultante ha sido la siguiente:

	Número de entrevistas según peso de personas usuarias
Canal telefónico	520
Canal Presencial	695
Oficina Bilbao	346
Oficina Donostia	176
Oficina Vitoria-Gasteiz	173

## ***TIMING DE LOS PROCESOS DEL ESTUDIO***

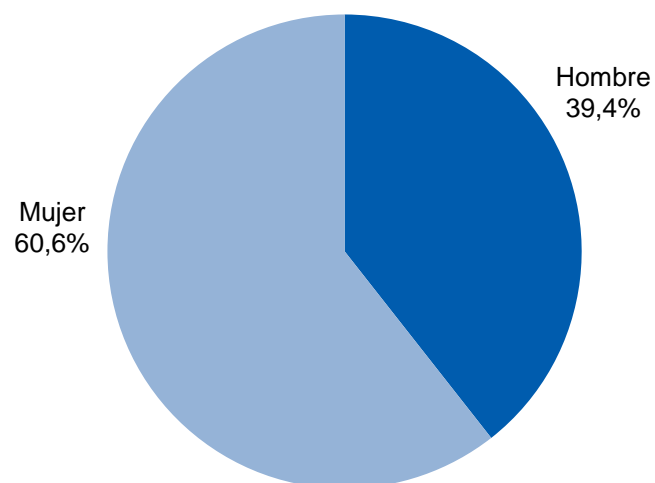
- Las fechas de realización de los diferentes procesos de este estudio han sido las siguientes:
  - Aprobación del cuestionario canal telefónico: 20 de mayo de 2014.
  - Aprobación cuestionario canal presencial: 20 de mayo de 2014
  - Inicio primera ola encuestación canal telefónico: 26 de mayo de 2014.
  - Finalización primera ola encuestación canal telefónico: 6 de junio de 2014.
  - Inicio primera ola encuestación canal presencial: 26 de mayo de 2014.
  - Finalización primera ola encuestación canal presencial: 6 de junio de 2014.
  - Inicio segunda ola encuestación canal telefónico: 6 de octubre de 2014.
  - Finalización segunda ola encuestación canal telefónico: 17 de octubre de 2014.
  - Inicio segunda ola encuestación canal presencial: 6 de octubre de 2014.
  - Finalización segunda ola encuestación canal presencial: 14 de octubre de 2014.
  - Codificación, explotación estadística y tabulación: del 3 al 7 de noviembre de 2014.
  - Presentación de resultados: 15 de diciembre de 2014.

# 1.3.

## *“Descripción de las personas usuarias”*

P.28.: Sexo (año 2014)

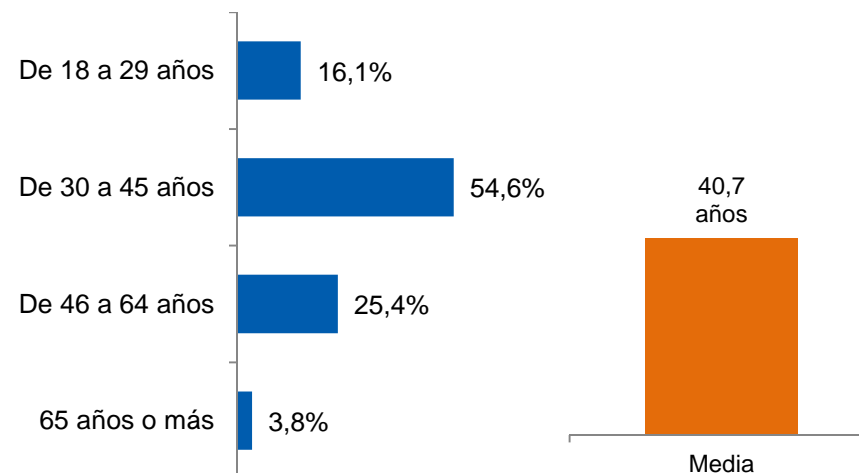
Base: Total de personas usuarias entrevistadas



	Canal telefónico (n = 520)	Canal presencial (n = 695)
Hombre	28,3%	47,7%
Mujer	71,7%	52,3%

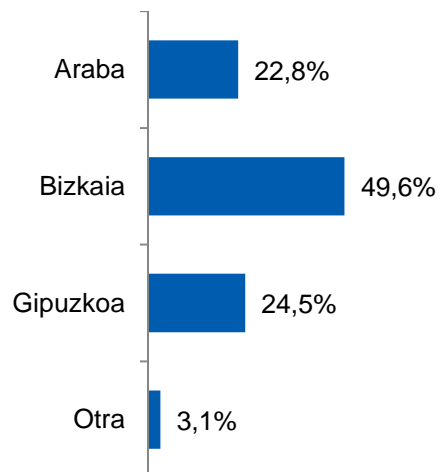
P.29.: Edad (año 2014)

Base: Total de personas usuarias entrevistadas



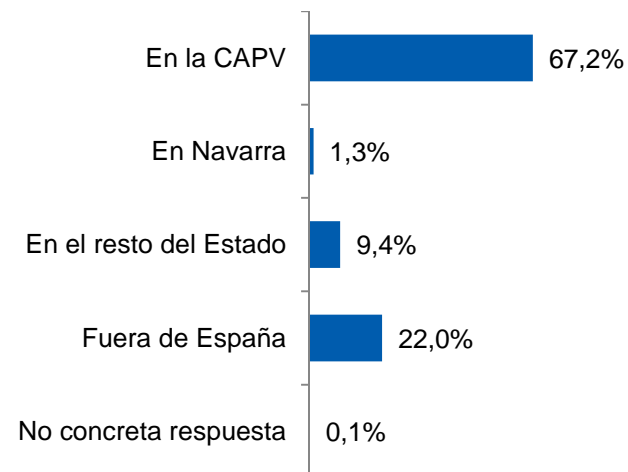
	Canal telefónico (n = 520)	Canal presencial (n = 695)
De 18 a 29 años	15,1%	16,9%
De 30 a 45 años	56,2%	53,3%
De 46 a 64 años	26,0%	25,0%
65 años o más	2,6%	4,7%
MEDIA (años)	40,5	40,9

*P.30.: Municipio de residencia (año 2014)*  
*Base: Total de personas usuarias entrevistadas*



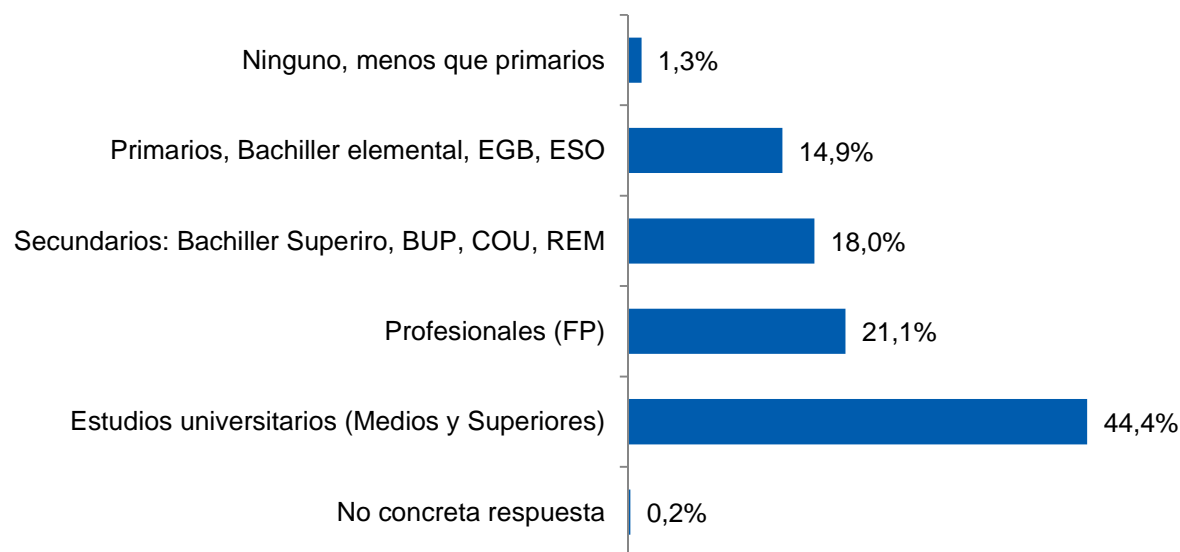
	Canal telefónico (n = 520)	Canal presencial (n = 695)
Araba	19,4%	25,3%
Bizkaia	50,3%	49,0%
Gipuzkoa	24,3%	24,6%
Otra	5,9%	1,1%

*P.31.: Lugar de nacimiento (año 2014)*  
*Base: Total de personas usuarias entrevistadas*



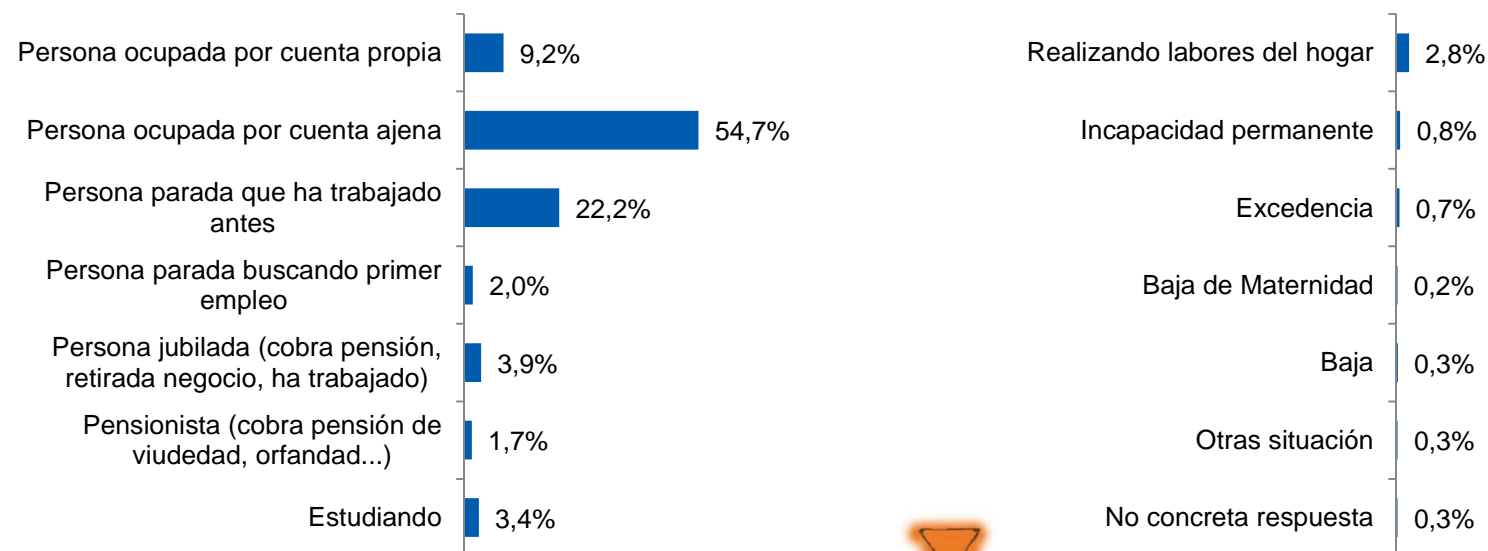
	Canal telefónico (n = 520)	Canal presencial (n = 695)
En la CAPV	79,6%	58,0%
En Navarra	2,0%	0,8%
En el resto del Estado	10,9%	8,2%
Fuera de España	7,6%	32,7%
No concreta respuesta	---	0,2%

*P.32.: Nivel de estudios (año 2014)*  
*Base: Total de personas usuarias entrevistadas*



	Canal telefónico (n = 520)	Canal presencial (n = 695)
Ninguno, menos que primarios	1,3%	1,3%
Primarios, Bachiller elemental, EGB, ESO	11,2%	17,7%
Secundarios: Bachiller Superior, BUP, COU, REM	13,2%	21,7%
Profesionales (FP)	22,4%	20,1%
Estudios universitarios (Medios y Superiores)	52,0%	38,8%
No concreta respuesta	---	0,4%

P.33.: Ocupación\* (año 2014)  
Base: Total de personas usuarias entrevistadas

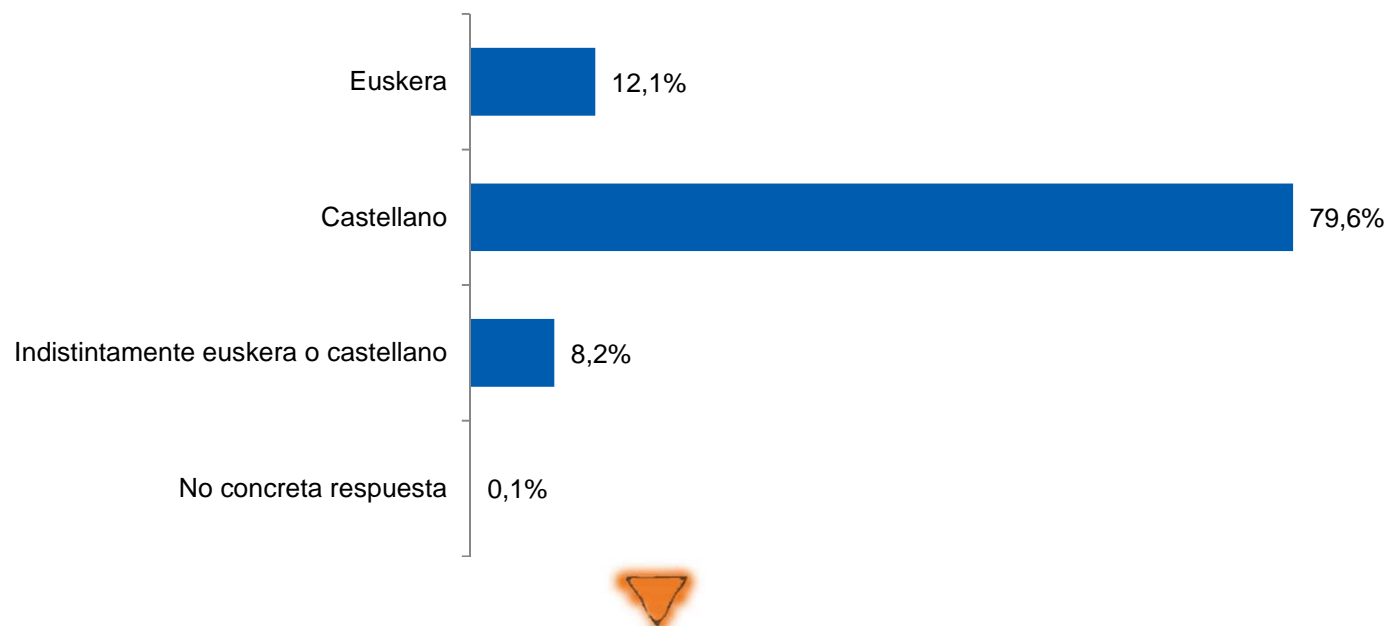


\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Posibilidad de respuesta múltiple.

	Canal telefónico (n = 520)	Canal presencial (n = 695)
Persona ocupada por cuenta propia	10,5%	8,1%
Persona ocupada por cuenta ajena	61,2%	49,8%
Persona parada que ha trabajado antes	16,4%	26,5%
Persona parada buscando primer empleo	2,6%	1,6%
Persona jubilada (cobra pensión, retirada negocio, ha trabajado)	2,3%	5,1%
Pensionista (cobra pensión de viudedad, orfandad...)	2,0%	1,6%
Estudiando	3,6%	3,2%

	Canal telefónico (n = 520)	Canal presencial (n = 695)
Realizando labores del hogar	4,3%	1,7%
Incapacidad permanente	0,7%	1,0%
Excedencia	0,7%	0,7%
Baja de Maternidad	---	0,4%
Baja	---	0,6%
Otras situación	0,3%	0,2%
No concreta respuesta	0,3%	0,2%

P.35.: Preferencia de idioma de atención\* (año 2014)  
Base: Total de personas usuarias entrevistadas



	Canal telefónico (n = 520)	Canal presencial (n = 695)	Zuzenean Bilbao (n = 346)	Zuzenean Donostia (n = 176)	Zuzenean Vitoria-Gasteiz (n = 173)
Euskera	14,5%	10,3%	7,2%	1,3%	1,3%
Castellano	73,4%	84,3%	88,5%	95,7%	95,7%
Indistintamente euskera o castellano	12,2%	5,2%	4,3%	3,0%	3,0%
No concreta respuesta	---	0,2%	---	---	---

# 2.

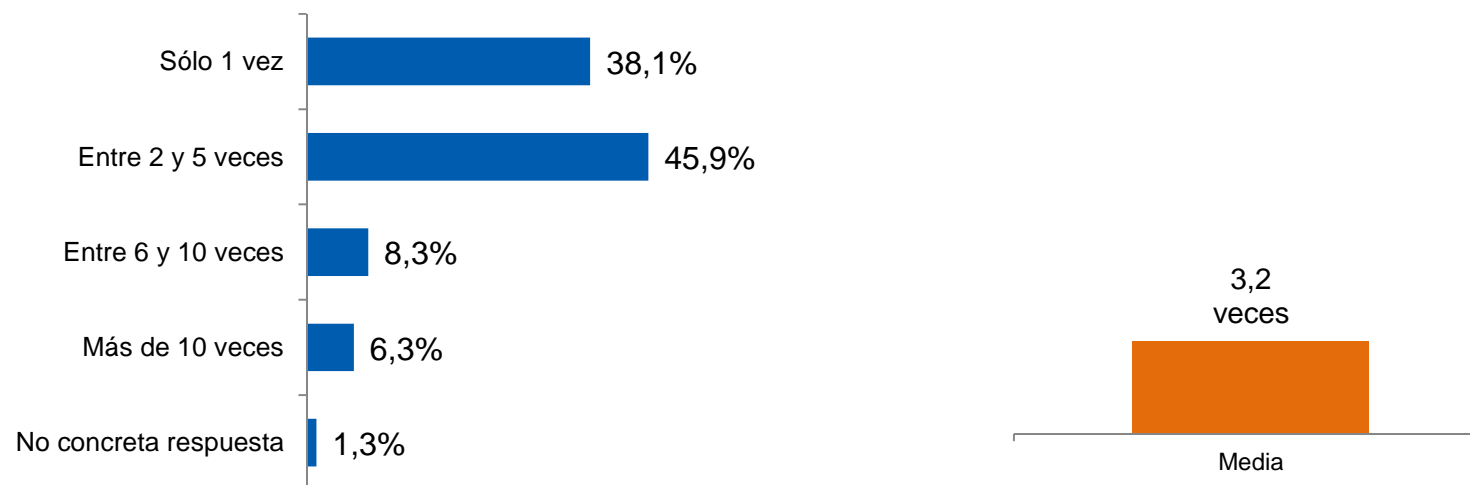
## *“Conocimiento y uso de Zuzenean”*

# 2.1.

***“Grado de uso anual de  
Zuzenean”***

P.1.: ¿Cuántas veces ha utilizado el servicio de atención ciudadana Zuzenean en el último año?\* (año 2014)

Base: Total de personas usuarias entrevistadas



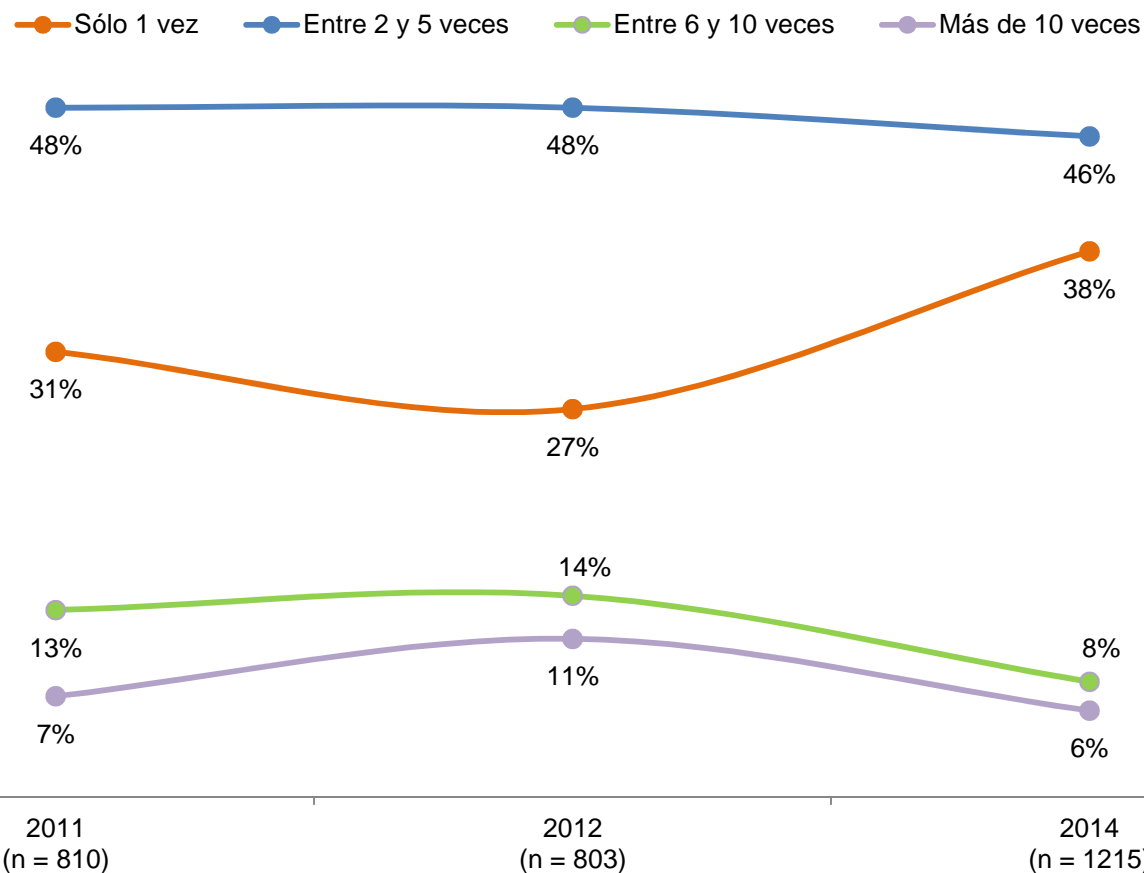
	Canal telefónico (n = 520)	Canal presencial (n = 695)
Sólo 1 vez	42,8%	34,6%
Entre 2 y 5 veces	40,5%	50,0%
Entre 6 y 10 veces	10,2%	6,8%
Más de 10 veces	5,9%	6,7%
No concreta respuesta	0,7%	1,8%
<b>MEDIA ANUAL</b>	<b>3,5</b>	<b>2,9</b>

*Año 2014*

\* En principio, no se sugirieron las respuestas. Solo en el supuesto de manifestar dudas, se sugirieron las respuestas.

## EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE VECES QUE HA ACUDIDO/CONTACTADO CON ZUZENEAN\*

Base: Total de personas usuarias entrevistadas



Media

4

4

3

\* En principio, no se sugirieron las respuestas. Solo en el supuesto de manifestar dudas, se sugirieron las respuestas.

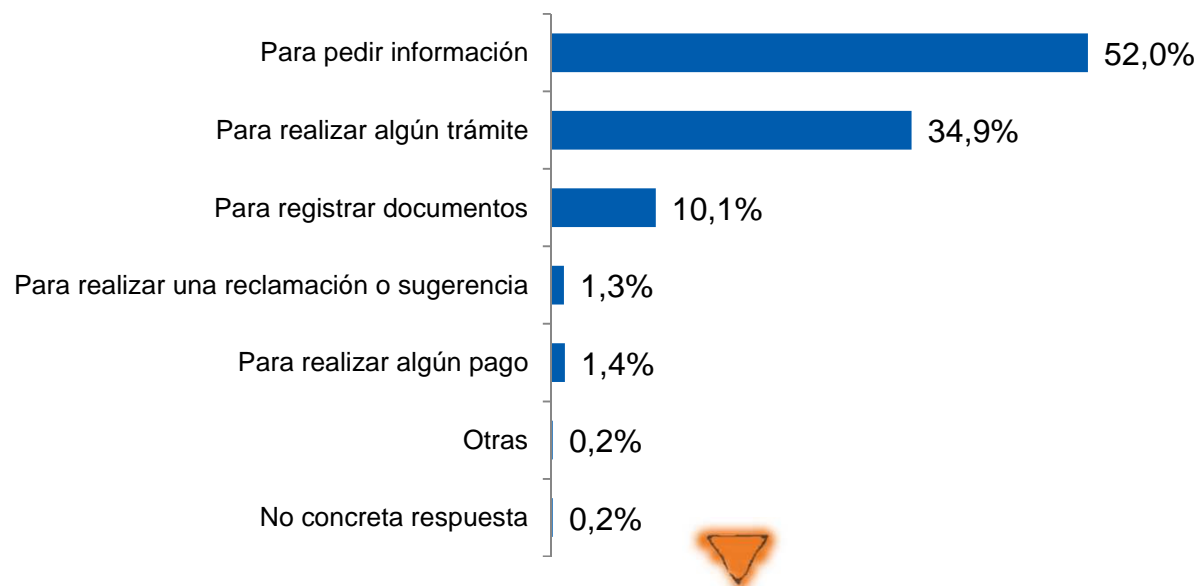
*Evolución*

## 2.2.

***“Motivo por el que ha  
acudido o llamado a  
Zuzenean”***

P.2.: ¿Cuál es el motivo principal por el que ha acudido a este servicio? \* (año 2014)

Base: Total de personas usuarias entrevistadas



	Canal telefónico (n = 520)	Canal presencial (n = 695)
Para pedir información	85,5%	26,8%
Para realizar algún trámite	9,2%	54,1%
Para registrar documentos	3,0%	15,5%
Para realizar una reclamación o sugerencia	0,7%	1,7%
Para realizar algún pago	1,6%	1,2%
Otras	---	0,3%
No concreta respuesta	---	0,3%

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

*Evolución*

*EVOLUCIÓN DE LA MOTIVACIÓN PRINCIPAL DE  
VISITA/CONTACTO CON ZUZENEAN\**

*Base: Total de personas usuarias entrevistadas*

	2010** (n = 404)	2011** (n = 810)	2012** (n = 803)	2013 (n = 1200)	2014 (n = 1215)
Para pedir información	47%	59%	53%	47%	52%
Para realizar algún trámite	48%	38%	42%	39%	35%
Para registrar documentos	13%	8%	10%	10%	10%
Para realizar una reclamación o sugerencia	5%	5%	3%	2%	1%
Para realizar algún pago	1%	2%	3%	0%	1%
Otras	1%	3%	4%	1%	0%

\* No se sugirió ninguna respuesta. Sólo se admitió una respuesta.

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

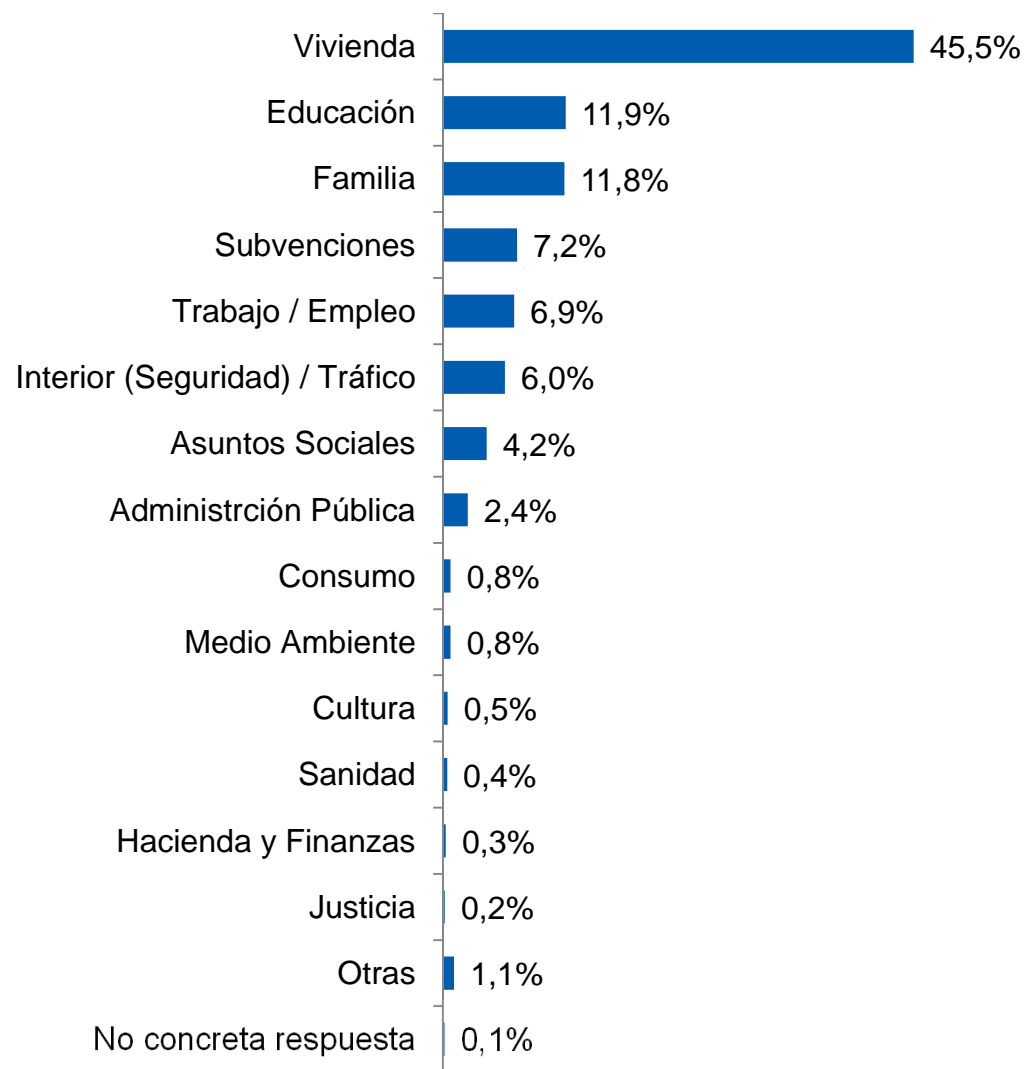
*Evolución*

## 2.3.

***“Motivo sobre la que se  
realizó el trámite”***

P.3.: El trámite que ha realizado con Zuzenean ha sido relativo a la siguiente materia...?\* (año 2014)

Base: Total de personas usuarias entrevistadas



\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Sólo se admitió una respuesta.

*Año 2014*

P.3.: El trámite que ha realizado con Zuzenean ha sido relativo a la siguiente materia...? \* (año 2014)

Base: Total de personas usuarias entrevistadas

	Canal telefónico (n = 520)	Canal presencial (n = 695)
Vivienda	45,1%	45,9%
Educación	9,5%	13,6%
Familia	11,5%	11,9%
Subvenciones	9,9%	5,2%
Trabajo / Empleo	3,0%	9,9%
Interior (Seguridad) / Tráfico	9,5%	3,4%
Asuntos Sociales	3,6%	4,7%
Administración Pública	1,6%	3,0%
Consumo	1,3%	0,3%
Medio Ambiente	1,0%	0,6%
Cultura	0,7%	0,3%
Sanidad	1,0%	---
Hacienda y Finanzas	0,7%	---
Justicia	---	0,3%
Otras	1,3%	0,9%
No concreta respuesta	0,3%	---

*Año 2014*

\* Se suministraron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

## EVOLUCIÓN DE LA MATERIA SOBRE LA QUE SE HA REALIZADO EL TRÁMITE\*

Base: Total de personas usuarias entrevistadas

	2011 (n = 810)	2012 (n = 803)	2013 (n = 1200)	2014 (n = 1215)
Vivienda	41%	50%	47%	46%
Familia	21%	29%	15%	12%
Trabajo/empleo	15%	9%	6%	7%
Educación	8%	15%	13%	12%
Asuntos sociales	4%	5%	4%	4%
Interior/tráfico	4%	4%	5%	6%
Subvenciones	---	1%	4%	7%

*Evolución*

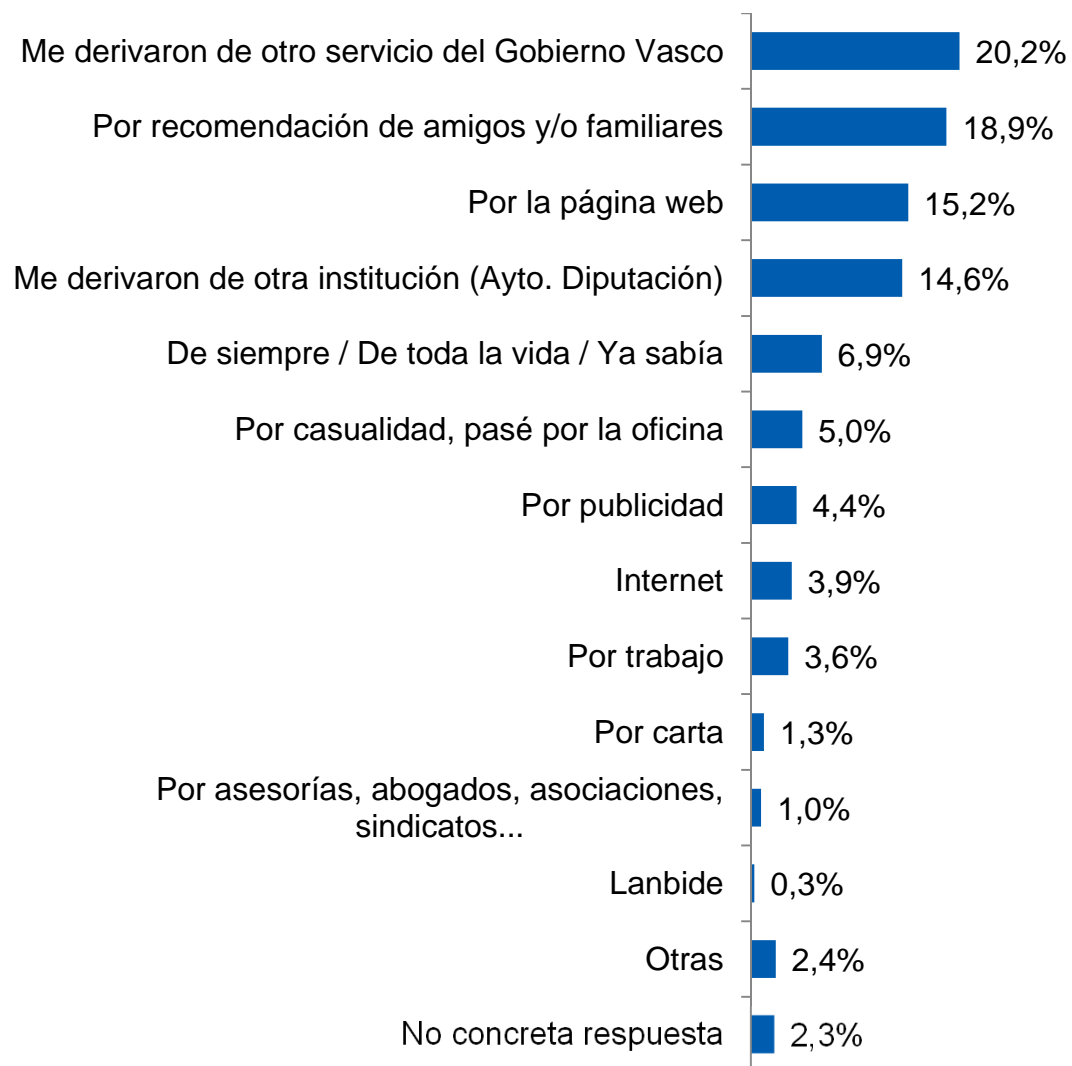
\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta. Se recogen las principales materias.

# 2.4.

## *“Forma de conocimiento del servicio”*

P.4.: ¿Cómo conoció el servicio de atención ciudadana Zuzenean? \* (año 2014)

Base: Total de personas usuarias entrevistadas



\* No se suqirió ninguna respuesta. Sólo se admitió una respuesta.

*Año 2014*

P.4.: ¿Cómo conoció el servicio de atención ciudadana Zuzenean? \* (año 2014)

Base: Total de personas usuarias entrevistadas

	Canal telefónico (n = 520)	Canal presencial (n = 695)
Me derivaron de otro servicio del Gobierno Vasco	18,1%	21,7%
Por recomendación de amigos y/o familiares	13,8%	22,7%
Por la página web	24,3%	8,4%
Me derivaron de otra institución (Ayto. Diputación)	8,2%	19,4%
De siempre / De toda la vida / Ya sabía	2,0%	10,5%
Por casualidad, pasé por la oficina	2,6%	6,7%
Por publicidad	8,2%	1,6%
Internet	7,9%	1,0%
Por trabajo	3,0%	4,1%
Por carta	3,0%	---
Por asesorías, abogados, asociaciones, sindicatos...	2,0%	0,2%
Lanbide	---	0,6%
Otras	4,3%	1,0%
No concreta respuesta	2,6%	2,0%

*Año 2014*

\* No se sugirió ninguna respuesta. Sólo se admitió una respuesta.

*EVOLUCIÓN DE LA FORMA DE CONOCIMIENTO  
DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANÍA DE ZUZENEAN\**

	2013 (n = 1200)	2014 (n = 1215)
Me derivaron de otro servicio de Gobierno Vasco	23%	20%
Por recomendación de amigos/as y/o familiares	22%	19%
Me derivaron de otra institución (Ayto. Diputación...)	16%	15%
Por la página web	9%	15%
Por publicidad	5%	4%
Lo conozco de siempre	5%	7%
Internet	4%	4%
Por casualidad, pasé por la oficina	4%	5%
Por trabajo	3%	4%
En un centro de enseñanza	2%	1%
Por asesorías, abogados, asociaciones, sindicatos	1%	4%
Otras (asistencia social, listín telefónico...)	3%	2%
No concreta respuesta	3%	---

*Evolución*

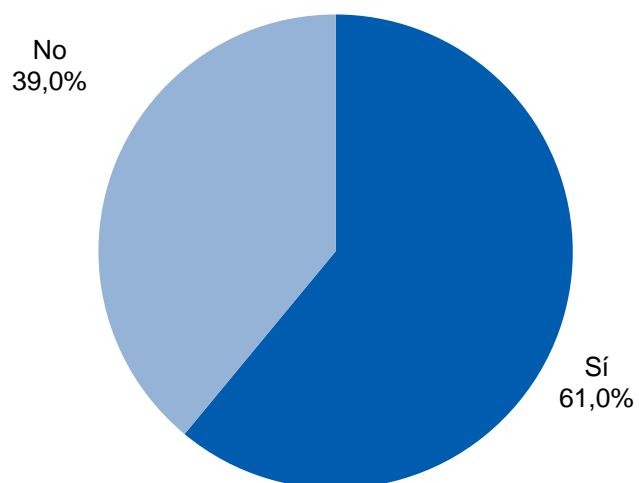
\* No se sugirió ninguna respuesta. Sólo se admitió una respuesta.

# 2.5.

## *“Conocimiento y utilización de la web”*

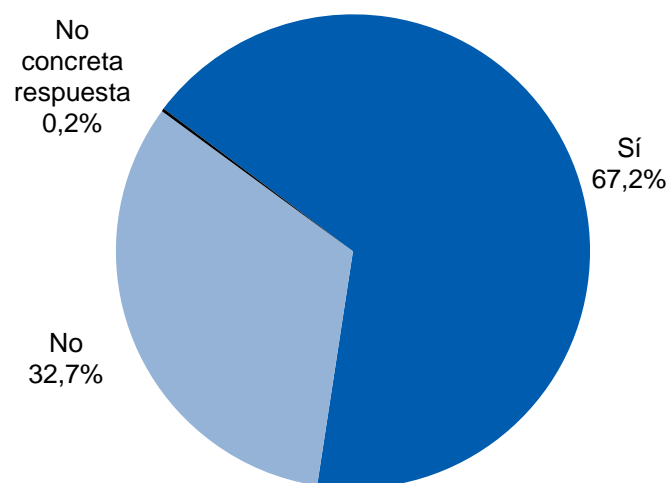
P.7A.: ¿Conoce la página web euskadi.net? (año 2014)

Base: Total de personas usuarias entrevistadas



	Canal telefónico (n = 520)	Canal presencial (n = 695)
Sí	69,4%	54,8%
No	30,6%	45,2%

P.7B.: ¿Utiliza la página web euskadi.net? (año 2014)  
Base: 742 personas usuarias entrevistadas que afirman conocer la página web euskadi.net

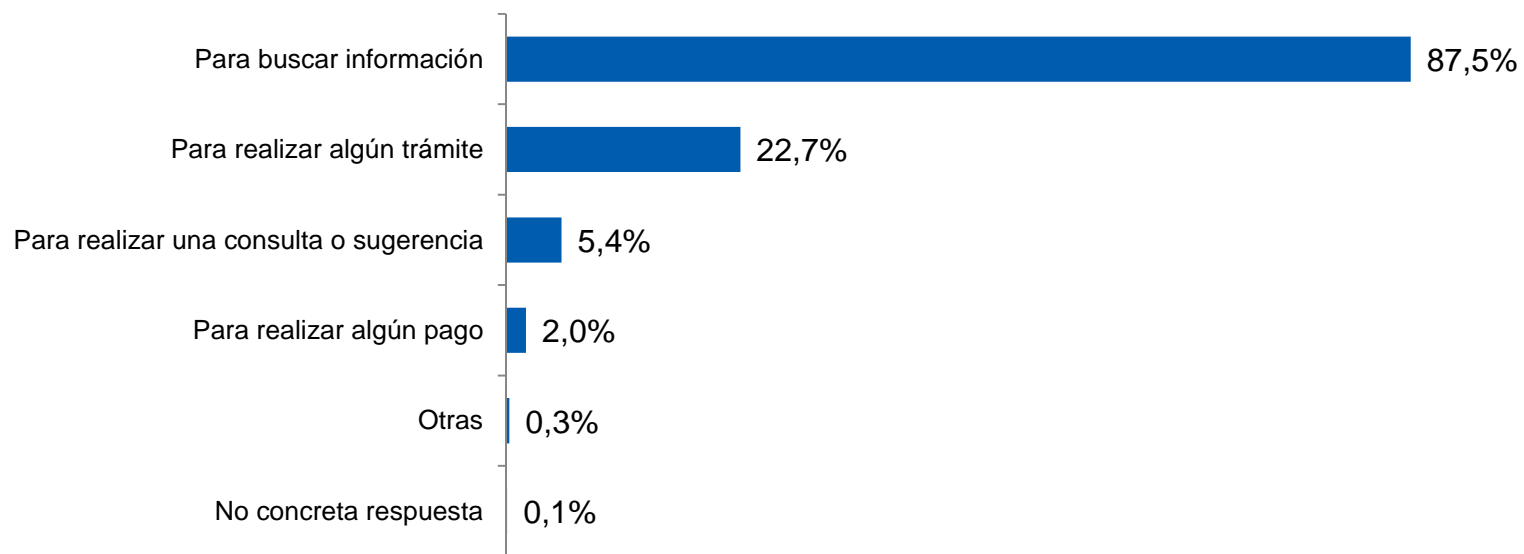


	Canal telefónico (n = 361)	Canal presencial (n = 381)
Sí	70,1%	64,4%
No	29,9%	35,3%
No concreta respuesta	---	0,3%

*Año 2014*

P.8.: ¿Para qué la ha utilizado? \*

Base: 498 personas usuarias que afirman utilizar la página web euskadi.net



	Canal telefónico (n = 520)	Canal presencial (n = 695)
Para buscar información	88,5%	86,5%
Para realizar algún trámite	18,9%	26,6%
Para realizar una consulta o sugerencia	3,4%	7,5%
Para realizar algún pago	2,7%	1,2%
Otras	0,7%	---
No concreta respuesta	---	0,2%

Año 2014

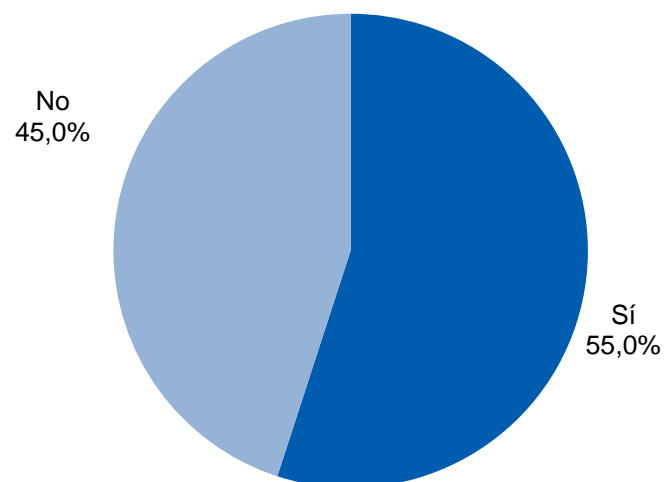
\* No se suairió ninauna respuesta. Posibilidad de respuesta múltiple

# 2.6.

***“Conocimiento de los  
horarios de atención”***

P.5.: ¿Conoce el horario del Servicio de Atención presencial en las oficinas/atención telefónica de Zuzenean? (año 2014)

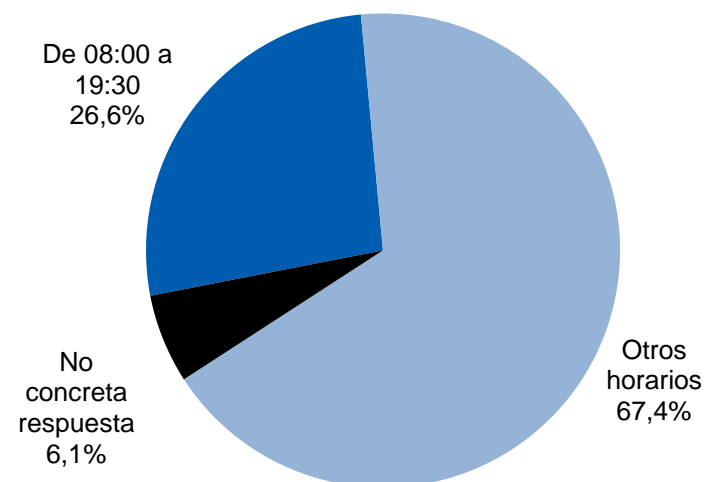
Base: Total de personas usuarias entrevistadas



	Canal telefónico (n = 520)	Canal presencial (n = 695)
Sí	43,1%	64,0%
No	56,9%	36,0%

P.6.: ¿Me podría decir cuál es el horario del servicio de atención presencial/atención telefónica de Zuzenean?

Base: 669 personas usuarias entrevistadas que afirman conocer el horario del servicio de atención presencial/atención telefónica de Zuzenean



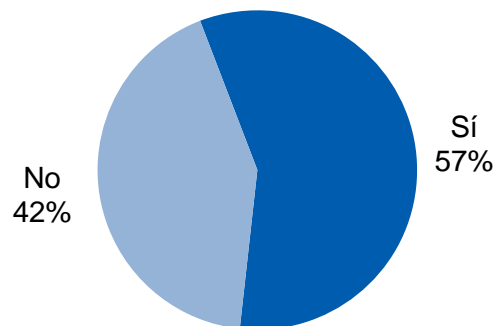
	Canal telefónico (n = 224)	Canal presencial (n = 445)
De 08:00 a 19:30	16,8%	31,5%
Otros horarios	77,1%	62,5%
No concreta respuesta	6,1%	6,0%

EVOLUCIÓN DEL GRADO DE CONOCIMIENTO DEL HORARIO  
DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL/ATENCIÓN TELEFÓNICA DE ZUZENEAN

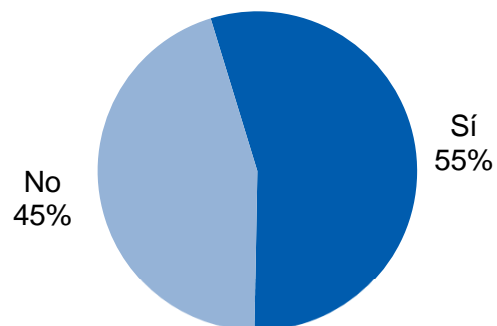
Base: Total de personas usuarias entrevistadas

## Conocimiento genérico

2013  
(n = 1200)

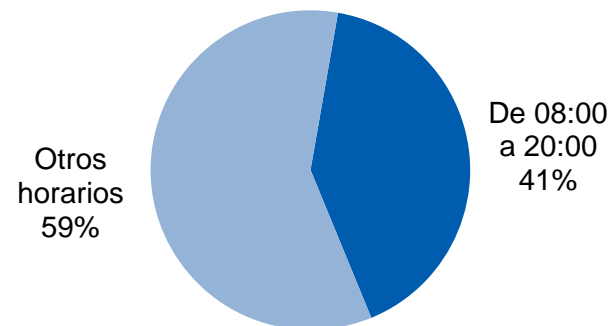


2014  
(n = 1215)

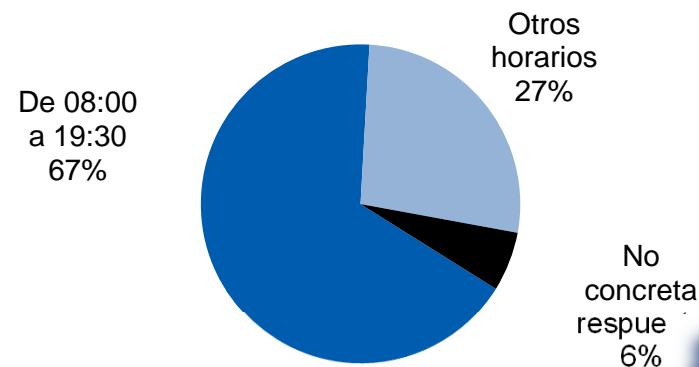


## Conocimiento concreto

2013  
(n = 634)



2014  
(n = 669)



*Evolución*

*En resumen...*

- *La media de uso anual del servicio de atención ciudadana Zuzenean se ha reducido en 2014 con relación a 2012 y 2011.*
- *El principal motivo por el que se acude/llama a Zuzenean es la demanda de información; en segundo lugar, la realización de algún trámite; y, en tercer lugar, registrar documentos.*
- *Las consultas, trámites que se realizan con el servicio de atención ciudadana de Zuzenean suelen centrarse, principalmente, en aspectos relacionados con la vivienda. En segundo lugar, se sitúan áreas como la familia (área que va perdiendo relevancia año tras año) y la educación (área que también pierde relevancia con relación a años anteriores).*

- *La web gana peso como canal de conocimiento del servicio de atención ciudadana de Zuzenean. Una web que la conoce el 61% y que la usa un 67% de las personas usuarias.*
- *El ratio de conocimiento más alto de la web, euskadi.net desde 2010.*
- *Más de la mitad de las personas usuarias del servicio de atención de Zuzenean afirma conocer el horario de atención en oficinas o telefónica. No obstante, cuando se pide una concreción del mismo, se detecta una alta dispersión de horarios señalados y tan solo uno de cada cuatro conocedores y conocedoras del horario en genérico, señal correctamente el horario de atención telefónica, atención presencial en las oficinas de Zuzenean.*

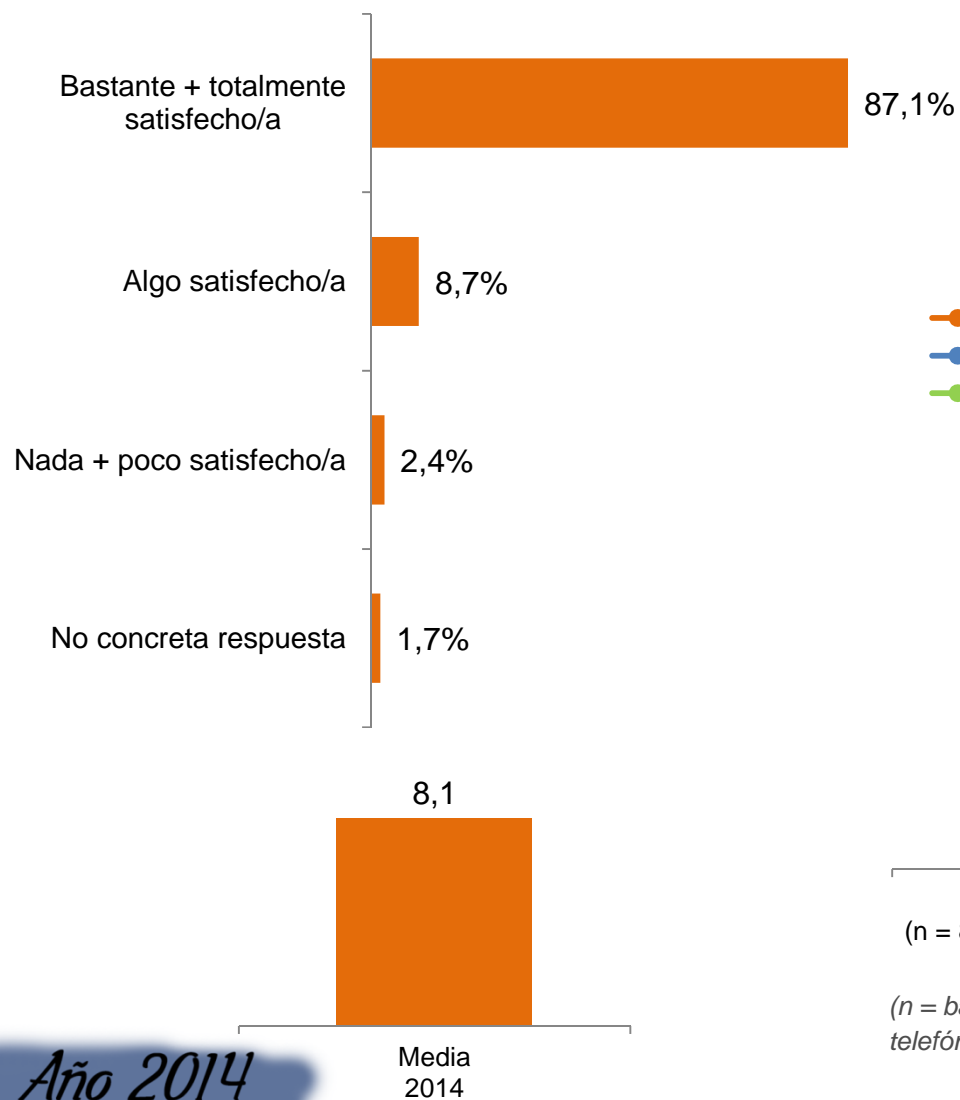
# 3.

## *“Valoración del desempeño del servicio de Zuzenean”*

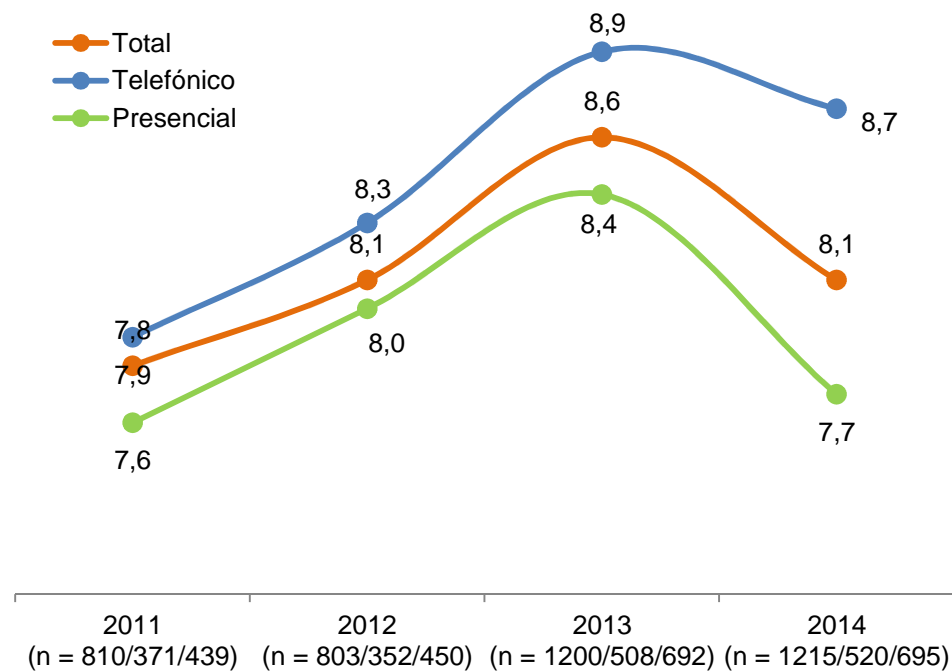
# 3.1.

## *“Valoración general”*

P.20.: ¿Cuál es su nivel de satisfacción global con el servicio de atención ciudadana de Zuzenean?\* (año 2014)  
Base: Total de personas usuarias entrevistadas



### EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN GENERAL



(n = base muestral total personas usuarias/total personal usuarias canal telefónico/total personas usuarias canal presencial)

Año 2014

Evolución

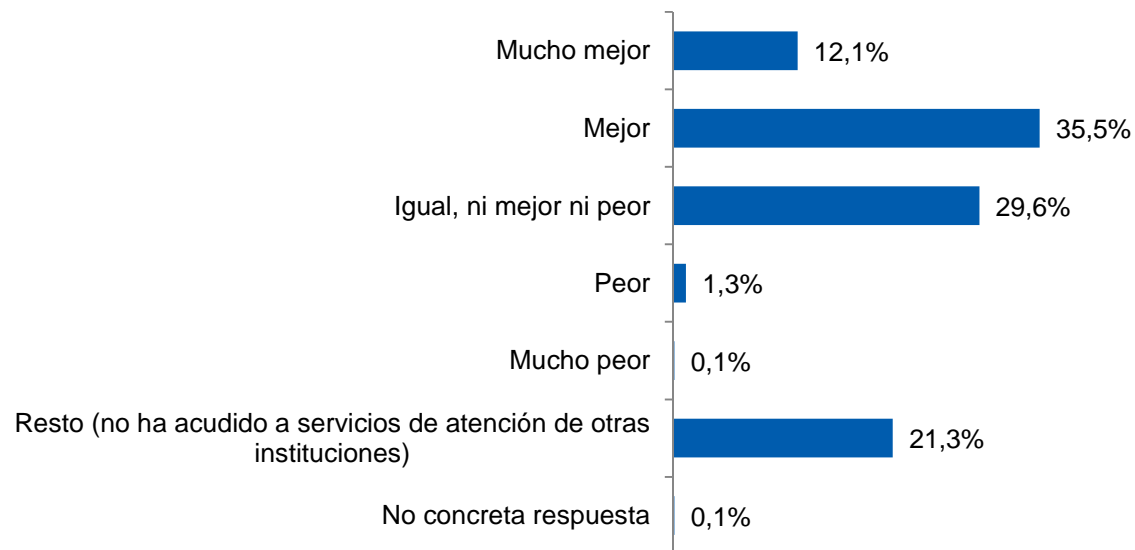
\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho» a máximo 10 «muy satisfecho»

# 3.2.

## *“Valoración comparada de Zuzenean”*

P.26.: ¿Cómo valora la atención del servicio de Zuzenean del Gobierno Vasco en comparación a los servicios de atención ciudadana de otras instituciones (estatal, Diputación, Ayuntamiento) a los que usted haya acudido?\* (año 2014)

Base: Total de personas usuarias entrevistadas



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



	Canal telefónico (n = 520)	Canal presencial (n = 695)
Mucho mejor	16,1%	9,0%
Mejor	30,9%	38,9%
Igual, ni mejor ni peor	25,7%	32,6%
Peor	0,3%	2,0%
Mucho peor	---	0,2%
Resto (no ha acudido a servicios de atención de otras instituciones)	27,0%	17,0%
No concreta respuesta	---	0,2%

## EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN COMPARADA DE ZUZENEAN\*

Base: Total de personas usuarias entrevistadas

	2013 (n = 1200)	2014 (n = 1215)
Mucho mejor	15%	12%
Mejor	32%	35%
Igual, ni mejor ni peor	27%	30%
Peor	1%	1%
Mucho peor	0%	0%
No concreta respuesta	11%	0%
No ha acudido a servicios de atención de otras instituciones	13%	21%

*Evolución*

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

# 3.3.

## *“Valoración de diferentes áreas de servicio”*

# 3.3.1.

*“El espacio físico”*

*P.11.: Satisfacción con relación al área de servicio del espacio físico de las oficinas\* (año 2014)*  
*Base: 695 personas usuarias entrevistadas que han realizado la encuesta correspondiente al canal presencial*

	Bastante + totalmente satisfecho/a	Algo satisfecho/a	Nada + poco satisfecho/a	No concreta respuesta	Media
Condiciones ambientales de la oficina (limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc.)	77,9%	19,7%	2,3%	0,1%	7,7
Instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos	76,0%	19,5%	4,5%	---	7,6
Adaptación de la oficina a personas con movilidad reducida	62,8%	25,6%	3,0%	8,7%	7,4
Señalización de la oficina (en la calle y dentro de la oficina)	64,5%	26,1%	8,4%	1,1%	7,0
Visibilidad del cartel del horario de atención al público	54,0%	24,5%	20,4%	1,2%	6,4
<b>Satisfacción con el espacio físico</b>					<b>7,2</b>

Nota media inferior a 7,5, umbral de desempeño óptimo.

*Año 2014*

\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho/a» a máximo 10 «muy satisfecho/a»

*P.11.: Satisfacción con relación al área de servicio del espacio físico de las oficinas\* (año 2014)*  
*Base: 695 personas usuarias entrevistadas que han realizado la encuesta correspondiente al canal presencial*

	Canal presencial (n = 695)	Zuzenean Bilbao (n = 345)	Zuzenean Donostia (n = 176)	Zuzenean Vitoria- Gasteiz (n = 173)
Condiciones ambientales de la oficina (limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc.)	7,7	7,4	8,3	7,8
Instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos	7,6	7,3	8,1	7,7
Adaptación de la oficina a personas con movilidad reducida	7,4	6,8	8,0	8,0
Señalización de la oficina (en la calle y dentro de la oficina)	7,0	6,9	7,1	7,3
Visibilidad del cartel del horario de atención al público	6,4	5,6	6,9	7,5
<b>Satisfacción con el espacio físico</b>	<b>7,2</b>	<b>6,8</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>

 Nota media inferior a 7,5, umbral de desempeño óptimo.

*Año 2014*

\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho/a» a máximo 10 «muy satisfecho/a»

*EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL ÁREA DE SERVICIO DEL ESPACIO FÍSICO\**  
Base: Personas usuarias entrevistadas que han realizado la encuesta correspondiente al canal presencial

	2011 (n = 439)	2012 (n = 450)	2013 (n = 692)	2014 (n = 695)
Adaptación de la oficina a personas con movilidad reducida	8,0	8,0	8,1	7,4
Condiciones ambientales de la oficina (limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc.)	8,0	8,2	8,2	7,7
Instalaciones de la oficina: espacio físico. Asientos, aseos, teléfono público...	7,7	7,8	8,0	7,6
Visibilidad del cartel del horario de atención al público	7,3	7,3	7,0	6,4
Señalización de la oficina (en la calle y dentro de la oficina)	7,0	7,2	7,2	7,0
<b>Satisfacción con el espacio físico e instalaciones*</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>7,2</b>

Nota media inferior a 7,5, umbral de desempeño óptimo.

*Evolución*

\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho/a» a máximo 10 «muy satisfecho/a»

# 3.3.2.

## *“Organización de la atención”*

*P.12.: Satisfacción con relación al área de servicio de la organización de la atención\* (año 2014)*

*Base: Total de personas usuarias entrevistadas*

	Bastante + totalmente satisfecho/a	Algo satisfecho/a	Nada + poco satisfecho/a	No concreta respuesta	Media
Tiempo dedicado en su consulta	89,7%	7,3%	1,4%	1,6%	8,2
Amplitud del horario de atención al público	79,1%	7,2%	1,8%	11,8%	8,2
Número de llamadas necesarias para ser atendido/a	82,6%	8,2%	7,2%	2,0%	8,2
Tiempo de espera hasta ser atendido	80,0%	13,8%	5,2%	1,0%	8,0
Orden y eficacia en la organización de las colas de espera en la oficina	85,9%	11,3%	2,2%	0,6%	7,9
Intimidad y confidencialidad a las personas usuarias	64,2%	24,3%	10,7%	0,8%	7,0
<b>Satisfacción con la organización de la atención</b>					<b>8,0</b>

 Nota media inferior a 7,5, umbral de desempeño óptimo.

*Año 2014*

\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho/a» a máximo 10 «muy satisfecho/a»

*P.12.: Satisfacción con relación al área de servicio de la organización de la atención\* (año 2014)*

*Base: Total de personas usuarias entrevistadas*

	Total (n = 1215)	Canal Telefónico (n = 520)	Canal Presencial (n = 695)	Zuzenean Bilbao (n = 346)	Zuzenean Donostia (n = 176)	Zuzenean Vitoria- Gasteiz (n = 173)
Tiempo dedicado en su consulta	8,2	8,7	7,9	7,6	8,2	8,1
Amplitud del horario de atención al público	8,2	8,4	8,2	7,8	8,9	8,2
Número de llamadas necesarias para ser atendido/a	8,2	8,2				
Tiempo de espera hasta ser atendido	8,0	8,3	7,7	7,4	8,0	7,9
Orden y eficacia en la organización de las colas de espera en la oficina	7,9		7,9	7,8	8,1	8,0
Intimidad y confidencialidad a las personas usuarias	7,0		7,0	6,3	7,6	7,7
<b>Satisfacción con la organización de la atención</b>	<b>8,0</b>	<b>8,4</b>	<b>7,7</b>	<b>7,4</b>	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>

No procede

Nota media inferior a 7,5, umbral de desempeño óptimo.

*Año 2014*

\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho/a» a máximo 10 «muy satisfecho/a»

## EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL ÁREA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN\*

Base: Total personas usuarias entrevistadas

	2011 (n = 810)	2012 (n = 803)	2013 (n = 1200)	2014 (n = 1215)
Amplitud del horario de atención al público	8,4	8,5	9,2	8,2
Tiempo dedicado en su consulta	8,0	8,1	8,8	8,2
Nº de llamadas a la atención telefónica necesarias para ser atendido	7,9	7,7	8,9	8,2
Orden y eficacia en la organización de las colas de espera en la oficina	7,7	7,8	8,3	7,9
Intimidad y confidencialidad a las personas usuarias	7,4	7,6	7,8	7,0
Tiempo de espera hasta ser atendido	7,3	7,4	8,3	8,0
<b>Satisfacción con la organización de la atención</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>	<b>8,5</b>	<b>8,0</b>

Nota media inferior a 7,5, umbral de desempeño óptimo.

*Evolución*

\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho/a» a máximo 10 «muy satisfecho/a»

# 3.3.3.

***“Personal de atención”***

*P.13.: Satisfacción con relación al área de servicio del personal de atención\* (año 2014)*

*Base: Total de personas usuarias entrevistadas*

	Bastante + totalmente satisfecho/a	Algo satisfecho/a	Nada + poco satisfecho/a	No concreta respuesta	Media
Adaptación a su idioma	95,2%	3,2%	1,2%	0,5%	8,9
Amabilidad y respeto con el que le trataron	95,1%	3,5%	1,0%	0,4%	8,8
Trato de igual a igual	94,9%	3,6%	1,1%	0,4%	8,8
Claridad y facilidad de entender a la persona que le atendió, cuando le informaba	93,6%	4,2%	1,4%	0,8%	8,7
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le ha atendido	92,0%	5,5%	1,6%	0,8%	8,6
Preocupación e interés de la persona que le ha atendido por solucionar la cuestión que haya ido a tratar	91,4%	5,8%	2,2%	0,6%	8,5
Cualificación, preparación de la persona que le ha atendido para darle un buen servicio	90,3%	5,6%	1,5%	2,6%	8,5
<b>Satisfacción con el personal de atención</b>					<b>8,7</b>

\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho/a» a máximo 10 «muy satisfecho/a»

*Año 2014*

*P.13.: Satisfacción con relación al área de servicio del personal de atención\* (año 2014)*

*Base: Total de personas usuarias entrevistadas*

	Total (n = 1215)	Canal Telefónico (n = 520)	Canal Presencial (n = 695)	Zuzenean Bilbao (n = 346)	Zuzenean Donostia (n = 176)	Zuzenean Vitoria- Gasteiz (n = 173)
Adaptación a su idioma	8,9	9,3	8,6	8,5	9,1	8,6
Amabilidad y respeto con el que le trataron	8,8	9,3	8,5	8,3	8,8	8,4
Trato de igual a igual	8,8	9,2	8,4	8,3	8,7	8,4
Claridad y facilidad de entender a la persona que le atendió, cuando le informaba	8,7	9,2	8,3	8,2	8,6	8,4
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le ha atendido	8,6	9,1	8,2	7,9	8,6	8,4
Preocupación e interés de la persona que le ha atendido por solucionar la cuestión que haya ido a tratar	8,5	9,1	8,1	7,9	8,4	8,2
Cualificación, preparación de la persona que le ha atendido para darle un buen servicio	8,5	9,0	8,2	7,9	8,5	8,3
<b>Satisfacción con el personal de atención</b>	<b>8,7</b>	<b>9,2</b>	<b>8,3</b>	<b>8,1</b>	<b>8,7</b>	<b>8,4</b>

\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho/a» a máximo 10 «muy satisfecho/a»

*Año 2014*

## EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL ÁREA DE SERVICIO DEL PERSONAL DE ATENCIÓN\*

Base: Total de personas usuarias entrevistadas

	2011 (n = 810)	2012 (n = 803)	2013 (n = 1200)	2014 (n = 1215)
Adaptación a su idioma	8,7	9,1	9,4	8,9
Amabilidad y respeto con el que le trataron	8,5	8,8	9,2	8,8
Trato de igual a igual	8,5	8,7	9,1	8,8
Claridad y facilidad de entender a la persona que le atendió, cuando le informaba	8,3	8,5	9,0	8,7
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le ha atendido	8,2	8,4	8,9	8,6
Preocupación e interés de la persona que le ha atendido por solucionar la cuestión que haya ido a tratar	8,0	8,2	8,8	8,5
Cualificación, preparación de la persona que le ha atendido para darle un buen servicio	8,0	8,2	8,9	8,5
<b>Satisfacción con el personal de atención</b>	<b>8,3</b>	<b>8,6</b>	<b>9,0</b>	<b>8,9</b>

*Evolución*

\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho/a» a máximo 10 «muy satisfecho/a»

# 3.3.4.

*“Información facilitada”*

*P.14.: Satisfacción con relación al área de servicio de la información facilitada\* (año 2014)*

*Base: Total de personas usuarias entrevistadas*

	Bastante + totalmente satisfecho/a	Algo satisfecho/a	Nada + poco satisfecho/a	No concreta respuesta	Media
Calidad de la información	80,5%	13,1%	1,4%	5,0%	8,2
Fiabilidad de la información que le dieron (sin errores)	79,4%	13,3%	1,3%	6,0%	8,2
Utilidad de la información	80,1%	12,7%	2,1%	5,1%	8,2
Coherencia de la información	79,5%	13,5%	1,4%	5,6%	8,1
Asesoramiento sobre las opciones que más le convenían	64,1%	16,4%	2,4%	17,2%	7,8
<b>Satisfacción con la información facilitada</b>					<b>8,1</b>

*Año 2014*

\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho/a» a máximo 10 «muy satisfecho/a»

*P.14.: Satisfacción con relación al área de servicio de la información facilitada\* (año 2014)*

*Base: Total de personas usuarias entrevistadas*

	Total (n = 1215)	Canal Telefónico (n = 520)	Canal Presencial (n = 695)	Zuzenean Bilbao (n = 346)	Zuzenean Donostia (n = 176)	Zuzenean Vitoria- Gasteiz (n = 173)
Calidad de la información	8,2	8,9	7,6	7,1	8,4	7,8
Fiabilidad de la información que le dieron (sin errores)	8,2	8,9	7,6	7,1	8,5	7,8
Utilidad de la información	8,2	8,8	7,6	7,1	8,4	7,8
Coherencia de la información	8,1	8,9	7,6	7,1	8,3	7,8
Asesoramiento sobre las opciones que más le convenían	7,8	8,6	7,3	6,5	8,1	7,7
<b>Satisfacción con la información facilitada</b>	<b>8,1</b>	<b>8,8</b>	<b>7,5</b>	<b>7,0</b>	<b>8,3</b>	<b>7,8</b>

Nota media inferior a 7,5, umbral de desempeño óptimo.

\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho/a» a máximo 10 «muy satisfecho/a»

*Año 2014*

## EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL ÁREA DE SERVICIO DE LA INFORMACIÓN FACILITADA\*

Base: Total de personas usuarias entrevistadas

	2011 (n = 810)	2012 (n = 803)	2013 (n = 1200)	2014 (n = 1215)
Utilidad de la información	8,0	8,3	8,9	8,2
Calidad de la información	8,0	8,1	8,9	8,2
Exactitud de la información que le dieron (sin errores)	8,0	8,0	8,9	8,2
Coherencia de la información	7,9	8,1	8,8	8,1
Calidad de la documentación que le dieron para realizar su gestión	7,9	8,1		
Asesoramiento sobre las opciones que más le convenían	7,7	7,9	8,7	7,8
<b>Satisfacción con la información facilitada</b>	<b>7,9</b>	<b>8,1</b>	<b>8,8</b>	<b>8,1</b>

\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho/a» a máximo 10 «muy satisfecho/a»

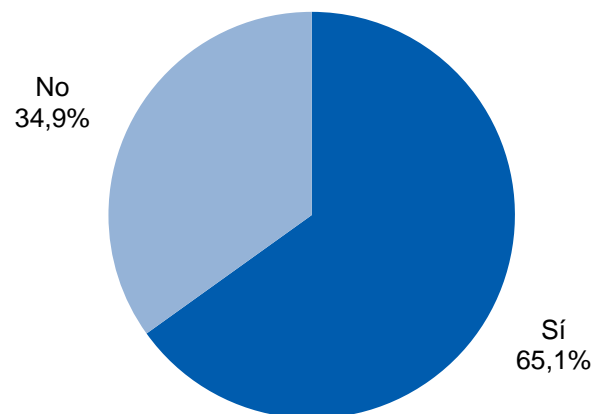
*Evolución*

# 3.3.5.

***“Documentación  
recibida”***

P.15.: ¿En el servicio de Zuzenean le han dado algún tipo de documentación para realizar su gestión? (año 2014)

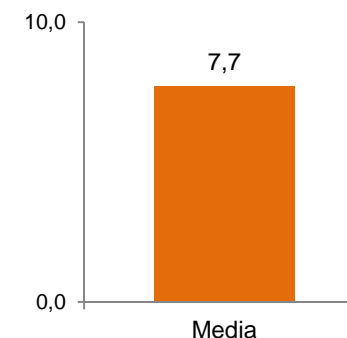
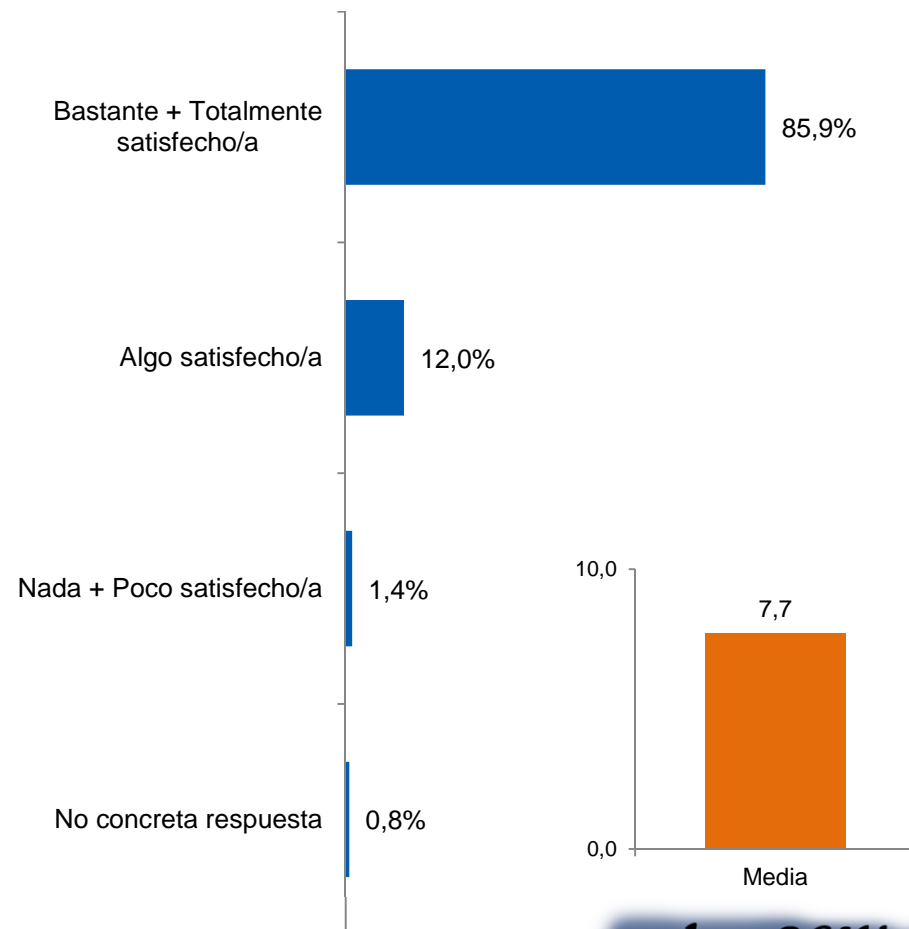
Base: 695 personas usuarias entrevistadas que han realizado la encuesta correspondiente al canal presencial



	Sí	No
Zuzenean Bilbao (n = 346)	73,4%	26,6%
Zuzenean Donostia (n = 176)	58,1%	41,9%
Zuzenean Vitoria-Gasteiz (n = 173)	55,9%	44,1%

P.16.: Satisfacción con la documentación recibida\* (año 2014)

Base: 453 personas usuarias entrevistadas que han recibido algún tipo de documentación

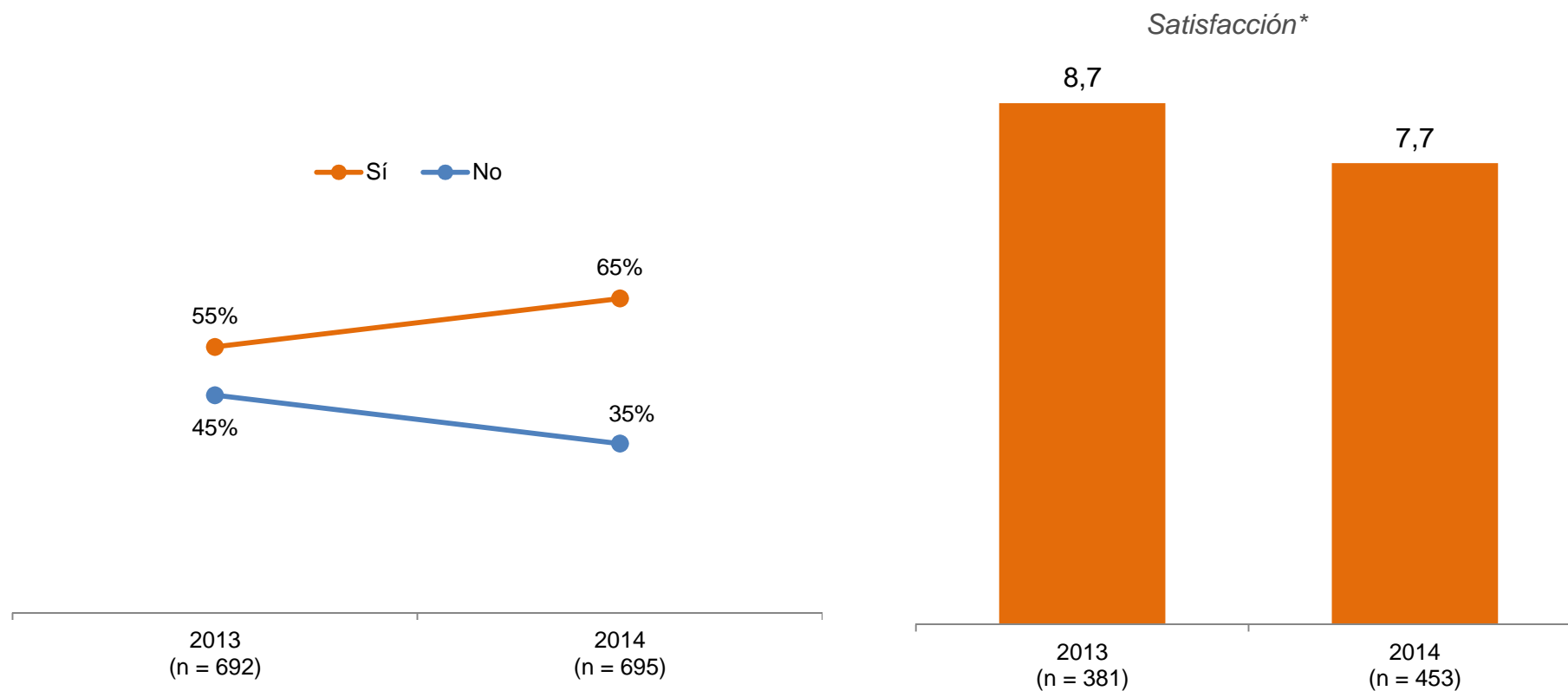


\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho/a» a máximo 10 «muy satisfecho/a»

Año 2014

## EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL ÁREA DE SERVICIO DE LA DOCUMENTACIÓN RECIBIDA\*

Base: Total de personas usuarias que han realizado la encuesta correspondiente al canal presencial



*Evolución*

\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho» a máximo 10 «muy satisfecho»

# 3.3.6.

## ***“Proceso de atención”***

P.17.: Satisfacción con relación al área de servicio del proceso de atención\* (año 2104)

Base: Total de personas usuarias entrevistadas

	Bastante + totalmente satisfecho/a	Algo satisfecho/a	Nada + poco satisfecho/a	No concreta respuesta	Media
Eficacia del servicio en la resolución de los motivos por los que ha acudido	84,1%	10,1%	3,4%	2,3%	8,1
Resultado final de la gestión	77,2%	11,2%	3,5%	8,0%	8,0
Tiempo total empleado en la resolución de los motivos de acudir a Zuzenean	79,4%	11,8%	6,3%	2,5%	7,9
Suficiencia de la oficina para resolver el motivo de su visita (no ha sido necesario acudir a otra oficina / servicio para resolverlo)	78,3%	10,4%	8,7%	2,6%	7,7
<b>Satisfacción con el proceso de atención</b>					<b>7,9</b>

*Año 2014*

\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho/a» a máximo 10 «muy satisfecho/a»

P.17.: Satisfacción con relación al área de servicio del proceso de atención\* (año 2104)

Base: Total de personas usuarias entrevistadas

	Total (n = 1215)	Canal Telefónico (n = 520)	Canal Presencial (n = 695)	Zuzenean Bilbao (n = 346)	Zuzenean Donostia (n = 176)	Zuzenean Vitoria- Gasteiz (n = 173)
Eficacia del servicio en la resolución de los motivos por los que ha acudido	8,1	8,6	7,7	7,5	8,0	7,6
Resultado final de la gestión	8,0	8,6	7,5	7,2	8,0	7,6
Tiempo total empleado en la resolución de los motivos de acudir a Zuzenean	7,9	8,6	7,4	6,8	8,1	7,8
Suficiencia de la oficina para resolver el motivo de su visita (no ha sido necesario acudir a otra oficina / servicio para resolverlo)	7,7	8,5	7,2	6,6	8,0	7,7
<b>Satisfacción con el proceso de atención</b>	<b>7,9</b>	<b>8,6</b>	<b>7,4</b>	<b>7,0</b>	<b>8,0</b>	<b>7,7</b>

Nota media inferior a 7,5, umbral de desempeño óptimo.

Año 2014

\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho/a» a máximo 10 «muy satisfecho/a»

## EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL ÁREA DE SERVICIO DEL PROCESO DE ATENCIÓN\*

Base: Total de personas usuarias entrevistadas

	2011 (n = 810)	2012 (n = 803)	2013 (n = 1200)	2014 (n = 1215)
Suficiencia del servicio telefónico para resolver el motivo de su llamada (no ha sido necesario llamar a otro teléfono para resolverlo)	7,7	8,0	8,7	8,5
Resultado final de la gestión	7,7	8,0	8,8	8,0
Eficacia del servicio en la resolución de los motivos por los que acudió	7,6	7,8	8,6	8,1
Suficiencia de la oficina para resolver el motivo de su visita (no ha sido necesario acudir a otra oficina/servicio para resolverlo)	7,6	7,8	8,7	7,2
Actitud de los agentes frente a sugerencias y reclamaciones	7,6	8,1		
Tiempo total empleado en la resolución de los motivos de acudir a Zuzenean	7,5	7,8	8,6	7,9
Facilidad para conocer el estado de tramitación de su expediente	7,5	7,6		
<b>Satisfacción con el proceso de atención</b>	<b>7,6</b>	<b>7,9</b>	<b>8,7</b>	<b>7,9</b>

Nota media inferior a 7,5, umbral de desempeño óptimo.

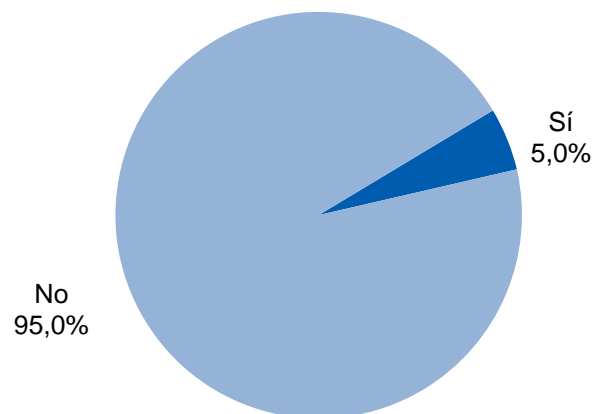
\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho/a» a máximo 10 «muy satisfecho/a»

*Evolución*

# 3.3.7.

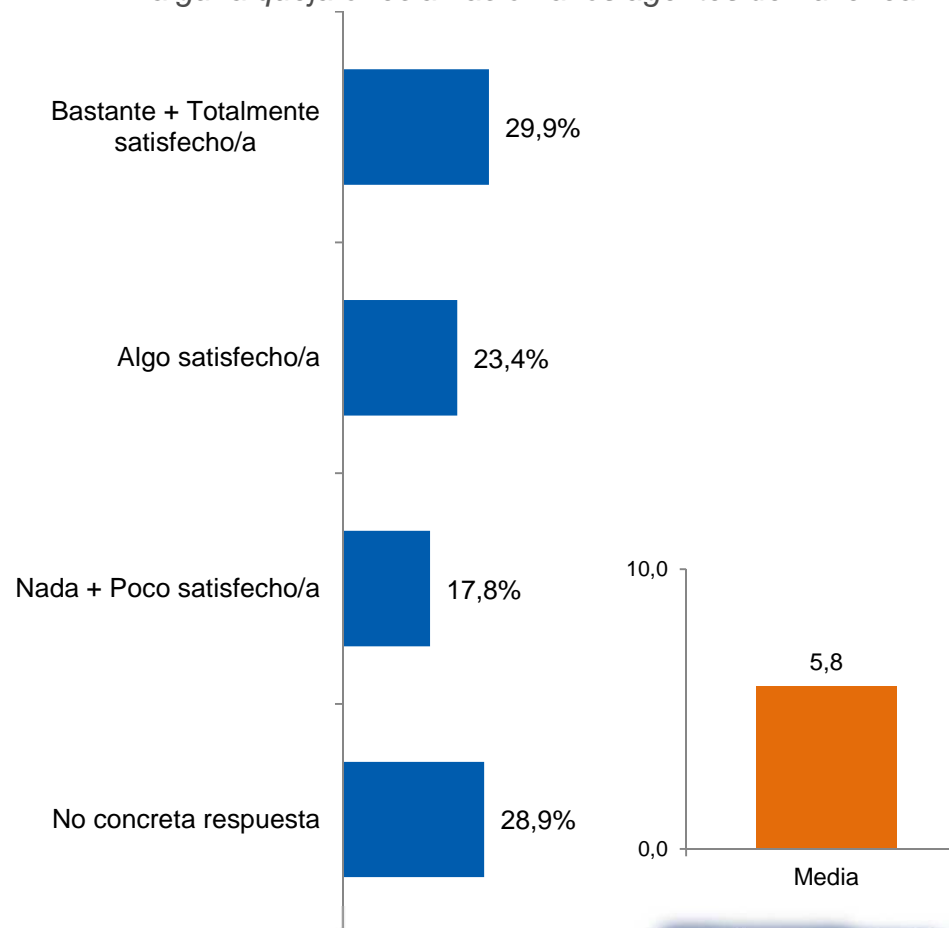
***“Actitud ante quejas o reclamaciones”***

P.18.: ¿Ha realizado usted alguna queja o reclamación a los agentes de Zuzenean en relación con servicios prestados directamente por ellos? (año 2014)  
Base: Total de personas usuarias entrevistadas



	Canal Telefónico (n = 520)	Canal Presencial (n = 695)
Sí	1,3%	7,8%
No	98,7%	92,2%

P.19.: Satisfacción en relación con la respuesta proporcionada desde Zuzenean\* (año 2014)  
Base: 61 personas usuarias entrevistadas que han realizado alguna queja o reclamación a los agentes de Zuzenean



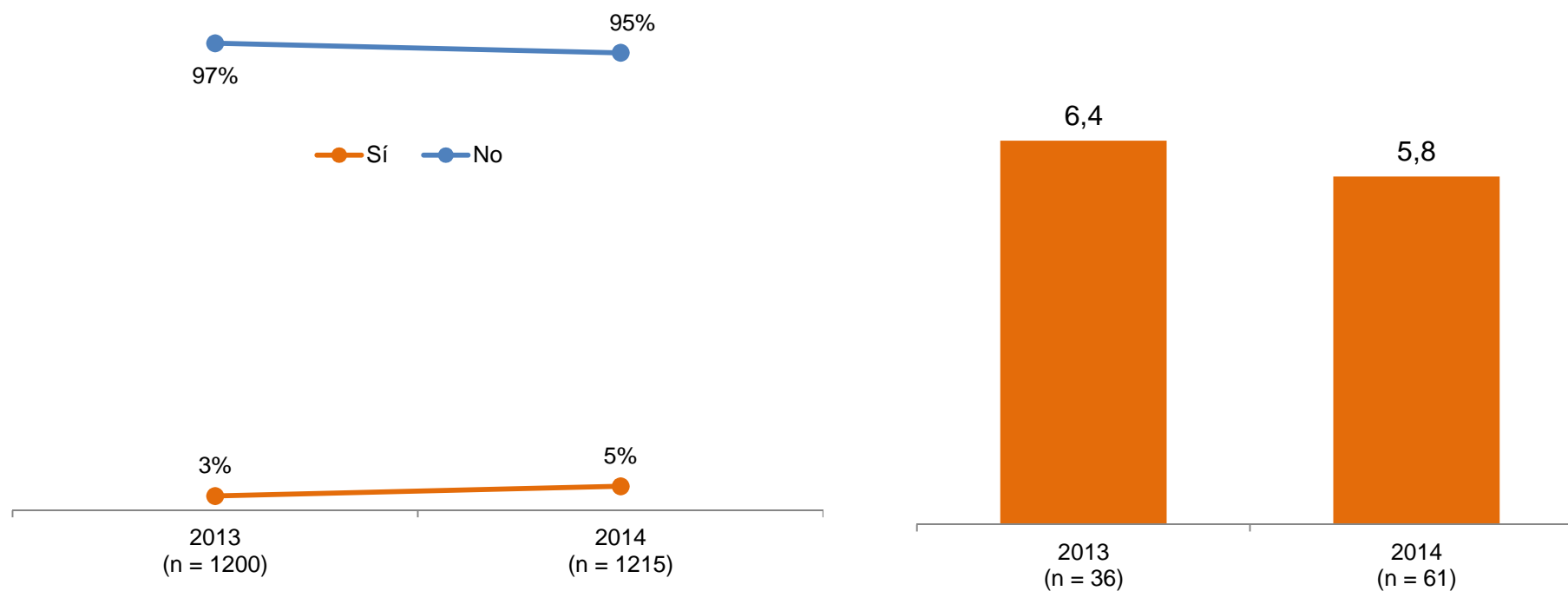
\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho/a» a máximo 10 «muy satisfecho/a»

Año 2014

## EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL ÁREA DE SERVICIO DE RECLAMACIONES O QUEJAS\*

Base: Total de personas usuarias entrevistadas

Satisfacción\*



\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho» a máximo 10 «muy satisfecho»

*Evolución*

# 3.4.

*“Web euskadi.net”*

*P.9.: Valoración de la web euskadi.net\* (año 2014)*

*Base: 498 personas usuarias entrevistadas que afirman haber utilizado la web euskadi.net*

	Bastante + totalmente satisfecho/a	Algo satisfecho/a	Nada + poco satisfecho/a	No concreta respuesta	Media
Utilidad de la información mostrada	75,5%	18,2%	3,4%	2,9%	7,5
Corrección de la información mostrada	66,1%	22,2%	5,0%	6,6%	7,2
Actualización de los contenidos	63,2%	24,6%	6,1%	6,1%	7,0
Búsqueda de información	66,0%	22,3%	9,4%	2,3%	7,0
Sencillez del uso, facilidad de navegación de la página	68,7%	21,4%	9,3%	0,6%	6,9
Posibilidad de realizar trámites on-line	41,1%	25,8%	9,7%	23,4%	6,4
<b>Satisfacción con la web Euskadi.net</b>					<b>7,0</b>

Nota media inferior a 7,5, umbral de desempeño óptimo.

\* Escala de mínimo 0 «nada satisfecho/a» a máximo 10 «muy satisfecho/a»

**Año 2014**

*En resumen...*

- *Más de ocho de cada diez personas usuarias del servicio de atención Zuzenean manifiestan estar muy o bastante satisfechas con el desempeño del servicio en general. Satisfacción que es superior entre las personas usuarias del canal telefónico.*
- *Más aún, el servicio de atención ciudadana de Zuzenean, en comparación con otros servicios similares, obtiene, en líneas generales, un reconocimiento superior de su desempeño.*

- *Zuzenean, como servicio de atención ciudadana, cuenta con áreas de servicio cuyo desempeño es valorado como óptimo (por encima del 7,5 de puntuación), por lo tanto, son las fortalezas de Zuzenean. Pero, por otro lado, también se detectan áreas de servicio que no alcanza ese umbral de desempeño óptimo y, por lo tanto, se convierten en ámbitos susceptibles donde implementar o estudiar posibles acciones correctoras.*

## *Fortalezas del servicio de Zuzenean*

- ✓ *Condiciones ambientales de la oficina.*
- ✓ *Instalaciones de la oficina: espacio físico, asiento, aseos...*
- ✓ *El área de servicio de la organización en su conjunto.*
- ✓ *El área de servicio del personal de atención en su conjunto.*
- ✓ *El área de servicio de la información facilitada en su conjunta, a excepción de la oficina de Bilbao.*
- ✓ *El área de servicio del proceso de atención en su conjunto, a excepción de la oficina de Bilbao.*
- ✓ *La utilidad de la información mostrada en la web euskadi.net.*

Reflexiones

## *Debilidades del servicio de Zuzenean*

- ✓ *El área de servicio del espacio físico en su conjunto. Significativo es el bajo ratio de desempeño que alcanza la oficina de Bilbao en todos los factores y en comparación con las oficinas de Donostia y Vitoria-Gasteiz.*
- ✓ *La intimidad y confidencialidad a los y las usuarios y usuarias. Único factor del área de servicio de la organización de la atención que no logra superar el 7,5 de desempeño. La oficina de Zuzenean en Bilbao obtiene el ratio más bajo de las tres.*
- ✓ *El desempeño de la información facilitada en la oficina de Bilbao.*
- ✓ *El desempeño del proceso de atención en la oficina de Bilbao.*
- ✓ *El área de la web euskadi.net en su conjunto.*

Reflexiones

# 4.

***“Expectativas,  
resolución y  
satisfacción”***

# 4.1.

***“Aspectos importantes a valorar en un Servicio de Atención Ciudadana”***

*P.10.: ¿Para usted cuáles son los tres aspectos más importantes a la hora de acudir a un servicio de atención ciudadana para realizar cualquier trámite?\* (año 2014)*

*Base: Total de personas usuarias entrevistadas*

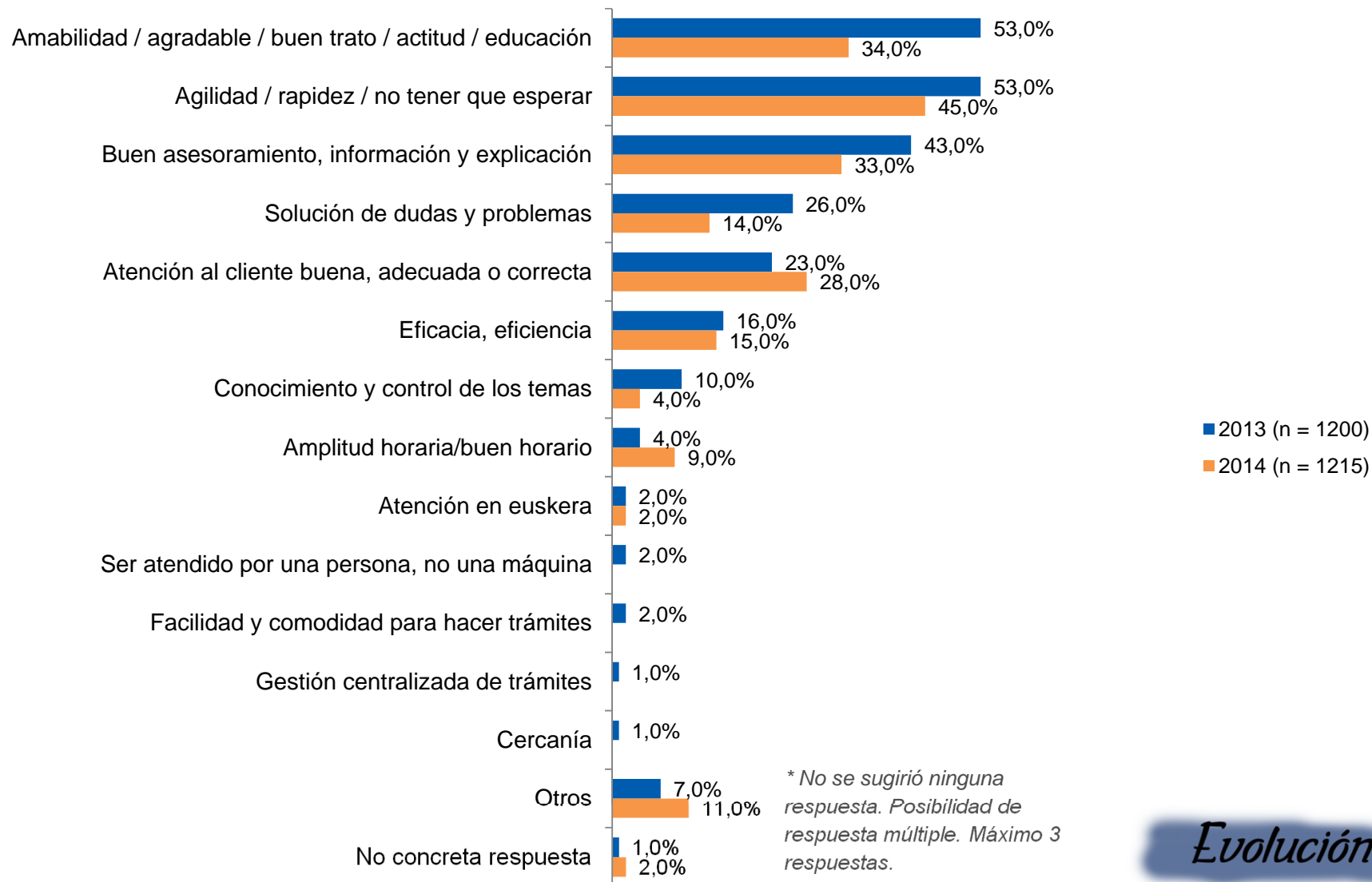
	Total (n = 1215)	Canal Telefónico (n = 520)	Canal Presencial (n = 695)
Agilidad / rapidez / no tener que esperar	44,5%	41,1%	47,0%
Buen asesoramiento, información y explicación	34,5%	37,8%	32,0%
Amabilidad / agradable / buen trato / actitud / educación	33,6%	33,2%	33,9%
Atención al cliente buena, adecuada o correcta	27,5%	28,6%	26,7%
Eficacia	15,4%	12,5%	17,5%
Solución de dudas y problemas	14,1%	18,1%	11,1%
Buen horario / Accesibilidad	8,5%	7,6%	9,3%
Conocimiento y control de los temas	4,0%	2,0%	5,4%
Buen servicio	2,2%	1,0%	3,0%
Euskera	2,1%	2,0%	2,2%
Otras	7,7%	8,6%	7,1%
No concreta respuesta	2,5%	4,6%	0,9%

\* No se sugirió ninguna respuesta. Posibilidad de respuesta múltiple. Máximo 3 respuestas.

*Año 2014*

# EVOLUCIÓN DE LOS ASPECTOS IMPORATNTES, INPUTS DE LOS Y LAS CIUDADANOS/AS CON RELACIÓN A LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA\*

Base: Total de personas usuarias entrevistadas



*Evolución*

# 4.2.

***“Gestiones que espera  
poder realizar en  
Zuzenean”***

P.27.: A continuación, ¿dígame qué tipo de gestiones espera usted que sea posible realizar a través del servicio de atención ciudadana Zuzenean?\* (año 2014)

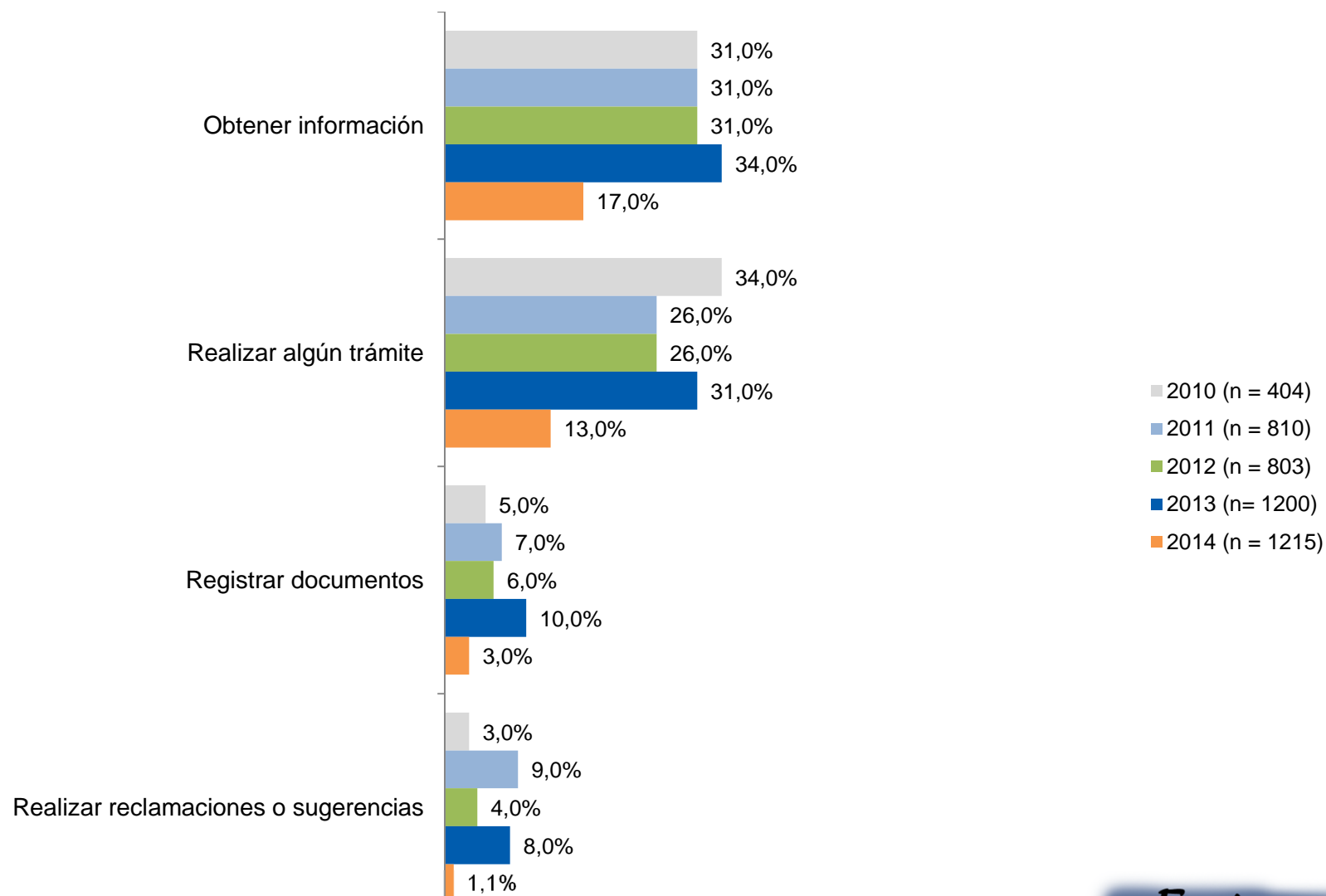
Base: Total de personas usuarias entrevistadas

	Total (n = 1215)	Canal Telefónico (n = 520)	Canal Presencial (n = 695)
Ofrecer información	17,0%	21,1%	14,0%
Realizar algún trámite	13,0%	13,2%	12,8%
Etxebide / Vivienda	9,1%	3,9%	13,0%
Ayudas y Becas / Subvenciones	4,9%	1,6%	7,3%
Mejorar servicio / Atención Zuzenean / instalaciones / Personal	4,4%	0,7%	7,2%
Educación	4,4%	7,6%	2,0%
Todo lo que se pueda / Ventanilla única / Todo que dependa del Gobierno Vasco	4,1%	4,3%	4,0%
Mejorar la atención web, telefónica / más web...	3,1%	2,0%	3,9%
Registrar documentos	3,1%	2,0%	3,9%
Asesoramiento	1,5%	0,3%	2,4%
Realizar algún pago	1,3%	1,0%	1,6%
Realizar reclamaciones o sugerencias	1,1%	1,3%	1,0%
Otras	8,5%	6,6%	9,9%
No sabe / Nada	22,6%	29,6%	17,3%
No concreta respuesta	20,1%	17,4%	22,2%

\* No se sugirió ninguna respuesta. Posibilidad de respuesta múltiple. Máximo 3 respuestas.

## EVOLUCIÓN DE LAS DEMANDAS DE GESTIONES A REALIZAR EN ZUZENEAN\*

Base: Total de personas usuarias entrevistadas



\* No se sugirió ninguna respuesta. Posibilidad de respuesta múltiple. Máximo 3 respuestas. Se recogen las principales demandas.

*Evolución*

# 4.3.

***“Tiempo de espera en  
oficinas”***

*P.21.: Aproximadamente, ¿cuántos minutos ha tenido que esperar desde su llegada a la oficina hasta que finalmente le han atendido? (año 2014)*

*Base: 695 personas usuarias entrevistadas que han realizado la encuesta correspondiente al canal presencial*

	Canal Presencial (n = 695)	Zuzenean Bilbao (n = 346)	Zuzenean Donostia (n = 176)	Zuzenean Vitoria - Gasteiz (n = 173)
Menos de 5 minutos	44,4%	42,1%	56,5%	36,8%
De 5 a 10 minutos	33,0%	29,6%	27,3%	45,8%
De 11 a 20 minutos	14,0%	15,5%	10,1%	15,1%
De 21 a 30 minutos	4,4%	5,9%	4,2%	1,3%
Más de 30 minutos	4,2%	6,9%	1,9%	1,0%

**Media de minutos de espera**

**8,7**

**10,0**

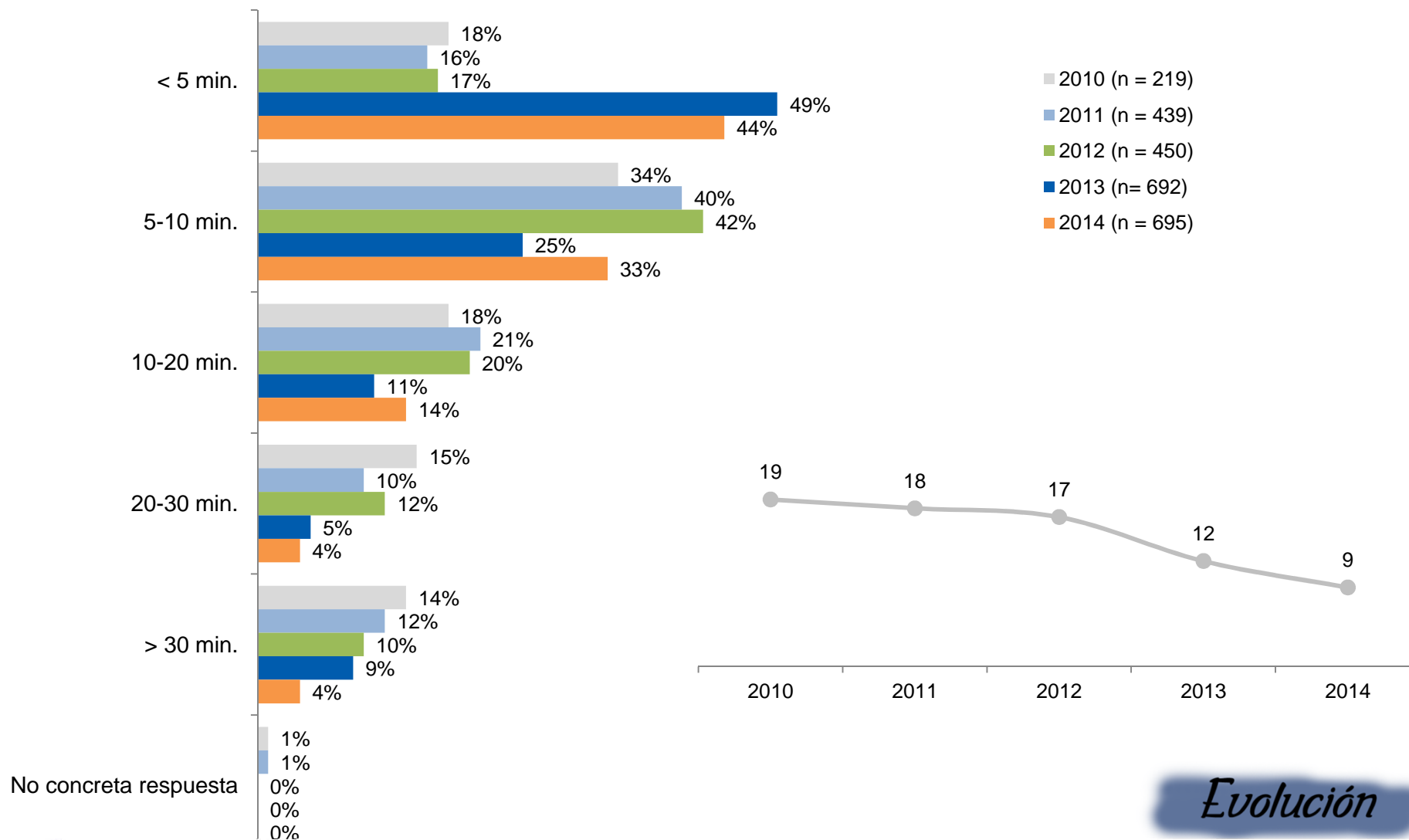
**6,6**

**8,0**

*Año 2014*

## EVOLUCIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA EN LAS OFICINAS DE ZUZENEAN

Base: Personas usuarias entrevistadas que han realizado la encuesta correspondiente al canal presencial

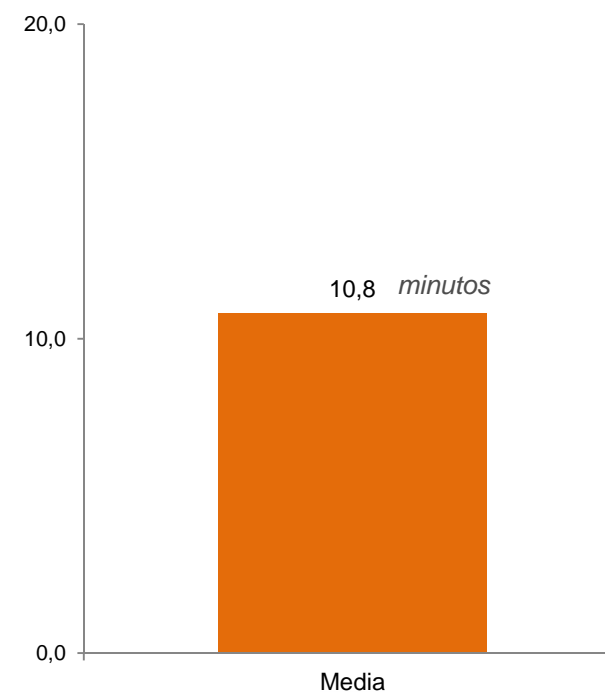


*Evolución*

*P.22.: Este tiempo de espera a usted le ha parecido\*... (año 2014)*  
*Base: 695 personas usuarias entrevistadas que han realizado la encuesta correspondiente al canal presencial*

	Canal Presencial (n = 695)	Zuzenean Bilbao (n = 346)	Zuzenean Donostia (n = 176)	Zuzenean Vitoria - Gasteiz (n = 173)
Corto	46,6%	60,2%	33,4%	32,8%
Adecuado	46,2%	31,6%	58,1%	63,2%
Excesivo	7,1%	8,2%	7,8%	4,0%
No concreta respuesta	0,2%	---	0,6%	---

*P.23.: ¿Cuánto tiempo estima que hubiera sido adecuado? (año 2014)*  
*Base: 49 personas usuarias entrevistadas que han realizado la encuesta correspondiente al canal presencial y valoran el tiempo de espera como excesivo*

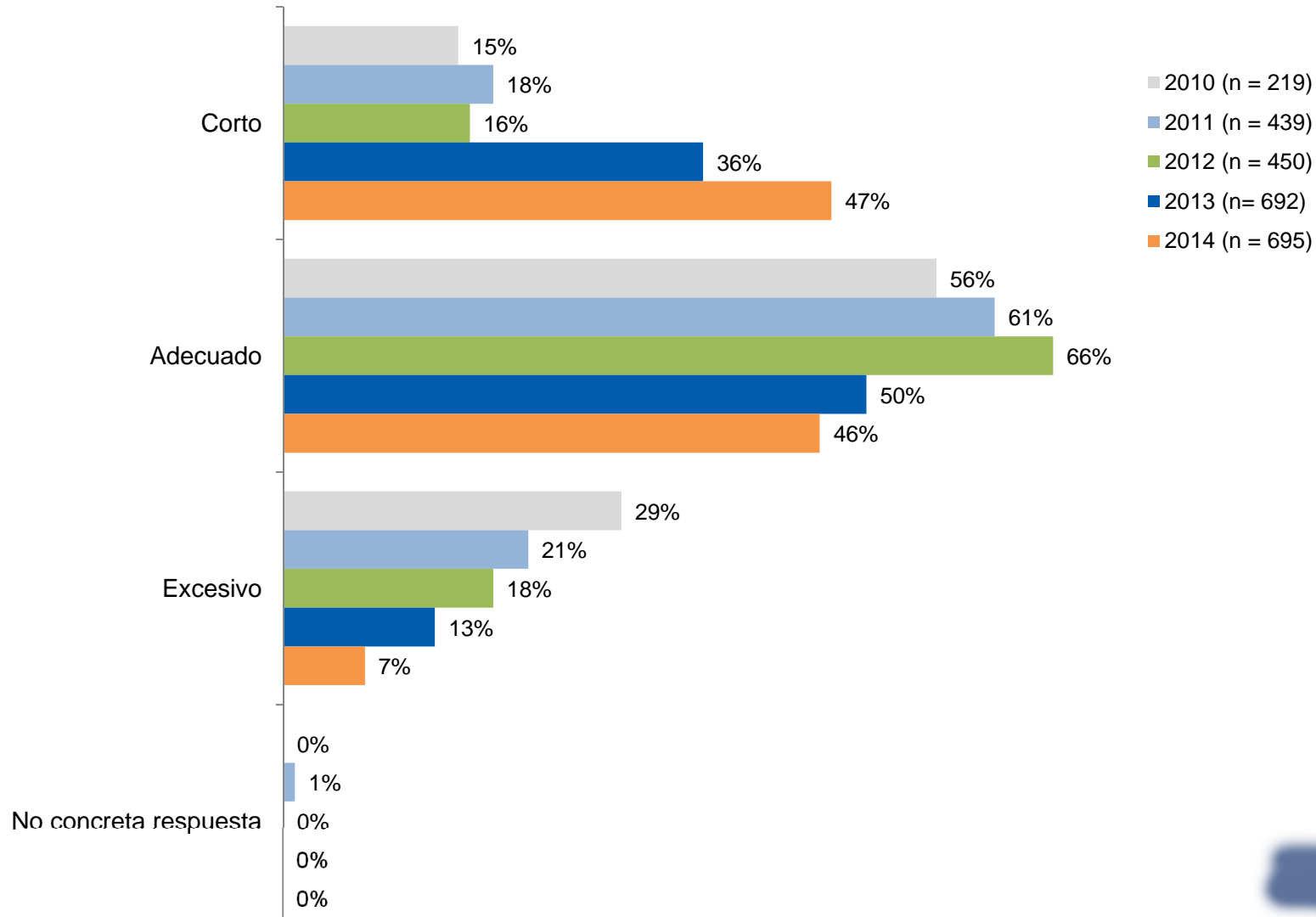


*Año 2014*

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Sólo se admitió una respuesta.

# EVOLUCIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA EN LAS OFICINAS DE ZUZENEAN

Base: Personas usuarias entrevistadas que han realizado  
la encuesta correspondiente al canal presencial



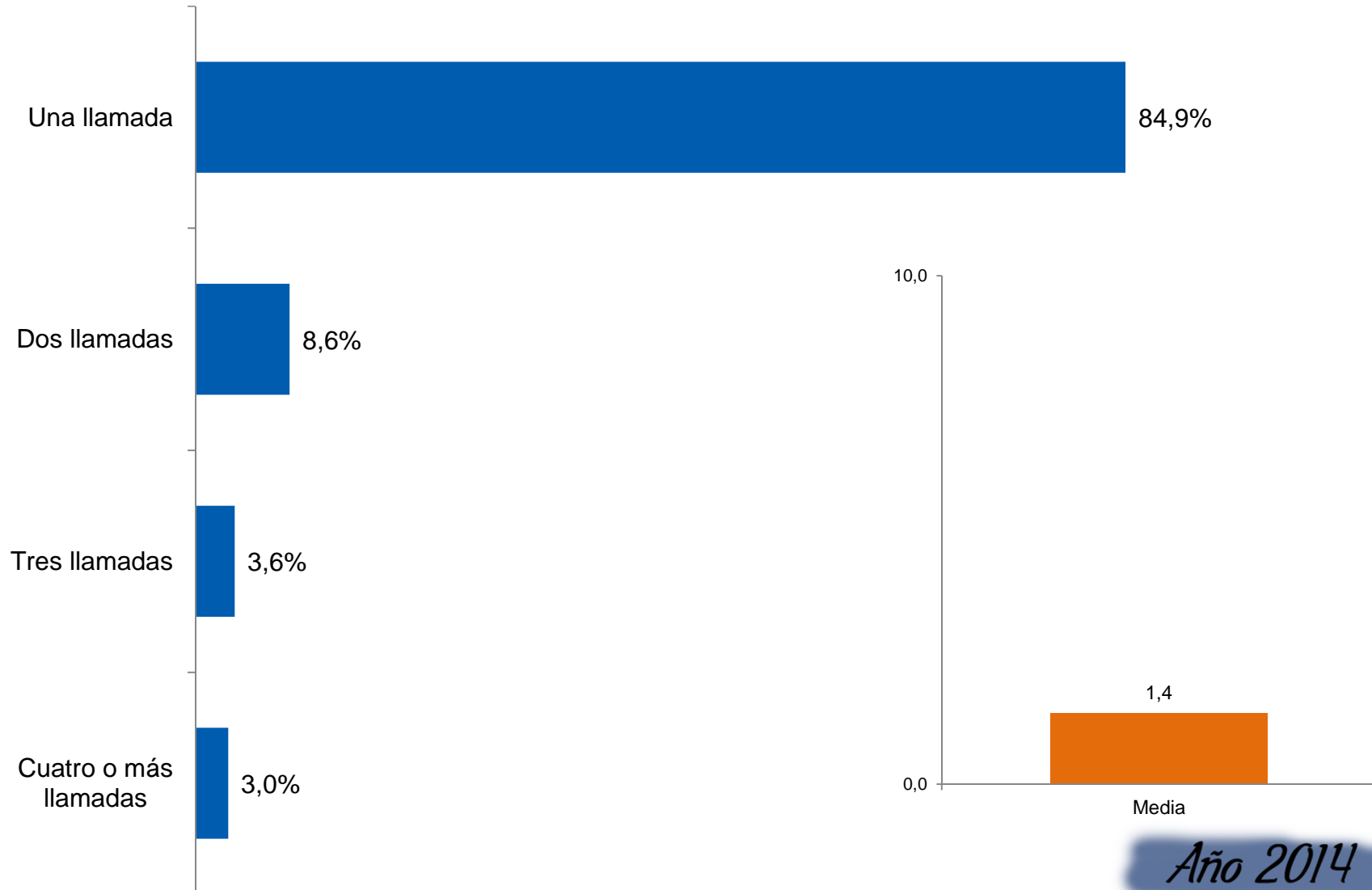
*Evolución*

# 4.4.

***“Número de llamadas  
necesarias para  
contactar”***

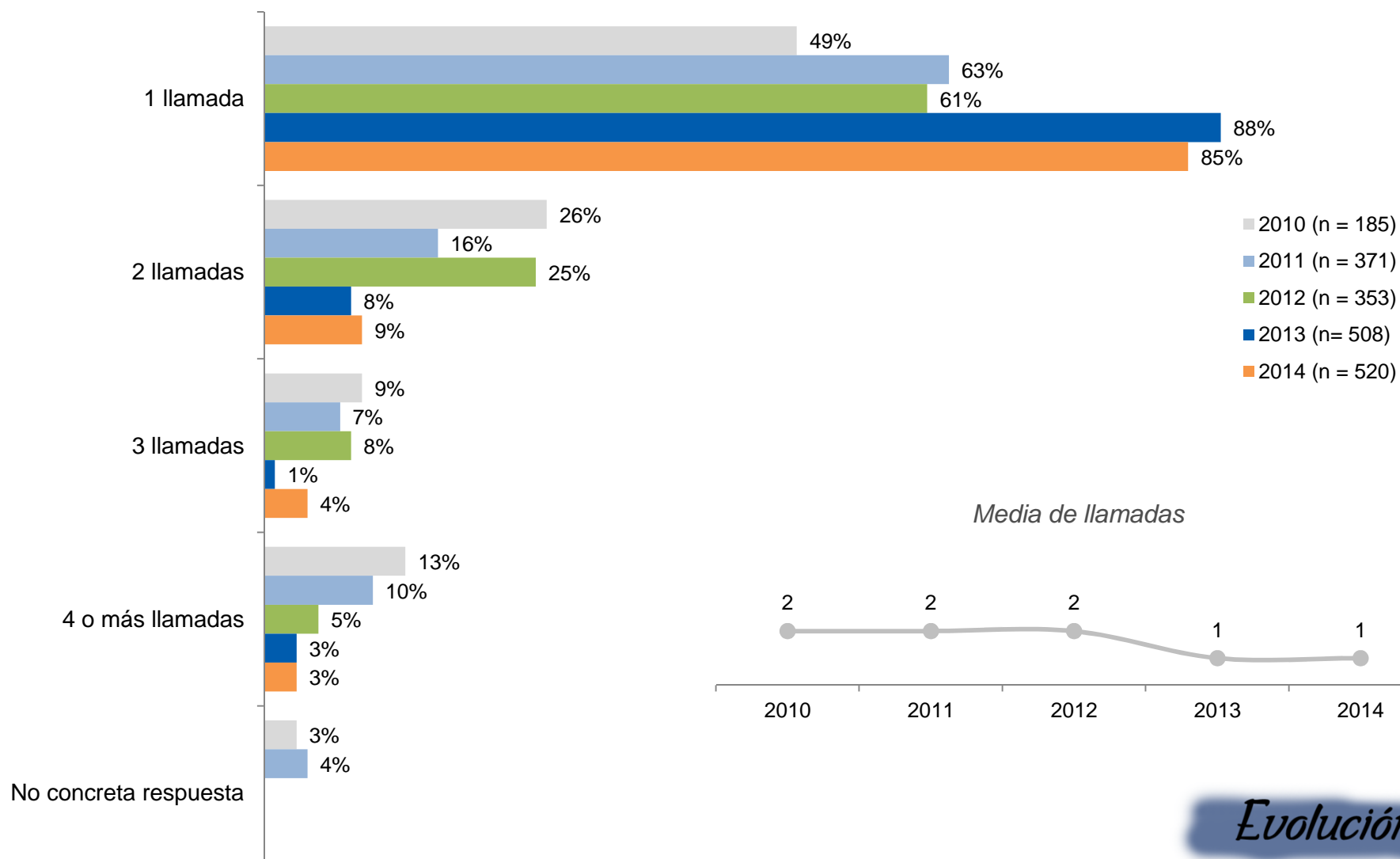
P.21.: ¿Cuántas llamadas ha tenido que realizar para contactar con el servicio? (año 2014)

Base: 520 personas usuarias entrevistadas que han realizado la encuesta correspondiente al canal telefónico



## EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE LLAMADAS NECESARIAS PARA CONTACTAR CON EUZENEAN

Base: Personas usuarias entrevistadas que han realizado la encuesta correspondiente al canal telefónico



*Evolución*

# 4.5.

## *“Resolución del trámite”*

*P.24.: Al final, el servicio de Zuzenean, ¿ha resuelto el motivo de su llamada/motivo por el que ha acudido? (año 2014)*

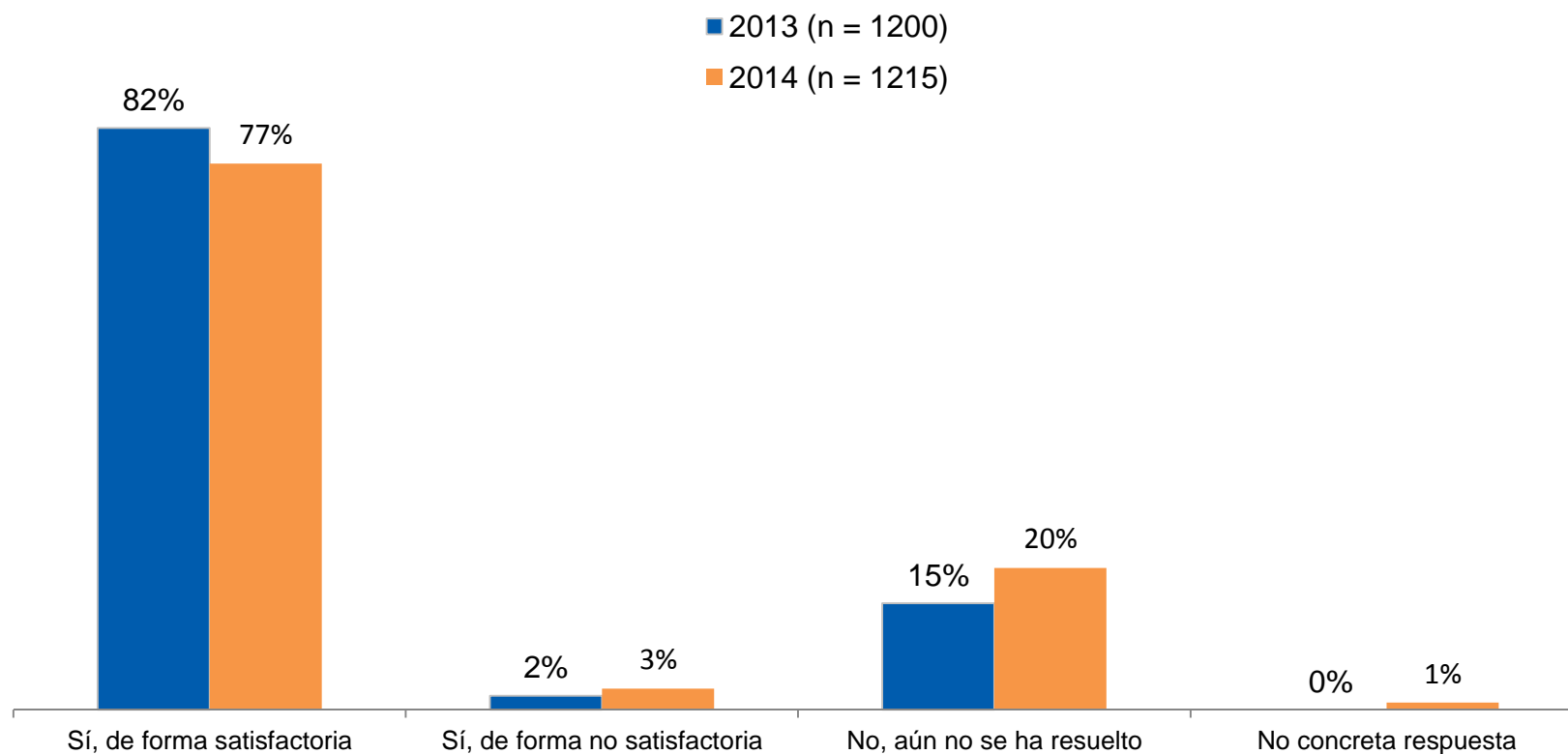
*Base: Total de personas usuarias entrevistadas*

	Total (n = 1215)	Canal Telefónico (n = 520)	Canal Presencial (n = 695)	Zuzenean Bilbao (n = 346)	Zuzenean Donostia (n = 176)	Zuzenean Vitoria- Gasteiz (n = 173)
Sí, de forma satisfactoria	76,5%	81,9%	72,5%	66,8%	79,5%	76,9%
Sí, de forma no satisfactoria	2,5%	2,3%	2,7%	3,6%	0,3%	3,3%
No, aún no se ha resuelto	20,4%	15,8%	23,9%	28,0%	20,1%	19,4%
No concreta respuesta	0,5%	---	0,9%	1,6%	---	0,3%

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

*Año 2014*

*EVOLUCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE\**  
Base: Total de personas usuarias entrevistadas



*Evolución*

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

*P.25.: ¿Cuál ha sido la principal razón por la que no se ha resuelto? (año 2014)*

*Base: 248 personas usuarias entrevistadas que afirman que su trámite aún no se ha resuelto*

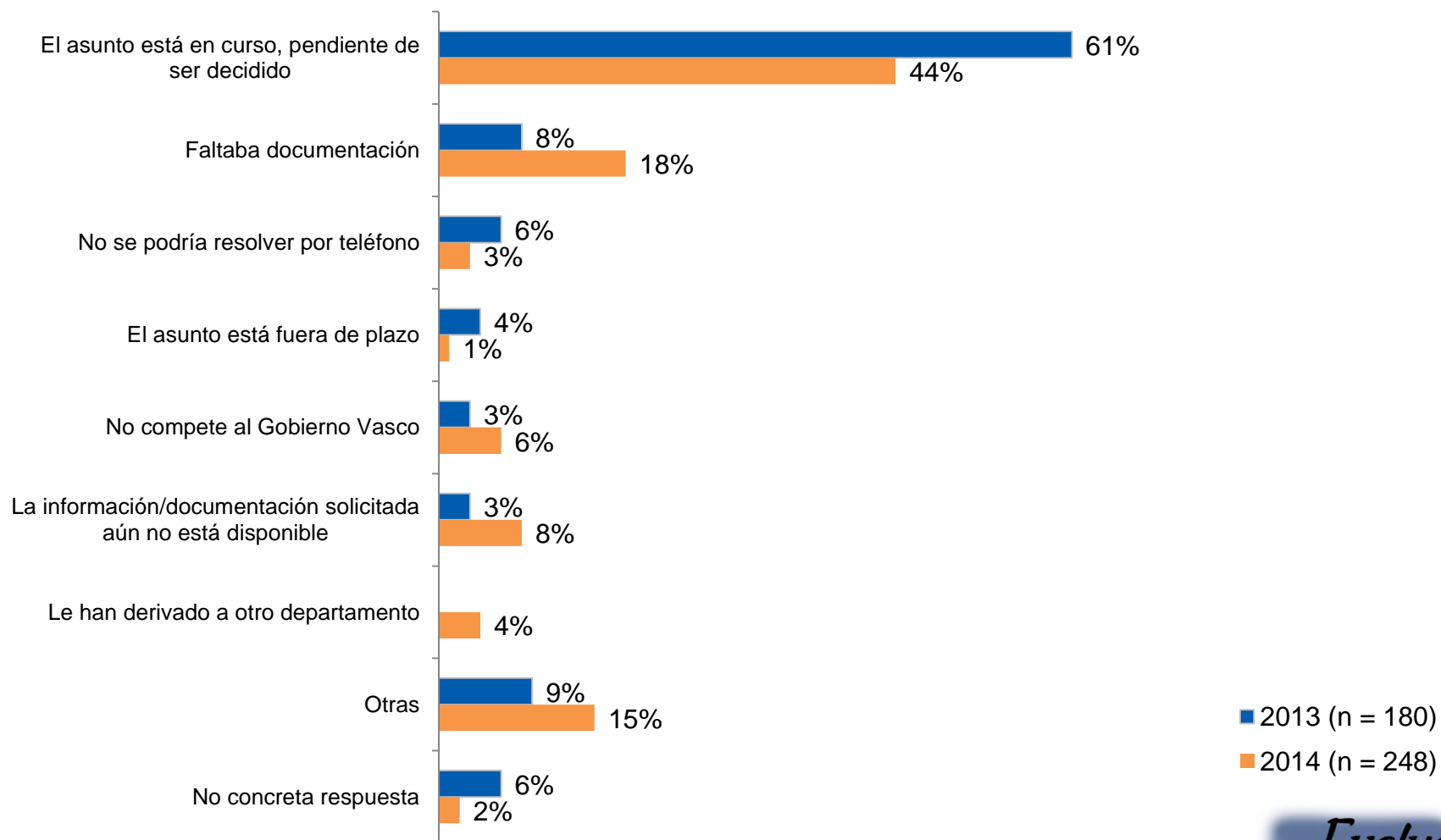
	Total (n = 248)	Canal Telefónico (n = 82)	Canal Presencial (n = 166)
El asunto está en curso, pendiente de ser decidido	44,5%	16,7%	58,3%
Faltaba documentación	18,0%	12,5%	20,7%
La información / documentación solicitada aún no está disponible	7,6%	18,8%	2,1%
No compete al Gobierno Vasco	5,8%	8,3%	4,5%
Le han derivado a otro departamento	4,1%	8,3%	2,1%
No se podía resolver por teléfono, necesidad de asistencia presencial	2,8%	8,3%	---
El asunto está fuera de plazo (plazos vencidos)	0,9%	2,1%	0,3%
Otras	14,7%	25,0%	9,7%
No concreta respuesta	1,6%	---	2,4%

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

*Año 2014*

## EVOLUCIÓN DEL MOTIVO PRINCIPAL DE NO RESOLUCIÓN DE LOS TRÁMITES\*

Base: Personas usuarias entrevistadas que afirman que su trámite aún no se ha resuelto



*Evolución*

\* Se suajirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

*En resumen...*

- *El servicio de atención ciudadana, Zuzenean, debiera ser reconocido por:*
  - *La inmediatez (rapidez, agilidad, no tener que esperar)*
  - *Profesionalidad (buen asesoramiento, información y explicación)*
  - *Predisposición de relación (amabilidad, agradable, buen trato, actitud, educación)*
  - *Y, relación, interacción correcta (atención al cliente buena, adecuada, o correcta).*
- *La clave está en los tiempos de respuesta y la percepción de las personas usuarias es satisfactoria.*
  - *En oficinas se ha reducido en tres minutos el tiempo de espera con relación al año 2013 y en diez minutos con relación al año 2010. Más aún, casi la mitad de las personas usuarias valoran este tipo de espera como corto.*

- *La oficina de Zuzenean en Bilbao presenta un tiempo medio de espera superior al resto de oficinas. Así, el tiempo medio de espera en la oficina de Vitoria-Gasteiz es de 2,0 minutos menos y en la oficina de Donostia de 3,4 minutos menos que en la oficina de Bilbao (10,0 minutos de espera de media).*
- *El número medio de llamadas para contactar con Zuzenean sigue siendo de 1 llamada.*
- *Otra de las claves, que pasa un tanto inadvertida, es la de resolución de los trámites. Como la práctica mayoría ha resuelto su trámite, el valor de la eficacia asociada al servicio de atención ciudadana pasa inadvertido. Algo lógico ya que se tiende a otorgar valor a lo que no se tiene y, en este servicio, a lo inmediato.*

# 5.

***“Cumplimiento  
compromisos de la carta  
de servicio de Zuzenean”***

## COMPROMISO RELACIONADOS CON EL GRADO DE SATISFACCIÓN Y LA VALORACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

	Valor real 2011	Valor real 2012	Valor real 2013	Valor objetivo 2014	Valor real 2014	Dif. 2014/2013
1. Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean (presencial y telefónico)	7,8	8,1	8,6	8	8,1	-0,5
2. Valoración media de la cualificación, preparación de la persona que le atendió, para darle un buen servicio	8	8,2	8,9	8	8,5	-0,4
3. Valoración media de la amabilidad y respeto dispensado por el personal de Zuzenean	8,5	8,8	9,2	8	8,8	-0,4
4.1. Valoración media de la capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	8,3	8,4	8,9	8	8,6	-0,3
4.2. Valoración media de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió	8,3	8,5	9	8	8,7	-0,3
5. Adaptación al idioma de la ciudadanía (castellano o euskera)	8,7	9,1	9,4	8	8,9	-0,5
6. Valoración media de la amplitud del horario de atención al público	8,4	8,5	9,2	8	8,2	-1,0
7.3. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido (presencial)	–	–	8	8	7,7	-0,3
7.6. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido (telefónico)	–	–	8,7	8	8,3	-0,4
8.1. Valoración media de las personas usuarias sobre la eficacia del Servicio en la resolución de su gestión	–	–	8,6	8	8,1	-0,5
8.2. Valoración media de las personas usuarias sobre la fiabilidad de la información ofrecida	–	–	8,9	8	8,2	-0,7

berrikuntza  
publikoaren  
plana



plan de  
innovación  
pública

**Dirección de Atención a la Ciudadanía e  
Innovación y Mejora de la Administración  
(Zuzenean)**

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

**PERTSONA HELBURU  
COMPROMISO CON LAS PERSONAS**