



# Estudio de expectativas y satisfacción de personas usuarias de los servicios de Zuzenean 2015

Diciembre de 2015



## Índice

---

<b>1.- OBJETIVOS, METODOLOGÍA Y CARACTERIZACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS .....</b>	<b>4</b>
1.1. Objetivos del estudio .....	5
1.2. Aspectos metodológicos: Ficha técnica .....	6
1.3. Caracterización de las personas usuarias .....	9
<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.....	20
2.3. Materia sobre la que se realizó el trámite .....	22
2.4. Forma de conocimiento del servicio .....	24
2.5. Conocimiento del organismo que gestiona el servicio .....	27
2.6. Conocimiento y utilización de la web .....	28
2.7. Conocimiento de los horarios de atención .....	33
<b>3.- VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE ZUZENEAN .....</b>	<b>36</b>
3.1. Valoración general: satisfacción global.....	37
3.2. Valoración comparada de Zuzenean.....	39
3.3.- Valoración del espacio físico.....	41
3.4.- Valoración de la organización de la atención .....	43
3.5.- Valoración del personal de atención .....	45
3.6.- Valoración de la información facilitada .....	47
3.7.- Valoración de la documentación recibida .....	49
3.8.- Valoración del proceso de atención .....	52
3.9.- Presentación de quejas o reclamaciones .....	54
<b>4.- EXPECTATIVAS, RESOLUCIÓN Y SATISFACCIÓN .....</b>	<b>55</b>
4.1. Aspectos importantes a valorar en un Servicio de Atención Ciudadana .....	56
4.2. Gestiones que espera poder realizar en Zuzenean.....	58
4.3. Tiempo de espera en oficinas .....	60
4.4. Número de llamadas necesarias para contactar .....	64
4.5. Resolución del trámite .....	66
4.6.- Propensión a utilizar el servicio y recomendación .....	70
4.7.- Interés del servicio a través Internet.....	71

<b>5.- CONCLUSIONES Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN .....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>82</b>
2.- Conocimiento y uso de Zuzenean.....	83
3.- Valoración del desempeño del servicio.....	95
4.- Expectativas, resolución y satisfacción.....	104



## OBJETIVOS, METODOLOGÍA Y CARACTERIZACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

## 1.1.- Objetivos

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

Los objetivos específicos, de detalle, sobre los que se han trabajado, han sido los compromisos marcados en la Carta de Servicios de Zuzenean, para 2015. Concretamente, los siguientes indicadores:

INDICADORES	
<b>1. INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA</b>	
1.1.	Valoración media de las instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos, accesibilidad, etc. (presencial)
1.2.	Valoración media de las condiciones ambientales de la oficina: limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc. (presencial)
1.3.	Valoración media de la señalización externa de la oficina, de los horarios de atención, del dispensador de tickets, etc. (presencial)
<b>2. PERSONAL DE ATENCIÓN</b>	
2.1.	Valoración media de la preparación de la persona que le atendió
2.2.	Valoración media de la amabilidad y trato dispensado por el personal de Zuzenean (presencial y telefónico)
2.3.	Valoración media de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió
2.4.	Valoración media de la capacidad de adaptación al idioma de su interlocutor (castellano o euskera)
<b>3. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	
3.1.	Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público (presencial y telefónico)
3.2.	Porcentaje de personas atendidas con tiempos máximos de espera de 10 minutos o menos en el canal presencial
3.3.	Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente
3.5.	Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente
3.7.	Valoración media de las personas usuarias del tiempo de respuesta de los correos electrónicos recibidos en Zuzenean
<b>4. CALIDAD GLOBAL DE SERVICIO</b>	
5.1.	Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean

## 1.2.- Aspectos metodológicos: ficha técnica

### a).- Universo de estudio

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

### b).- Técnica

Para alcanzar los objetivos planteados, llevamos a cabo la realización de un proceso encuestación personal cara a cara y otro de encuestación telefónica. En total se realizaron 1200 encuestas (300 telefónicas y 900 presenciales), en dos oleadas de 750 encuestas cada una.

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

- La primera oleada se realizó, entre el 25 y 29 de mayo de 2015
- La segunda oleada se llevó a cabo entre el 19 y el 23 de octubre de 2015

### c).- Diseño muestral

Realizamos un diseño muestral estratificado con afijación por igual a cada oficina-tipo de atención. Lo que, posteriormente, a la hora de trabajar los datos globalmente, requiere de un procedimiento de ponderación en función del volumen de atención de cada oficina-tipo de atención considerado<sup>1</sup>. El tamaño muestral de los procesos de encuestación llevados a cabo es el que aparece reflejado en la siguiente tabla.

	Encuestas presenciales a personas atendidas presencialmente en las oficinas			Encuestas telefónicas a personas atendidas telefónicamente (Tel:012)	TOTAL
	Oficina Bilbao	Oficina Donostia	Oficina Vitoria-Gasteiz		
1ª Oleada	150	150	150	150	750
2ª Oleada	150	150	150	150	750
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>1.200</b>

<sup>1</sup> Considerando los datos del primer cuatrimestre del 2014, las proporciones del volumen de atención serían las siguientes: el servicio de atención telefónica 012 representa 17,6%, la oficina de atención presencial de Bilbao el 42,4%, la oficina de Donostia-San Sebastián el 21,6% y la de Vitoria-Gasteiz el 17,6%.

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

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

#### **d).- Sistema de ponderación**

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

Para ello, se ha tomado como referencia la distribución del total de personas usuarias en el año 2014 según sedes y canales<sup>2</sup> y se han aplicado los siguientes coeficientes de ponderación:

	Entrevistas realizadas	Coficiente de ponderación
Oficina Bilbao	300	1,15828734492221
Oficina San Sebastián	300	0,59692977919478
Oficina Vitoria-Gasteiz	300	0,56472592529494
Telefónicas	300	1,68005695058806
<b>TOTAL</b>	<b>1.200</b>	

<sup>2</sup> Según datos de la Memoria Anual 2014 de Zuzenean.

#### e).- Error estadístico

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

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

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

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

#### f).- Responsabilidad del proyecto

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

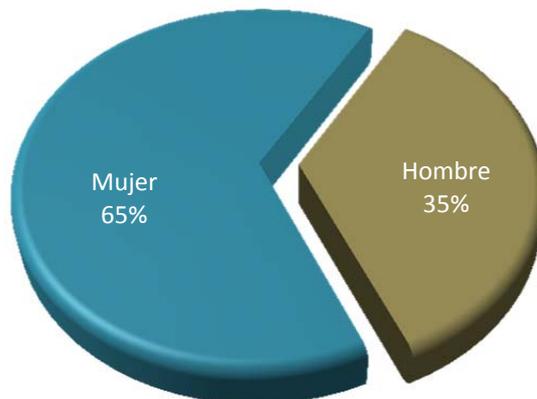
## 1.3.- Caracterización de las personas usuarias

Tabla 1: Personas usuarias entrevistadas según sexo (%)

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Hombre	39	30	35
Mujer	61	70	65
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

Gráfico 1: Personas usuarias entrevistadas según sexo



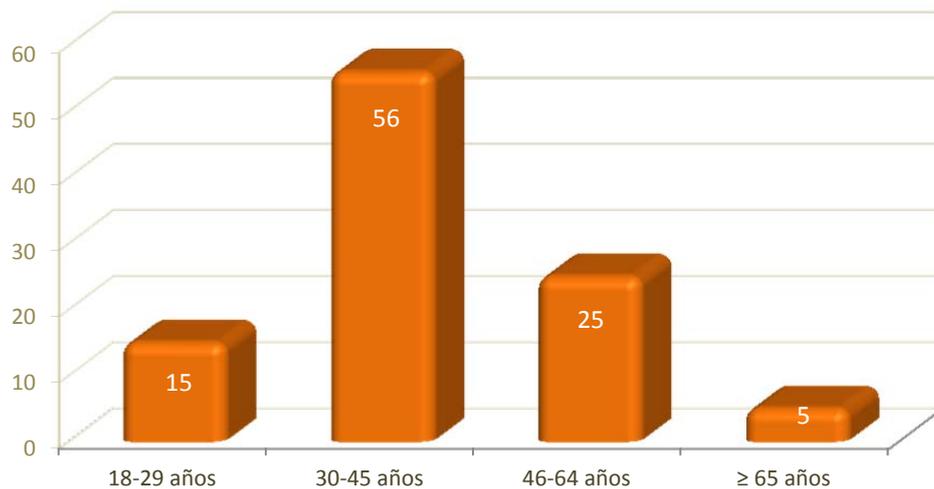
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 2: Personas usuarias entrevistadas según edad (%)

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
18-29 años	16	14	15
30-45 años	54	58	56
46-64 años	26	24	25
≥ 65 años	5	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Edad media	41,6	40,5	41,2

Fuente: Siadeco, 2015.

Gráfico 2: Personas usuarias entrevistadas según edad (%)



Fuente: Siadeco, 2015.

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

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Araba	24	17	21
Bizkaia	48	45	47
Gipuzkoa	25	30	27
Otra	2	7	4
Ns/Nc	2	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

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

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
En la CAPV	66	75	70
En Navarra	2	2	2
En el resto del Estado	11	13	12
Fuera de España	21	10	17
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

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



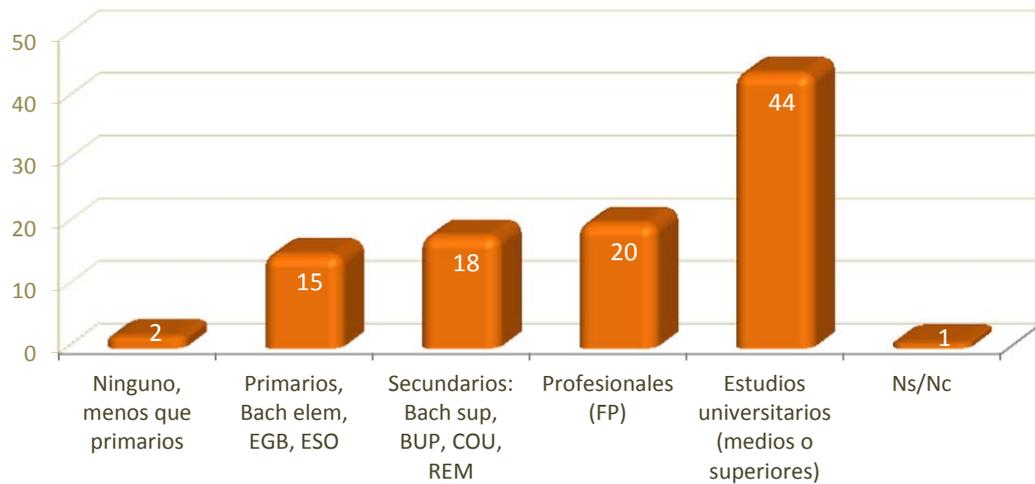
Fuente: Siadeco, 2015.

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

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Ninguno, menos que primarios	2	2	2
Primarios, Bach elem, EGB, ESO	16	13	15
Secundarios: Bach sup, BUP, COU, REM	20	16	18
Profesionales (FP)	22	19	20
Estudios universitarios (medios o superiores)	41	50	44
Ns/Nc	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

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

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Trabajo remunerado	68	73	70
Desempleado/a	17	12	15
Labores del hogar	2	5	3
Estudiante	5	4	4
Jubilado/pensionista/rentista	8	6	7
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

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



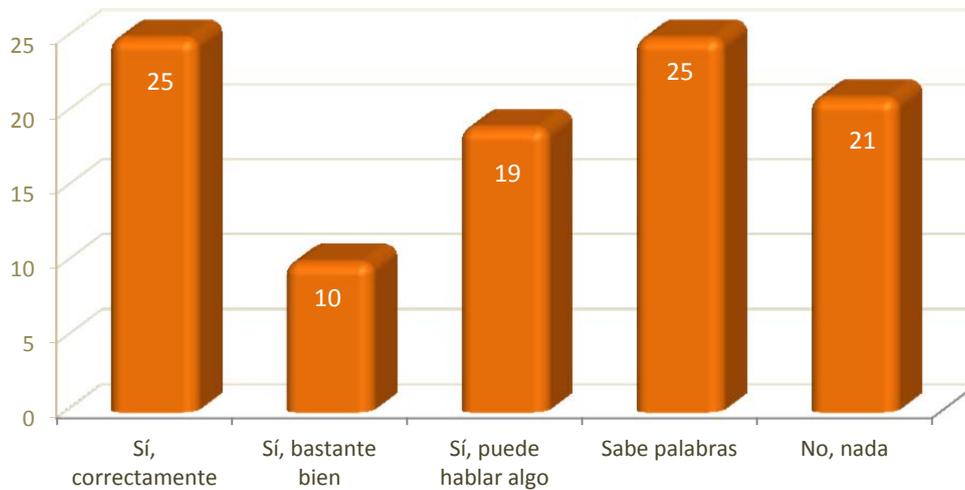
Fuente: Siadeco, 2015.

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

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Sí, correctamente	24	26	25
Sí, bastante bien	8	13	10
Sí, puede hablar algo	17	22	19
Sabe palabras	26	24	25
No, nada	26	16	21
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

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



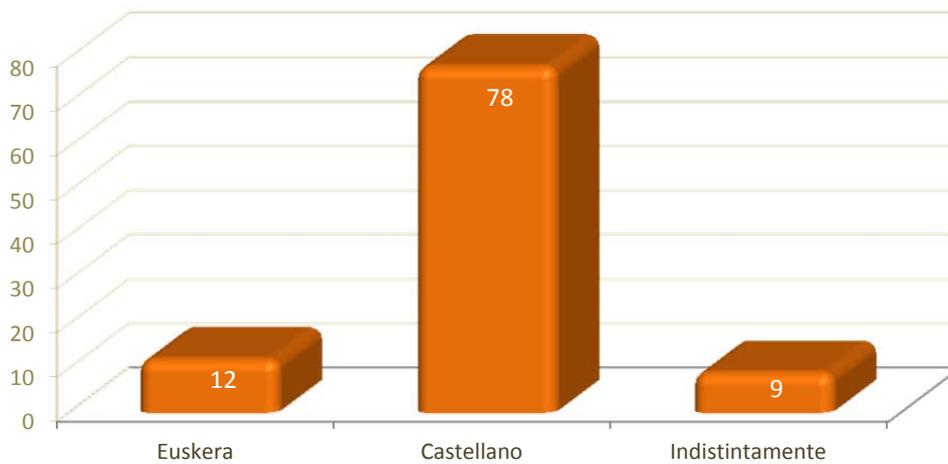
Fuente: Siadeco, 2015.

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

	Presencial			Telefónico	Total
	Bilbao	Donostia	Gasteiz		
Euskera	12	23	8	10	12
Castellano	79	67	89	78	78
Indistintamente	9	10	2	12	9
Ns/Nc	-	1	1	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

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

	Presencial				Telefónico	Total
	Bilbao	Donostia	Gasteiz	Total presencial		
Castellano	87	71	93	84	88	86
Euskera, sin dificultad	12	25	6	14	11	13
Euskera, con dificultad	-	2	1	-	1	1
Ns/Nc	1	2	1	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.



## CONOCIMIENTO Y USO DE ZUZENEAN

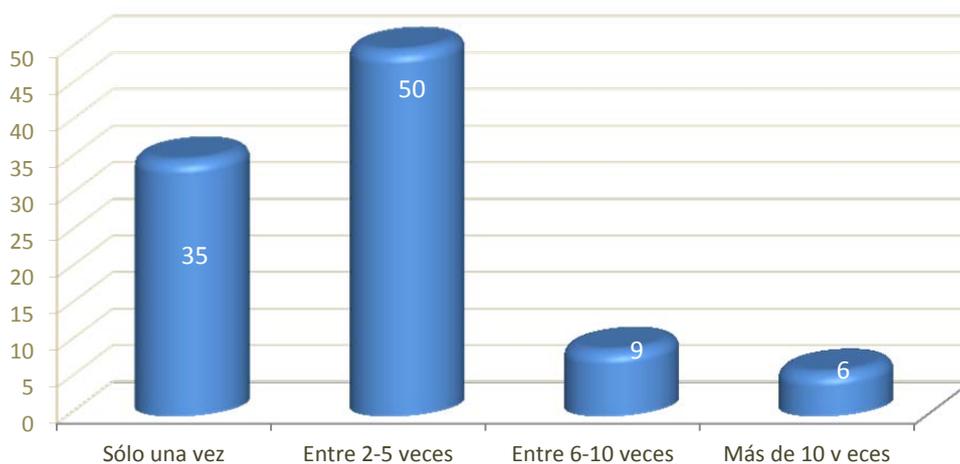
## 2.1.- Grado de uso anual de Zuzenean

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

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Sólo 1 vez	32	39	35
Entre 2-5 veces	52	47	50
Entre 6-10 veces	10	8	9
Más de 10 veces	6	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Media anual	4,2	3,6	4,0

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

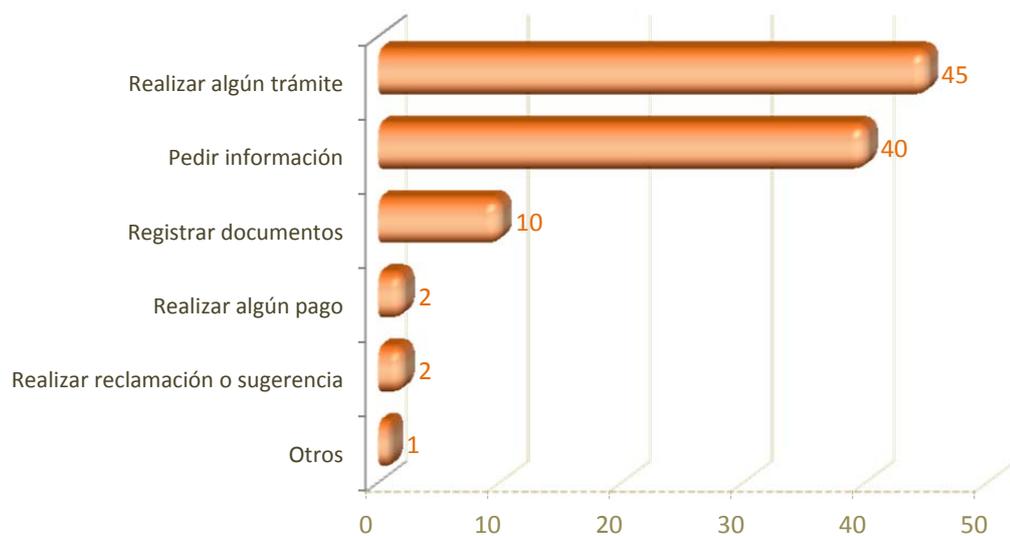
## 2.2.- Motivo por el que ha acudido o llamado a Zuzenean

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

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Pedir información	14	77	40
Realizar algún trámite	65	18	45
Registrar documentos	17	-	10
Realizar reclamación o sugerencia	2	3	2
Realizar algún pago	2	2	2
Otros	1	-	1
Ns/Nc	-	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

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



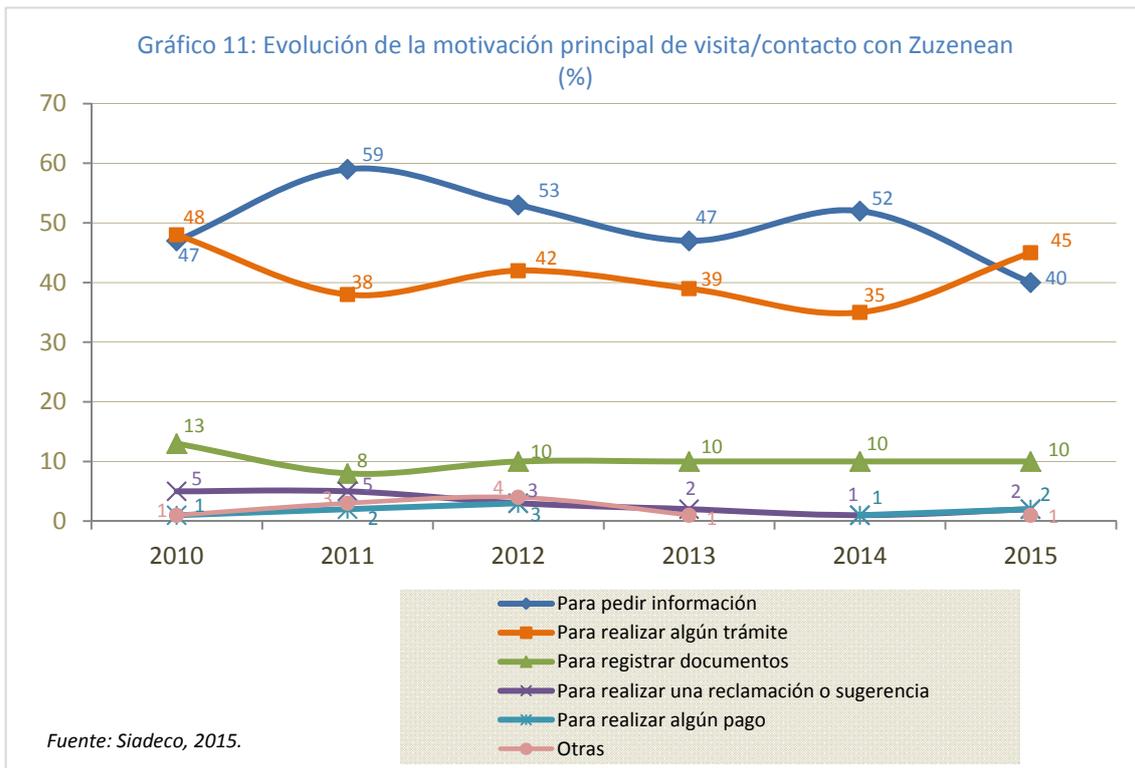
Fuente: Siadeco, 2015.

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

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

Fuente: Siadeco, 2015.

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



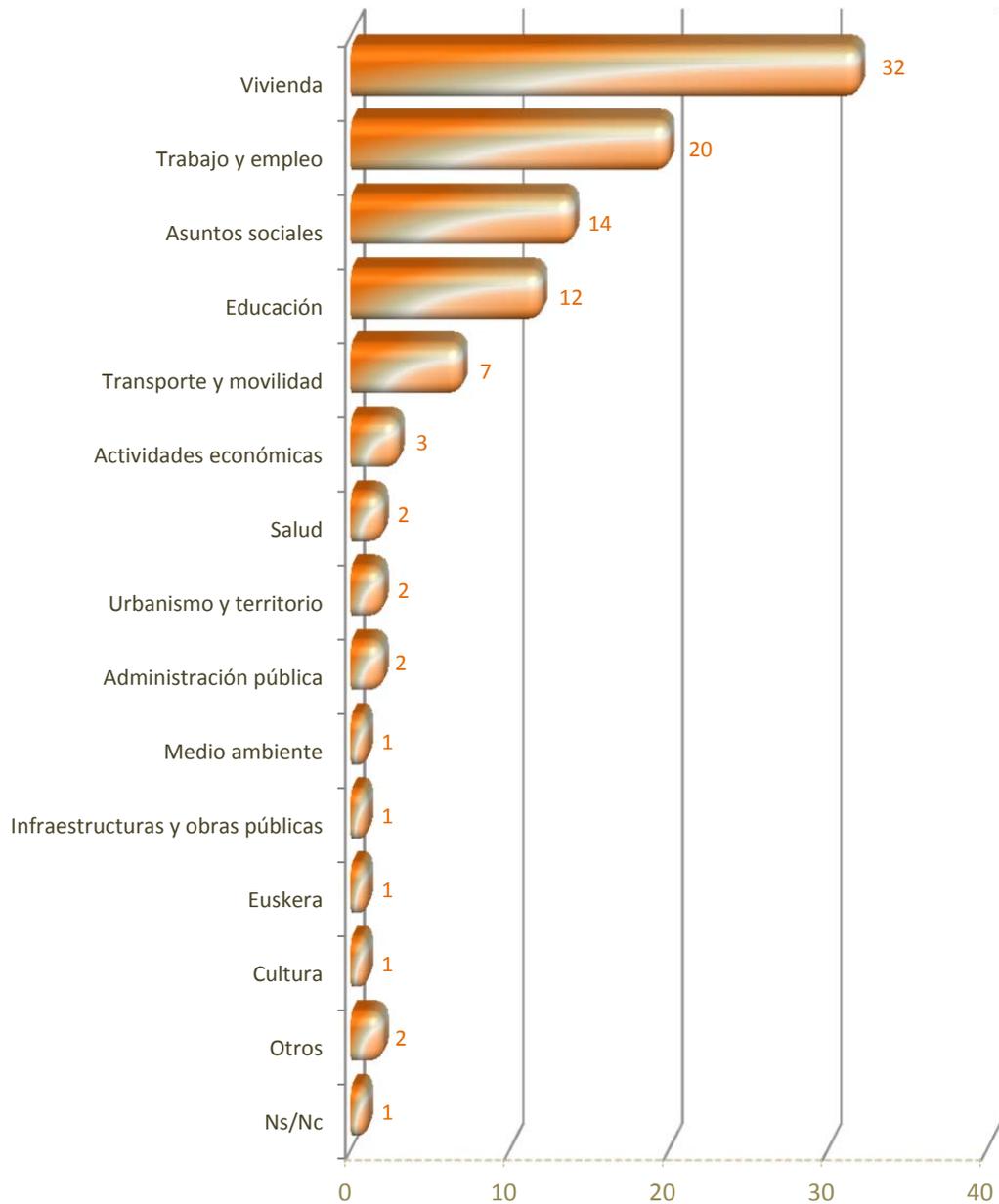
## 2.3.- Materia sobre la que se realizó el trámite

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

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Vivienda	34	29	32
Trabajo y empleo	18	23	20
Asuntos sociales	14	14	14
Educación	12	13	12
Transporte y movilidad	5	10	7
Actividades económicas	3	1	3
Administración pública	3	1	2
Urbanismo y territorio	2	2	2
Salud	1	2	2
Cultura	1	1	1
Euskera	1	1	1
Infraestructuras y obras públicas	1	1	1
Medio ambiente	-	1	1
Otros	4	-	2
Ns/Nc	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

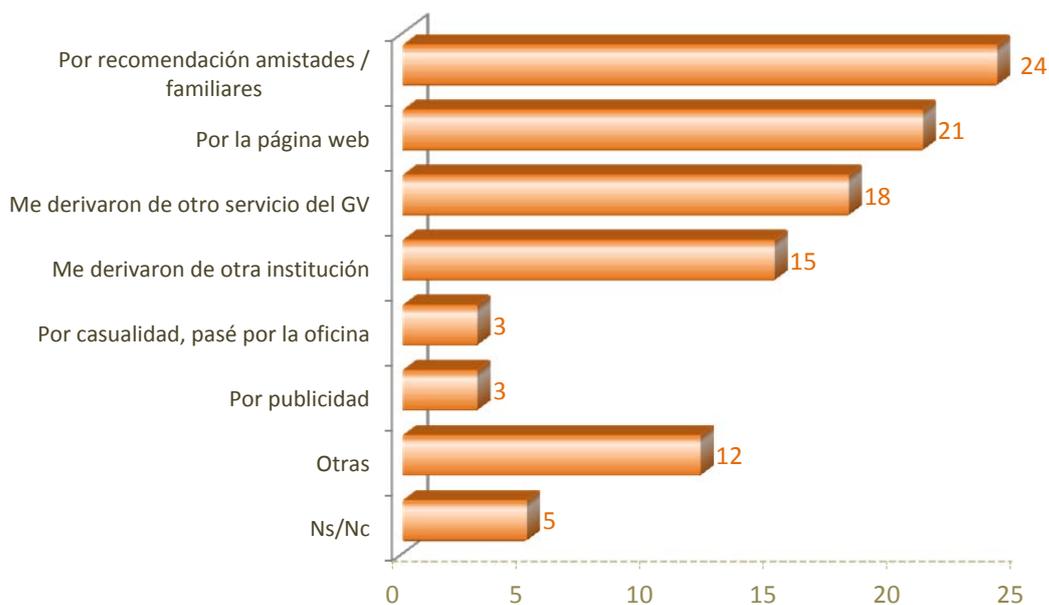
## 2.4.- Forma de conocimiento del servicio

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

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Por recomendación amistades / familiares	30	15	24
Me derivaron de otra institución (Ayto, Diputación...)	17	13	15
Me derivaron de otro servicio del Gobierno Vasco	17	18	18
Por la página web	11	34	21
Por publicidad	3	3	3
Por casualidad, pasé por la oficina	3	2	3
Otras	12	12	12
Ns/Nc	8	2	5
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 15: ¿Cómo conoció el servicio de atención ciudadana Zuzenean? (%)

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Por recomendación amistades / familiares	29	15	24
Me derivaron de otra institución (Ayto, Diputación...)	17	13	15
Me derivaron de otro servicio del Gobierno Vasco	17	18	18
Por la página web	11	34	21
Por publicidad	3	3	3
Por casualidad, pasé por la oficina	3	2	3
Por el trabajo	5	2	4
Ya lo conocía, lo conocía de siempre	2	3	3
Por el 010, el 012	1	1	1
Por el colegio, la universidad	1	1	1
Por un profesional: Abogado, asesoría, gestoría, admin fincas, sindicato	1	1	1
Otros	3	4	3
Ns/Nc	7	2	5
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

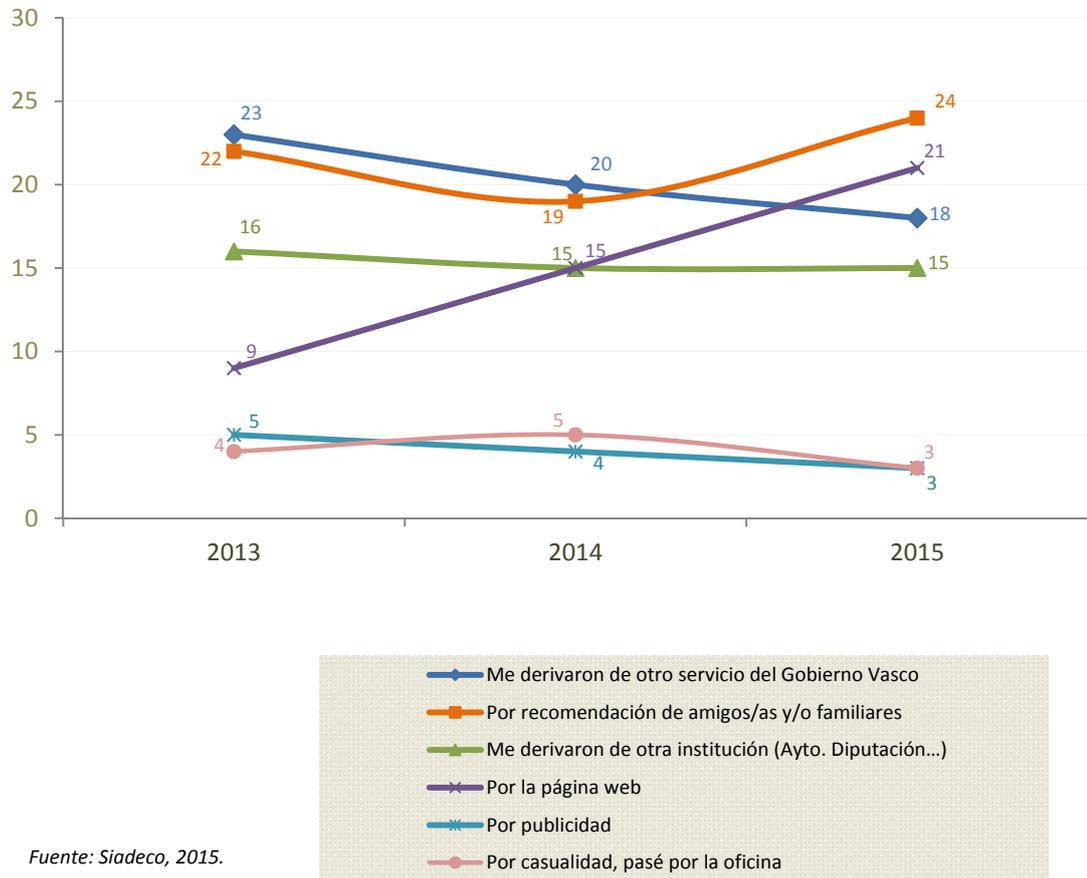
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 16: Evolución del modo de conocimiento del servicio de atención ciudadana de Zuzenean (%)

	2013	2014	2015
Por recomendación de amigos/as y/o familiares	22	19	24
Me derivaron de otra institución (Ayto. Diputación...)	16	15	15
Me derivaron de otro servicio del Gobierno Vasco	23	20	18
Por la página web	9	15	21
Por publicidad	5	4	3
Por casualidad, pasé por la oficina	4	5	3
Otros	18	22	12
Lo conozco de siempre	5	7	3
Internet	4	4	-
Por trabajo	3	4	4
En un centro de enseñanza	2	1	1
Por asesorías, abogados, asociaciones, sindicatos	1	4	1
Por el 010, 012	-	-	1
Otros	3	2	3
No concreta respuesta	3	---	5

Fuente: Siadeco, 2015.

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



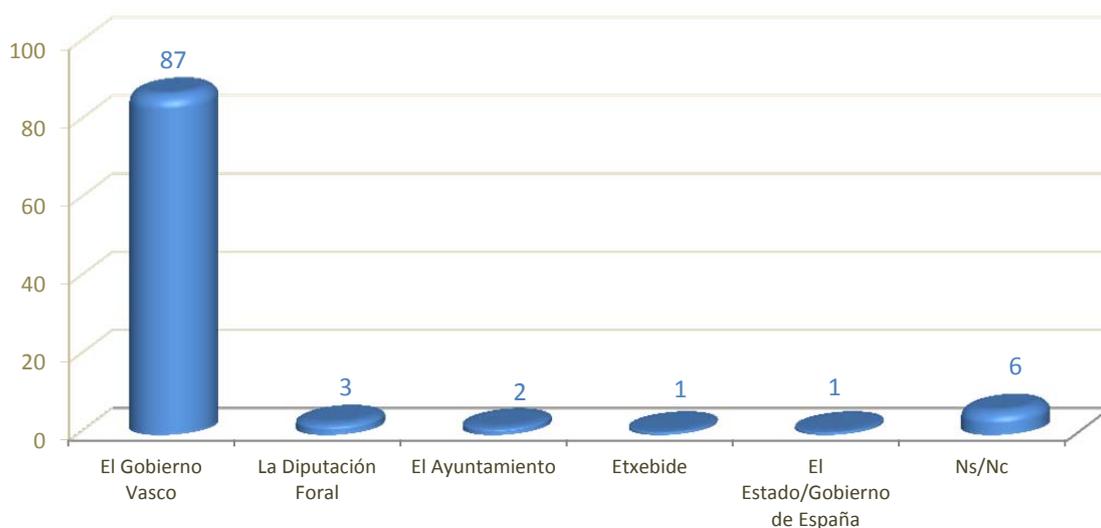
## 2.5.- Conocimiento del organismo que gestiona el servicio

Tabla 17: ¿Qué organismo cree que gestiona Zuzenean? (%)

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
El Gobierno Vasco	89	84	87
La Diputación Foral	3	4	3
El Ayuntamiento	2	2	2
Etxebide	1	-	1
El Estado/Gobierno de España	-	1	1
Ns/Nc	5	8	6
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

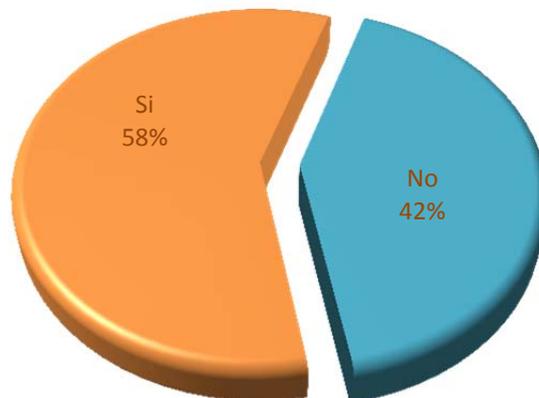
## 2.6.- Conocimiento y utilización de la web

Tabla 18: ¿Conoce la página web del Gobierno Vasco euskadi.eus? (%)

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Sí	54	63	58
No	46	36	41
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

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



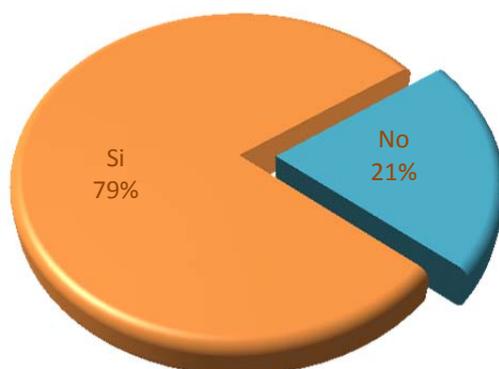
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 19: ¿Ha utilizado la página web del Gobierno Vasco euskadi.eus? (% sobre el 58% que afirma conocer la página web euskadi.eus)

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Sí	75	84	79
No	25	15	21
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

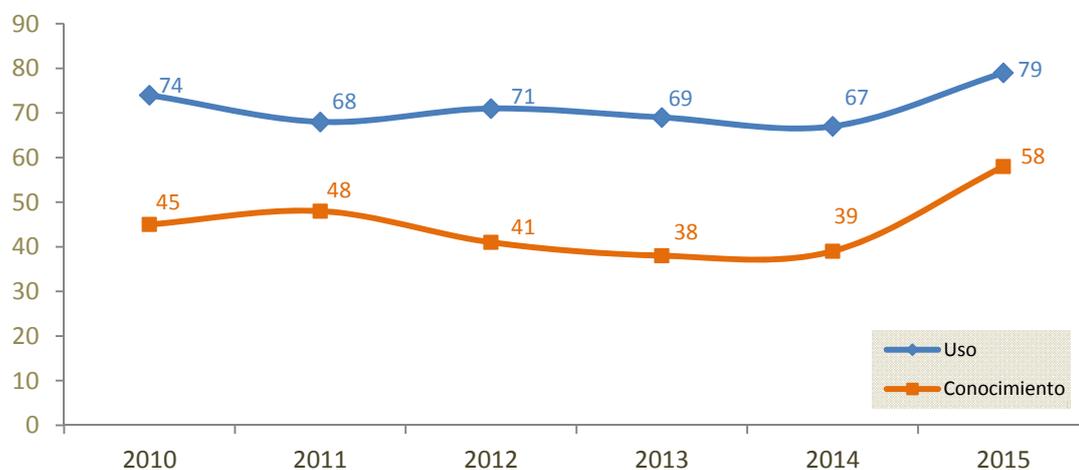
Fuente: Siadeco, 2015.

Gráfico 17: ¿Ha utilizado la página web del Gobierno Vasco euskadi.eus? (% sobre el 58% que afirma conocer la página web euskadi.eus)



Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

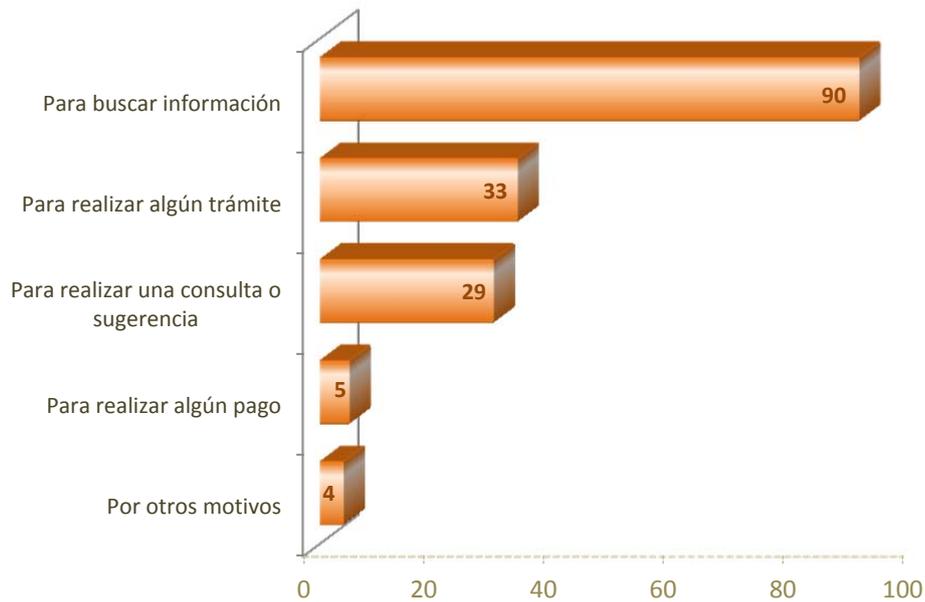
Tabla 20: ¿Para qué ha utilizado la página web euskadi.eus? (% sobre el 46% que afirma haber utilizado la página web)

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Para buscar información	93	86	90
Para realizar algún trámite	36	31	33
Para realizar una consulta o sugerencia	33	26	29
Para realizar algún pago	7	4	5
Por otros motivos	5	3	4

Fuente: Siadeco, 2015.

Nota: Pregunta abierta, multirespuesta.

Gráfico 19: ¿Para qué ha utilizado la página web euskadi.eus? (% sobre el 46% que afirma haber utilizado la página web)



Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 21: En relación a su uso de la página web de euskadi.eus, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos, en una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a? (Valores medios otorgados por las personas que han utilizado la página Web –el 46%–)

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
	Media	Media	Media
Utilidad de la información mostrada	7,7	8,2	7,9
Corrección de la información mostrada	7,5	8,0	7,7
Actualización de los contenidos	7,2	7,7	7,5
Sencillez de uso, facilidad de navegación en la página	7,0	7,5	7,3
Posibilidad de completar trámites on-line	6,8	7,7	7,2

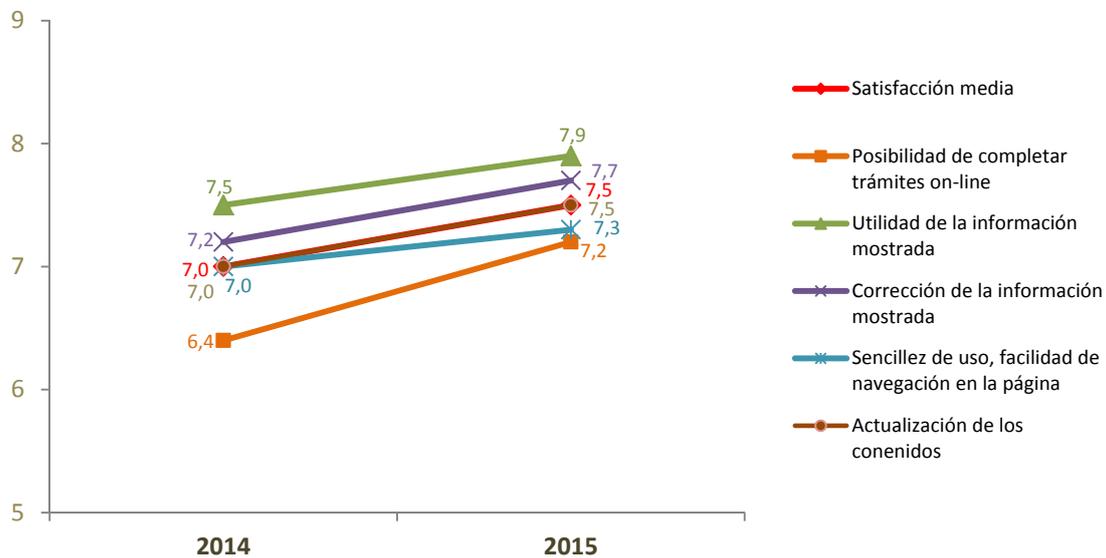
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 22: Evolución del nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la página web euskadi.eus (Valores medios otorgados por las personas que afirman haber utilizado la página web)

	2014	2015
Utilidad de la información mostrada	7,5	7,9
Corrección de la información mostrada	7,2	7,7
Actualización de los contenidos	7,0	7,5
Sencillez de uso, facilidad de navegación en la página	6,9	7,3
Posibilidad de completar trámites on-line	6,4	7,2
Satisfacción media	7,0	7,5

Fuente: Siadeco, 2015.

Gráfico 20: Evolución del nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la página web euskadi.eus (Valores medios otorgados por las personas que afirman haber utilizado la página web)



Fuente: Siadeco, 2015.

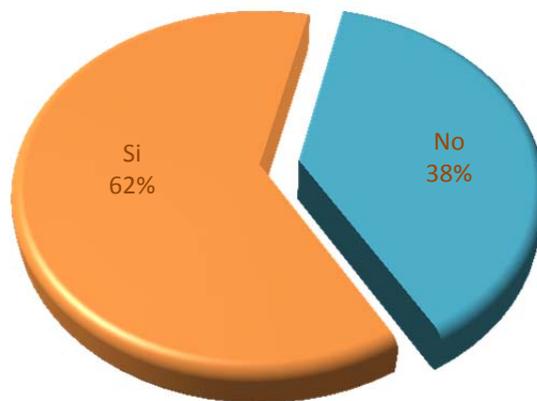
## 2.7.- Conocimiento de los horarios de atención

Tabla 23: ¿Conoce el horario del Servicio de Atención presencial/telefónico de Zuzenean? (%)

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Sí	73	45	62
No	26	55	38
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

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



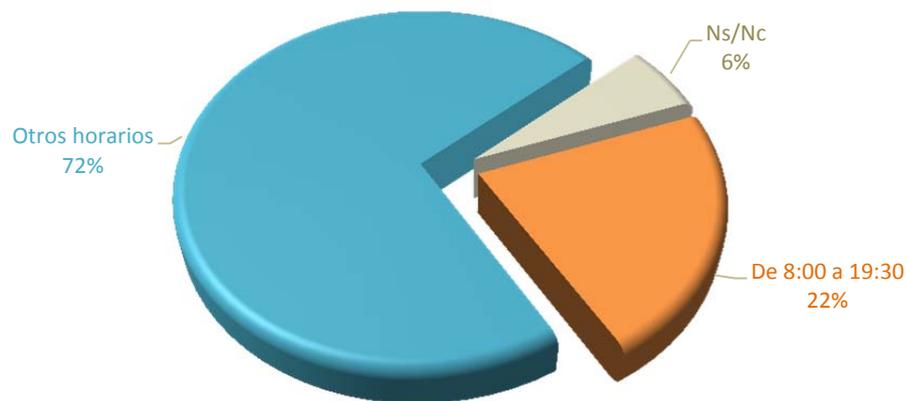
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 24: ¿Me podría decir cuál es el horario del Servicio de Atención presencial/ telefónico de Zuzenean? ( % sobre el 62% que manifiesta conocer el horario de atención)

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
De 8:00 a 19:30	20	26	22
Otros horarios	75	67	72
Ns/Nc	6	7	6
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

Gráfico 22: ¿Me podría decir cuál es el horario del Servicio de Atención presencial/telefónico de Zuzenean? (sobre el 62% que manifiesta conocer el horario de atención)



Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 25: ¿Me podría decir cuál es el horario del Servicio de Atención presencial/telefónico de Zuzenean? (%)

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Afirma conocer el horario	73	45	62
De 8:00 a 19:30	15	12	13
Otros horarios	55	30	45
Ns/Nc	4	3	4
No conoce el horario	26	55	38
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

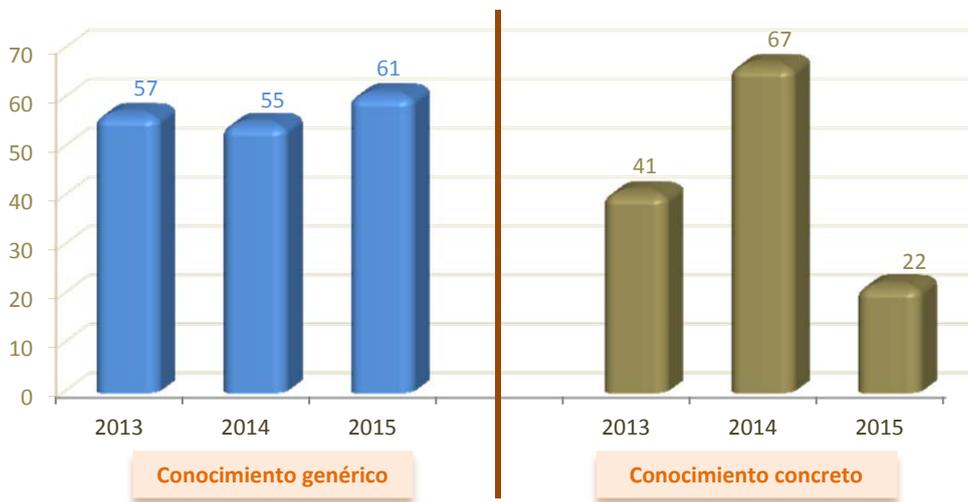
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 26: Evolución del conocimiento de los horarios de atención (%)

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

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.



## VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE ZUZENEAN

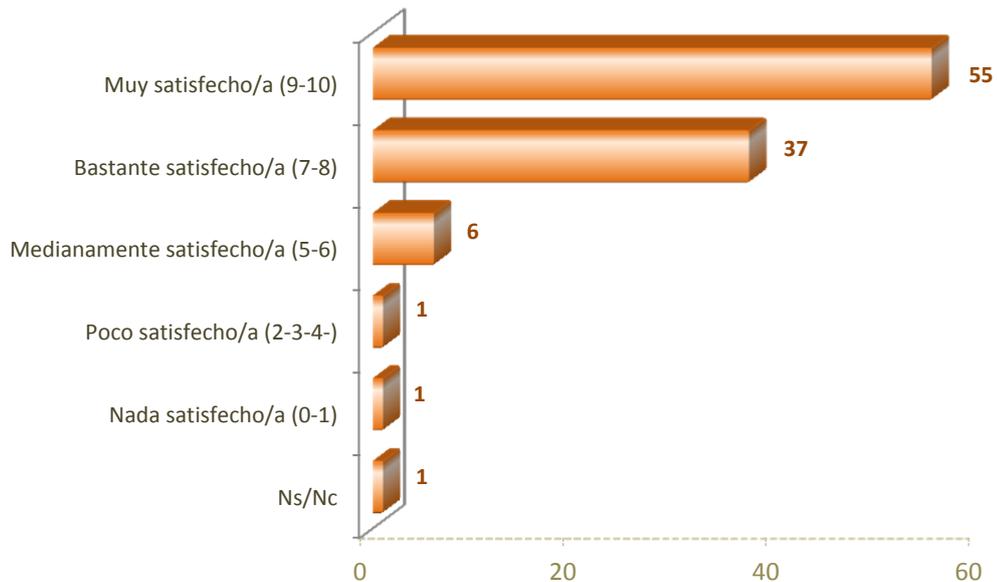
### 3.1.- Valoración general: satisfacción global

Tabla 27: Nivel de satisfacción global con el servicio de atención ciudadana de Zuzenean recibido en la oficina / en la consulta telefónica (%)

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Nada satisfecho/a (0-1)	1	-	1
Poco satisfecho/a (2-3-4)	1	-	1
Medianamente satisfecho/a (5-6)	7	4	6
Bastante satisfecho/a (7-8)	45	27	37
Muy satisfecho/a (9-10)	45	67	55
Ns/Nc	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Media	8,3	8,8	8,5

Fuente: Siadeco, 2015.

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



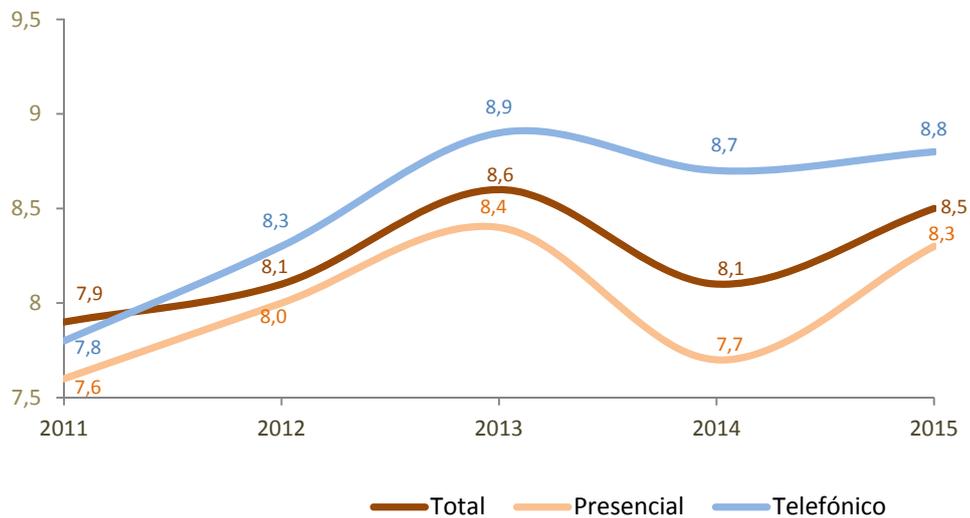
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 28: Evolución de la valoración general (Indicador 5.1.)

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

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

## 3.2.- Valoración comparada de Zuzenean

Tabla 29: ¿Cómo valora la atención del servicio Zuzenean del Gobierno Vasco en comparación a los servicios de atención ciudadana de otras instituciones (estatal, Diputación, Ayuntamiento) a los que usted haya acudido? (%)

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Mucho mejor	16	22	18
Mejor	32	39	35
Igual, ni mejor ni peor	37	20	30
Peor	3	1	2
Mucho peor	-	-	-
Ns/Nc	9	14	11
Resto (no ha acudido a servicios de atención de otras instituciones)	3	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

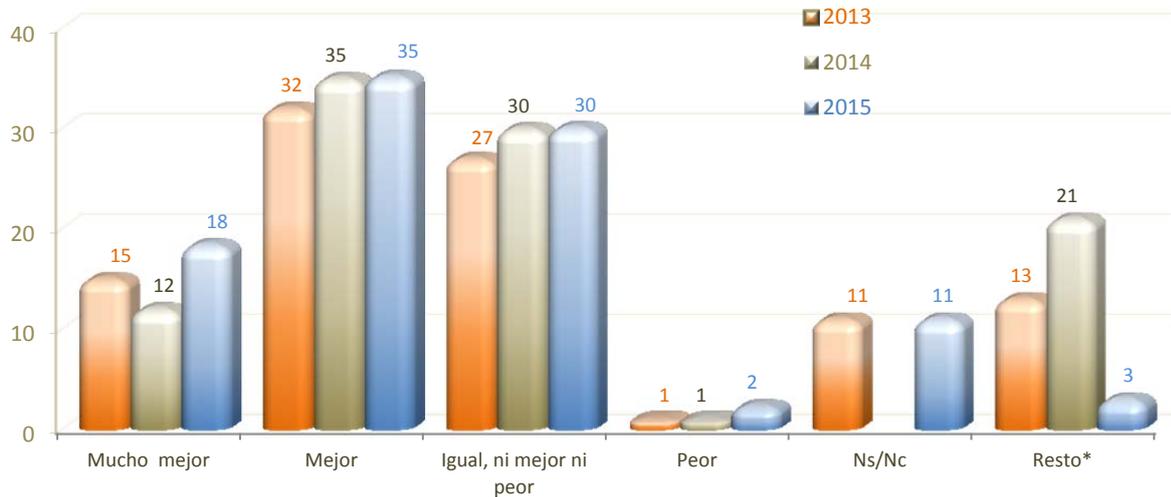
\*No ha acudido a servicios de atención de otras instituciones.

Tabla 30: Evolución de la valoración comparada de Zuzenean (%)

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

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

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

### 3.3.- Valoración del espacio físico

Tabla 31: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con relación al espacio físico de las oficinas de atención presencial de Zuzenean? (En una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a) (Sólo a las personas entrevistadas en las oficinas)

	Oficina			Presencial total
	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
A. <b>(Indicador 1.1.)</b> Instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos...	8,1	7,9	8,2	8,1
B. Adaptación de la oficina a personas con movilidad reducida	7,6	7,7	8,6	7,9
C. <b>(indicador 1.2.)</b> Condiciones ambientales de la oficina (limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc.)	8,5	8,3	8,3	8,4
D. <b>(Indicador 1.3.)</b> Señalización externa de la oficina , de los horarios de atención , del dispensador de tickets, etc.	7,8	7,4	6,6	7,4

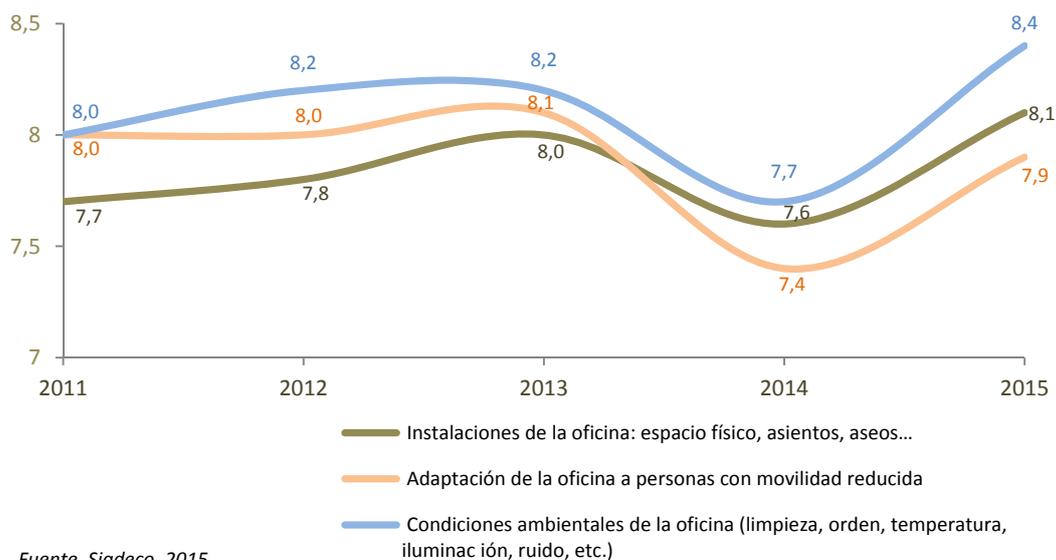
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 32: Evolución de la satisfacción con relación al espacio físico de las oficinas de atención presencial de Zuzenean (Sólo a las personas entrevistadas en las oficinas)

	2011	2012	2013	2014	2015
A. <b>(Indicador 1.1.)</b> Instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos...	7,7	7,8	8,0	7,6	8,1
B. Adaptación de la oficina a personas con movilidad reducida	8,0	8,0	8,1	7,4	7,9
C. <b>(Indicador 1.2.)</b> Condiciones ambientales de la oficina (limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc.)	8,0	8,2	8,2	7,7	8,4
D. <b>(Indicador 1.3.)</b> Señalización externa de la oficina , de los horarios de atención , del dispensador de tickets, etc.	-	-	-	-	7,4
Señalización de la oficina (en la calle y dentro de la oficina)	7,0	7,2	7,2	7,0	No se pregunta así
Visibilidad del cartel del horario de atención al público	7,3	7,3	7,0	6,4	No se pregunta así
Satisfacción media	7,6	7,7	7,7	7,2	7,9

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

### 3.4.- Valoración de la organización de la atención

Tabla 33: En cuanto a la organización de la atención, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos? (En una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a) (Valores medios)

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

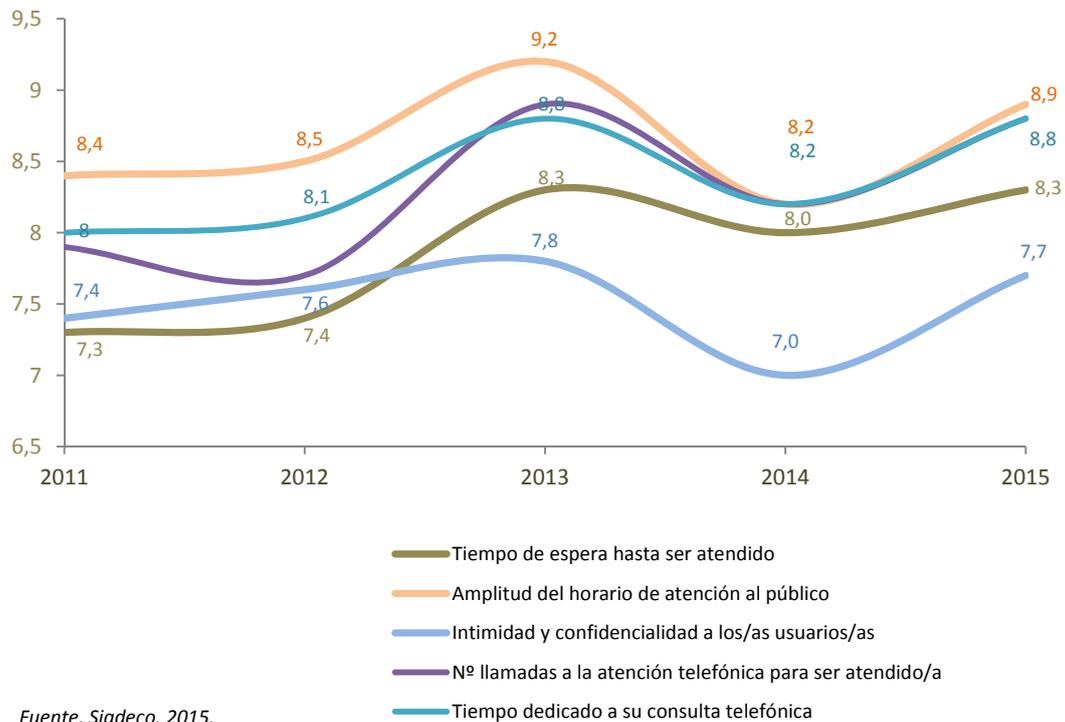
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 34: Evolución de la satisfacción relativa a la organización de la atención

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

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente. Siadeco, 2015.

### 3.5.- Valoración del personal de atención

Tabla 35: En relación con el personal que le ha atendido en Zuzenean, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos? (En una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a)(Valores medios)

	Canal		Oficina			Total
	Presencial	Telefónico	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
A. <b>(indicador 2.2)</b> Amabilidad y trato dispensado por el personal	8,6	9,4	8,4	8,7	8,9	8,9
B. <b>(indicador 2.3)</b> Claridad y facilidad para entender a la persona que le ha atendido	8,5	9,3	8,3	8,6	8,8	8,8
C. Preocupación e interés de la persona que le ha atendido, por solucionar la cuestión que haya ido a tratar	8,3	9,1	8,1	8,4	8,5	8,6
D. <b>(indicador 2.1)</b> Preparación de la persona que le ha atendido	8,5	9,1	8,3	8,6	8,8	8,7
E. <b>(indicador 2.4)</b> Capacidad de adaptación a su idioma de su interlocutor (castellano o euskera)	8,9	9,5	8,8	9,0	9,1	9,2

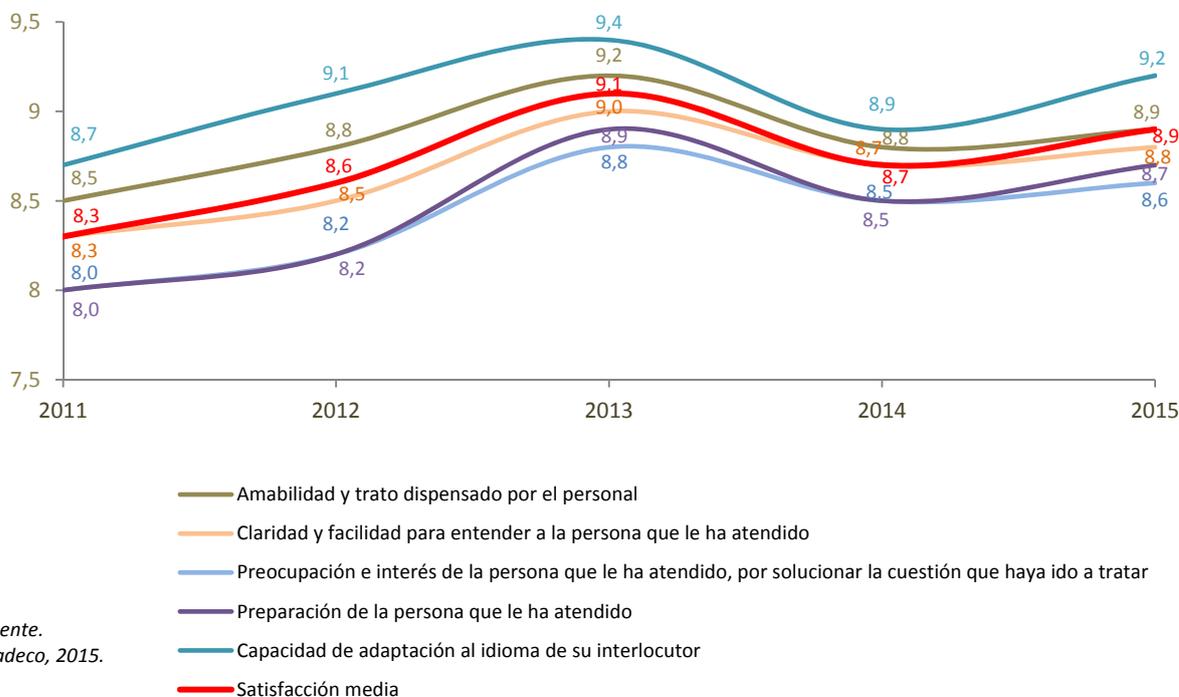
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 36: Evolución de la satisfacción relativa al personal de atención

	2011	2012	2013	2014	2015
A. <b>(indicador 2.2)</b> Amabilidad y trato dispensado por el personal	8,5	8,8	9,2	8,8	8,9
B. <b>(indicador 2.3)</b> Claridad y facilidad para entender a la persona que le ha atendido	8,3	8,5	9,0	8,7	8,8
C. 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	8,6
D. <b>(indicador 2.1)</b> Preparación de la persona que le ha atendido	8,0	8,2	8,9	8,5	8,7
E. <b>(indicador 2.4)</b> Capacidad de adaptación a su idioma de su interlocutor (castellano o euskera)	8,7	9,1	9,4	8,9	9,2
Satisfacción media	8,3	8,6	9,1	8,7	8,9

Fuente: Siadeco, 2015.

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


 Fuente:  
 Siadeco, 2015.

## 3.6.- Valoración de la información facilitada

Tabla 37: En relación con la información facilitada por el servicio, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos? (En una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a) (Valores medios)

	Canal		Oficina			Total
	Presencial	Telefónico	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
A. Utilidad de la información	8,4	9,1	8,1	8,5	8,7	8,7
B. Coherencia de la información	8,4	9,0	8,2	8,4	8,7	8,6
C. Calidad de la información	8,4	9,1	8,1	8,5	8,8	8,7
D. Asesoramiento sobre las opciones que más le convenían	8,2	8,8	8,0	8,1	8,6	8,5

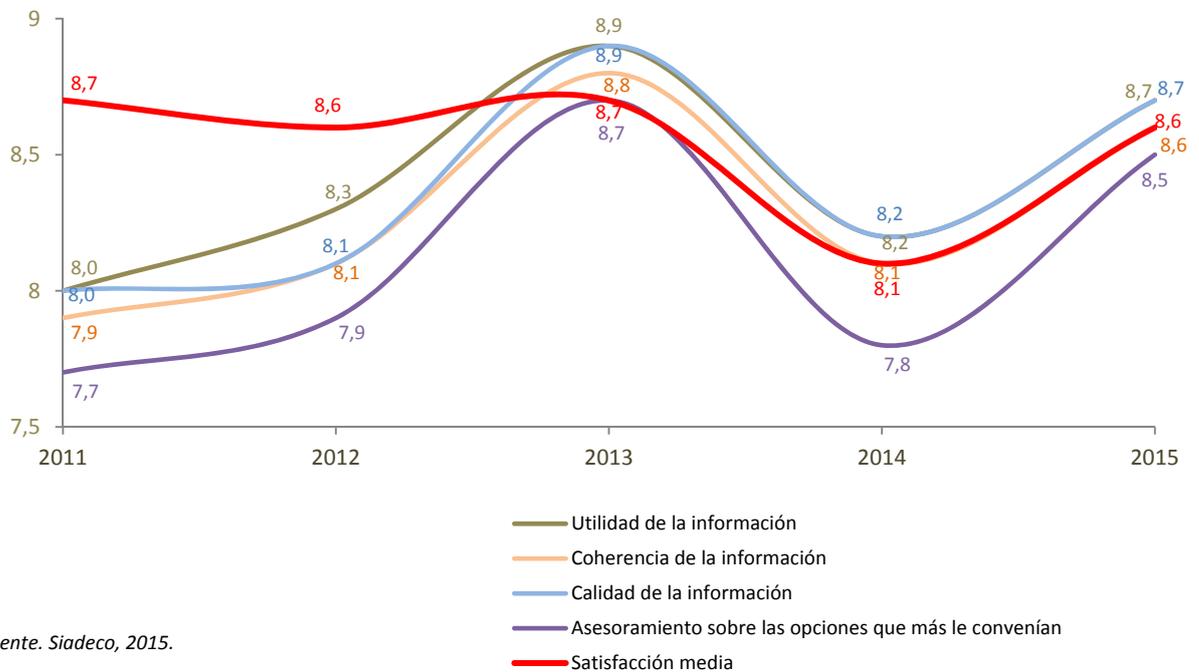
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 38: Evolución de la satisfacción relativa a la información facilitada por el servicio

	2011	2012	2013	2014	2015
A. Utilidad de la información	8,0	8,3	8,9	8,2	8,7
B. Coherencia de la información	7,9	8,1	8,8	8,1	8,6
C. Calidad de la información	8,0	8,1	8,9	8,2	8,7
D. Asesoramiento sobre las opciones que más le convenían	7,7	7,9	8,7	7,8	8,5
Satisfacción media	7,9	8,1	8,8	8,1	8,6

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

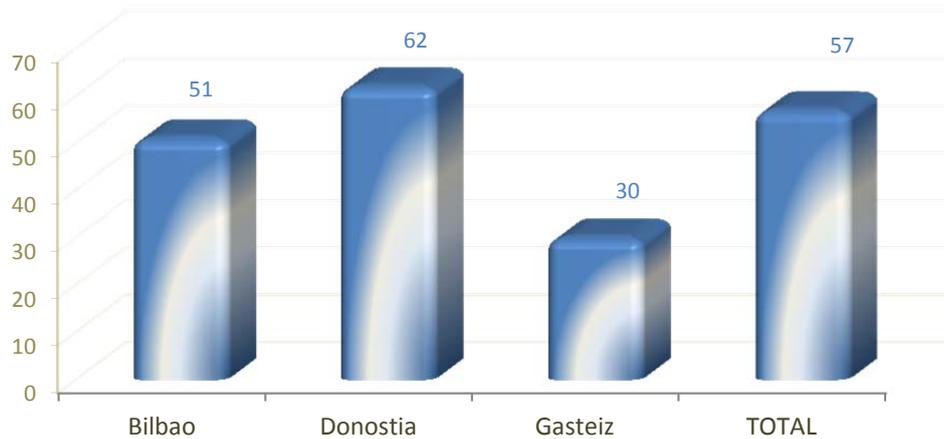
### 3.7.- Valoración de la documentación recibida

Tabla 39: ¿En el servicio Zuzenean le han dado algún tipo de documentación para realizar su gestión? (Pregunta realizada sólo a las personas entrevistadas en las oficinas) (%)

	Oficina			Presencial total
	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
Sí	51	62	62	57
No	49	39	38	43
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 40: Nivel de satisfacción con respecto a la calidad de la documentación entregada para realizar su gestión, en una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a (Sólo a quienes afirman haber recibido documentación)

Oficina	Satisfacción media
Bilbao	8,0
Donostia	8,6
Gasteiz	8,7
<b>TOTAL</b>	<b>8,4</b>

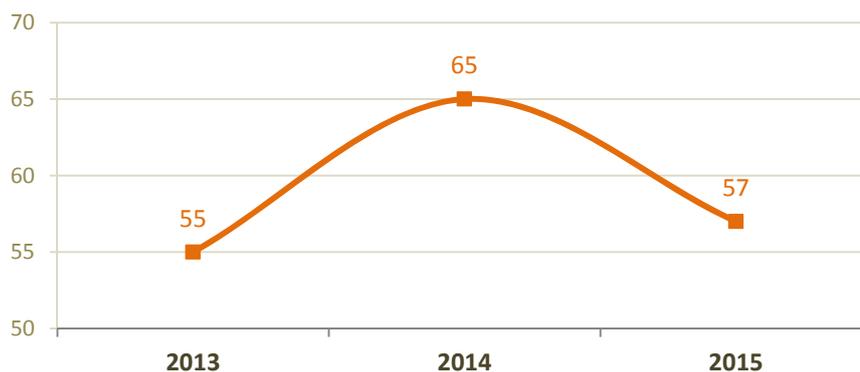
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 41: Evolución de personas usuarias de oficinas que han recibido documentación para realizar su gestión (%)

	2013	2014	2015
Sí	55	65	57
No	45	35	43
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

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



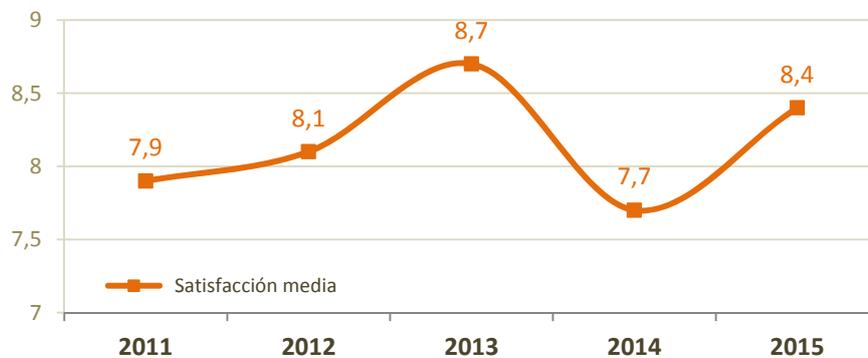
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 42: Evolución del nivel de satisfacción con respecto a la calidad de la documentación entregada (sólo entre quienes afirman haber recibido documentación)

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

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

### 3.8.- Valoración del proceso de atención

Tabla 43: En relación con el proceso de atención, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos, en una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a?

	Canal		Oficina			Total
	Presencial	Telefónico	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
A. <i>Suficiencia</i> de la oficina para resolver el motivo de su visita (no ha sido necesario acudir a otra oficina/servicio para resolverlo)	8,1	8,8	8,1	8,0	8,3	8,4
B. <i>Tiempo</i> total empleado en la resolución de los motivos de acudir a Zuzenean	8,1	8,8	7,9	8,0	8,8	8,4
C. <i>Resultado</i> final de la gestión	8,4	8,9	8,2	8,3	8,9	8,6
Satisfacción media	8,2	8,9	8,1	8,1	8,7	8,5

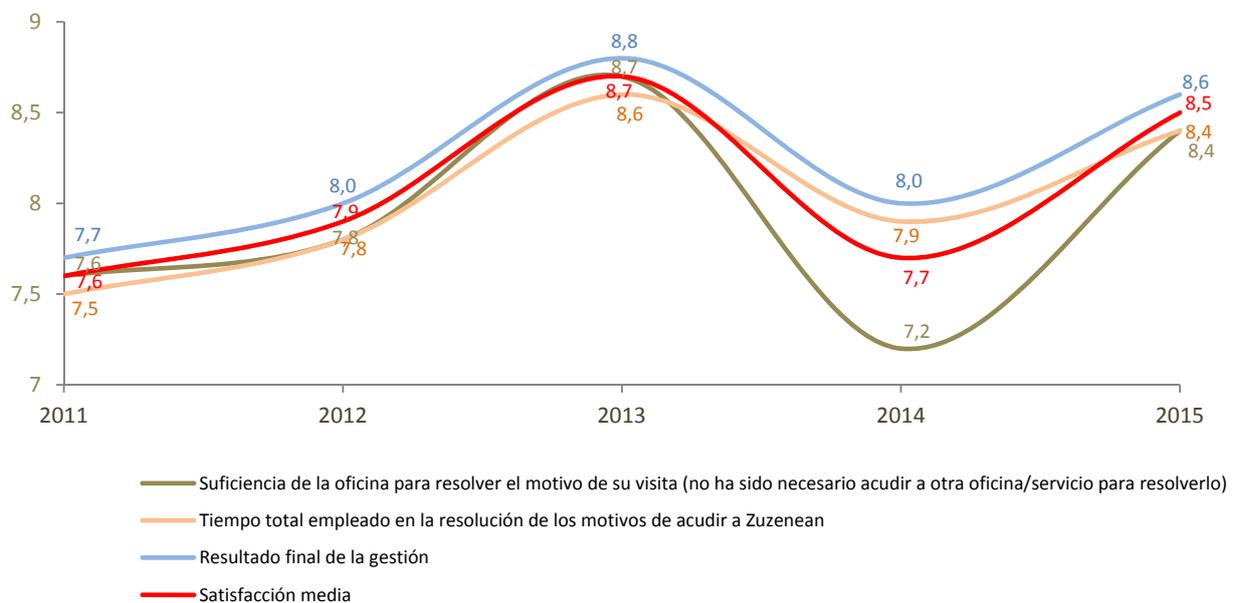
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 44: Evolución de la satisfacción con respecto al proceso de atención

	2011	2012	2013	2014	2015
A. <i>Suficiencia</i> 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	8,4
B. <i>Tiempo</i> total empleado en la resolución de los motivos de acudir a Zuzenean	7,5	7,8	8,6	7,9	8,4
C. <i>Resultado</i> final de la gestión	7,7	8,0	8,8	8,0	8,6
Satisfacción media	7,6	7,9	8,7	7,7	8,5

Fuente: Siadeco, 2015.

Gráfico 35: Evolución de la satisfacción con respecto al proceso de atención



Fuente. Siadeco, 2015.

### 3.9.- Presentación de quejas o reclamaciones

Tabla 45: ¿Ha realizado alguna queja o reclamación por escrito a los agentes de Zuzenean en relación con servicios prestados directamente por ellos? (%)

	Canal		Oficina			Total
	Presencial	Telefónico	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
Sí	3	5	2	6	3	4
No	96	95	97	94	97	95
Ns/Nc	1	1	1	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

Gráfico 36: ¿Ha realizado alguna queja o reclamación por escrito a los agentes de Zuzenean en relación con servicios prestados directamente por ellos? (%)



Fuente: Siadeco, 2015.

 4.

## EXPECTATIVAS, RESOLUCIÓN Y SATISFACCIÓN

## 4.1.- Aspectos importantes a valorar en un Servicio de Atención Ciudadana

Tabla 46: ¿Para usted cuáles son los 3 aspectos más importantes a la hora de acudir a un servicio de atención ciudadana para realizar cualquier trámite? (%)

	Canal		Oficina			Total
	Presencial	Telefónico	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
Amabilidad/agradable/buen trato/actitud/educación	57	39	60	58	50	50
Agilidad/rapidez/no tener que esperar	55	40	59	38	65	49
Buen asesoramiento, información y explicación	35	39	29	39	41	37
Atención al cliente buena, adecuada o correcta	23	23	21	15	38	23
Solución de dudas y problemas	15	33	12	11	25	22
Eficacia	22	17	25	23	14	20
Conocimiento y control de los temas	8	9	8	10	6	9
Otros <sup>3</sup>	25	26	26	25	22	25
Ns/Nc	1	2	-	2	-	1

Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 47: Evolución de los tres aspectos más importantes para la ciudadanía a la hora de acudir a un servicio de atención ciudadana<sup>4</sup>

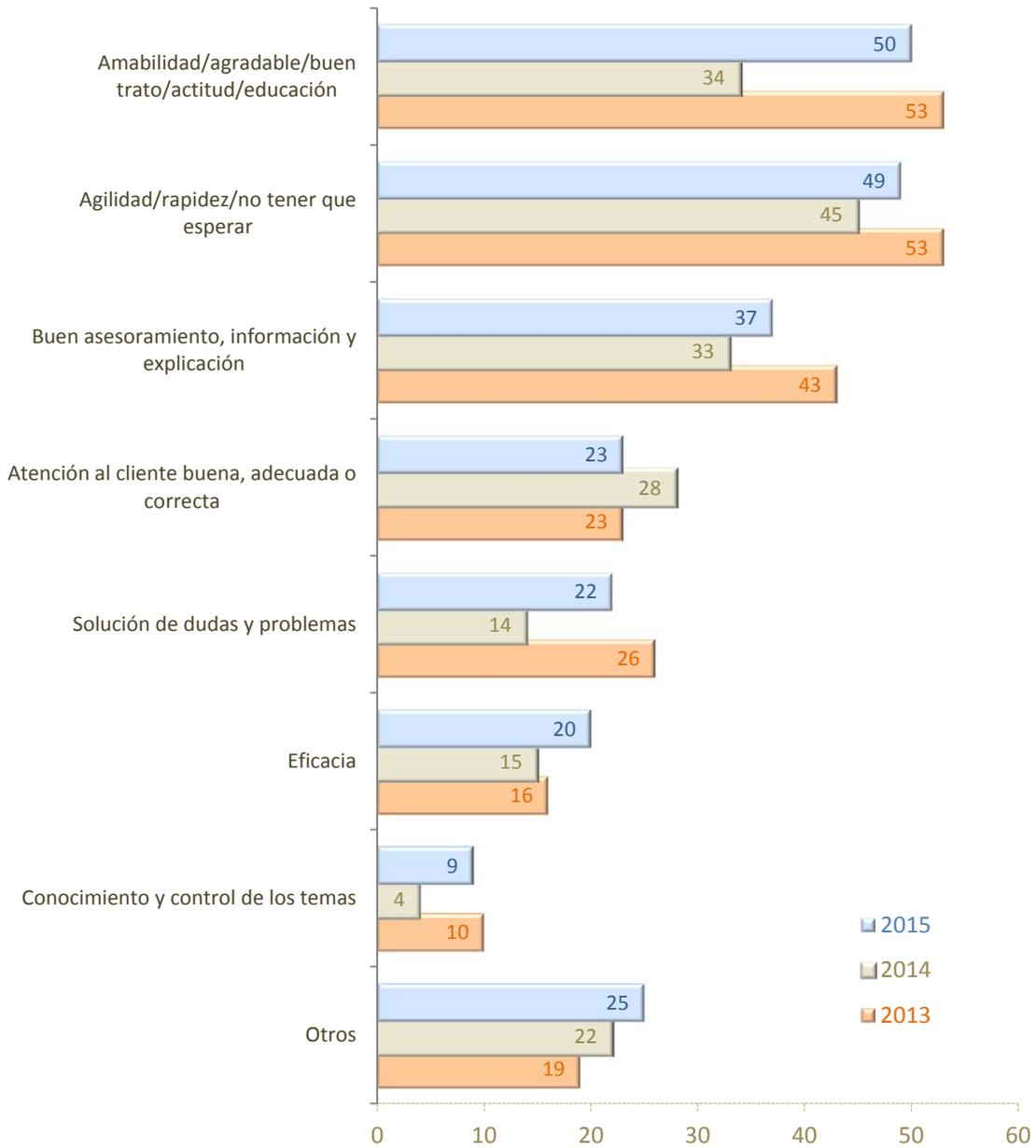
	2013	2014	2015
Amabilidad/agradable/buen trato/actitud/educación	53	34	50
Agilidad/rapidez/no tener que esperar	53	45	49
Buen asesoramiento, información y explicación	43	33	37
Atención al cliente buena, adecuada o correcta	23	28	23
Solución de dudas y problemas	26	14	22
Eficacia	16	15	20
Conocimiento y control de los temas	10	4	9
Otros	19	22	25
Ns/Nc	1	2	1

Fuente: Siadeco, 2015.

<sup>3</sup> En esta categoría se incluyen múltiples aspectos como: amplitud horaria, atención en euskera, proximidad, comodidad en la gestión, la implicación y la paciencia del personal, facilidad y comodidad, gestión centralizada.... etc.

<sup>4</sup> Pregunta abierta. No se sugirió ninguna respuesta. Posibilidad de respuesta múltiple. Máximo 3 respuestas.

Gráfico 37 : Evolución de los tres aspectos más importantes para la ciudadanía a la hora de acudir a un servicio de atención ciudadana



Fuente: Siadeco, 2015.

## 4.2.- Gestiones que espera poder realizar en Zuzenean

Tabla 48: ¿A continuación, dígame qué tipo de gestiones espera usted que sea posible realizar a través del servicio de atención ciudadana Zuzenean?<sup>5</sup> (%)

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Realizar algún trámite	42	13	30
Ofrecer información	29	21	26
Registrar documentos	15	2	9
Realizar algún pago	8	1	5
Realizar reclamaciones o sugerencias	5	2	4
Otros <sup>6</sup>	20	17	19
Ns/Nc <sup>7</sup>	36	59	46

Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 49: Evolución del tipo de principales gestiones que esperan poder realizar a través del servicio de atención ciudadana Zuzenean (%)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Realizar algún trámite	34	26	26	31	13	30
Ofrecer información	31	31	31	34	17	26
Registrar documentos	5	7	6	10	3	9
Realizar algún pago	-	-	-	4	1	5
Realizar reclamaciones o sugerencias	3	9	4	8	1	4

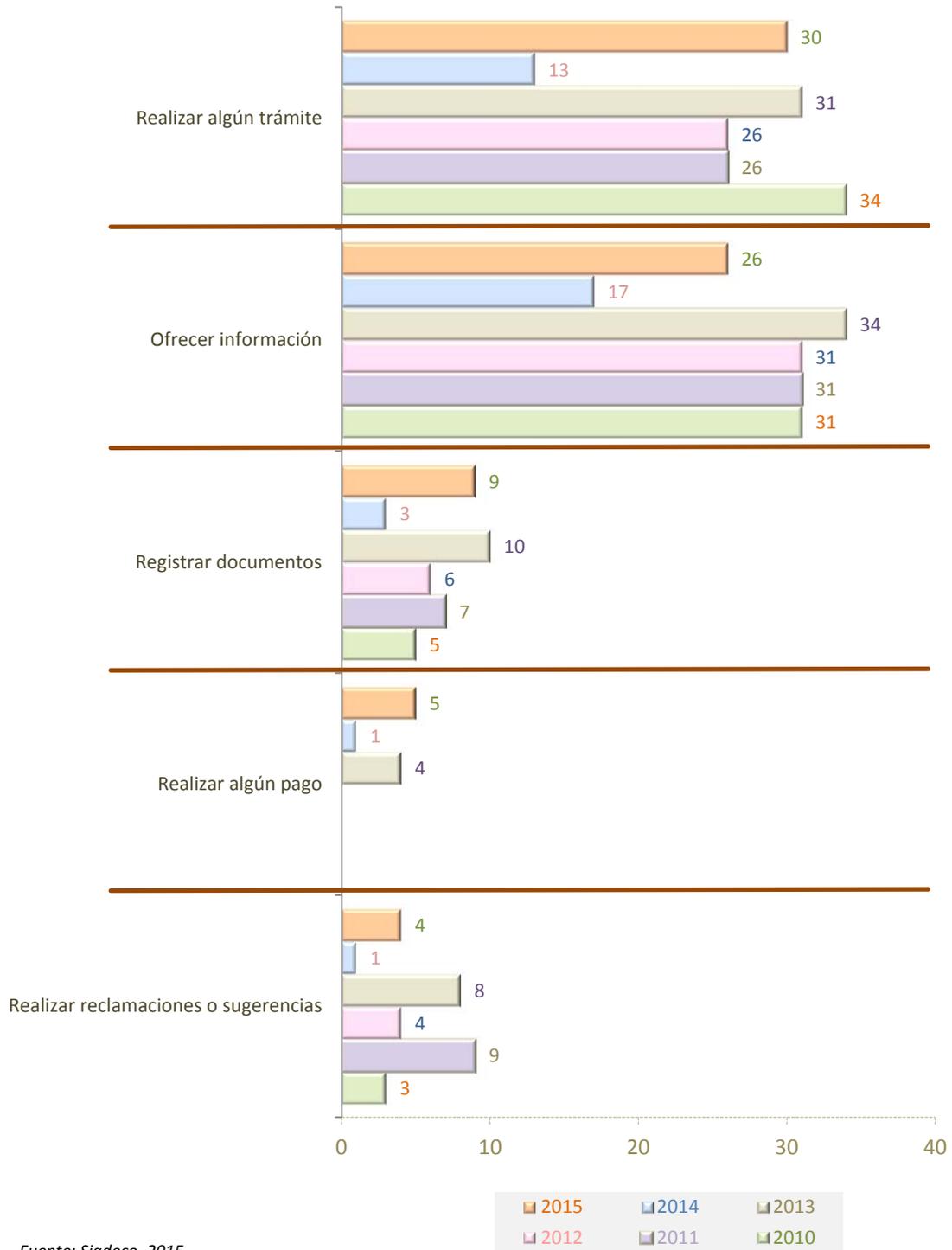
Fuente: Siadeco, 2015.

<sup>5</sup> Pregunta abierta. No se sugirió ninguna respuesta. Posibilidad de respuesta múltiple. Máximo 3 respuestas.

<sup>6</sup> Todos los trámites relativos al Gobierno Vasco/una ventanilla única; gestiones relativas a educación; a vivienda (Etxebide, Alokabide); a juventud; a empleo (Lanbide); a RGI...).

<sup>7</sup> Frecuentemente las personas encuestadas acuden a Zuzenean dirigidas desde otro departamento o servicio, saben que en esa oficina deben gestionar su solicitud o trámite, pero desconocen cuáles son las funciones y el servicio que ofrece Zuzenean; de ahí la elevada proporción de personas que no saben responder a esta pregunta.

Gráfico 38: Evolución del tipo de principales gestiones que esperan poder realizar a través del servicio de atención ciudadana Zuzenean (%)



## 4.3.- Tiempo de espera en oficinas

Tabla 50: Aproximadamente, ¿cuántos minutos ha tenido que esperar desde su llegada a la oficina hasta que finalmente le han atendido? (Pregunta realizada sólo a las personas entrevistadas en las oficinas) (%)

	Oficina			Presencial total
	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
Menos de 5 minutos – (Indicador 3.2)	40	50	91	55
De 5 a 10 minutos – (Indicador 3.2)	29	31	8	24
De 11 a 20 minutos	19	11	1	13
De 21 a 30 minutos	5	4	-	3
Más de 30 minutos	7	3	-	4
Ns/Nc	1	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Tiempo medio aprox. en espera (minutos)	12	8	2	8

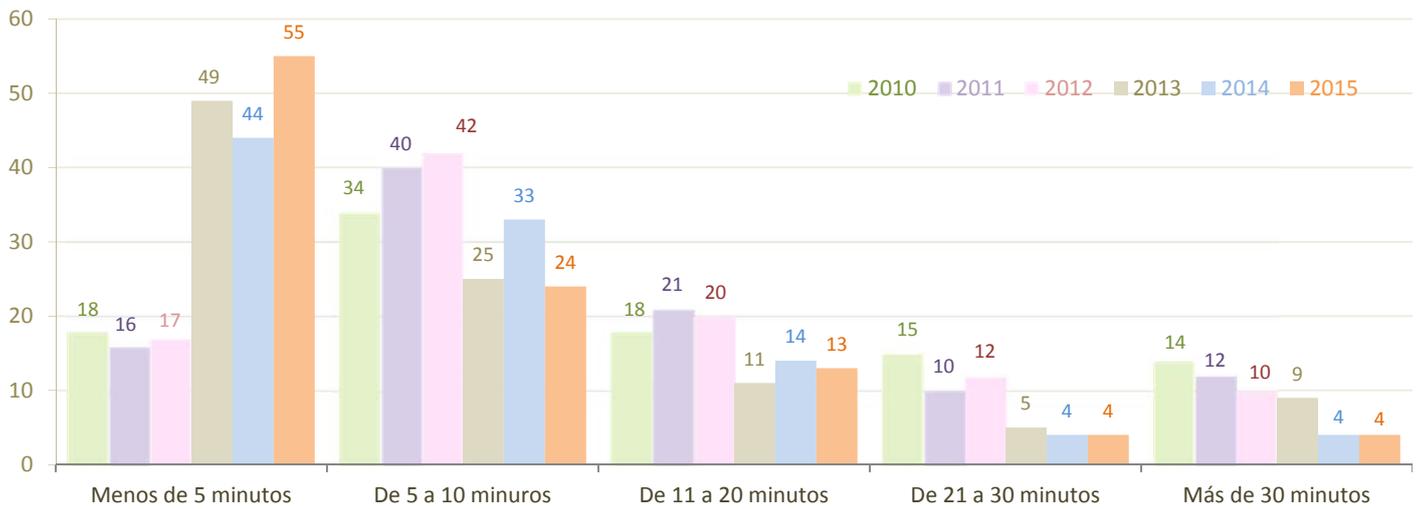
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 51: Evolución del tiempo en espera en las oficinas de Zuzenean (%)

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

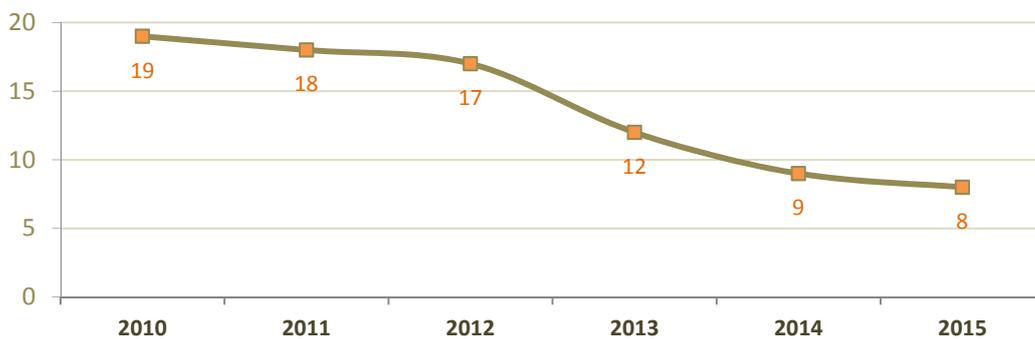
Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 52: Este tiempo de espera a usted le ha parecido... (%) (Pregunta realizada a aquellas personas que han concretado su tiempo de espera en las oficinas)

	Oficina			Presencial total
	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
Corto	32	42	48	38
Adecuado	54	48	52	52
Excesivo	15	10	-	10
Ns/Nc	-	-	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 53: ¿Cuánto es el tiempo de espera que estima que hubiera sido adecuado? (Pregunta realizada sólo a aquellas personas a quienes el tiempo de espera les ha parecido ha parecido excesivo-10%-)

	Minutos
Tiempo de espera que estima hubiera sido adecuado	13

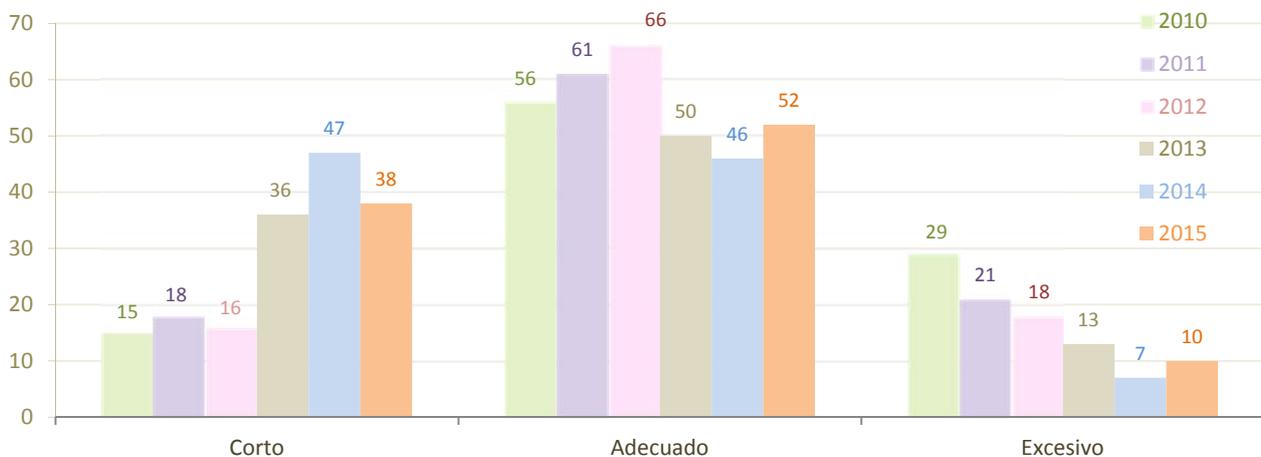
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 54: Evolución de la percepción del tiempo de espera en las oficinas de Zuzenean (%)  
(Pregunta realizada sólo en las entrevistas presenciales)

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

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

## 4.4.- Número de llamadas necesarias para contactar

Tabla 55: ¿Cuántas llamadas ha tenido que realizar para contactar con el servicio? (Pregunta realizada sólo en las entrevistas telefónicas)

	%
Una llamada	85
Dos llamadas	9
Tres llamadas	4
Cuatro o más llamadas	2
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>
Nº medio de llamadas	1,2

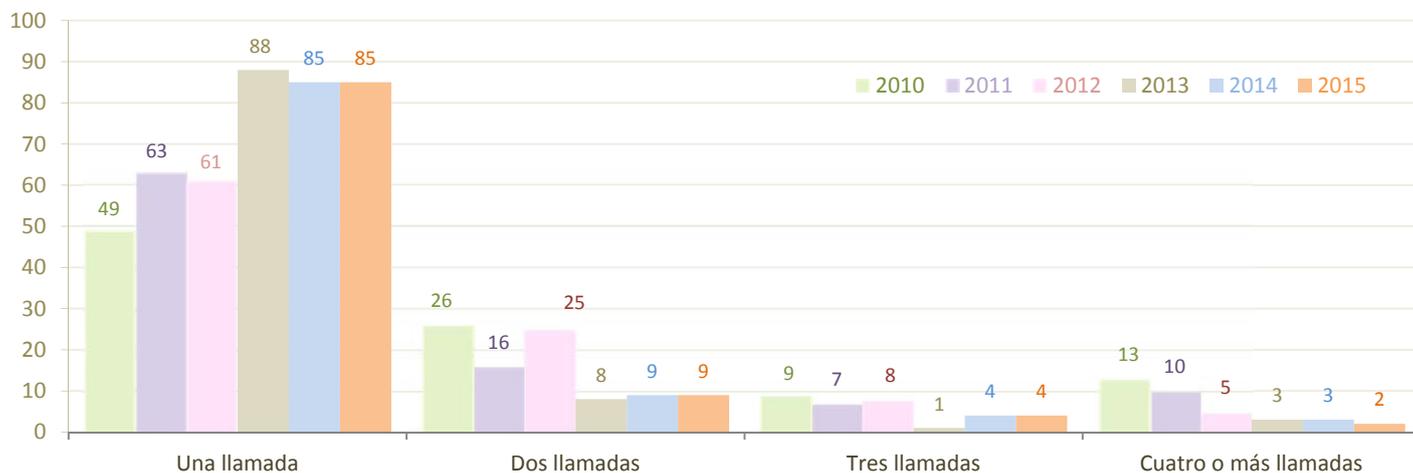
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 56: Evolución del número de llamadas necesarias para contactar con Zuzenean (Pregunta realizada sólo en las entrevistas telefónicas)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Una llamada	49	63	61	88	85	85
Dos llamadas	26	16	25	8	9	9
Tres llamadas	9	7	8	1	4	4
Cuatro o más llamadas	13	10	5	3	3	2
Ns/Nc	3	4	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Nº medio de llamadas	2	2	2	1	1	1

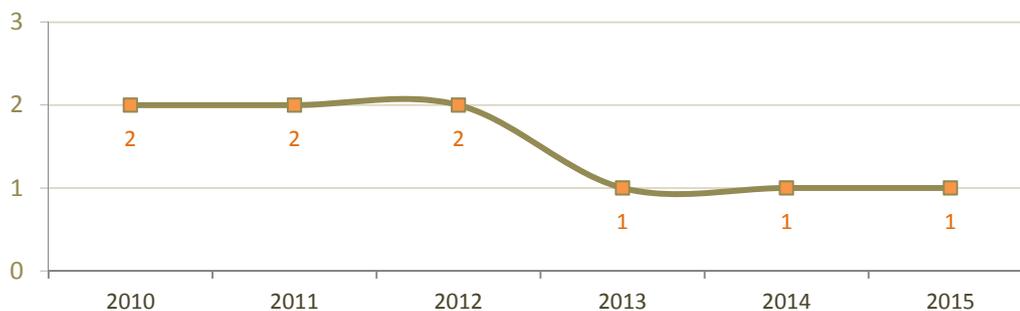
Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2010.

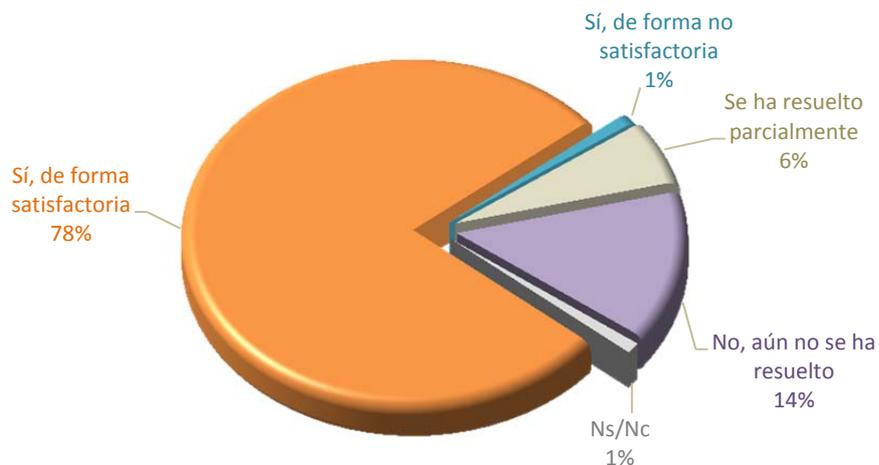
## 4.5.- Resolución del trámite

Tabla 57: Al final, el servicio de Zuzenean ¿ha resuelto el motivo por el que ha acudido? (%)

	Canal		Oficina			Total
	Presencial	Telefónico	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
Sí, de forma satisfactoria	75	82	73	72	82	78
Sí, de forma no satisfactoria	-	3	-	1	1	1
Se ha resuelto parcialmente	6	7	8	7	1	6
No, aún no se ha resuelto	18	8	18	21	17	14
Ns/Nc	-	1	1	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 58: Evolución de la resolución del trámite (%)

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

Fuente: Siadeco, 2015.

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

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



Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 59: ¿Cuál ha sido la principal razón por la que NO se ha resuelto? (% sobre las personas que responden que el servicio de Zuzenean ha resuelto parcialmente o aún no ha resuelto el motivo de su consulta; sobre el 20%)

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
No compete al Gobierno Vasco	5	7	5
Faltaba documentación	17	3	12
Está fuera de plazo -plazo vencido	1	-	1
No se podía resolver telefónicamente	-	4	1
Información solicitada aún no disponible	3	14	6
Asunto en curso, pendiente decisión	56	37	50
Otras	11	33	17
Ns/Nc	8	3	6
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

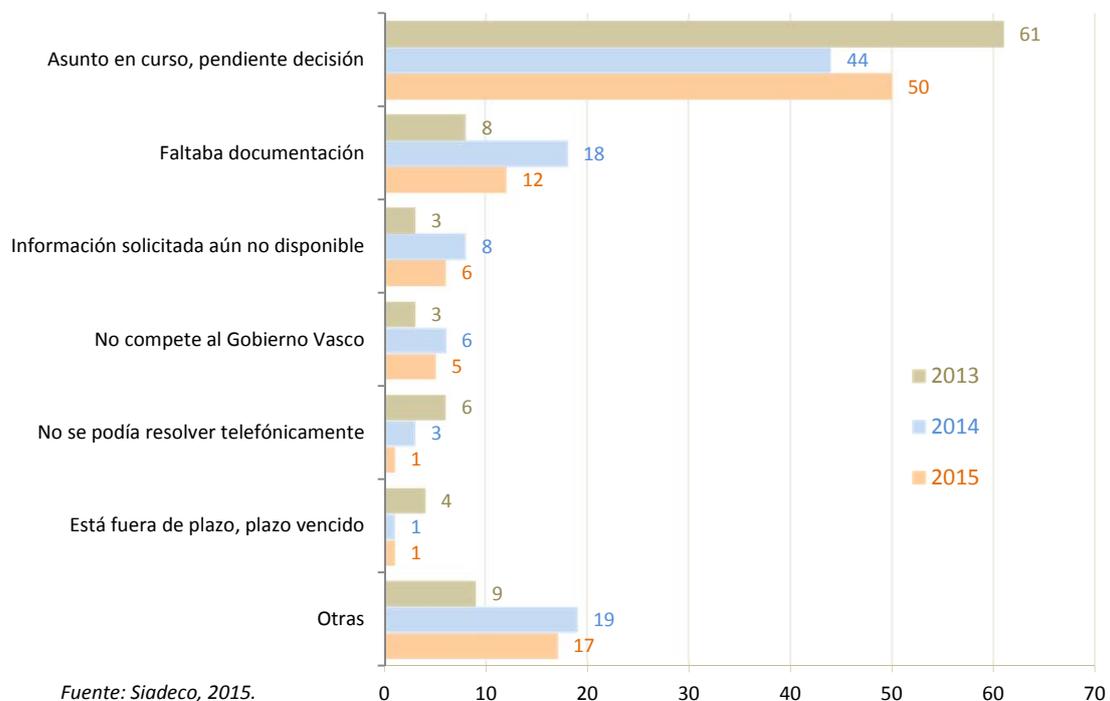
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 60: Evolución del motivo principal de no resolución de los trámites (%)

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

Fuente: Siadeco, 2015.

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



## 4.6.- Propensión a utilizar el servicio y recomendación

Tabla 61: Si tuviese que volver a realizar un trámite o solicitar una información similar, ¿volvería a acudir a esta oficina? o ¿volvería a llamar a Zuzenean? (%)

	Canal		Oficina			Total
	Presencial	Telefónico	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
Sí	98	99	98	96	100	98
No	1	1	1	3	-	1
Ns/Nc	1	-	1	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

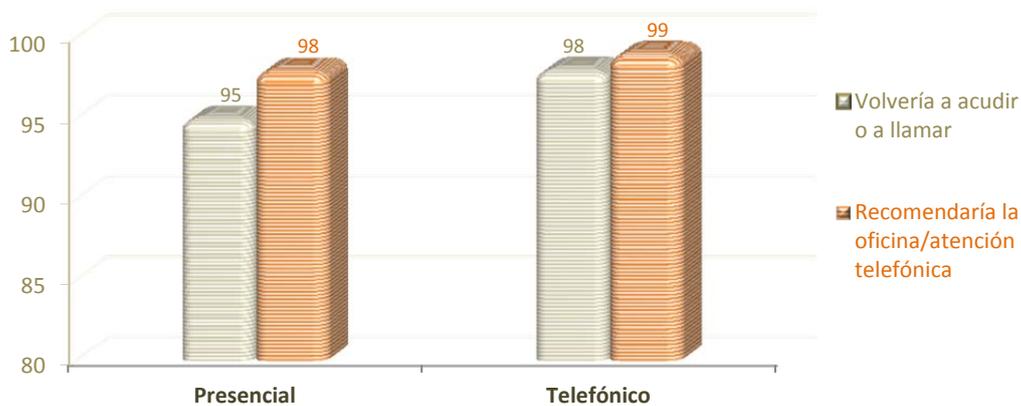
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 62: ¿Recomendaría esta oficina / la atención telefónica de Zuzenean? (%)

	Canal		Oficina			Total
	Presencial	Telefónico	Bilbao	Donostia	Gasteiz	
Sí	95	98	94	94	98	96
No	2	1	3	4	1	2
Ns/Nc	3	-	4	2	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

## 4.7.- Interés del servicio a través de Internet

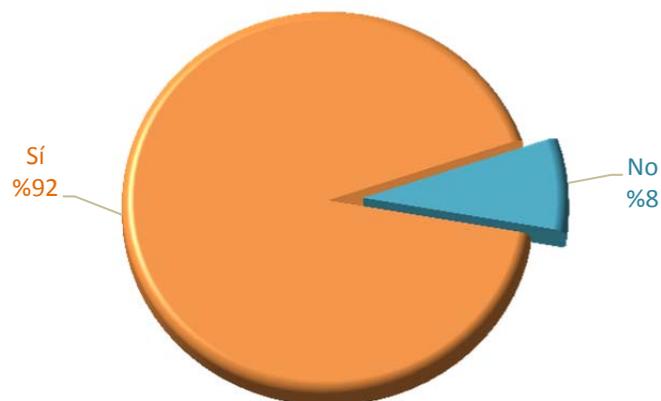
### 4.7.1.- Disposición y conocimiento de Internet

Tabla 63: ¿Dispone de conexión a internet en su casa o en el móvil? (%)

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Sí	90	95	92
No	10	5	8
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

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



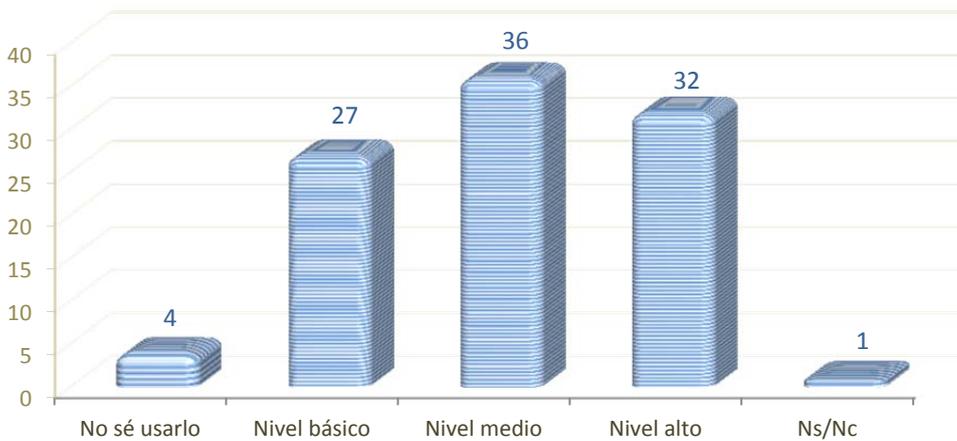
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 64: ¿Cuál considera que es su nivel de conocimiento de internet? (%)

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
No sé usarlo	5	3	4
Nivel básico	29	23	27
Nivel medio	34	39	36
Nivel alto	31	34	32
Ns/Nc	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

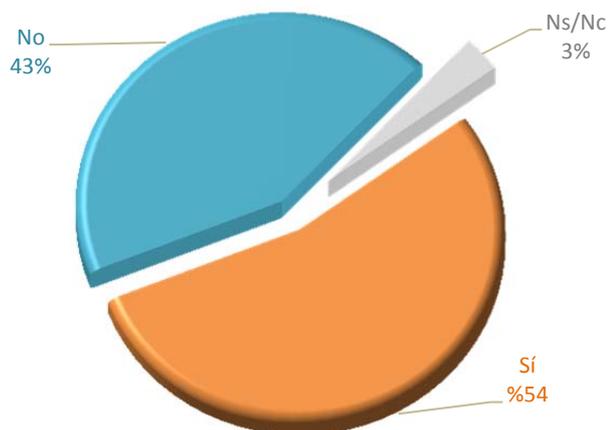
#### 4.7.2. Interés por el servicio a través de redes sociales, o sistemas de mensajería instantánea

Tabla 65: ¿Le gustaría que Zuzenean prestara sus servicios a través de redes sociales o sistemas de mensajería instantánea? (%)

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Sí	53	55	54
No	44	42	43
Ns/Nc	2	4	3
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Siadeco, 2015.

Gráfico 50: ¿Le gustaría que Zuzenean prestara sus servicios a través de redes sociales o sistemas de mensajería instantánea? (%)



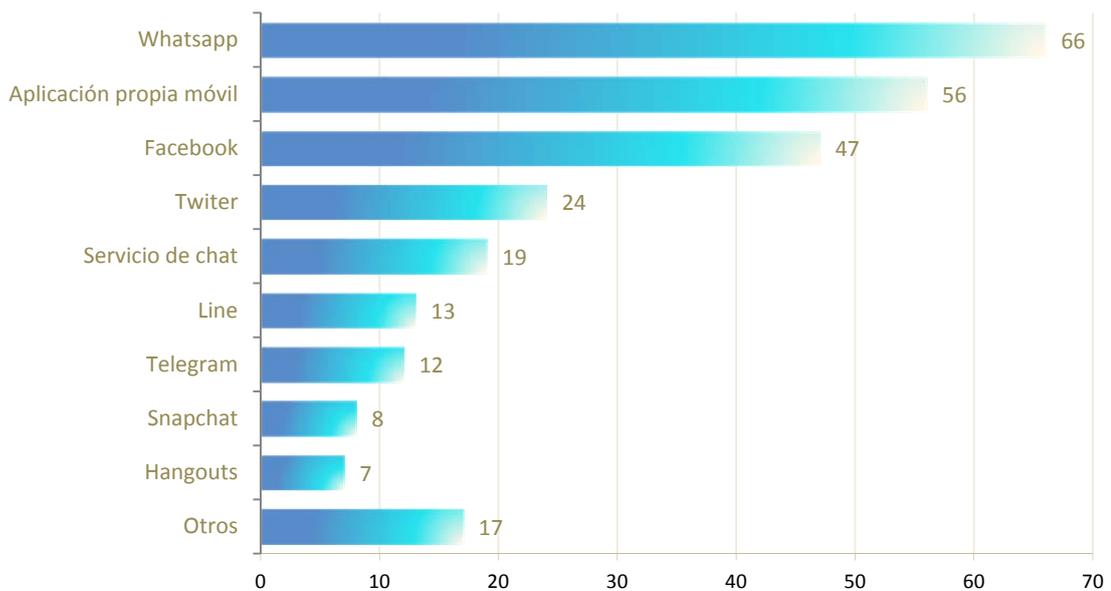
Fuente: Siadeco, 2015.

Tabla 66: Redes sociales y sistemas de mensajería instantánea en los que gustaría que Zuzenean prestara sus servicios (% sobre el 54% que manifiesta interés)

	Canal		Total
	Presencial	Telefónico	
Whatsapp	61	73	66
Aplicación propia móvil	44	71	56
Facebook	46	48	47
Twitter	22	27	24
Servicio de chat	11	30	19
Line	10	17	13
Telegram	10	15	12
Snapchat	5	11	8
Hangouts	5	8	7
Otros	18	15	17

Fuente: Siadeco, 2015.

Gráfico 51: Redes sociales y servicios de mensajería instantánea en los que le gustaría que Zuzenean prestara sus servicios (% sobre el 54% que manifiesta interés)



Fuente: Siadeco, 2015.



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

► **Perfil de las personas usuarias.**

- Casi dos terceras partes de las personas usuarias del servicio Zuzenean son mujeres.
- El 56% tiene entre 30 y 45 años. La media general es de 41,2 años.
- El 30% ha nacido fuera de la CAPV. (Un 17% ha nacido fuera del Estado)
- El 44% cuenta con estudios universitarios (medios o superiores)
- El 70% se encuentra trabajando
- Un 25% habla correctamente el euskera y otro 10% manifiesta que lo habla bastante bien.
- Un 12% manifiesta que prefiere que la atiendan en euskera y otro 9% señala que indistintamente en euskera o en castellano.

► **Uso del servicio.**

- La mitad de las personas usuarias ha utilizado entre 2 y 5 veces el servicio Zuzenean. Y es un 35% el que sólo lo ha utilizado una vez.
- En el último año ha aumentado el porcentaje de personas que acuden a Zuzenean para realizar algún trámite (pasando del 35% al 45%) y ha descendido el de las personas que acuden para solicitar información (pasando de un 52% a un 40%)
- Los principales tipos de trámites realizados en Zuzenean han sido relativos a las siguientes materias:
  - Vivienda (32%)
  - Trabajo y empleo (20%)
  - Asuntos sociales (14%)
  - Educación (12%)

► **Conocimiento del servicio.**

- El 87% de las personas usuarias sabe que Zuzenean es un servicio gestionado por Gobierno Vasco.
- Las principales formas de conocimiento Zuzenean son:
  - Por recomendación amistades/ familiares (24%)
  - Por la página web (21%)
  - Por derivación de otro servicio del Gobierno Vasco (18%)
  - Por derivación de otra institución (15%)

- En los tres últimos años ha incrementado mucho la forma de conocer el servicio Zuzenean a través de la página Web (Pasando de un 9% en el 2013, a un 21% en 2015). Siendo la segunda forma más importante de conocimiento del servicio.

#### ► La página Web.

- En este último año también se incrementa de forma importante el grado de notoriedad y uso de la página Web. De modo que el 79% de las personas usuarias de Zuzenean que conocen la Web (58% del total) manifiesta que la ha utilizado. (lo que representa el 46% del total)
- El 90% de las personas que utilizan la Web, la usan para buscar información; es un tercio la que la usa para realizar algún trámite.
- Los dos aspectos peor valorados de la Web son: la posibilidad de completar trámites on line, y la sencillez de uso o facilidad de navegación en la página.

#### ► Horario de atención.

- Respecto a la evolución, en el último año, del grado de conocimiento del horario de atención, se detecta:
  - Un cierto incremento del grado de conocimiento genérico (pasando de un 55% a un 62% el porcentaje de personas que manifiestan inicialmente que conocen el horario)
  - Un fuerte descenso del grado conocimiento concreto (de modo que sólo un 13% las personas usuarias de Zuzenean conoce exactamente el horario de atención de este servicio).

#### ► Instalaciones e infraestructuras.

**Indicador 1.1.:** La Valoración media de las instalaciones de la oficina (8,1): espacio físico, asientos, aseos, accesibilidad, etc. ha incrementado en el último año (aumenta 0,5 respecto al 2014) y supera en 1,1 valor objetivo planteado para 2015

La valoración media de la adaptación de la oficina a personas con movilidad reducida (7,9) ha incrementado en el último año (aumenta 0,4 respecto a 2014)

**Indicador 1.2.:** La valoración media de las condiciones ambientales de la oficina (8,4): limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc. ha incrementado en el último año (aumenta 0,7 respecto a 2014) y supera en 1,4 el valor objetivo planteado para 2015

**Indicador 1.3.:** La valoración media de la señalización externa de la oficina, de los horarios de atención, del dispensador de tickets, etc. (7,4), supera en 0,5 al valor objetivo planteado para 2015

#### ► Personal de atención

**Indicador 2.1.** : La Valoración media de la preparación de la persona que le atendió (8,7) ha incrementado 0,2 en el último año, superando en 0,7 el valor objetivo planteado para 2015

**Indicador 2.2.** : La Valoración media de la amabilidad y trato dispensado por el personal de Zuzenean (8,9) ha incrementado 0,1 en el último año, superando en 0,6 el valor objetivo propuesto para 2015.

**Indicador 2.3.** : La Valoración media de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió (8,8) ha incrementado 0,1 en el último año, superando en 0,6 el valor objetivo propuesto para 2015.

**Indicador 2.4.**: La Valoración media de la capacidad de adaptación al idioma de su interlocutor/a (9,2) -castellano o euskera- ha incrementado 0,3, superando en 0,8 el valor objetivo propuesto para 2015.

La valoración media sobre la preocupación e interés de la persona que le ha atendido, por solucionar la cuestión que haya ido a tratar (8,6) ha incrementado 0,1 en el último año.

#### ► Capacidad de respuesta

**Indicador 3.1.:** La valoración media de la satisfacción con la amplitud del horario de atención al público (8,9), ha aumentado 0,7 en el último año y supera 0,9 el valor objetivo propuesto para 2015. Es el aspecto mejor valorado respecto a la organización de la atención.

**Indicador 3.2.:** El 79% de las persona usuarias de las oficinas manifiesta haber sido atendido con un tiempo máximo de espera de 10 minutos. Proporción que sitúa algo por debajo del valor objetivo planteado para 2015 (-0,1%)

En el último año la percepción sobre el tiempo que se debe esperar hasta ser atendido ha aumentado. De modo que aunque solo un 10% considera que el tiempo que ha tendido que esperar desde su llegada a la oficina hasta que finalmente le han atendido ha sido excesivo, esa proporción que es superior a la de 2014 (donde era un 7% el que se manifestaba en ese sentido)

El 85% las personas usuarias del 012 manifiesta que sólo fue necesaria una llamada para contactar con Zuzenean. Proporción similar a la de 2014.

**Indicador 3.3.:** La valoración media de la satisfacción con el tiempo de espera transcurrido hasta ser atendido/a presencialmente en las oficinas (8,0) ha incrementado en el último año (ha aumentado 0,3) situándose en el valor objetivo planteado para 2015

**Indicador: 3.5:** La valoración medida de la satisfacción con el tiempo de espera transcurrido hasta ser atendido telefónicamente en el servicio 012 (8,7), ha aumentado 0,4 en el último año y supera 0,7 el valor objetivo propuesto para 2015.

La valoración media sobre la satisfacción de la intimidad y la confidencialidad a las personas usuarias (7,7) aumenta 0,7 en el último año

La valoración media sobre la satisfacción respecto al número de llamadas a la atención telefónica para ser atendido/a (8,8) ha aumentado en el último año y la satisfacción con el tiempo dedicado a la consulta telefónica (8,8) también.

**Indicador 3.7<sup>8</sup>:** La valoración media de las personas usuarias del buzón Euskadi.eus del tiempo de respuesta de los correos electrónicos recibidos en Zuzenean (7,8) es superior al valor objetivo planteado para 2015 (7,0)

#### ► **Calidad global.**

**Indicador 5.1.:** La valoración media sobre el grado de satisfacción global con el servicio Zuzenean (8,5) ha incrementado en el último año (aumenta 0,4 respecto al 2014) y supera en 0,5 al valor objetivo planteado para el 2015

#### ► **Valoración comparada.**

El 53% de las personas usuarias valora que la atención de Zuzenean es mucho mejor (18%) o mejor (35%) que la de servicios de atención ciudadana de otras instituciones.

Esta valoración positiva se ha incrementado en 6 puntos porcentuales en el último año.

#### ► **Información y documentación.**

La valoración media respecto a la utilidad (8,7), coherencia (8,6), calidad (8,7) de la información facilitada, así como del asesoramiento sobre las opciones que más convenían (8,5), ha incrementado en el último año.

Al 57% de las personas usuarias de las oficinas de atención se les ha aportado algún tipo de documentación para la realizar su gestión, porcentaje menor al del 2014 (65%) y algo superior al de 2013 (55%)

La valoración media sobre la calidad de la documentación aportada (8,4) ha aumentado respecto al año 2014 (7,7), pero es algo menor que la de 2013 (8,7).

---

<sup>8</sup> Este indicador establecido en el año 2015, se ha obtenido mediante de un proceso de encuestación entre personas que han realizado una consulta a Zuzenean a través del buzón electrónico y han recibido una respuesta (vía correo electrónico) por parte de este servicio.

► **Proceso de atención, quejas y reclamaciones.**

La evolución de la satisfacción de las personas usuarias con respecto al proceso de atención ha sido positiva en el último año. De modo que la valoración media de la satisfacción con el resultado final de la gestión (8,6) ha aumentado 0,6.

Un 4% de las personas usuarias del servicio han realizado alguna queja o reclamación por escrito a los agentes de Zuzenean en relación con los servicios prestados directamente por ellos.

► **Resolución del trámite.**

El 78% manifiesta que el servicio Zuzenean ha resuelto de forma satisfactoria el motivo por el que acudió. Proporción un punto superior a la del año pasado (77%).

Entre las personas que manifiestan que Zuzenean ha resuelto parcialmente o aún no ha resuelto el motivo de su consulta (20%):

- La mitad señala que ello es debido a que el asunto se encuentra en curso, pendiente de resolución (proporción superior a la del 2014- 44%-)
- Un 12% apunta que faltaba documentación (proporción inferior a la de 2014- 18%-)
- Un 6% dice que la información solicitada aún no se encontraba disponible (proporción inferior a la de 2014- 8%-)

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

El 99% de las personas usuarias de Zuzenean volvería a utilizar este servicio para realizar un trámite o solicitar una información similar. Y el 96% recomendaría el servicio.

► **Interés del servicio a través de Internet.**

El 92% de las personas usuarias dispone de conexión a Internet en su casa o en el móvil. Un 32% considera que su nivel de conocimiento de internet es alto. A un 54% le gustaría que Zuzenean prestara sus servicios a través de redes sociales o sistemas de mensajería instantánea.

Tabla 67: Evolución de indicadores de la carta de servicios, y cumplimiento de compromisos

INDICADORES	2011	2012	2013	2014	Valor objetivo 2015	Valor real 2015	Diferencia valor real 2015 - valor real 2014	Diferencia valor real 2015-valor objetivo 2015
<b>1. INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA</b>								
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	7,0	8,1	0,5	1,1
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	7,0	8,4	0,7	1,4
1.3. Valoración media de la señalización externa de la oficina, de los horarios de atención, del dispensador de tickets, etc. (presencial)	-	-	-	-	7,0	7,4		0,4
<b>2. PERSONAL DE ATENCIÓN</b>								
2.1. Valoración media de la preparación de la persona que le atendió	8,0	8,2	8,9	8,5	8,0	8,7	0,2	0,7
2.2. Valoración media de la amabilidad y trato dispensado por el personal de Zuzenean (presencial y telefónico)	8,5	8,8	9,2	8,8	8,3	8,9	0,1	0,6
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	8,2	8,8	0,1	0,6
2.4. Valoración media de la capacidad de adaptación al idioma de su interlocutor (castellano o euskera)	8,7	9,1	9,4	8,9	8,4	9,2	0,3	0,8
<b>3. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
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	8,0	8,9	0,7	0,9
3.2. Porcentaje de personas atendidas con tiempos máximos de espera de 10 minutos o menos en el canal presencial	56	59	74	77	80	79	4,2	-0,1
3.3. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente	-	-	8,0	7,7	8,0	8,0	0,3	0,0
3.5. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente	-	-	8,7	8,3	8,0	8,7	0,4	0,7
3.7. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de respuesta de los correos electrónicos recibidos en Zuzenean	-	-	-	-	7,0	7,8		0,8
<b>4. CALIDAD GLOBAL DE SERVICIO</b>								
5.1. Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean	7,8	8,1	8,6	8,1	8,0	8,5	0,4	0,5



## 2.- CONOCIMIENTO Y USO DE ZUZENEAN

### 2.1.- Grado de uso anual de Zuzenean

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

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sólo 1 vez	40	32	44	29	38	55	31	33	37	61	36	33	35
Entre 2-5 veces	45	53	47	54	46	36	53	52	47	39	49	52	50
Entre 6-10 veces	8	10	5	10	10	4	13	8	10	-	9	10	9
Más de 10 veces	7	5	4	6	7	5	4	7	6	-	6	5	6
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sólo 1 vez	42	33	34	32	41	35	35	32	39	35
Entre 2-5 veces	46	53	50	52	45	53	49	52	47	50
Entre 6-10 veces	8	8	10	9	8	9	9	9	8	9
Más de 10 veces	4	6	7	6	6	3	7	6	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

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

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

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Pedir información	35	43	41	40	41	41	38	38	45	45	41	38	40
Realizar algún trámite	48	44	48	46	42	43	50	46	42	35	44	47	45
Registrar documentos	11	9	9	9	12	11	8	12	8	3	10	9	10
Realizar reclamación o sugerencia	3	2	2	2	2	1	2	2	3	6	2	3	2
Realizar algún pago	3	1	-	2	2	4	1	2	1	11	1	3	2
Otros	-	1	1	1	1	-	-	1	1	-	1	-	1
Ns/Nc	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Pedir información	39	40	41	40	42	38	41	14	77	40
Realizar algún trámite	50	45	44	44	47	47	45	65	18	45
Registrar documentos	7	10	10	11	6	10	9	17	-	10
Realizar reclamación o sugerencia	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2
Realizar algún pago	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2
Otros	-	1	1	1	1	1	1	1	-	1
Ns/Nc	-	-	1	1	-	-	-	-	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

### 2.3.- Materia sobre la que realizado el trámite

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

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Acción exterior	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Actividades económicas	2	3	1	3	2	2	2	2	4	3	3	1	3
Administración pública	2	2	2	2	2	4	3	2	1	-	2	1	2
Asuntos sociales	11	16	11	19	8	-	18	16	9	8	14	13	14
Cultura	2	1	1	1	1	-	1	1	2	-	1	1	1
Educación	11	13	26	10	12	5	8	14	15	8	13	11	12
Euskera	1	1	1	-	2	1	-	-	2	-	1	-	1
Infraestructuras y obras públicas	1	1	-	-	2	1	2	-	1	-	1	-	1
Justicia	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Medio ambiente	1	-	1	-	1	-	1	-	-	4	1	1	1
Ocio y turismo	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Salud	1	2	-	1	4	4	4	1	2	-	2	1	2
Seguridad e interior	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trabajo y empleo	13	23	12	25	14	10	25	21	15	5	22	13	20
Transporte y movilidad	9	6	4	6	10	13	3	5	8	49	6	10	7
Urbanismo y territorio	3	2	-	2	2	4	1	3	1	-	3	-	2
Vivienda	39	28	39	27	33	54	29	31	37	23	26	44	32
Otros	3	2	1	2	4	3	1	3	3	3	2	2	2
Ns/Nc	1	1	-	1	1	-	1	1	-	-	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Acción exterior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Actividades económicas	1	2	3	3	1	3	3	3	1	3
Administración pública	1	1	3	3	1	1	2	3	1	2
Asuntos sociales	16	12	15	15	12	14	14	14	14	14
Cultura	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
Educación	12	14	11	11	16	19	11	12	13	12
Euskera	1	1	-	1	1	2	-	1	1	1
Infraestructuras y obras públicas	1	-	1	1	1	1	1	1	1	1
Justicia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Medio ambiente	-	1	-	1	-	1	1	-	1	1
Ocio y turismo	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Salud	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2
Seguridad e interior	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Trabajo y empleo	13	17	24	24	8	23	18	18	22	20
Transporte y movilidad	7	7	7	7	6	7	7	4	10	7
Urbanismo y territorio	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Vivienda	41	34	26	26	46	22	34	34	29	32
Otros	2	3	2	2	2	3	2	4	-	2
Ns/Nc	1	-	2	1	-	-	1	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

## 2.4.- Forma de conocimiento del servicio

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

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Por recomendación amistades / familiares	25	23	32	24	16	28	24	26	21	9	23	25	24
Me derivaron de otra institución	14	16	16	16	13	15	19	10	23	8	14	19	15
Me derivaron de otro servicio del GV	17	18	16	17	21	7	24	14	19	20	16	22	18
Por la página web	20	21	24	20	21	16	13	23	18	51	22	18	21
Por publicidad	4	2	-	2	5	7	3	3	2	-	3	1	3
Por casualidad, pasé por la oficina	3	3	-	3	3	7	3	3	2	-	3	2	3
Otras-especificar	12	12	10	12	15	8	10	13	13	7	14	8	12
Ns/Nc	5	5	2	6	5	12	3	9	1	5	6	4	5
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Por recomendación amistades / familiares	25	25	21	24	22	22	24	30	15	24
Me derivaron de otra institución	25	15	12	12	23	12	16	17	13	15
Me derivaron de otro servicio del GV	17	20	16	17	19	15	18	17	18	18
Por la página web	11	17	27	22	17	26	19	11	34	21
Por publicidad	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3
Por casualidad, pasé por la oficina	4	3	2	3	3	4	2	3	2	3
Otras-especificar	9	13	13	14	9	13	12	12	12	12
Ns/Nc	7	4	6	5	6	5	5	7	2	5
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

## 2.5.- Conocimiento del organismo que gestiona el servicio

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

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
El Gobierno Vasco	87	87	82	90	85	78	92	88	82	74	89	82	87
La Diputación Foral	3	4	2	3	4	4	1	3	6	5	3	4	3
El Ayuntamiento	2	2	-	2	3		2	1	3	1	1	3	2
El Estado/Gobierno de España	-	1	-	-	-	6	-	1	-	4	-	1	1
La Seguridad Social	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
El Departamento de	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Etxebide	2	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1
Otros_especificar	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ns/Nc	5	7	14	4	6	11	4	6	7	16	6	8	6
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
El Gobierno Vasco	76	87	90	91	78	88	87	89	84	87
La Diputación Foral	6	4	2	2	6	2	4	3	4	3
El Ayuntamiento	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2
El Estado/Gobierno de España	1	-	1	-	1	-	1	-	1	1
La Seguridad Social	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
El Departamento de	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Etxebide	1	1	-	-	1	-	1	1	-	1
Otros_especificar	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Ns/Nc	14	5	4	5	9	7	6	5	8	6
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

## 2.6.- Conocimiento y utilización de la web

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

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hom- bre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Biz- kaia	Gipuz koa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí	52	61	62	63	49	31	50	60	59	56	61	49	58
No	48	39	37	37	51	69	50	39	41	44	38	51	42
Ns/Nc	-	1	1	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secunda- rios y profesio- nales	Estudios universi- tarios (medios o supe- riores)	Trabajo remune- rado	Otros	Euskera o indis- tinta- mente	Caste- llano	Presen- cial	Telefó- nico	
Sí	34	53	70	62	48	69	54	54	63	58
No	66	47	29	38	51	30	45	46	36	42
Ns/Nc	-	-	1	-	1	1	-	-	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

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

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hom-bre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Biz-kaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí	73	82	76	81	77	59	85	78	76	98	81	74	79
No	26	18	23	18	23	32	15	22	24	2	19	25	21
Ns/Nc	-	1	1	-	-	9	-	1	-	-	-	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	229	436	104	402	145	14	158	253	225	19	480	184	665

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí	75	73	84	82	71	85	77	75	84	79
No	25	27	15	18	28	15	22	25	15	21
Ns/Nc	-	-	1	-	1	-	1	-	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	66	245	352	495	170	175	487	476	189	665

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

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Para buscar información	86	91	90	90	90	73	93	92	88	71	89	93	90
Para realizar algún trámite	30	34	29	36	31	11	35	36	29	18	36	24	33
Para realizar alguna consulta o sugerencia	38	26	22	30	34	16	37	29	23	34	32	23	29
Para realizar algún pago	6	5	1	6	6		6	6	4	5	6	3	5
Por otros motivos	5	4	1	6	3		4	4	3	18	4	4	4
N	165	355	78	321	113	8	130	194	171	18	384	135	520

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Para buscar información	86	90	90	90	87	90	89	93	86	90
Para realizar algún trámite	23	31	36	33	33	39	31	35	31	33
Para realizar alguna consulta o sugerencia	22	30	31	29	29	32	28	33	26	29
Para realizar algún pago	3	3	7	5	6	8	4	7	4	5
Por otros motivos	3	4	4	4	4	2	5	5	3	4
N	46	179	294	404	116	147	372	361	159	520

Tabla 9: En relación a su uso de la página web de euskadi.eus, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos, en una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a? (sólo entre quienes han utilizado la página web y responden a la pregunta) (%)

Media ( 0 - 10 )	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Utilidad de la información mostrada	7,9	7,9	8,0	8,0	7,9	6,6	8,1	7,9	8,0	7,5	7,8	8,2	7,9
N	154	336	76	300	107	7	123	185	158	17	359	130	490
Corrección de la información mostrada	7,7	7,7	7,8	7,7	7,7	7,7	7,9	7,5	8,0	7,9	7,6	8,1	7,7
N	136	299	66	268	96	5	110	162	143	14	318	116	435
Actualización de los contenidos	7,5	7,5	7,5	7,4	7,5	7,9	7,8	7,2	7,8	7,3	7,4	7,7	7,5
N	125	283	61	249	94	4	107	153	129	13	295	112	408
Sencillez de uso, facilidad de navegación	7,4	7,2	7,0	7,3	7,4	7,6	7,3	7,2	7,3	7,4	7,2	7,5	7,2
N	158	345	76	308	111	8	126	190	164	16	370	132	503
Posibilidad de completar trámites online	6,9	7,3	7,4	7,3	6,8	7,4	7,8	7,2	6,7	7,3	7,2	7,3	7,2
N	115	255	60	217	87	6	92	151	112	10	271	98	370

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Utilidad de la información mostrada	8,3	7,9	7,9	7,9	7,9	7,6	8,1	7,7	8,2	7,9
N	41	172	276	377	113	136	353	344	146	490
Corrección de la información mostrada	8,1	7,7	7,7	7,7	7,8	7,4	7,9	7,5	8,0	7,7
N	36	153	245	335	100	129	305	309	126	435
Actualización de los contenidos	8,0	7,6	7,3	7,4	7,8	7,2	7,6	7,2	7,7	7,5
N	32	153	222	323	85	112	295	291	117	408
Sencillez de uso, facilidad de navegación	8,1	7,3	7,1	7,2	7,5	6,8	7,4	7,0	7,5	7,2
N	42	176	284	388	115	139	363	351	152	503
Posibilidad de completar trámites online	7,3	7,3	7,1	7,1	7,5	7,0	7,3	6,8	7,7	7,2
N	32	130	208	287	83	107	262	272	98	370

## 2.7.- Conocimiento de los horarios de atención

Tabla 10: ¿Conoce el horario del servicio de atención presencial / telefónica de Zuzenean? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí	57	64	59	65	59	37	62	65	56	62	59	66	62
No	42	36	40	34	40	62	38	35	44	38	40	33	38
Ns/Nc	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí	54	63	63	64	55	54	64	73	45	62
No	45	37	37	35	44	46	36	26	55	38
Ns/Nc	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

Tabla 11: ¿Me podría decir cuál es el horario del servicio de atención presencial / telefónica de Zuzenean? (sólo a quienes han afirmado conocer el horario del servicio) (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí, de 8:00 a19:30	20	23	25	21	23	19	18	26	13	44	22	21	22
Otros horarios	77	70	73	73	72	61	74	68	82	46	72	72	72
Ns/Nc	4	7	2	7	5	21	8	6	5	10	6	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	270	511	109	458	190	24	229	291	233	20	513	267	781

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí, de 8:00 a19:30	20	23	21	23	18	24	21	20	26	22
Otros horarios	67	72	74	71	76	68	73	74	67	72
Ns/Nc	12	5	5	6	7	8	6	6	7	6
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	121	317	335	560	220	155	625	646	135	781

### 3.- VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO

#### 3.1.- Valoración general: satisfacción global

Tabla 12: En general, y siguiendo la misma escala de valoración (de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a), ¿cuál es su nivel de satisfacción global con el servicio de atención ciudadana Zuzenean recibido? (%)

Media ( 0 - 10 )	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
<b>Media satisfacción global con el servicio</b>	8,5	8,5	8,4	8,5	8,5	8,7	8,6	8,4	8,5	8,9	8,4	8,7	8,5
N	444	745	172	656	300	61	337	425	377	35	794	393	1.189

Media ( 0 - 10 )	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
<b>Media satisfacción global con el servicio</b>	8,7	8,5	8,4	8,5	8,6	8,2	8,6	8,3	8,8	8,5
N	212	473	495	814	371	256	931	891	298	1.189

### 3.2.- Valoración comparada de Zuzenean

Tabla 13: ¿Cómo valora la atención del servicio Zuzenean del gobierno vasco en comparación a los servicios de atención ciudadana de otras instituciones (estatal, diputación, ayuntamiento) a los que usted haya acudido? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Mucho mejor	16	20	15	20	18	15	25	17	18	4	17	22	18
Mejor	39	33	37	37	32	29	37	34	35	40	34	38	35
Igual, ni mejor ni peor	28	31	33	29	30	31	24	32	32	23	32	26	30
Peor	2	2	3	2	3	1	-	2	3	10	2	3	2
Mucho peor	-	-	-	-	-	1	-	-	-	4	-	-	-
Ns/Nc	11	11	9	10	12	20	8	12	11	14	12	8	11
No ha acudido a servicios de atención de otras instituciones	2	3	4	2	4	2	5	3	1	6	3	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Mucho mejor	23	19	16	19	18	12	20	16	22	18
Mejor	36	34	36	35	35	40	34	32	39	35
Igual, ni mejor ni peor	26	31	31	28	35	29	31	37	20	30
Peor	3	2	3	3	1	4	2	3	1	2
Mucho peor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ns/Nc	8	11	12	12	9	14	10	9	14	11
No ha acudido a servicios de atención de otras instituciones	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

### 3.3.- Valoración del espacio físico

Tabla 14: En cuanto al espacio físico de las oficinas en atención presencial ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos, en una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a? Puntuación media.

Medias ( 0 - 10 )	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
A. <b>(Indicador 1.1.)</b> Instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos...	8,2	8,0	8,1	8,0	8,1	8,4	8,2	8,1	7,9	7,6	8,0	8,3	8,1
N	355	541	130	488	231	47	288	291	289	15	577	317	896
B. Adaptación de la oficina a personas con movilidad reducida	7,9	7,8	7,6	7,9	7,9	7,9	8,6	7,6	7,7	7,4	7,7	8,2	7,9
N	335	499	119	460	213	42	279	253	276	14	538	295	834
C. <b>(Indicador 1.2.)</b> Condiciones ambientales de la oficina (limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc.)	8,5	8,3	8,5	8,4	8,3	8,4	8,3	8,4	8,3	7,9	8,3	8,6	8,4
N	357	541	132	488	231	47	288	292	290	15	578	318	898
D. <b>(Indicador 1.3.)</b> Señalización externa de la oficina, de los horarios de atención, del dispensador de tickets, etc.	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,5	6,6	7,8	7,4	7,0	7,2	7,7	7,4
N	355	533	133	479	229	47	287	289	284	15	571	315	888

Medias ( 0 - 10 )	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
A. <b>(Indicador 1.1.)</b> Instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos...	8,3	8,1	8,0	8,0	8,3	7,7	8,2	8,1	-	8,1
N	166	371	353	603	289	192	701	896	-	896
B. Adaptación de la oficina a personas con movilidad reducida	8,1	7,8	7,8	7,8	8,1	7,2	8,0	7,9	-	7,9
N	154	344	330	569	263	179	652	834	-	834
C. <b>(Indicador 1.2.)</b> Condiciones ambientales de la oficina (limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc.)	8,5	8,3	8,3	8,3	8,5	8,3	8,4	8,4	-	8,4
N	167	372	353	603	291	192	703	898	-	898
D. <b>(Indicador 1.3.)</b> Señalización externa de la oficina, de los horarios de atención, del dispensador de tickets, etc.	7,6	7,4	7,4	7,4	7,5	7,3	7,4	7,4	-	7,4
N	164	370	348	593	291	188	697	888	-	888

### 3.4.- Valoración de la organización de la atención

Tabla 15: En cuanto a la organización de la atención, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos, en una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a? Puntuación media

Medias ( 0 - 10 )	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
A. ( <b>indicador 3.3 y 3.5</b> ) Tiempo de espera hasta ser atendido	8,1	8,3	8,2	8,3	8,2	8,7	8,6	8,1	8,3	8,7	8,2	8,5	8,3
N	448	749	174	660	302	61	339	429	379	35	802	393	1.197
B. ( <b>indicador 3.1</b> ) Amplitud del horario de atención al público	8,8	8,9	8,9	8,9	8,7	9,2	9,0	8,9	8,7	8,7	8,8	9,0	8,9
N	409	705	165	616	284	49	332	391	347	31	745	368	1.114
C. Intimidad y confidencialidad a los/as usuarios/as	7,8	7,6	7,6	7,7	7,7	7,6	8,0	7,6	7,7	7,4	7,5	8,0	7,7
N	350	528	128	478	228	44	285	287	278	15	565	311	878
D. Sistema de gestión de las colas de espera	8,2	8,0	8,1	8,0	8,2	8,2	8,6	8,0	7,7	8,2	7,9	8,4	8,1
N	349	528	127	479	226	45	275	294	281	14	564	311	877
Nº llamadas a atención telefónica para ser atendido	8,6	8,9	8,7	8,9	8,6	9,4	8,6	8,9	8,8	8,7	8,9	8,7	8,8
N	91	208	41	173	71	14	52	135	90	20	224	75	299
Tiempo dedicado a su consulta telefónica	8,5	9,0	8,8	8,9	8,6	9,3	8,8	8,8	8,9	8,7	8,8	8,9	8,8
N	90	209	41	173	71	14	52	134	91	20	225	74	299

Medias ( 0 - 10 )	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
A. ( <b>indicador 3.3 y 3.5</b> ) Tiempo de espera hasta ser atendido	8,6	8,2	8,2	8,2	8,4	7,9	8,3	8,0	8,7	8,3
N	211	476	501	820	373	256	938	897	300	1.197
B. ( <b>indicador 3.1</b> ) Amplitud del horario de atención al público	9,1	8,8	8,9	8,8	9,1	8,7	8,9	8,8	9,0	8,9
N	189	449	468	770	340	238	873	851	263	1.114
C. Intimidad y confidencialidad a los/as usuarios/as	8,0	7,8	7,5	7,6	7,9	7,3	7,8	7,7	-	7,7
N	161	365	346	595	280	186	690	878	-	878
D. Sistema de gestión de las colas de espera	8,0	8,1	8,1	8,0	8,2	7,9	8,1	8,1	-	8,1
N	165	362	344	590	284	189	685	877	-	877
Nº llamadas a atención telefónica para ser atendido	9,0	8,7	8,8	8,8	8,8	8,6	8,9	-	8,8	8,8
N	45	102	149	217	82	64	235	-	299	299
Tiempo dedicado a su consulta telefónica	9,3	8,7	8,8	8,8	9,0	8,7	8,9	-	8,8	8,8
N	44	103	149	218	81	65	234	-	299	299

### 3.5.- Valoración del personal de atención

Tabla 16: En relación con el personal que le ha atendido en Zuzenean, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos, en una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a? Puntuación media

Medias ( 0 - 10 )	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
A. <b>(indicador 2.2)</b> Amabilidad y trato dispensado por el personal	8,9	8,9	8,8	8,9	9,0	9,1	9,0	8,8	9,0	9,3	8,8	9,1	8,9
N	448	751	174	661	303	61	340	428	381	35	803	394	1.199
B. <b>(indicador 2.3)</b> Claridad y facilidad para entender a la persona que le ha atendido	8,8	8,8	8,7	8,8	9,0	9,1	8,9	8,7	9,0	9,0	8,8	9,0	8,8
N	447	748	173	660	301	61	338	427	380	35	801	392	1.195
C. Preocupación e interés de la persona que le ha atendido, por solucionar la cuestión que haya ido a tratar	8,6	8,6	8,3	8,7	8,7	8,7	8,7	8,5	8,8	9,0	8,6	8,7	8,6
N	445	745	174	656	300	60	334	427	379	35	797	391	1.190
D. <b>(indicador 2.1)</b> Preparación de la persona que le ha atendido	8,7	8,7	8,5	8,7	8,9	8,9	8,7	8,7	8,9	9,2	8,6	9,0	8,7
N	418	701	163	617	283	56	320	400	354	30	744	373	1.119
E. <b>(indicador 2.4)</b> Capacidad de adaptación a su idioma de su interlocutor (castellano o euskera)	9,1	9,2	9,1	9,2	9,2	9,4	9,2	9,1	9,3	9,4	9,1	9,3	9,2
N	436	737	168	646	298	61	329	421	374	34	788	383	1.173

Medias ( 0 - 10 )	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
A. <b>(indicador 2.2)</b> Amabilidad y trato dispensado por el personal	9,1	8,9	8,9	8,9	9,1	8,8	9,0	8,6	9,4	8,9
N	212	476	502	821	374	257	939	899	300	1.199
B. <b>(indicador 2.3)</b> Claridad y facilidad para entender a la persona que le ha atendido	9,0	8,8	8,8	8,8	9,0	8,7	8,9	8,5	9,3	8,8
N	212	474	500	818	373	256	936	895	300	1.195
C. Preocupación e interés de la persona que le ha atendido, por solucionar la cuestión que haya ido a tratar	8,8	8,6	8,6	8,6	8,7	8,5	8,7	8,3	9,1	8,6
N	212	473	496	816	370	253	934	893	297	1.190
D. <b>(indicador 2.1)</b> Preparación de la persona que le ha atendido	9,0	8,7	8,7	8,7	8,8	8,5	8,8	8,5	9,1	8,7
N	206	445	459	766	351	231	886	845	274	1.119
E. <b>(indicador 2.4)</b> Capacidad de adaptación a su idioma de su interlocutor (castellano o euskera)	9,3	9,2	9,1	9,1	9,2	8,9	9,2	8,9	9,5	9,2
N	207	467	490	806	363	252	918	877	296	1.173

### 3.6.- Valoración de la información facilitada

Tabla 17: En relación con la información facilitada por el servicio, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos, en una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a? Puntuación media

Medias ( 0 - 10 )	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
A. Utilidad de la información	8,6	8,7	8,4	8,8	8,6	9,0	8,8	8,6	8,8	9,1	8,6	8,8	8,7
N	418	727	166	642	281	56	326	408	365	32	764	379	1.145
B. Coherencia de la información	8,6	8,7	8,5	8,7	8,6	8,8	8,7	8,6	8,7	8,9	8,6	8,8	8,6
N	426	726	167	641	287	57	326	413	367	32	767	383	1.152
C. Calidad de la información	8,6	8,7	8,5	8,7	8,7	8,8	8,8	8,6	8,8	8,8	8,6	8,8	8,7
N	424	725	167	639	286	57	326	409	368	32	766	381	1.149
D. Asesoramiento sobre las opciones que más le convenían	8,3	8,5	8,1	8,5	8,4	8,7	8,5	8,4	8,5	8,9	8,4	8,6	8,5
N	400	681	156	608	268	49	312	379	347	29	714	365	1.081

Medias ( 0 - 10 )	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
A. Utilidad de la información	8,8	8,6	8,8	8,6	8,8	8,5	8,7	8,4	9,1	8,7
N	210	448	478	785	357	242	900	852	293	1.145
B. Coherencia de la información	8,8	8,6	8,7	8,6	8,8	8,5	8,7	8,4	9,0	8,6
N	211	452	480	790	360	242	907	853	299	1.152
C. Calidad de la información	8,8	8,6	8,7	8,6	8,8	8,6	8,7	8,4	9,1	8,7
N	210	453	477	788	359	241	905	851	298	1.149
D. Asesoramiento sobre las opciones que más le convenían	8,5	8,4	8,5	8,4	8,5	8,3	8,5	8,2	8,8	8,5
N	200	433	439	736	342	225	853	823	258	1.081

### 3.7.- Valoración de la documentación recibida

Tabla 18: ¿En el servicio Zuzenean le han dado algún tipo de documentación para realizar su gestión? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí	57	56	62	59	50	44	60	52	62	60	53	63	57
No	43	44	38	41	50	56	40	48	38	40	47	37	43
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	358	542	133	489	231	47	288	294	290	15	579	319	900

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí	56	61	53	57	56	53	58	57	-	57
No	44	39	47	43	44	47	42	43	-	43
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>100</b>
N	168	373	353	604	292	192	705	900	-	900

Tabla 19: ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación con la calidad de la documentación para realizar su gestión en una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a. Puntuación media. (sólo para las personas han recibido documentación y la valoran)

Media (0 - 10)	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Satisfacción media	8,3	8,5	8,2	8,4	8,5	8,3	8,7	8,0	8,6	8,4	8,1	8,8	8,4
N	203	290	77	287	111	18	171	136	169	10	298	194	493

Media (0 - 10)	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Satisfacción media	8,4	8,4	8,4	8,4	8,4	8,4	8,4	8,4	-	8,4
N	93	221	177	334	157	94	397	493	-	493

### 3.8.- Valoración del proceso de atención

Tabla 20: En relación con el proceso de atención, cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos, en una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a? Puntuación media.

Medias ( 0 - 10 )	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hom- bre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Biz- kaia	Gipuz koa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
A. <i>-Suficiencia</i> del servicio para resolver el motivo de su visita (no ha sido necesario acudir a otra oficina/servicio para resolverlo)	8,4	8,4	8,3	8,5	8,3	8,5	8,3	8,4	8,4	8,7	8,3	8,6	8,4
N	442	743	173	654	297	61	339	422	375	34	792	391	1.185
B. <i>Tiempo</i> total empleado en la resolución de los motivos de acudir a Zuzenean	8,4	8,5	8,3	8,5	8,4	8,6	8,7	8,2	8,5	8,6	8,3	8,7	8,4
N	442	738	171	650	298	61	334	421	375	35	788	390	1.180
C. <i>Resultado</i> final de la gestión	8,5	8,7	8,5	8,7	8,6	8,6	8,9	8,5	8,7	8,5	8,6	8,7	8,6
N	421	704	164	621	280	60	323	396	358	35	753	370	1.125

Medias ( 0 - 10 )	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
A. <i>-Suficiencia</i> del servicio para resolver el motivo de su visita (no ha sido necesario acudir a otra oficina/servicio para resolverlo)	8,5	8,4	8,4	8,4	8,5	8,2	8,5	8,1	8,8	8,4
N	208	474	494	811	370	254	929	887	298	1.185
B. <i>Tiempo</i> total empleado en la resolución de los motivos de acudir a Zuzenean	8,7	8,4	8,4	8,4	8,5	8,1	8,5	8,1	8,8	8,4
N	210	470	491	808	369	252	926	884	296	1.180
C. <i>Resultado</i> final de la gestión	8,7	8,6	8,6	8,6	8,7	8,6	8,7	8,4	8,9	8,6
N	203	444	469	779	343	243	880	834	291	1.125

### 3.9.- Presentación de quejas y reclamaciones

Tabla 21: ¿Ha realizado usted alguna queja o reclamación por escrito a los agentes de Zuzenean en relación con servicios prestados directamente por ellos? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí	3	4	2	5	3	3	3	3	6	4	4	3	4
No	96	95	98	94	96	97	97	96	93	96	95	96	95
Ns/Nc	1	1	-	1	1	-	1	1	1	-	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí	2	5	4	4	4	6	3	3	5	4
No	96	95	96	96	94	93	96	96	95	95
Ns/Nc	2	-	1	-	2	1	1	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

## 4.- EXPECTATIVAS, RESOLUCIÓN Y SATISFACCIÓN

### 4.1.- Aspectos más importantes a valorar en un servicio de atención ciudadana

Tabla 22: ¿Para usted cuáles son los tres aspectos más importantes a la hora de acudir / llamar a un servicio de atención ciudadana para realizar cualquier trámite?(%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hom-bre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Biz-kaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Amabilidad/agradable/buen trato/actitud/ educación	50	49	54	49	48	50	46	50	49	58	48	54	50
Agilidad/rapidez/no tener que esperar	59	43	41	52	45	50	57	50	40	54	50	45	49
Buen asesoramiento, información y explicación	30	40	31	37	38	39	38	32	43	39	35	41	37
Atención al cliente buena, adecuada o correcta	19	26	30	22	22	22	32	22	19	11	22	26	23
Solución de dudas y problemas	20	23	26	22	21	15	29	20	18	41	22	24	22
Eficacia	21	18	19	20	19	21	19	21	17	13	20	18	20
Conocimiento y control de los temas	9	8	9	9	9	2	10	9	8	4	9	6	8
Otros	21	27	33	25	22	15	24	27	25	20	29	16	25
Ns/nc	2	1	-	1	3	3	-	1	3	-	1	1	1
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Amabilidad/agradable/buen trato/actitud/ educación	49	51	49	48	53	45	51	57	39	50
Agilidad/rapidez/no tener que esperar	40	48	52	52	42	44	50	55	40	49
Buen asesoramiento, información y explicación	42	37	35	35	39	35	37	34	39	37
Atención al cliente buena, adecuada o correcta	25	26	21	22	26	23	24	23	23	23
Solución de dudas y problemas	23	21	24	24	19	17	24	15	33	22
Eficacia	10	19	23	19	21	19	20	21	17	20
Conocimiento y control de los temas	4	10	8	9	7	12	8	8	9	8
Otros	13	21	34	28	19	41	21	25	26	25
Ns/nc	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

Los porcentajes no suman 100 porque se pedía dar tres respuestas

## 4.2.- Gestiones que espera poder realizar en Zuzenean

Tabla 23: ¿A continuación, dígame qué tipo de gestiones espera usted que sea posible realizar a través del servicio de atención ciudadana Zuzenean? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Realizar algún trámite	30	29	27	31	29	23	52	20	31	11	25	40	30
Ofrecer información	24	26	24	26	29	11	39	22	22	21	25	28	26
Registrar documentos	11	8	8	9	11	10	19	7	7	4	8	11	9
Realizar algún pago	6	5	5	6	4	2	6	6	2		5	5	5
Realizar reclamaciones o sugerencias	3	5	2	3	7	5	5	5	2	4	4	5	4
Otros	20	18	13	19	25	10	14	19	19	41	18	20	19
Ns/nc	44	47	49	46	40	62	32	51	47	46	50	37	46
N	44	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Realizar algún trámite	32	30	28	28	33	26	31	42	13	30
Ofrecer información	22	26	26	27	23	22	26	29	21	26
Registrar documentos	8	10	9	9	10	8	10	15	2	9
Realizar algún pago	4	6	4	5	4	4	5	8	1	5
Realizar reclamaciones o sugerencias	2	5	4	4	4	5	4	5	2	4
Otros	19	21	17	20	17	22	18	20	17	19
Ns/nc	47	43	48	47	43	47	45	36	59	46
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

Los porcentajes no suman 100 porque se pedía dar tres respuestas

### 4.3.- Tiempo de espera en oficinas

Tabla 24: ¿Aproximadamente, cuántos minutos ha tenido que esperar desde su llegada a la oficina hasta que finalmente le han atendido? (sólo a las personas entrevistadas en el canal presencial) (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Menos de 5 minutos-3.2	54	55	60	55	55	32	87	41	51	65	57	51	55
De 5 a 10 minutos - 3.2	23	26	25	23	24	39	10	29	31	10	21	31	24
De 11 a 20 minutos	13	12	8	12	15	17	3	18	11	15	13	11	13
De 21 a 30 minutos	3	3	4	4	2	2	-	5	3	-	3	4	3
Más de 30 minutos	6	3	2	4	3	10	-	6	3	10	5	2	4
Ns/Nc	1	-	1	1	-	-	-	1	1	-	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	358	542	133	489	231	47	288	294	290	15	579	319	900

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Menos de 5 minutos-3.2	51	51	60	56	51	63	52	55	-	55
De 5 a 10 minutos - 3.2	34	29	16	22	30	19	26	24	-	24
De 11 a 20 minutos	8	13	15	14	11	11	13	13	-	13
De 21 a 30 minutos	3	3	4	3	3	2	4	3	-	3
Más de 30 minutos	3	4	4	3	5	4	4	4	-	4
Ns/Nc	1	-	1	1	-	1	1	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>100</b>
N	168	373	353	604	292	192	705	900	-	900

Tabla 25: Este tiempo de espera a usted le ha parecido.... (sólo a quienes detallan los minutos de espera) (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Corto	38	39	33	39	42	31	48	32	43	40	37	41	38
Adecuado	52	52	59	50	49	57	52	54	48	45	51	52	52
Excesivo	10	9	8	10	9	12	-	14	9	15	11	7	10
Ns/Nc	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	355	541	131	487	231	47	288	293	287	15	576	318	896

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Corto	40	37	39	37	40	44	37	38	-	38
Adecuado	54	54	49	52	51	47	53	52	-	52
Excesivo	6	9	12	10	9	10	10	10	-	10
Ns/Nc	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>100</b>
N	167	373	350	600	292	192	702	896	-	896

Tabla 26: ¿Cuánto es el tiempo de espera que estima que hubiera sido adecuado? (Sólo a aquellas personas a quienes el tiempo de espera les ha parecido ha parecido excesivo) .Tiempo medio

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Tiempo de espera que estima hubiera sido adecuado (tiempo medio en minutos)	14	13	12	13	12	20	0	14	11	13	13	13	13
N	27	34	7	29	20	5	1	30	24	2	44	17	61

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Tiempo de espera que estima hubiera sido adecuado (tiempo medio en minutos)	17	14	12	11	19	10	14	-	13	13
N	8	24	29	43	18	10	51	-	61	61

#### 4.4.- Número de llamadas necesarias para contactar

Tabla 27: ¿Cuántas llamadas ha tenido que realizar para contactar con el servicio? (Solo para las personas que han utilizado el canal telefónico)(%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Una llamada	76	89	80	86	83	100	87	81	92	80	86	81	85
Dos llamadas	14	7	7	10	10	-	4	14	2	20	8	11	9
Tres llamadas	9	2	10	3	4	-	8	4	3	-	4	4	4
Cuatro llamadas o más	1	2	2	2	3	-	2	1	2	-	1	4	2
<b>TOTAL</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	91	209	41	173	72	14	52	135	91	20	225	75	300

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Una llamada	93	86	81	84	87	85	85	-	85	85
Dos llamadas	2	6	13	10	6	8	9	-	9	9
Tres llamadas	2	5	4	4	5	5	4	-	4	4
Cuatro llamadas o más	2	3	1	2	2	3	2	-	2	2
<b>TOTAL</b>	100	100	100	100	100	100	100	-	100	100
	45	103	149	218	82	65	235	-	300	300

#### 4.5.- Resolución del trámite

Tabla 28: Al final, el servicio de Zuzenean ¿ha resuelto el motivo por el que ha acudido? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí, de forma satisfactoria	77	78	76	79	75	79	81	76	77	77	78	78	78
Sí, de forma no satisfactoria	1	1	3	1	2	-	2	1	2	4	2	-	1
Se ha resuelto parcialmente	7	6	5	6	7	7	2	8	6	6	7	6	6
No, aún no se ha resuelto	14	14	16	13	15	12	14	14	14	13	13	17	14
Ns/Nc	1	1	-	1	1	2	-	1	1	-	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí, de forma satisfactoria	77	79	78	80	74	80	77	75	82	78
Sí, de forma no satisfactoria	1	1	1	2	1	3	1	-	3	1
Se ha resuelto parcialmente	4	5	8	6	6	4	7	6	7	6
No, aún no se ha resuelto	17	15	12	12	19	12	14	18	8	14
Ns/Nc	1	-	1	1		1	1	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

Tabla 29: ¿Cuál ha sido la principal razón por la que no se ha resuelto? (sólo a quienes afirman que se ha resuelto parcialmente o aún no se ha resuelto el motivo de su visita/llamada a Zuzenean? (%))

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
No compete al Gobierno Vasco	6	5	14	4	3	10	8	6	4	-	5	6	5
Faltaba documentación	16	10	19	11	9	22	11	9	20	7	12	13	12
Está fuera de plazo - plazo vencido	1	1	-	1	1	-	-	1	2	-	1	1	1
No se podía resolver telefónicamente	-	2	5	1	-	-	-	1	3	-	2	-	1
Información solicitada aún no disponible	11	4	6	6	8	5	7	3	13	-	6	6	6
Asunto en curso, pendiente decisión	47	52	36	51	57	52	39	60	37	73	47	56	50
Otras	14	19	11	18	22	5	33	10	20	20	19	13	17
Ns/Nc	6	6	9	8	2	5	3	10	3	-	7	4	6
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	102	154	39	129	74	14	58	99	88	8	161	94	256

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
No compete al Gobierno Vasco	7	3	6	5	6	7	5	5	7	5
Faltaba documentación	8	13	13	13	11	14	12	17	2	12
Está fuera de plazo - plazo vencido	-	1	2	-	2	1	1	1	-	1
No se podía resolver telefónicamente	-	-	3	1	2	-	2	-	5	1
Información solicitada aún no disponible	9	7	4	7	6	5	7	3	14	6
Asunto en curso, pendiente decisión	52	56	45	44	60	52	50	56	37	50
Otras	14	12	23	22	9	17	17	11	33	17
Ns/Nc	10	8	4	7	5	3	7	8	2	6
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	51	102	101	152	103	48	208	213	43	256

#### 4.6.- Propensión a utilizar el servicio y recomendación

Tabla 30: Si tuviese que volver a realizar un trámite o solicitar una información similar a la de hoy, ¿volvería a acudir a esta oficina/a llamar a Zuzenean? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí	97	99	99	98	98	100	99	99	97	100	99	98	98
No	2	1	1	1	1	-	-	1	3	-	1	2	1
Ns/Nc	1	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí	98	99	98	99	98	98	99	98	99	98
No	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
Ns/Nc	1	1	1	-	1	-	1	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

Tabla 31: ¿Recomendaría esta oficina /la atención telefónica de Zuzenean? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí	95	97	95	96	96	99	97	96	96	97	96	96	96
No	3	1	4	2	2	1	1	2	3	3	2	3	2
Ns/Nc	2	1	1	2	2	-	2	2	1	-	2	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí	95	97	96	97	95	94	97	95	98	96
No	4	1	2	1	4	3	2	2	1	2
Ns/Nc	1	2	2	2	1	3	1	3	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

#### 4.7.- Interés del servicio a través de internet

Tabla 32: ¿Dispone de conexión a internet en su casa o en el móvil? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hom- bre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Biz- kaia	Gipuz koa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí	90	93	96	95	88	60	87	93	92	96	94	88	92
No	10	7	4	5	11	40	13	7	8	4	6	12	8
Ns/Nc	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secunda- rios y profesio- nales	Estudios universi- tarios (medios o superiores)	Trabajo remune- rado	Otros	Euskera o indis- tinta- mente	Caste- llano	Presen- cial	Telefó- nico	
Sí	76	91	98	96	83	97	90	90	95	92
No	23	9	2	4	17	3	9	10	5	8
Ns/Nc	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

Tabla 33: ¿Cuál considera que es su nivel de conocimiento de internet? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
No sé usarlo	6	3	3	1	7	27	4	4	5	1	3	7	4
Nivel básico	29	25	19	22	40	35	28	29	22	22	23	34	27
Nivel medio	28	40	25	42	32	19	37	33	38	46	37	33	36
Nivel alto	35	31	52	35	19	15	29	33	34	31	35	26	32
Ns/Nc	1	1	1	1	1	4	1	1	1	-	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
No sé usarlo	14	4	1	2	10	2	5	5	3	4
Nivel básico	41	35	14	23	34	17	29	29	23	27
Nivel medio	26	37	39	41	25	36	36	34	39	36
Nivel alto	15	24	47	34	29	45	29	31	34	32
Ns/Nc	4	-	-	-	2	-	1	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

Tabla 34: ¿Le gustaría que Zuzenean prestara sus servicios a través de redes sociales o sistemas de mensajería instantánea? (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Sí	50	56	59	58	47	27	56	52	55	63	50	63	54
No	48	41	40	38	51	66	39	46	42	37	47	35	43
Ns/Nc	2	3	2	3	2	7	5	2	3	-	4	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Sí	48	55	55	56	50	54	54	53	55	54
No	48	42	42	41	47	42	43	44	42	43
Ns/Nc	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

Tabla 35: ¿Le gustaría que Zuzenean prestara sus servicios a través de siguientes redes sociales y servicios de mensajería instantánea (sólo a quienes responden que les gustaría que Zuzenean prestara sus servicios a través de redes sociales o sistemas de mensajería instantánea) (%)

	Sexo		Grupos de edad				Provincia residencia				Lugar de nacimiento		TOTAL
	Hombre	Mujer	18-29 años	30-45 años	46-64 años	>= 65 años	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otra	En la CAPV	Fuera de la CAPV	
Whatsapp	63	67	68	68	56	85	72	66	59	72	64	69	66
Aplicación propia móvil	54	57	57	59	47	39	54	58	50	72	60	49	56
Facebook	47	47	64	49	29	50	48	44	49	52	46	49	47
Twitter	29	22	42	22	14	53	21	23	24	46	24	25	24
Servicio de chat	19	19	25	21	8	28	17	21	17	28	18	20	19
Line	13	13	15	15	5	14	11	15	11	6	13	13	13
Telegram	14	11	14	14	7	4	6	17	8	16	13	12	12
Snapchat	7	8	9	9	2	4	3	11	4	18	9	6	8
Hangouts	8	6	8	7	3	4	3	8	5	16	6	7	6
Otros	14	18	15	13	28	11	17	14	19	26	15	21	17
N	229	424	105	392	139	17	190	222	213	22	403	249	653

	Estudios mayor nivel finalizados			Ocupación actual		Preferencia idioma de atención		Canal		TOTAL
	Primarios o inferiores	Secundarios y profesionales	Estudios universitarios (medios o superiores)	Trabajo remunerado	Otros	Euskera o indistintamente	Castellano	Presencial	Telefónico	
Whatsapp	76	63	65	64	69	56	68	61	73	66
Aplicación propia móvil	42	58	58	60	44	61	54	44	71	56
Facebook	57	47	44	46	50	45	47	46	48	47
Twitter	20	20	29	23	26	34	21	22	27	24
Servicio de chat	19	15	22	20	17	22	18	10	30	19
Line	14	12	14	14	10	13	13	10	17	13
Telegram	10	12	13	14	9	15	12	10	15	12
Snapchat	5	6	9	8	6	10	7	5	11	8
Hangouts	7	4	8	7	5	10	5	5	8	6
Otros	19	19	14	15	22	15	17	18	15	17
N	104	265	281	463	190	138	514	489	164	653