



*Estudio en torno a las expectativas y la  
satisfacción de las personas usuarias de  
los servicios de Zuzenean*

*5 de diciembre de 2018*



<b>1.- INTRODUCCIÓN: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO</b>	<b>3</b>
1.1. Objetivos del estudio	4
1.2. Ficha técnica	7
1.3. Perfil de las personas usuarias	11
<b>2.- CONOCIMIENTO Y USO DE ZUZENEAN</b>	<b>20</b>
2.1. Grado de uso anual de Zuzenean	22
2.2. Motivos por el que ha acudido o llamado a Zuzenean	24
2.3. Materia sobre la que realizó el trámite	29
2.4. Forma de conocimiento del servicio	32
2.5. Conocimiento y uso de la web	36
<b>3.- VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE ZUZENEAN</b>	<b>41</b>
3.1. Valoración general del desempeño	44
3.2. Valoración comparada del servicio Zuzenean	48
3.3. Valoración del espacio físico	52
3.4. Valoración de la organización de la atención	56
3.5. Valoración del personal de atención	60
3.6. Valoración de la información facilitada	64
3.7. Valoración de la documentación recibida	68
3.8. Evolución de las principales áreas de servicio según delegación, canal	71
<b>4.- TIEMPO DE ESPERA, RESOLUCIÓN Y SATISFACCIÓN</b>	<b>76</b>
4.1. Tiempo de espera en oficina	79
4.2. Número de llamadas necesarias para contactar	87
4.3. Resolución del trámite	92
4.4. Predisposición de uso y recomendación de Zuzenean	100
4.5. Servicio de mensajería instantánea de telegram ofertado por Zuzenean	103
<b>5.- CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN</b>	<b>108</b>



## 1.- INTRODUCCIÓN: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO



## ***1.1.- OBJETIVOS DEL ESTUDIO***



## Objetivo general

“Conocer el grado de expectativas y satisfacción de las personas usuarias  
del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean durante 2018”



## Objetivos específicos

Los **objetivos de detalle** sobre los que se ha trabajado cara a dar respuesta a este gran objetivo general, vienen recogidos en la **Carta de Servicios de Zuzenean**. En concreto, los compromisos, retos recogidos en dicha carta son:

- Grado de satisfacción con las infraestructuras e instalaciones de las oficinas de Zuzenán.
- Valoración de las condiciones ambientales de las oficinas de Zuzenán: limpieza, temperatura, iluminación, ruido...
- Satisfacción con la preparación de las personas que prestan el servicio.
- Satisfacción con la amabilidad y el trato dispensado por el personal de Zuzenán.
- Satisfacción con la claridad y facilidad para entender a las personas que prestan el servicio.
- Satisfacción con la capacidad de adaptación al idioma de la persona interlocutora.
- Satisfacción con la amplitud del horario de atención al público.
- Valoración del tiempo de espera antes de ser atendido o de recibir atención, respuesta.
- Satisfacción general, global con la calidad del servicio.



## 1.2.- *FICHA TÉCNICA*



## Metodología

Metodología de exploración y análisis cuantitativo.

## Técnica de estudio

Hemos trabajado, dada la configuración del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean con dos técnicas de estudio.

- Por un lado, mediante **entrevista presencial en las oficinas de Zuzenean**, definida a partir de un cuestionario compuesto por preguntas abiertas y cerradas.
- Por otro lado, mediante **entrevista telefónica** definida a partir de un cuestionario compuesto por preguntas abiertas y cerradas.

## Universo objeto de estudio

Todo hombre y mujer, usuaria del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean.

## Diseño de la muestra: tamaño

El tamaño de la muestra final ha sido de **1.502 entrevistas** (1.005 entrevistas presenciales y 497 telefónicas). Para el conjunto de las 1.502 entrevistas, el margen de error muestral es de  $e = \pm 2,6\%$ , para todas las estimaciones que se quieran realizar sobre este colectivo.



## Distribución de la muestra

La definición del diseño de la muestra para la fase del trabajo de encuestación ha respondido a un criterio de afijación simple, con el objeto de obtener una base muestral suficiente para cada canal de manera que otorgue consistencia estadística a los datos por canal.

Posteriormente, en el proceso de tabulación, para evitar que un canal esté más representado en el conjunto de las personas usuarias, atendiendo a las atenciones recibidas durante 2018, según datos de actividad publicados en la web de Zuzenean durante 2018, ha sido necesario ponderar, devolver el peso real a cada canal en el total, con el objetivo de proporcionar una fotografía más acorde con la realidad del Servicio de Atención Ciudadana que presta Zuzenean.

Las muestras, criterios de asignación y de ponderación, han sido los siguientes:

	Número de encuestas realizadas	Porcentaje de las encuestas realizadas	Atenciones 2018	Peso del canal según atenciones	Encuestas según peso canal ajustado a atenciones
Canal telefónico	497	33%	271.585	42%	634
Canal presencial	1005	67%	372.236	58%	868
Oficina Bilbao	432	29%	199.806	31%	466
Oficina Donostia	342	23%	88.205	14%	206
Oficina Vitoria-Gasteiz	231	15%	84.225	13%	196
<b>Total</b>	<b>1502</b>	<b>100%</b>	<b>643.821</b>	<b>100%</b>	<b>1502</b>



## Fechas de realización del estudio

Las fechas de realización del estudio han sido las siguientes:

- Aprobación de los cuestionarios: 27 de septiembre de 2018.
- Inicio del trabajo de encuestación presencial: 1 de octubre de 2018.
- Finalización del trabajo de encuestación presencial: 22 de octubre de 2018.
- Inicio del trabajo de encuestación telefónica: 8 de octubre de 2018.
- Finalización del trabajo de encuestación telefónica: 29 de octubre de 2018.
- Codificación, tabulación, explotación estadística: del 30 de octubre al 12 de noviembre de 2018.
- Presentación de resultados: 5 de diciembre de 2018.

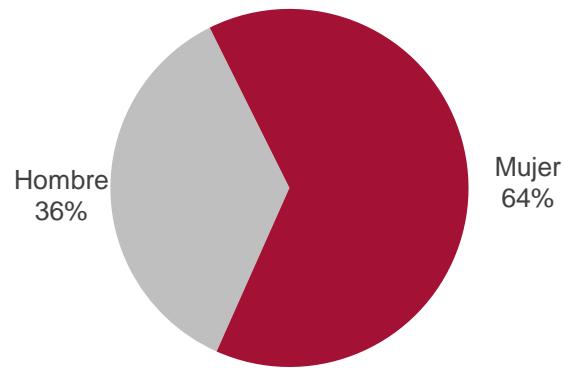


### **1.3.- *PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS***



## P.32.: Género

Base: Total de personas entrevistadas



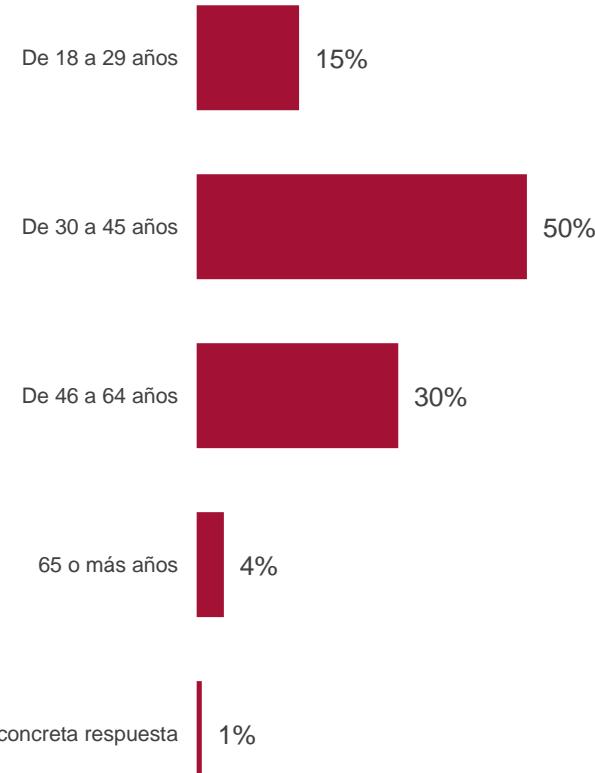
ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Total (n = 1502)	Telefónica (n = 634)	Presencial (n = 868)
Hombre	36%	32%	39%
Mujer	64%	68%	61%

ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao (n = 466)	Donostia (n = 206)	Vitoria-Gasteiz (n = 196)
Hombre	35%	44%	42%
Mujer	65%	56%	58%



### P.33.: Edad

Base: Total de personas entrevistadas



**MEDIA: 41,9 años**

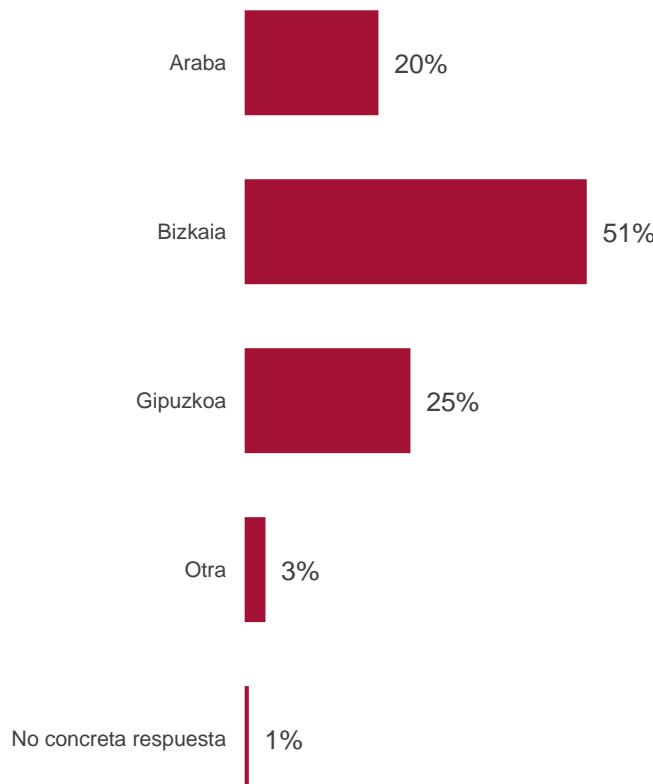
ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Total (n = 1502)	Telefónica (n = 634)	Presencial (n = 868)
De 18 a 29 años	15%	14%	16%
De 30 a 45 años	50%	52%	48%
De 46 a 64 años	30%	29%	31%
65 o más años	4%	4%	4%
No concreta respuesta	1%	2%	---
<b>MEDIA</b>	<b>41,9</b>	<b>41,9</b>	<b>41,9</b>

ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao (n = 466)	Donostia (n = 206)	Vitoria-Gasteiz (n = 196)
De 18 a 29 años	19%	14%	12%
De 30 a 45 años	47%	47%	53%
De 46 a 64 años	30%	35%	31%
65 o más años	5%	4%	3%
No concreta respuesta	---	---	---
<b>MEDIA</b>	<b>41,4</b>	<b>42,7</b>	<b>42,4</b>



### P.34.: Provincia de residencia

Base: Total de personas entrevistadas

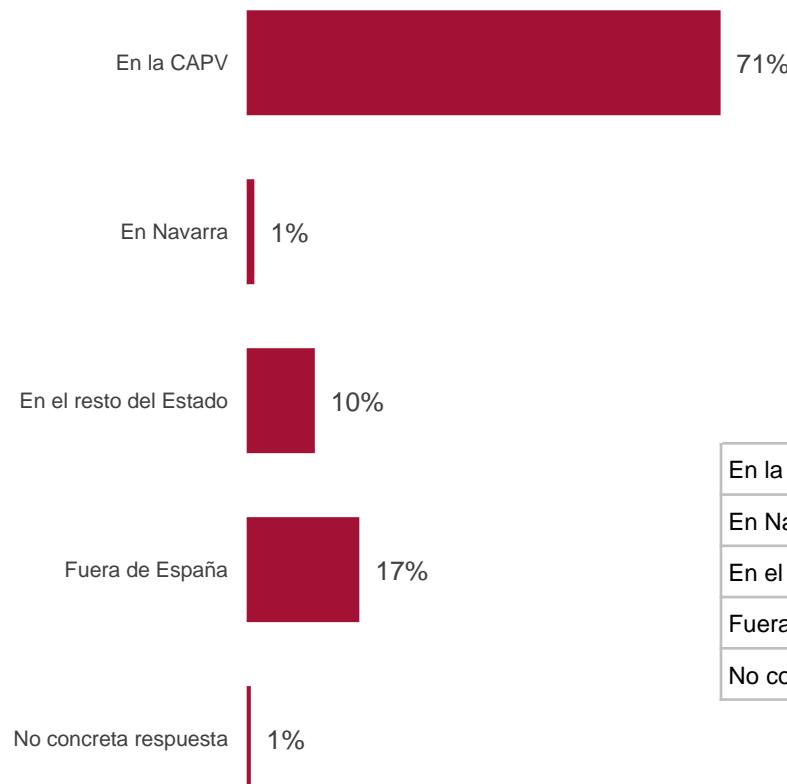


ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Total (n = 1502)	Telefónica (n = 634)	Presencial (n = 868)
Araba	20%	15%	24%
Bizkaia	51%	51%	52%
Gipuzkoa	25%	27%	24%
Otra	3%	6%	1%
No concreta respuesta	1%	1%	---



### P.35.: Lugar de nacimiento

Base: Total de personas entrevistadas



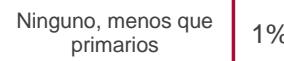
ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Total (n = 1502)	Telefónica (n = 634)	Presencial (n = 868)
En la CAPV	71%	72%	71%
En Navarra	1%	2%	1%
En el resto del Estado	10%	14%	7%
Fuera de España	17%	11%	21%
No concreta respuesta	1%	1%	---

 Diferencias según canal de atención



### P.36.: Nivel de estudios finalizados

Base: Total de personas entrevistadas



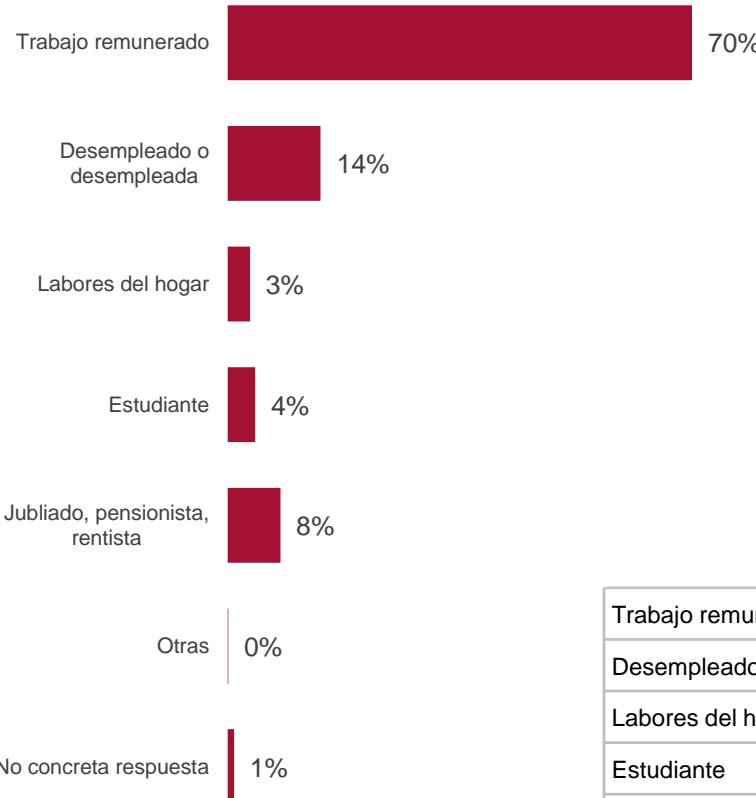
ATENCIÓN ZUZENEAN			
	<i>Total (n = 1502)</i>	<i>Telefónica (n = 634)</i>	<i>Presencial (n = 868)</i>
Estudios universitarios (Medios y Superiores)	46%	51%	43%
Profesionales (FP)	19%	20%	19%
Secundarios: Bachiller Superior, BUP, COU, REM	16%	13%	17%
Primarios, Bachiller elemental, EGB, ESO	17%	13%	20%
Ninguno, menos que primarios	1%	0%	1%
No concreta respuesta	1%	3%	0%

Diferencias según canal de atención



### P.37.: Ocupación actual

Base: Total de personas entrevistadas

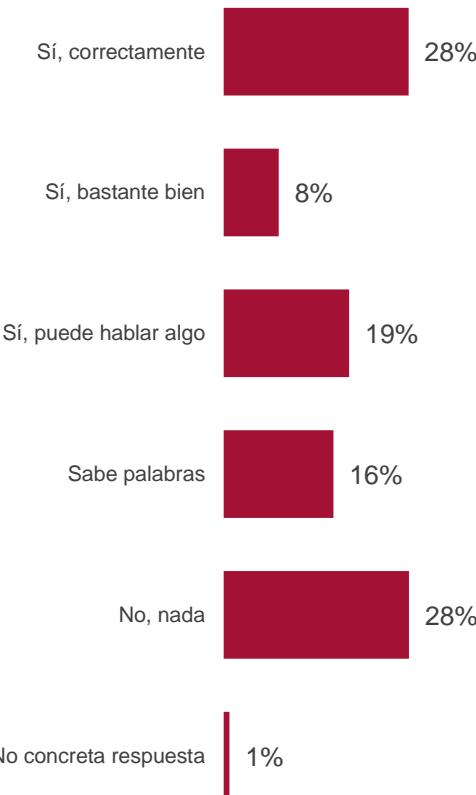


	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Total (n = 1502)	Telefónica (n = 634)	Presencial (n = 868)
Trabajo remunerado	70%	76%	65%
Desempleado o desempleada	14%	10%	17%
Labores del hogar	3%	3%	4%
Estudiante	4%	2%	6%
Jubliado, pensionista, rentista	8%	7%	8%
Otras	0%	---	0%
No concreta respuesta	1%	2%	---



**P.38.: Grado de habla de euskera\***

Base: Total de personas entrevistadas



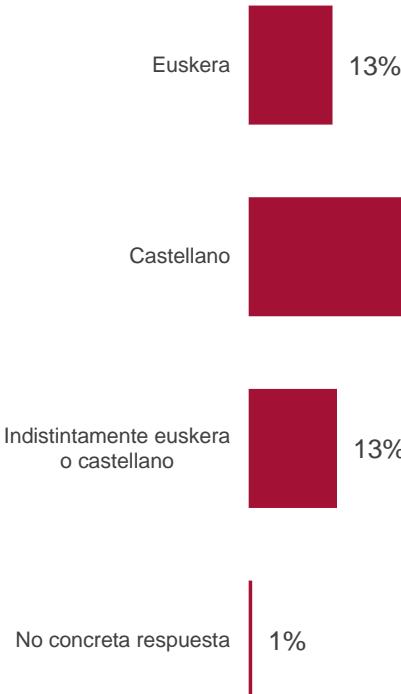
ATENCIÓN ZUZENEAN			
	<i>Total</i> (n = 1502)	<i>Telefónica</i> (n = 634)	<i>Presencial</i> (n = 868)
Sí, correctamente	28%	31%	26%
Sí, bastante bien	8%	10%	7%
Sí, puede hablar algo	19%	23%	16%
Sabe palabras	16%	15%	17%
No, nada	28%	19%	34%
No concreta respuesta	1%	2%	---

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



**P.39.: Preferencia de idioma en atención\***

Base: Total de personas entrevistadas



74%

Euskera

Castellano

Indistintamente euskera o castellano

No concreta respuesta

1%

**ATENCIÓN ZUZENEAN**

	<i>Total (n = 1502)</i>	<i>Telefónica (n = 634)</i>	<i>Presencial (n = 868)</i>
Euskera	13%	11%	14%
Castellano	74%	75%	73%
Indistintamente euskera o castellano	13%	13%	13%
No concreta respuesta	1%	1%	---

**ATENCIÓN PRESENCIAL**

	<i>Bilbao (n = 466)</i>	<i>Donostia (n = 206)</i>	<i>Vitoria-Gasteiz (n = 196)</i>
Euskera	8%	34%	7%
Castellano	78%	48%	86%
Indistintamente euskera o castellano	14%	18%	7%
No concreta respuesta	---	---	---

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



## 2.- CONOCIMIENTO Y USO DE ZUZENEAN



---

El **número medio** de veces que han utilizado el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenar, en el **último año**, ha sido de **3,3 veces**, no detectándose diferencias entre el canal telefónico y el presencial.

Los **principales motivos** por los que se acude a Zuzenean son: para **pedir información** (mayor peso en el canal telefónico) y **realizar algún trámite** (mayor peso en el canal presencial).

**Vivienda, asunto sociales** (donde se incluye todo lo referencia a familia) y educación son las áreas que conciernen mayor número de trámites. Respecto a 2017, llama la atención del descenso de trámites relacionados con trabajo y empleo, lo cual pudiera reflejar una mejora en la situación económica, empleo, de los y las ciudadanas (12% a 7%).

**La recomendación de familiares y/o amigos** (a los que podemos unir aquellos, aquellas ciudadanas que citan asesorías, euskaltegi, inmobiliarias, en el trabajo...) y **la web** son los **principales canales de conocimiento** del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean.

El **65%** de las personas usuarias **afirma conocer la web del Gobierno Vasco**. De este 65%, un 81% afirma que ha utilizado la página web del Gobierno Vasco (es decir, un **52%** del total de **personas usuarias**). La búsqueda de información y, en menor medida, la realización de trámites son los aspectos que mayoritariamente se señalan en el uso de la web del Gobierno Vasco.

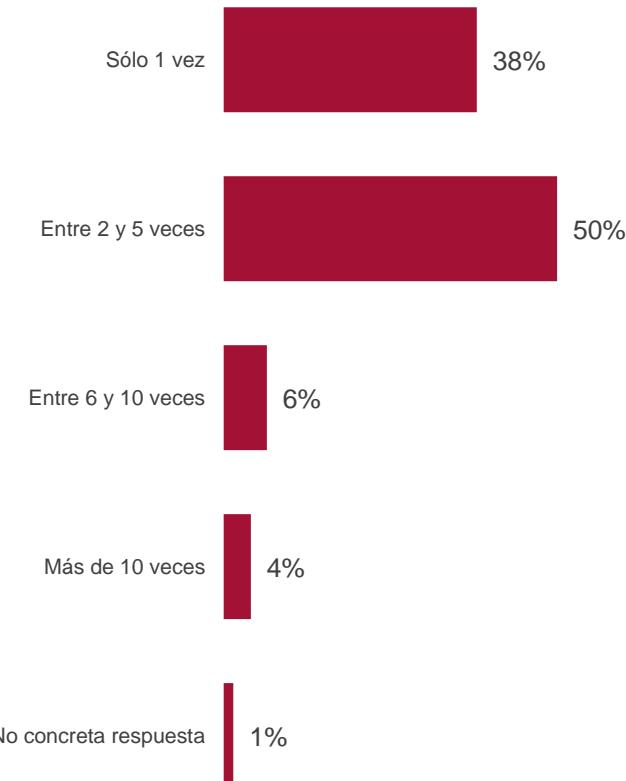


## ***2.1.- GRADO DE USO ANUAL DE ZUZENEAN***



**P.1.: ¿Cuántas veces ha utilizado el Servicio de Atención Ciudadana Zuzenean en el último año?\***

Base: Total de personas entrevistadas



ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Total (n = 1502)	Telefónica (n = 634)	Presencial (n = 868)
Sólo 1 vez	38%	46%	32%
Entre 2 y 5 veces	50%	40%	57%
Entre 6 y 10 veces	6%	6%	7%
Más de 10 veces	4%	4%	4%
No concreta respuesta	1%	3%	---
<b>MEDIA</b>	<b>3,3</b>	<b>3,3</b>	<b>3,3</b>

ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao (n = 466)	Donostia (n = 206)	Vitoria-Gasteiz (n = 196)
Sólo 1 vez	33%	34%	30%
Entre 2 y 5 veces	59%	52%	57%
Entre 6 y 10 veces	5%	9%	8%
Más de 10 veces	3%	5%	5%
No concreta respuesta	---	---	---
<b>MEDIA</b>	<b>3,1</b>	<b>3,2</b>	<b>3,6</b>

\* Solo en el supuesto de que no recordase el número veces que ha utilizado Zuzenean en el último año, se sugirieron las alternativas de respuesta.

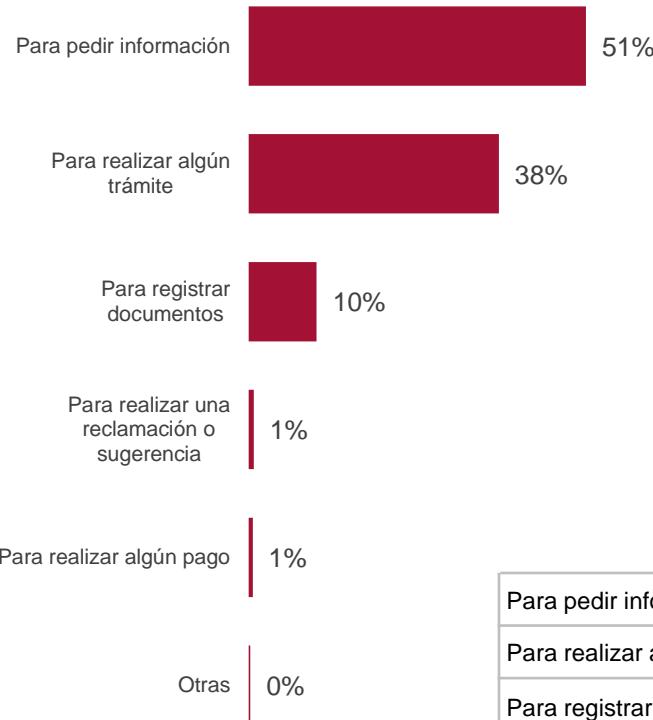


## ***2.2.- MOTIVOS POR EL QUE HA ACUDIDO O LLAMADO A ZUZENEAN***



**P.2.: ¿Cuál es el motivo principal por el que ha acudido/llamado a Zuzenean?\***

Base: Total de personas entrevistadas



ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Total (n = 1502)	Telefónica (n = 634)	Presencial (n = 868)
Para pedir información	51%	89%	23%
Para realizar algún trámite	38%	8%	59%
Para registrar documentos	10%	1%	17%
Para realizar una reclamación o sugerencia	1%	1%	1%
Para realizar algún pago	1%	1%	1%
Otras	0%	0%	0%

Diferencias según canal de atención



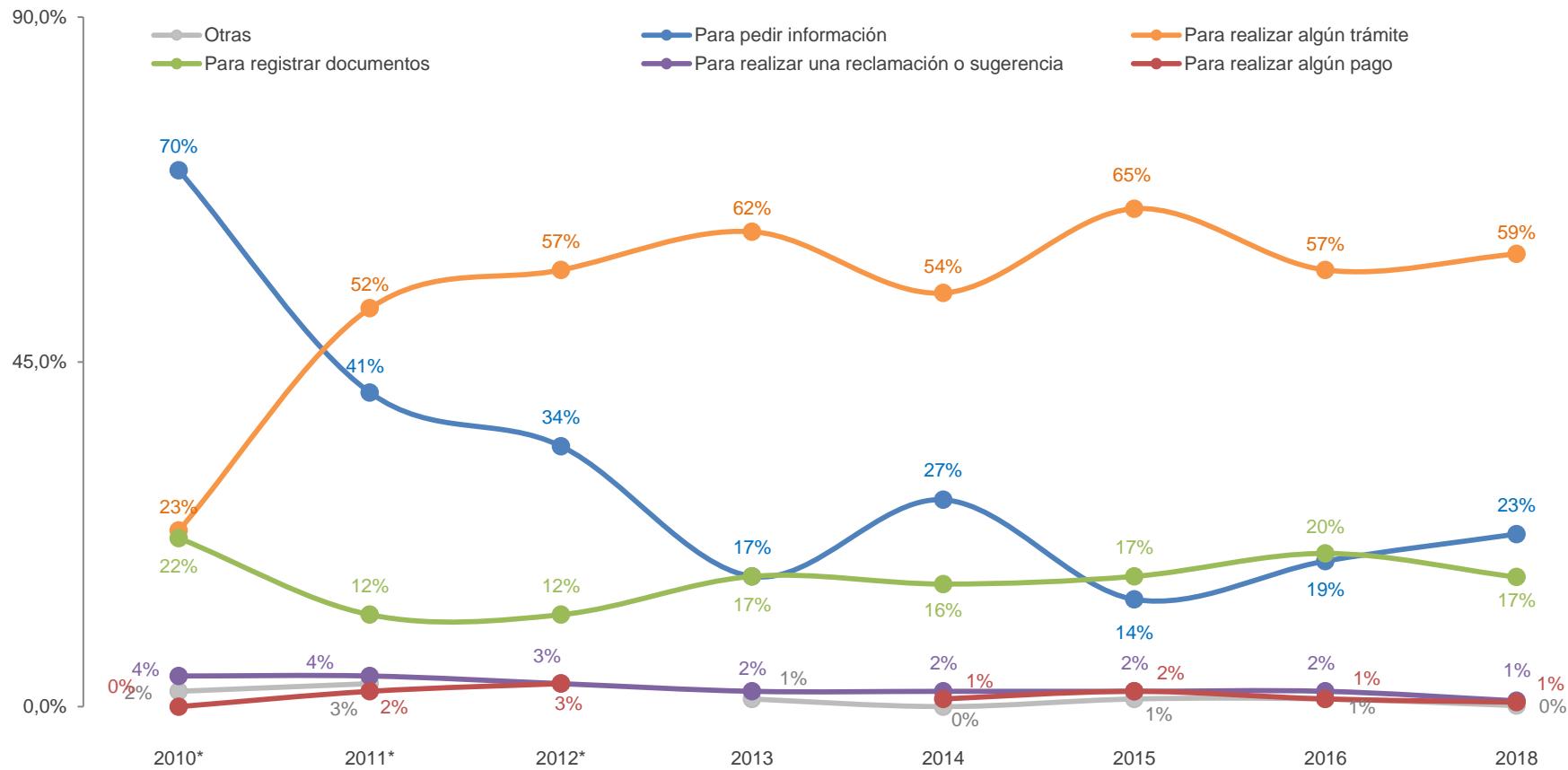
## Evolución de la motivación principal de visita/contacto con Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas

	2010*	2011*	2012*	2013	2014	2015	2016	2018
Para pedir información	47%	59%	53%	47%	52%	40%	44%	51%
Para realizar algún trámite	48%	38%	42%	39%	35%	45%	39%	38%
Para registrar documentos	13%	8%	10%	10%	10%	10%	12%	10%
Para realizar una reclamación o sugerencia	5%	5%	3%	2%	1%	2%	3%	1%
Para realizar algún pago	1%	2%	3%	---	1%	2%	2%	1%
Otras	1%	3%	4%	1%	---	1%	---	0%

## Evolución de la motivación principal de visita/contacto con Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas en atención presencial

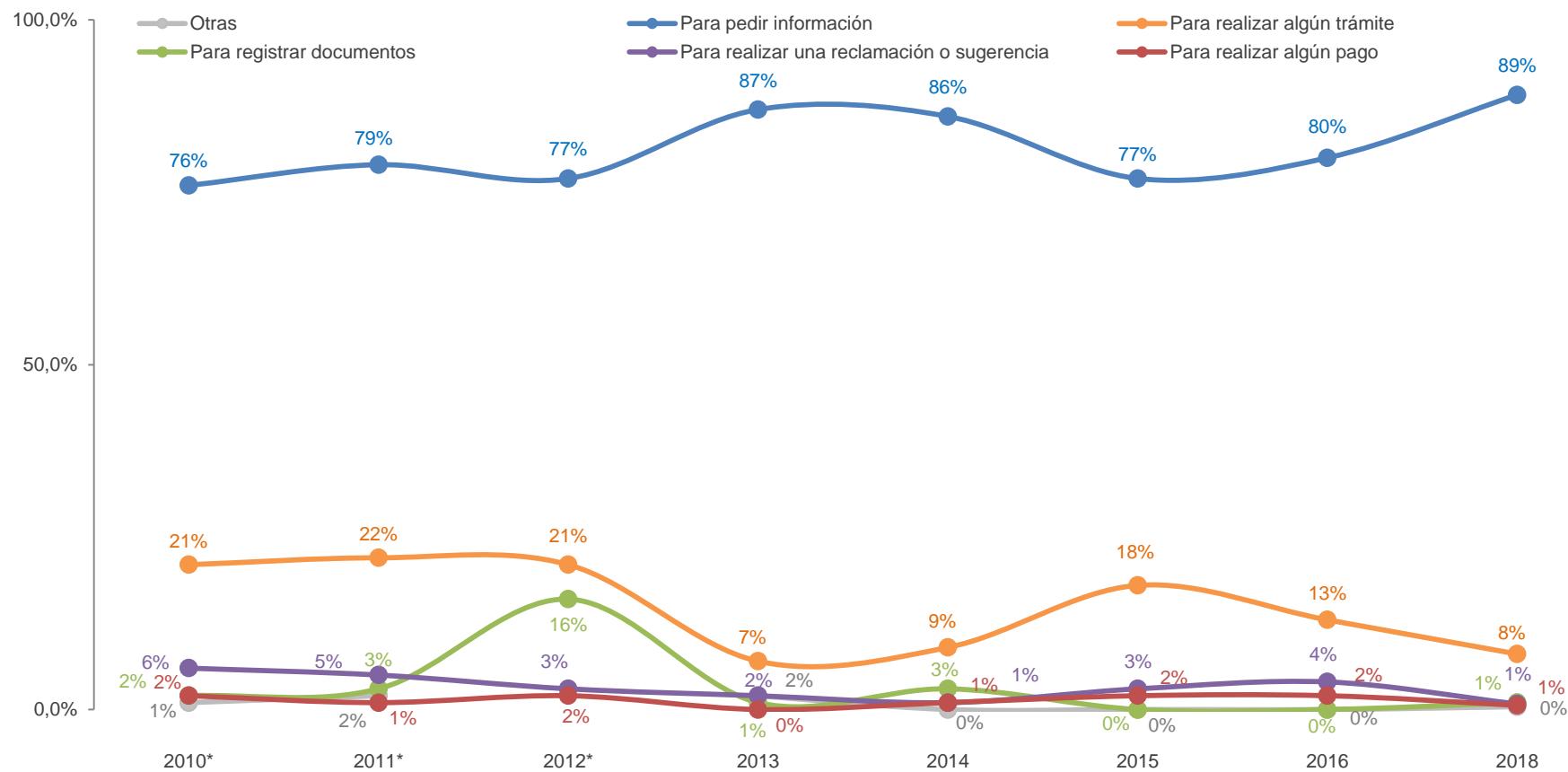


\* En 2010, 2011 y 2012 se permitió a las personas entrevistadas responder más de una motivación de visita/contacto.



## Evolución de la motivación principal de visita/contacto con Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas en atención telefónica



\* En 2010, 2011 y 2012 se permitió a las personas entrevistadas responder más de una motivación de visita/contacto.

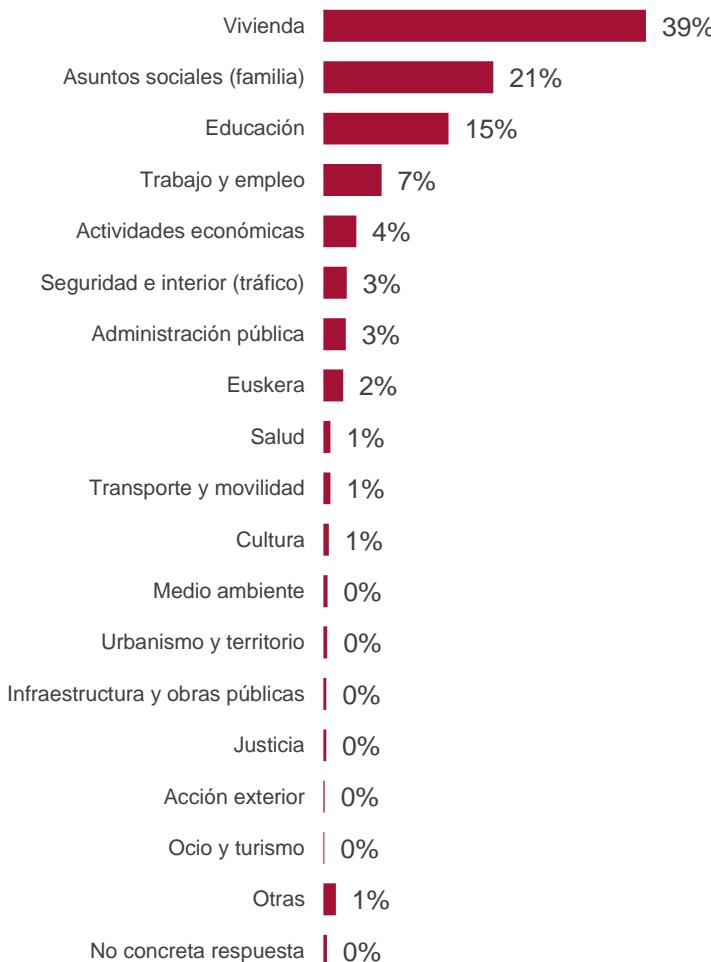


## ***2.3.- MATERIA SOBRE LA QUE REALIZÓ EL TRÁMITE***



**P.3.: El trámite que ha realizado con Zuzenean ha sido relativo a la siguiente materia...\***

*Base: Total de personas entrevistadas*



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



**P.3.: El trámite que ha realizado con Zuzenean ha sido relativo a la siguiente materia...\***

Base: *Total de personas entrevistadas*

	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	<i>Total (n = 1502)</i>	<i>Telefónica (n = 634)</i>	<i>Presencial (n = 868)</i>
Vivienda	39%	39%	39%
Asuntos sociales (familia)	21%	19%	22%
Educación	15%	15%	15%
Trabajo y empleo	7%	3%	10%
Actividades económicas	4%	8%	1%
Seguridad e interior (tráfico)	3%	5%	1%
Administración pública	3%	3%	3%
Euskera	2%	0%	4%
Salud	1%	1%	1%
Transporte y movilidad	1%	1%	1%
Cultura	1%	1%	0%
Medio ambiente	0%	1%	0%
Urbanismo y territorio	0%	1%	0%
Infraestructura y obras públicas	0%	1%	0%
Justicia	0%	0%	0%
Acción exterior	0%	0%	---
Ocio y turismo	0%	---	0%
Otras	1%	2%	1%
No concreta respuesta	0%	0%	0%

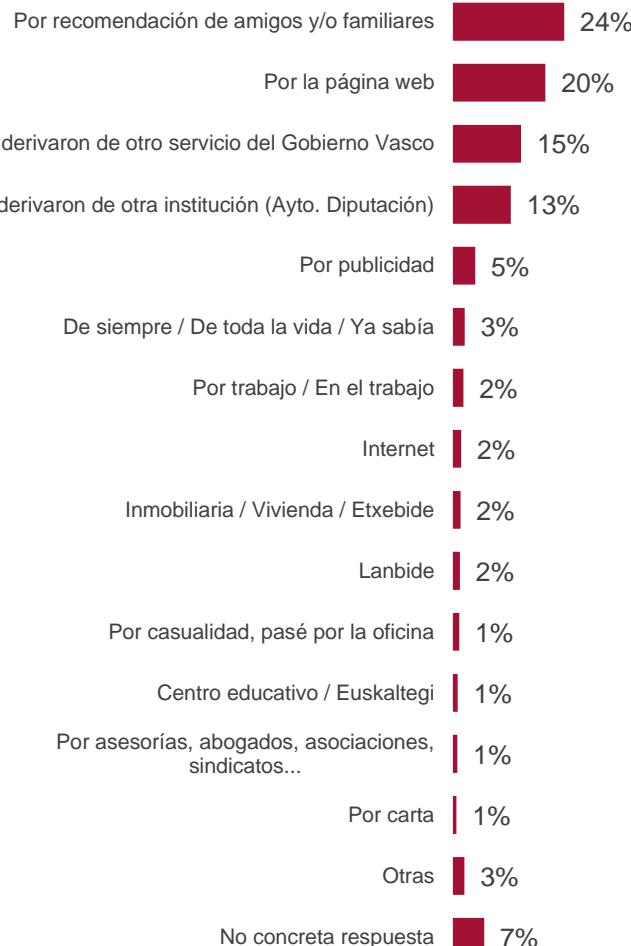


## ***2.4.- FORMA DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO***



#### P.4.: ¿Cómo conoció el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean?\*

Base: Total de personas entrevistadas



ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Total (n = 1502)	Telefónica (n = 634)	Presencial (n = 868)
Por recomendación de amigos y/o familiares	24%	20%	27%
Por la página web	20%	31%	12%
Me derivaron de otro servicio del Gobierno Vasco	15%	7%	21%
Me derivaron de otra institución (Ayto. Diputación)	13%	7%	16%
Por publicidad	5%	3%	6%
De siempre / De toda la vida / Ya sabía	3%	1%	4%
Por trabajo / En el trabajo	2%	3%	2%
Internet	2%	4%	---
Inmobiliaria / Vivienda / Etxebide	2%	3%	1%
Lanbide	2%	0%	2%
Por casualidad, pasé por la oficina	1%	1%	1%
Centro educativo / Euskaltegi	1%	1%	1%
Por asesorías, abogados, asociaciones, sindicatos...	1%	1%	1%
Por carta	1%	1%	0%
Otras	3%	5%	1%
No concreta respuesta	7%	10%	4%

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



## Evolución del modo de conocimiento del servicio de atención ciudadana de Zuzenean\*

Base: Total de personas entrevistadas

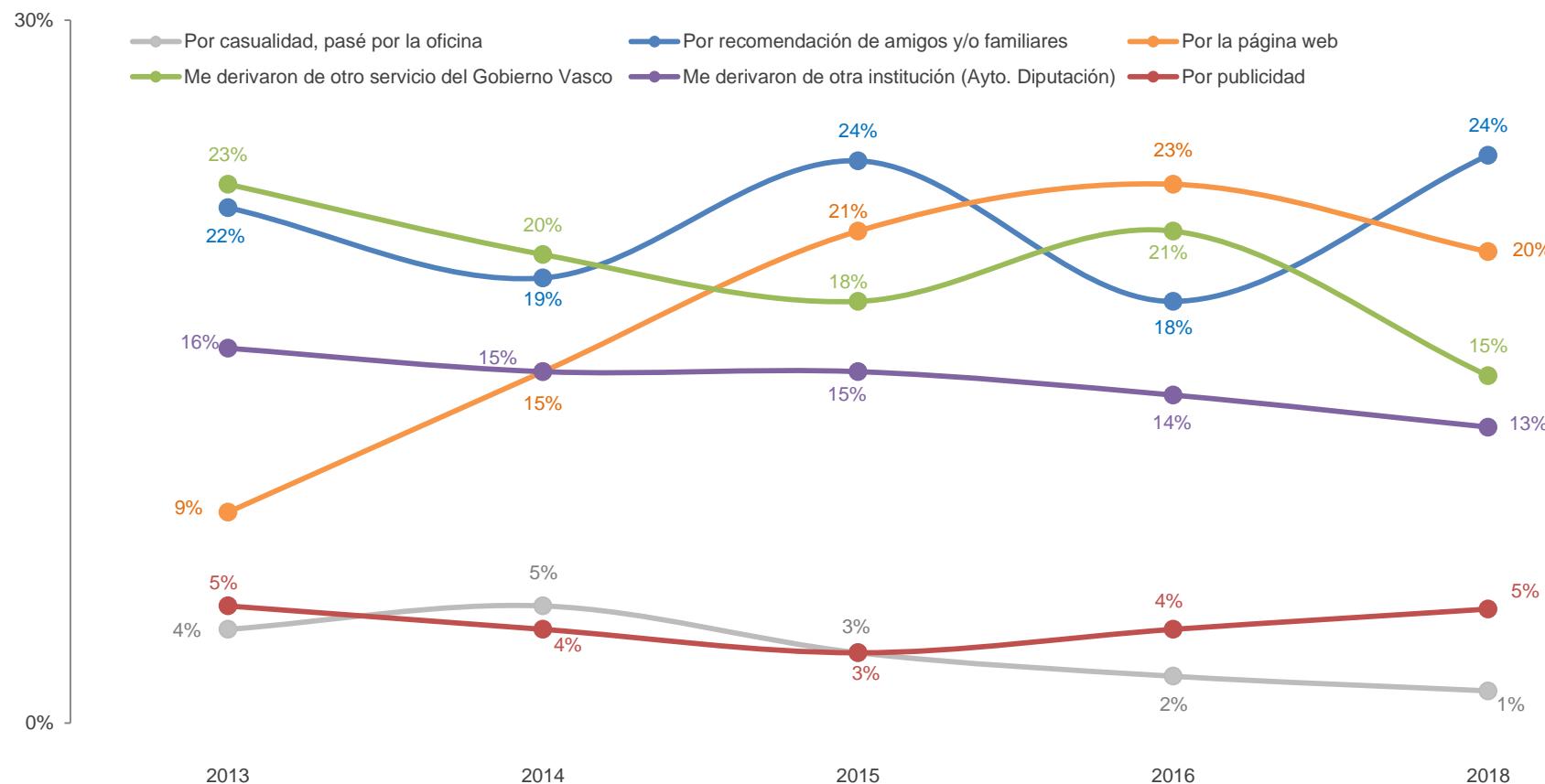
	2013	2014	2015	2016	2018
Por recomendación de amigos y/o familiares	22%	19%	24%	18%	24%
Por la página web	9%	15%	21%	23%	20%
Me derivaron de otro servicio del Gobierno Vasco	23%	20%	18%	21%	15%
Me derivaron de otra institución (Ayto. Diputación)	16%	15%	15%	14%	13%
Por publicidad	5%	4%	3%	4%	5%
Por casualidad, pasé por la oficina	4%	5%	3%	2%	1%
Otras	18%	22%	12%	18%	15%
No concreta respuesta	3%	---	5%	2%	7%

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



## Evolución del modo de conocimiento del servicio de atención ciudadana de Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas



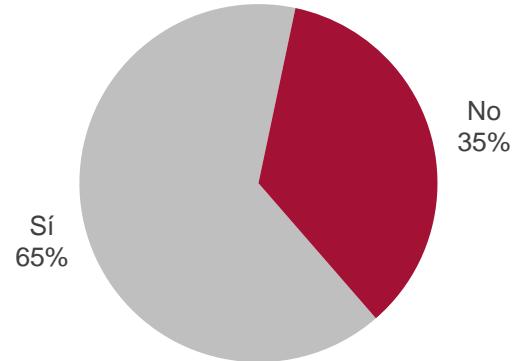


## ***2.5.- CONOCIMIENTO Y USO DE LA WEB***



## P.8.: ¿Conoce la página web del Gobierno Vasco euskadi.eus?

Base: Total de personas entrevistadas

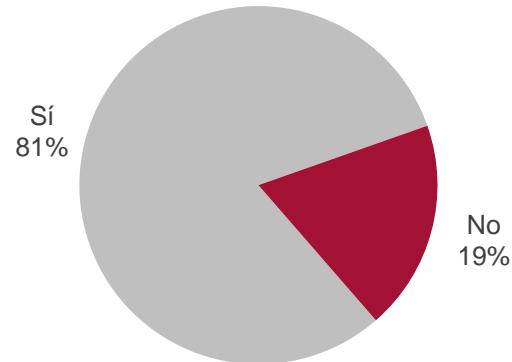


ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Total (n = 1502)	Telefónica (n = 634)	Presencial (n = 868)
Sí	65%	67%	63%
No	35%	33%	37%



## P.9.: ¿La ha utilizado?

Base: Personas entrevistadas que afirman conocer las web del Gobierno Vasco euskadi.eus

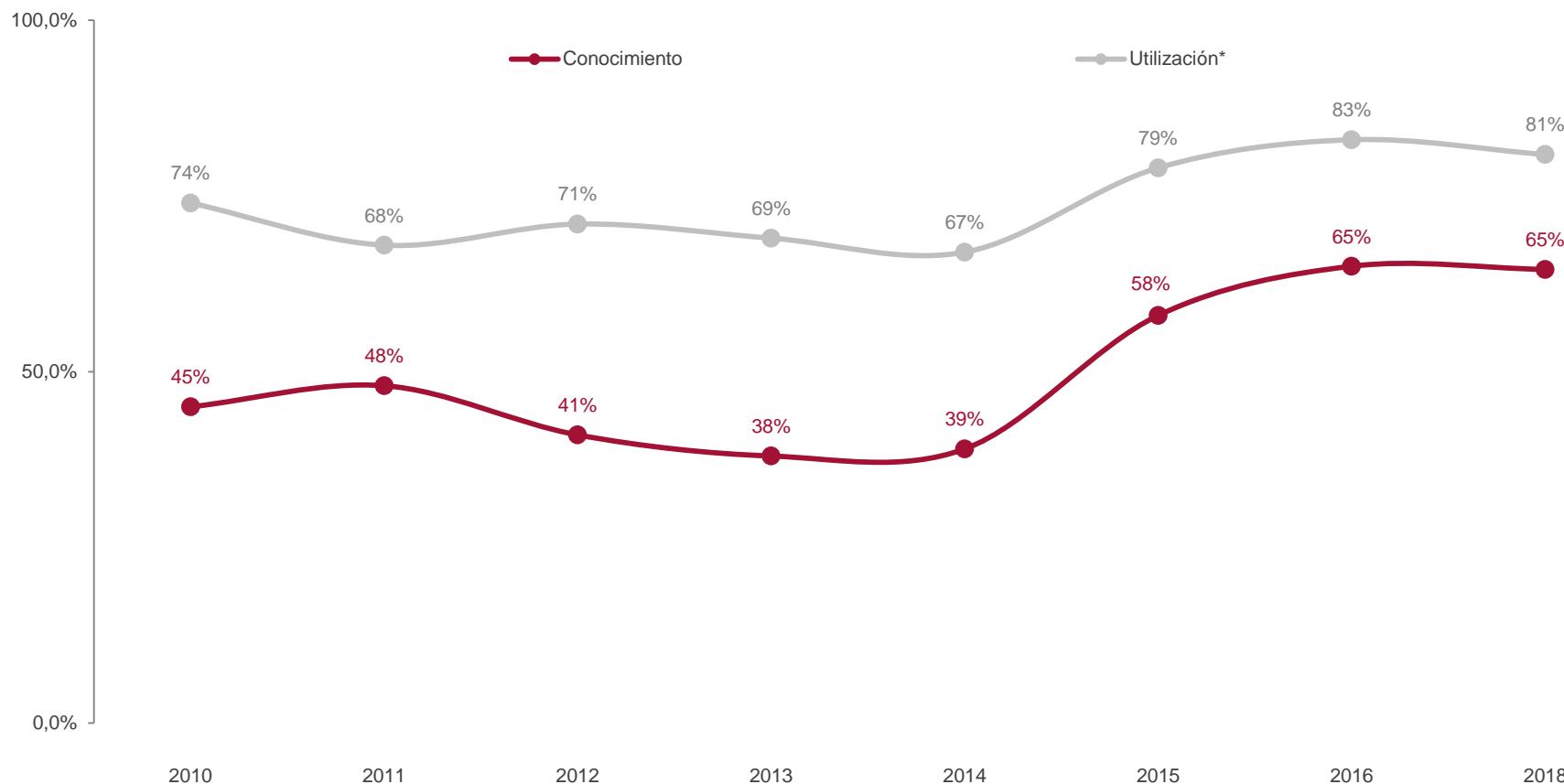


ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Total (n = 969)	Telefónica (n = 442)	Presencial (n = 548)
Sí	81%	82%	80%
No	19%	18%	20%



## Evolución del conocimiento y utilización de la web del Gobierno Vasco

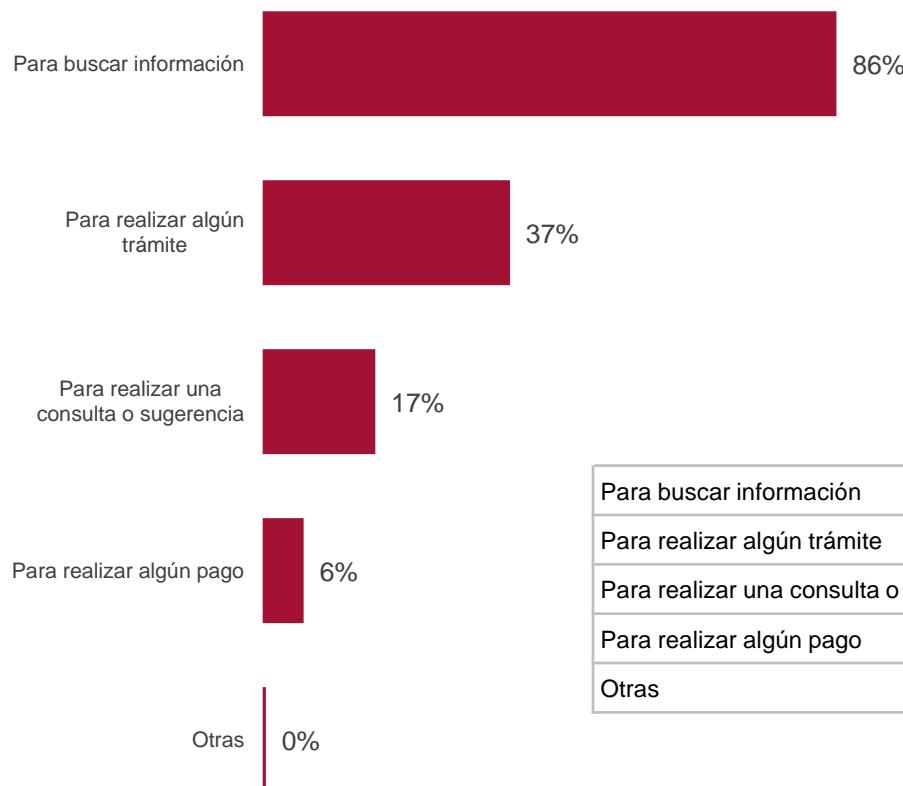
Base: Total de personas entrevistadas





## P.10.: ¿Para qué la ha utilizado?\*

Base: Personas entrevistadas que afirman haber utilizado la web del Gobierno Vasco euskadi.eus



ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Total (n = 784)	Telefónica (n = 344)	Presencial (n = 440)
Para buscar información	86%	83%	89%
Para realizar algún trámite	37%	37%	37%
Para realizar una consulta o sugerencia	17%	5%	26%
Para realizar algún pago	6%	4%	8%
Otras	0%	1%	---

\* No se sugirió ninguna respuesta. Posibilidad de respuesta múltiple.



### **3.- VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE ZUZENEAN**



El 95% de las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean **manifiesta estar muy o bastante satisfecho, satisfecha** con el desempeño global del mismo. Tan solo un 1% manifiesta insatisfacción y un 3% se sitúa en valores intermedios.

La valoración global media se sitúa en ratios similares a los de los años 2013, 2015 y 2016.

**La mitad de las personas usuarias** del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean **valora** el desempeño del mismo y **en comparación con otros servicios** similares de otras instituciones, administraciones como **mejor**. Tan solo un 1,0% valora de manera comparada el desempeño del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean como **peor**.

**El espacio físico de las oficinas** de Zuzenean se sitúa **por encima de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicio de Zuzenean 2018** tanto en lo relativo a la valoración del espacio (compromiso del 8,0, logro del 8,2) como las condiciones ambientales de las oficinas (compromiso del 8,0, logre del 8,5). Es en Donostia donde, principalmente, se resiente el desempeño de Zuzenean en esta área, sobre todo, en lo relativo a las instalaciones de la oficina (recordemos, compromiso del 8,0, en Donosita se logra el desempeño del 7,9 por debajo de lo logrado en Bilbao y Vitoria-Gasteiz).

**La organización de la atención, el desempeño** en esta área, es **claramente satisfactorio**. No obstante, resultaría conveniente profundizar por qué existen tantas diferencias en relación con el tiempo de espera en ser atendido en Bilbao y Donosita (por debajo del compromiso del 8,0, 7,6 y 7,7 respectivamente) en comparación con Vitoria-Gasteiz donde se supera de manera significativa el compromiso adquirido (8,5 de desempeño frente al 8,0 de compromiso adquirido). Leve descenso en relación al año 2016, marcado por la percepción del tiempo de espera en ser atendido.



---

El **personal** de atención del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean obtiene unos **niveles de desempeño medio por encima del 9** en la escala de valoración (mínimo 0 a máximo 10), presentando una situación similar, casi calcada, a la detectada en 2016.

En los cuatro compromisos adquiridos por Zuzenean en esta área, en todos se superan dichos compromisos de manera significativa. Es en la oficina de Bilbao donde los compromisos adquiridos, logrando alcanzar los ratios de desempeño comprometidos, son inferiores, significativamente, a los de Donostia o Vitoria-Gasteiz.

Por último, cabe destacar como las **personas usuarias** del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean **valoran muy satisfactoriamente tanto la utilidad como la claridad de la información** (ambos aspectos reciben una valoración media de 8,9). Más aún, en 2018 se consolidan el óptimo desempleo en estos factores de servicio.

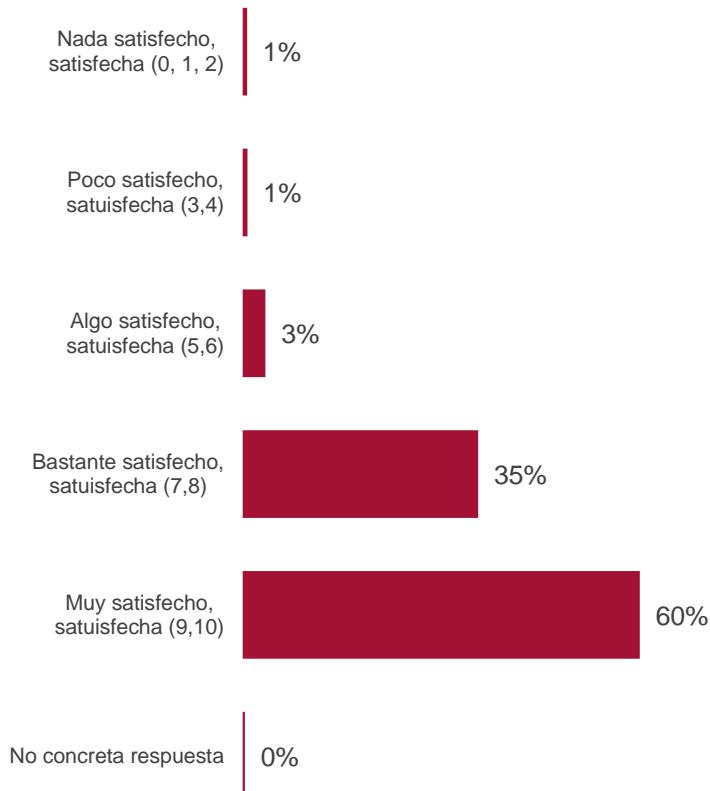


### ***3.1.- VALORACIÓN GENERAL DEL DESEMPEÑO***



**P.17.: ¿Cuál es el nivel de satisfacción global con el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean que ha recibido?\***

Base: Total de personas entrevistadas



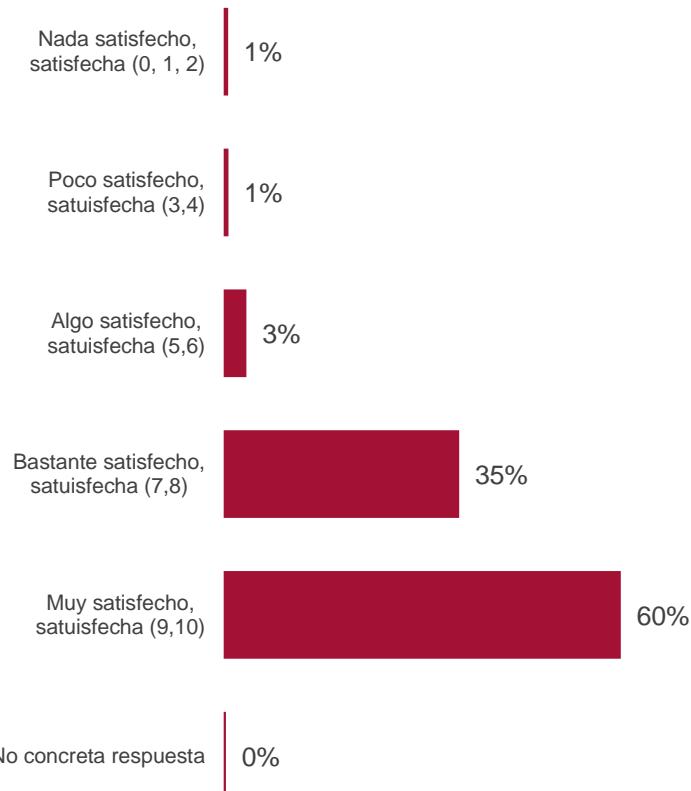
ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Total (n = 1502)	Telefónica (n = 634)	Presencial (n = 868)
Nada satisfecho, satisfecha (0, 1, 2)	1%	1%	1%
Poco satisfecho, satisfecha (3,4)	1%	1%	1%
Algo satisfecho, satisfecha (5,6)	3%	2%	4%
Bastante satisfecho, satisfecha (7,8)	35%	25%	43%
Muy satisfecho, satisfecha (9,10)	60%	71%	52%
No concreta respuesta	0%	1%	0%
<b>MEDIA</b>	<b>8,7</b>	<b>8,9</b>	<b>8,4</b>

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



**P.17.: ¿Cuál es el nivel de satisfacción global con el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean que ha recibido?\***

Base: Total de personas entrevistadas



ATENCIÓN PRESENCIAL				
	Presencial (n = 868)	Bilbao (n = 466)	Donostia (n = 206)	Vitoria- Gasteiz (n = 196)
Nada satisfecho, satisfecha (0, 1, 2)	1%	0%	1%	1%
Poco satisfecho, satisfecha (3,4)	1%	---	2%	1%
Algo satisfecho, satisfecha (5,6)	4%	4%	6%	2%
Bastante satisfecho, satisfecha (7,8)	43%	48%	42%	32%
Muy satisfecho, satisfecha (9,10)	52%	47%	49%	64%
No concreta respuesta	0%	---	1%	---
<b>MEDIA</b>	<b>8,4</b>	<b>8,4</b>	<b>8,3</b>	<b>8,7</b>

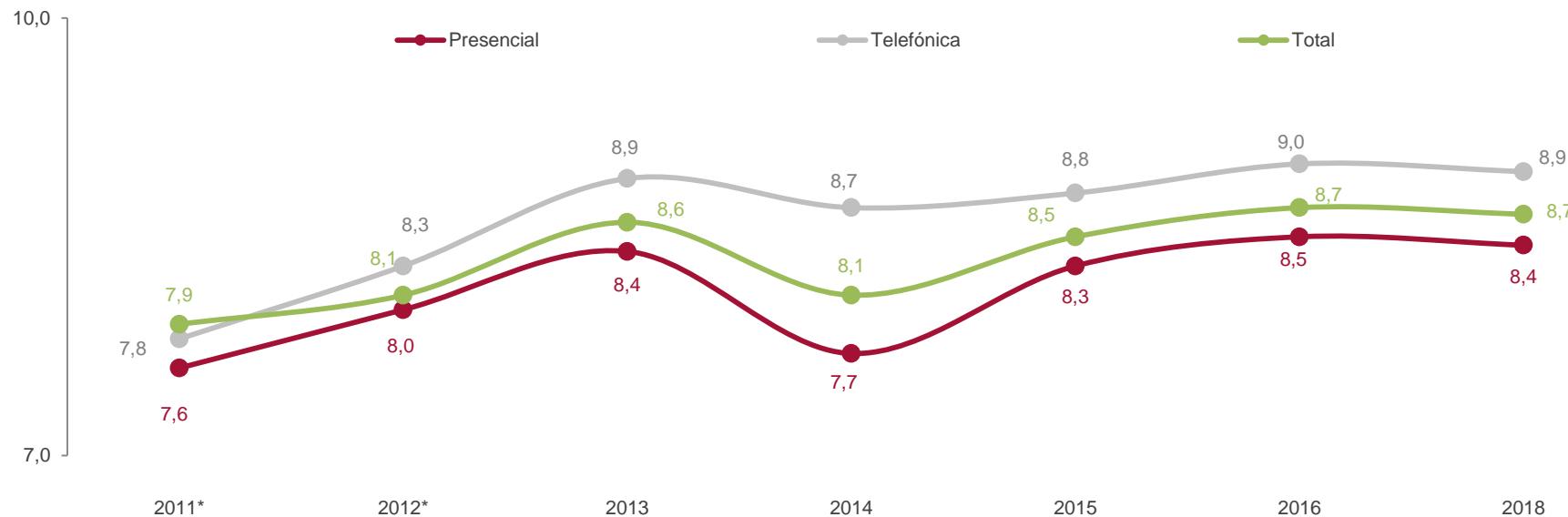
\* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "muy satisfecho, satisfecha".



## Evolución de la valoración general (Indicador 5.1.)\*

Base: Total de personas entrevistadas

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
Presencial	7,6	8,0	8,4	7,7	8,3	8,5	8,4
Telefónica	7,8	8,3	8,9	8,7	8,8	9,0	8,9
Total	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5	8,7	8,7



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

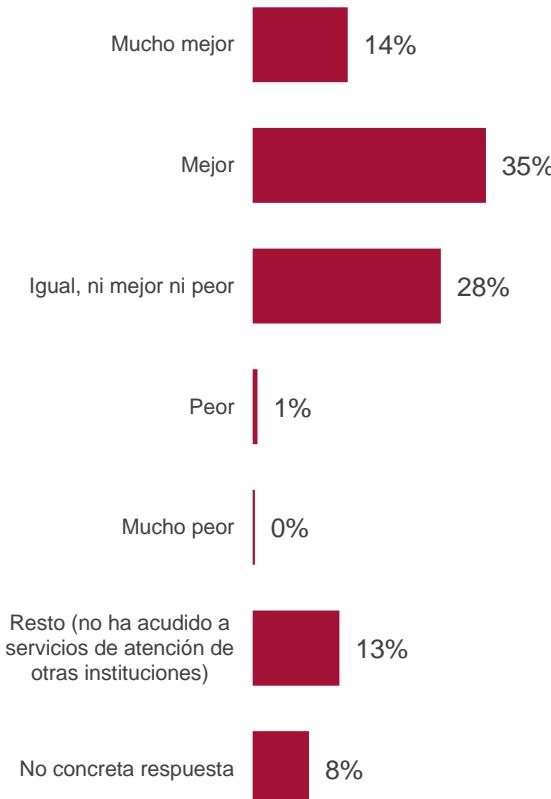


## **3.2.- VALORACIÓN COMPARADA DEL SERVICIO ZUZENEAN**



**P.23.: ¿Cómo valora la atención del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean del Gobierno Vasco en comparación con los servicios de atención ciudadana de otras instituciones (Estatal, Diputación, Ayuntamiento) a los que haya acudido?\***

Base: Total de personas entrevistadas



ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Total (n = 1502)	Telefónica (n = 634)	Presencial (n = 868)
Mucho mejor	14%	19%	11%
Mejor	35%	29%	40%
Igual, ni mejor ni peor	28%	20%	35%
Peor	1%	0%	1%
Mucho peor	0%	1%	0%
Resto (no ha acudido a servicios de atención de otras instituciones)	13%	22%	6%
No concreta respuesta	8%	10%	8%

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



## Evolución de la valoración comparada de Zuzenean\*

Base: Total de personas entrevistadas

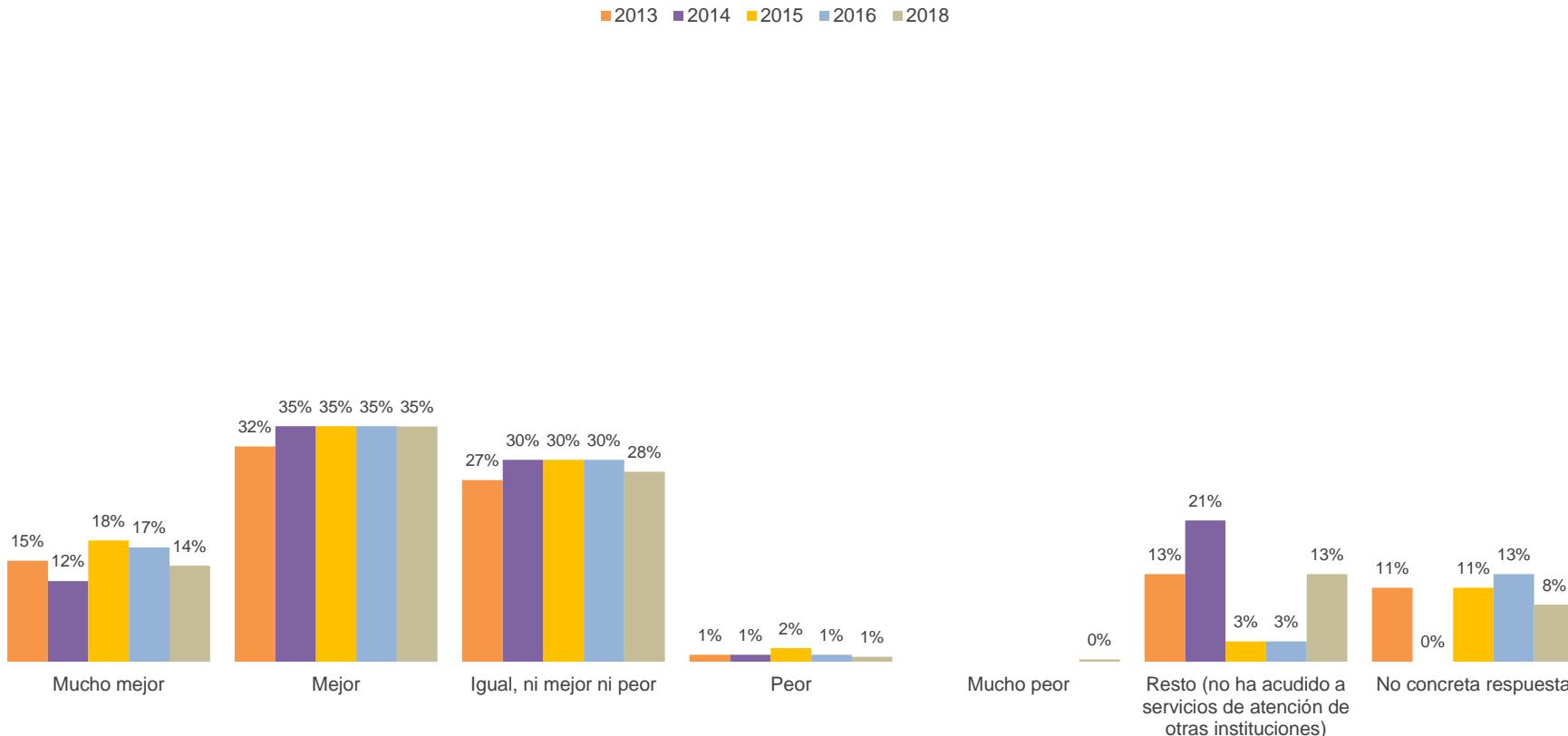
	2013	2014	2015	2016	2018
Mucho mejor	15%	12%	18%	17%	14%
Mejor	32%	35%	35%	35%	35%
Igual, ni mejor ni peor	27%	30%	30%	30%	28%
Peor	1%	1%	2%	1%	1%
Mucho peor	---	---	---	---	0%
Resto (no ha acudido a servicios de atención de otras instituciones)	13%	21%	3%	3%	13%
No concreta respuesta	11%	---	11%	13%	8%

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



## Evolución de la valoración comparada de Zuzenean\*

Base: Total de personas entrevistadas



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



### 3.3.- VALORACIÓN DEL ESPACIO FÍSICO



**P.11.: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos del espacio físico de las oficinas en atención presencial?\***

Base: *Total de personas entrevistadas en atención presencial*

	ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Total (n = 868)	Bilbao (n = 466)	Donostia (n = 206)	Vitoria- Gasteiz (n = 196)
(INDICADOR 1.1.) Instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos, accesibilidad	8,2	8,3	7,9	8,4
Adaptación de la oficina a personas con movilidad reducida	8,2	8,3	7,5	8,6
(INDICADOR 1.2.) Condiciones ambientales de la oficina (limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc.)	8,5	8,6	8,3	8,6
Señalización de la oficina (de los horarios de atención, del dispensador de tickets, etc. ....)	8,2	8,4	7,8	8,1
<b>SATISFACCIÓN MEDIA</b>	<b>8,3</b>	<b>8,4</b>	<b>7,9</b>	<b>8,4</b>

**Atención presencial**



## Evolución de la satisfacción con relación al espacio físico de las oficinas de Atención Presencial de Zuzenean\*

Base: Total de personas entrevistadas en atención presencial

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
(INDICADOR 1.1.) Instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos, accesibilidad	7,7	7,8	8,0	7,6	8,1	8,3	8,2
Adaptación de la oficina a personas con movilidad reducida	8,0	8,0	8,1	7,4	7,9	8,3	8,2
(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	8,5
Señalización de la oficina (de los horarios de atención, del dispensador de tickets, etc. ...)	---	---	---	---	7,4	7,6	8,2
Señalización de la oficina (en la calle y dentro de la oficina...)	7,0	7,2	7,2	7,0	---	---	---
Visibilidad del cartel del horario de atención al público	7,3	7,3	7,0	6,4	---	---	---
<b>SATISFACCIÓN MEDIA</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>7,2</b>	<b>7,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,3</b>

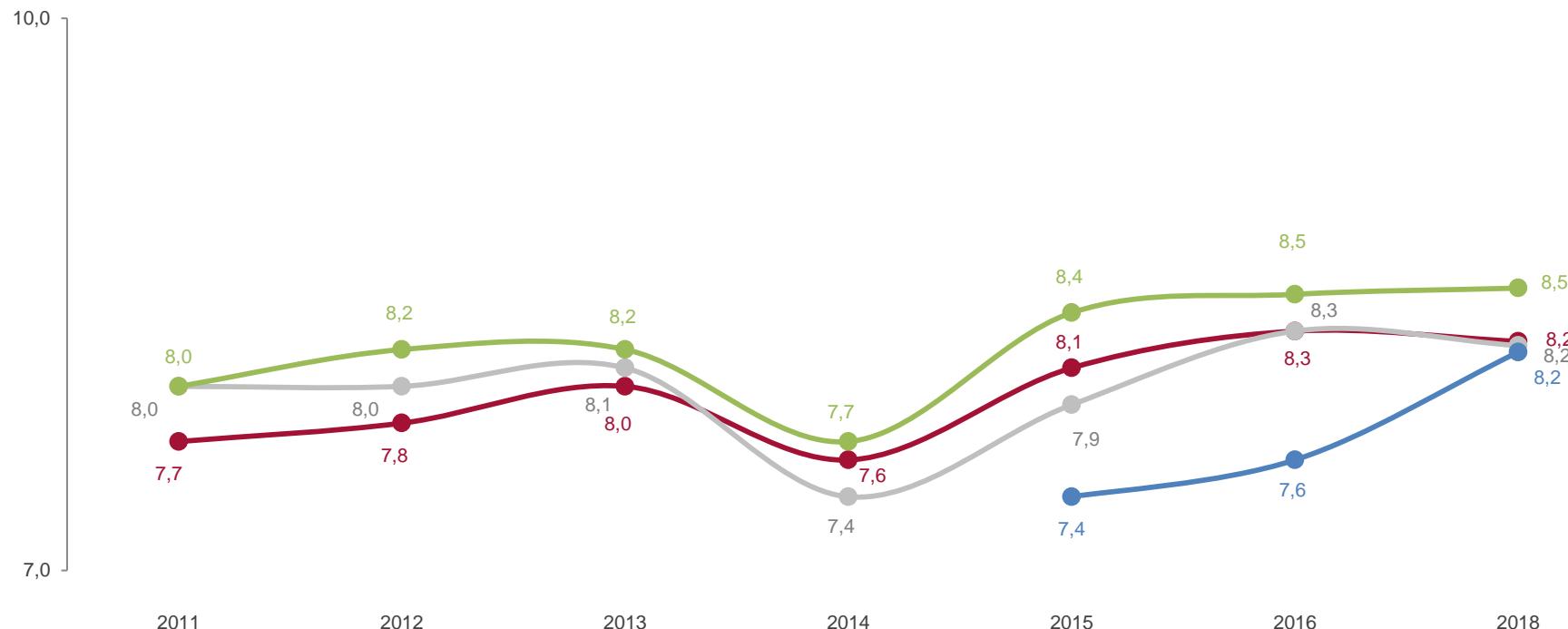
**Atención presencial**



## Evolución de la satisfacción con relación al espacio físico de las oficinas de Atención Presencial de Zuzenean\*

Base: Total de personas entrevistadas en atención presencial

- Instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos, accesibilidad
- Adaptación de la oficina a personas con movilidad reducida
- Condiciones ambientales de la oficina (limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc.)
- Señalización de la oficina (de los horarios de atención, del dispensador de tickets, etc. ....)



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



### **3.4.- VALORACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN**



**P.12.: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la organización de la atención de Zuzenean?\***

*Base: Total de personas entrevistadas*

	ATENCIÓN ZUZENEAN			ATENCIÓN PRESENCIAL		
	<i>Total</i> (n = 1502)	<i>Telefónica</i> (n = 634)	<i>Presencial</i> (n = 868)	<i>Bilbao</i> (n = 466)	<i>Donostia</i> (n = 206)	<i>Vitoria-Gasteiz</i> (n = 196)
(INDICADOR 3.3. / INDICADOR 3.5.) Tiempo de espera hasta ser atendido	8,0	8,2	7,8	7,6	7,7	8,5
(INDICADOR 3.1.) Amplitud del horario de atención al público	8,9	9,0	8,8	8,5	9,1	9,1
Intimidad y confidencialidad a las personas usuarias	7,9	---	7,9	7,8	7,8	8,3
Sistema de gestión de las colas de espera	8,2	---	8,2	8,1	7,9	8,6
Nº de llamadas necesarias para ser atendido o atendida	8,6	8,6	---	---	---	---
Tiempo dedicado en su consulta	9,1	9,1	---	---	---	---
<b>SATISFACCIÓN MEDIA</b>	<b>8,4</b>	<b>8,7</b>	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>	<b>8,2</b>	<b>8,6</b>

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



## Evolución de la satisfacción con relación a la organización de la atención de Zuzenean\*

Base: Total de personas entrevistadas

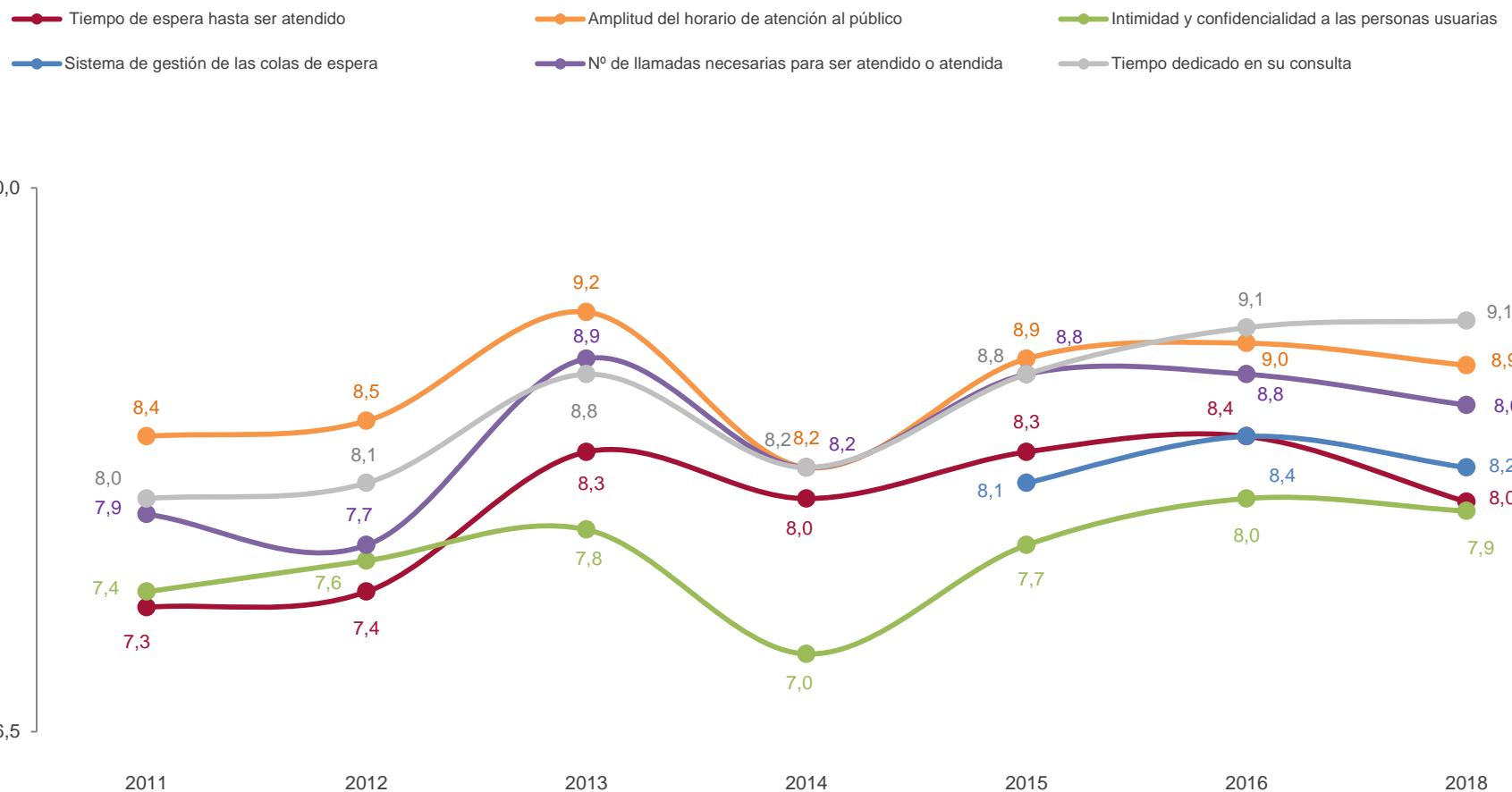
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
(INDICADOR 3.3. / INDICADOR 3.5.) Tiempo de espera hasta ser atendido	7,3	7,4	8,3	8,0	8,3	8,4	8,0
(INDICADOR 3.1.) Amplitud del horario de atención al público	8,4	8,5	9,2	8,2	8,9	9,0	8,9
Intimidad y confidencialidad a las personas usuarias	7,4	7,6	7,8	7,0	7,7	8,0	7,9
Sistema de gestión de las colas de espera	---	---	---	---	8,1	8,4	8,2
Nº de llamadas necesarias para ser atendido o atendida	7,9	7,7	8,9	8,2	8,8	8,8	8,6
Tiempo dedicado en su consulta	8,0	8,1	8,8	8,2	8,8	9,1	9,1
<b>SATISFACCIÓN MEDIA</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>	<b>8,6</b>	<b>7,9</b>	<b>8,4</b>	<b>8,6</b>	<b>8,4</b>

**Atención presencial**



## Evolución de la satisfacción con relación a la organización de la atención de Zuzenean\*

Base: Total de personas entrevistadas



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



### **3.5.- VALORACIÓN DEL PERSONAL DE ATENCIÓN**



**P.13.: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos del personal de atención de Zuzenean?\***

Base: Total de personas entrevistadas

	ATENCIÓN ZUZENEAN			ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Total (n = 1502)	Telefónica (n = 634)	Presencial (n = 868)	Bilbao (n = 466)	Donostia (n = 206)	Vitoria- Gasteiz (n = 196)
(INDICADOR 2.2.) Amabilidad y trato dispensado por el personal	9,1	9,4	8,8	8,6	9,0	9,3
(INDICADOR 2.3.) Claridad y facilidad para entender a la persona que ha atendido	9,1	9,4	8,8	8,6	9,0	9,3
(INDICADOR 2.1.) Preparación de la persona que le ha atendido	9,1	9,3	8,9	8,7	9,0	9,2
(INDICADOR 2.4.) Capacidad de adaptación a su idioma de su interlocutor (castellano o euskera)	9,3	9,6	9,1	8,8	9,3	9,4
<b>SATISFACCIÓN MEDIA</b>	<b>9,1</b>	<b>9,4</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>9,1</b>	<b>9,3</b>

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



## Evolución de la satisfacción con relación al personal de atención de Zuzenean\*

Base: Total de personas entrevistadas

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
(INDICADOR 2.2.) Amabilidad y trato dispensado por el personal	8,5	8,8	9,2	8,8	8,9	9,1	9,1
(INDICADOR 2.3.) Claridad y facilidad para entender a la persona que ha atendido	8,3	8,5	9,0	8,7	8,8	9,1	9,1
(INDICADOR 2.1.) Preparación de la persona que le ha atendido	8,0	8,2	8,9	8,5	8,7	9,0	9,1
(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	9,3
<b>SATISFACCIÓN MEDIA</b>	<b>8,4</b>	<b>8,7</b>	<b>9,1</b>	<b>8,7</b>	<b>8,9</b>	<b>9,1</b>	<b>9,1</b>

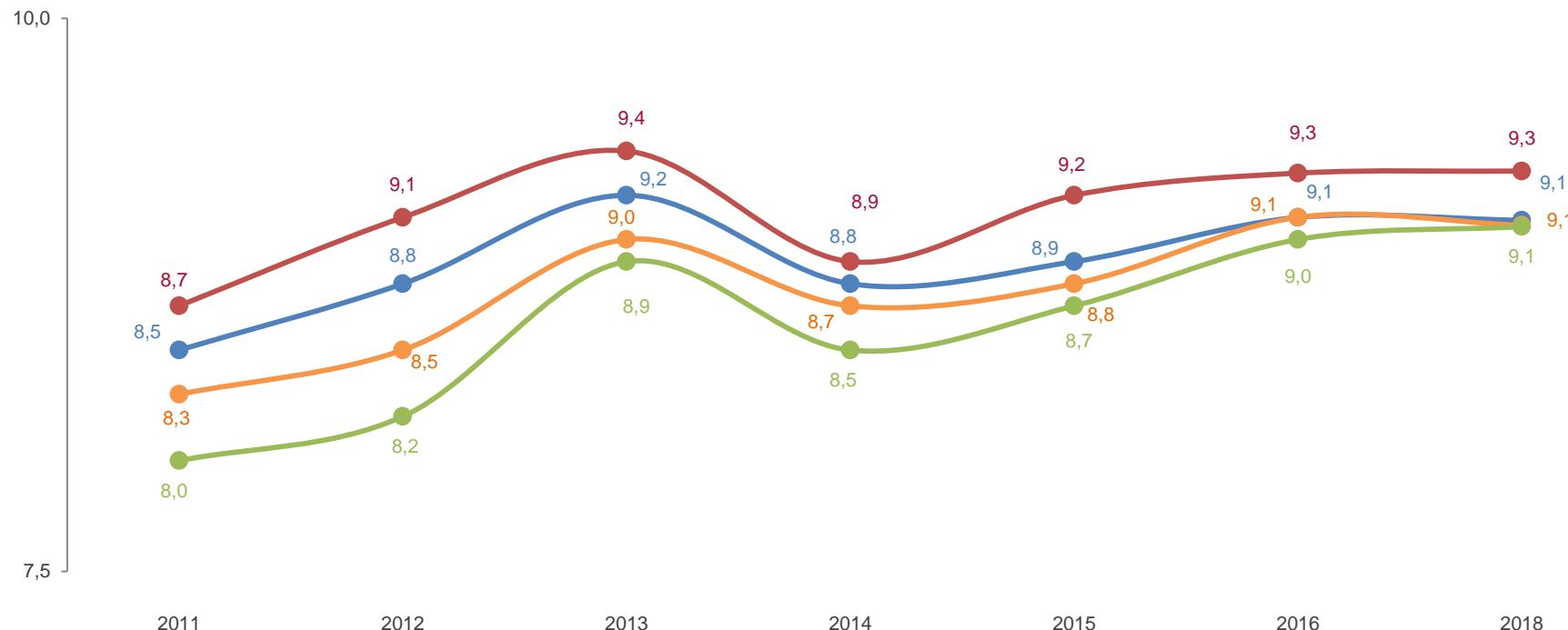
\* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "muy satisfecho, satisfecha".



## Evolución de la satisfacción con relación al personal de atención de Zuzenean\*

Base: Total de personas entrevistadas

- Amabilidad y trato dispensado por el personal
- Claridad y facilidad para entender a la persona que ha atendido
- Preparación de la persona que le ha atendido
- Capacidad de adaptación a su idioma de su interlocutor (castellano o euskera)



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



### ***3.6.- VALORACIÓN DE LA INFORMACIÓN FACILITADA***



**P.14.: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la información facilitada por Zuzenean?\***

Base: *Total de personas entrevistadas*

	ATENCIÓN ZUZENEAN			ATENCIÓN PRESENCIAL		
	<i>Total (n = 1502)</i>	<i>Telefónica (n = 634)</i>	<i>Presencial (n = 868)</i>	<i>Bilbao (n = 466)</i>	<i>Donostia (n = 206)</i>	<i>Vitoria- Gasteiz (n = 196)</i>
Utilidad de la información	8,9	9,2	8,7	8,4	8,9	9,0
Claridad de la información	8,9	9,2	8,7	8,4	9,0	9,1
<b>SATISFACCIÓN MEDIA</b>	<b>8,9</b>	<b>9,2</b>	<b>8,7</b>	<b>8,4</b>	<b>8,9</b>	<b>9,0</b>

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



## Evolución de la satisfacción con relación a la información facilitada por Zuzenean\*

Base: Total de personas entrevistadas

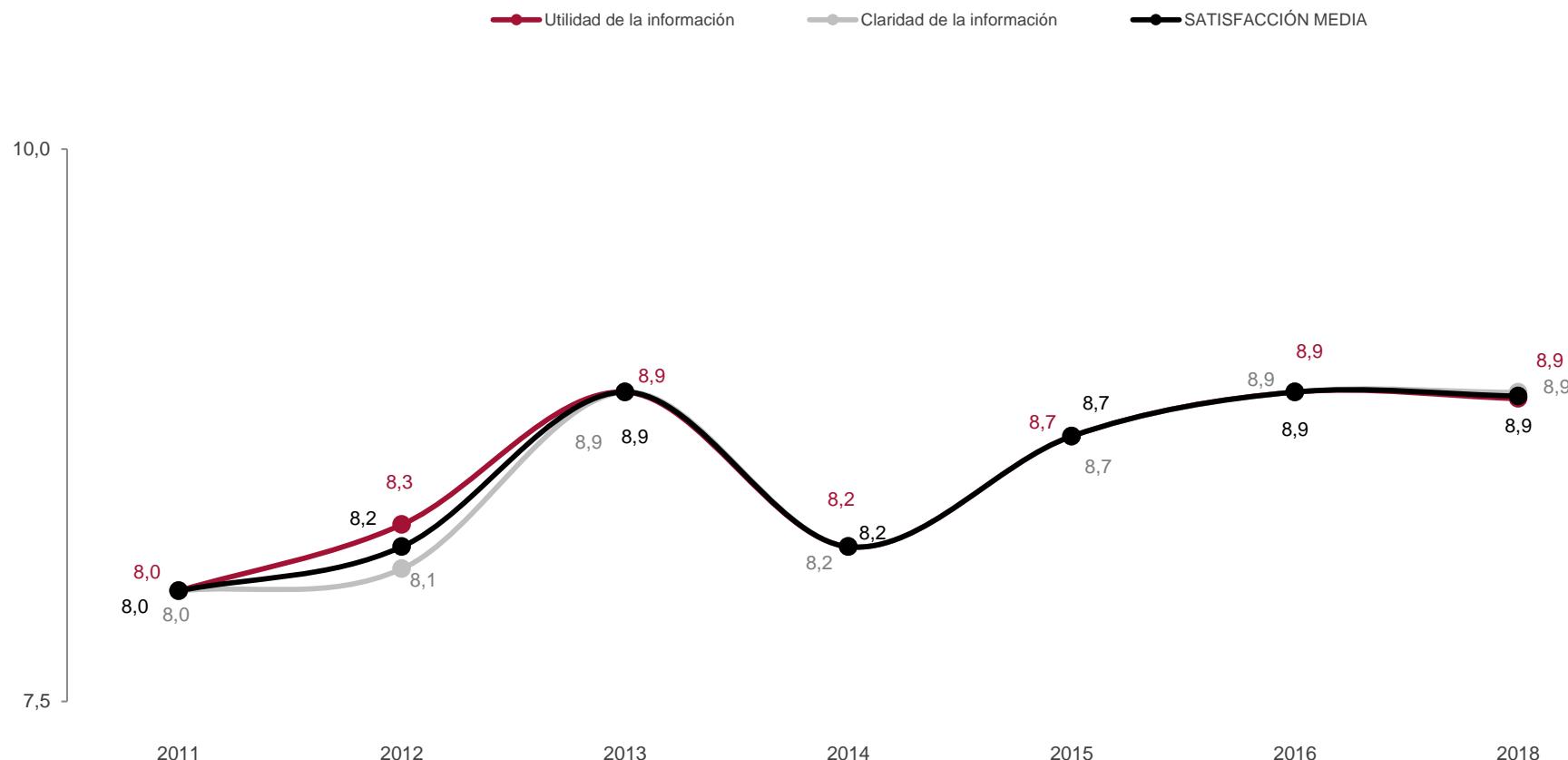
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
Utilidad de la información	8,0	8,3	8,9	8,2	8,7	8,9	8,9
Claridad de la información	8,0	8,1	8,9	8,2	8,7	8,9	8,9
<b>SATISFACCIÓN MEDIA</b>	<b>8,0</b>	<b>8,2</b>	<b>8,9</b>	<b>8,2</b>	<b>8,7</b>	<b>8,9</b>	<b>8,9</b>

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



## Evolución de la satisfacción con relación a la información facilitada por Zuzenean\*

Base: Total de personas entrevistadas



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



### ***3.7.- VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN RECIBIDA***

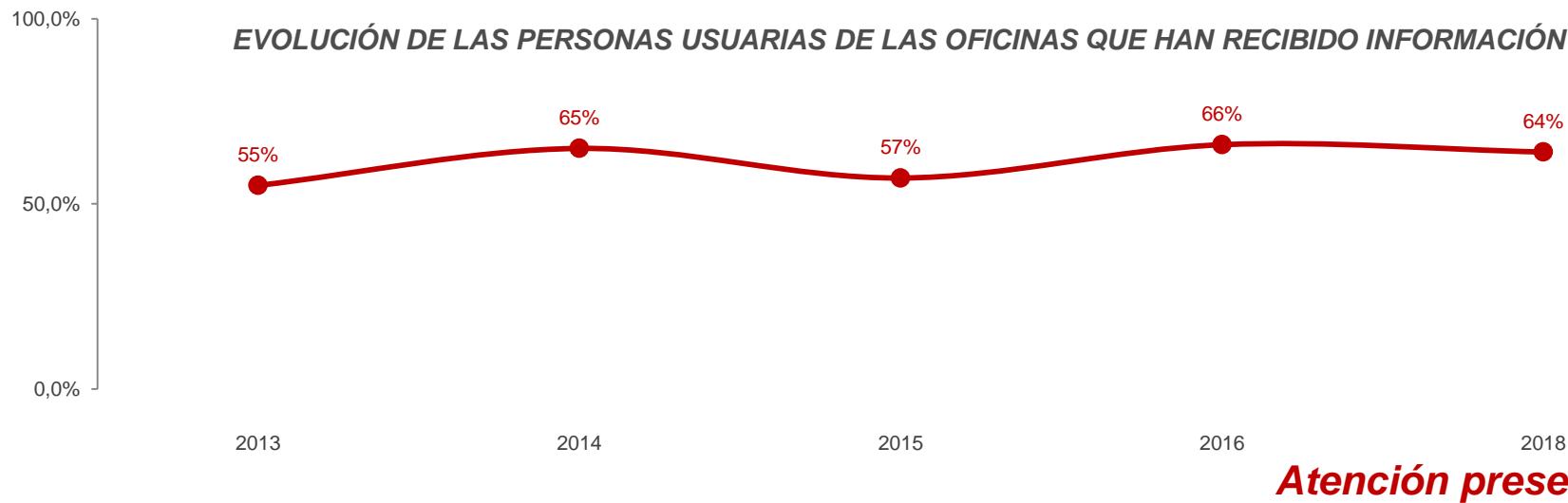


**P.15.: ¿En el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean le han dado algún tipo de documentación para realizar su gestión?**

*Base: Total de personas entrevistadas en atención presencial*

2018				
ATENCIÓN PRESENCIAL				
	<i>Total (n = 868)</i>	<i>Bilbao (n = 466)</i>	<i>Donostia (n = 206)</i>	<i>Vitoria- Gasteiz (n = 196)</i>
Sí	64%	65%	55%	72%
No	36%	35%	45%	28%

	EVOLUCIÓN				
	2013	2014	2015	2016	2018
Sí	55%	65%	57%	66%	64%
No	45%	35%	43%	34%	36%





**P.16.: ¿Cuál es nivel de satisfacción en relación con la calidad de la documentación recibida por parte de Zuzenean para realizar su gestión?\***

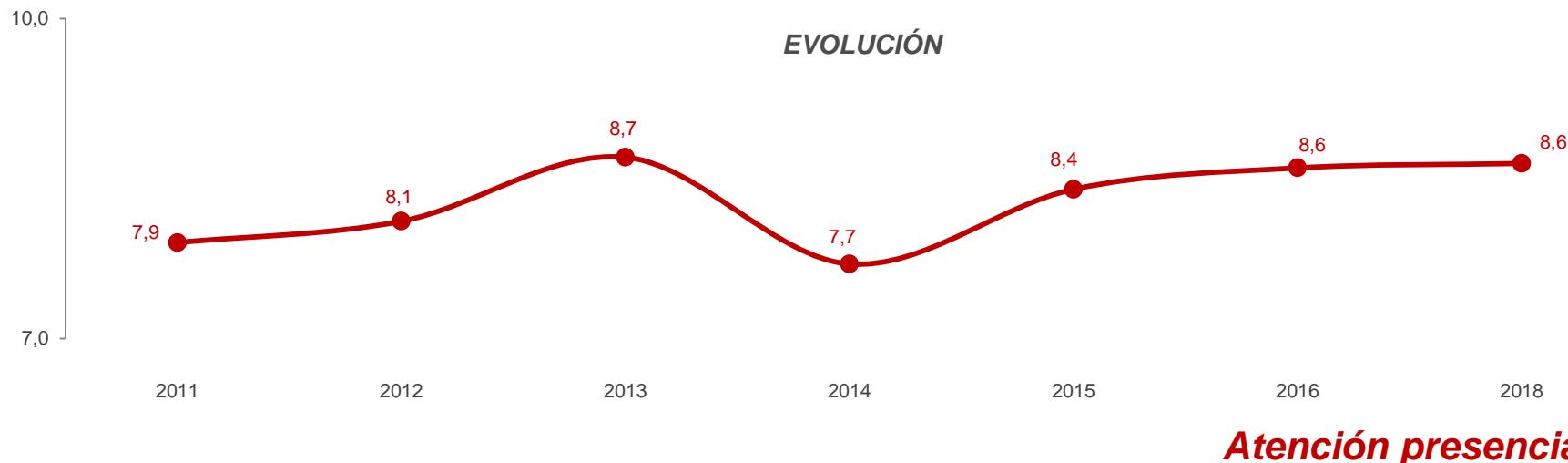
*Base: Total de personas entrevistadas en atención presencial que han recibido documentación para realizar su gestión*

**2018**

ATENCIÓN PRESENCIAL				
	<i>Total (n = 556)</i>	<i>Bilbao (n = 301)</i>	<i>Donostia (n = 114)</i>	<i>Vitoria- Gasteiz (n = 141)</i>
Calidad de la documentación entregada	8,6	8,5	8,8	8,7

**EVOLUCIÓN**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
Calidad de la documentación entregada	7,9	8,1	8,7	7,7	8,4	8,6	8,6



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



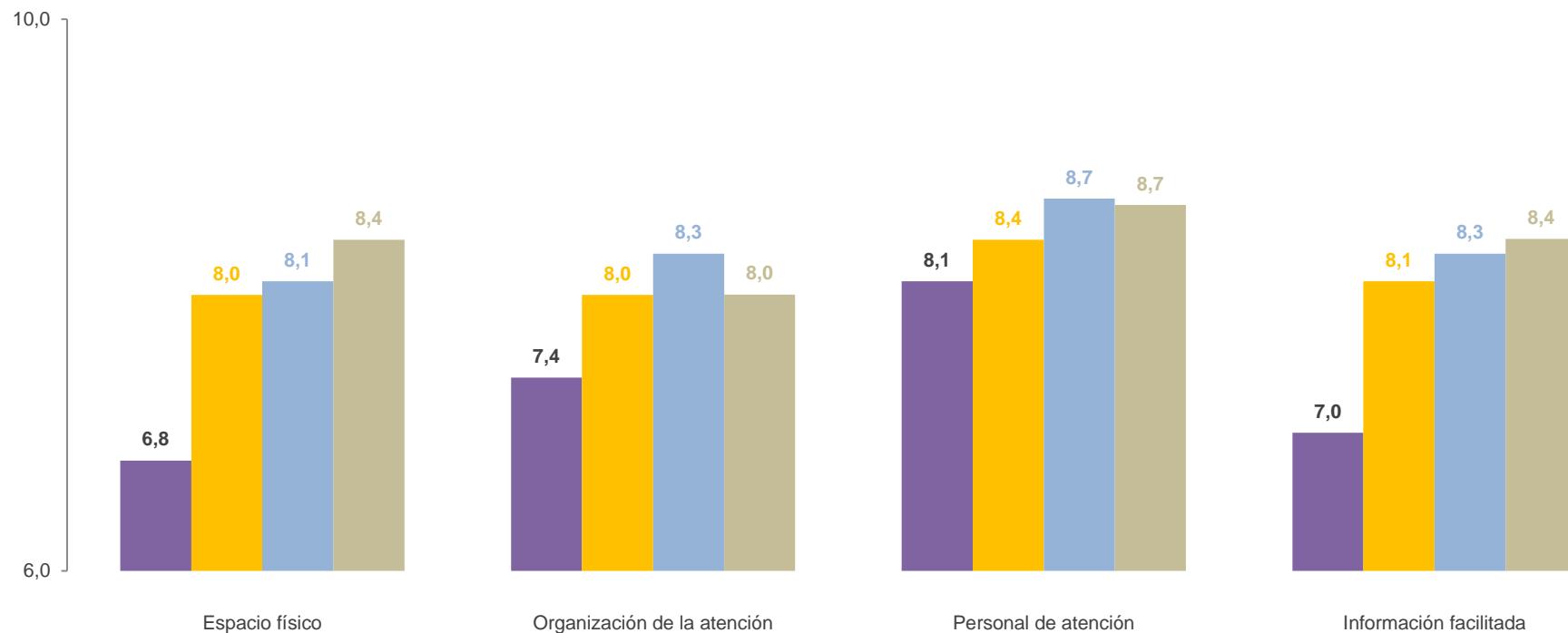
### ***3.8.- EVOLUCIÓN DE LAS PRINCIPALES ÁREAS DE SERVICIO SEGÚN DELEGACIÓN, CANAL***



## Nivel de satisfacción con distintos aspectos Zuzenean Bilbao\*

Base: Total de personas entrevistadas en atención presencial en Bilbao

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2018

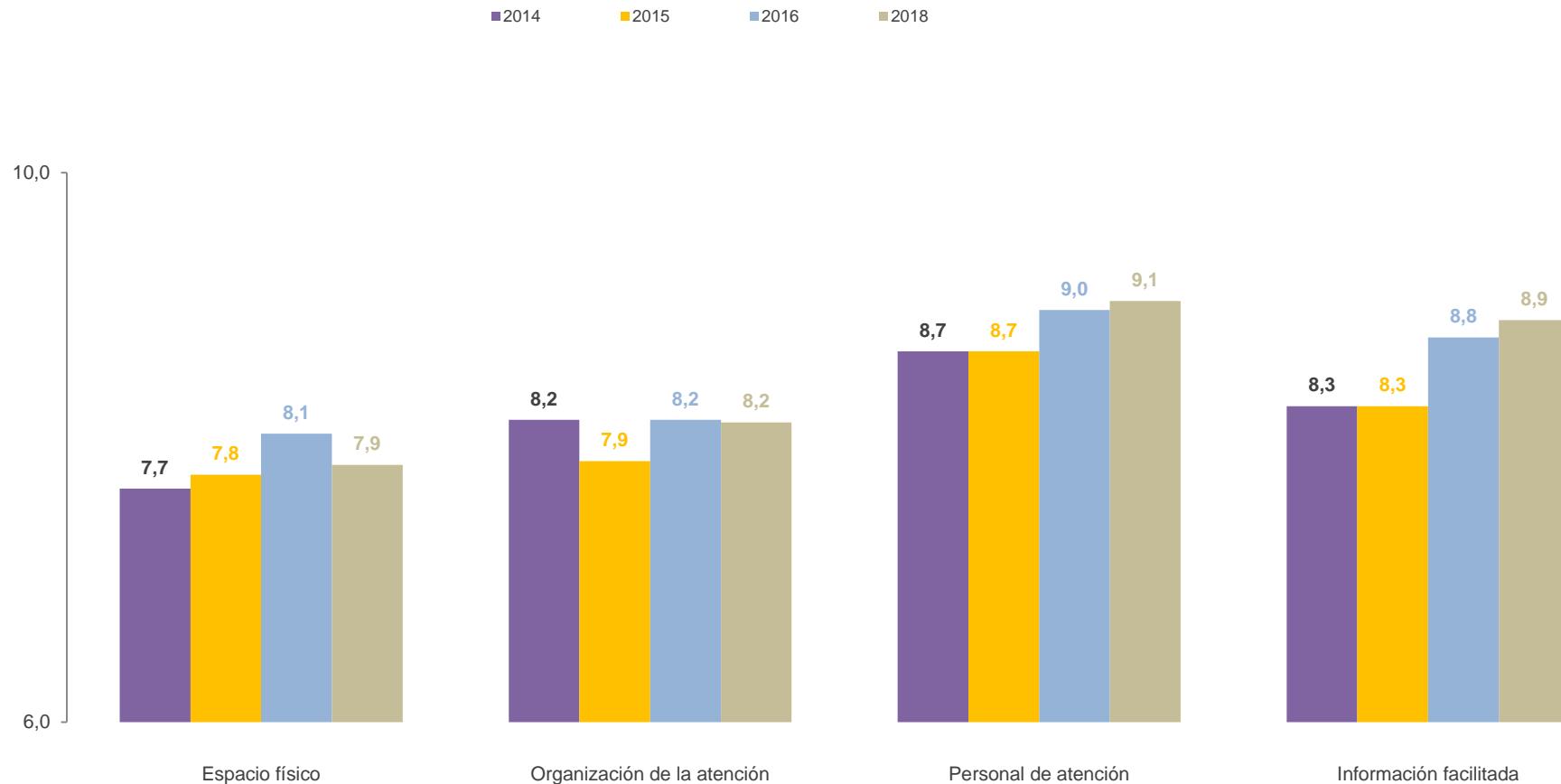


\* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "muy satisfecho, satisfecha".



## Nivel de satisfacción con distintos aspectos Zuzenean Donostia\*

Base: Total de personas entrevistadas en atención presencial en Donostia

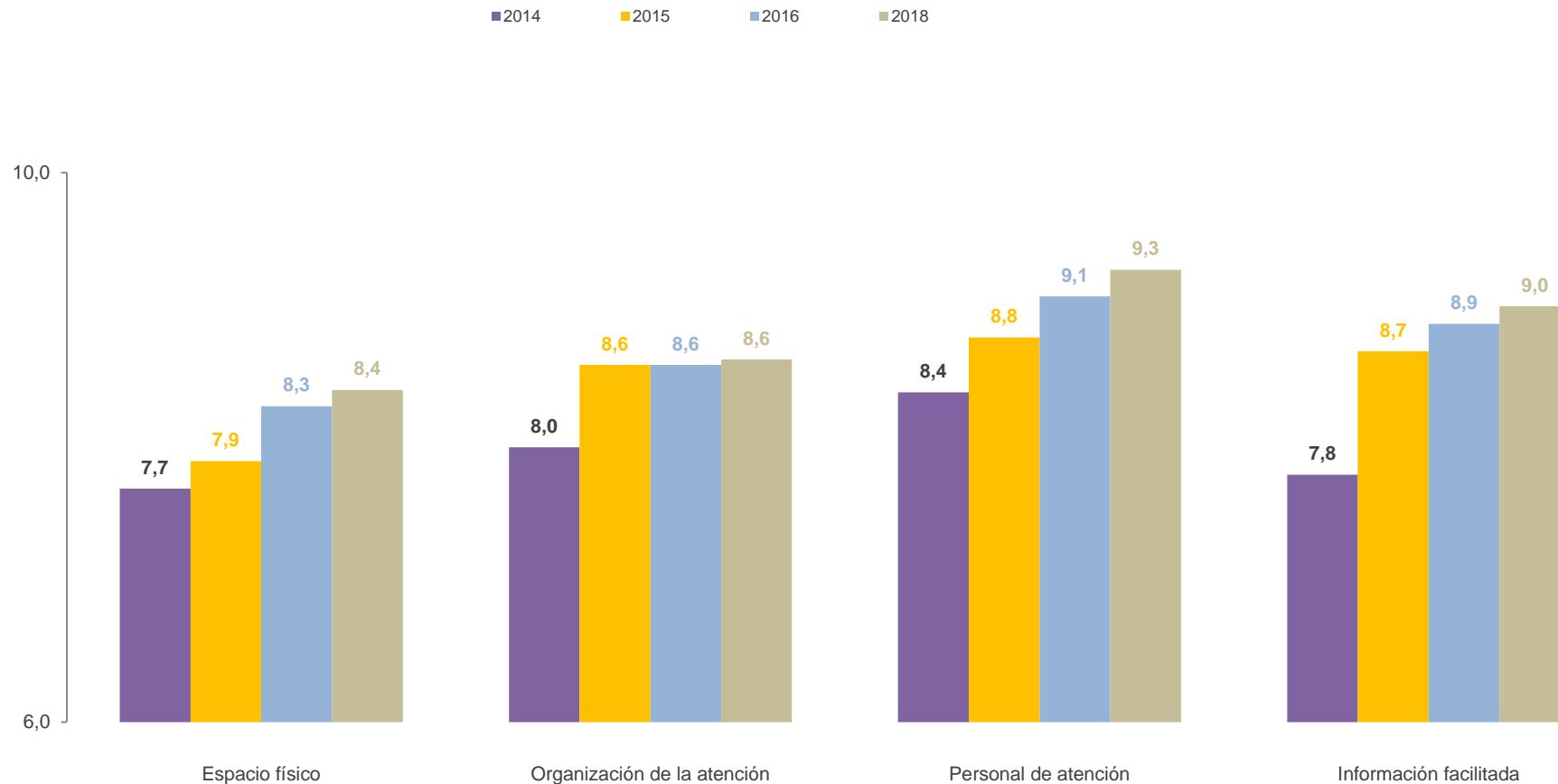


\* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "muy satisfecho, satisfecha".



## Nivel de satisfacción con distintos aspectos Zuzenean Vitoria - Gasteiz\*

Base: Total de personas entrevistadas en atención presencial en Vitoria - Gasteiz

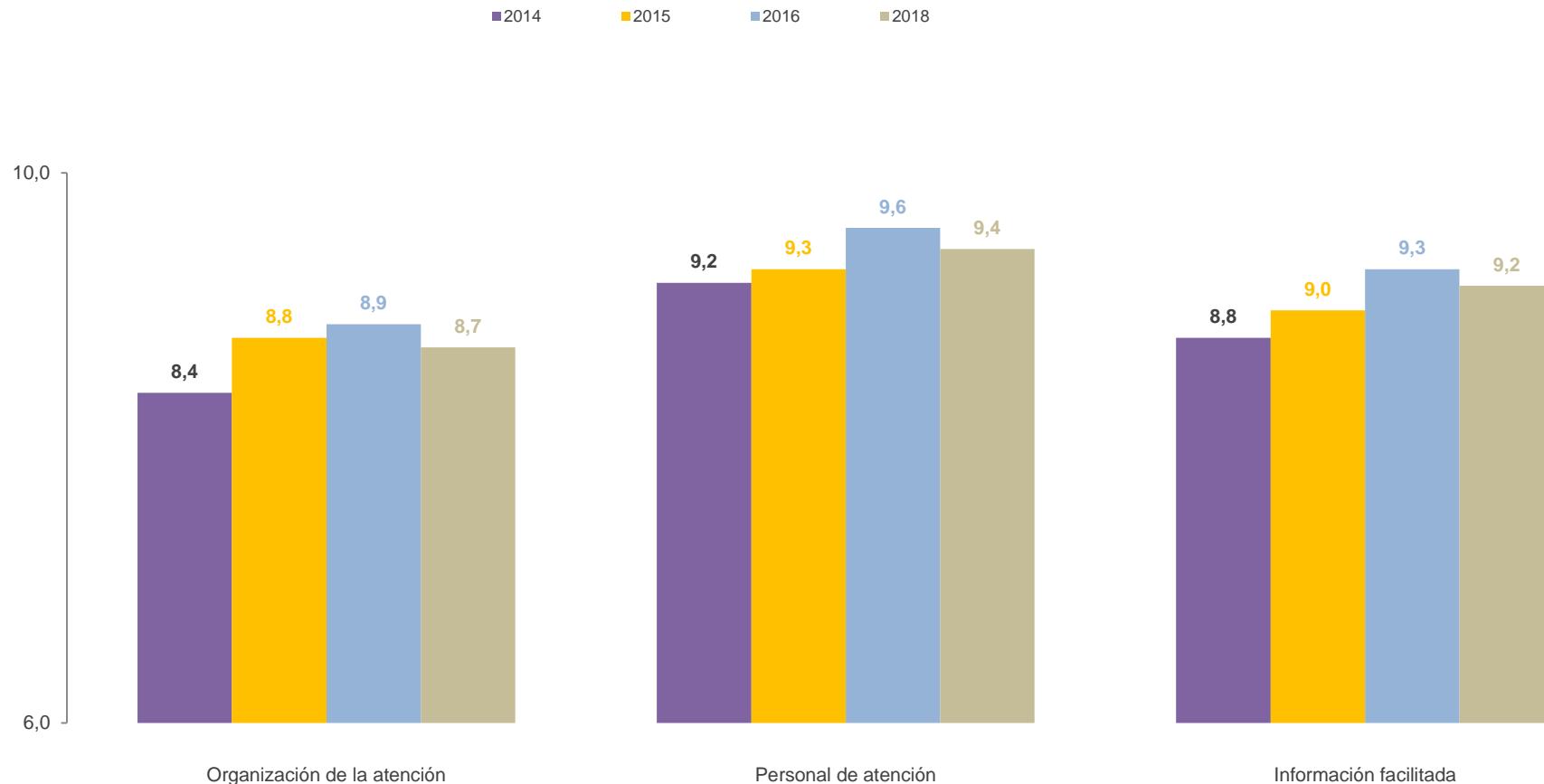


\* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "muy satisfecho, satisfecha".



## Nivel de satisfacción con distintos aspectos Zuzenean Atención Telefónica\*

Base: Total de personas entrevistadas en atención telefónica



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



## **4.- TIEMPO DE ESPERA, RESOLUCIÓN Y SATISFACCIÓN**



---

El 41% de las personas entrevistadas atendidas en las oficinas de Zuzenean ha tenido que esperar menos de 5 minutos. En el lado opuesto, el ratio de personas entrevistadas que han tenido que esperar más de 10 minutos (media de tiempo esperado) es del 31%.

El tiempo medio en la oficina de Bilbao se sitúa en 12 minutos, 10 minutos en Donostia y 6 minutos en Vitoria-Gasteiz. Se duplica por dos el tiempo medio esperado con relación a 2016.

Unido a esta tendencia, incremento del tiempo de espera, la percepción de tiempo excesivo refleja la opinión del 12% de las personas entrevistadas, 3 veces más que en 2016. Es decir, 1 minuto y 30 segundos más que lo detectado una vez que se recoge el ticket en la oficina de Bilbao; 3 minutos y 55 segundos más en Donostia; y, 1 minuto y 55 segundos más en Vitoria-Gasteiz.

En lo concerniente a la atención telefónica, tres de cada cuatro personas entrevistadas señala que solo ha efectuado una llamada, un 13% dos llamadas y 3 o más llamadas el 12% restante.

El 86% de las personas entrevistadas nos traslada que en la visita, llamada realizada a Zuzenean se ha resuelto satisfactoriamente el trámite o gestión planteado. Tan solo, el 6% señala que no se ha resuelto, 4 puntos porcentuales menos que en 2016, siendo además **2018 el momento con menor tasa de no resolución**.



---

Los principales escenarios o motivos por los que no está resuelto el trámite son: pendiente de ser decidido (18%), faltaba documentación (17%); no estaba disponible la documentación, información solicitada (11%); y, la necesidad de acudir a las oficinas (10%).

En líneas generales, el **índice de rotación** (volvería a acudir/llamar) y el índice de recomendación (**N.P.S.**), **perfilan Zuzenean como un servicio con alto grado de vinculación**. Los **ratios obtenidos** en ambos índices calificarían, en este aspecto de la fidelidad, conexión, a **Zuzenean como un servicio excelente**.



## 4.1.- *TIEMPO DE ESPERA EN OFICINAS*



**P.18.: Aproximadamente, ¿cuántos minutos ha tenido que esperar desde su llegada a la oficina hasta que finalmente le han atendido?**

*Base: Total de personas entrevistadas en atención presencial*

ATENCIÓN PRESENCIAL				
	<i>Presencial (n = 868)</i>	<i>Bilbao (n = 466)</i>	<i>Donostia (n = 206)</i>	<i>Vitoria- Gasteiz (n = 196)</i>
Menos de 5 minutos	41%	36%	44%	49%
De 5 a 10 minutos	28%	26%	24%	36%
De 11 a 20 minutos	20%	22%	22%	13%
De 21 a 30 minutos	7%	10%	7%	2%
Más de 30 minutos	4%	6%	4%	0%
<b>Tiempo medio aproximado de espera (min.)</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>6</b>
<b>Tiempo desde que coge el ticket a ser llamado por el o la agente*</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>4</b>

**Atención presencial**



## Evolución del tiempo de espera en ser atendido en las oficinas de Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas en atención presencial

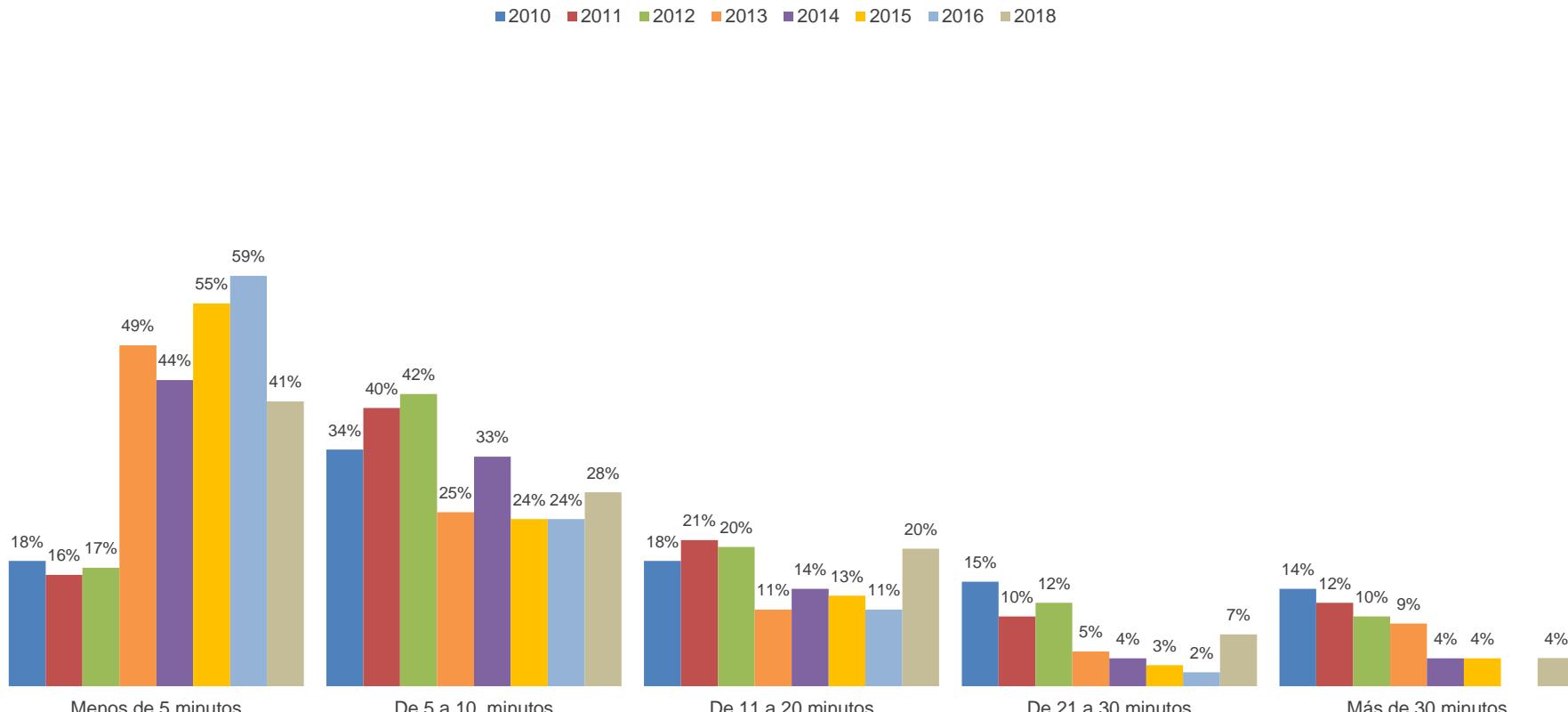
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
Menos de 5 minutos	18%	16%	17%	49%	44%	55%	59%	41%
De 5 a 10 minutos	34%	40%	42%	25%	33%	24%	24%	28%
De 11 a 20 minutos	18%	21%	20%	11%	14%	13%	11%	20%
De 21 a 30 minutos	15%	10%	12%	5%	4%	3%	2%	7%
Más de 30 minutos	14%	12%	10%	9%	4%	4%	---	4%
No concreta respuesta	1%	1%	---	---	---	1%	---	---
<b>Tiempo medio aproximado de espera (min.)</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>10</b>

**Atención presencial**



## Evolución del tiempo de espera en ser atendido en las oficinas de Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas en atención presencial

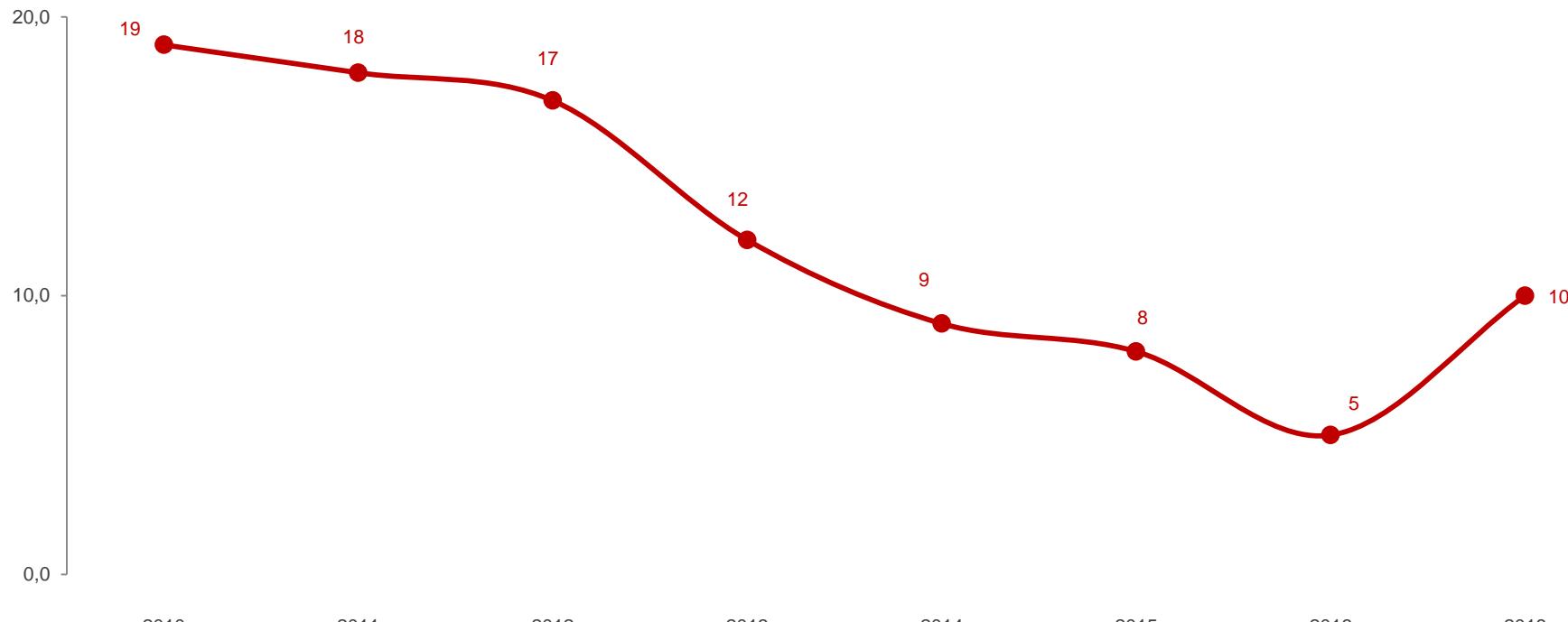


**Atención presencial**



## Evolución del tiempo de espera en ser atendido en las oficinas de Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas en atención presencial



**Atención presencial**



**P.19.: Este tiempo de espera a usted le ha parecido...\***

Base: Total de personas entrevistadas en atención presencial que concretan minutos de espera

ATENCIÓN PRESENCIAL				
	Presencial (n = 868)	Bilbao (n = 466)	Donostia (n = 206)	Vitoria- Gasteiz (n = 196)
Corto	36%	31%	39%	46%
Adecuado	52%	53%	51%	50%
Excesivo	12%	16%	10%	3%
No concreta respuesta	0%	---	0%	---
<b>Tiempo medio aproximado de espera (min.)</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>6</b>
<b>Tiempo medio de espera adecuado (min.)**</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>8</b>
<b>Tiempo desde que coge el ticket a ser llamado por el o la agente***</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>4</b>

## Atención presencial

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

\*\* Base: personas entrevistadas que valoran el tiempo de espera como excesivo.

\*\*\* Datos relativos al informe de actividad mensual octubre de 2018. página 12 del documento



## Evolución de la percepción del tiempo de espera\*

Base: Total de personas entrevistadas en atención presencial que concretan minutos de espera

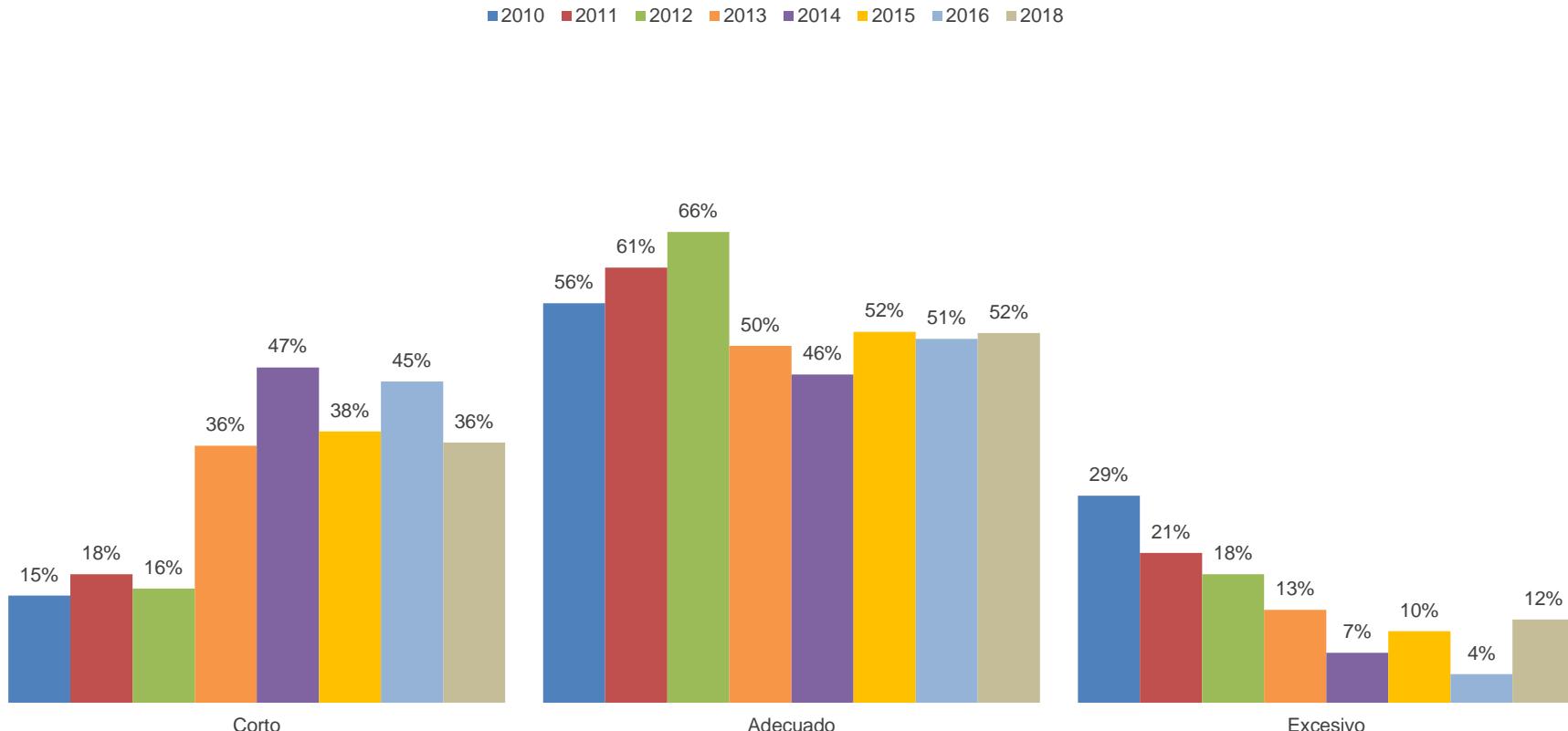
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
Corto	15%	18%	16%	36%	47%	38%	45%	36%
Adecuado	56%	61%	66%	50%	46%	52%	51%	52%
Excesivo	29%	21%	18%	13%	7%	10%	4%	12%
No concreta respuesta	---	1%	---	---	---	---	---	0%

**Atención presencial**



## Evolución de la percepción del tiempo de espera\*

Base: Total de personas entrevistadas en atención presencial que concretan minutos de espera



**Atención presencial**

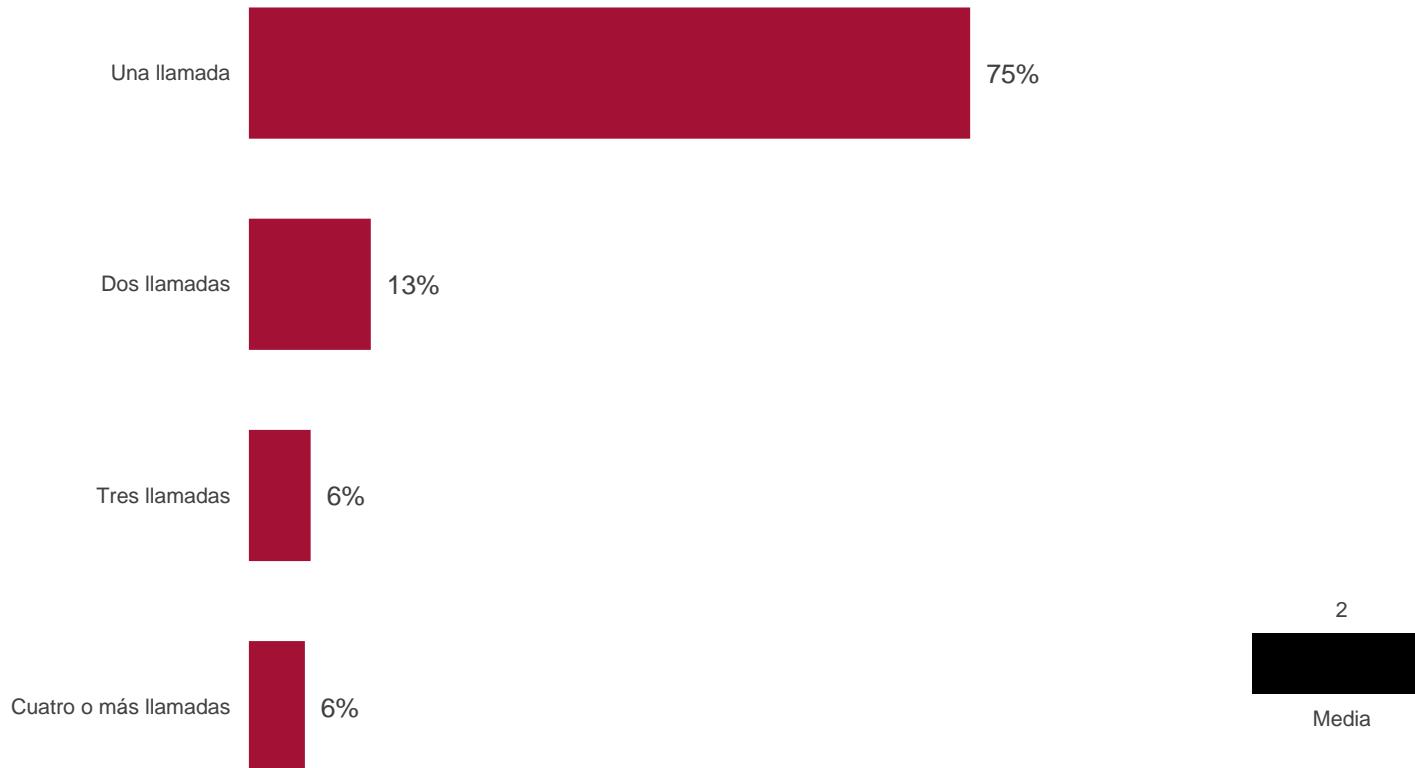


## 4.2.- NÚMERO DE LLAMADAS NECESARIAS PARA CONTACTAR



P.18.: ¿Cuántas llamadas ha tenido que realizar para contactar con el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean?\*

Base: Total de personas entrevistadas en atención telefónica



**Atención telefónica**



## Evolución del número de llamadas realizadas para contactar con Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas en atención telefónica

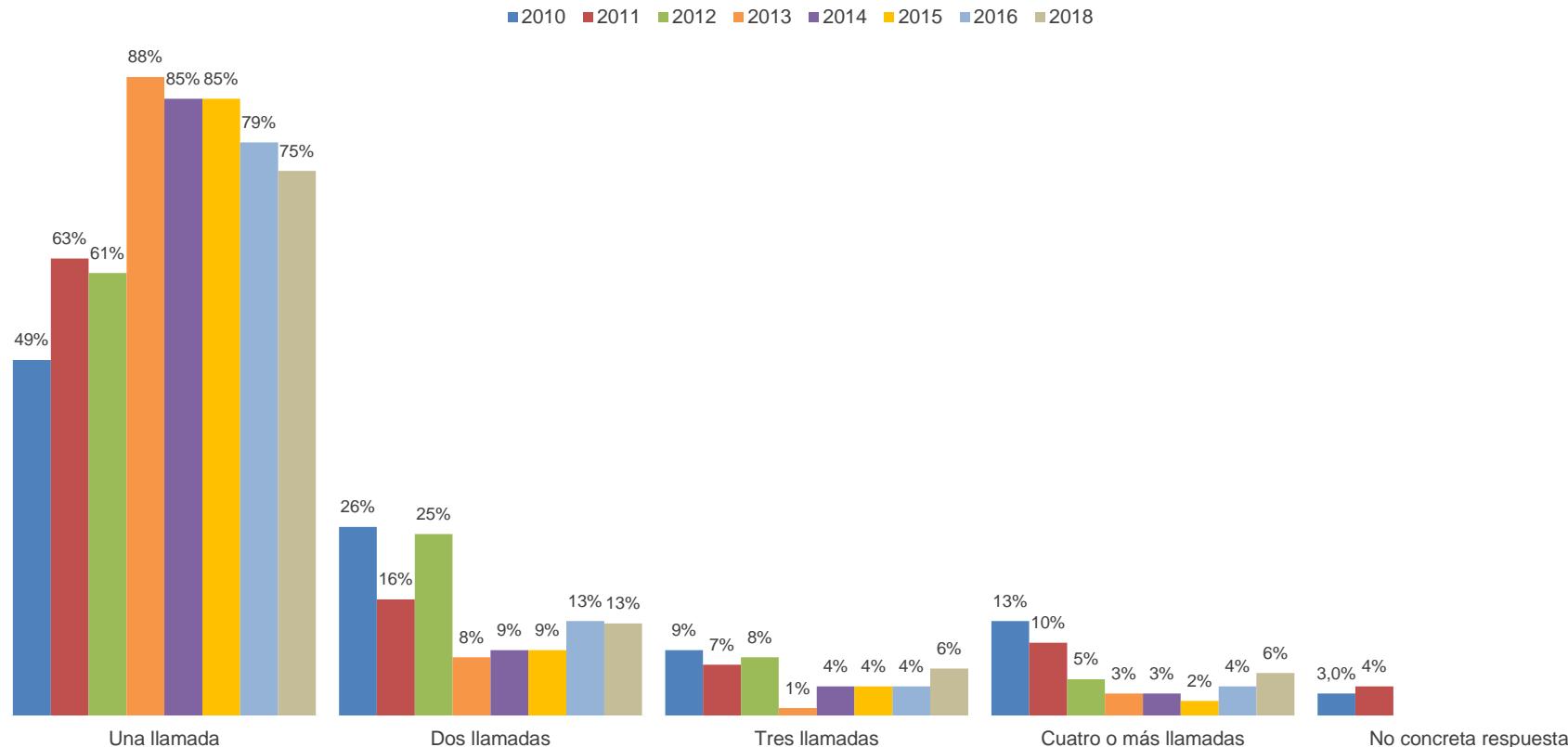
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
Una llamada	49%	63%	61%	88%	85%	85%	79%	75%
Dos llamadas	26%	16%	25%	8%	9%	9%	13%	13%
Tres llamadas	9%	7%	8%	1%	4%	4%	4%	6%
Cuatro o más llamadas	13%	10%	5%	3%	3%	2%	4%	6%
No concreta respuesta	3%	4%	---	---	---	---	---	---
<b>Número medio de llamadas</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

**Atención telefónica**



## Evolución del número de llamadas realizadas para contactar con Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas en atención telefónica

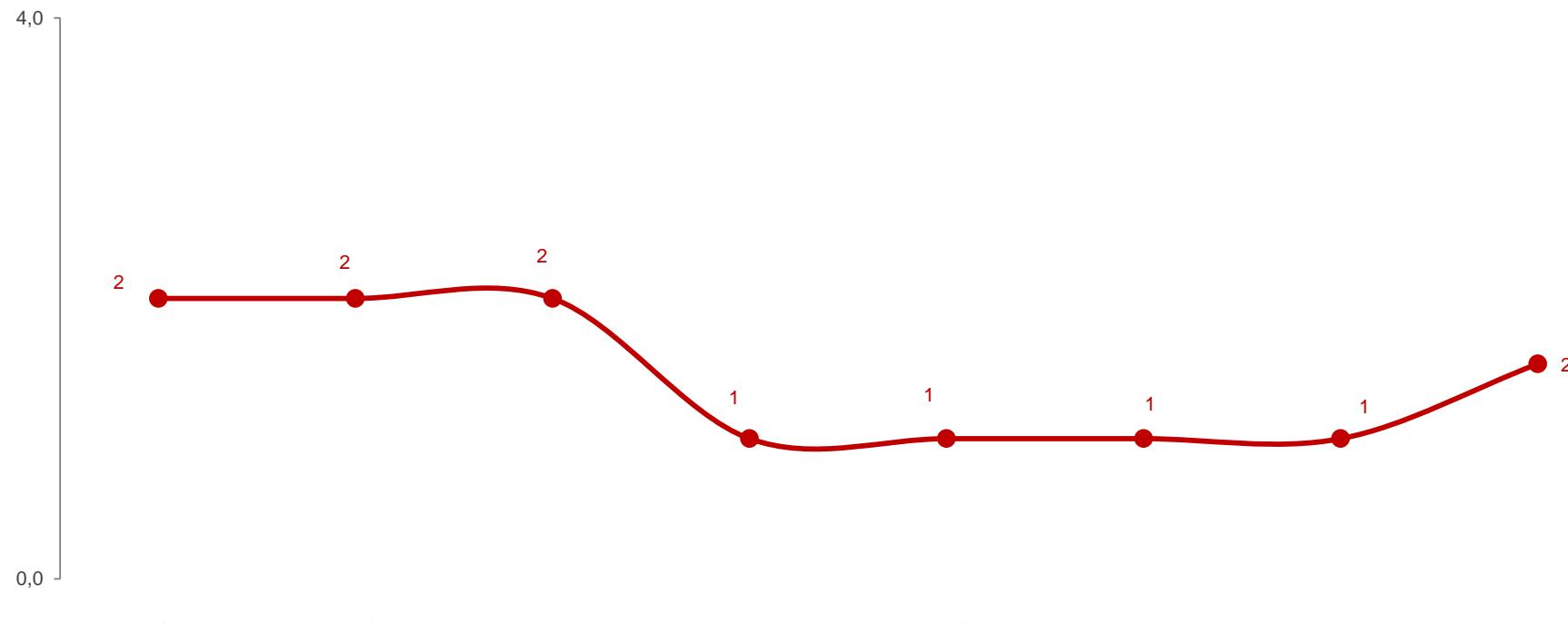


**Atención telefónica**



## Evolución del número de llamadas realizadas para contactar con Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas en atención telefónica



**Atención telefónica**



### **4.3.- RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE**



**P.21.: Al final, el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean, ¿ha resuelto el motivo por el que ha acudido de su llamada?\***

*Base: Total de personas entrevistadas*

	ATENCIÓN ZUZENEAN			ATENCIÓN PRESENCIAL		
	<i>Total</i> (n = 1502)	<i>Telefónica</i> (n = 634)	<i>Presencial</i> (n = 868)	<i>Bilbao</i> (n = 466)	<i>Donostia</i> (n = 206)	<i>Vitoria-Gasteiz</i> (n = 196)
Sí, de forma satisfactoria	86%	79%	90%	92%	89%	86%
Sí, de forma no satisfactoria	1%	1%	2%	2%	1%	1%
Se ha resuelto parcialmente	6%	7%	5%	4%	4%	7%
No, aún no se ha resuelto	6%	10%	3%	1%	5%	6%
No concreta respuesta	1%	2%	0%	---	0%	---



## Evolución de la resolución del trámite\*

Base: Total de personas entrevistadas

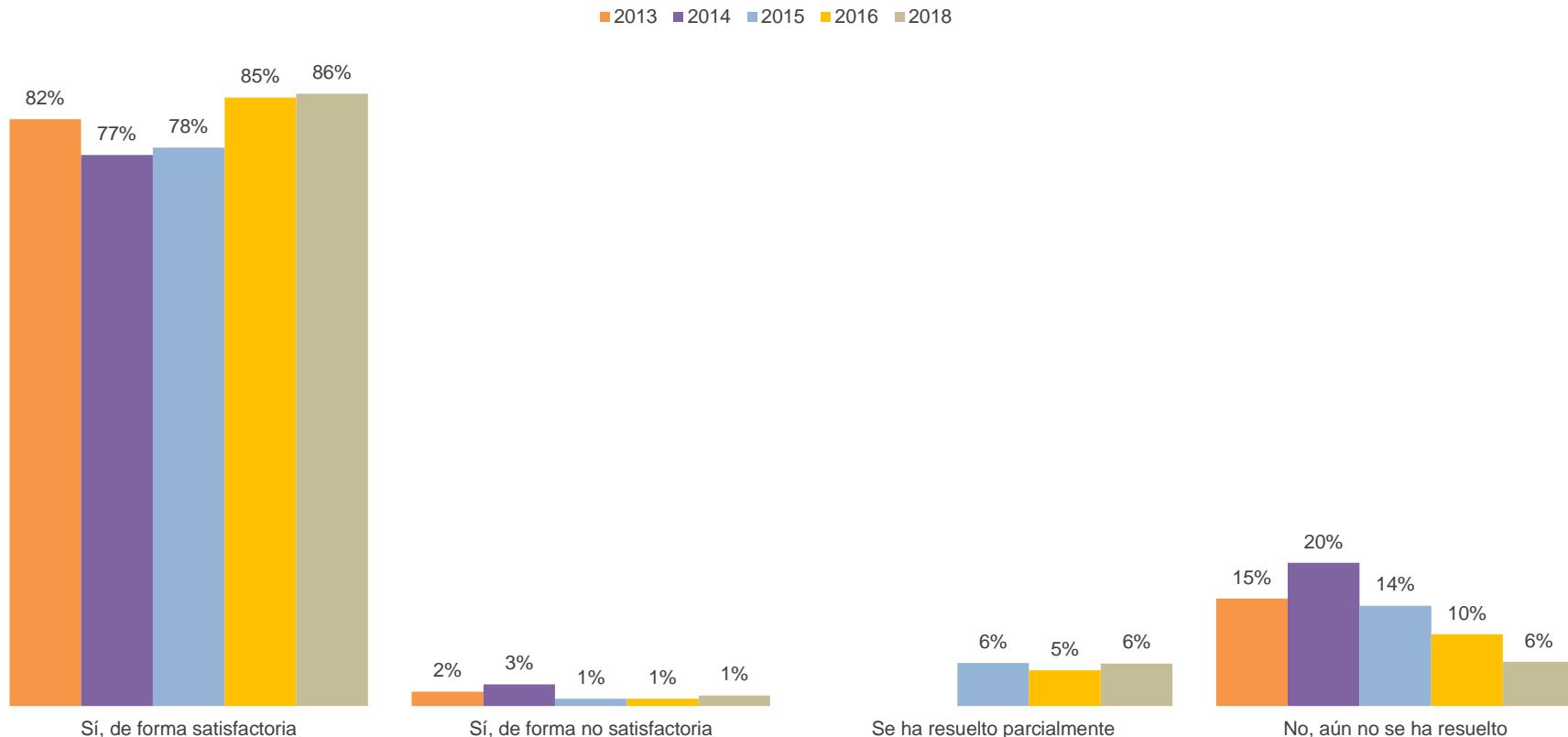
	2013	2014	2015	2016	2018
Sí, de forma satisfactoria	82%	77%	78%	85%	86%
Sí, de forma no satisfactoria	2%	3%	1%	1%	1%
Se ha resuelto parcialmente	---	---	6%	5%	6%
No, aún no se ha resuelto	15%	20%	14%	10%	6%
No concreta respuesta	---	1%	1%	---	1%

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



## Evolución de la resolución del trámite\*

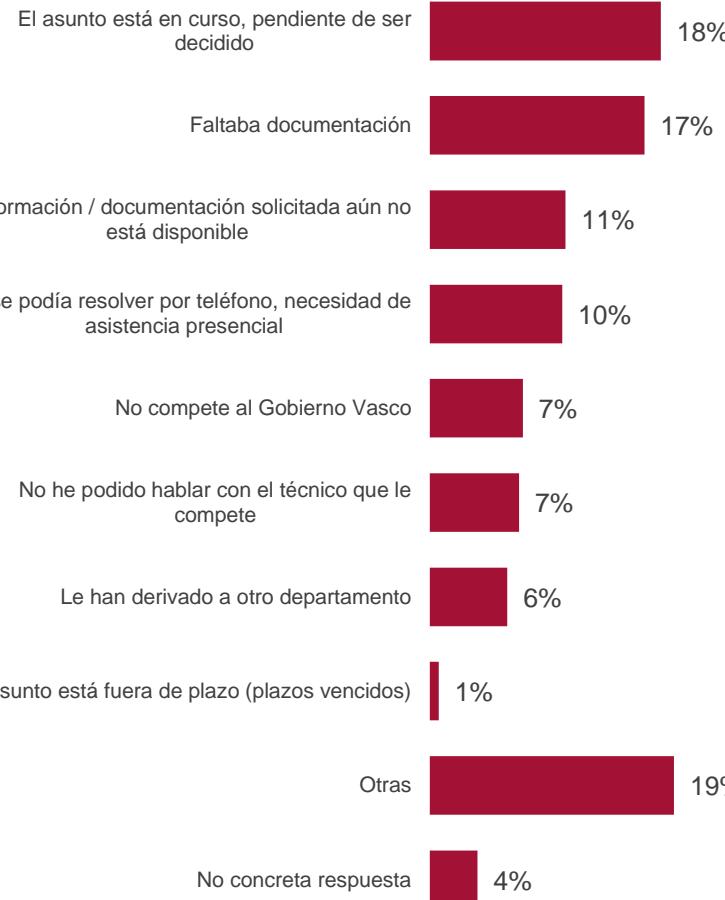
Base: Total de personas entrevistadas





## P.22.: ¿Cuál ha sido la principal razón por la que no se ha resuelto?\*

Base: 182 personas entrevistadas que señalan que Zuzenean no ha resultado su trámite



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



**P.22.: ¿Cuál ha sido la principal razón por la que no se ha resuelto?\***

Base: 182 personas entrevistadas que señalan que Zuzenean no ha resuelto su trámite

	ATENCIÓN ZUZENEAN			ATENCIÓN PRESENCIAL		
	<i>Total</i> (n = 182)	<i>Telefónica</i> (n = 110)	<i>Presencial</i> (n = 72)	<i>Bilbao</i> (n = 26)	<i>Donostia</i> (n = 20)	<i>Vitoria-Gasteiz</i> (n = 26)
El asunto está en curso, pendiente de ser decidido	18%	12%	28%	25%	9%	45%
Faltaba documentación	17%	5%	35%	54%	36%	16%
La información / documentación solicitada aún no está disponible	11%	9%	13%	13%	21%	6%
No se podía resolver por teléfono, necesidad de asistencia presencial	10%	15%	3%	---	3%	6%
No compete al Gobierno Vasco	7%	8%	6%	---	9%	10%
No he podido hablar con el técnico que le compete	7%	12%	---	---	---	---
Le han derivado a otro departamento	6%	9%	1%	---	---	3%
El asunto está fuera de plazo (plazos vencidos)	1%	1%	---	---	---	---
Otras	19%	24%	11%	8%	21%	6%
No concreta respuesta	4%	5%	2%	---	---	6%

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



## Evolución del motivo principal de no resolución del trámite\*

Base: Personas entrevistadas que señalan que Zuzenean no ha resuelto su trámite

	2013	2014	2015	2016	2018
El asunto está en curso, pendiente de ser decidido	61%	44%	50%	32%	18%
Faltaba documentación	8%	18%	12%	17%	17%
La información / documentación solicitada aún no está disponible	3%	8%	6%	7%	11%
No se podía resolver por teléfono, necesidad de asistencia presencial	6%	3%	1%	2%	10%
No compete al Gobierno Vasco	3%	6%	5%	2%	7%
Otras	13%	20%	18%	36%	33%
No concreta respuesta	6%	2%	6%	4%	4%

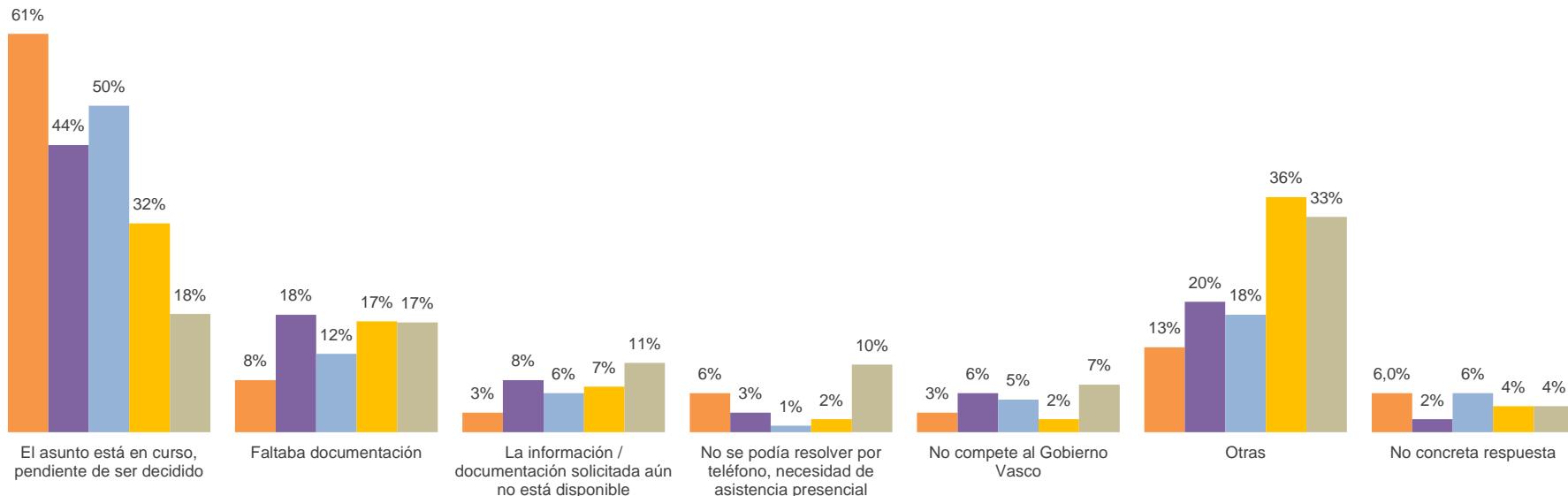
\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.



## Evolución del motivo principal de no resolución del trámite\*

Base: Personas entrevistadas que señalan que Zuzenean no ha resuelto su trámite

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2018





## ***4.4.- PREDISPOSICIÓN DE USO Y RECOMENDACIÓN DE ZUZENEAN***



**P.24.: ¿Volvería a acudir/a llamar a Zuzenean?\***

Base: Total de personas entrevistadas

		Con toda seguridad no volvería	Probable- mente no volvería	No se si volvería	Probable- mente si volvería	Con toda seguridad volvería	No concreta respuesta	R.S.
<b>ATENCIÓN ZUZENEAN</b>	Total (n = 1502)	0%	0%	2%	20%	77%	0%	74
	Telefónica (n = 634)	0%	0%	1%	11%	86%	1%	84
	Presencial (n = 868)	0%	1%	2%	26%	71%	0%	68
<b>ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	Bilbao (n = 466)	0%	0%	3%	38%	59%	0%	57
	Donostia (n = 206)	0%	3%	3%	17%	77%	0%	72
	Vitoria - Gasteiz (n = 196)	2%	0%	0%	8%	90%	0%	89

R.S.: (% con toda seguridad volvería) – (% no se si volvería + % probablemente no volvería + % con toda seguridad no volvería)

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



**P.25.: ¿Recomendaría el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean?\***

Base: Total de personas entrevistadas

		Con toda seguridad no recomendaría	Probablemente no recomendaría	No se si recomendaría	Probablemente si recomendaría	Con toda seguridad recomendaría	No concreta respuesta	N.P.S.
<b>ATENCIÓN ZUZENEAN</b>	Total (n = 1502)	1%	0%	2%	23%	74%	1%	71
	Telefónica (n = 634)	1%	0%	2%	15%	79%	1%	76
	Presencial (n = 868)	1%	0%	2%	28%	69%	0%	67
<b>ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	Bilbao (n = 466)	0%	0%	2%	40%	57%	0%	55
	Donostia (n = 206)	0%	2%	2%	18%	78%	0%	74
	Vitoria - Gasteiz (n = 196)	2%	0%	0%	9%	88%	0%	86

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



## ***4.5.- SERVICIO DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA DE TELEGRAM OFERTADO POR ZUZENEAN***



**P.28.: ¿Conoce el servicio de mensajería instantánea de Telegram (Similar a Watsapp) para teléfonos móviles que ofrece Zuzenean?**

*Base: Total de personas entrevistadas*

	ATENCIÓN ZUZENEAN			ATENCIÓN PRESENCIAL		
	<i>Total</i> (n = 1502)	<i>Telefónica</i> (n = 634)	<i>Presencial</i> (n = 868)	<i>Bilbao</i> (n = 466)	<i>Donostia</i> (n = 206)	<i>Vitoria-Gasteiz</i> (n = 196)
Sí	13%	11%	14%	14%	20%	9%
No	87%	88%	86%	86%	80%	91%
No concreta respuesta	1%	1%	---	---	---	---



## Evolución del conocimiento del servicio de telegram ofertado por Zuzenean\*

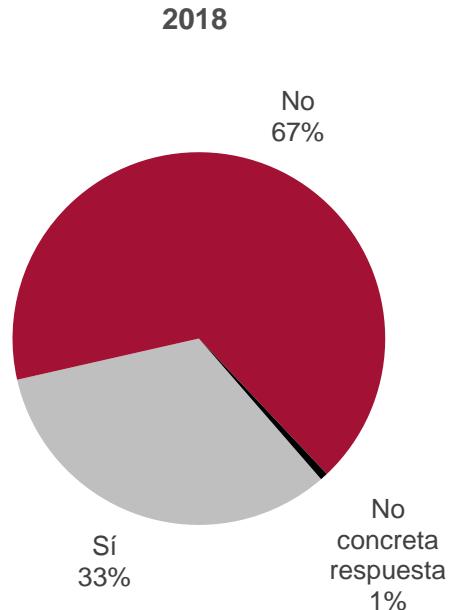
Base: Total de personas entrevistadas

	2016	2018
Sí	14%	13%
No	86%	87%
No concreta respuesta	---	1%



## P.29.: Uso del servicio de Telegram ofertado por Zuzenean

Base: Personas entrevistadas que conocen el servicio de Telegram ofertado por Zuzenean



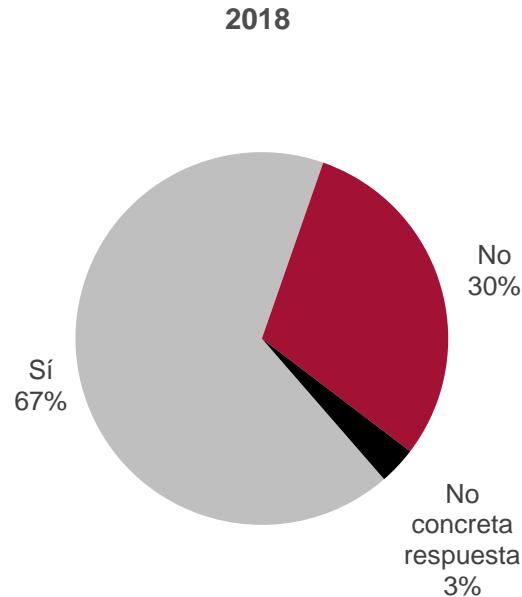
## EVOLUCIÓN

	2016	2018
Sí	15%	33%
No	85%	67%
No concreta respuesta	---	1%



### P.30.: Proclividad al uso del servicio de Telegram ofertado por Zuzenean

Base: Personas entrevistadas que conocen el servicio de Telegram ofertado por Zuzenean



### EVOLUCIÓN

	2016	2018
Sí	53%	67%
No	34%	30%
No concreta respuesta	13%	3%



## 5.- CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN



**COMPROMISOS RECOGIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN QUE SE CUMPLEN, INCLUSO SUPERAN DICHO COMPROMISO**

Tendencia respecto al año 2016	
(INDICADOR 1.1.): Instalaciones de la oficina	⬇
(INDICADOR 1.2.): Condiciones ambientales de la oficina	=
(INDICADOR 2.1.): Preparación del personal que atiende	↗
(INDICADOR 2.2.): Amabilidad y trato	=
(INDICADOR 2.3.): Claridad y facilidad para entender a la persona que atendió	=
(INDICADOR 2.4.): Capacidad de adaptación al idioma	=
(INDICADOR 3.1.): Amplitud de horario atención (presencial/telefónico)	⬇
(INDICADOR 3.5.): Tiempo de espera atención telefónica	↗
(INDICADOR 3.7.): Tiempo de respuesta de los correos electrónicos	↗
(INDICADOR 5.1.): Valoración general atención presencial/telefónica	=
(INDICADOR 5.3.): Valoración general servicio Telegram	↗



## COMPROMISOS RECOGIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN NO CUMPLIDOS

Tendencia respecto al año 2016	
(INDICADOR 3.5.): Tiempo de espera atención presencial	⬇
(INDICADOR 5.2.): Valoración general buzón <a href="http://www.euskadi.eus">www.euskadi.eus</a>	⬇



## Evolución de los indicadores de la carta de servicios y cumplimiento de compromisos

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Valor objetivo 2018	Valor real 2018	Diferencial valor real 2018 – valor objetivo 2018	Diferencial valor real 2018 – valor objetivo 2018
--	------	------	------	------	------	------	---------------------	-----------------	---	---

### 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	8,3	8,0	8,2	-0,1	0,2
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	8,5	8,0	8,5	0,0	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	9,0	8,5	9,1	0,1	0,6
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	9,1	8,6	9,1	0,0	0,5
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	9,1	8,6	9,1	0,0	0,5
2.4. Valoración media de la capacidad de adaptación al idioma de la persona interlocutora (castellano o euskera)	8,7	9,1	9,4	8,9	9,2	9,3	8,8	9,3	0,0	0,5

### 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

3.1. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público (presencial y telefónico)	8,4	8,5	9,2	8,2	8,9	9,0	8,5	8,9	-0,1	0,4
3.3. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de recibir atención presencial	---	---	8,0	7,7	8,0	8,3	8,0	7,8	-0,5	-0,2
3.5. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de recibir atención telefónica	---	---	8,7	8,3	8,7	8,6	8,1	8,2	-0,4	0,1
3.7. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de respuesta de los correos electrónicos recibidos en Zuzenean	---	---	---	---	7,8	7,9	7,9	8,3	0,4	-7,9

### 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	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5	8,7	8,2	8,7	0,0	0,5
5.2. Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención telemático de Zuzenean (buzón de <a href="http://www.euskadi.eus">www.euskadi.eus</a> ).	---	---	---	---	6,6	6,8	7,0	6,4	-0,4	-7,0
5.3. Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de mensajería instantánea de Zuzenean	---	---	---	---	---	7,5	7,5	7,7	0,2	-7,5