



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

Diciembre de 2015



Índice

| | |
|--|-----------|
| 1.- OBJETIVOS, METODOLOGÍA Y CARACTERIZACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS | 4 |
| 1.1. Objetivos del estudio | 5 |
| 1.2. Aspectos metodológicos: Ficha técnica | 6 |
| 1.3. Caracterización de las personas usuarias | 9 |
| 2.- CONOCIMIENTO Y USO DE ZUZENEAN | 18 |
| 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 |
| 3.- VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE ZUZENEAN | 36 |
| 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 |
| 4.- EXPECTATIVAS, RESOLUCIÓN Y SATISFACCIÓN | 55 |
| 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 |

| | |
|--|-----------|
| 5.- CONCLUSIONES Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN | 75 |
| ANEXOS..... | 82 |
| 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 | |
|---|---|
| 1. INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA | |
| 1.1. | Valoración media de las instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos, accesibilidad, etc. (presencial) |
| 1.2. | Valoración media de las condiciones ambientales de la oficina: limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc. (presencial) |
| 1.3. | Valoración media de la señalización externa de la oficina, de los horarios de atención, del dispensador de tickets, etc. (presencial) |
| 2. PERSONAL DE ATENCIÓN | |
| 2.1. | Valoración media de la preparación de la persona que le atendió |
| 2.2. | Valoración media de la amabilidad y trato dispensado 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) |
| 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA | |
| 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 |
| 4. CALIDAD GLOBAL DE SERVICIO | |
| 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 considerado¹. 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 |
| TOTAL | 300 | 300 | 300 | 300 | 1.200 |

¹ 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 canales² 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 |
| TOTAL | 1.200 | |

² 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 % | $\pm 5,77$ |
| TOTAL | | 1.200 | 95,5 % | $\pm 2,88$ |

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

| Años | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------------|------|------|------|-------|-------|-------|
| 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.

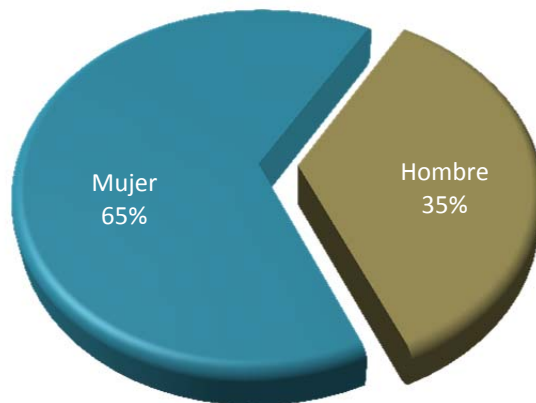
1.3.- Caracterización de las personas usuarias

Tabla 1: Personas usuarias entrevistadas según sexo (%)

| | Canal | | Total |
|--------------|------------|------------|------------|
| | Presencial | Telefónico | |
| Hombre | 39 | 30 | 35 |
| Mujer | 61 | 70 | 65 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Siadeco, 2015.

Gráfico 1: Personas usuarias entrevistadas según sexo



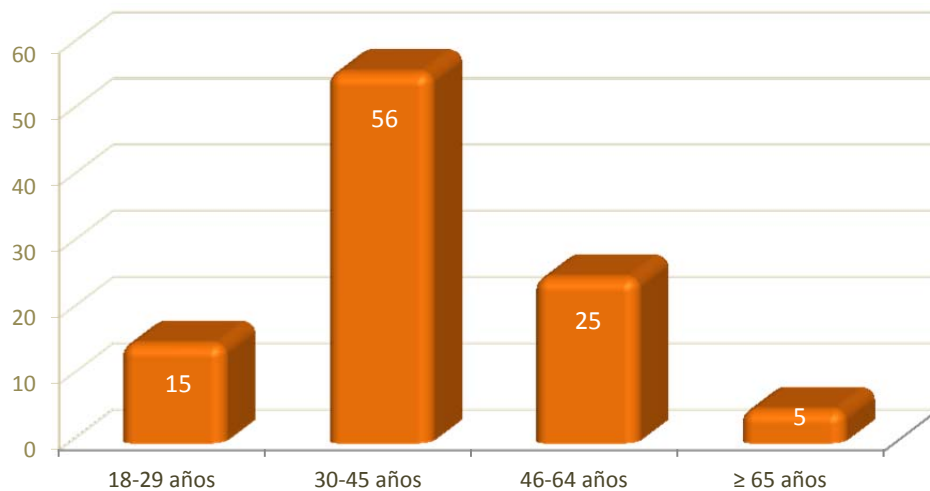
Fuente: Siadeco, 2015.

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |
| Edad media | 41,6 | 40,5 | 41,2 |

Fuente: Siadeco, 2015.

Gráfico 2: Personas usuarias entrevistadas según edad (%)



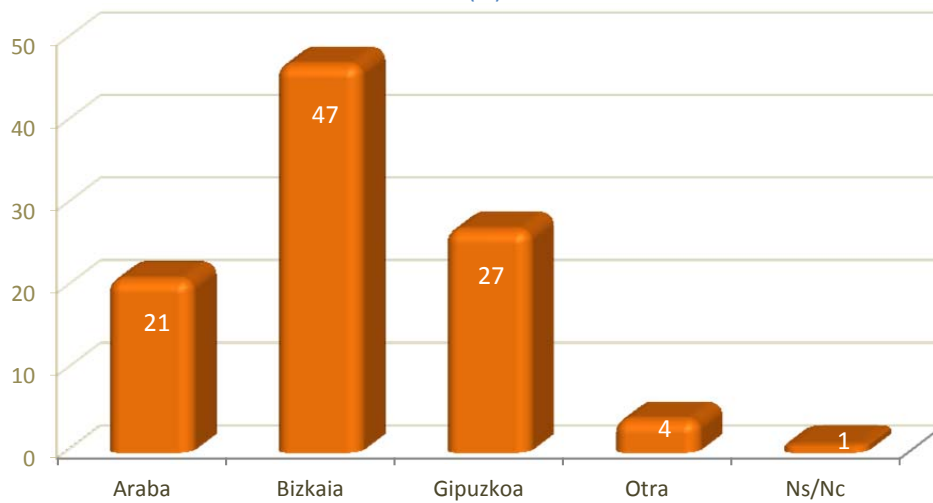
Fuente: Siadeco, 2015.

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Siadeco, 2015.

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



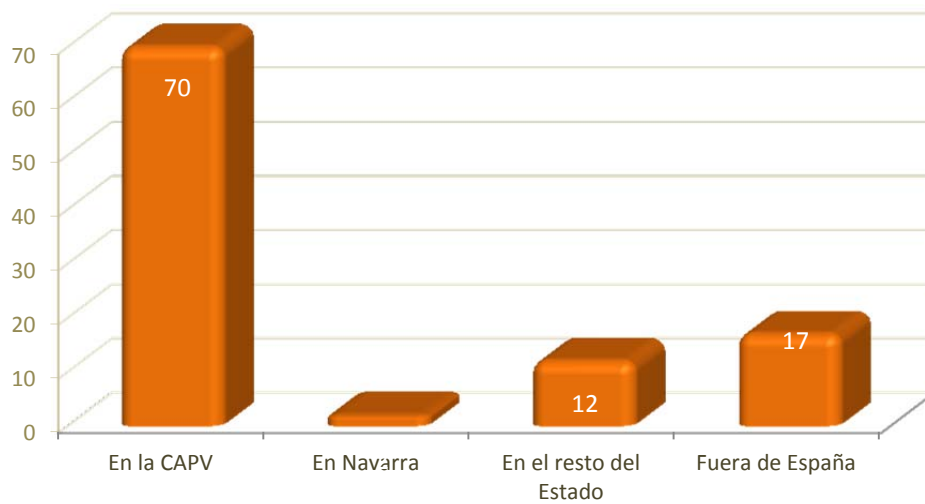
Fuente: Siadeco, 2015.

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Siadeco, 2015.

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



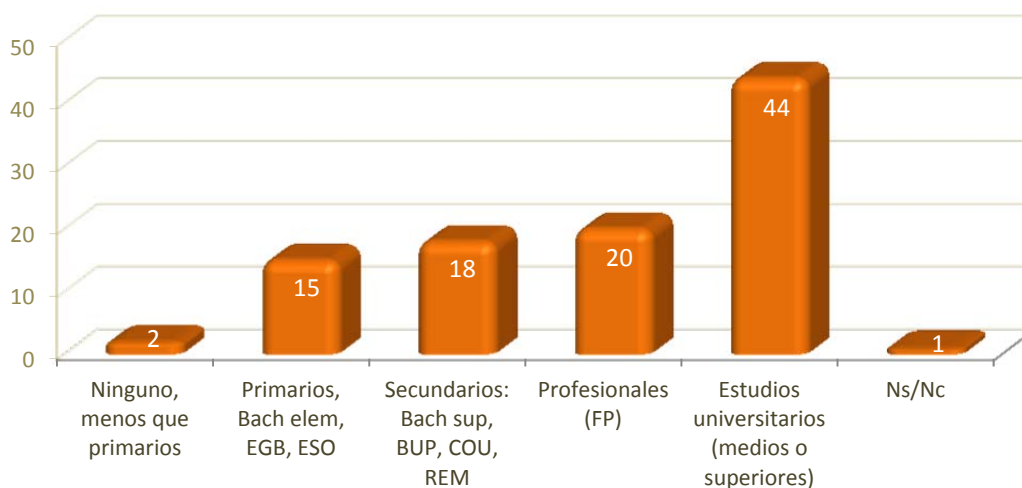
Fuente: Siadeco, 2015.

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Siadeco, 2015.

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



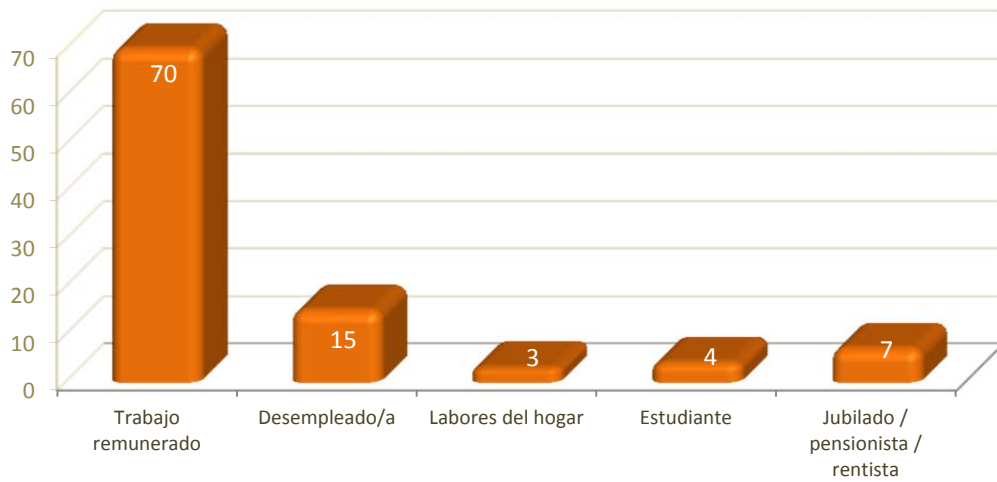
Fuente: Siadeco, 2015.

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Siadeco, 2015.

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



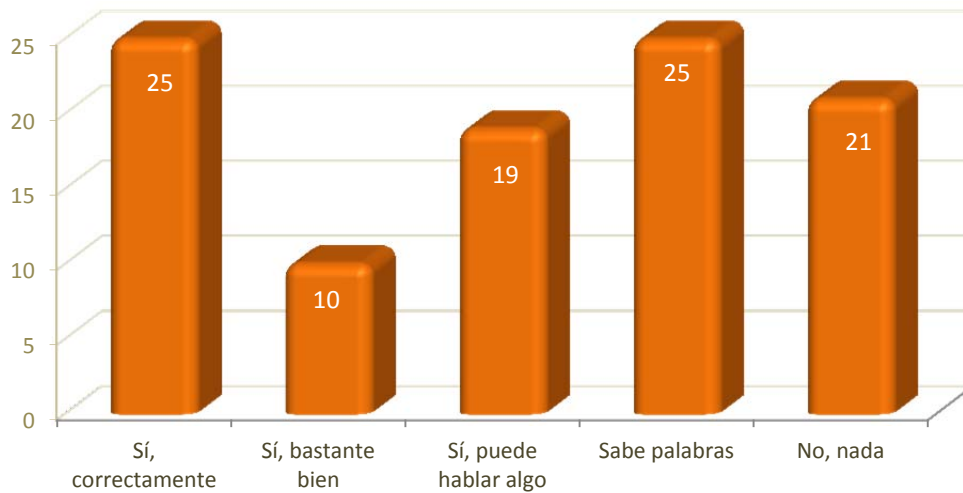
Fuente: Siadeco, 2015.

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Siadeco, 2015.

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



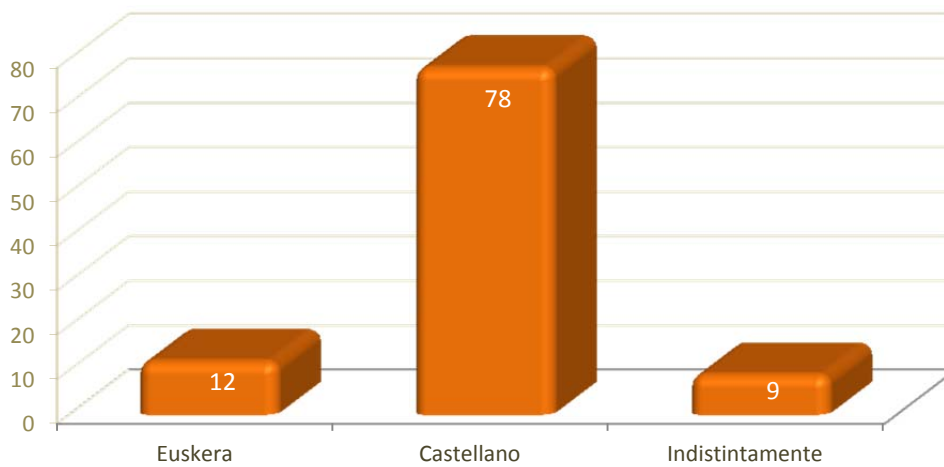
Fuente: Siadeco, 2015.

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 | - | - |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Siadeco, 2015.



CONOCIMIENTO Y USO DE ZUZENEAN

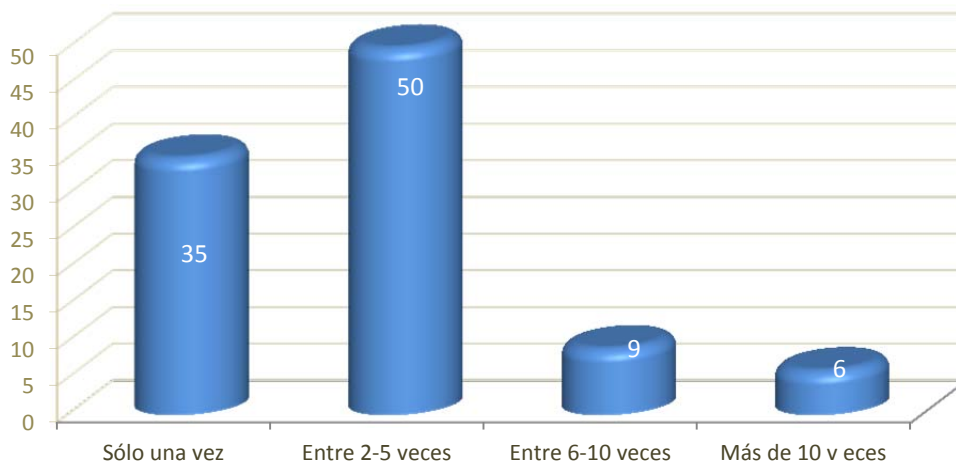
2.1.- Grado de uso anual de Zuzenean

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |
| 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.

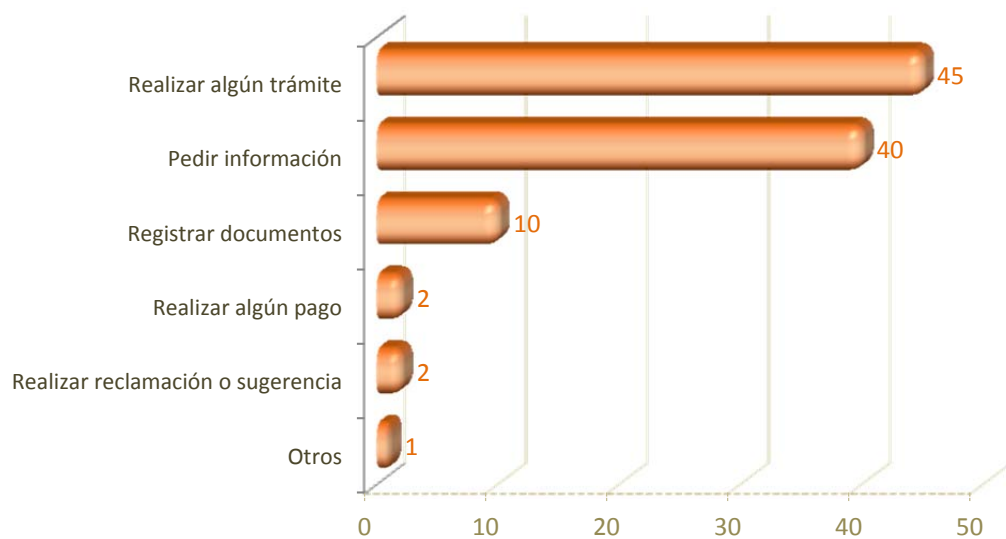
2.2.- Motivo por el que ha acudido o llamado a Zuzenean

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 | - |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Siadeco, 2015.

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



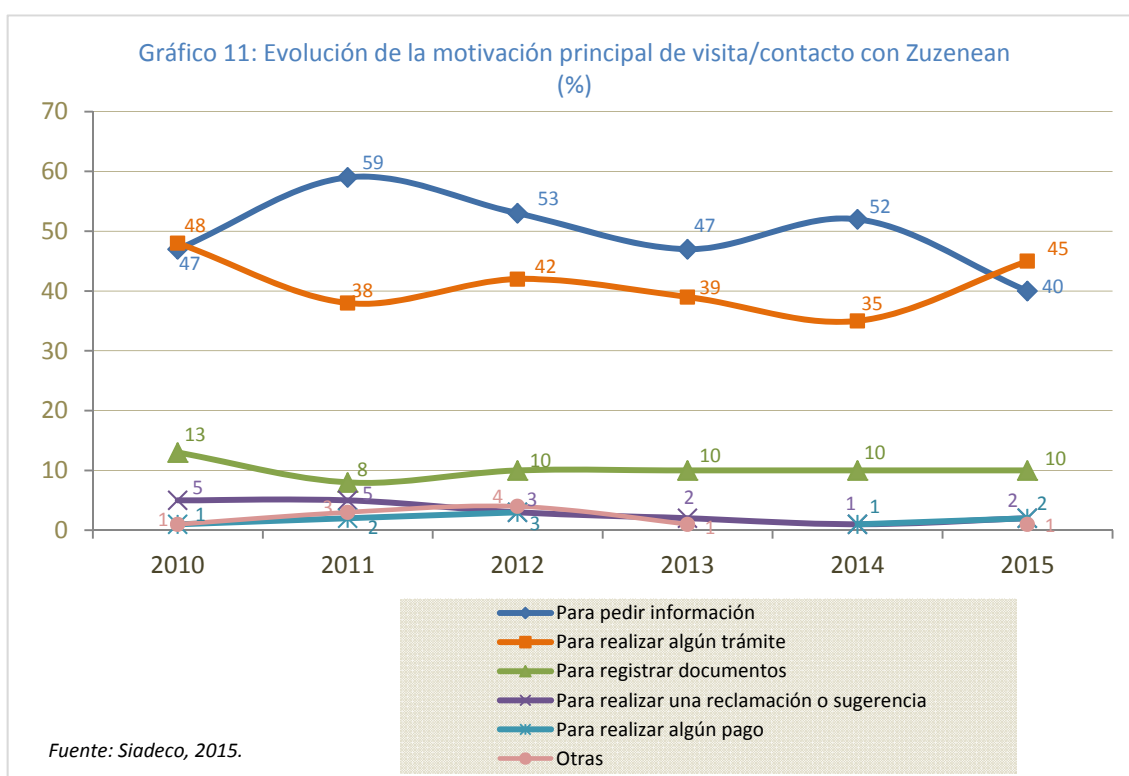
Fuente: Siadeco, 2015.

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.



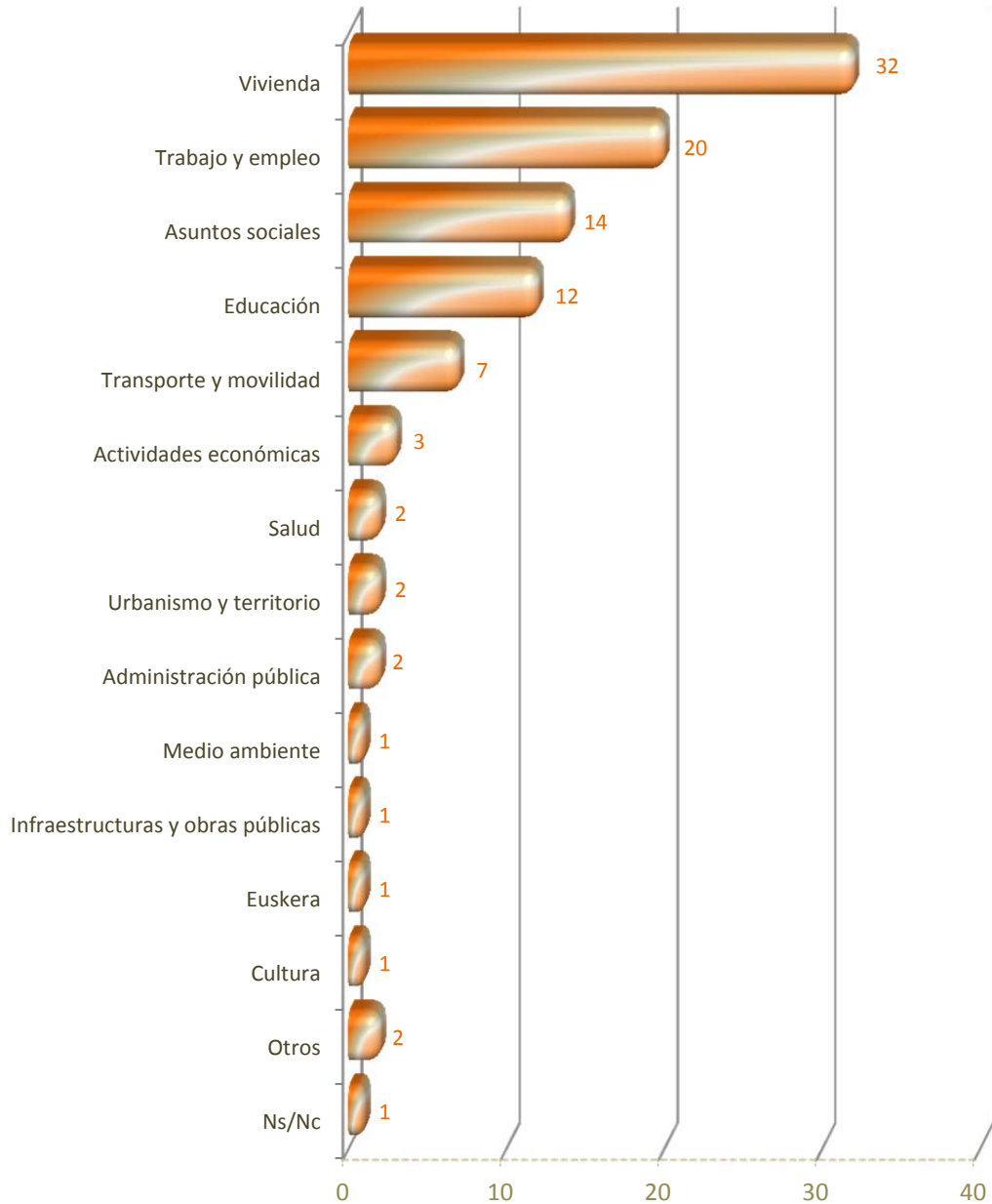
2.3.- Materia sobre la que se realizó el trámite

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

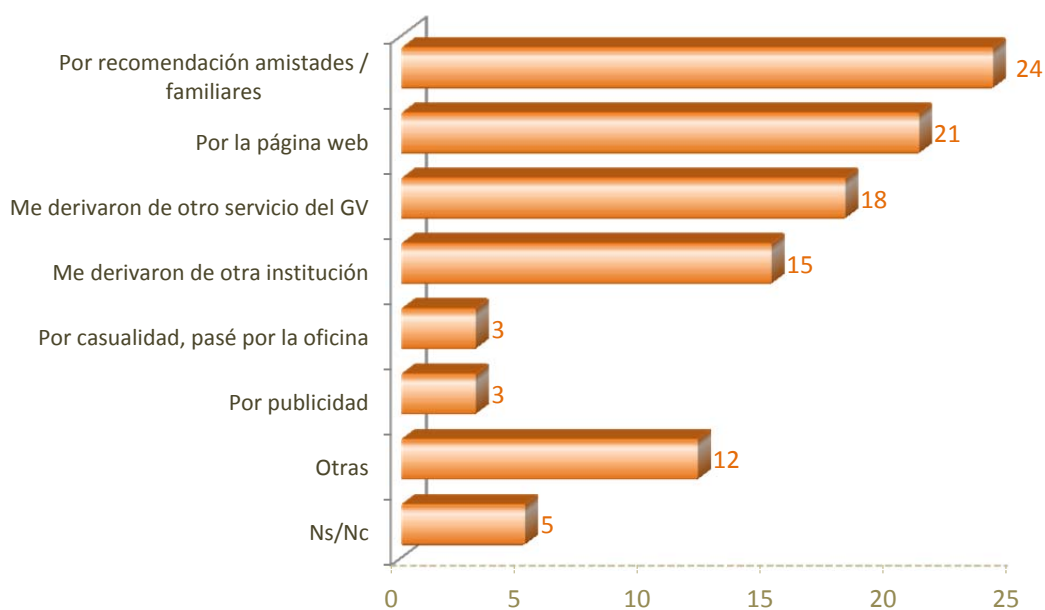
2.4.- Forma de conocimiento del servicio

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

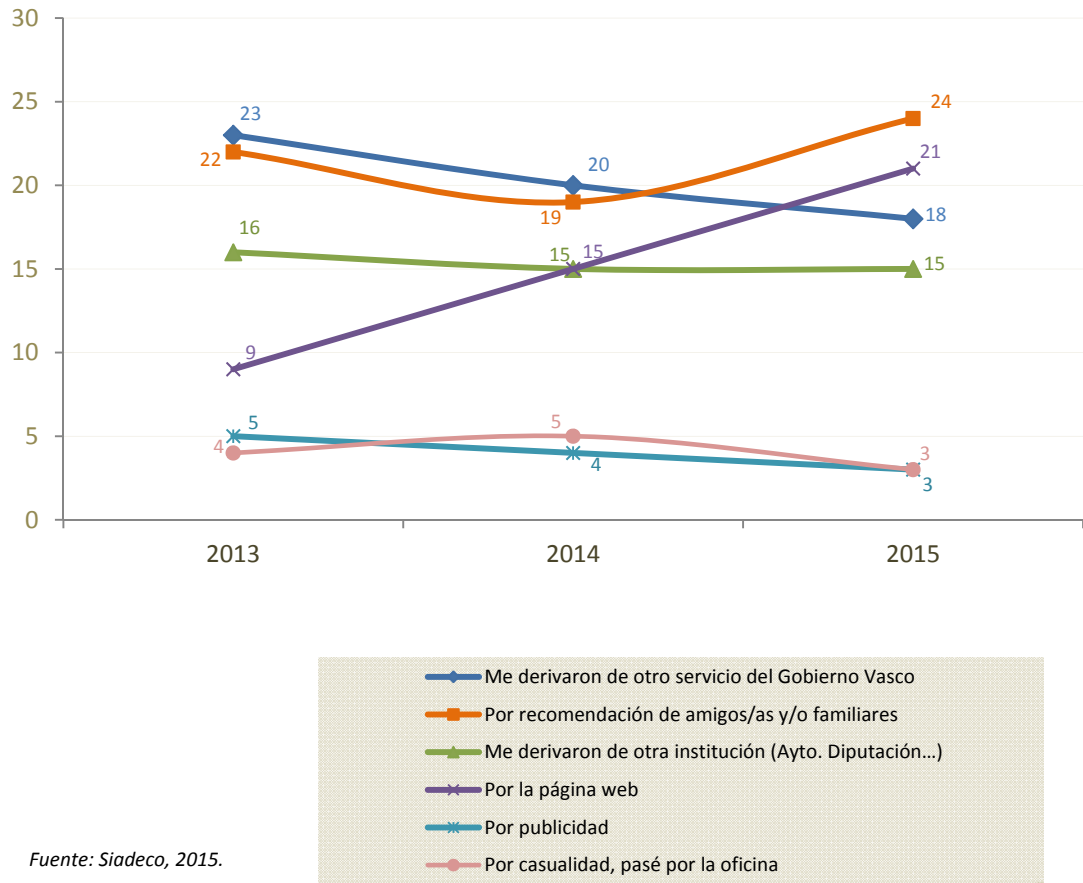
Fuente: Siadeco, 2015.

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 (%)



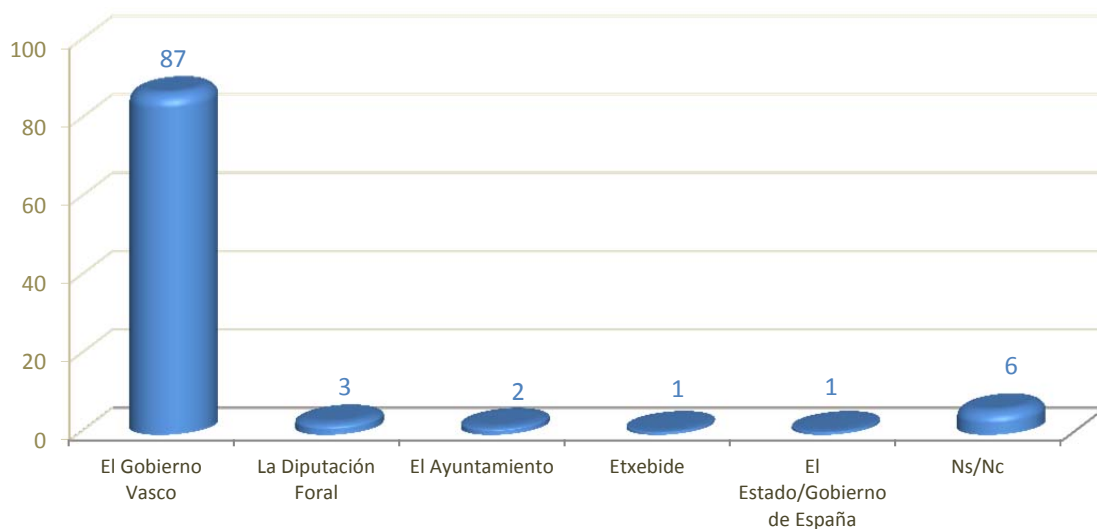
2.5.- Conocimiento del organismo que gestiona el servicio

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

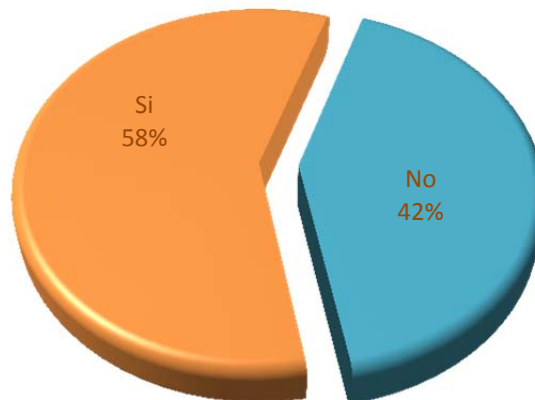
2.6.- Conocimiento y utilización de la web

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

| | Canal | | Total |
|--------------|------------|------------|------------|
| | Presencial | Telefónico | |
| Sí | 54 | 63 | 58 |
| No | 46 | 36 | 41 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Siadeco, 2015.

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



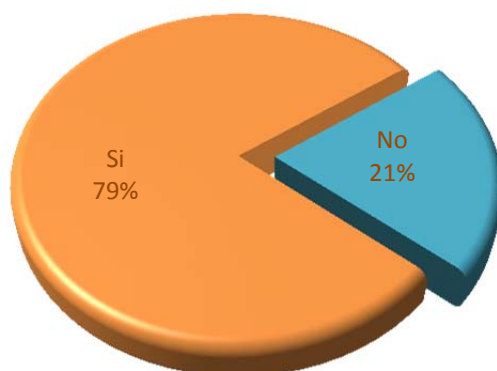
Fuente: Siadeco, 2015.

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

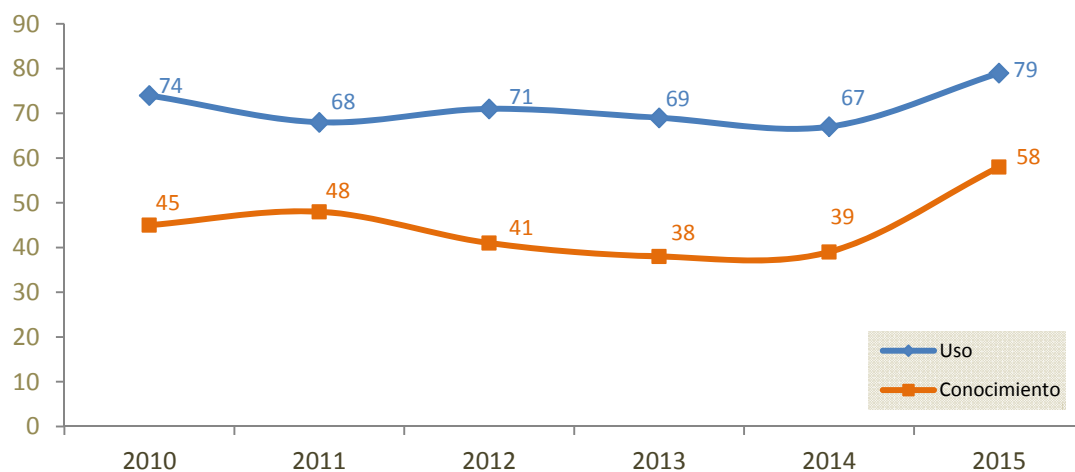
Fuente: Siadeco, 2015.

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.

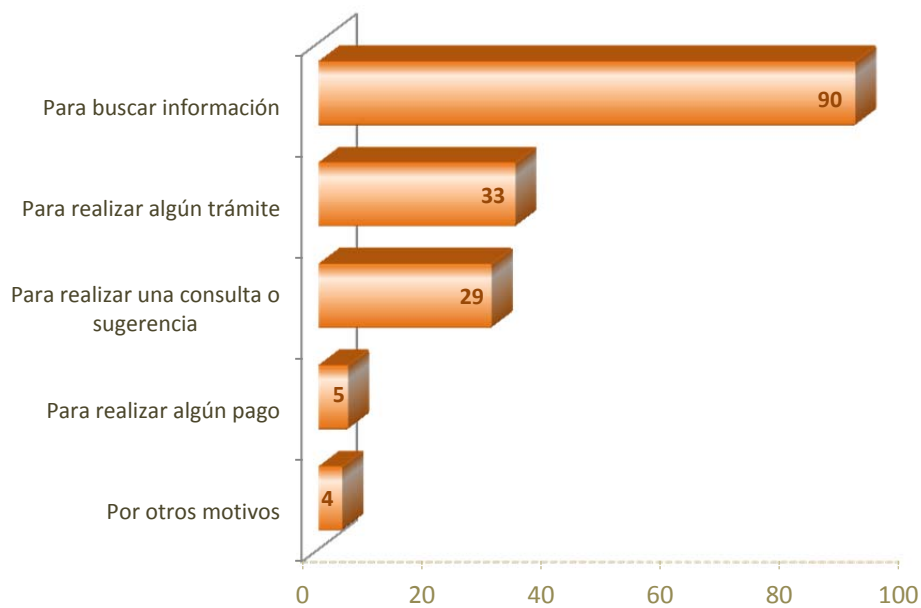
Tabla 20: ¿Para qué ha utilizado la página web euskadi.eus? (% sobre el 46% que afirma haber utilizado la página web)

| | 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 |

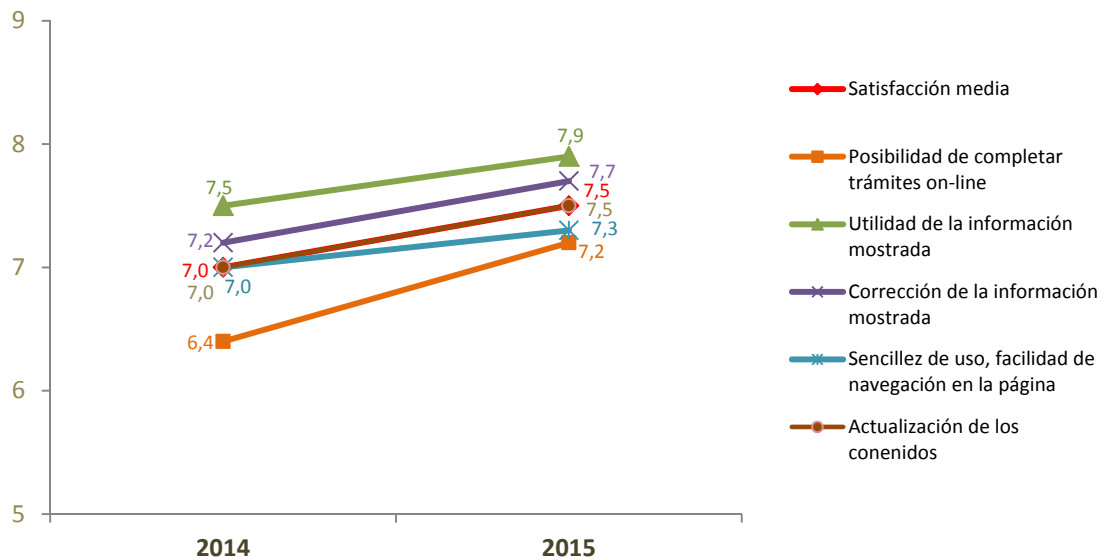
Fuente: Siadeco, 2015.

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.

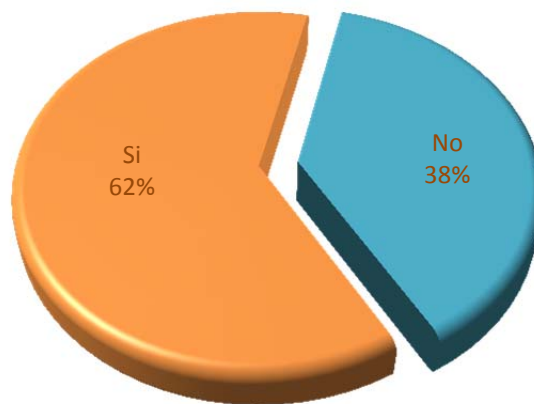
2.7.- Conocimiento de los horarios de atención

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Siadeco, 2015.

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



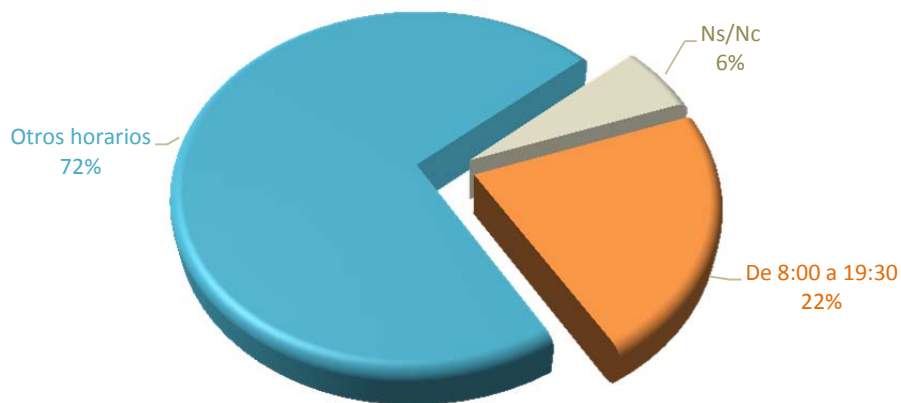
Fuente: Siadeco, 2015.

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

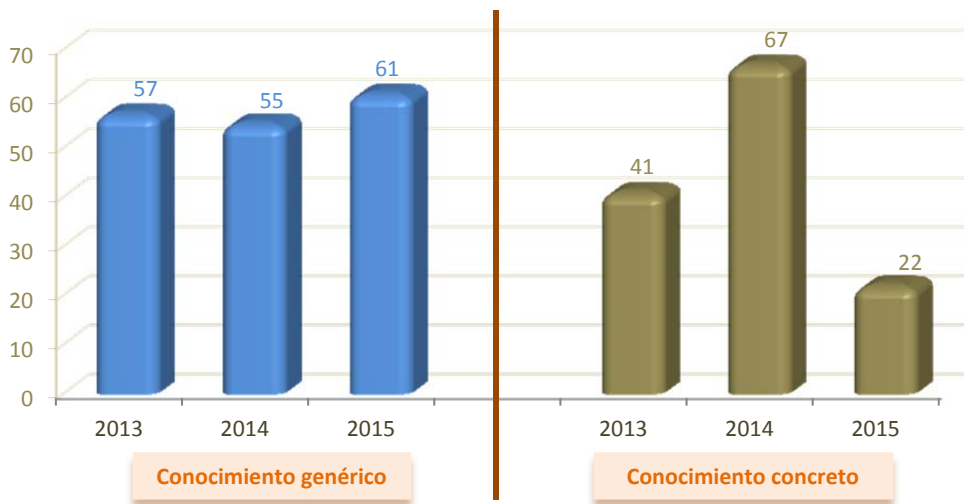
Fuente: Siadeco, 2015.

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

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

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.



VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE ZUZENEAN

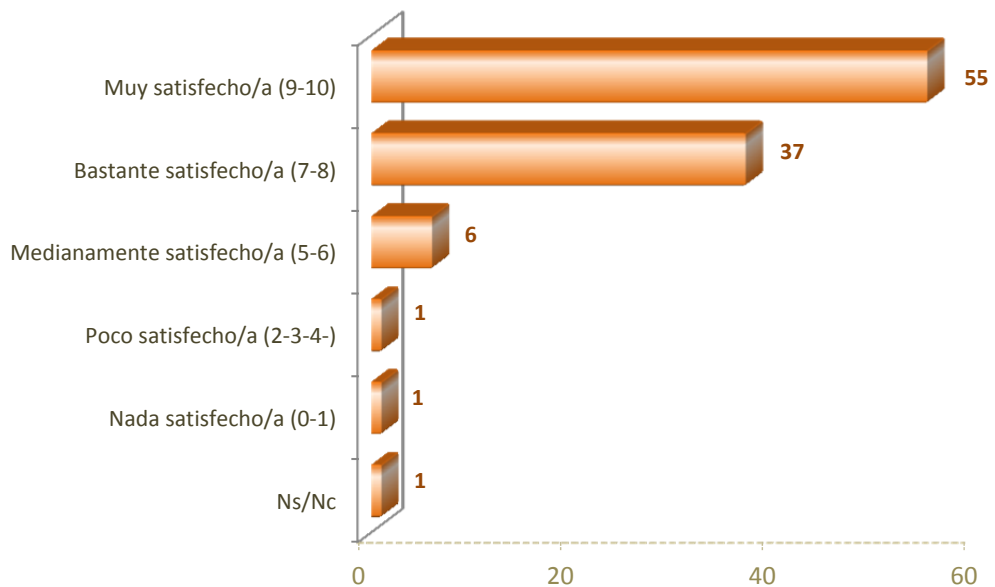
3.1.- Valoración general: satisfacción global

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |
| 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 (%)



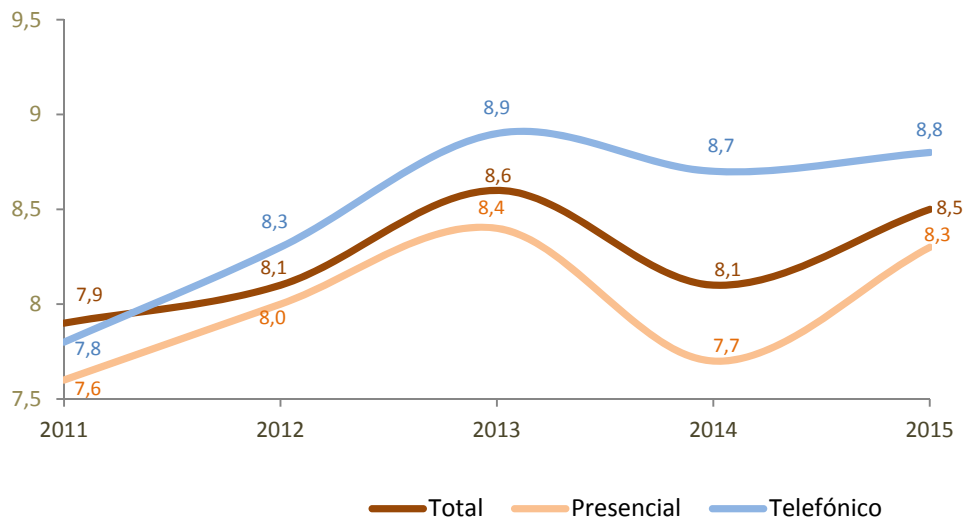
Fuente: Siadeco, 2015.

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

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.

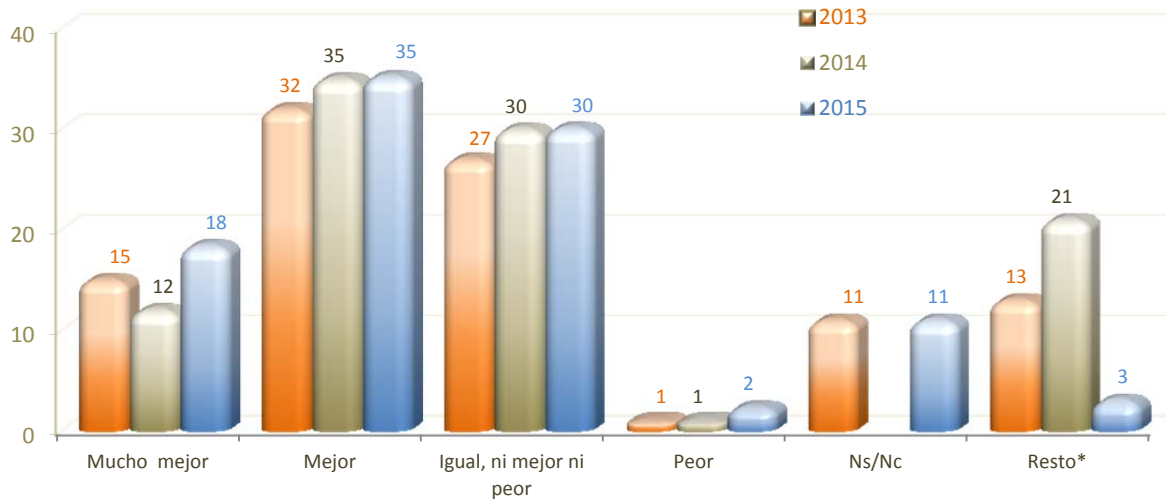
*No ha acudido a servicios de atención de otras instituciones.

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

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. (Indicador 1.1.) 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. (Indicador 1.2.) Condiciones ambientales de la oficina (limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc.) | 8,5 | 8,3 | 8,3 | 8,4 |
| D. (Indicador 1.3.) Señalización externa de la oficina , de los horarios de atención , del dispensador de tickets, etc. | 7,8 | 7,4 | 6,6 | 7,4 |

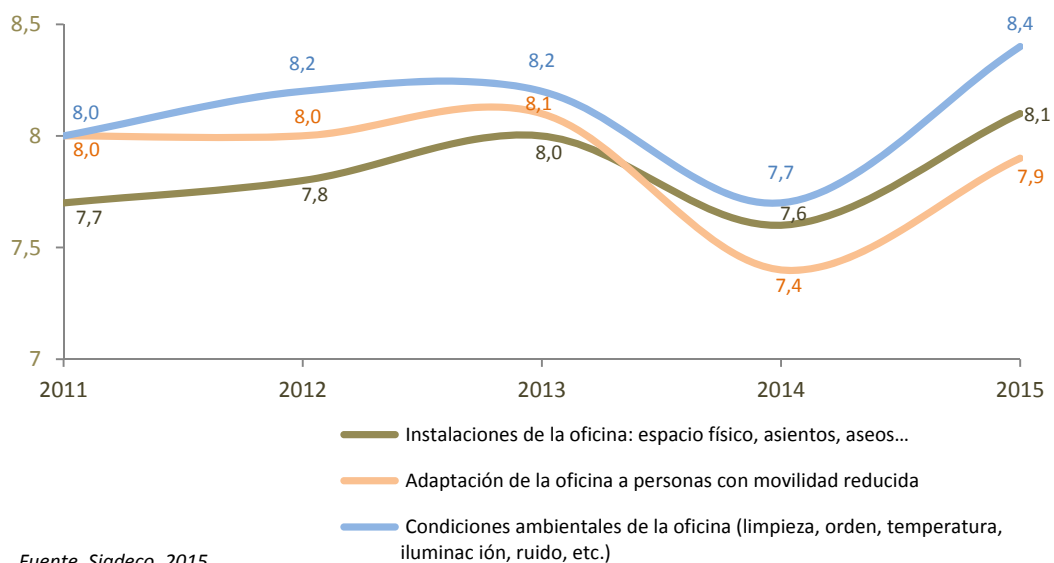
Fuente: Siadeco, 2015.

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. (Indicador 1.1.) 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. (Indicador 1.2.) Condiciones ambientales de la oficina (limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc.) | 8,0 | 8,2 | 8,2 | 7,7 | 8,4 |
| D. (Indicador 1.3.) 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. (indicador 3.3 y 3.5) Tiempo de espera hasta ser atendido | 8,0 | 8,7 | 7,6 | 7,8 | 8,8 | 8,3 |
| B. (indicador 3.1) 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 |

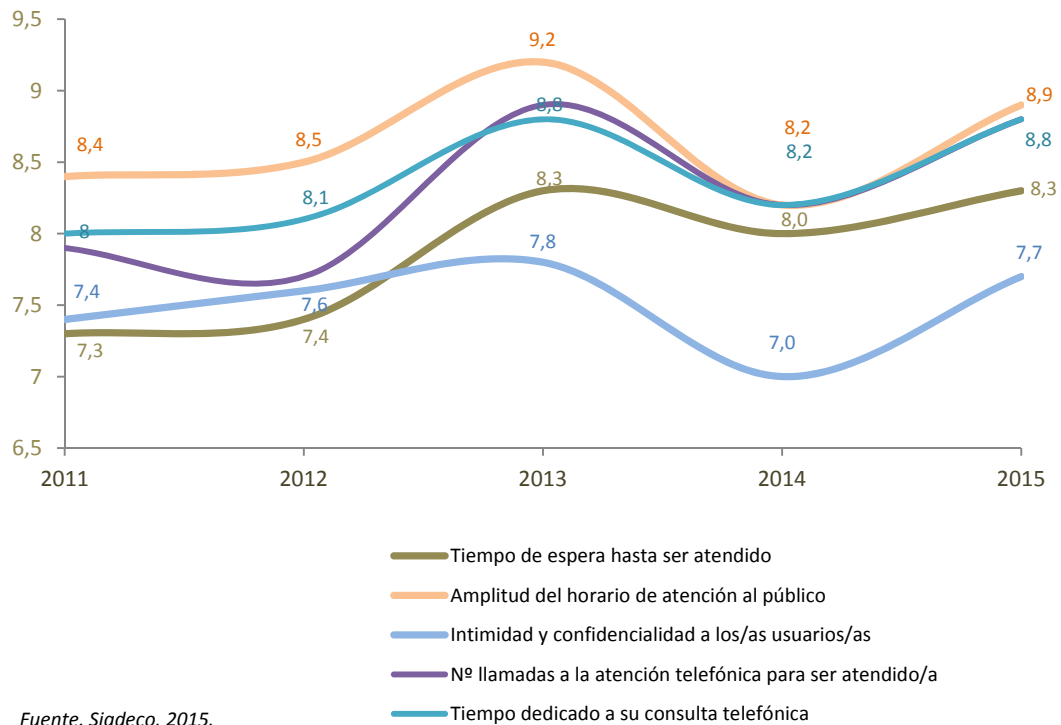
Fuente: Siadeco, 2015.

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

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|------|------|------|------|------|
| A. (indicador 3.3) Tiempo de espera hasta ser atendido | 7,3 | 7,4 | 8,3 | 8,0 | 8,3 |
| B. (indicador 3.1) 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. (indicador 2.2) Amabilidad y trato dispensado por el personal | 8,6 | 9,4 | 8,4 | 8,7 | 8,9 | 8,9 |
| B. (indicador 2.3) 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. (indicador 2.1) Preparación de la persona que le ha atendido | 8,5 | 9,1 | 8,3 | 8,6 | 8,8 | 8,7 |
| E. (indicador 2.4) Capacidad de adaptación a su idioma de su interlocutor (castellano o euskera) | 8,9 | 9,5 | 8,8 | 9,0 | 9,1 | 9,2 |

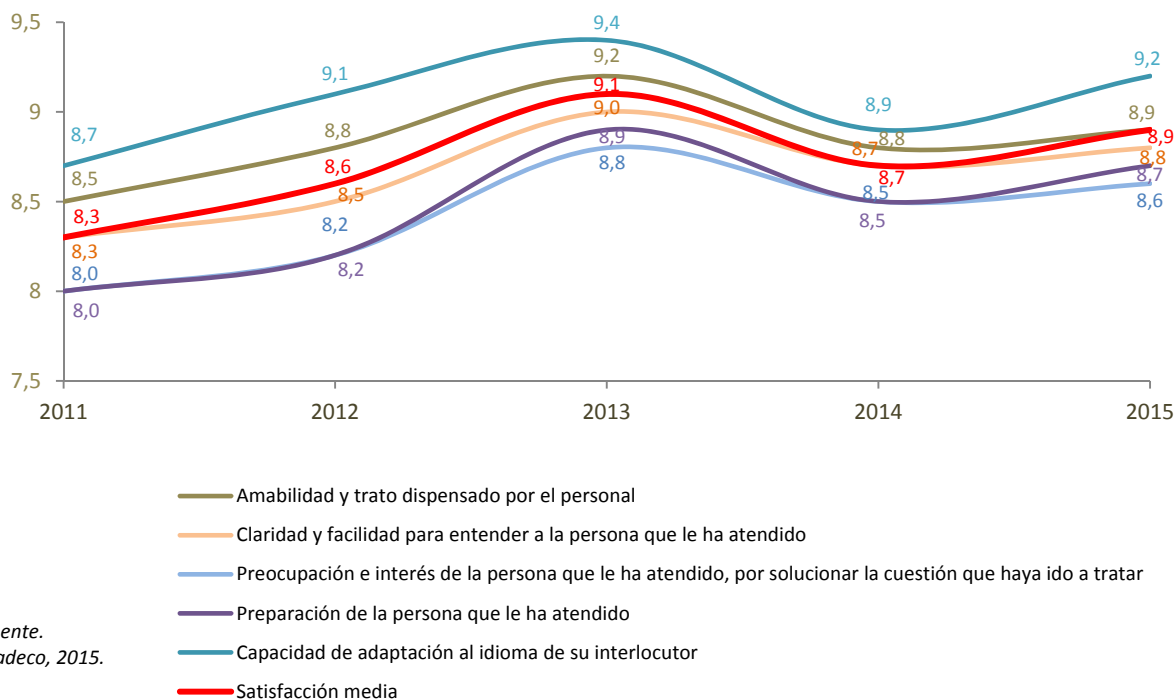
Fuente: Siadeco, 2015.

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

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

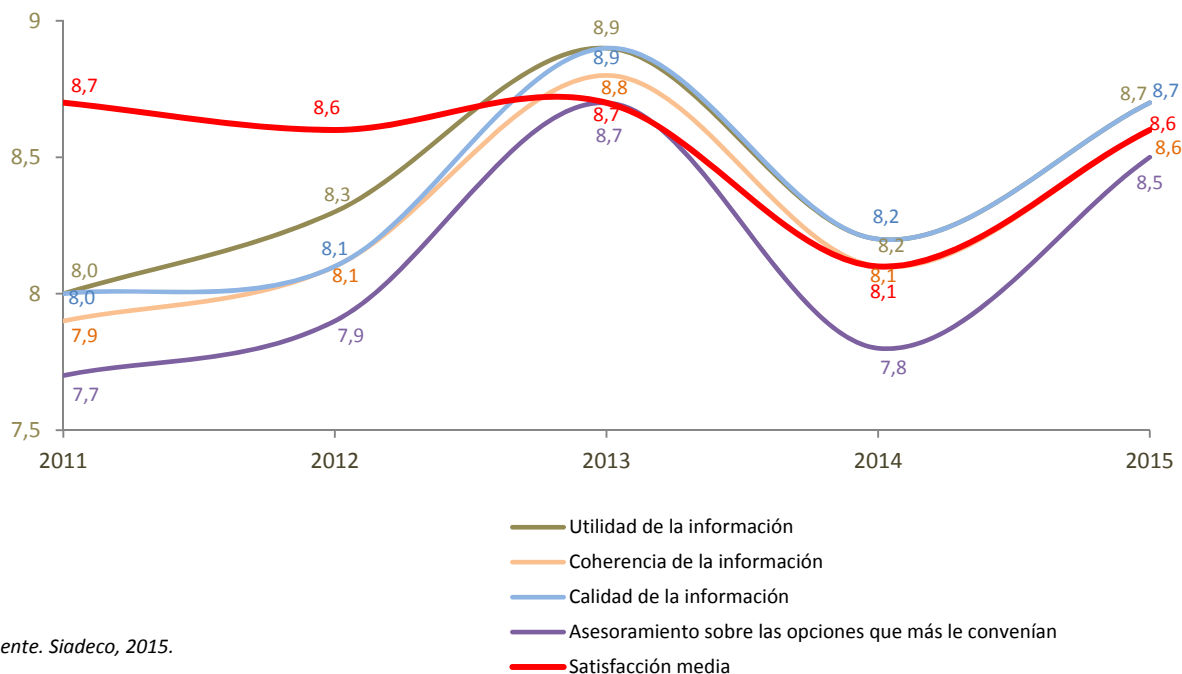
Fuente: Siadeco, 2015.

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.

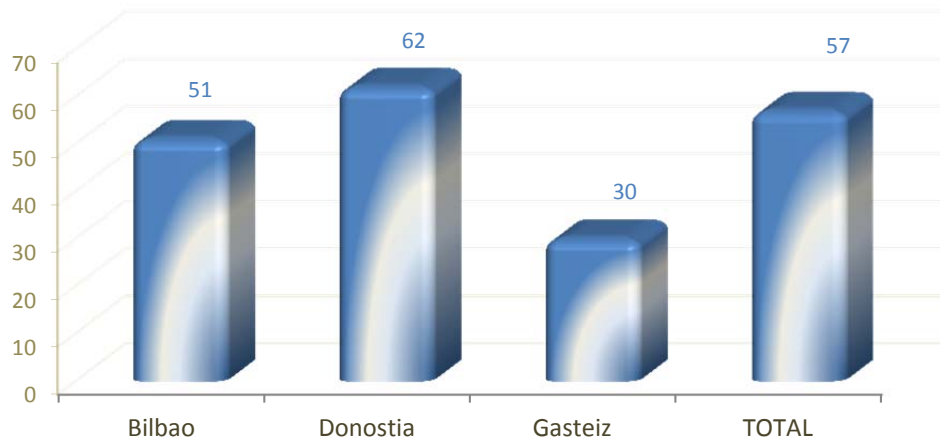
3.7.- Valoración de la documentación recibida

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 |

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 |
| TOTAL | 8,4 |

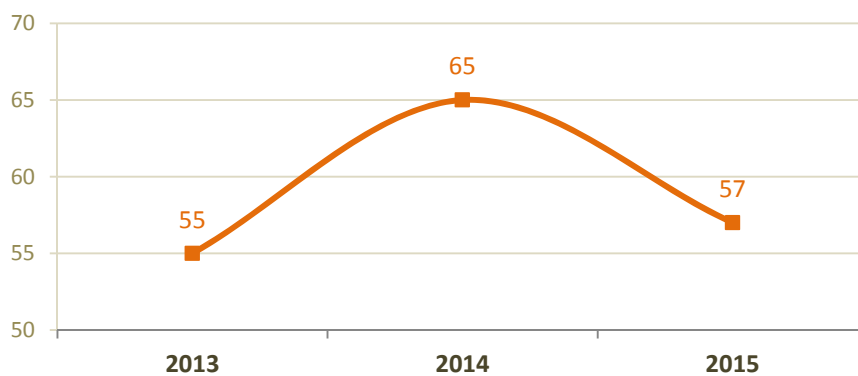
Fuente: Siadeco, 2015.

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Siadeco, 2015.

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



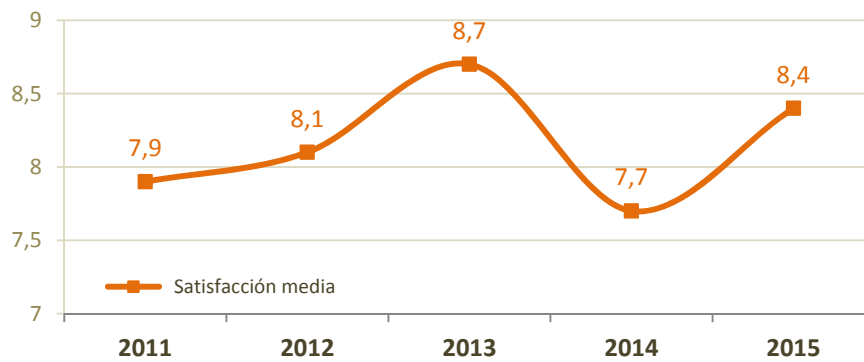
Fuente: Siadeco, 2015.

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 |

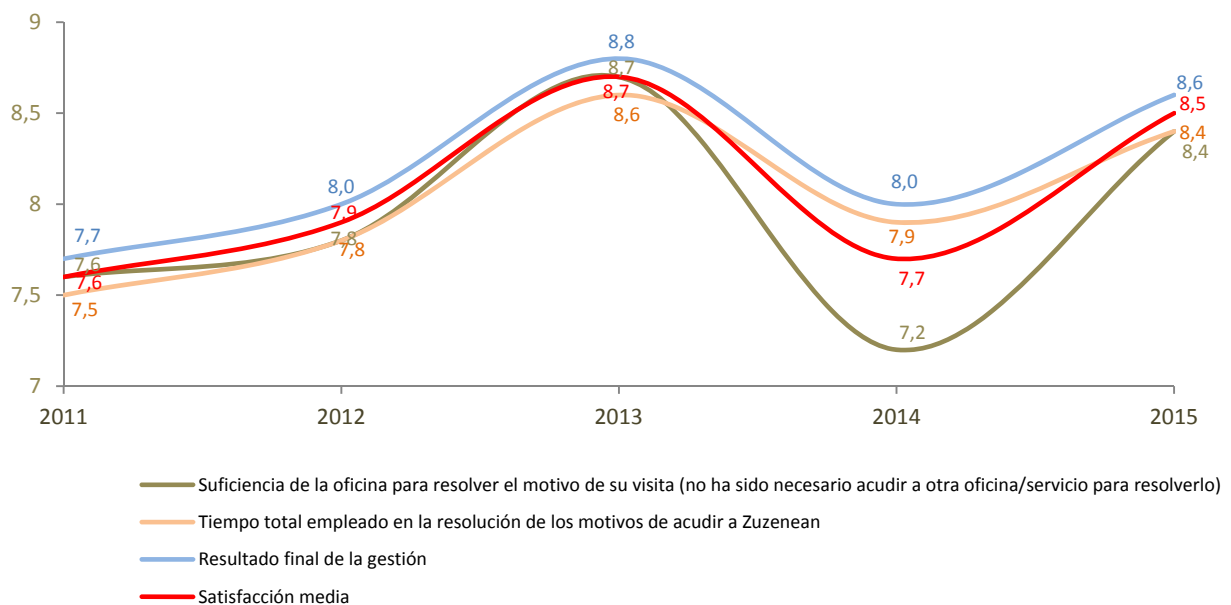
Fuente: Siadeco, 2015.

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.

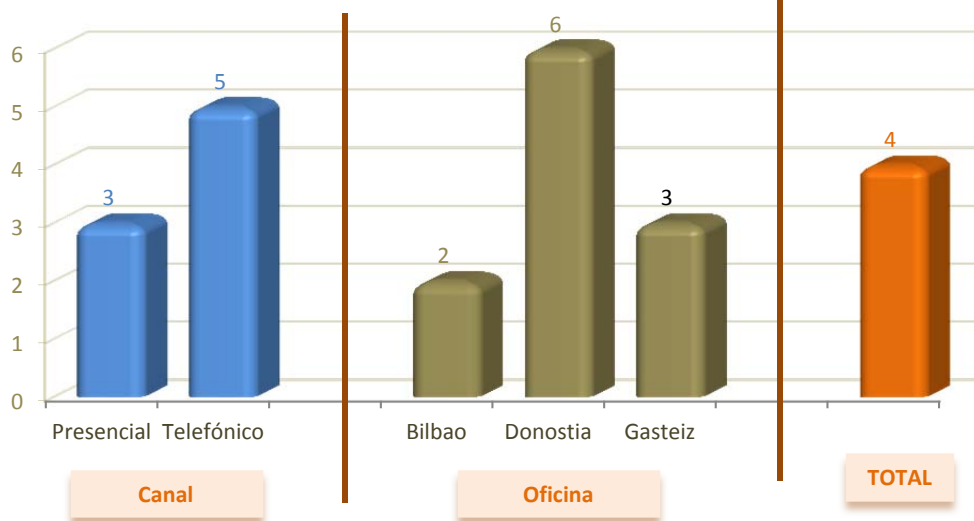
3.9.- Presentación de quejas o reclamaciones

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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 ³ | 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 ciudadana⁴

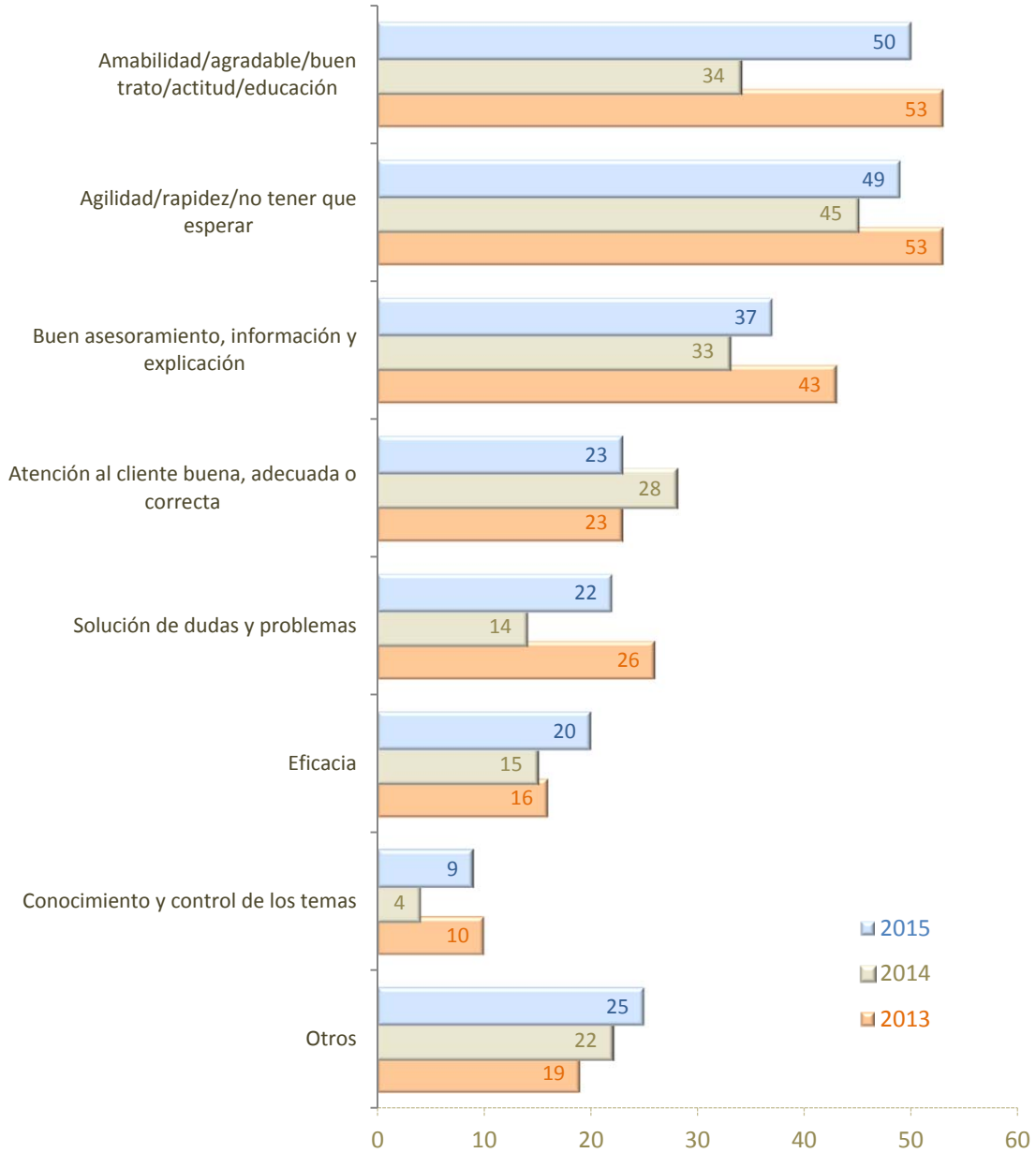
| | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|------|------|------|
| Amabilidad/agradable/buen trato/actitud/educación | 53 | 34 | 50 |
| Agilidad/rapidez/no tener que esperar | 53 | 45 | 49 |
| Buen asesoramiento, información y explicación | 43 | 33 | 37 |
| Atención al cliente buena, adecuada o correcta | 23 | 28 | 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.

³ 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.

⁴ 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?⁵ (%)

| | 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 ⁶ | 20 | 17 | 19 |
| Ns/Nc ⁷ | 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 |

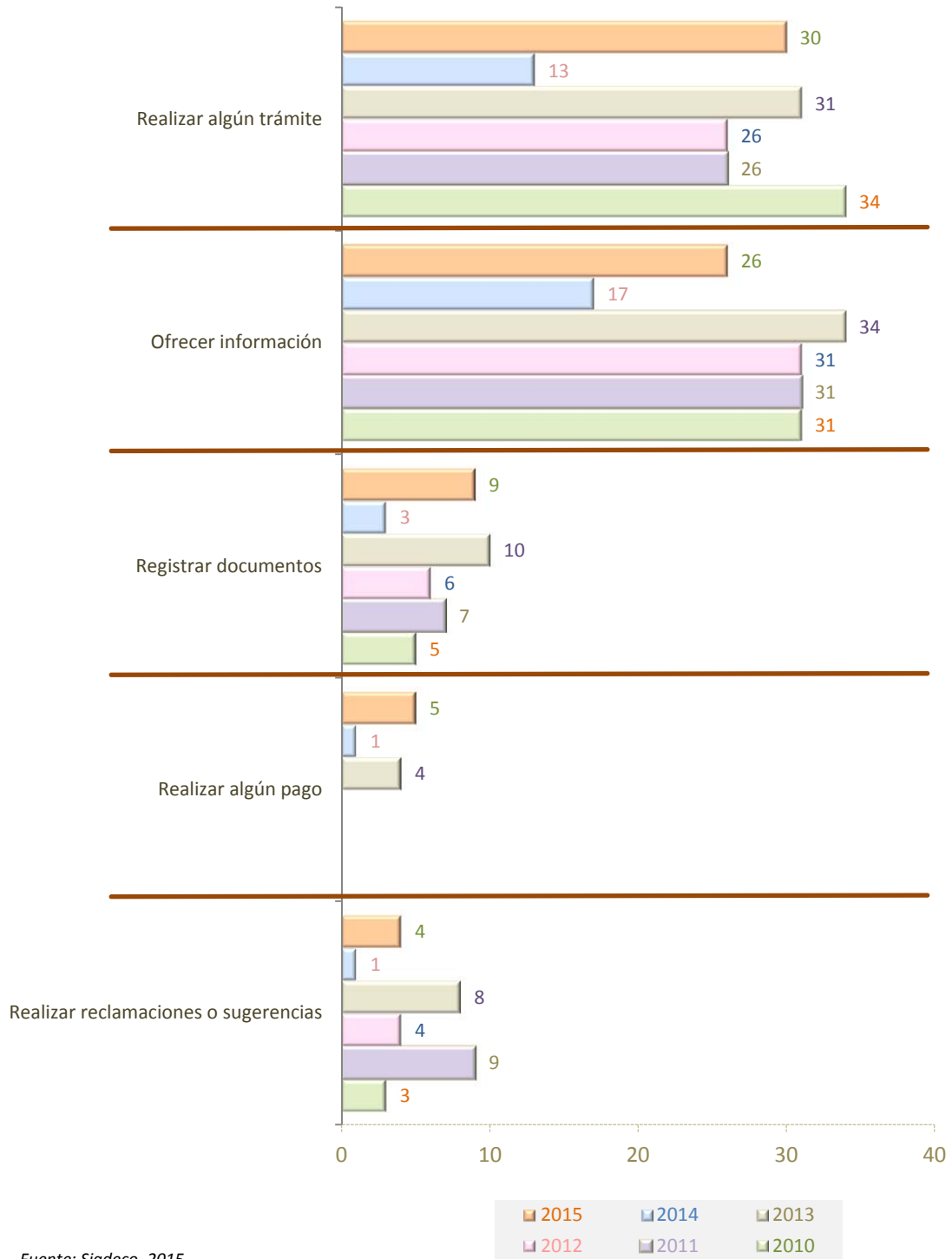
Fuente: Siadeco, 2015.

⁵ Pregunta abierta. No se sugirió ninguna respuesta. Posibilidad de respuesta múltiple. Máximo 3 respuestas.

⁶ 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...).

⁷ 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Tiempo medio aprox. en espera (minutos) | 12 | 8 | 2 | 8 |

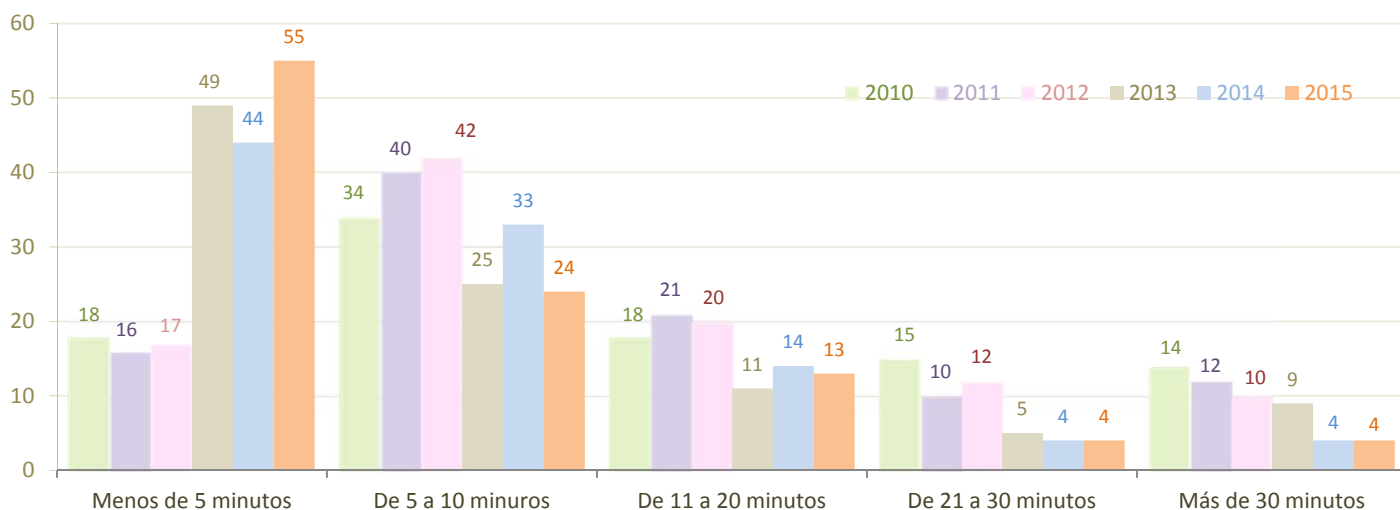
Fuente: Siadeco, 2015.

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Tiempo medio aprox. en espera (minutos) | 19 | 18 | 17 | 12 | 9 | 8 |

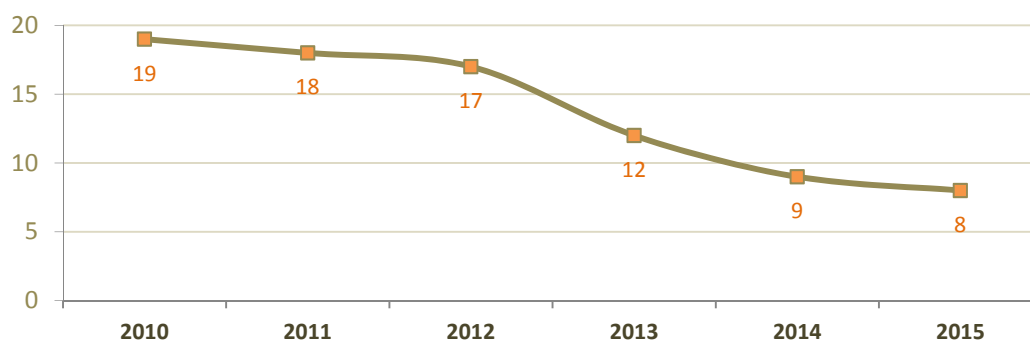
Fuente: Siadeco, 2015.

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 | - |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 |

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 |

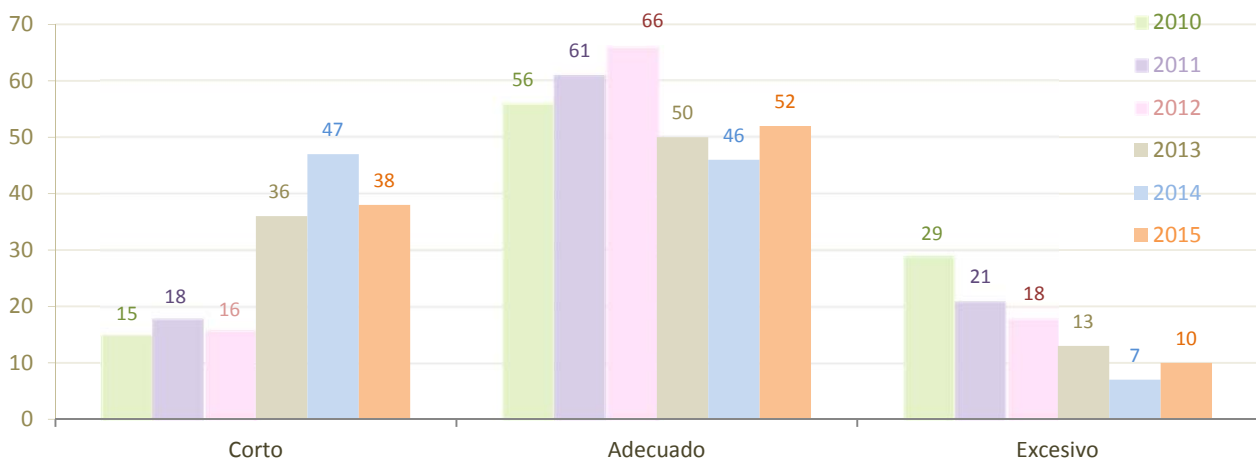
Fuente: Siadeco, 2015.

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 | - | - | - | - |
| TOTAL | 100 | 101 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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 |
| TOTAL | 100 |
| Nº medio de llamadas | 1,2 |

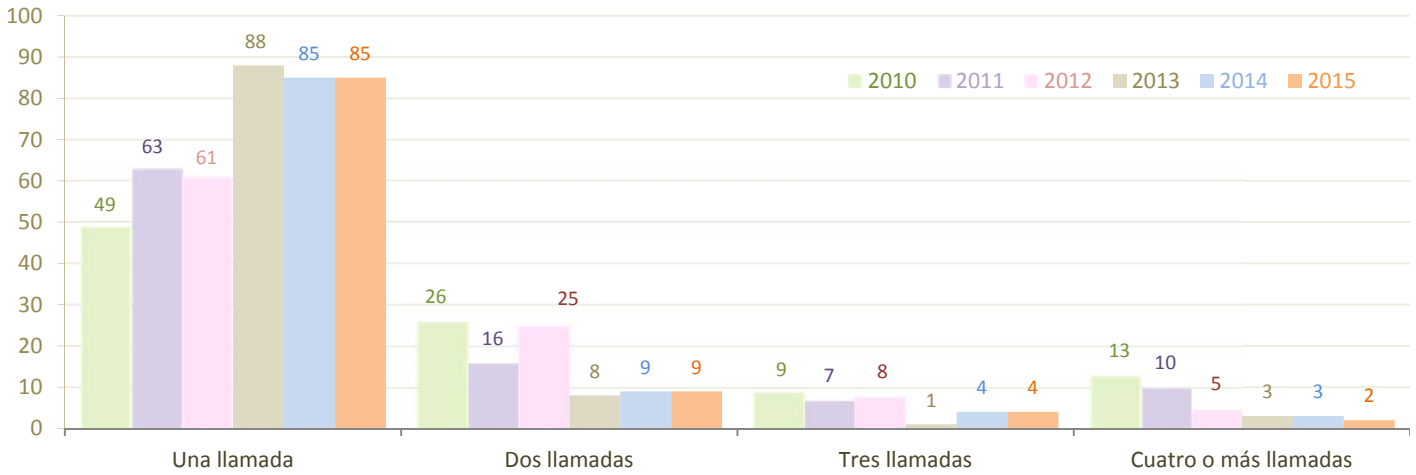
Fuente: Siadeco, 2015.

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Nº medio de llamadas | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |

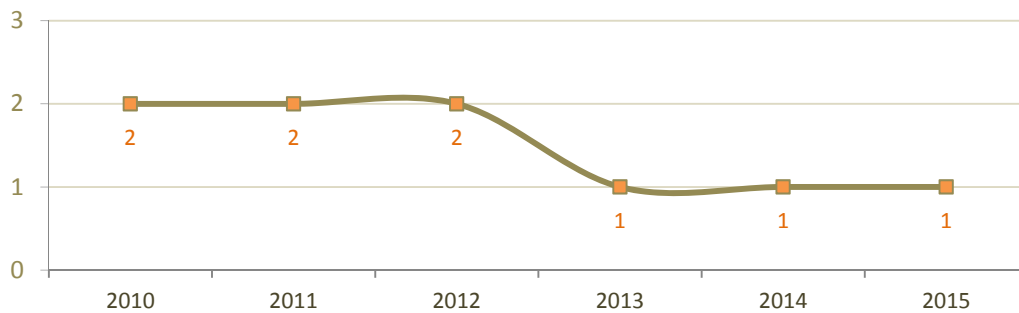
Fuente: Siadeco, 2015.

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.

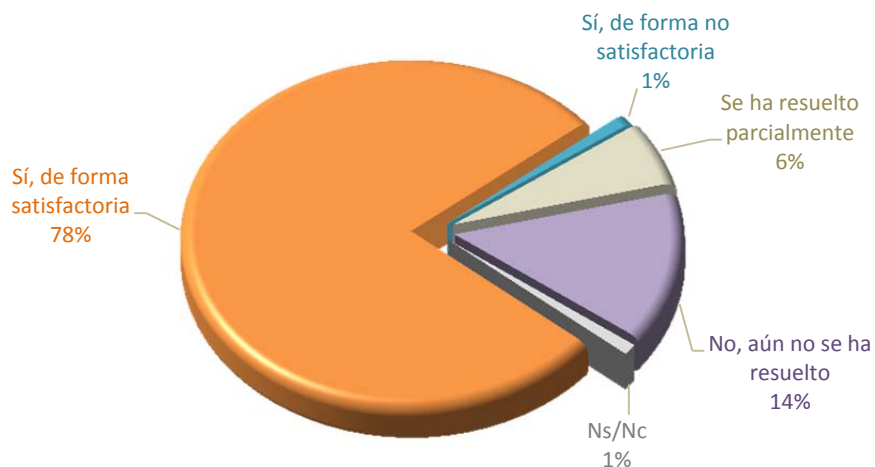
4.5.- Resolución del trámite

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

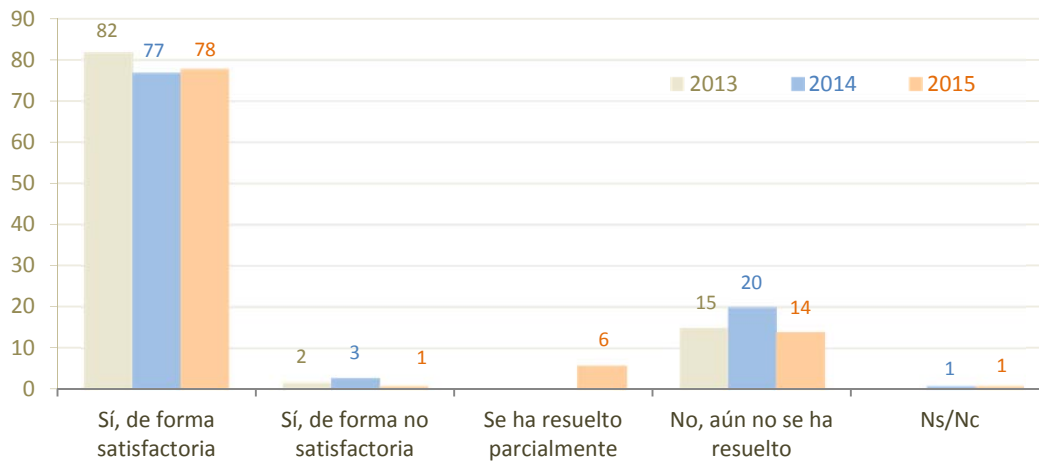
Tabla 58: Evolución de la resolución del trámite (%)

| | 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

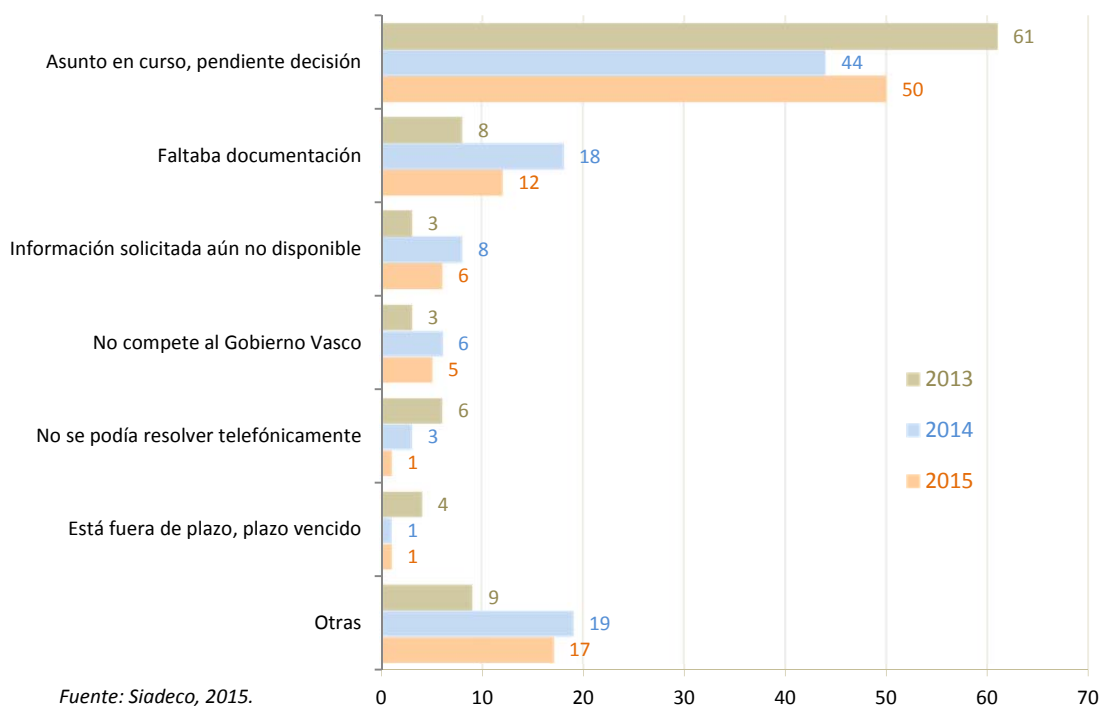
Fuente: Siadeco, 2015.

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

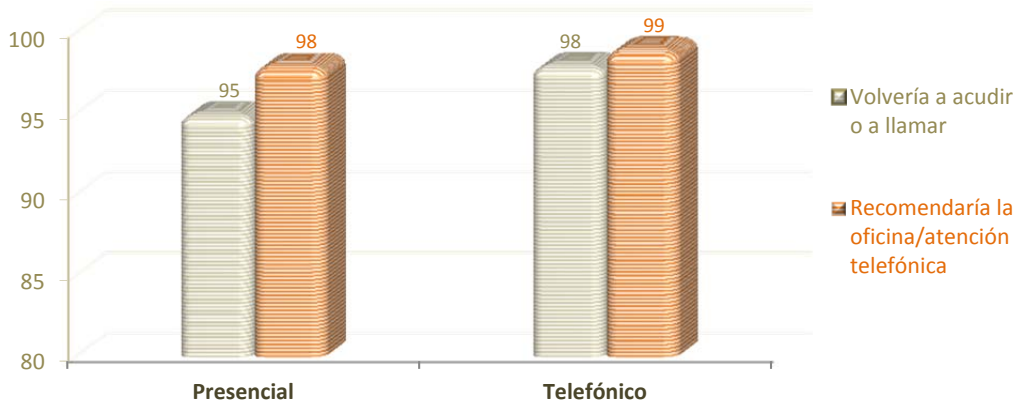
Fuente: Siadeco, 2015.

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

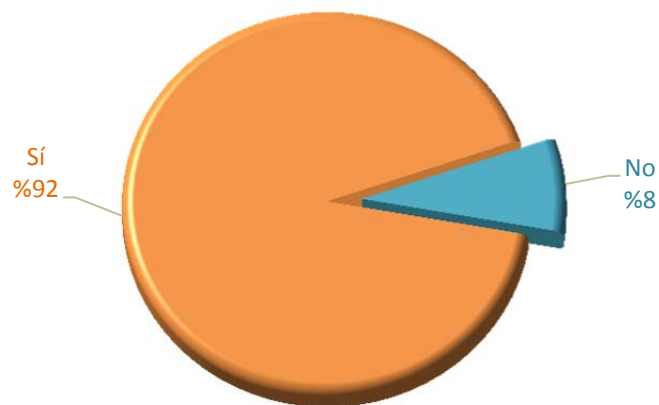
4.7.1.- Disposición y conocimiento de Internet

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Siadeco, 2015.

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



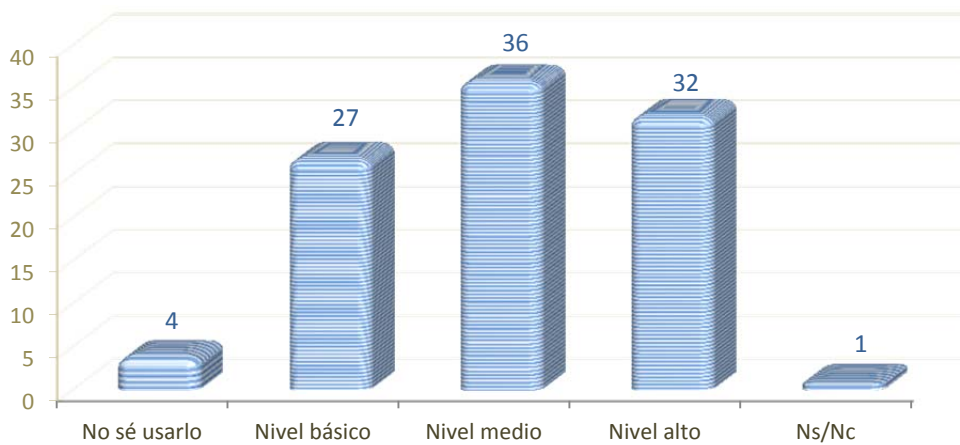
Fuente: Siadeco, 2015.

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Siadeco, 2015.

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



Fuente: Siadeco, 2015.

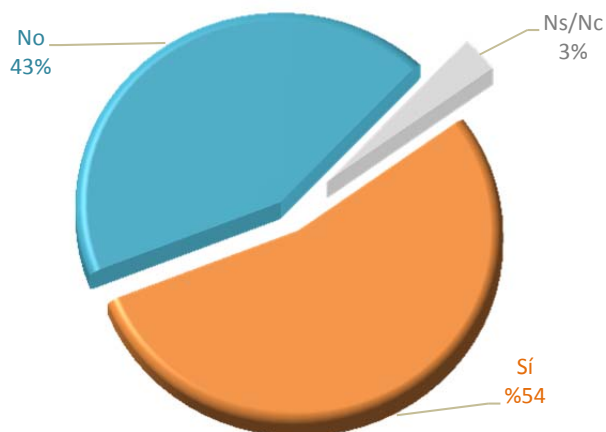
4.7.2. Interés por el servicio a través de redes sociales, o sistemas de mensajería instantánea

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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Siadeco, 2015.

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



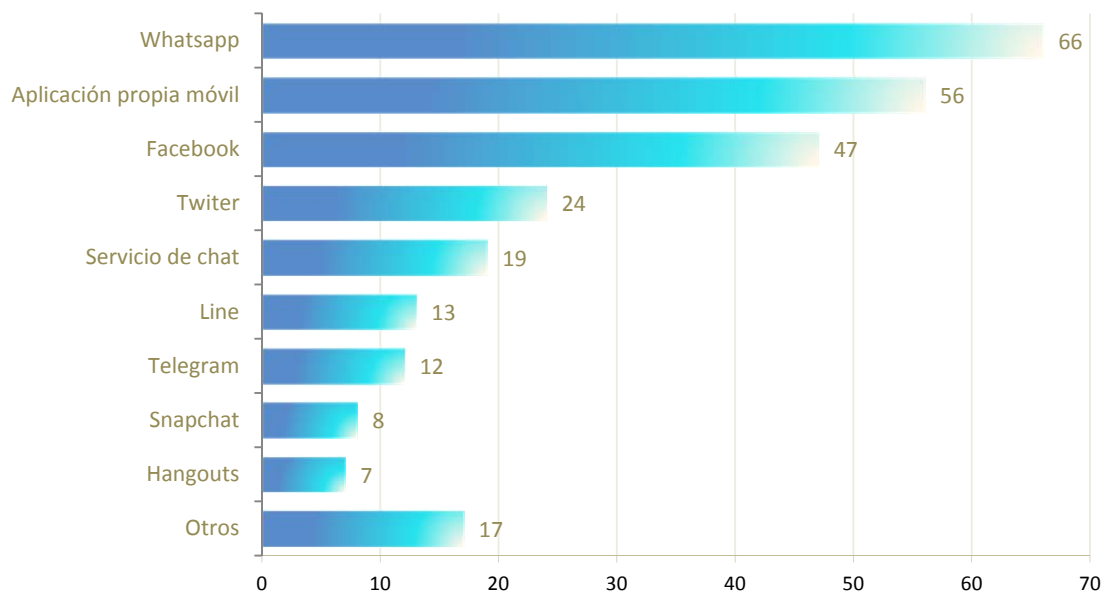
Fuente: Siadeco, 2015.

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 3.7⁸: 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).

⁸ 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 |
|--|------|------|------|------|---------------------|-----------------|--|--|
| 1. INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA | | | | | | | | |
| 1.1. Valoración media de las instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos, accesibilidad, etc. (presencial) | 7,7 | 7,8 | 8,0 | 7,6 | 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 |
| 2. PERSONAL DE ATENCIÓN | | | | | | | | |
| 2.1. Valoración media de la preparación de la persona que le atendió | 8,0 | 8,2 | 8,9 | 8,5 | 8,0 | 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 |
| 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 3.1. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público (presencial y telefónico) | 8,4 | 8,5 | 9,2 | 8,2 | 8,0 | 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 |
| 4. CALIDAD GLOBAL DE SERVICIO | | | | | | | | |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 | - | - | - | - | - | - |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 | - |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 | - | - |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 | - |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
|--------------|------------|------------|----------------|------------|------------|------------|----------------------|------------|------------|------------|---------------------|------------------|------------|
| | 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 | 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 | - |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 | - |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 | - | - | - | - | - |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 | - | - | - | - | - |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 | |
| Media satisfacción global con el servicio | 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 | |
| Media satisfacción global con el servicio | 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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. (Indicador 1.1.) 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. (Indicador 1.2.) 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. (Indicador 1.3.) 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. (Indicador 1.1.) 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. (Indicador 1.2.) 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. (Indicador 1.3.) 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. (indicador 3.3 y 3.5) 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. (indicador 3.1) 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. (indicador 3.3 y 3.5) 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. (indicador 3.1) 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. (indicador 2.2) 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. (indicador 2.3) 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. (indicador 2.1) 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. (indicador 2.4) 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. (indicador 2.2) 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. (indicador 2.3) 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. (indicador 2.1) 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. (indicador 2.4) 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | - | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 | Gipuz koa | 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | - | 100 |
| 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 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | - | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 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 |
| TOTAL | 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
|--------------|------------|------------|----------------|------------|------------|------------|----------------------|------------|------------|------------|---------------------|------------------|------------|
| | 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 | 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 | - |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 | 76 | 91 | 98 | 96 | 83 | 97 | 90 | 90 | 95 | 92 |
| No | 23 | 9 | 2 | 4 | 17 | 3 | 9 | 10 | 5 | 8 |
| Ns/Nc | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 |