



**Prospekzio  
Soziologikoen  
Kabinetea**

[www.euskadi.net/ikerketa\\_soziologikoak](http://www.euskadi.net/ikerketa_soziologikoak)

**Gabinete de  
Prospección  
Sociológica**

[www.euskadi.net/estudios\\_sociologicos](http://www.euskadi.net/estudios_sociologicos)



# Encuesta 2013 de expectativas y satisfacción de personas usuarias de



## zerbitzuko erabiltzaileen espektatiba eta gogobetetzeari buruzko 2013ko inkesta



## Aurkibidea / Índice

<b>1 – Zehaztasun teknikoak / Ficha técnica</b> .....	<b>3</b>
<b>2 – Zuzeneanen ezagutza eta erabilera / Conocimiento y uso de Zuzenean</b> .....	<b>4</b>
2.1 – Zuzeneanera jotzeko arrazoia / Motivo por el que ha acudido o llamado a Zuzenean .....	4
2.2 – Tramitearen gaia / Materia sobre la que se realizó el trámite .....	5
2.3 – Zerbitzua ezagutzeko modua / Forma de conocimiento del servicio .....	6
2.4 – Webgunearen ezagutza eta erabilera / Conocimiento y utilización de la Web .....	7
2.5 – Arreta-ordutegien ezagutza / Conocimiento de los horarios de atención .....	8
<b>3 – Jasotako zerbitzuaren balorazioa / Valoración del servicio recibido</b> .....	<b>9</b>
3.1 – Zuzeneanen balorazio orokorra / Valoración general de Zuzenean .....	9
3.2 – Zuzeneanen balorazioa herritarren arretarako beste zerbitzu batzuekin alderatuta / Valoración comparativa de Zuzenean con otros Servicios de Atención Ciudadana .....	9
3.3 – Zerbitzuaren zenbait alderdiren balorazioa / Valoración de diferentes aspectos del servicio ...	10
3.3.1 – Espazio fisikoa / Espacio físico .....	10
3.3.2 – Arretaren antolaketa / Organización de la atención .....	11
3.3.3 – Arreta zerbitzuko langileak / Personal de atención .....	12
3.3.4 – Emandako informazioa / Información facilitada .....	13
3.3.5 – Jasotako dokumentazioa / Documentación recibida .....	14
3.3.6 – Arreta prozesua / Proceso de atención .....	15
3.3.7 – Kexa edo erreklamazioekiko jarrera / Actitud ante quejas o reclamaciones .....	16
3.4 – Zuzenean webgunea / Web de Zuzenean .....	17
<b>4 – Espero dena, ebazpena eta asebetetzea / Expectativas, resolución y satisfacción ..</b>	<b>18</b>
4.1 – Herritarren Arretarako Zerbitzuan baloratu beharreko alderdi garrantzitsuak / Aspectos importantes a valorar en un Servicio de Atención Ciudadana .....	18
4.2 – Zuzeneanen egin ahal izatea espero duen gestioak / Gestiones que espera poder realizar en Zuzenean .....	19
4.3 – Itxaronaldia bulegoetan / Tiempo de espera en oficinas .....	20
4.4 – Harremanetan jartzeko beharrezko dei-kopurua / Número de llamadas necesarias para contactar .....	22
4.5. – Tramitearen ebazpena / Resolución del trámite .....	23
<b>5 – Zuzeneaneko Zerbitzuen Kartako konpromisoen betetzea /     Cumplimiento compromisos de la Carta de Servicios de Zuzenean</b> .....	<b>24</b>
<b>6 – Erabiltzaileen ezaugarriak / Características de las personas usuarias</b> .....	<b>25</b>
<b>7 – Ondorioak / Conclusiones</b> .....	<b>28</b>
<b>8 - Eranskina: Taldekako emaitzak / Anexo: Resultados por colectivos</b> .....	<b>29</b>



## 1 – Zehaztasun teknikoak / Ficha técnica

Ikerketa hau **Zuzenean – Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak** urtero inkesta bat egiteko hartutako konpromisoaren baitan kokatzen da; herritarren iritzia neurtzeko eta hobekuntza-ekintzak bideratzeko komunikazio-kanal bat irekitzeko asmoarekin.

Inkesta telefono bidez egin da, **bi laginalditan, 2013ko ekainaren 3a eta 10a, eta urriaren 14a eta 21a bitartean**, galdesorta egituratua eta itxia erabilita, Zuzeneaneko erabiltzaileen lagin adierazgarri bati. Guztira 1.200 inkesta egin dira, Zuzeneaneko 18 urte eta gehiagoko erabiltzaileen artean. Inkestatuei aldeztu aurretik, beren datuak jasotzeko baimena eskatu zaie, gero inkestatuak izan ahal izateko.

**Lagin errorearen** estimazioa  $\pm 2,89\%$ koa da EAE osorako, %95eko konfiantza mailarekin. Lagina, arreta motaren arabera (aurrez-aurrekoa edo telefono bidezkoa) eta aurrez aurreko arreta bulegoen arabera kuoten bidez osatu da:

- 300 inkesta Bilbon aurrez aurreko zerbitzua erabili zuten pertsonen
- 300 inkesta Donostian aurrez aurreko zerbitzua erabili zuten pertsonen
- 300 inkesta Gasteizen aurrez aurreko zerbitzua erabili zuten pertsonen
- 300 inkesta telefono bidez (012 telf) zerbitzua erabili zuten pertsonen

Datuak ondoren haztatu dira, lagina unibertsoa moldatzeko, honako haztapan koefizienteak erabilita:

	Haztapan koefizientea
Araba	0,4914918118
Bizkaia	1,2202382158
Gipuzkoa	0,5938681646
Telefono bidezkoak	1,6944018079

Ikerketaren emaitzen azterketa eta txostena burutzearen ardura Lehendakariako **Prospekzio Soziologikoen Kabineteari** dagozkio. Bestalde, ikerketaren diseinua eta informazio bilketa Siadeco enpresak egin zuen.

Este estudio se enmarca en el compromiso de **Zuzenean - Servicio de Atención Ciudadana** 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.

Se ha realizado una encuesta telefónica individual, en **dos oleadas**, entre los días **3 al 10 de junio** y **14 al 21 de octubre de 2013**, mediante cuestionario estructurado y cerrado, a una muestra representativa de las personas usuarias de Zuzenean. En total se realizaron 1.200 entrevistas, a personas usuarias mayores de 18, a las cuales se les solicitó su consentimiento para la recogida de sus datos y posterior encuestación.

El **error muestral** se estima en  $\pm 2,89$  para un nivel de confianza del 95%. La muestra se elaboró atendiendo a cuotas por tipo de atención (telefónica y presencial) y a oficinas de atención presencial, de la siguiente forma:

- 300 encuestas a personas atendidas presencialmente en Bilbao
- 300 encuestas a personas atendidas presencialmente en Donostia
- 300 encuestas a personas atendidas presencialmente en Vitoria – Gasteiz
- 300 encuestas a personas atendidas telefónicamente (Tel: 012)

Los datos han sido ponderados a posteriori con el fin de ajustar la muestra obtenida al universo, utilizando los siguientes coeficientes de ponderación:

	Coficiente de ponderación
Araba	0,4914918118
Bizkaia	1,2202382158
Gipuzkoa	0,5938681646
Telefónicas	1,6944018079

El análisis de los resultados y la elaboración del informe es responsabilidad exclusiva del **Gabinete de Prospección Sociológica** de la Presidencia del Gobierno Vasco. El diseño de la investigación y la recogida de información fue realizada por la empresa **Siadeco**.

## 2 – Zuzeneanen ezagutza eta erabilera / Conocimiento y uso de Zuzenean

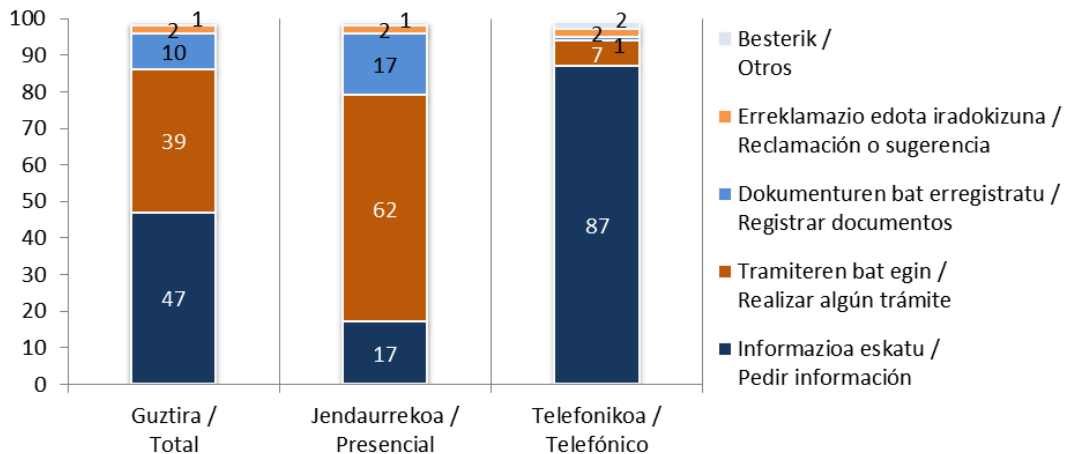
### 2.1 – Zuzeneanera jotzeko arrazoiak /

#### Motivo por el que ha acudido o llamado a Zuzenean

	GUZTIRA / TOTAL
Informazioa eskatzeko / Para pedir información	47
Tramiteren bat egiteko / Para realizar algún trámite	39
Dokumenturen bat erregistratzeko / Para registrar documentos	10
Erreklamazio edota iradokizunen bat egiteko / Para realizar una reclamación o sugerencia	2
Ordainketaren bat egiteko / Para realizar algún pago	0
Besterik / Otros	1
Ed-Ee / Ns-Nc	0
<b>Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales</b>	<b>100</b>



Taldeko emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **30**



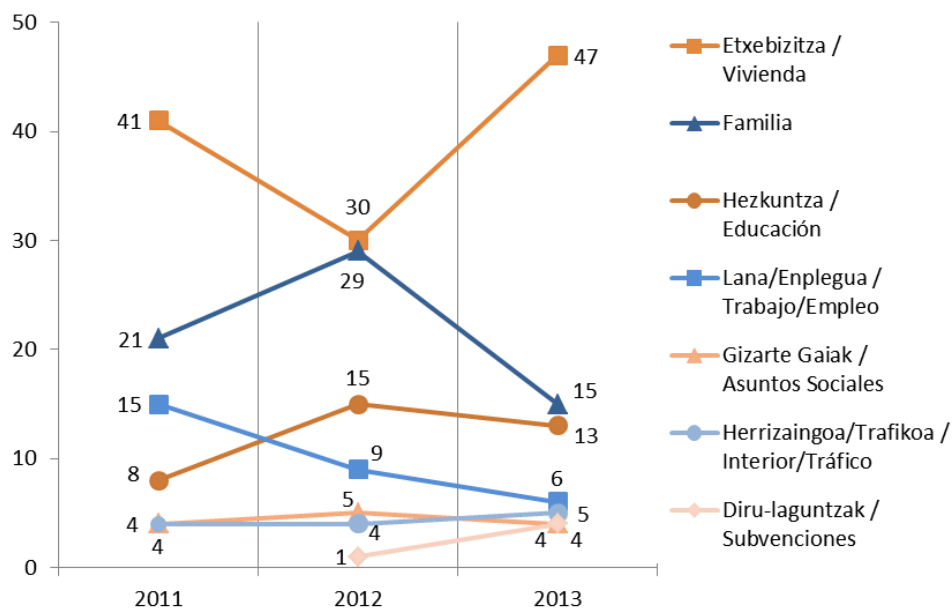
## 2.2 – Tramitearen gaia / Materia sobre la que se realizó el trámite

	GUZTIRA / TOTAL
Etxebizitza / Vivienda	47
Familia	15
Hezkuntza / Educación	13
Lana/Enplegua / Trabajo/Empleo	6
Herrizaingoa/Trafikoa / Interior/Tráfico	5
Gizarte Gaiak / Asuntos Sociales	4
Diru-laguntzak / Subvenciones	4
Herri Administrazioa / Administración Pública	1
Ingurumena / Medio ambiente	1
Beste batzuk / Otros	3
Ed-Ee / Ns-Nc	0
<b>Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales</b>	<b>100</b>

ZUZENEAN ZERBITZUAN  
EGINDAKO TRAMITEA  
HURRENGO GAIARI DAGOKIO... /  
EL TRÁMITE QUE HA REALIZADO  
CON ZUZENEAN HA SIDO  
RELATIVO A LA SIGUIENTE  
MATERIA...



Taldeko emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: 32



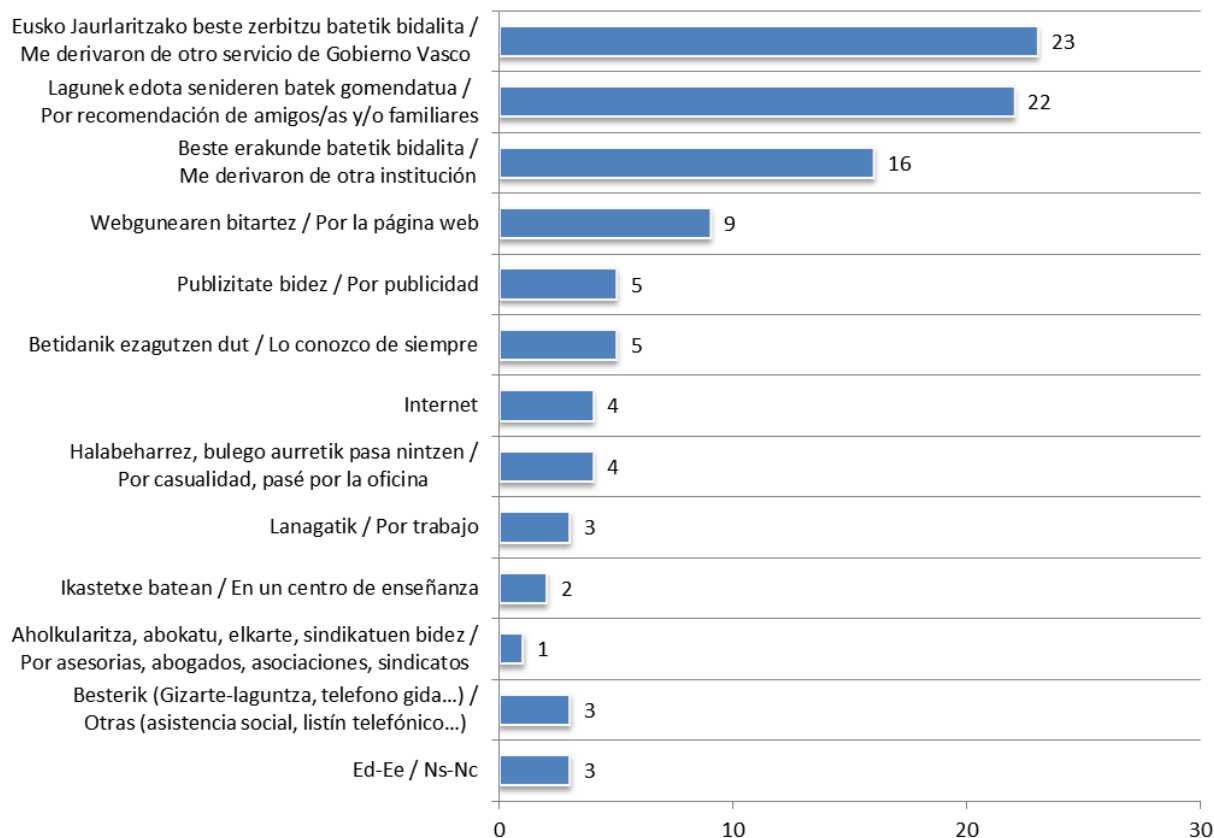
## 2.3 – Zerbitzua ezagutzeko modua / Forma de conocimiento del servicio

	GUZTIRA / TOTAL
Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik hara bidalita / Me derivaron de otro servicio de Gobierno Vasco	23
Lagunek edota senideren batek gomendatua / Por recomendación de amigos/as y/o familiares	22
Beste erakunde batetik (Udala, Aldundia ...) hara bidalita / Me derivaron de otra institución (Ayto., Diputación...)	16
Webgunearen bitartez / Por la página web	9
Publizitate bidez / Por publicidad	5
Betidanik ezagutzen dut / Lo conozco de siempre	5
Internet	4
Halabeharrez, bulego aurretik pasa nintzen / Por casualidad, pasé por la oficina	4
Lanagatik / Por trabajo	3
Ikastetxe batean / En un centro de enseñanza	2
Aholkularitza, abokatu, elkarte, sindikatuen bidez / Por asesorías, abogados, asociaciones, sindicatos	1
Besterik (Gizarte-laguntza, telefono gida...)/ Otras (asistencia social, listín telefónico...)	3
Ed-Ee / Ns-Nc	3
<b>Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales</b>	<b>100</b>

NOLA IZAN ZENUEN  
ZUZENEAN HERRITARREN  
ARRETA ZERBITZUAREN  
BERRI? /  
¿CÓMO CONOCIÓ EL  
SERVICIO DE ATENCIÓN  
CIUDADANA ZUZENEAN?



Taldeko emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **34**





## 2.4 – Webgunearen ezagutza eta erabilera / Conocimiento y utilización de la Web

		GUZTIRA / TOTAL
EZAGUTZEN AL DUZU ZUZENEAN ZERBITZUAREN WEBGUNEA, <a href="http://www.zuzenean.euskadi.net">www.zuzenean.euskadi.net</a> ? / ¿CONOCE LA PÁGINA WEB DE ZUZENEAN, <a href="http://www.zuzenean.euskadi.net">www.zuzenean.euskadi.net</a> ?	Bai / Sí	38
	Ez / No	62
	Ed-Ee / Ns-Nc	0
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales		100



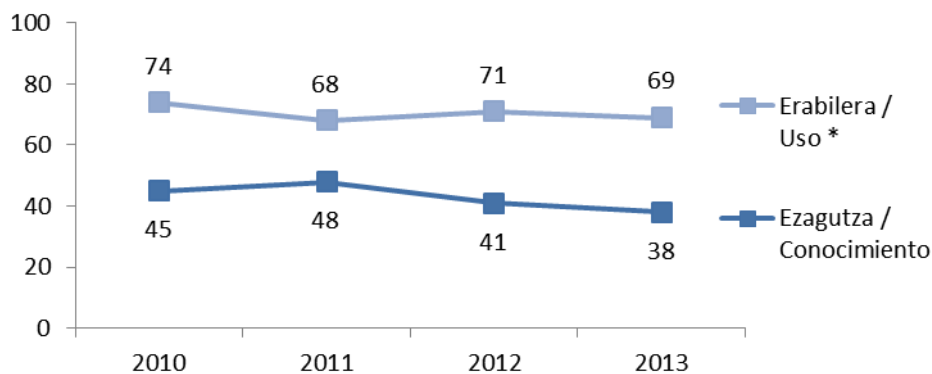
Taldeko emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **37**

		GUZTIRA / TOTAL
ERABILI AL DUZU INOIZ? / ¿LA HA UTILIZADO?	Bai / Sí	69
	Ez / No	30
	Ed-Ee / Ns-Nc	1
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales		100

Galdera hau soilik Zuzenean zerbitzuaren webgunea ezagutzen dutenei egin zaie (inkestatuen %38) / Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes conocen la página web de Zuzenean (38% de las y los encuestados)



Taldeko emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **38**



\* Webgunea ezagutzen dutenen artean erabilera / Uso entre quienes conocen la página web

## 2.5 – Arreta-ordutegien ezagutza / Conocimiento de los horarios de atención

		GUZTIRA / TOTAL	Jendau. / Presen.	Telef.
EZAGUTZEN AL DUZU ZUZENEAN ZERBITZUAREN BULEGOETAKO JENDAUURREKO / ARRETA TELEFONIKOKO ORDUTEGIA? /	Bai / Sí	57	67	44
	Ez / No	42	33	54
¿CONOCE EL HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL EN LAS OFICINAS / TELEFÓNICA DE ZUZENEAN?	Ed-Ee / Ns-Nc	1	0	1
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales		100	100	100

Jendaurreko zerbitzuaren erabiltzaileei bulegoetako ordutegiari buruz galdetu zaie eta telefonozko zerbitzuaren erabiltzaileei telefonozko arretarenari buruz / A las y lo usuarios del servicio de atención presencial se les ha preguntado sobre el horario de las oficinas y a las y los usuarios del servicio telefónico sobre el horario de atención telefónica



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **39**

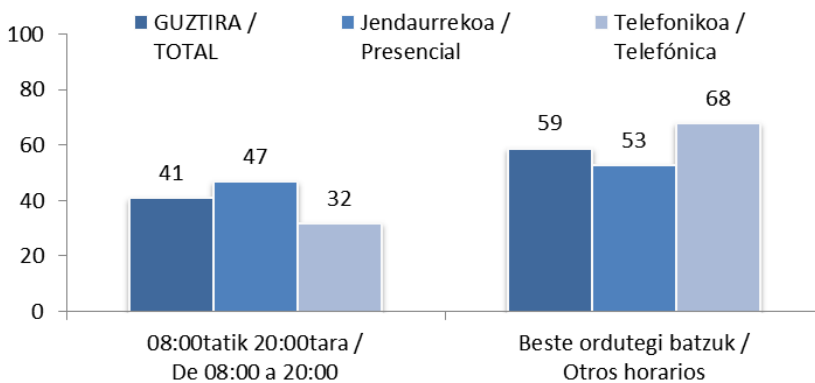
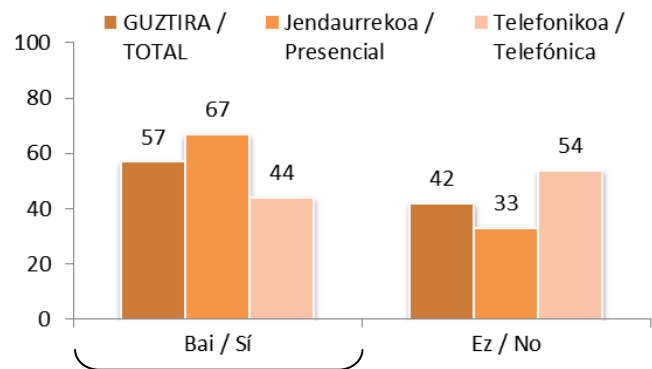
		GUZTIRA / TOTAL	Jendau. / Presen.	Telef.
ZUZENEAN ZERBITZUAREN BULEGOETAKO JENDAUURREKO / ARRETA TELEFONIKOKO ORDUTEGIA ZEIN DEN ESANGO ZENIDAKE? /	08:00tatik 20:00tara / De 08:00 a 20:00	41	47	32
	Beste ordutegi batzuk / Otros horarios	59	53	68
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales		100	100	100

Galdera hau arreta zerbitzuaren ordutegiak ezagutzen dituztela diotenei soilik egin zaie (inkestatuen %57) /

Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes dicen conocer los horarios del servicio de atención (57% de las y los encuestados)



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **40**



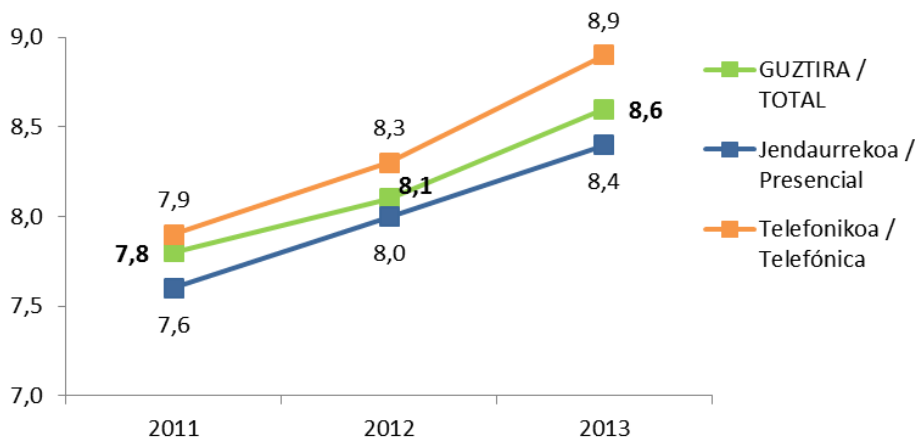
### 3 – Jasotako zerbitzuaren balorazioa / Valoración del servicio recibido

#### 3.1 – Zuzeneanen balorazio orokorra / Valoración general de Zuzenean

	GUZTIRA / TOTAL	Jendau. / Presen.	Telef.
OTIK 10ERAKO ESKALA ERABILIZ (NON 0 "BATERE GUSTURA EZ" ETA 10 "ERABAT GUSTURA" DIREN) ZEIN DA ZUZENEAN HERRITARRENTZAKO ZERBITZUAN JASOTAKO ARRETAREKIKO ZURE ASEBETETZE-MAILA OROKORRA? / EN GENERAL, UTILIZANDO LA ESCALA DE 0 A 10 (DONDE 0 ES "NADA SATISFECHO/A" Y 10 "TOTALMENTE SATISFECHO/A"), ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA ZUZENEAN?	8,6	8,4	8,9



Taldeko emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: 41



#### 3.2 – Zuzeneanen balorazioa herritarren arretarako beste zerbitzu batzuekin alderatuta / Valoración comparativa de Zuzenean con otros Servicios de Atención Ciudadana

	GUZTIRA / TOTAL
Askoz hobea / Mucho mejor	15
Hobea / Mejor	32
Berdina, ez hobea ez txarragoa / Igual, ni mejor ni peor	27
Txarragoa / Peor	1
Askoz txarragoa / Mucho peor	0
Ed-Ee / Ns-Nc	11
Ez du jo bestelako erakundeen herritarren arreta zerbitzura / No ha acudido a servicios de atención de otras instituciones	13
<b>Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales</b>	<b>100</b>



Taldeko emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: 42

### 3.3 – Zerbitzuaren zenbait alderdiren balorazioa / Valoración de diferentes aspectos del servicio

#### 3.3.1 – Espazio fisikoa / Espacio físico

AURREZ AURREZKO ARRETA BULEGOEN ESPAZIO FISIKOARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ONDORENGO ALDERDIEKIKO ZURE ASEBETETZE-MAILA 0-10 ESKALA BATEAN, NON 0 "BATERE GUSTURA EZ" ETA 10 "ERABAT GUSTURA" DIREN? /

EN RELACIÓN 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"?

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	GUZTIRA / TOTAL
A Bulegoaren egoera (garbitasuna, ordena, temperatura, argiztapena, zarata, etab.)... / Condiciones ambientales de la oficina (limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc.)	8,2
B Mugikortasun mugatuko pertsonentzako bulegoaren egokitasuna / Adaptación de la oficina a personas con movilidad reducida	8,1
C Bulegoaren instalazioak: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak... / Instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos...	8,0
D Bulegoaren seinaleketak (kalekoa nahiz bulego barnekoa) / Señalización de la oficina (en la calle y dentro de la oficina)	7,2
E Jendaeurreko arreta ordutegia erraz ikusten den / Visibilidad del cartel del horario de atención al público	7,0
<b>O Espazio fisikoarekin gogobetetze maila / Satisfacción con el espacio físico *</b>	<b>7,7</b>

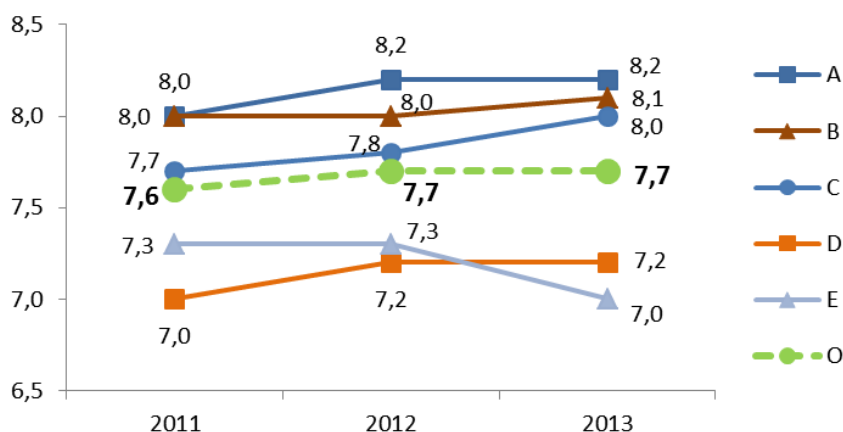
Galdera hau soilik jendaeurreko arreta zerbitzuaren erabiltzaileei egin zaie (inkestak %58) /

Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Presencial** (58% de las y los encuestados)

\* Balorazio guztien batezbestekoa / Media de todos los aspectos



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **44**



### 3.3.2 – Arretaren antolaketa / Organización de la atención

ARRETA ZERBITZUAREN ANTOLAKETARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ONDORENGO ALDERDIEKIKO ZURE ASEBETETZE-MAILA 0-10 ESKALA BATEAN, NON 0 "BATERE GUSTURA EZ" ETA 10 "ERABAT GUSTURA" DIREN? /


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"?

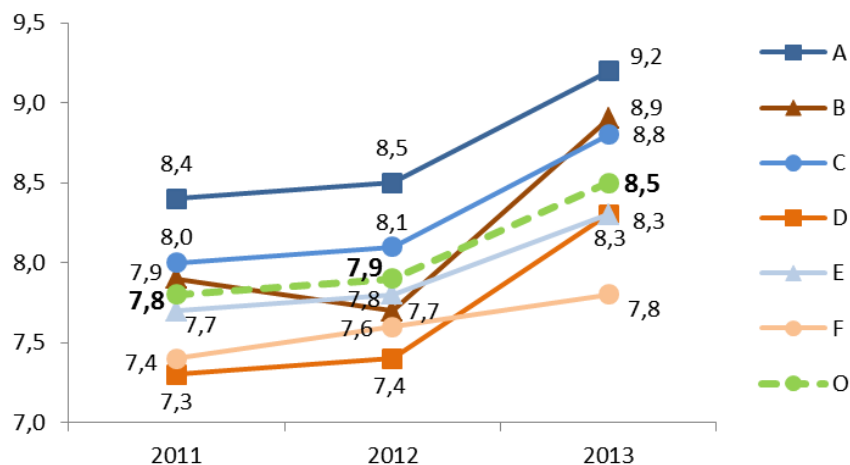
Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	GUZTIRA / TOTAL	Jendau. / Presen.	Telef.
A Publikoaren arretarako ordutegia (ordu kopurua) / Amplitud del horario de atención al público	9,2	9,0	9,4
B Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopurua ** / Número de llamadas a la atención telefónica necesarias para ser atendido/a **	8,9	-	8,9
C Zure kontsultari eskainitako denbora / Tiempo dedicado en su consulta	8,8	8,5	9,1
D Arreta jaso arte zain egondako denbora / Tiempo de espera hasta ser atendido/a	8,3	8,0	8,7
E Bulegoko itxarote ilaren ordena eta eraginkortasuna * / Orden y eficacia en la organización de las colas de espera en la oficina *	8,3	8,3	-
F Erabiltzaileen intimitate eta konfidentzialtasuna * / Intimidad y confidencialidad a los/as usuarios/as *	7,8	7,8	-
O Arretaren antolaketarekin gogobetetze maila *** / Satisfacción con la organización de la atención***	8,5	8,3	9,0

\* Galdera hau soilik jendaurreko arreta zerbitzuaren erabiltzaileei egin zaie (inkestakuen %58) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Presencial** (58% de las y los encuestados)

\*\* Galdera hau soilik arreta telefonikoaren erabiltzaileei egin zaie (inkestakuen %42) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Telefónico** (42% de las y los encuestados)

\*\*\* Balorazio guztien batezbestekoa / Media de todos los aspectos

 Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **46**



### 3.3.3 – Arreta zerbitzuko langileak / Personal de atención

ZUZENEAN ZERBITZUAN ARRETA EMAN DIZUN PERTSONARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ONDORENGO ALDERDIEKIKO ZURE ASEBETETZE-MAILA 0-10 ESKALA BATEAN, NON 0 "BATERE GUSTURA EZ" ETA 10 "ERABAT GUSTURA" DIREN? /

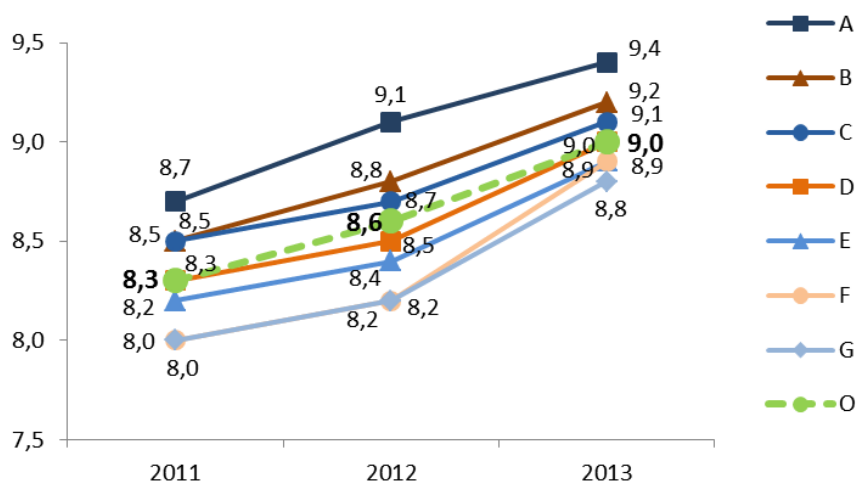
EN RELACIÓN CON EL PERSONAL QUE LE HA ATENDIDO EN ZUZENEAN, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES "NADA SATISFECHO/A" Y 10 "TOTALMENTE SATISFECHO/A"?

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	GUZTIRA / TOTAL	Jendau. / Presen.	Telef.
A Zure hizkuntza eskaerara egokitzeko aukera / Adaptación a su idioma	9,4	9,2	9,5
B Adeitasuna eta errespetuzko tratua / Amabilidad y respeto con el que le trataron	9,2	8,9	9,6
C Berdintasunezko tratua / Trato de igual a igual	9,1	8,8	9,5
D Jasotako azalpenak argiak eta ulergarriak izan diren / Claridad y facilidad de entender a la persona que le atendió, cuando le informaba	9,0	8,8	9,4
E Arreta eman dizun pertsonaren elkarriketarako eta komunikaziorako gaitasuna / Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le ha atendido	8,9	8,6	9,4
F Arreta eman zizun pertsonak zerbitzu egokia emateko duen kualifikazioa, prestakuntza-maila / Cualificación, preparación de la persona que le ha atendido, para darle un buen servicio	8,9	8,6	9,2
G Zuk azaldutako gaiari buruz arreta eman dizun pertsonak erakutsitako ardura-maila eta arazoa konpontzeko interesa / Preocupación e interés de la persona que le ha atendido, por solucionar la cuestión que haya ido a tratar	8,8	8,4	9,3
<b>O Arreta zerbitzuko langileekin gogobetetze maila / Satisfacción con el personal de atención *</b>	<b>9,0</b>	<b>8,8</b>	<b>9,4</b>

\* Balorazio guztien batezbestekoa / Media de todos los aspectos



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **49**



### 3.3.4 – Emandako informazioa / Información facilitada

ZUZENEAN ZERBITZUAK EMANDAKO INFORMAZIOARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ONDORENGO ALDERDIEKIKO ZURE ASEBETETZE-MAILA 0-10 ESKALA BATEAN, NON 0 "BATERE GUSTURA EZ" ETA 10 "ERABAT GUSTURA" DIREN? /

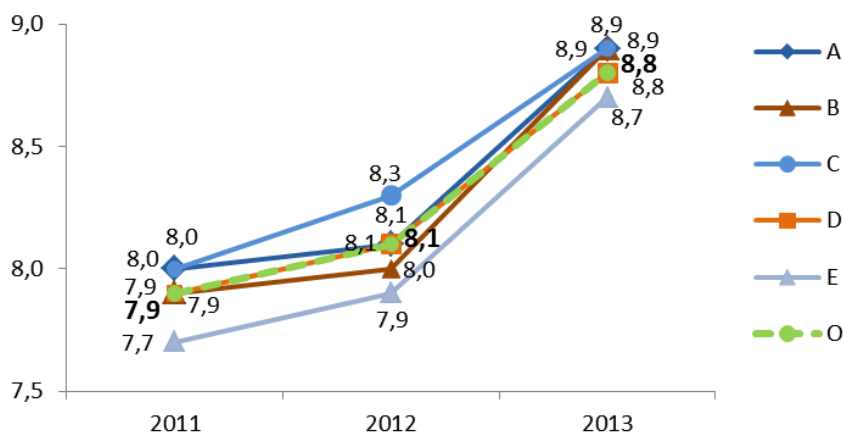
EN RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA POR EL SERVICIO, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES "NADA SATISFECHO/A" Y 10 "TOTALMENTE SATISFECHO/A"?

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	GUZTIRA / TOTAL	Jendau. / Presen.	Telef.
A Informazioaren kalitatea / Calidad de la información	8,9	8,6	9,2
B Emandako informazioaren fidagarritasuna (akatsik gabekoa) / Fiabilidad de la información que le dieron (sin errores)	8,9	8,7	9,2
C Informazioaren erabilgarritasuna / Utilidad de la información	8,9	8,6	9,2
D Informazioaren koherentzia / Coherencia de la información	8,8	8,6	9,1
E Zuretzako egokienak ziren aukerei buruzko aholkularitza / Asesoramiento sobre las opciones que más le convenían	8,7	8,3	9,2
<b>O Emandako informazioarekin gogobetetze maila / Satisfacción con la información facilitada *</b>	<b>8,8</b>	<b>8,6</b>	<b>9,2</b>

\* Balorazio guztien batezbestekoa / Media de todos los aspectos



Taldeko emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **52**



### 3.3.5 – Jasotako dokumentazioa / Documentación recibida

		GUZTIRA / TOTAL
ZUK EGIN BEHARREKO GESTIORAKO DOKUMENTUREN BAT EMAN AL DIZUTE ZUZENEAN ZERBITZUAN? /	Bai / Sí	55
¿EN EL SERVICIO ZUZENEAN LE HAN DADO ALGÚN TIPO DE DOCUMENTACIÓN PARA REALIZAR SU GESTIÓN?	Ez / No	45
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales		100

Galdera hau soilik **jendaurreko arreta zerbitzuaren** erabiltzaileei egin zaie (inkestaturen %58) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Presencial** (58% de las y los encuestados)



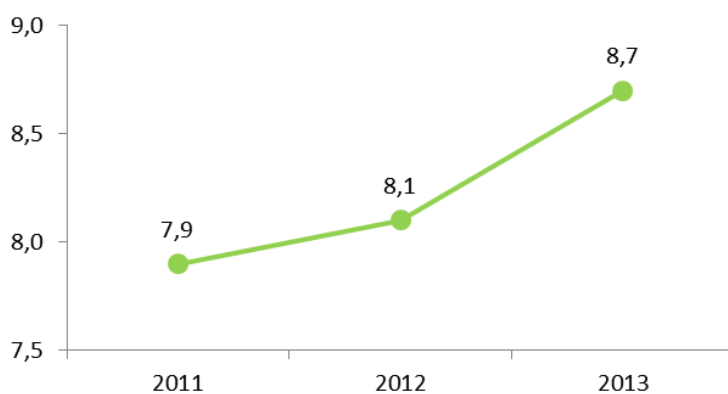
Taldekatu emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **54**

Batezbestekoa (0-10) / Media (0-10)	GUZTIRA / TOTAL
ZURE GESTIOA EGITEKO EMAN DIZUTEN DOKUMENTUEN KALITATEAREKIKO ZEIN DA ZURE ASEBETETZE-MAILA 0-10 ESKALA BATEAN, NON 0 "BATERE GUSTURA EZ" ETA 10 "ERABAT GUSTURA" DIREN? /	8,7
¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ESA DOCUMENTACIÓN PARA REALIZAR SU GESTIÓN EN UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES "NADA SATISFECHO/A" Y 10 "TOTALMENTE SATISFECHO/A"?	

Galdera hau soilik **jendaurreko arreta zerbitzuan dokumenturen bat jaso** duten erabiltzaileei egin zaie (inkestaturen %32) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Presencial** que **han recibido** algún documento (32% de las y los encuestados)



Taldekatu emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **55**





### 3.3.6 – Arreta prozesua / Proceso de atención

ARRETA PROZESUARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ONDORENGO ALDERDIEKIKO ZURE ASEBETETZE-MAILA 0-10 ESKALA BATEAN, NON 0 "BATERE GUSTURA EZ" ETA 10 "ERABAT GUSTURA" DIREN? /

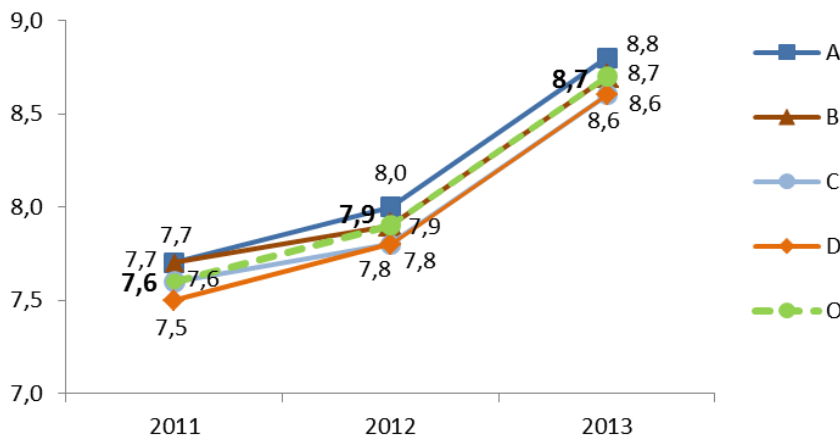
EN RELACIÓN CON EL PROCESO DE ATENCIÓN, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES "NADA SATISFECHO/A" Y 10 "TOTALMENTE SATISFECHO/A"?

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	GUZTIRA / TOTAL	Jendau. / Presen.	Telef.
A Gestio edo kontsultaren azken emaitza / Resultado final de la gestión	8,8	8,5	9,1
B Zure kontsultari irtenbidea emateko zerbitzuaren nahikotasuna (beste bulego /zerbitzu batetara joan edo beste telefono batera deitu beharrik ez da izan) / Suficiencia del servicio para resolver el motivo de su visita/llamada (no ha sido necesario acudir a otra oficina/ servicio o llamar a otro teléfono para resolverlo)	8,7	8,4	9,0
C Zerbitzura jotzeko arrazoiei irtenbidea emateko eraginkortasuna / Eficacia del servicio en la resolución de los motivos por los que ha acudido/llamado	8,6	8,4	8,9
D Zuzenean zerbitzura jotzeko arrazoiari irtenbidea emateko behar izandako denbora guztira / Tiempo total empleado en la resolución de los motivos de acudir a Zuzenean	8,6	8,3	8,9
<b>O Arreta prozesuarekin gogobetetze maila / Satisfacción con el proceso de atención *</b>	<b>8,7</b>	<b>8,4</b>	<b>9,0</b>

\* Balorazio guztien batezbestekoa / Media de todos los aspectos



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **56**



### 3.3.7 – Kexa edo erreklamazioekiko jarrera / Actitud ante quejas o reclamaciones

		GUZTIRA / TOTAL
ZUZENEAN ZERBITZUAN JASOTAKO ARRETAREN INGURUKO KEXA EDO ERREKLAMAZIORIK EGIN AL DIEZU ATENDITU ZAITUZTENEI? /	Bai / Sí	3
¿HA REALIZADO USTED ALGUNA QUEJA O RECLAMACIÓN A LOS AGENTES DE ZUZENEAN EN RELACIÓN CON SERVICIOS PRESTADOS DIRECTAMENTE POR ELLOS?	Ez / No	97
	Ed-Ee / Ns-Nc	0
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales		100



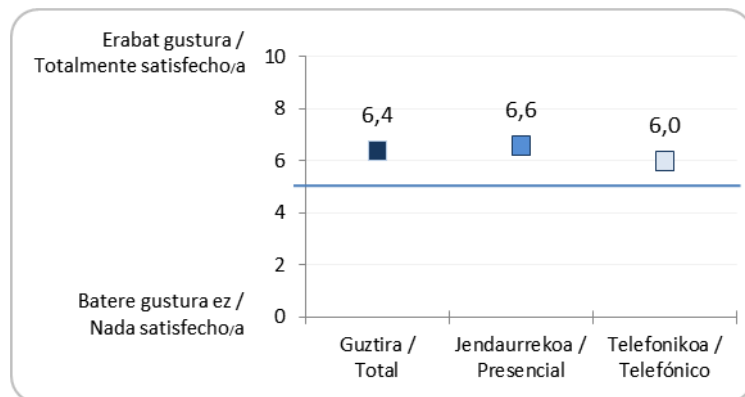
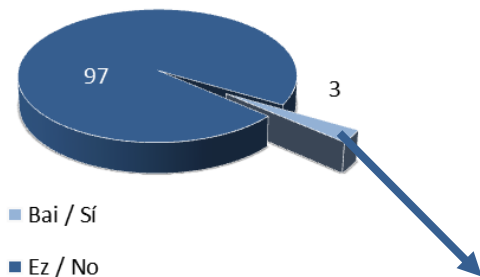
Taldeko emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **58**

Batezbestekoa (0-10) / Media (0-10)	GUZTIRA / TOTAL	Jendau. / Presen.	Telef.
ETA ZEIN DA AGENTE HORIEK IZAN DUTEN JARRERAREKIKO ZURE ASEBETETZE-MAILA 0-10 ESKALA BATEAN, NON 0 "BATERE GUSTURA EZ" ETA 10 "ERABAT GUSTURA" DIREN? /			
¿Y CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON LA ACTITUD MOSTRADA POR LOS AGENTES FRENTE A SU QUEJA O RECLAMACIÓN, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES "NADA SATISFECHO/A" Y 10 "TOTALMENTE SATISFECHO/A"?	6,4	6,6	6,0

Galdera hau soilik jasotako arretaren inguruko **kexa edo erreklamaziorik egin duten** erabiltzaileei egin zaie (inkestatuen %3) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as que **han realizado alguna queja o reclamación** en relación con servicios recibidos (3% de las y los encuestados)



Taldeko emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **59**



### 3.4 – Zuzenean webgunea / Web de Zuzenean

ZUZENEAN ZERBITZUAREN WEBGUNEAREN ERABILERRARI LOTUTA, ZEIN DA ONDORENGO ALDERDIEKIKO ZURE ASEBETETZE-MAILA 0-10 ESKALA BATEAN, NON 0 "BATERE GUSTURA EZ" ETA 10 "ERABAT GUSTURA" DIREN? /

EN RELACIÓN A SU USO DE LA PÁGINA WEB DE 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"?

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	GUZTIRA / TOTAL	Jendau. / Presen.	Telef.
A Erakutsitako informazioaren erabilgarritasuna / Utilidad de la información mostrada	7,8	7,6	8,1
B Erakutsitako informazioaren zuzentasuna / Corrección de la información mostrada	7,7	7,5	8,1
C Edukien eguneratzea / Actualización de los contenidos	7,5	7,2	7,9
D Erabilerraza izatea, orrian nabigatzeko erraztasuna / Sencillez del uso, facilidad de navegación de la página	7,3	7,1	7,5
E Tramiteak on-line egiteko aukera / Posibilidad de completar trámites on-line	6,4	6,4	6,5
<b>O Webgunearekin gogobetetze maila / Satisfacción con la página web *</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,6</b>

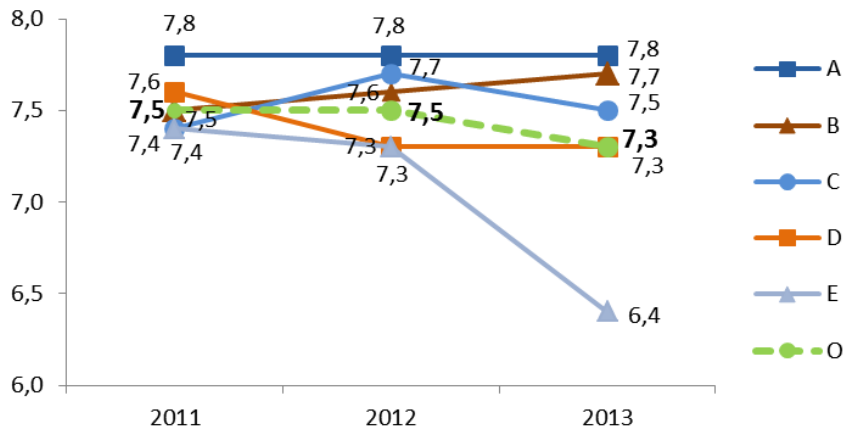
Galdera hau soilik Zuzenean webgunea **ezagutu eta erabili** dutenei egin zaie (inkestaturen %26) /

Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes **conocen y han utilizado** la página Web de Zuzenean (26% de las y los encuestados)

\* Balorazio guztien batezbestekoa / Media de todos los aspectos



Taldekatu emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **60**



## 4 – Espero dena, ebazpena eta asebetetzea / Expectativas, resolución y satisfacción

### 4.1 – Herritarren Arretarako Zerbitzuan baloratu beharreko alderdi garrantzitsuak / Aspectos importantes a valorar en un Servicio de Atención Ciudadana

	GUZTIRA / TOTAL
Adeitasuna / atsegina / tratu ona / jarrera / edukazio onekoa / Amabilidad / agradable / buen trato / actitud / educación	53
Bizkortasuna / azkartasuna / itxaron beharrik ez izatea / Agilidad / rapidez / no tener que esperar	53
Aholkularitza, informazio eta azalpen egokiak jasotzea / Buen asesoramiento, información y explicación	43
Zalantza eta arazoei irtenbidea / Solución de dudas y problemas	26
Bezeroari arreta ona, egokia edo zuzena / Atención al cliente buena, adecuada o correcta	23
Efikazia, eraginkortasuna / Eficacia, eficiencia	16
Gaien ezagutza eta kontrola / Conocimiento y control de los temas	10
Ordu-tegi zabala / ordu-tegi ona / Amplitud horaria / buen horario	4
Arreta euskaraz / Atención en euskera	2
Pertsona batek artatzea, ez makina batek / Ser atendido por una persona, no una máquina	2
Tramiteak egiteko erraztasuna eta erosotasuna / Facilidad y comodidad para hacer trámites	2
Tramiteen gestio zentralizatua / Gestión centralizada de trámites	1
Hurbiltasuna / Cercanía	1
Beste batzuk / Otros	7
Ed-Ee / Ns-Nc	1

TRAMITEREN BAT EGITEKO  
HERRITARREN ARRETA  
ZERBITZU BATETARA  
JOTZERA KOAN, ZEIN DIRA,  
ZURE USTEZ GARRANTZIA  
HANDIENAKO HIRU  
ALDERDIAK? /

¿PARA UD. CUÁLES SON LOS  
TRES ASPECTOS MÁS  
IMPORTANTES A LA HORA DE  
ACUDIR / LLAMAR A UN  
SERVICIO DE ATENCIÓN  
CIUDADANA PARA REALIZAR  
CUALQUIER TRÁMITE?

Inkestatuek espontaneoki emandako erantzunak ondoren kodifikatu dira /

Se ha realizado una codificación posterior de las respuestas dadas espontáneamente por las personas encuestadas

Ehunekoen batura ez da 100 hiru erantzun eskatzen zirelako / Los porcentajes no suman 100 porque se pedía dar tres respuestas



Taldeko emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **62**

## 4.2 – Zuzeneanen egin ahal izatea espero duen gestioak / Gestiones que espera poder realizar en Zuzenean

	GUZTIRA / TOTAL
Informazioa eskuratu / Obtener información	34
Tramiteren bat egin / Realizar algún trámite	31
Dokumentuak erregistratu / Registrar documentos	10
Erreklamazioak edota iradokizunak egin / Realizar reclamaciones o sugerencias	8
Ordainketaren bat egin / Realizar algún pago	4
Denak, ahal direnak / Todas, las que se puedan	2
On-line gestio gehiago / Más gestiones on-line	2
Ez du ezere falta sentitzen / No echa de menos nada	1
Beste batzuk / Otros	7
Ed-Ee / Ns-Nc	36

JARRAIAN, ESADAZU MESEDEZ  
ZUZENEAN HERRITARREN  
ARRETA ZERBITZUAN ZEIN  
ERATAKO GESTIOAK EGITEA  
NAHIKO ZENUKEEN  
AURRERANTZEAN /

A CONTINUACIÓN, DÍGAME QUÉ  
TIPO DE GESTIONES ESPERA  
UD. QUE SEA POSIBLE REALIZAR  
A TRAVÉS DEL SERVICIO DE  
ATENCIÓN CIUDADANA  
ZUZENEAN

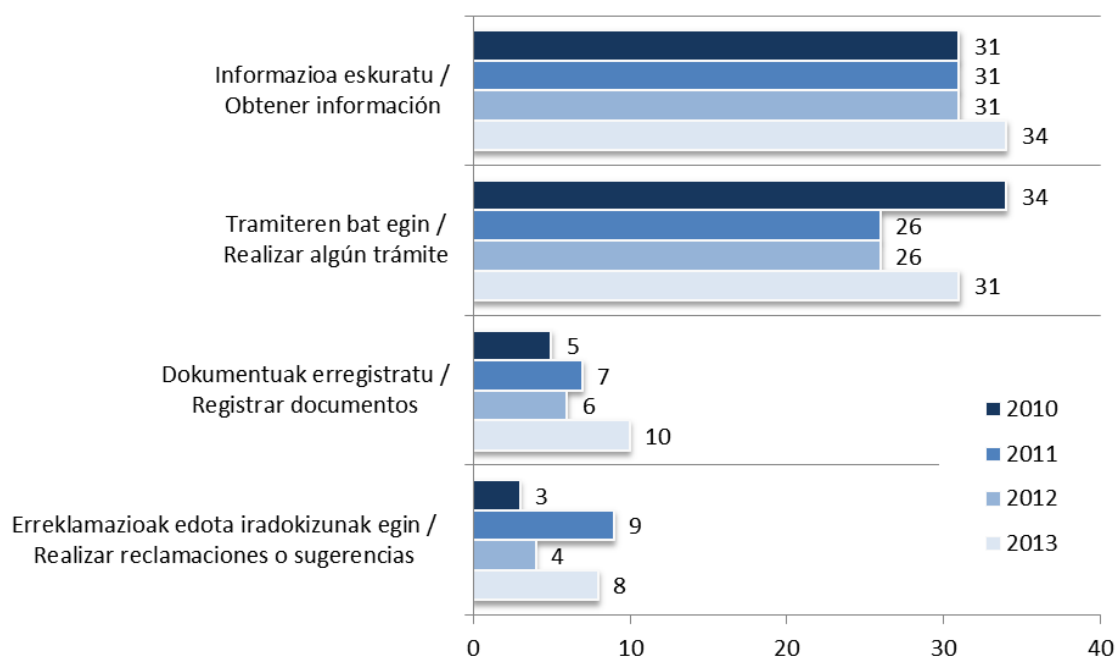
Inkestatuek espontaneoki emandako erantzunak ondoren kodifikatu dira /

Se ha realizado una codificación posterior de las respuestas dadas espontáneamente por las personas encuestadas

Ehunekoen batura ez da 100 hiru erantzun eman ahal zirelako / Los porcentajes no suman 100 porque se podían dar tres respuestas



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **65**



### 4.3 – Itxaronaldia bulegoetan / Tiempo de espera en oficinas

	GUZTIRA / TOTAL	
Minutu 1 baino gutxiago / Menos de 1 minuto	19	
1 - 5 minutu artean / De 1 a 5 minutos	30	
GUTXI GORABEHERA ZENBAT MINUTU ITXARON BEHAR IZAN DUZU BULEGOAN SARTU ZARENETIK ATENDITUA IZAN ARTE? /	5 - 10 minutu artean / De 5 a 10 minutos	25
APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTOS MINUTOS HA TENIDO QUE ESPERAR DESDE SU LLEGADA A LA OFICINA HASTA QUE FINALMENTE LE HAN ATENDIDO?	11 - 20 minutu artean / De 11 a 20 minutos	11
	21 - 30 minutu artean / De 21 a 30 minutos	5
	30 minutu baino gehiago / Más de 30 minutos	9
	Ed-Ee / Ns-Nc	0
<b>Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales</b>		<b>100</b>

Galdera hau soilik **jendaurreko arreta zerbitzuaren** erabiltzaileei egin zaie (inkestatuen %58) /  
 Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Presencial** (58% de las y los encuestados)

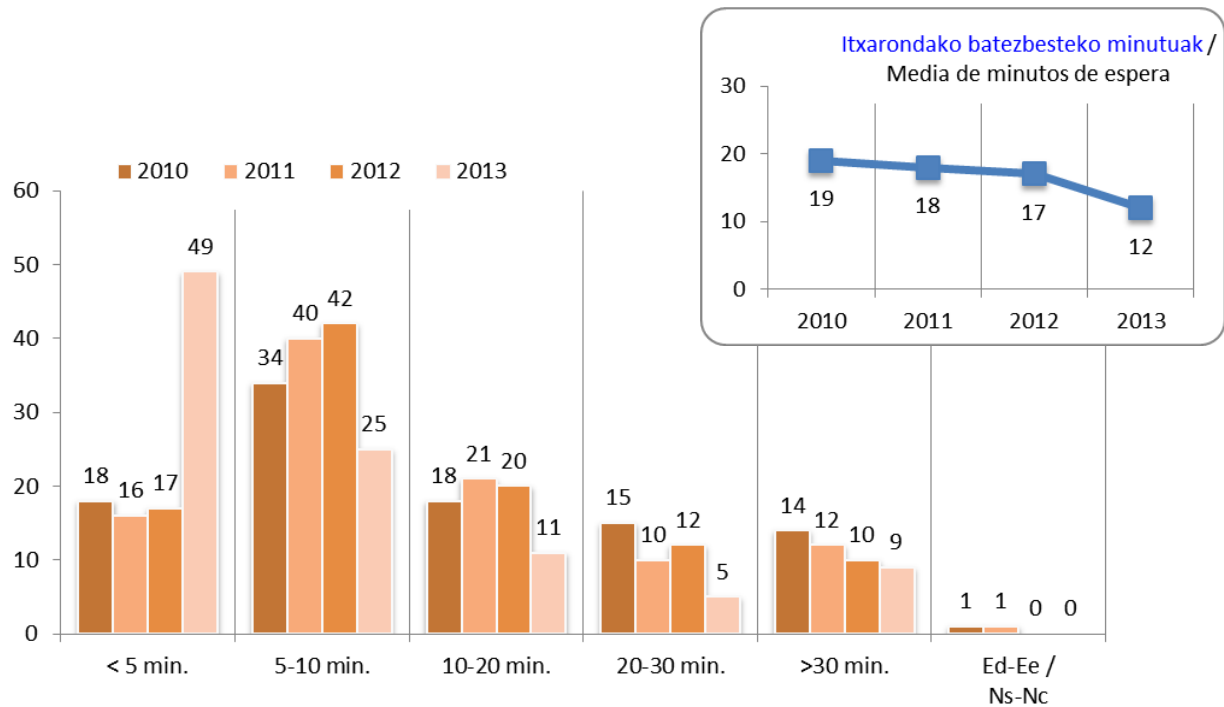


[Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea](#) / Página para consultar los resultados por colectivos: **67**

	GUZTIRA / TOTAL
Itxarondako batezbesteko minutuak / Media de minutos de espera	12



[Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea](#) / Página para consultar los resultados por colectivos: **69**



	GUZTIRA / TOTAL	Itxarondako batezb.denb / Tiempo medio de espera
Laburra / Corto	36	3 min.
ITXARONALDI HORI IRUDITU ZAIZU... / ESTE TIEMPO DE ESPERA A UD. LE HA PARECIDO...		
Egokia / Adecuado	50	9 min.
Luzeegia / Excesivo	13	45 min.
Ed-Ee / Ns-Nc	0	1 min.
<b>Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales</b>	<b>100</b>	

Galdera hau soilik **jendaurreko arreta zerbitzuaren** erabiltzaileei egin zaie (inkestatuen %58) /  
 Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Presencial** (58% de las y los encuestados)



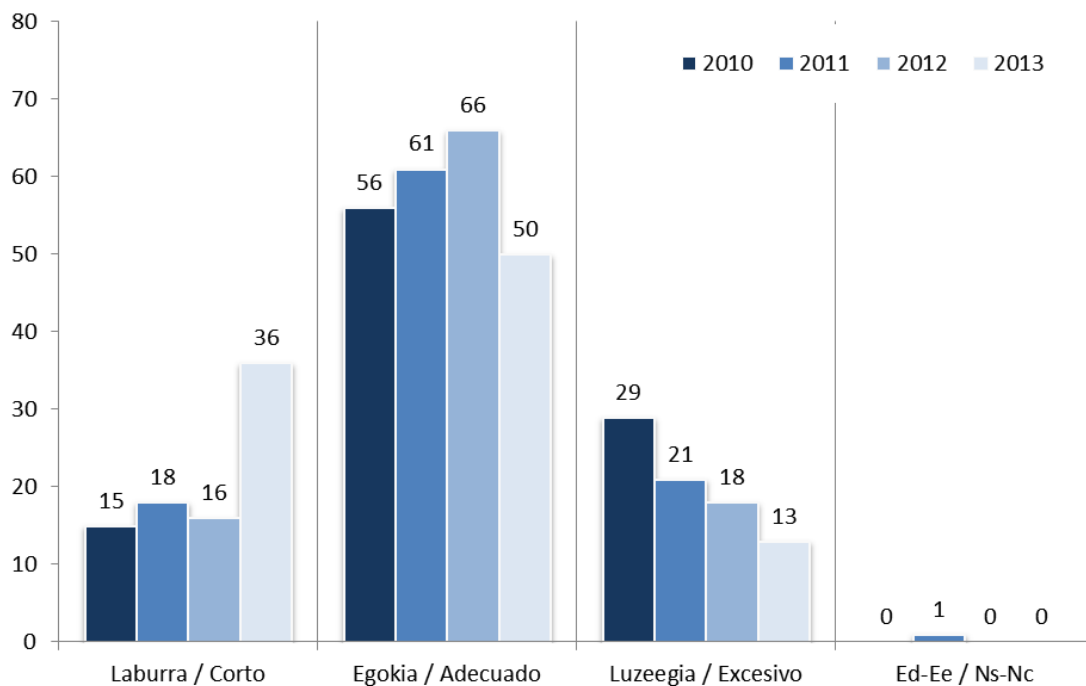
Taldekatu emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **70**

Batezbesteko minutuak / Media de minutos	GUZTIRA / TOTAL
ZURE USTEZ, ZENBATEKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA? / ¿CUÁNTO ES EL TIEMPO DE ESPERA QUE ESTIMA QUE HUBIERA SIDO ADECUADO?	15

Galdera hau itxaronaldia **luzeegia** iruditu zaien **jendaurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (inkestatuen %8) /  
 Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Presencial** a quienes el tiempo de espera les ha parecido **excesivo** (8% de las y los encuestados)



Taldekatu emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **71**



#### 4.4 – Harremanetan jartzeko beharrezko dei-kopurua / Número de llamadas necesarias para contactar

	GUZTIRA / TOTAL
ZENBAT DEI EGIN DITUZU ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO? /	
Dei bat / Una llamada	88
Bi dei / Dos llamadas	8
Hiru dei / Tres llamadas	1
Lau dei edo gehiago / Cuatro o más llamadas	3
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100

Galdera hau soilik **arreta telefonikoaren** erabiltzaileei egin zaie (inkestatuen %42) /  
 Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Telefónico** (42% de las y los encuestados)

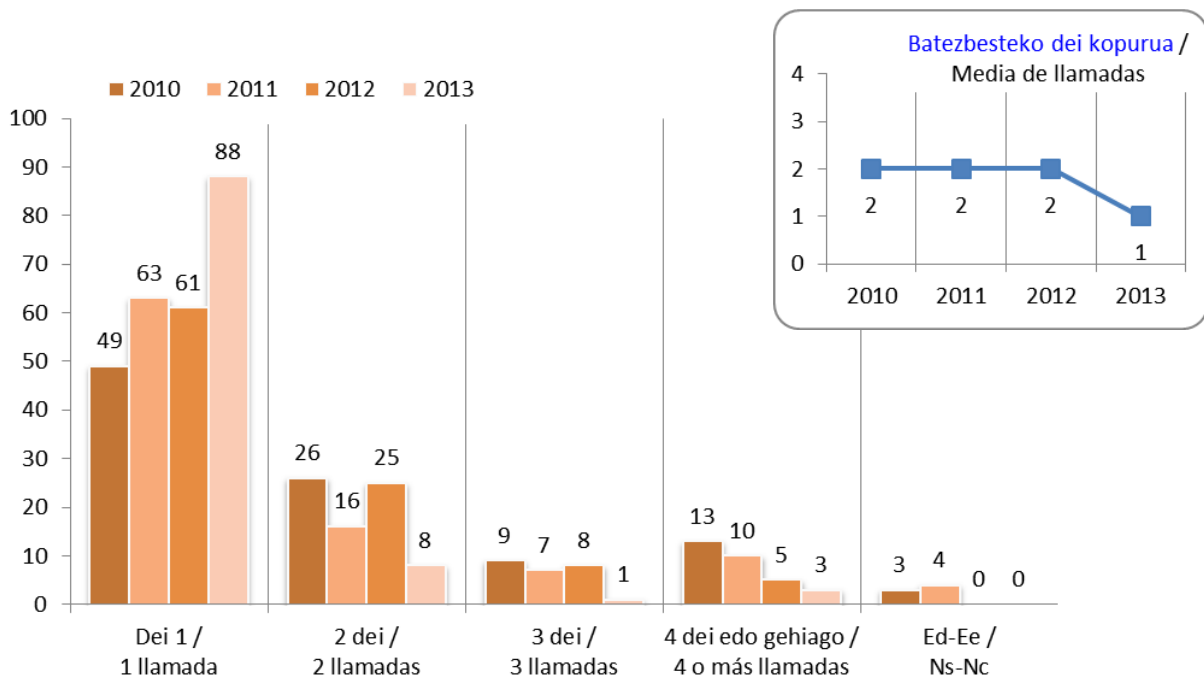


Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **72**

	GUZTIRA / TOTAL
Batezbesteko dei kopurua / Media de llamadas	1



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: **73**





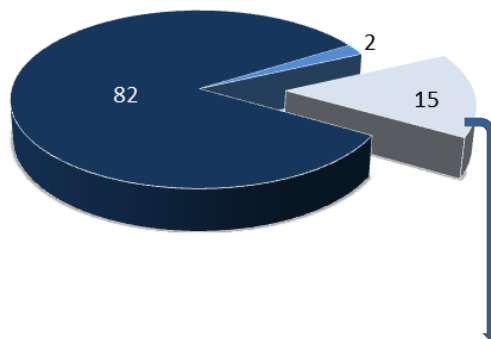
#### 4.5. – Tramitearen ebazpena / Resolución del trámite

	GUZTIRA / TOTAL
Bai, modu egokian / Sí, de forma satisfactoria	82
AZKENEAN, ZUZENEAN ZERBITZUAK KONPONDU AL DU HONA EKARRI ZAITUEN ARRAZOA? / AL FINAL, EL SERVICIO DE ZUZENEAN ¿HA RESUELTO EL MOTIVO POR EL QUE HA ACUDIDO?	
Bai, baina ez oso modu egokian / Sí, de forma no satisfactoria	2
Ez, oraindik ez da konpondu / No, aún no se ha resuelto	15
Ed-Ee / Ns-Nc	0
<b>Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales</b>	<b>100</b>



Taldeko emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: 74

- Bai, modu egokian /  
Sí, de forma satisfactoria
- Bai, baina ez oso modu egokian /  
Sí, de forma no satisfactoria
- Ez, oraindik ez da konpondu /  
No, aún no se ha resuelto



	GUZTIRA / TOTAL
Gaia argitze bidean dago, erabakirik ez da hartu oraindik / El asunto está en curso, pendiente de ser decidido	61
Dokumentazioa falta izanagatik / Faltaba documentación **	8
Ezin konpondu telefonoz / No se podía resolver por teléfono *	6
KONTSULTARI KONPONBIDEA EMAN EZ IZANAREN ARRAZOI NAGUSIA ZEIN DA? / ¿CUÁL HA SIDO LA PRINCIPAL RAZÓN POR LA QUE NO SE HA RESUELTO?	
Epez kanpoko gaia / El asunto está fuera de plazo	4
Gaia ez dagokio Eusko Jaurlaritzari / No compete al Gobierno Vasco	3
Eskatutako informazioa/dokumentazioa ez dago eskuragarri oraindik / La información/documentación solicitada aún no está disponible	3
Beste batzuk / Otras	9
Ed-Ee / Ns-Nc	6
<b>Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales</b>	<b>100</b>

Galdera hau soilik zerbitzura jotzeko arrazoia oraindik **konpondu ez** zaien erabiltzaileei egin zaie (inkestaturen %15) /  
Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as a los que aún **no se ha resuelto** el motivo de acudir al servicio (15% de las y los encuestados)

\* Erantzun aukera hau ez zitzaien jendaurreko arretaren erabiltzaileei irakurri /  
Esta opción de respuesta no se leyó a los/las usuarios/as del Servicio Presencial

\*\* Erantzun aukera hau ez zitzaien arreta telefonikoaren erabiltzaileei irakurri /  
Esta opción de respuesta no se leyó a los/las usuarios/as del Servicio Telefónico



Taldeko emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: 75

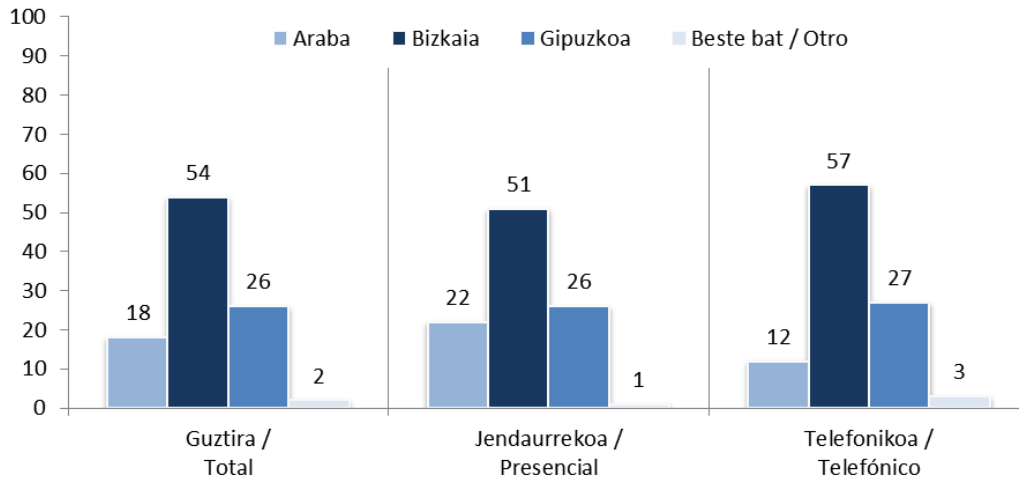
## 5 – Zuzeneaneko Zerbitzuen Kartako konpromisoen betetzea / Cumplimiento compromisos de la Carta de Servicios de Zuzenean

### Gogobetze mailarekin eta erabiltzaileen balorazioarekin zerikusia duten konpromisoak / Compromisos relacionados con el grado de satisfacción y la valoración de las personas usuarias

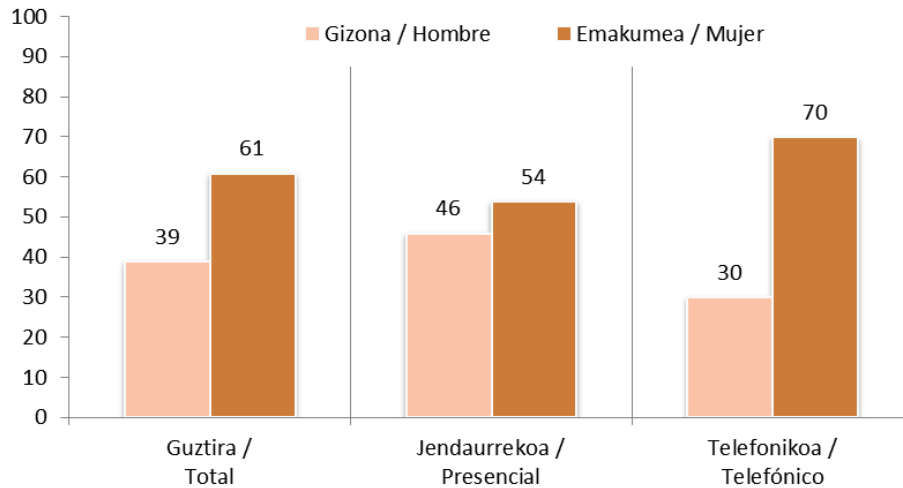
ADIERAZLEAK / INDICADORES	HELBURU BALIOA / VALOR OBJETIVO	2013ko BALIO ERREALA / VALOR REAL 2013
Zuzenean Zerbitzua erabiltzen dutenek batez beste emandako balorazioa (jendaurrekoa eta telefonikoa) / Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean (presencial y telefónico)	8,0	8,6
Zerbitzu egokia emateko arreta egin zizun pertsonaren gaikuntzari eta prestakuntzari buruz emandako batez besteko balorazioa / Valoración media de la cualificación, preparación de la persona que le atendió, para darle un buen servicio	8,0	8,9
Zuzenean Zerbitzuko langileen begiruneari eta adetasunari buruz emandako batez besteko balorazioa / Valoración media de la amabilidad y respeto dispensado por el personal de Zuzenean	8,0	9,2
Erabiltzaileen batez besteko balorazioa arreta eman zien pertsonaren hitz egiteko eta komunikatzeko gaitasunari buruz / Valoración media de la capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	8,0	8,9
Erabiltzaileen batez besteko balorazioa arreta eman zien pertsonaren azalpenak emateko argitasunari eta erraztasunari buruz / Valoración media de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió	8,0	9,0
Herritarrek hautatutako hizkuntzara (gaztelania edo euskara) moldatze-maila / Adaptación al idioma de la ciudadanía (castellano o euskera)	8,0	9,4
Jendaurreko ordutegiari buruz erabiltzaileek emandako batez besteko balorazioa / Valoración media de la amplitud del horario de atención al público	8,0	9,2
Arreta jaso arte zain egondako denborari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa (jendaurrekoa) / Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido (presencial)	7,0	8,0
Arreta jaso arte zain egondako denborari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa (telefonikoa) / Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido (telefónico)	7,0	8,7
Zerbitzura jotzeko arrazoiei irtenbidea emateko eraginkortasunari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa / Valoración media de las personas usuarias sobre la eficacia del Servicio en la resolución de su gestión	7,0	8,6
Erabiltzaileek batez beste emandako balorazioa emandako informazioaren fidagarritasunari dagokionez / Valoración media de las personas usuarias sobre la fiabilidad de la información ofrecida	7,0	8,9
Erabiltzaileek batez beste emandako balorazioa aurkeztutako kexarekiko izandako jarretari buruz / Valoración media de las personas usuarias con respecto a la satisfacción con la actitud ante la queja presentada	7,0	6,4

## 6 – Erabiltzaileen ezaugarriak / Características de las personas usuarias

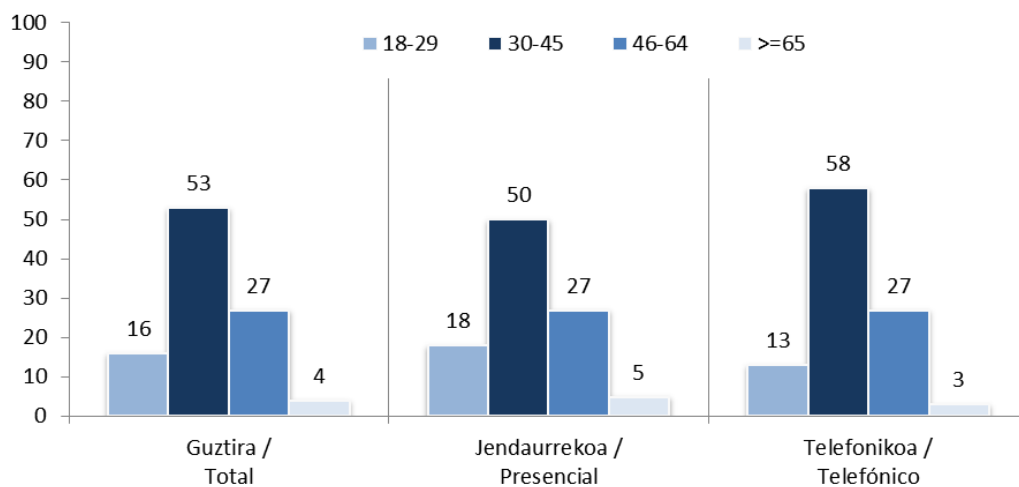
### Bizileku lurraldea / Territorio de residencia:



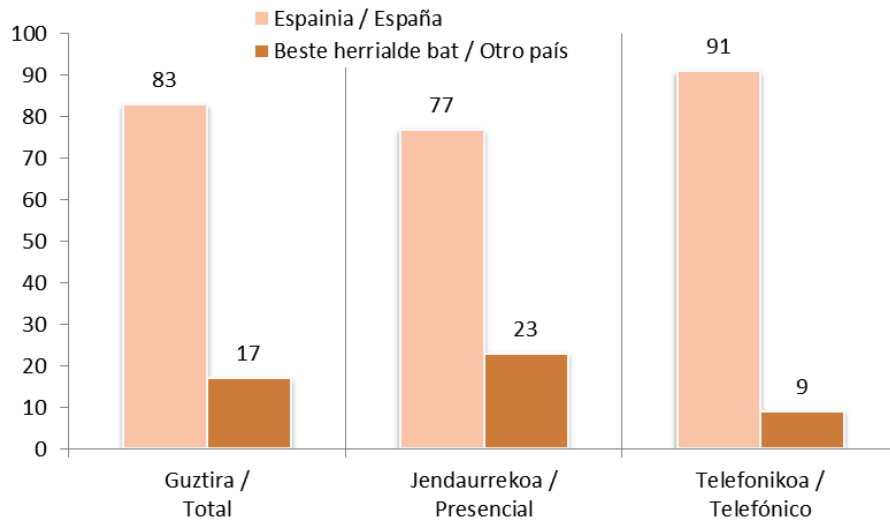
### Sexua / Sexo:



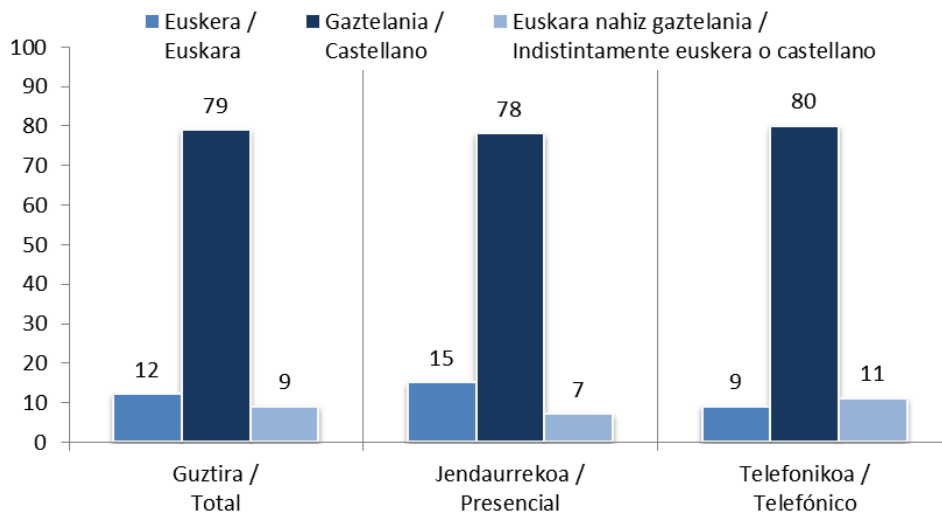
### Adin taldeak / Grupos de edad:



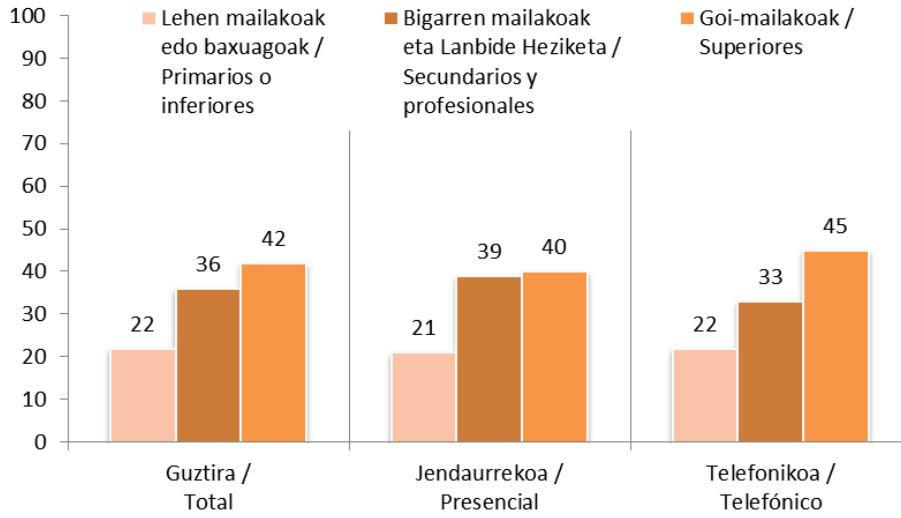
**Jaiolekua / Lugar de nacimiento:**



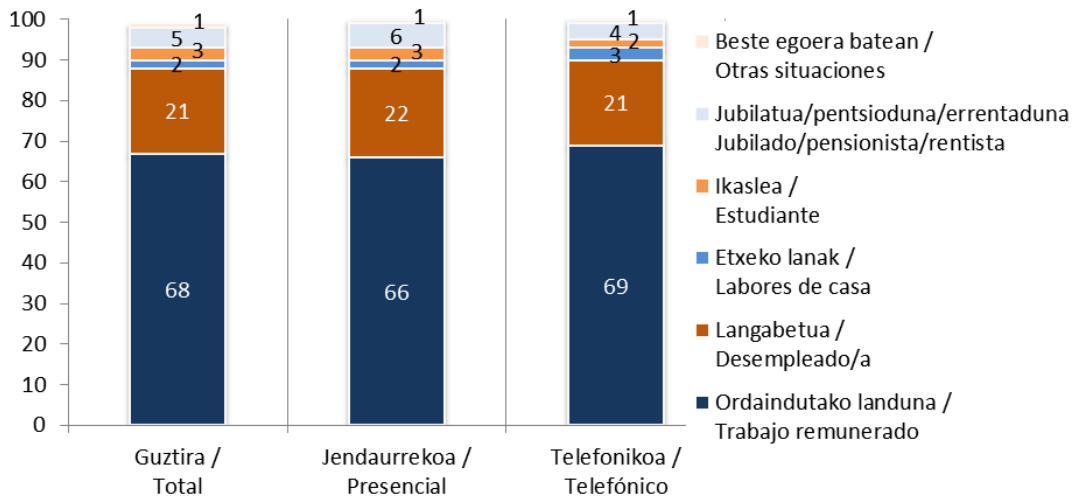
**Arretarako nahiago den hizkuntza / Preferencia de idioma de atención:**



**Ikasketa maila / Estudios finalizados:**



**Lan egoera / Ocupación actual:**



## 7 – Ondorioak / Conclusiones

- Zuzenean zerbitzuaren **erabiltzaileen** artean emakumeak gehiago dira gizonezkoak baino (batez ere telefonozko arreta zerbitzuan) eta gehienek 30 eta 45 urte artean dituzte, nahiz eta 46 eta 64 urte artekoak iaz baino gehiago diren. 10etik 8k arreta gaztelaniaz jasotzea hautatu dute.
- Zuzenean zerbitzura jotzeko **arrazoiak** etxebizitzarekin, familiarekin eta hezkuntzarekin zerikusia dutenak izan dira kasu gehienetan.
- Erabiltzaile gehienek, Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batzuetatik bidalita edo lagunek gomendatuta jotzen dute Zuzeneanera.
- Zuzeneanen **webgunearen** ezagutza eta erabilera maila ez da ia aldatu izatik.
- Erabiltzaileek **asebetetze-maila** altua adierazi dute oro har jasotako zerbitzuarekiko: 8,6, 0 eta 10 arteko eskalan. Balorazio honek oso bilakaera positiboa izan du azken bi urteotan.
- Herritarren arretarako **zerbitzua baloratzean** jendeak emandako tratua atsegina izateari eta bizkortasunari ematen dio garrantzirik handiena, baita informazio eta azalpen egokiak jasotzeari ere.
- Baloratutako alderdi guztietan **asebetetze-maila** altua adierazi dute erabiltzaileek, bereziki arreta-zerbitzuko langileei dagokienez. Gainera, aspektu gehien gehienetan nabarmen hobetu da erabiltzaileen balorazioa iaz egindakoarekin alderatuz, salbu eta bi alderditan: bulegoetan jendeurreko ordutegia ikusteko erraztasunean eta tramiteak on-line egiteko aukeran.
- Bulegoetan arreta jaso arte **itxaroten emandako denbora** nabarmen laburtu da iaztik hona, batez beste 17 minututik 12ra pasatuz. Erabiltzaileen %49 5 minutu baino gutxiago egon dira zain.
- Telefonoz harremanetan jartzeko egin beharreko **deikopurua** ere murriztu egin da eta %88k lehenengo deian lortu dute harremanetan jartzea.
- Erabiltzaileen %82k diote zerbitzura joateko arrazoia edo tramitea **modu egokian konpondu** dela.
- **Zerbitzuen kartako konpromisoak** bete dira, kasu batean ez: Erabiltzaileek aurkeztutako kexen aurrean izandako jarreraren balorazioan.
- Hay más mujeres que hombres entre **quienes utilizan** el servicio Zuzenean (sobre todo en el servicio de atención telefónica) y la mayoría tienen entre 30 y 45 años, aunque con respecto al año pasado ha aumentado el porcentaje de quienes tienen entre 46 y 64 años. 8 de cada 10 han optado por recibir la atención en castellano.
- Los **motivos** para acudir al servicio Zuzenean están en su mayoría relacionados con la vivienda, la familia y la educación.
- La mayoría de quienes acuden al servicio, lo hacen bien derivados de otros servicios del Gobierno Vasco o bien por recomendación de amistades.
- El nivel de conocimiento y utilización de la **web** de Zuzenean prácticamente no ha variado desde el año pasado.
- El nivel de **satisfacción global** con el servicio recibido es alto: 8,6 en una escala de entre 0 y 10. Esta valoración ha tenido una evolución muy positiva en los dos últimos años.
- Al **valorar un servicio** de atención ciudadana, la gente valora sobre todo la amabilidad en el trato y la agilidad, así como la buena información y explicaciones adecuadas.
- El **nivel de satisfacción** es alto con respecto a todos los aspectos medidos, especialmente en relación al personal de atención. Además, en comparación con el año pasado, la valoración ha mejorado notablemente en la mayoría de los aspectos, con dos excepciones: la visibilidad del horario en las oficinas y la posibilidad de hacer trámites on-line.
- El **tiempo de espera** para recibir atención en las oficinas se ha reducido significativamente con respecto al año pasado, pasando de 17 minutos de media a 12. Un 49% de las personas usuarias ha esperado menos de 5 minutos.
- También el **número de llamadas** necesarias para contactar se ha reducido y un 88% logra contactar llamando una única vez.
- Un 82% de las personas usuarias afirma que el motivo o el trámite por el que ha acudido al servicio se ha **resuelto de forma adecuada**.
- Los **compromisos de la carta de servicios** se han cumplido, salvo en un caso: La valoración de la actitud mostrada ante las quejas presentadas por las personas usuarias.

## 8 - Eranskina: Taldekako emaitzak / Anexo: Resultados por colectivos

Eranskinean azaltzen diren gurutzeetako aldagaiak ondoko taldeetatik sortu dira:

- **Bizileku lurraldea:** Araba, Bizkaia, Gipuzkoa eta beste bat.
- **Sexua:** Gizona eta Emakumea.
- **Adin taldeak:** 18-29, 30-45, 46-64 eta >=65.
- **Jaiotze lekua:** Espainia eta Beste herrialde bat.
- **Ikasketa maila:** Lehen mailakoak edo baxuagoak, Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa eta Goi-mailakoak.
- **Lan egoera:** Ordaindutako landuna, Langabetua, Etxeko lanak, Ikaslea, Jubilatu / pentsioduna / errentaduna eta Beste egoera batean.
- **Arretarako nahiago den hizkuntza:** Euskara, Gaztelania eta Euskara nahiz gaztelania.
- **Laginaldia:** 1. laginaldia (ekaina) eta 2. laginaldia (urria).
- **Arreta:** Jendaurrekoa eta Telefonikoa.

Taldekako emaitzen irakurketa kontu handiz egin behar da, talde batzutan jaso dugun kopuru eskasarengatik.

Las variables de cruce que se presentan en este anexo se construyen a partir de los siguientes colectivos:

- **Territorio residencia:** Araba, Bizkaia, Gipuzkoa y otro.
- **Sexo:** Hombre y Mujer.
- **Grupos de edad:** 18-29, 30-45, 46-64 y >=65.
- **Lugar de nacimiento:** España y Otro país.
- **Estudios finalizados:** Primarios o inferiores, Secundarios y profesionales, y Superiores.
- **Ocupación actual:** Trabajo remunerado, Desempleado, Labores de casa, Estudiante, Jubilado / pensionista / rentista y Otras situaciones.
- **Preferencia idioma atención:** Euskera, Castellano e Indistintamente euskera o castellano.
- **Oleada:** 1ª oleada (junio) y 2ª oleada (octubre).
- **Atención:** Presencial y Telefónica.

La interpretación de los resultados por colectivos debe hacerse con suma precaución, debido al escaso número de efectivos en algunos de los colectivos.

## 2 – Zuzenean ezagutza eta erabilera / Conocimiento y uso de Zuzenean

### 2.1 – Zuzeneanera jotzeko arrazoia / Motivo por el que ha acudido o llamado a Zuzenean

ZEIN IZAN DA ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOI NAGUSIA? / ¿CUÁL ES EL MOTIVO PRINCIPAL POR EL QUE HA ACUDIDO / LLAMADO A ESTE SERVICIO?

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO			ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	Espania / España	Beste herrialde bat / Otro país	
Informazioa eskatzeko / Para pedir información	47	44	46	48	61	39	52	42	48	48	37	49	35	
Tramiteren bat egiteko / Para realizar algún trámite	39	44	40	35	34	45	35	45	39	36	39	37	50	
Dokumenturen bat erregistratzeko / Para registrar documentos	10	8	10	12	5	11	9	9	9	12	18	9	14	
Erreklamazio edota iradokizunen bat egiteko / Para realizar una reclamación o sugerencia	2	2	2	3	0	3	2	2	2	2	5	3	1	
Ordainketaren bat egiteko / Para realizar algún pago	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Besterik / Otros	1	1	2	1	0	2	1	1	2	2	0	2	0	
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(336)	(465)	(378)	(19)	(500)	(700)	(208)	(615)	(328)	(49)	(955)	(242)	

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL					
		Lehen maila- koak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren maila- koak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi- mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desem- pleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estu- diente	Jubilatua/pentsio- duna/errentaduna / Jubilado/pensio- nista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones	
Informazioa eskatzeko / Para pedir información	47	49	49	44	46	49	60	44	38	43	
Tramiteren bat egiteko / Para realizar algún trámite	39	39	38	40	39	40	38	39	42	57	
Dokumenturen bat erregistratzeko / Para registrar documentos	10	10	9	11	11	7	2	18	13	0	
Erreklamazio edota iradokizunen bat egiteko / Para realizar una reclamación o sugerencia	2	1	2	3	2	4	0	0	5	0	
Ordainketaren bat egiteko / Para realizar algún pago	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Besterik / Otros	1	1	1	2	2	1	0	0	1	0	
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(266)	(453)	(481)	(791)	(261)	(27)	(34)	(71)	(10)	



	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA		ARRETA / ATENCIÓN	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)	Jendaurrekoa / Presencial	Telefonikoa / Telefónica
Informazioa eskatzeko / Para pedir información	47	38	48	45	45	48	17	87
Tramiteren bat egiteko / Para realizar algún trámite	39	39	39	40	39	40	62	7
Dokumenturen bat erregistratzeko / Para registrar documentos	10	12	10	11	10	10	17	1
Erreklamazio edota iradokizunen bat egiteko / Para realizar una reclamación o sugerencia	2	5	2	2	4	1	2	2
Ordainketaren bat egiteko / Para realizar algún pago	0	1	0	0	0	0	0	0
Besterik / Otros	1	4	1	2	2	1	1	2
Ed-Ee / Ns-Nc	0	1	0	0	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(173)	(932)	(92)	(600)	(600)	(900)	(300)

## 2.2 – Tramitearen gaia / Materia sobre la que se realizó el trámite

ZUZENEAN ZERBITZUAN EGINDAKO TRAMITEA HURRENGO GAIARI DAGOKIO... / EL TRÁMITE QUE HA REALIZADO CON ZUZENEAN HA SIDO RELATIVO A LA SIGUIENTE MATERIA...

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIKO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	España / España	Beste herrialde bat / Otro país
Etxebizitza / Vivienda	47	48	50	44	14	52	44	55	43	49	61	44	62
Familia	15	15	15	15	12	12	17	7	24	3	4	17	6
Hezkuntza / Educación	13	13	12	15	9	12	14	20	11	15	0	13	12
Lana/Enplegua / Trabajo/Empleo	6	7	5	7	7	5	7	2	7	7	1	6	4
Herrizaingoa/Trafikoa / Interior/Tráfico	5	3	4	5	49	7	4	4	4	8	10	5	5
Gizarte Gaiak / Asuntos Sociales	4	3	4	3	7	2	5	2	4	3	15	4	5
Diru-laguntzak / Subvenciones	4	3	4	4	0	2	5	5	4	3	4	4	4
Herri Administrazioa / Administración Pública	1	1	1	1	2	1	1	0	0	2	1	1	0
Ingurumena / Medio ambiente	1	0	1	2	0	1	1	0	1	1	0	1	0
Kultura / Cultura	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Ogasun eta finantzak / Hacienda y finanzas	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0
Justizia / Justicia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kontsumoa / Consumo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Beste batzuk / Otros	3	5	2	3	0	4	2	3	1	6	3	3	1
Ed-Ee / Ns-Nc	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(336)	(465)	(378)	(19)	(500)	(700)	(208)	(615)	(328)	(49)	(955)	(242)

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL					
		Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi- mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langa- betua / Desem- pleado/a	Etxe- lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estu- diente	Jubilatua/pentsio- duna/errentaduna / Jubilado/pensio- nista/rentista	Beste egoe- ra batean / Otras situa- ciones	
Etxebizitza / Vivienda	47	56	51	40	44	60	43	37	50	25	
Familia	15	11	12	19	18	9	16	4	4	57	
Hezkuntza / Educación	13	9	13	15	13	14	17	33	7	7	
Lana/Enplegua / Trabajo/Empleo	6	3	7	7	8	1	0	2	1	5	
Herrizaingoa/Trafikoa / Interior/Tráfico	5	6	5	5	5	3	6	8	9	0	
Gizarte Gaiak / Asuntos Sociales	4	4	4	4	4	3	0	0	16	0	
Diru-laguntzak / Subvenciones	4	6	2	4	3	4	18	13	5	5	
Herri Administrazioa / Administración Pública	1	1	1	1	1	1	0	0	2	0	
Ingurumena / Medio ambiente	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	
Kultura / Cultura	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	
Ogasun eta finantzak / Hacienda y finanzas	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	
Justizia / Justicia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Kontsumoa / Consumo	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
Beste batzuk / Otros	3	3	3	3	3	3	0	2	5	0	
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(266)	(453)	(481)	(791)	(261)	(27)	(34)	(71)	(10)	

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA		ARRETA / ATENCIÓN	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)	Jendaurrekoa / Presencial	Telefonikoa / Telefónica
Etxebizitza / Vivienda	47	42	50	29	57	38	53	40
Familia	15	18	13	26	8	22	14	16
Hezkuntza / Educación	13	23	11	18	12	15	13	14
Lana/Enplegua / Trabajo/Empleo	6	5	5	11	3	8	7	5
Herrizaingoa/Trafikoa / Interior/Tráfico	5	2	6	1	5	5	4	7
Gizarte Gaiak / Asuntos Sociales	4	1	4	3	4	4	4	3
Diru-laguntzak / Subvenciones	4	4	4	2	6	1	1	7
Herri Administrazioa / Administración Pública	1	0	1	2	1	1	1	1
Ingurumena / Medio ambiente	1	2	1	0	0	1	0	1
Kultura / Cultura	0	0	0	0	0	1	0	0
Ogasun eta finantzak / Hacienda y finanzas	0	1	0	0	0	0	1	0
Justizia / Justicia	0	0	0	0	0	0	0	0
Kontsumoa / Consumo	0	0	0	2	0	0	0	0
Beste batzuk / Otros	3	1	3	5	3	3	2	4
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	2	0	0	1	0
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(173)	(932)	(92)	(600)	(600)	(900)	(300)

## 2.3 – Zerbitzua ezagutzeko modua / Forma de conocimiento del servicio

NOLA IZAN ZENUEN ZUZENEAN HERRITARREN ARRETA ZERBITZUAREN BERRI? / ¿CÓMO CONOCIÓ EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA ZUZENEAN?

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO			ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	España / España	Beste herrialde bat / Otro país	
Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik hara bidalita / Me derivaron de otro servicio de Gobierno Vasco	23	24	24	17	30	20	24	25	22	22	25	20	32	
Lagunek edota senideren batek gomendatua / Por recomendación de amigos/as y/o familiares	22	29	20	20	23	23	21	28	22	18	14	21	26	
Beste erakunde batetik (Udala, Aldundia ...) hara bidalita / Me derivaron de otra institución (Ayto., Diputación...)	16	17	12	24	16	16	16	13	15	19	25	14	26	
Webgunearen bitartez / Por la página web	9	8	8	11	17	8	10	13	10	6	1	10	4	
Publizitate bidez / Por publicidad	5	6	6	5	0	6	5	3	5	8	6	6	2	
Betidanik ezagutzen dut / Lo conozco de siempre	5	1	7	4	0	6	5	4	5	4	11	6	1	
Internet	4	2	4	6	7	5	4	3	5	4	4	5	2	
Halabeharrez, bulego aurretik pasa nintzen / Por casualidad, pasé por la oficina	4	2	6	2	0	5	4	3	4	4	9	5	0	
Lanagatik / Por trabajo	3	2	3	3	0	3	3	2	3	4	0	3	2	
Ikastetxe batean / En un centro de enseñanza	2	0	2	2	7	1	2	0	1	3	0	2	0	
Aholkularitza, abokatu, elkarte, sindikatuen bidez / Por asesorías, abogados, asociaciones, sindicatos	1	1	2	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	
Besterik (Gizarte-laguntza, telefono gida...)/ Otras (asistencia social, listín telefónico...)	3	2	4	2	0	4	2	2	3	3	0	3	3	
Ed-Ee / Ns-Nc	3	4	3	3	0	3	3	2	4	2	4	4	1	
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(336)	(465)	(378)	(19)	(500)	(700)	(208)	(615)	(328)	(49)	(955)	(242)	

	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL					
	GUZTIRA / TOTAL	Lehen maila- koak edo ba- xuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren mailakoak eta Lanbide He- ziketa / Secundarios y Profesionales	Goi- maila- koak / Superio- res	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langa- betua / Desem- pleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estu- dian- te	Jubilatua/pensio- duna/errentaduna / Jubilado/pensio- nista/rentista	Beste egoe- ra batean / Otras situa- ciones
Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik hara bidalita / Me derivaron de otro servicio de Gobierno Vasco	23	25	24	20	21	25	35	28	21	5
Lagunek edota senideren batek gomendatua / Por recomendación de amigos/as y/o familiares	22	26	27	14	20	26	16	32	14	57
Beste erakunde batetik (Udala, Aldundia ...) hara bidalita / Me derivaron de otra institución (Ayto., Diputación...)	16	16	16	15	15	18	22	4	21	19
Webgunearen bitartez / Por la página web	9	3	9	12	11	4	0	16	2	0
Publizitate bidez / Por publicidad	5	6	5	6	5	7	12	0	6	5
Betidanik ezagutzen dut / Lo conozco de siempre	5	4	4	7	5	3	6	0	10	0
Internet	4	4	3	6	5	2	0	10	6	0
Halabeharrez, bulego aurretik pasa nintzen / Por casualidad, pasé por la oficina	4	6	3	5	4	4	4	0	11	0
Lanagatik / Por trabajo	3	2	1	5	4	1	0	0	0	0
Ikastetxe batean / En un centro de enseñanza	2	2	2	1	1	3	6	0	0	0
Aholkularitza, abokatu, elkarte, sindikatuen bidez / Por asesorías, abogados, asociaciones, sindicatos	1	1	1	1	1	2	0	3	1	0
Besterik (Gizarte-laguntza, telefono gida...) / Otras (asistencia social, listín telefónico...)	3	3	2	4	3	3	0	2	2	13
Ed-Ee / Ns-Nc	3	2	3	4	3	2	0	6	6	0
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(266)	(453)	(481)	(791)	(261)	(27)	(34)	(71)	(10)

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA		ARRETA / ATENCIÓN	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)	Jendaurrekoa / Presencial	Telefonikoa / Telefónica
Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik hara bidalita / Me derivaron de otro servicio de Gobierno Vasco	23	12	24	25	29	16	21	24
Lagunek edota senideren batek gomendatua / Por recomendación de amigos/as y/o familiares	22	19	22	16	18	25	24	18
Beste erakunde batetik (Udala, Aldundia ...) hara bidalita / Me derivaron de otra institución (Ayto., Diputación...)	16	23	16	9	15	17	16	16
Webgunearen bitartez / Por la página web	9	13	8	8	10	8	8	11
Publizitate bidez / Por publicidad	5	7	5	8	5	6	4	8
Betidanik ezagutzen dut / Lo conozco de siempre	5	7	4	9	1	9	8	1
Internet	4	3	4	7	4	5	0	10
Halabeharrez, bulego aurretik pasa nintzen / Por casualidad, pasé por la oficina	4	5	4	4	6	2	6	2
Lanagatik / Por trabajo	3	5	3	4	3	4	5	1
Ikastetxe batean / En un centro de enseñanza	2	1	1	3	1	2	0	4
Aholkularitza, abokatu, elkarte, sindikatuen bidez / Por asesorías, abogados, asociaciones, sindicatos	1	1	1	2	1	2	1	2
Besterik (Gizarte-laguntza, telefono gida...) / Otras (asistencia social, listín telefónico...)	3	1	3	3	3	3	3	2
Ed-Ee / Ns-Nc	3	2	3	4	4	2	5	1
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(173)	(932)	(92)	(600)	(600)	(900)	(300)

## 2.4 – Webgunearen ezagutza eta erabilera / Conocimiento y utilización de la Web

EZAGUTZEN AL DUZU ZUZENEAN ZERBITZUAREN WEBGUNEA, [www.zuzenean.euskadi.net](http://www.zuzenean.euskadi.net)? / ¿CONOCE LA PÁGINA WEB DE ZUZENEAN, [www.zuzenean.euskadi.net](http://www.zuzenean.euskadi.net)?

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	Espainia / España	Beste herrialde bat / Otro país
Bai / Sí	38	35	38	39	35	35	39	40	42	30	14	40	27
Ez / No	62	65	62	61	65	65	61	60	58	70	86	60	73
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(336)	(465)	(378)	(19)	(500)	(700)	(208)	(615)	(328)	(49)	(955)	(242)

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL				
		Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren maila- koak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi- mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desem- pleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estu- diente	Jubilatua/pensio- duna/errentaduna / Jubilado/pensio- nista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones
Bai / Sí	38	18	37	49	43	32	2	31	16	12
Ez / No	62	82	63	51	57	67	98	69	84	83
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(266)	(453)	(481)	(791)	(261)	(27)	(34)	(71)	(10)

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA		ARRETA / ATENCIÓN	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)	Jendurrekoa / Presencial	Telefonikoa / Telefónica
Bai / Sí	38	40	37	40	38	37	39	36
Ez / No	62	60	63	60	62	63	61	64
Ed-Ee / Ns-Nc	0	1	0	0	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(173)	(932)	(92)	(600)	(600)	(900)	(300)

## ERABILI AL DUZU INOIZ? / ¿LA HA UTILIZADO?

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	Espainia / España	Beste herrialde bat / Otro país
Bai / Sí	69	61	73	63	94	73	66	66	71	62	81	70	59
Ez / No	30	37	27	34	6	25	33	31	28	37	9	29	40
Ed-Ee / Ns-Nc	1	1	0	3	0	2	0	3	0	1	9	1	1
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(441)	(104)	(178)	(152)	(7)	(177)	(264)	(78)	(259)	(97)	(7)	(375)	(66)

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL					
		Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren maila- koak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi- mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desem- pleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estu- diente	Jubilatua/pensio- duna/errentaduna / Jubilado/pensio- nista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones	
Bai / Sí	69	59	73	68	69	65	100	65	72	55	
Ez / No	30	38	26	32	30	35	0	35	23	45	
Ed-Ee / Ns-Nc	1	3	1	1	1	0	0	0	6	0	
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(441)	(45)	(165)	(231)	(332)	(81)	(1)	(10)	(13)	(2)	

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA		ARRETA / ATENCIÓN	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)	Jendurrekoa / Presencial	Telefonikoa / Telefónica
Bai / Sí	69	63	69	73	73	64	67	71
Ez / No	30	33	30	27	25	36	32	29
Ed-Ee / Ns-Nc	1	4	1	0	2	0	2	0
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(441)	(71)	(334)	(36)	(229)	(212)	(333)	(108)

Galdera hau soilik Zuzenean zerbitzuaren webgunea ezagutzen dutenei egin zaie (inkestatuen %38) / Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes conocen la página web de Zuzenean (38% de las y los encuestados)



## 2.5 – Arreta-ordutegien ezagutza / Conocimiento de los horarios de atención

EZAGUTZEN AL DUZU ZUZENEAN ZERBITZUAREN *BULEGOETAKO JENDAURREKO / ARRETA TELEFONIKOKO ORDUTEGIA?* / ¿CONOCE EL HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN *PRESENCIAL EN LAS OFICINAS / TELEFÓNICA DE ZUZENEAN?*

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO			ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIKO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	Espainia / España	Beste herrialde bat / Otro país	
Bai / Sí	57	56	62	51	28	58	57	59	57	58	49	55	68	
Ez / No	42	44	37	49	72	42	42	39	42	41	51	44	32	
Ed-Ee / Ns-Nc	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(336)	(465)	(378)	(19)	(500)	(700)	(208)	(615)	(328)	(49)	(955)	(242)	

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL					
		Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi-mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desempleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estudiante	Jubilatua/pentsioduna/errentaduna / Jubilado/pensionista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones	
Bai / Sí	57	50	56	62	58	61	45	46	50	44	
Ez / No	42	48	43	37	42	38	49	54	50	56	
Ed-Ee / Ns-Nc	1	1	1	0	0	1	6	0	0	0	
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(266)	(453)	(481)	(791)	(261)	(27)	(34)	(71)	(10)	

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA		ARRETA / ATENCIÓN	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)	Jendaurrekoa / Presencial	Telefonikoa / Telefónica
Bai / Sí	57	50	59	53	62	53	67	44
Ez / No	42	50	40	47	37	47	33	54
Ed-Ee / Ns-Nc	1	0	1	0	1	0	0	1
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(173)	(932)	(92)	(600)	(600)	(900)	(300)

Jendaurreko zerbitzuaren erabiltzaileei bulegoetako ordutegiari buruz galdetu zaie eta telefonozko zerbitzuaren erabiltzaileei telefonozko arretarenari buruz /

A las y lo usuarios del servicio de atención presencial se les ha preguntado sobre el horario de las oficinas y a las y los usuarios del servicio telefónico sobre el horario de atención telefónica

ZUZENEAN ZERBITZUAREN BULEGOETAKO JENDAURREKO / ARRETA TELEFONIKOKO ORDUTEGIA ZEIN DEN ESANGO ZENIDAKE? /  
¿ME PODRÍA DECIR CUÁL ES EL HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL / TELEFÓNICA DE ZUZENEAN?

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	España / España	Beste herrialde bat / Otro país
08:00tatik 20:00tara / De 08:00 a 20:00	41	35	45	38	9	40	41	46	40	40	35	39	48
Beste ordutegi batzuk / Otros horarios	59	65	55	62	91	60	59	54	60	60	65	61	52
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(336)	(465)	(378)	(19)	(500)	(700)	(208)	(615)	(328)	(49)	(955)	(242)

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL					
		Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi- mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desem- pleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estu- dante	Jubilatua/pensio- duna/errentaduna / Jubilado/pensio- nista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones	
08:00tatik 20:00tara / De 08:00 a 20:00	41	32	40	46	41	42	28	39	37	44	
Beste ordutegi batzuk / Otros horarios	59	68	60	54	59	58	72	61	63	56	
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(266)	(453)	(481)	(791)	(261)	(27)	(34)	(71)	(10)	

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA		ARRETA / ATENCIÓN	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)	Jendaurrekoa / Presencial	Telefonikoa / Telefónica
08:00tatik 20:00tara / De 08:00 a 20:00	41	38	42	38	48	34	47	32
Beste ordutegi batzuk / Otros horarios	59	62	58	62	52	66	53	68
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(173)	(932)	(92)	(600)	(600)	(900)	(300)

Galdera hau arretra zerbitzuaren ordutegiak ezagutzen dituztela diotenei soilik egin zaie (inkestuen %57) /  
Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes dicen conocer los horarios del servicio de atención (57% de las y los encuestados)

### 3 - Jasotako zerbitzuaren balorazioa / Valoración del servicio recibido

#### 3.1 – Zuzeneanen balorazio orokorra / Valoración general de Zuzenean

OTIK 10ERAKO ESKALA ERABILIZ (NON 0 "BATERE GUSTURA EZ" ETA 10 "ERABAT GUSTURA" DIREN) ZEIN DA ZUZENEAN HERRITARRENTZAKO ZERBITZUAN JASOTAKO ARRETAREKIKO ZURE ASEBETETZE-MAILA OROKORRA? /

EN GENERAL, UTILIZANDO LA ESCALA DE 0 A 10 (DONDE 0 ES "NADA SATISFECHO/A" Y 10 "TOTALMENTE SATISFECHO/A"), ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA ZUZENEAN?

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	Espainia / España	Beste herrialde bat / Otro país
Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	<b>8,6</b>	8,6	8,6	8,6	8,8	8,5	8,7	8,5	8,7	8,5	8,7	8,5	9,0
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1193)	(334)	(464)	(374)	(19)	(498)	(695)	(206)	(611)	(328)	(48)	(950)	(240)

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL				
		Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi- mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desem- pleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estu- dante	Jubilatua/pentsio- duna/errentaduna / Jubilado/pensio- nista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones
Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	<b>8,6</b>	8,9	8,7	8,4	8,6	8,5	9,2	8,4	8,6	9,1
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1193)	(264)	(451)	(478)	(789)	(258)	(26)	(34)	(70)	(10)

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA		ARRETA / ATENCIÓN	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urrria) / 2ª oleada (octubre)	Jendaurrekoa / Presencial	Telefonikoa / Telefónica
Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	<b>8,6</b>	8,2	8,7	8,5	8,5	8,7	8,4	8,9
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1193)	(172)	(928)	(90)	(598)	(595)	(895)	(298)

### 3.2 – Zuzenean balorazioa herritarren arretarako beste zerbitzu batzuekin alderatuta / Valoración comparativa de Zuzenean con otros Servicios de Atención Ciudadana

NOLA BALORATZEN DUZU EUSKO JAURLARITZAKO ZUZENEAN ZERBITZUAK EMANDAKO ARRETA BESTELAKO ERAKUNDE PUBLIKOETAN (ESTATUA, ALDUNDIA, UDALA) JASOTAKOAREKIN ALDERATUTA? / ¿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?

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIKO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	España / España	Beste herrialde bat / Otro país
Askoz hobea / Mucho mejor	15	15	17	12	21	14	16	13	16	15	11	15	18
Hobea / Mejor	32	41	30	30	20	36	29	27	33	31	30	31	36
Berdina, ez hobea ez txarragoa / Igual, ni mejor ni peor	27	23	25	34	28	26	27	26	26	28	30	26	30
Txarragoa / Peor	1	1	2	1	5	1	1	2	1	2	0	1	1
Askoz txarragoa / Mucho peor	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	2
Ed-Ee / Ns-Nc	11	11	11	12	5	9	13	13	10	12	22	12	6
Ez du jo bestelako erakundeek herritarren arreta zerbitzura / No ha acudido a servicios de atención de otras instituciones	13	9	16	11	21	12	14	20	12	12	7	15	7
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(336)	(465)	(378)	(19)	(500)	(700)	(208)	(615)	(328)	(49)	(955)	(242)

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL				
		Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren maila- koak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi- mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desem- pleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estu- diente	Jubilatua/pensio- duna/errentaduna / Jubilado/pensio- nista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones
Askoz hobea / Mucho mejor	15	10	19	15	16	14	6	18	10	13
Hobea / Mejor	32	29	30	34	32	33	39	16	26	48
Berdina, ez hobea ez txarragoa / Igual, ni mejor ni peor	27	31	26	25	27	27	24	28	29	39
Txarragoa / Peor	1	0	1	2	1	2	0	0	0	0
Askoz txarragoa / Mucho peor	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Ed-Ee / Ns-Nc	11	13	10	12	11	8	23	17	22	0
Ez du jo bestelako erakundeek herritarren arreta zerbitzura / No ha acudido a servicios de atención de otras instituciones	13	17	13	12	13	14	8	22	12	0
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(266)	(453)	(481)	(791)	(261)	(27)	(34)	(71)	(10)

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA		ARRETA / ATENCIÓN	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)	Jendaurrekoa / Presencial	Telefonikoa / Telefónica
Askoz hobea / Mucho mejor	15	8	16	17	12	18	13	17
Hobea / Mejor	32	36	32	22	28	36	38	23
Berdina, ez hobea ez txarragoa / Igual, ni mejor ni peor	27	35	25	29	30	24	33	19
Txarragoa / Peor	1	1	1	1	2	0	2	0
Askoz txarragoa / Mucho peor	0	1	0	0	1	0	0	1
Ed-Ee / Ns-Nc	11	8	11	17	12	10	8	16
Ez du jo bestelako erakundeen herritarren arreta zerbitzura / No ha acudido a servicios de atención de otras instituciones	13	11	14	13	15	12	5	25
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(173)	(932)	(92)	(600)	(600)	(900)	(300)

### 3.3 – Zerbitzuaren zenbait alderdiren balorazioa / Valoración de diferentes aspectos del servicio

#### 3.3.1 – Espazio fisikoa / Espacio físico

AURREZ AURREZKO ARRETA BULEGOEN ESPAZIO FISIKOARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ONDORENGO ALDERDIEKIKO ZURE ASEBETETZE-MAILA 0-10 ESKALA BATEAN, NON 0 "BATERE GUSTURA EZ" ETA 10 "ERABAT GUSTURA" DIREN? / EN RELACIÓN 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"?

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIKO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	Espainia / España	Beste herrialde bat / Otro país
Bulegoaren egoera (garbitasuna, ordena, tenperatura, argiztapena, zarata, etab.)... / Condiciones ambientales de la oficina (limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc.)	<b>8,2</b>	8,5	8,1	8,2	8,6	8,3	8,1	8,2	8,3	8,2	8,1	8,0	9,0
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(898)	(298)	(294)	(297)	(9)	(411)	(487)	(170)	(442)	(245)	(41)	(682)	(216)
Mugikortasun mugatuko pertsonentzako bulegoaren egokitasuna / Adaptación de la oficina a personas con movilidad reducida	<b>8,1</b>	8,7	7,9	7,7	8,4	8,1	8,0	8,0	8,2	7,9	7,7	7,9	8,5
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(828)	(293)	(254)	(272)	(9)	(365)	(463)	(159)	(406)	(226)	(37)	(629)	(199)
Bulegoaren instalazioak: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak... / Instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos...	<b>8,0</b>	8,3	8,0	7,9	8,1	8,0	8,1	8,1	8,1	7,9	7,9	7,8	8,8
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(899)	(299)	(294)	(297)	(9)	(411)	(488)	(170)	(442)	(246)	(41)	(683)	(216)
Bulegoaren seinaleketika (kalekoa nahiz bulego barnekoa) / Señalización de la oficina (en la calle y dentro de la oficina)	<b>7,2</b>	6,5	7,5	7,1	7,9	7,3	7,1	6,9	7,3	7,3	7,3	7,0	7,8
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(889)	(298)	(292)	(290)	(9)	(406)	(483)	(170)	(435)	(243)	(41)	(673)	(216)
Jendeaurreko arreta ordutegia erraz ikusten den / Visibilidad del cartel del horario de atención al público	<b>7,0</b>	7,2	7,3	6,2	5,7	7,0	7,0	6,6	7,0	7,2	7,5	6,8	7,7
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(852)	(290)	(272)	(282)	(8)	(387)	(465)	(160)	(420)	(233)	(39)	(644)	(208)

Galdera hau soilik **jendaurreko arreta zerbitzuaren** erabiltzaileei egin zaie (inkestauen %58) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Presencial** (58% de las y los encuestados)

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL				
		Lehen maila-koak edo ba- xuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren maila- koak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi- mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desem- pleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estu- diante	Jubilatua/pensio- duna/errentaduna / Jubilado/pensio- nista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones
Bulegoaren egoera (garbitasuna, ordena, tenperatura, argiz- tapena, zarata, etab.)... / Condiciones ambientales de la oficina (limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc.)	<b>8,2</b>	8,5	8,3	8,0	8,2	8,3	7,9	8,0	8,2	8,6
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(898)	(199)	(354)	(345)	(583)	(200)	(18)	(28)	(58)	(8)
Mugikortasun mugatuko pertsonentzako bulegoaren egokita- suna / Adaptación de la oficina a personas con movilidad reducida	<b>8,1</b>	8,0	8,2	7,9	8,1	7,9	7,6	8,2	7,9	8,9
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(828)	(188)	(325)	(315)	(538)	(186)	(16)	(27)	(52)	(8)
Bulegoaren instalazioak: espazio fisikoa, eserlekuak, komu- nak... / Instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos...	<b>8,0</b>	8,2	8,2	7,7	8,0	8,0	8,2	8,0	8,0	8,2
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(899)	(199)	(353)	(347)	(584)	(200)	(18)	(28)	(58)	(8)
Bulegoaren seinaleetika (kalekoa nahiz bulego barnekoa) / Señalización de la oficina (en la calle y dentro de la oficina)	<b>7,2</b>	7,4	7,4	6,9	7,3	7,2	7,3	6,2	7,3	7,7
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(889)	(198)	(348)	(343)	(576)	(198)	(18)	(28)	(58)	(8)
Jendeaurreko arreta ordutegia erraz ikusten den / Visibilidad del cartel del horario de atención al público	<b>7,0</b>	7,4	7,0	6,8	7,0	6,9	7,9	5,7	7,3	6,6
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(852)	(186)	(331)	(335)	(547)	(193)	(18)	(27)	(56)	(8)

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)
Bulegoaren egoera (garbitasuna, ordena, tenperatura, argiz- tapena, zarata, etab.)... / Condiciones ambientales de la oficina (limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc.)	<b>8,2</b>	8,1	8,2	8,1	8,2	8,3
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(898)	(144)	(693)	(60)	(449)	(449)
Mugikortasun mugatuko pertsonentzako bulegoaren egokitasuna / Adaptación de la oficina a personas con movilidad reducida	<b>8,1</b>	7,7	8,1	8,0	7,8	8,3
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(828)	(136)	(640)	(51)	(422)	(406)
Bulegoaren instalazioak: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak... / Instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos...	<b>8,0</b>	7,7	8,1	7,8	7,7	8,3
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(899)	(145)	(693)	(60)	(450)	(449)
Bulegoaren seinaleetika (kalekoa nahiz bulego barnekoa) / Señalización de la oficina (en la calle y dentro de la oficina)	<b>7,2</b>	7,3	7,2	7,3	7,0	7,4
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(889)	(143)	(685)	(60)	(448)	(441)
Jendeaurreko arreta ordutegia erraz ikusten den / Visibilidad del cartel del horario de atención al público	<b>7,0</b>	7,0	7,0	7,2	7,1	6,9
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(852)	(138)	(657)	(56)	(442)	(410)

Galdera hau soilik jendeaurreko arreta zerbitzuaren erabiltzaileei egin zaie (inkestauen %58) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del Servicio Presencial (58% de las y los encuestados)

### 3.3.2 – Arretaren antolaketa / Organización de la atención

ARRETA ZERBITZUAREN ANTOLAKETARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ONDORENGO ALDERDIEKIKO ZURE ASEBETETZE-MAILA 0-10 ESKALA BATEAN, NON 0 "BATERE GUSTURA EZ" ETA 10 "ERABAT GUSTURA" DIREN? /

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"?

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO			ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIKO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	Espania / España	Beste herrialde bat / Otro país	
Publikoaren arretarako ordutegia (ordu kopurua) / Amplitud del horario de atención al público	<b>9,2</b>	9,4	9,1	9,1	9,6	9,0	9,3	9,1	9,3	9,1	9,2	9,2	9,3	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1171)	(330)	(454)	(366)	(19)	(487)	(684)	(206)	(602)	(315)	(48)	(929)	(239)	
Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopurua ** / Número de llamadas a la atención telefónica necesarias para ser atendido/a **	<b>8,9</b>	9,0	8,9	8,7	9,3	8,8	8,9	9,1	8,8	8,8	9,8	8,8	9,1	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(300)	(37)	(171)	(80)	(10)	(89)	(211)	(38)	(173)	(81)	(8)	(271)	(26)	
Zure kontsultari eskainitako denbora / Tiempo dedicado en su consulta	<b>8,8</b>	8,8	8,8	8,8	9,2	8,7	8,9	8,7	8,9	8,7	8,9	8,8	8,9	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1197)	(336)	(464)	(376)	(19)	(499)	(698)	(208)	(614)	(326)	(49)	(952)	(242)	
Arreta jaso arte zain egondako denbora / Tiempo de espera hasta ser atendido/a	<b>8,3</b>	8,8	8,2	8,2	9,1	8,2	8,4	8,1	8,4	8,3	8,3	8,2	8,8	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(336)	(465)	(378)	(19)	(500)	(700)	(208)	(615)	(328)	(49)	(955)	(242)	
Bulegoko itzarote ilaren ordena eta eraginkortasuna * / Orden y eficacia en la organización de las colas de espera en la oficina *	<b>8,3</b>	8,7	8,2	8,2	9,0	8,3	8,3	8,3	8,4	8,1	8,3	8,2	8,7	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(878)	(288)	(293)	(288)	(9)	(398)	(480)	(167)	(431)	(239)	(41)	(664)	(214)	
Erabiltzaileen intimitate eta konfidentzialtasuna * / Intimidad y confidencialidad a los/as usuarios/as *	<b>7,8</b>	7,5	7,8	8,0	8,5	7,8	7,8	7,7	7,9	7,6	8,1	7,6	8,2	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(888)	(297)	(292)	(290)	(9)	(406)	(482)	(167)	(439)	(242)	(40)	(674)	(214)	

\* Galdera hau soilik **jendaurreko arreta zerbitzuaren** erabiltzaileei egin zaie (inkestaturen %58) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Presencial** (58% de las y los encuestados)

\*\* Galdera hau soilik **arreta telefonikoaren** erabiltzaileei egin zaie (inkestaturen %42) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Telefónico** (42% de las y los encuestados)



Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL				
		Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi-mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desempleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estudiante	Jubilatua/pentsioduna/erretaduna / Jubilado/pensionista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones
Publikoaren arretarako ordutegia (ordu kopurua) / Amplitud del horario de atención al público	<b>9,2</b>	9,4	9,1	9,1	9,2	9,1	9,5	8,8	9,2	9,5
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1171)	(263)	(439)	(469)	(769)	(256)	(27)	(34)	(69)	(10)
Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopurua ** / Número de llamadas a la atención telefónica necesarias para ser atendido/a **	<b>8,9</b>	9,1	9,0	8,7	8,8	9,0	8,3	8,8	9,3	9,0
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(300)	(67)	(99)	(134)	(206)	(61)	(9)	(6)	(13)	(2)
Zure kontsultari eskaintako denbora / Tiempo dedicado en su consulta	<b>8,8</b>	9,0	8,8	8,7	8,8	8,7	9,0	8,0	9,0	8,5
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1197)	(264)	(453)	(480)	(789)	(261)	(27)	(34)	(70)	(10)
Arreta jaso arte zain egondako denbora / Tiempo de espera hasta ser atendido/a	<b>8,3</b>	8,6	8,4	8,1	8,3	8,4	8,6	7,7	8,2	9,5
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(266)	(453)	(481)	(791)	(261)	(27)	(34)	(71)	(10)
Bulegoko itzarote ilaren ordena eta eraginkortasuna * / Orden y eficacia en la organización de las colas de espera en la oficina *	<b>8,3</b>	8,2	8,5	8,2	8,4	8,0	8,7	8,0	8,2	8,4
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(878)	(196)	(348)	(334)	(570)	(195)	(17)	(28)	(58)	(8)
Erabiltzaileen intimitate eta konfidentzaltasuna * / Intimidad y confidencialidad a los/as usuarios/as *	<b>7,8</b>	8,0	7,7	7,7	7,8	7,7	8,7	7,2	8,0	8,2
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(888)	(196)	(350)	(342)	(577)	(197)	(18)	(28)	(57)	(8)

\* Galdera hau soilik **jendaurreko arreta zerbitzuaren** erabiltzaileei egin zaie (inkestaturen %58) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Presencial** (58% de las y los encuestados)

\*\* Galdera hau soilik **arreta telefonikoaren** erabiltzaileei egin zaie (inkestaturen %42) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Telefónico** (42% de las y los encuestados)

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA		ARRETA / ATENCIÓN	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztela- nia / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)	Jendaurrekoa / Presencial	Telefonikoa / Telefónica
Publikoaren arretarako ordutegia (ordu kopurua) / Amplitud del horario de atención al público	<b>9,2</b>	8,9	9,2	9,2	9,1	9,3	9,0	9,4
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1171)	(170)	(908)	(90)	(576)	(595)	(880)	(291)
Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopurua ** / Número de llamadas a la atención telefónica necesarias para ser atendido/a **	<b>8,9</b>	8,6	8,9	8,9	8,9	8,9	-	8,9
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(300)	(28)	(238)	(32)	(150)	(150)	-	(300)
Zure kontsultari eskainitako denbora / Tiempo dedicado en su consulta	<b>8,8</b>	8,5	8,8	8,8	8,7	8,8	8,5	9,1
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1197)	(173)	(930)	(91)	(599)	(598)	(898)	(299)
Arreta jaso arte zain egondako denbora / Tiempo de espera hasta ser atendido/a	<b>8,3</b>	7,7	8,4	8,3	8,0	8,7	8,0	8,7
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(173)	(932)	(92)	(600)	(600)	(900)	(300)
Bulegoko itxarote ilaren ordena eta eraginkortasuna * / Orden y eficacia en la organización de las colas de espera en la oficina *	<b>8,3</b>	8,1	8,3	8,4	7,9	8,7	8,3	-
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(878)	(143)	(677)	(57)	(443)	(435)	(878)	-
Erabiltzaileen intimitate eta konfidentzialtasuna * / Intimidad y confidencialidad a los/as usuarios/as *	<b>7,8</b>	7,5	7,8	8,3	7,7	7,9	7,8	-
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(888)	(142)	(686)	(59)	(446)	(442)	(888)	-

\* Galdera hau soilik **jendaurreko arreta zerbitzuaren** erabiltzaileei egin zaie (inkestaturen %58) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Presencial** (58% de las y los encuestados)

\*\* Galdera hau soilik **arreta telefonikoaren** erabiltzaileei egin zaie (inkestaturen %42) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Telefónico** (42% de las y los encuestados)

### 3.3.3 – Arreta zerbitzuko langileak / Personal de atención

ZUZENEAN ZERBITZUAN ARRETA EMAN DIZUN PERTSONARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ONDORENGO ALDERDIEKIKO ZURE ASEBETETZE-MAILA 0-10 ESKALA BATEAN, NON 0 "BATERE GUSTURA EZ" ETA 10 "ERABAT GUSTURA" DIREN? /

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"?

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA			SEXUA / SEXO			ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIKO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	España / España	Beste herrialde bat / Otro país
Zure hizkuntza eskaerara egokitzeko aukera / Adaptación a su idioma	<b>9,4</b>	9,3	9,4	9,2	9,8	9,3	9,4	9,3	9,3	9,4	9,1	9,4	9,3
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1191)	(332)	(460)	(378)	(19)	(494)	(697)	(207)	(611)	(325)	(48)	(947)	(241)
Adeitasuna eta errespetuzko tratua / Amabilidad y respeto con el que le trataron	<b>9,2</b>	9,1	9,1	9,2	9,5	9,1	9,2	9,0	9,2	9,1	9,0	9,1	9,3
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(336)	(465)	(378)	(19)	(500)	(700)	(208)	(615)	(328)	(49)	(955)	(242)
Berdintasunezko tratua / Trato de igual a igual	<b>9,1</b>	9,1	9,1	9,1	9,5	9,1	9,2	9,1	9,2	9,0	9,0	9,1	9,2
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1196)	(334)	(463)	(378)	(19)	(499)	(697)	(208)	(614)	(326)	(48)	(952)	(241)
Jasotako azalpenak argiak eta ulergarriak izan diren / Claridad y facilidad de entender a la persona que le atendió, cuando le informaba	<b>9,0</b>	9,0	9,0	9,0	9,5	8,9	9,1	8,9	9,1	9,0	8,9	9,0	9,2
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1199)	(336)	(465)	(377)	(19)	(500)	(699)	(208)	(614)	(328)	(49)	(954)	(242)
Arreta eman dizun pertsonaren elkarrizketarako eta komu- nikaziorako gaitasuna / Capacidad de diálogo y comunica- ción de la persona que le ha atendido	<b>8,9</b>	8,9	8,9	9,0	9,4	8,9	9,0	8,8	9,0	8,9	8,9	8,9	9,1
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1193)	(334)	(461)	(377)	(19)	(497)	(696)	(207)	(614)	(324)	(48)	(950)	(240)
Arreta eman zizun pertsonak zerbitzu egokia emateko duen kualifikazioa, prestakuntza-maila / Cualificación, prepara- ción de la persona que le ha atendido, para darle un buen servicio	<b>8,9</b>	8,9	8,9	8,9	9,2	8,8	9,0	8,8	8,9	8,9	9,0	8,9	9,0
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1117)	(314)	(432)	(351)	(18)	(465)	(652)	(198)	(573)	(300)	(46)	(880)	(234)
Zuk azaldutako gaiari buruz arreta eman dizun pertsonak erakutsitako ardura-maila eta arazoa konpontzeko interesa / Preocupación e interés de la persona que le ha atendido, por solucionar la cuestión que haya ido a tratar	<b>8,8</b>	8,7	8,8	8,8	9,2	8,7	8,8	8,6	8,9	8,7	8,9	8,8	8,9
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1191)	(332)	(462)	(376)	(19)	(497)	(694)	(206)	(612)	(324)	(49)	(948)	(240)

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS					LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL				
	GUZTIRA / TOTAL	Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren maila- koak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi- mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desem- pleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estu- dian- te	Jubilatua/ pentsioduna/ errentaduna / Jubilado/ pen- sionista/rentista	Beste egoe- ra batean / Otras situa- ciones
Zure hizkuntza eskaerara egokitzeko aukera / Adaptación a su idioma	<b>9,4</b>	9,4	9,3	9,3	9,4	9,3	9,6	8,9	9,1	9,4
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1191)	(265)	(449)	(477)	(786)	(258)	(27)	(34)	(70)	(10)
Adeitasuna eta errespetuzko tratua / Amabilidad y respeto con el que le trataron	<b>9,2</b>	9,3	9,2	9,1	9,2	9,1	9,7	8,7	9,1	9,3
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(266)	(453)	(481)	(791)	(261)	(27)	(34)	(71)	(10)
Berdintasunezko tratua / Trato de igual a igual	<b>9,1</b>	9,3	9,2	9,0	9,1	9,1	9,6	8,8	9,1	9,5
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1196)	(265)	(453)	(478)	(789)	(260)	(27)	(34)	(70)	(10)
Jasotako azalpenak argiak eta ulergarriak izan diren / Claridad y facilidad de entender a la persona que le atendió, cuando le informaba	<b>9,0</b>	9,2	9,1	8,9	9,0	9,1	9,4	8,4	9,0	9,3
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1199)	(266)	(452)	(481)	(791)	(260)	(27)	(34)	(71)	(10)
Arreta eman dizun pertsonaren elkarrizketarako eta komunikaziorako gaitasuna / Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le ha atendido	<b>8,9</b>	9,1	9,0	8,8	9,0	8,8	9,4	8,6	9,0	8,5
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1193)	(265)	(451)	(477)	(788)	(259)	(27)	(33)	(70)	(10)
Arreta eman zizun pertsonak zerbitzu egokia emateko duen kualifikazioa, prestakuntza-maila / Cualificación, preparación de la persona que le ha atendido, para darle un buen servicio	<b>8,9</b>	9,2	8,9	8,7	8,9	8,9	9,3	8,6	9,0	9,0
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1117)	(253)	(423)	(441)	(734)	(243)	(26)	(33)	(66)	(9)
Zuk azaldutako gaiari buruz arreta eman dizun pertsonak erakutsitako ardura-maila eta arazoa konpontzeko inte- resa / Preocupación e interés de la persona que le ha atendido, por solucionar la cuestión que haya ido a tratar	<b>8,8</b>	9,0	8,8	8,6	8,8	8,7	9,3	8,3	9,0	8,5
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1191)	(266)	(450)	(475)	(783)	(261)	(26)	(34)	(71)	(10)

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA		ARRETA / ATENCIÓN	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)	Jendaurrekoa / Presencial	Telefonikoa / Telefónica
Zure hizkuntza eskaerara egokitzeko aukera / Adaptación a su idioma	<b>9,4</b>	8,9	9,4	9,4	9,4	9,3	9,2	9,5
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1191)	(170)	(927)	(91)	(594)	(597)	(892)	(299)
Adeitasuna eta errespetuzko tratua / Amabilidad y respeto con el que le trataron	<b>9,2</b>	8,9	9,2	9,2	9,2	9,1	8,9	9,6
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(173)	(932)	(92)	(600)	(600)	(900)	(300)
Berdintasunezko tratua / Trato de igual a igual	<b>9,1</b>	8,9	9,2	9,1	9,1	9,1	8,8	9,5
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1196)	(172)	(929)	(92)	(598)	(598)	(896)	(300)
Jasotako azalpenak argiak eta ulergarriak izan diren / Claridad y facilidad de entender a la persona que le atendió, cuando le informaba	<b>9,0</b>	8,8	9,1	9,1	9,0	9,0	8,8	9,4
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1199)	(172)	(932)	(92)	(600)	(599)	(899)	(300)
Arreta eman dizun pertsonaren elkarriketarako eta komunikaziorako gaitasuna / Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le ha atendido	<b>8,9</b>	8,6	9,0	8,9	9,0	8,9	8,6	9,4
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1193)	(173)	(925)	(92)	(596)	(597)	(893)	(300)
Arreta eman zizun pertsonak zerbitzu egokia emateko duen kualifikazioa, prestakuntza-maila / Cualificación, preparación de la persona que le ha atendido, para darle un buen servicio	<b>8,9</b>	8,7	8,9	8,8	8,9	8,9	8,6	9,2
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1117)	(154)	(876)	(85)	(552)	(565)	(827)	(290)
Zuk azaldutako gaiari buruz arreta eman dizun pertsonak erakutsitako arduraz-maila eta arazoa konpontzeko inte- resa / Preocupación e interés de la persona que le ha atendido, por solucionar la cuestión que haya ido a tratar	<b>8,8</b>	8,6	8,8	8,7	8,8	8,7	8,4	9,3
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1191)	(173)	(924)	(91)	(592)	(599)	(893)	(298)

### 3.3.4 – Emandako informazioa / Información facilitada

ZUZENEAN ZERBITZUAK EMANDAKO INFORMAZIOARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ONDORENGO ALDERDIEKIKO ZURE ASEBETETZE-MAILA 0-10 ESKALA BATEAN, NON 0 "BATERE GUSTURA EZ" ETA 10 "ERABAT GUSTURA" DIREN? / 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"?

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIKO LOKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	España / España	Beste herrialde bat / Otro país
Informazioaren kalitatea / Calidad de la información	<b>8,9</b>	8,7	8,9	8,9	9,7	8,8	8,9	8,7	9,0	8,8	8,8	8,9	9,0
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1153)	(324)	(455)	(354)	(18)	(480)	(673)	(203)	(594)	(311)	(45)	(912)	(238)
Emandako informazioaren fidagarritasuna (akatsik gabekoa) / Fiabilidad de la información que le dieron (sin errores)	<b>8,9</b>	8,8	8,9	8,9	9,6	8,8	8,9	8,8	8,9	8,9	8,9	8,9	8,9
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1144)	(325)	(444)	(356)	(17)	(477)	(667)	(202)	(588)	(308)	(46)	(902)	(239)
Informazioaren erabilgarritasuna / Utilidad de la información	<b>8,9</b>	8,8	8,9	8,9	9,7	8,8	9,0	8,7	9,0	8,8	8,9	8,9	9,0
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1158)	(326)	(454)	(357)	(19)	(487)	(671)	(204)	(596)	(315)	(43)	(915)	(240)
Informazioaren koherentzia / Coherencia de la información	<b>8,8</b>	8,8	8,8	8,8	9,2	8,8	8,8	8,7	8,9	8,7	8,9	8,8	9,0
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1158)	(326)	(455)	(357)	(18)	(482)	(676)	(203)	(593)	(315)	(47)	(918)	(237)
Zuretzako egokienak ziren aukerei buruzko aholkularitza / Asesoramiento sobre las opciones que más le convenían	<b>8,7</b>	8,3	8,7	8,8	9,4	8,6	8,7	8,5	8,7	8,6	8,7	8,6	8,7
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1043)	(298)	(413)	(313)	(17)	(435)	(608)	(180)	(545)	(276)	(42)	(812)	(228)

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS					LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL				
	GUZTIRA / TOTAL	Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren maila- koak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi- mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langa- betua / Desem- pleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estu- diante	Jubilatua/ pentsioduna/ errentaduna / Jubilado/ pen- sionista/rentista	Beste egoe- ra batean / Otras situa- ciones
Informazioaren kalitatea / Calidad de la información	<b>8,9</b>	9,1	8,9	8,7	8,9	8,8	9,4	8,7	8,9	9,0
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1153)	(259)	(440)	(454)	(761)	(252)	(25)	(34)	(65)	(10)
Emandako informazioaren fidagarritasuna (akatsik gabekoa) / Fiabilidad de la información que le dieron (sin errores)	<b>8,9</b>	9,0	8,9	8,8	8,9	8,9	8,8	8,7	9,0	9,1
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1144)	(261)	(436)	(447)	(752)	(252)	(24)	(34)	(66)	(10)
Informazioaren erabilgarritasuna / Utilidad de la información	<b>8,9</b>	9,1	8,9	8,8	8,9	8,8	9,3	8,6	8,9	8,6
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1158)	(260)	(442)	(456)	(765)	(255)	(25)	(34)	(64)	(10)
Informazioaren koherentzia / Coherencia de la información	<b>8,8</b>	8,9	8,9	8,7	8,9	8,8	9,2	8,5	8,9	8,4
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1158)	(263)	(440)	(455)	(762)	(254)	(25)	(34)	(67)	(10)
Zuretzako egokienak ziren aukerei buruzko aholkularitza / Asesoramiento sobre las opciones que más le convenían	<b>8,7</b>	8,8	8,7	8,6	8,7	8,6	8,5	8,3	8,7	8,4
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1043)	(236)	(401)	(406)	(678)	(237)	(25)	(28)	(61)	(8)

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA		ARRETA / ATENCIÓN		
	GUZTIRA / TOTAL	Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)	Jendaurrekoa / Presencial	Telefonikoa / Telefónica
Informazioaren kalitatea / Calidad de la información	<b>8,9</b>	8,4	8,9	9,0	8,8	8,9	8,6	9,2
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1153)	(162)	(902)	(86)	(578)	(575)	(862)	(291)
Emandako informazioaren fidagarritasuna (akatsik gabekoa) / Fiabilidad de la información que le dieron (sin errores)	<b>8,9</b>	8,4	9,0	9,0	8,8	9,0	8,7	9,2
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1144)	(164)	(891)	(86)	(572)	(572)	(860)	(284)
Informazioaren erabilgarritasuna / Utilidad de la información	<b>8,9</b>	8,4	8,9	9,0	8,9	8,9	8,6	9,2
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1158)	(163)	(905)	(87)	(581)	(577)	(867)	(291)
Informazioaren koherentzia / Coherencia de la información	<b>8,8</b>	8,2	8,9	9,0	8,8	8,9	8,6	9,1
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1158)	(163)	(906)	(86)	(582)	(576)	(866)	(292)
Zuretzako egokienak ziren aukerei buruzko aholkularitza / Asesoramiento sobre las opciones que más le convenían	<b>8,7</b>	8,3	8,7	8,6	8,7	8,6	8,3	9,2
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1043)	(148)	(814)	(78)	(531)	(512)	(802)	(241)

## 3.3.5 – Jasotako dokumentazioa / Documentación recibida

ZUK EGIN BEHARREKO GESTIORAKO DOKUMENTUREN BAT EMAN AL DIZUTE ZUZENEAN ZERBITZUAN? /  
¿EN EL SERVICIO ZUZENEAN LE HAN DADO ALGÚN TIPO DE DOCUMENTACIÓN PARA REALIZAR SU GESTIÓN?

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIKO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	Espainia / España	Beste herrialde bat / Otro país
Bai / Sí	55	63	47	65	61	57	53	54	59	48	59	54	58
Ez / No	45	37	53	35	39	43	47	46	41	52	41	46	42
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(900)	(299)	(294)	(298)	(9)	(411)	(489)	(170)	(442)	(247)	(41)	(684)	(216)

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL				
		Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi- mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desem- pleado/a	Etxe- lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estu- dante	Jubilatua/pensio- duna/errentaduna / Jubilado/pensio- nista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones
Bai / Sí	55	56	57	53	54	60	53	49	57	83
Ez / No	45	44	43	47	46	40	47	51	43	17
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(900)	(199)	(354)	(347)	(585)	(200)	(18)	(28)	(58)	(8)

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)
Bai / Sí	55	61	54	54	51	59
Ez / No	45	39	46	46	49	41
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(900)	(145)	(694)	(60)	(450)	(450)

Galdera hau soilik jendaurreko arreta zerbitzuaren erabiltzaileei egin zaie (inkestaturen %58) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del Servicio Presencial (58% de las y los encuestados)



ZURE GESTIOA EGITEKO EMAN DIZUTEN DOKUMENTUEN KALITATEAREKIKO ZEIN DA ZURE ASEBETETZE-MAILA 0-10 ESKALA BATEAN, NON 0 "BATERE GUSTURA EZ" ETA 10 "ERABAT GUSTURA" DIREN? / ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ESA DOCUMENTACIÓN PARA REALIZAR SU GESTIÓN EN UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES "NADA SATISFECHO/A" Y 10 "TOTALMENTE SATISFECHO/A"?

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	España / España	Beste herrialde bat / Otro país
Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	<b>8,7</b>	8,9	8,8	8,5	9,7	8,7	8,8	8,5	8,9	8,6	8,5	8,6	9,0
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(481)	(168)	(131)	(176)	(6)	(228)	(253)	(91)	(252)	(116)	(22)	(355)	(126)

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL					
		Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi-mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desempleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estudiante	Jubilatua/pentsioduna/errentaduna / Jubilado/pensionista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones	
Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	<b>8,7</b>	8,9	8,7	8,6	8,7	8,8	9,4	8,2	8,7	8,1	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(481)	(105)	(200)	(176)	(308)	(109)	(11)	(15)	(31)	(6)	

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)
Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	<b>8,7</b>	8,3	8,9	8,3	8,6	8,9
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(481)	(86)	(362)	(32)	(226)	(255)

Galdera hau soilik **jendaurreko arreta zerbitzuan dokumenturen bat jaso** duten erabiltzaileei egin zaie (inkestatuen %32) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Presencial** que han recibido algún documento (32% de las y los encuestados)

### 3.3.6 – Arreta prozesua / Proceso de atención

ARRETA PROZESUARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ONDORENGO ALDERDIEKIKO ZURE ASEBETETZE-MAILA 0-10 ESKALA BATEAN, NON 0 "BATERE GUSTURA EZ" ETA 10 "ERABAT GUSTURA" DIREN? / 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"?

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA			SEXUA / SEXO			ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	Espainia / España	Beste herrialde bat / Otro país
Gestio edo kontsultaren azken emaitza / Resultado final de la gestión	<b>8,8</b>	8,6	8,8	8,7	9,3	8,6	8,8	8,6	8,9	8,7	8,8	8,8	8,8
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1114)	(308)	(444)	(341)	(19)	(460)	(654)	(199)	(572)	(299)	(44)	(882)	(229)
Zure kontsultari irtenbidea emateko zerbitzuaren nahi- kotasuna (beste bulego /zerbitzu batetara joan edo beste telefono batera deitu beharrik ez da izan) / Suficiencia del servicio para resolver el motivo de su visita/llamada (no ha sido necesario acudir a otra oficina/ servicio o llamar a otro teléfono para resolverlo)	<b>8,7</b>	8,4	8,8	8,6	8,6	8,5	8,8	8,8	8,7	8,5	8,5	8,6	8,8
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1167)	(333)	(459)	(354)	(19)	(487)	(680)	(205)	(601)	(314)	(47)	(928)	(236)
Zerbitzura jotzeko arrazoiei irtenbidea emateko eragin- kortasuna / Eficacia del servicio en la resolución de los motivos por los que ha acudido/llamado	<b>8,6</b>	8,4	8,7	8,4	9,1	8,5	8,7	8,5	8,7	8,5	8,5	8,6	8,7
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1148)	(322)	(451)	(355)	(18)	(478)	(670)	(203)	(593)	(303)	(49)	(913)	(232)
Zuzenean zerbitzura jotzeko arrazoari irtenbidea emateko behar izandako denbora guztira / Tiempo total empleado en la resolución de los motivos de acudir a Zuzenean	<b>8,6</b>	8,7	8,6	8,5	8,9	8,5	8,6	8,4	8,7	8,5	8,6	8,5	8,8
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1166)	(329)	(458)	(358)	(19)	(483)	(683)	(204)	(598)	(316)	(48)	(932)	(231)

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS					LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL				
	GUZTIRA / TOTAL	Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi-mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desempleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estudiante	Jubilatua/pentsioduna/errentaduna / Jubilado/pensionista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones
Gestio edo kontsultaren azken emaitza / Resultado final de la gestión	<b>8,8</b>	9,0	8,8	8,6	8,8	8,6	9,0	8,1	8,7	8,9
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1114)	(242)	(429)	(443)	(735)	(244)	(24)	(33)	(62)	(10)
Zure kontsultari irtenbidea emateko zerbitzuaren nahikotasuna (beste bulego /zerbitzu batetara joan edo beste telefono batera deitu beharrik ez da izan) / Suficiencia del servicio para resolver el motivo de su visita/llamada (no ha sido necesario acudir a otra oficina/ servicio o llamar a otro teléfono para resolverlo)	<b>8,7</b>	8,8	8,7	8,5	8,7	8,7	9,4	8,4	8,3	8,9
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1167)	(255)	(442)	(470)	(766)	(258)	(26)	(34)	(67)	(10)
Zerbitzura jotzeko arrazoiei irtenbidea emateko eraginkortasuna / Eficacia del servicio en la resolución de los motivos por los que ha acudido/llamado	<b>8,6</b>	8,7	8,6	8,5	8,6	8,6	9,0	8,1	8,5	8,8
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1148)	(251)	(436)	(461)	(758)	(250)	(23)	(33)	(68)	(10)
Zuzenean zerbitzura jotzeko arrazoiari irtenbidea emateko behar izandako denbora guztira / Tiempo total empleado en la resolución de los motivos de acudir a Zuzenean	<b>8,6</b>	8,8	8,6	8,4	8,6	8,7	9,4	8,2	8,5	9,0
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1166)	(256)	(443)	(467)	(772)	(250)	(25)	(34)	(69)	(10)

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA		ARRETA / ATENCIÓN		
	GUZTIRA / TOTAL	Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)	Jendaurrekoa / Presencial	Telefonikoa / Telefónica
Gestio edo kontsultaren azken emaitza / Resultado final de la gestión	<b>8,8</b>	8,1	8,9	8,7	8,7	8,9	8,5	9,1
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1114)	(154)	(872)	(85)	(555)	(559)	(831)	(283)
Zure kontsultari irtenbidea emateko zerbitzuaren nahikotasuna (beste bulego /zerbitzu batetara joan edo beste telefono batera deitu beharrik ez da izan) / Suficiencia del servicio para resolver el motivo de su visita/llamada (no ha sido necesario acudir a otra oficina/ servicio o llamar a otro teléfono para resolverlo)	<b>8,7</b>	8,2	8,8	8,6	8,6	8,7	8,4	9,0
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1167)	(164)	(910)	(90)	(583)	(584)	(871)	(296)
Zerbitzura jotzeko arrazoiei irtenbidea emateko eraginkortasuna / Eficacia del servicio en la resolución de los motivos por los que ha acudido/llamado	<b>8,6</b>	8,0	8,7	8,4	8,6	8,6	8,4	8,9
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1148)	(161)	(896)	(88)	(573)	(575)	(858)	(290)
Zuzenean zerbitzura jotzeko arrazoiari irtenbidea emateko behar izandako denbora guztira / Tiempo total empleado en la resolución de los motivos de acudir a Zuzenean	<b>8,6</b>	7,9	8,7	8,3	8,5	8,7	8,3	8,9
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1166)	(163)	(910)	(90)	(583)	(583)	(869)	(297)

## 3.3.7 – Kexa edo erreklamazioekiko jarrera / Actitud ante quejas o reclamaciones

ZUZENEAN ZERBITZUAN JASOTAKO ARRETAREN INGURUKO KEXA EDO ERREKLAMAZIORIK EGIN AL DIEZU ATENDITU ZAITUZTENEI? / ¿HA REALIZADO USTED ALGUNA QUEJA O RECLAMACIÓN A LOS AGENTES DE ZUZENEAN EN RELACIÓN CON SERVICIOS PRESTADOS DIRECTAMENTE POR ELLOS?

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO			ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	Espainia / España	Beste herrialde bat / Otro país	
Bai / Sí	3	3	2	4	0	2	3	2	3	3	3	3	1	
Ez / No	97	97	98	96	100	98	96	97	97	97	97	97	98	
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(336)	(465)	(378)	(19)	(500)	(700)	(208)	(615)	(328)	(49)	(955)	(242)	

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL					
		Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi- mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desem- pleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estu- diente	Jubilatua/pensio- duna/errentaduna / Jubilado/pensio- nista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones	
Bai / Sí	3	1	1	5	3	2	0	0	3	0	
Ez / No	97	98	99	95	97	98	100	100	97	100	
Ed-Ee / Ns-Nc	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(266)	(453)	(481)	(791)	(261)	(27)	(34)	(71)	(10)	

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA		ARRETA / ATENCIÓN	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)	Jendaurrekoa / Presencial	Telefonikoa / Telefónica
Bai / Sí	3	8	2	2	4	2	4	0
Ez / No	97	92	98	98	96	98	95	99
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	0	1	0	0	1
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(173)	(932)	(92)	(600)	(600)	(900)	(300)

ETA ZEIN DA AGENTE HORIEK IZAN DUTEN JARRERAREKIKO ZURE ASEBETETZE-MAILA 0-10 ESKALA BATEAN, NON 0 "BATERE GUSTURA EZ" ETA 10 "ERABAT GUSTURA" DIREN? /  
 ¿Y CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON LA ACTITUD MOSTRADA POR LOS AGENTES FRENTE A SU QUEJA O RECLAMACIÓN, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES "NADA SATISFECHO/A" Y 10 "TOTALMENTE SATISFECHO/A"?

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA			SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIKO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	Espainia / España	Beste herrialde bat / Otro país
Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	<b>6,4</b>	6,9	6,5	6,1	7,3	5,9	7,7	5,6	7,4	5,0	6,3	7,0
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(35)	(8)	(11)	(16)	(14)	(21)	(5)	(20)	(9)	(1)	(31)	(4)

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS			LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL		
		Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi- mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desempleado/a	Jubilatua/pentsioduna/ errentaduna / Jubilado/pensionista/ rentista
Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	<b>6,4</b>	6,4	5,1	6,7	6,9	3,7	6,6
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(35)	(3)	(7)	(25)	(26)	(7)	(2)

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)
Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	<b>6,4</b>	6,3	6,9	2,6	6,6	6,0
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(35)	(13)	(19)	(3)	(26)	(9)

Galdera hau soilik jasotako arretaren inguruko kexa edo erreklamaziorik egin duten erabiltzaileei egin zaie (inkestatuen %3) /  
 Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as que han realizado alguna queja o reclamación en relación con servicios recibidos (3% de las y los encuestados)

### 3.4 – Zuzenean webgunea / Web de Zuzenean

ZUZENEAN ZERBITZUAREN WEBGUNEAREN ERABILERARI LOTUTA, ZEIN DA ONDORENGO ALDERDIEKIKO ZURE ASEBETETZE-MAILA 0-10 ESKALA BATEAN, NON 0 "BATERE GUSTURA EZ" ETA 10 "ERABAT GUSTURA" DIREN? /

EN RELACIÓN A SU USO DE LA PÁGINA WEB DE 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"?

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO			ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	Espainia / España	Beste herrialde bat / Otro país	
Erakutsitako informazioaren erabilgarritasuna / Utilidad de la información mostrada	<b>7,8</b>	8,7	7,8	7,6	6,9	8,0	7,8	7,9	7,8	7,7	8,1	7,8	8,0	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(248)	(53)	(110)	(79)	(6)	(101)	(147)	(45)	(150)	(49)	(4)	(215)	(33)	
Erakutsitako informazioaren zuzentasuna / Corrección de la información mostrada	<b>7,7</b>	8,4	7,6	7,5	7,4	7,8	7,7	7,7	7,8	7,5	6,8	7,7	7,8	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(248)	(53)	(110)	(79)	(6)	(101)	(147)	(45)	(150)	(49)	(4)	(215)	(33)	
Edukien eguneratzea / Actualización de los contenidos	<b>7,5</b>	8,1	7,3	7,6	7,3	7,4	7,5	7,1	7,7	7,2	6,8	7,5	7,2	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(252)	(56)	(109)	(82)	(5)	(98)	(154)	(44)	(155)	(49)	(4)	(218)	(34)	
Erabilerraza izatea, orrian nabigatzeko erraztasuna / Sencillez del uso, facilidad de navegación de la página	<b>7,3</b>	7,5	7,3	7,1	6,9	7,4	7,3	7,1	7,5	7,0	6,4	7,4	6,8	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(281)	(59)	(125)	(91)	(6)	(112)	(169)	(47)	(172)	(57)	(5)	(246)	(35)	
Tramiteak on-line egiteko aukera / Posibilidad de completar trámites on-line	<b>6,4</b>	7,0	6,2	6,9	5,8	7,0	6,1	6,4	6,6	5,9	5,9	6,4	6,5	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(208)	(36)	(96)	(70)	(6)	(84)	(124)	(35)	(131)	(38)	(4)	(184)	(24)	

Galdera hau soilik Zuzenean webgunea ezagutu eta erabili dutenei egin zaie (inkestatu %26) /

Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes conocen y han utilizado la página Web de Zuzenean (26% de las y los encuestados)

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS					LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL				
	GUZTIRA / TOTAL	Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi-mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desempleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estudiante	Jubilatu/pentsioduna/errentaduna / Jubilado/pensionista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones
Erakutsitako informazioaren erabilgarritasuna / Utilidad de la información mostrada	<b>7,8</b>	7,8	8,0	7,7	7,9	7,6	4,0	8,9	7,3	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(248)	(21)	(97)	(130)	(190)	(43)	(1)	(6)	(6)	
Erakutsitako informazioaren zuzentasuna / Corrección de la información mostrada	<b>7,7</b>	7,9	7,7	7,7	7,8	7,5	8,0	8,0	7,1	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(248)	(21)	(97)	(130)	(190)	(43)	(1)	(6)	(6)	
Edukien eguneratzea / Actualización de los contenidos	<b>7,5</b>	7,7	7,4	7,5	7,6	7,3	8,0	7,6	5,8	6,0
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(252)	(23)	(96)	(133)	(190)	(45)	(1)	(6)	(7)	(1)
Erabilerraza izatea, orrian nabigatzeko erraztasuna / Sencillez del uso, facilidad de navegación de la página	<b>7,3</b>	7,2	7,3	7,3	7,4	7,3	2,0	7,0	6,1	5,0
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(281)	(23)	(112)	(146)	(216)	(47)	(1)	(6)	(8)	(1)
Tramiteak on-line egiteko aukera / Posibilidad de completar trámites on-line	<b>6,4</b>	5,5	6,8	6,3	6,5	6,3	6,0	7,8	5,9	7,0
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(208)	(15)	(81)	(112)	(163)	(30)	(1)	(4)	(7)	(1)

Batezbestekoak (0-10) / Medias (0-10)	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA		ARRETA / ATENCIÓN	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)	Jendaurrekoa / Presencial	Telefonikoa / Telefónica
Erakutsitako informazioaren erabilgarritasuna / Utilidad de la información mostrada	<b>7,8</b>	7,2	7,9	8,2	7,7	8,0	7,6	8,1
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(248)	(43)	(183)	(22)	(140)	(108)	(184)	(64)
Erakutsitako informazioaren zuzentasuna / Corrección de la información mostrada	<b>7,7</b>	7,6	7,7	8,1	7,7	7,7	7,5	8,1
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(248)	(43)	(183)	(22)	(140)	(108)	(184)	(64)
Edukien eguneratzea / Actualización de los contenidos	<b>7,5</b>	7,5	7,4	7,9	7,4	7,6	7,2	7,9
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(252)	(39)	(188)	(25)	(139)	(113)	(189)	(63)
Erabilerraza izatea, orrian nabigatzeko erraztasuna / Sencillez del uso, facilidad de navegación de la página	<b>7,3</b>	6,8	7,3	7,9	7,2	7,4	7,1	7,5
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(281)	(44)	(211)	(26)	(154)	(127)	(207)	(74)
Tramiteak on-line egiteko aukera / Posibilidad de completar trámites on-line	<b>6,4</b>	6,6	6,4	6,8	6,4	6,5	6,4	6,5
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(208)	(37)	(152)	(19)	(113)	(95)	(167)	(41)

Galdera hau soilik Zuzenean webgunea ezagutu eta erabili dutenei egin zaie (inkestaturen %26) / Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes conocen y han utilizado la página Web de Zuzenean (26% de las y los encuestados)

## 4 – Espero dena, ebazpena eta asebetetzea / Expectativas, resolución y satisfacción

### 4.1 – Herritarren Arretarako Zerbitzuan baloratu beharreko alderdi garrantzitsuak / Aspectos importantes a valorar en un Servicio de Atención Ciudadana

TRAMITEREN BAT EGITEKO HERRITARREN ARRETA ZERBITZU BATETARA JOTZERA KOAN, ZEIN DIRA, ZURE USTEZ GARRANTZIA HANDIENENKO HIRU ALDERDIAK? / ¿PARA UD.CUÁLES SON LOS TRES ASPECTOS MÁS IMPORTANTES A LA HORA DE ACUDIR / LLAMAR A UN SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA REALIZAR CUALQUIER TRÁMITE?

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA			SEXUA / SEXO			ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	España / España	Beste herrialde bat / Otro país
Adeitasuna / atsegina / tratua ona / jarrera / edukazio onekoa / Amabilidad / agradable / buen trato / actitud / educación	53	55	55	48	50	52	54	57	51	55	55	51	65
Bizkortasuna / azkartasuna / itxaron beharrik ez izatea / Agilidad / rapidez / no tener que esperar	53	54	56	48	21	58	49	53	56	46	48	51	62
Aholkularitza, informazio eta azalpen egokiak jasotzea / Buen asesoramiento, información y explicación	43	42	43	47	31	36	48	43	43	43	47	44	41
Zalantza eta arazoei irtenbidea / Solución de dudas y problemas	26	23	26	28	39	24	28	29	29	23	6	28	19
Bezeroari arreta ona, egokia edo zuzena / Atención al cliente buena, adecuada o correcta	23	23	24	20	38	20	25	24	21	28	20	22	28
Efikazia, eraginkortasuna / Eficacia, eficiencia	16	18	17	14	11	19	14	18	14	18	17	17	12
Gaien ezagutza eta kontrola / Conocimiento y control de los temas	10	8	11	9	19	11	9	5	12	9	2	11	5
Ordutegi zabala / ordutegi ona / Amplitud horaria / buen horario	4	4	4	5	12	3	5	2	5	4	0	5	3
Arreta euskaraz / Atención en euskera	2	1	1	4	7	1	2	2	2	1	3	2	1
Pertsona batek artatzea, ez makina batek / Ser atendido por una persona, no una máquina	2	2	2	2	0	2	2	1	2	1	0	2	0
Tramiteak egiteko erraztasuna eta erosotasuna / Facilidad y comodidad para hacer trámites	2	1	2	0	14	2	1	1	2	1	0	2	1
Tramiteen gestio zentralizatua / Gestión centralizada de trámites	1	1	1	2	0	2	1	0	1	2	0	2	0
Hurbiltasuna / Cercanía	1	1	1	0	0	2	0	0	1	0	3	1	0
Beste batzuk / Otros	7	7	6	9	0	8	6	7	7	7	1	7	
Ed-Ee / Ns-Nc	1	1	1	1	0	1	1	2	1	0	4	1	1
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(336)	(465)	(378)	(19)	(500)	(700)	(208)	(615)	(328)	(49)	(955)	(242)

Inkestatuek espontaneoki emandako erantzunak ondoren kodifikatu dira / Se ha realizado una codificación posterior de las respuestas dadas espontáneamente por las personas encuestadas

Ehuneko batura ez da 100 hiru erantzun eskatzen zirelako / Los porcentajes no suman 100 porque se pedía dar tres respuestas



	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS					LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL					
	GUZTIRA / TOTAL	Lehen maila- koak edo ba- xuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren maila- koak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi- mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desem- pleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estu- diante	Jubilatua/pensio- duna/errentaduna / Jubilado/pensio- nista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones	
Adeitasuna / atsegina / tratua ona / jarrera / edukazio onekoa / Amabilidad / agradable / buen trato / actitud / educación	53	60	54	49	52	57	55	53	50	43	
Bizkortasuna / azkartasuna / itxaron beharrik ez izatea / Agilidad / rapidez / no tener que esperar	53	43	54	57	54	52	46	54	50	51	
Aholkularitza, informazio eta azalpen egokiak jasotzea / Buen asesoramiento, información y explicación	43	41	46	42	44	42	42	42	39	31	
Zalantza eta arazoei irtenbidea / Solución de dudas y problemas	26	23	27	28	29	23	29	24	15	0	
Bezeroari arreta ona, egokia edo zuzena / Atención al cliente buena, adecuada o correcta	23	28	24	20	22	25	21	30	30	19	
Efikazia, eraginkortasuna / Eficacia, eficiencia	16	17	13	18	18	14	8	7	16	7	
Gaien ezagutza eta kontrola / Conocimiento y control de los temas	10	4	7	15	11	8	8	10	4	13	
Ordutegi zabala / ordutegi ona / Amplitud horaria / buen horario	4	2	4	6	5	4	8	0	0	7	
Arreta euskaraz / Atención en euskera	2	2	1	2	2	2	0	2	2	7	
Pertsona batek artatzea, ez makina batek / Ser atendido por una persona, no una máquina	2	0	1	3	2	2	0	0	0	0	
Tramiteak egiteko erraztasuna eta erosotasuna / Facilidad y comodidad para hacer trámites	2	0	1	3	2	1	0	0	0	0	
Tramiteen gestio zentralizatua / Gestión centralizada de trámites	1	0	1	2	2	1	0	0	0	0	
Hurbiltasuna / Cercanía	1	0	0	1	1	1	0	0	2	5	
Beste batzuk / Otros	7	4	9	6	7	7	0	2	6	7	
Ed-Ee / Ns-Nc	1	1	1	0	0	1	0	0	3	19	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(266)	(453)	(481)	(791)	(261)	(27)	(34)	(71)	(10)	

Inkestatuek espontaneoki emandako erantzunak ondoren kodifikatu dira / Se ha realizado una codificación posterior de las respuestas dadas espontáneamente por las personas encuestadas

Ehuneko batura ez da 100 hiru erantzun eskatzen zirelako / Los porcentajes no suman 100 porque se pedía dar tres respuestas

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA		ARRETA / ATENCIÓN	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)	Jendaurrekoa / Presencial	Telefonikoa / Telefónica
Adeitasuna / atsegina / tratu ona / jarrera / edukazio onekoa / Amabilidad / agradable / buen trato / actitud / educación	53	50	55	45	61	46	56	50
Bizkortasuna / azkartasuna / itxaron beharrik ez izatea / Agilidad / rapidez / no tener que esperar	53	47	54	51	53	52	68	32
Aholkularitza, informazio eta azalpen egokiak jasotzea / Buen asesoramiento, información y explicación	43	45	43	48	42	45	39	49
Zalantza eta arazoei irtenbidea / Solución de dudas y problemas	26	21	26	40	26	27	18	37
Bezeroari arreta ona, egokia edo zuzena / Atención al cliente buena, adecuada o correcta	23	17	24	24	18	28	24	21
Efikazia, eraginkortasuna / Eficacia, eficiencia	16	22	16	10	22	10	22	8
Gaien ezagutza eta kontrola / Conocimiento y control de los temas	10	13	10	5	12	8	10	10
Ordu-tegi zabala / ordu-tegi ona / Amplitud horaria / buen horario	4	6	4	4	2	7	4	4
Arreta euskaraz / Atención en euskera	2	12	0	1	1	3	2	2
Pertsona batek artatzea, ez makina batek / Ser atendido por una persona, no una máquina	2	1	2	3	1	2	0	4
Tramiteak egiteko erraztasuna eta erosotasuna / Facilidad y comodidad para hacer trámites	2	0	2	0	1	3	2	1
Tramiteen gestio zentralizatua / Gestión centralizada de trámites	1	1	1	2	0	2	1	2
Hurbiltasuna / Cercanía	1	3	0	1	1	1	1	0
Beste batzuk / Otros	7	10	6	5	11	2	9	4
Ed-Ee / Ns-Nc	1	2	1	0	1	1	1	1
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(173)	(932)	(92)	(600)	(600)	(900)	(300)

Inkestatuek espontaneoki emandako erantzunak ondoren kodifikatu dira / Se ha realizado una codificación posterior de las respuestas dadas espontáneamente por las personas encuestadas

Ehuneko batura ez da 100 hiru erantzun eskatzen zirelako / Los porcentajes no suman 100 porque se pedía dar tres respuestas

## 4.2 – Zuzenean egin ahal izatea espero duen gestioak / Gestiones que espera poder realizar en Zuzenean

JARRAIAN, ESADAZU MESEDEZ ZUZENEAN HERRITARREN ARRETA ZERBITZUAN ZEIN ERATAKO GESTIOAK EGITEA NAHIKO ZENUKEEN AURRERANTZEAN / A CONTINUACIÓN, DÍGAME QUÉ TIPO DE GESTIONES ESPERA UD. QUE SEA POSIBLE REALIZAR A TRAVÉS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA ZUZENEAN

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	España / España	Beste herrialde bat / Otro país
Informazioa eskuratu / Obtener información	34	43	29	38	41	30	37	34	36	30	36	34	32
Tramiteren bat egin / Realizar algún trámite	31	45	26	31	34	30	31	34	32	29	22	30	35
Dokumentuak erregistratu / Registrar documentos	10	11	9	10	9	10	10	6	11	10	10	10	12
Erreklamazioak edota iradokizunak egin / Realizar reclamaciones o sugerencias	8	11	8	7	5	9	7	7	8	7	12	8	6
Ordainketaren bat egin / Realizar algún pago	4	11	4	1	0	4	5	5	5	2	11	4	7
Denak, ahal direnak / Todas, las que se puedan	2	1	2	2	7	3	2	1	2	2	1	2	2
On-line gestio gehiago / Más gestiones on-line	2	2	2	1	7	2	2	2	3	1	0	2	1
Ez du ezeren falta sentitzen / No echa de menos nada	1	2	0	2	0	1	1	0	1	1	0	1	0
Beste batzuk / Otros	7	8	7	5	2	8	6	4	6	8	10	7	4
Ed-Ee / Ns-Nc	36	27	38	37	26	37	35	41	33	38	35	36	36
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(336)	(465)	(378)	(19)	(500)	(700)	(208)	(615)	(328)	(49)	(955)	(242)

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS			LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL					
		Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi-mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langa-betua / Desempleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estudiante	Jubilatu/pentsioduna/errentaduna / Jubilado/pensionista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones
Informazioa eskuratu / Obtener información	34	37	33	34	34	38	25	25	34	19
Tramiteren bat egin / Realizar algún trámite	31	24	33	32	30	34	23	40	26	39
Dokumentuak erregistratu / Registrar documentos	10	7	9	12	9	12	8	5	11	0
Erreklamazioak edota iradokizunak egin / Realizar reclamaciones o sugerencias	8	5	9	9	9	6	2	2	8	5
Ordainketaren bat egin / Realizar algún pago	4	3	5	4	4	3	4	2	8	0
Denak, ahal direnak / Todas, las que se puedan	2	2	3	2	2	1	6	4	4	7
On-line gestio gehiago / Más gestiones on-line	2	0	1	3	2	1	0	0	0	0
Ez du ezeren falta sentitzen / No echa de menos nada	1	0	1	1	1	2	0	0	1	0
Beste batzuk / Otros	7	4	6	8	7	7	0	2	11	0
Ed-Ee / Ns-Nc	36	43	35	33	35	31	57	47	37	49
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(266)	(453)	(481)	(791)	(261)	(27)	(34)	(71)	(10)

Inkestaturek espontaneoki emandako erantzunak ondoren kodifikatu dira / Se ha realizado una codificación posterior de las respuestas dadas espontáneamente por las personas encuestadas  
 Ehuneko batura ez da 100 hiru erantzun eskatzen zirelako / Los porcentajes no suman 100 porque se pedía dar tres respuestas

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA		ARRETA / ATENCIÓN	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)	Jendaurrekoa / Presencial	Telefonikoa / Telefónica
Informazioa eskuratu / Obtener información	34	33	34	39	46	22	21	52
Tramiteren bat egin / Realizar algún trámite	31	31	30	34	34	28	35	25
Dokumentuak erregistratu / Registrar documentos	10	6	11	9	14	6	13	6
Erreklamazioak edota iradokizunak egin / Realizar reclamaciones o sugerencias	8	12	7	13	11	5	12	3
Ordainketaren bat egin / Realizar algún pago	4	2	5	2	6	2	6	2
Denak, ahal direnak / Todas, las que se puedan	2	1	2	5	2	2	2	2
On-line gestio gehiago / Más gestiones on-line	2	3	2	3	1	2	1	3
Ez du ezeren falta sentitzen / No echa de menos nada	1	2	1	2	0	2	1	0
Beste batzuk / Otros	7	10	6	2	11	2	10	2
Ed-Ee / Ns-Nc	36	35	36	31	27	44	39	31
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(173)	(932)	(92)	(600)	(600)	(900)	(300)

Inkestatuek espontaneoki emandako erantzunak ondoren kodifikatu dira / Se ha realizado una codificación posterior de las respuestas dadas espontáneamente por las personas encuestadas

Ehuneko batura ez da 100 hiru erantzun eskatzen zirelako / Los porcentajes no suman 100 porque se pedía dar tres respuestas

### 4.3 – Itxaronaldia bulegoetan / Tiempo de espera en oficinas

GUTXI GORABEHERA ZENBAT MINUTU ITXARON BEHAR IZAN DUZU BULEGOAN SARTU ZARENETIK ATENDITUA IZAN ARTE? / APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTOS MINUTOS HA TENIDO QUE ESPERAR DESDE SU LLEGADA A LA OFICINA HASTA QUE FINALMENTE LE HAN ATENDIDO?

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIKO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	España / España	Beste herrialde bat / Otro país
Minutu 1 baino gutxiago / Menos de 1 minuto	19	31	12	26	0	18	21	19	19	23	11	20	18
1 - 5 minutu artean / De 1 a 5 minutos	30	42	24	31	53	28	31	32	32	26	27	30	31
5 - 10 minutu artean / De 5 a 10 minutos	25	20	26	25	31	23	26	25	26	24	19	23	31
11 - 20 minutu artean / De 11 a 20 minutos	11	5	15	8	16	13	10	11	8	13	30	12	7
21 - 30 minutu artean / De 21 a 30 minutos	5	1	7	5	0	6	5	5	4	7	9	5	5
30 minutu baino gehiago / Más de 30 minutos	9	1	15	4	0	12	7	8	11	8	4	10	8
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(900)	(299)	(294)	(298)	(9)	(411)	(489)	(170)	(442)	(247)	(41)	(684)	(216)

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS			LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL					
		Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi-mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desempleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estudiante	Jubilatua/ pentsioduna/ errentaduna / Jubilado/ pensionista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones
Minutu 1 baino gutxiago / Menos de 1 minuto	19	21	18	20	21	16	33	23	12	28
1 - 5 minutu artean / De 1 a 5 minutos	30	30	29	31	31	29	41	12	30	40
5 - 10 minutu artean / De 5 a 10 minutos	25	23	27	23	25	22	18	47	22	21
11 - 20 minutu artean / De 11 a 20 minutos	11	15	12	9	10	10	9	18	25	0
21 - 30 minutu artean / De 21 a 30 minutos	5	4	5	6	4	11	0	0	7	0
30 minutu baino gehiago / Más de 30 minutos	9	6	9	11	10	11	0	0	4	10
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(900)	(199)	(354)	(347)	(585)	(200)	(18)	(28)	(58)	(8)

Galdera hau soilik **jendaurreko arreta zerbitzuaren** erabiltzaileei egin zaie (inkestauen %58) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Presencial** (58% de las y los encuestados)

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)
Minutu 1 baino gutxiago / Menos de 1 minuto	19	23	18	25	4	35
1 - 5 minutu artean / De 1 a 5 minutos	30	28	31	25	26	34
5 - 10 minutu artean / De 5 a 10 minutos	25	21	25	26	25	25
11 - 20 minutu artean / De 11 a 20 minutos	11	8	12	2	17	5
21 - 30 minutu artean / De 21 a 30 minutos	5	8	4	12	9	2
30 minutu baino gehiago / Más de 30 minutos	9	12	9	8	19	0
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	1	0	0
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(900)	(145)	(694)	(60)	(450)	(450)

Galdera hau soilik **jendaurreko arreta zerbitzuaren** erabiltzaileei egin zaie (inkestauen %58) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Presencial** (58% de las y los encuestados)

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIKO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	Espainia / España	Beste herrialde bat / Otro país
<i>Itxarondako batezbesteko minutuak / Media de minutos de espera</i>	<b>12</b>	4	17	7	7	14	10	10	12	12	11	12	11
<i>n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)</i>	(898)	(299)	(293)	(297)	(9)	(410)	(488)	(170)	(441)	(246)	(41)	(682)	(216)

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL					
		Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren maila- koak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi- mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desem- pleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estu- diante	Jubilatua/pensio- duna/errentaduna / Jubilado/pensio- nista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones	
<i>Itxarondako batezbesteko minutuak / Media de minutos de espera</i>	<b>12</b>	10	12	12	11	14	4	7	10	7	
<i>n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)</i>	(898)	(199)	(353)	(346)	(584)	(199)	(18)	(28)	(58)	(8)	

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)
<i>Itxarondako batezbesteko minutuak / Media de minutos de espera</i>	<b>12</b>	14	11	9	19	4
<i>n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)</i>	(898)	(145)	(694)	(58)	(449)	(449)

Galdera hau soilik **jendaurreko arreta zerbitzuaren** erabiltzaileei egin zaie (inkestatuen %58) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Presencial** (58% de las y los encuestados)

ITXARONALDI HORI IRUDITU ZAIZU... / ESTE TIEMPO DE ESPERA A UD. LE HA PARECIDO...

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO			ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	Espainia / España	Beste herrialde bat / Otro país	
Laburra / Corto	36	33	32	48	46	35	37	37	36	36	34	36	36	
Egokia / Adecuado	50	64	49	41	38	50	51	48	51	50	53	49	55	
Luzuegia / Excesivo	13	2	19	11	16	15	12	15	12	15	11	15	9	
Ed-Ee / Ns-Nc	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(899)	(299)	(294)	(297)	(9)	(411)	(488)	(170)	(442)	(246)	(41)	(683)	(216)	

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL					
		Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren maila- koak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi- mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desem- pleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estu- diente	Jubilatua/pentsio- duna/errentaduna / Jubilado/pensio- nista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones	
Laburra / Corto	36	37	34	37	37	37	37	47	15	35	30
Egokia / Adecuado	50	54	53	45	50	46	44	73	54	60	
Luzuegia / Excesivo	13	9	12	17	13	16	9	12	10	10	
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(899)	(199)	(354)	(346)	(584)	(200)	(18)	(28)	(58)	(8)	

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)
Laburra / Corto	36	40	35	41	29	44
Egokia / Adecuado	50	38	53	44	48	53
Luzuegia / Excesivo	13	22	12	15	23	4
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	0	1	0
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(899)	(145)	(694)	(59)	(450)	(449)

Galdera hau soilik **jendaurreko arreta zerbitzuaren** erabiltzaileei egin zaie (inkestauen %58) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Presencial** (58% de las y los encuestados)



ZURE USTEZ, ZENBATEKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA? / ¿CUÁNTO ES EL TIEMPO DE ESPERA QUE ESTIMA QUE HUBIERA SIDO ADECUADO?

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	España / España	Beste herrialde bat / Otro país
Batezbesteko minutuak / Media de minutos	<b>15</b>	6	17	10	10	15	15	12	15	17	10	14	17
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(95)	(4)	(56)	(34)	(1)	(49)	(46)	(20)	(43)	(28)	(4)	(81)	(14)

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL					
		Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren maila- koak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi- mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desem- pleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estu- diante	Jubilatua/pensio- duna/errentaduna / Jubilado/pensio- nista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones	
Batezbesteko minutuak / Media de minutos	<b>15</b>	15	17	14	15	17	10	5	9	15	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(95)	(16)	(33)	(46)	(60)	(25)	(1)	(2)	(5)	(1)	

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)
Batezbesteko minutuak / Media de minutos	<b>15</b>	11	16	20	16	10
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(95)	(26)	(62)	(7)	(85)	(10)

Galdera hau itxaronaldia luzeegia iruditu zaien jendaurreko zerbitzuaren erabiltzaileei soilik egin zaie (inkestaturen %8) /

Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del Servicio Presencial a quienes el tiempo de espera les ha parecido excesivo (8% de las y los encuestados)

#### 4.4 – Harremanetan jartzeko beharrezko dei-kopurua / Número de llamadas necesarias para contactar

ZENBAT DEI EGIN DITUZU ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO? / ¿CUÁNTAS LLAMADAS HA TENIDO QUE REALIZAR PARA CONTACTAR CON EL SERVICIO?

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	España / España	Beste herrialde bat / Otro país
Dei bat / Una llamada	88	95	86	86	100	88	88	87	88	86	100	88	81
Bi dei / Dos llamadas	8	3	11	8	0	8	9	5	10	7	0	8	15
Hiru dei / Tres llamadas	1	3	0	3	0	2	0	3	1	0	0	1	0
Lau dei edo gehiago / Cuatro o más llamadas	3	0	4	4	0	2	3	5	1	6	0	3	4
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(300)	(37)	(171)	(80)	(10)	(89)	(211)	(38)	(173)	(81)	(8)	(271)	(26)

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL					
		Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi-mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langa-betua / Desempleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estudiante	Jubilatua/pentsioduna/errentaduna / Jubilado/pensionista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones	
Dei bat / Una llamada	88	85	90	87	88	87	56	100	100	100	
Bi dei / Dos llamadas	8	10	7	8	8	10	22	0	0	0	
Hiru dei / Tres llamadas	1	1	0	1	1	0	11	0	0	0	
Lau dei edo gehiago / Cuatro o más llamadas	3	3	3	3	3	3	11	0	0	0	
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(300)	(67)	(99)	(134)	(206)	(61)	(9)	(6)	(13)	(2)	

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA	
		Euskara / Euskera	Gastelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)
Dei bat / Una llamada	88	89	88	84	84	91
Bi dei / Dos llamadas	8	7	8	13	11	6
Hiru dei / Tres llamadas	1	0	1	0	1	1
Lau dei edo gehiago / Cuatro o más llamadas	3	4	3	3	4	2
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(300)	(28)	(238)	(32)	(150)	(150)

Galdera hau soilik arreta telefonikoaren erabiltzaileei egin zaie (inkestauen %42) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del Servicio Telefónico (42% de las y los encuestados)

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIKO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	Espainia / España	Beste herrialde bat / Otro país
Batezbesteko dei kopurua / Media de llamadas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(300)	(37)	(171)	(80)	(10)	(89)	(211)	(38)	(173)	(81)	(8)	(271)	(26)

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL					
		Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi-mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desempleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estudiante	Jubilatua/pentsioduna/errentaduna / Jubilado/pensionista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones	
Batezbesteko dei kopurua / Media de llamadas	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(300)	(67)	(99)	(134)	(206)	(61)	(9)	(6)	(13)	(2)	

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)
Batezbesteko dei kopurua / Media de llamadas	1	1	1	1	1	1
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(300)	(28)	(238)	(32)	(150)	(150)

Galdera hau soilik **arreta telefonikoaren** erabiltzaileei egin zaie (inkestauen %42) / Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as del **Servicio Telefónico** (42% de las y los encuestados)

## 4.5. – Tramitearen ebazpena / Resolución del trámite

AZKENEAN, ZUZENEAN ZERBITZUAK KONPONDU AL DU HONA EKARRI ZAITUEN ARRAZOA? / AL FINAL, EL SERVICIO DE ZUZENEAN ¿HA RESUELTO EL MOTIVO POR EL QUE HA ACUDIDO?

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA			SEXUA / SEXO			ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	Espainia / España	Beste herrialde bat / Otro país
Bai, modu egokian / Sí, de forma satisfactoria	82	81	85	79	72	79	85	80	86	77	86	82	83
Bai, baina ez oso modu egokian / Sí, de forma no satisfactoria	2	2	2	2	7	3	2	3	2	2	0	2	2
Ez, oraindik ez da konpondu / No, aún no se ha resuelto	15	16	13	18	21	18	13	18	12	21	14	15	15
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(336)	(465)	(378)	(19)	(500)	(700)	(208)	(615)	(328)	(49)	(955)	(242)

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL					
		Lehen maila- koak edo ba- xuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren maila- koak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi- mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langa- betua / Desem- pleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estu- diente	Jubilatua/pensio- duna/errentaduna / Jubilado/pensio- nista/rentista	Beste egoe- ra batean / Otras situa- ciones	
Bai, modu egokian / Sí, de forma satisfactoria	82	84	80	83	82	85	90	73	79	93	
Bai, baina ez oso modu egokian / Sí, de forma no satisfactoria	2	1	2	2	2	3	2	6	1	0	
Ez, oraindik ez da konpondu / No, aún no se ha resuelto	15	14	17	14	16	13	8	21	20	7	
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(266)	(453)	(481)	(791)	(261)	(27)	(34)	(71)	(10)	

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA		ARRETA / ATENCIÓN	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)	Jendaurrekoa / Presencial	Telefonikoa / Telefónica
Bai, modu egokian / Sí, de forma satisfactoria	82	75	84	82	84	80	79	87
Bai, baina ez oso modu egokian / Sí, de forma no satisfactoria	2	3	2	2	3	1	1	4
Ez, oraindik ez da konpondu / No, aún no se ha resuelto	15	22	14	16	13	18	20	9
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	0	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(1200)	(173)	(932)	(92)	(600)	(600)	(900)	(300)

KONTSULTARI KONPONBIDEA EMAN EZ IZANAREN ARRAZOI NAGUSIA ZEIN DA? / ¿CUÁL HA SIDO LA PRINCIPAL RAZÓN POR LA QUE NO SE HA RESUELTO?

	GUZTIRA / TOTAL	BIZILEKU LURRALDEA / TERRITORIO RESIDENCIA				SEXUA / SEXO			ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				JAIKO LEKUA / LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat / Otro	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer	18-29	30-45	46-64	≥65	Espainia / España	Beste herrialde bat / Otro país	
Gaia argitze bidean dago, erabakirik ez da hartu oraindik / El asunto está en curso, pendiente de ser decidido	61	29	66	70	79	59	62	58	57	67	54	61	59	
Dokumentazioa falta izanagatik / Faltaba documentación **	8	14	7	6	9	10	7	12	9	4	27	7	14	
Ezin konpondu telefonoz / No se podía resolver por teléfono *	6	11	4	6	11	7	5	0	7	9	0	7	0	
Epez kanpoko gaia / El asunto está fuera de plazo	4	0	4	5	0	1	5	4	2	6	0	3	4	
Gaia ez dagokio Eusko Jaurlaritzari / No compete al Gobierno Vasco	3	13	1	1	0	2	4	5	3	2	9	3	7	
Eskatutako informazioa/dokumentazioa ez dago eskuragarri oraindik / La información/documentación solicitada aún no está disponible	3	4	1	4	0	3	3	2	2	4	0	3	4	
Beste batzuk / Otras	9	8	13	5	0	11	7	14	12	4	9	10	6	
Ed-Ee / Ns-Nc	6	21	3	2	0	7	6	6	9	4	0	6	7	
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(209)	(59)	(67)	(78)	(5)	(102)	(107)	(41)	(86)	(74)	(8)	(165)	(44)	

	GUZTIRA / TOTAL	IKASKETA MAILA / ESTUDIOS FINALIZADOS				LAN EGOERA / OCUPACIÓN ACTUAL					
		Lehen mailakoak edo baxuagoak / Primarios o inferiores	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa / Secundarios y Profesionales	Goi-mailakoak / Superiores	Ordaindutako landuna / Trabajo remunerado	Langabetua / Desempleado/a	Etxeko lanak / Labores de casa	Ikaslea / Estudiante	Jubilatua/pentsioduna/errentaduna / Jubilado/pensionista/rentista	Beste egoera batean / Otras situaciones	
Gaia argitze bidean dago, erabakirik ez da hartu oraindik / El asunto está en curso, pendiente de ser decidido	61	70	61	55	63	51	75	46	74	0	
Dokumentazioa falta izanagatik / Faltaba documentación **	8	7	8	9	7	10	0	28	13	0	
Ezin konpondu telefonoz / No se podía resolver por teléfono *	6	0	8	7	7	7	0	0	0	0	
Epez kanpoko gaia / El asunto está fuera de plazo	4	3	6	2	4	6	0	0	0	0	
Gaia ez dagokio Eusko Jaurlaritzari / No compete al Gobierno Vasco	3	3	5	2	2	7	0	0	8		
Eskatutako informazioa/dokumentazioa ez dago eskuragarri oraindik / La información/documentación solicitada aún no está disponible	3	2	4	2	2	4	0	0	0	100	
Beste batzuk / Otras	9	9	2	16	9	11	0	19	5	0	
Ed-Ee / Ns-Nc	6	5	6	7	6	5	25	8	0	0	
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(209)	(47)	(88)	(74)	(140)	(40)	(3)	(8)	(15)	(1)	

Galdera hau soilik zerbizura jotzeko arrazoi oraindik konpondu ez zaien erabiltzaileei egin zaie (inkestatuen %15) /

Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as a los que aún no se ha resuelto el motivo de acudir al servicio (15% de las y los encuestados)

\* Erantzun aukera hau ez zitzaien jendaurreko arretaren erabiltzaileei irakurri / Esta opción de respuesta no se leyó a los/las usuarios/as del Servicio Presencial

\*\* Erantzun aukera hau ez zitzaien arreta telefonikoaren erabiltzaileei irakurri / Esta opción de respuesta no se leyó a los/las usuarios/as del Servicio Telefónico

	GUZTIRA / TOTAL	ARRETARAKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA / PREFERENCIA IDIOMA ATENCIÓN			LAGINALDIA / OLEADA		ARRETA / ATENCIÓN	
		Euskara / Euskera	Gaztelania / Castellano	Euskara nahiz gaztelania / Indistintamente euskera o castellano	1. laginal. (ekaina) / 1ª oleada (junio)	2. laginal. (urria) / 2ª oleada (octubre)	Jendaurrekoa / Presencial	Telefonikoa / Telefónica
Gaia argitze bidean dago, erabakirik ez da hartu oraindik / El asunto está en curso, pendiente de ser decidido	61	71	60	46	62	60	65	46
Dokumentazioa falta izanagatik / Faltaba documentación **	8	0	11	4	4	11	10	4
Ezin konpondu telefonoz / No se podía resolver por teléfono *	6	2	7	10	5	7	1	23
Epez kanpoko gaia / El asunto está fuera de plazo	4	5	3	7	2	5	3	4
Gaia ez dagokio Eusko Jaurlaritzari / No compete al Gobierno Vasco	3	2	4	3	5	2	4	0
Eskatutako informazioa/dokumentazioa ez dago eskuragarri oraindik / La información/documentación solicitada aún no está disponible	3	7	2	0	5	1	4	0
Beste batzuk / Otras	9	12	8	10	14	5	6	19
Ed-Ee / Ns-Nc	6	1	5	20	3	9	7	4
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(209)	(41)	(150)	(17)	(100)	(109)	(183)	(26)

Galdera hau soilik zerbitzura jotzeko arrazoia oraindik **konpondu ez** zaien erabiltzaileei egin zaie (inkestatuena %15) /

Esta pregunta sólo se ha realizado a los/las usuarios/as a los que aún **no se ha resuelto** el motivo de acudir al servicio (15% de las y los encuestados)

\* Erantzun aukera hau ez zitzaien jendaurreko arretaren erabiltzaileei irakurri / Esta opción de respuesta no se leyó a los/las usuarios/as del Servicio Presencial

\*\* Erantzun aukera hau ez zitzaien arreta telefonikoaren erabiltzaileei irakurri / Esta opción de respuesta no se leyó a los/las usuarios/as del Servicio Telefónico

