



**Estudio 2023 de  
expectativas y satisfacción  
de las personas usuarias  
del servicio presencial  
y telefónico de Atención  
Ciudadana del  
Gobierno Vasco**

# **ZUZENEAN**

29 de diciembre de 2023

**Siadeco**<sup>x</sup>  
ikerketa aplikatua



Berio pasealekua 11, 20018 Donostia  
943 31 00 34  
[siadeco@siadeco.eus](mailto:siadeco@siadeco.eus)

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO</b>	<b>4</b>
1.1. Objetivos del estudio	5
1.2. Ficha técnica	6
<b>2. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS</b>	<b>9</b>
2.1. Sexo	11
2.2. Edad	12
2.3. Territorio histórico de residencia	13
2.4. Lugar de nacimiento	14
2.5. Nivel de estudios finalizados	15
2.6. Ocupación actual	16
2.7. Conocimiento hablado de euskera	17
2.8. Idioma de preferencia	18
<b>3. VALORACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LA CITA PREVIA</b>	<b>19</b>
3.1. Valoración de la cita previa en la atención presencial	21
3.2. Valoración de la gestión para anular la cita previa	26
<b>4. CONOCIMIENTO Y USO DE ZUZENEAN</b>	<b>29</b>
4.1. Grado de uso anual de Zuzenean	31
4.2. Principales motivos para acudir a Zuzenean	32
4.3. Materia sobre la que realizó el trámite	35
4.4. Forma de conocimiento del servicio	37
4.5. Conocimiento y uso de la web	40
4.6. Conocimiento y uso del buzón de correo electrónico y del servicio de mensajería instantánea de Telegram	47
4.7. El certificado de identificación electrónica “B@KQ”	53

<b>5. VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE ZUZENEAN</b>	<b>54</b>
5.1. Valoración general del desempeño	57
5.2. Valoración comparada del servicio Zuzenean	60
5.3. Valoración del espacio físico	63
5.4. Valoración de la gestión de la cita previa	65
5.5. Valoración del personal de atención	66
5.6. Valoración de la información facilitada	69
5.7. Valoración del proceso de tramitación electrónica	72
5.8. Evolución de las principales áreas de servicio según delegación y canal	76
<b>6. TIEMPO DE ESPERA, RESOLUCIÓN Y SATISFACCIÓN</b>	<b>80</b>
6.1. Amplitud del horario de atención al público	83
6.2. Tiempo de espera en oficinas	86
6.3. Número de llamadas y tiempo de espera en atención telefónica	88
6.4. Valoración del tiempo de espera antes de ser atendida	94
6.5. Valoración de la atención por un operador virtual	96
6.6. Resolución del trámite	99
6.7. Recomendación de Zuzenean	103
<b>7. INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN</b>	<b>106</b>



# 1

## Introducción: planteamiento metodológico

## 1.1.

### Objetivos de estudio

#### Objetivo general

Conocer el grado de expectativas y satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean en 2023

#### Objetivos específicos

Los **objetivos específicos**, sobre los que se ha trabajado cara a dar respuesta al objetivo general, vienen recogidos en la Carta de Servicios de Zuzenean y son los siguientes:

- Satisfacción con relación a las infraestructuras e instalaciones de las oficinas de Zuzenean.
- Satisfacción con relación a la gestión de la cita previa en las oficinas de Zuzenean (identificación, acceso, espera).
- Satisfacción con relación al personal de atención.
- Satisfacción con relación al tiempo en ser atendido.
- Satisfacción con la relación a la información facilitada.
- Satisfacción con la amplitud del horario de atención al público.
- Satisfacción con el sistema de cita previa (modo de solicitud) para acudir a las oficinas de Zuzenean de atención presencial.
- Satisfacción con el plazo de tiempo requerido para lograr una cita previa en las oficinas de Zuzenean.
- Satisfacción con el proceso de tramitación electrónica realizado, con consentimiento, por medio de funcionario/a habilitado/a.
- Satisfacción con el proceso de tramitación electrónica en la web del Gobierno Vasco.
- Satisfacción con la web euskadi.eus
- Satisfacción global con la calidad del servicio.
- Recomendación de Zuzenean.

## 1.2.

### Ficha técnica

#### **Universo objeto de estudio**

Las personas usuarias del servicio de atención presencial y del servicio de atención telefónica del Servicio de Atención Zuzenean del Gobierno Vasco.

#### **Metodología**

Metodología de exploración y análisis cuantitativo de datos obtenidos mediante un proceso de encuestación a una muestra representativa de personas usuarias del servicio de atención de Zuzenean.

#### **Técnica de estudio**

Entrevista personal en las oficinas de atención de Zuzenean a personas que acaban de recibir la atención presencial y entrevista telefónica a personas que previamente han recibido atención telefónica, a partir de un cuestionario compuesto por preguntas cerradas y adaptadas a cada canal de atención.

#### **Diseño de la muestra: tamaño y margen de error**

El tamaño de la muestra final ha sido de **1.500 entrevistas**. 1.000 entrevistas “in situ” en las propias oficinas a personas que han recibido la atención presencial de Zuzenean y 500 entrevistas telefónicas a personas que han recibido la atención a través del servicio telefónico. Para el conjunto de las 1.500 entrevistas, el margen de error muestral de los datos es del  $\pm 2,58\%$ , para un nivel de confianza del 95,5% (en el que  $p=q=0,5$ ).

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

## Distribución de la muestra

Partiendo de un tamaño de muestra global de 1500 encuestas, con el fin de optimizar los márgenes de error estadístico para cada canal y oficina de atención, se ha realizado un diseño muestral aleatorio estratificado, con afijación no proporcional a las atenciones prestadas en cada estrato, pero que tiene en cuenta el peso de los mismos.

Los datos obtenidos han sido ponderados en función de las atenciones reales realizadas en los primeros 9 meses de 2023 a través de los distintos canales, a fin de proporcionar una fotografía ajustada a la realidad del Servicio de Atención Ciudadana que presta Zuzenean.

Seguidamente se reflejan las muestras y los criterios de asignación y de ponderación que se han utilizado:

	Encuestas realizadas		Márgenes de error *	Atenciones enero-septiembre 2023, ambos incluidos		Índice ponderación 2023	Encuestas según peso canal ajustado a atenciones enero-septiembre 2023	
	Abs.	%		Abs.	%		Abs	%
Oficina Bilbao	400	26,7	+4,99	122.157	27,4	<b>1,02700810685989</b>	411	27,4
Oficina Donostia	290	19,3	+5,85	49.171	11,0	<b>0,57019912613765</b>	165	11,0
Oficina Vitoria-Gasteiz	310	20,7	+5,67	63.226	14,2	<b>0,68588217715936</b>	213	14,2
Canal presencial	1.000	66,7	+3,16	234.554	52,6		789	52,6
Canal telefónico	500	33,3	+4,47	211.488	47,4	<b>1,42243107151345</b>	711	47,4
<b>Total</b>	<b>1.500</b>	<b>100,0</b>	<b>+2,58</b>	<b>446.042</b>	<b>100,0</b>		<b>1.500</b>	<b>100,0</b>

\* Márgenes de error para un nivel de confianza del 95,5% (en el que  $p=q=0,5\%$ )

## **Fechas de realización del trabajo de campo**

Las fechas de realización del estudio han sido las siguientes:

- › Aprobación de los cuestionarios: 12 de septiembre de 2023.
- › El trabajo de encuestación presencial se realizó entre el 23 y el 31 de octubre de 2023.
- › El trabajo de encuestación telefónico se realizó entre el 24 de octubre y el 3 de noviembre de 2023
- › Incidencias: el periodo de realización del trabajo de campo coincidió con la convocatoria de huelga del sector público vasco del 25 de octubre. Ese día no se realizó ninguna encuesta y el atraso generado se recuperó alargando un día más la previsión inicial para la realización del trabajo de campo.





## 2

### **Perfil sociodemográfico** de las personas usuarias

Las **características sociodemográficas** de las personas usuarias del servicio de atención ciudadana de Zuzenean son las siguientes:

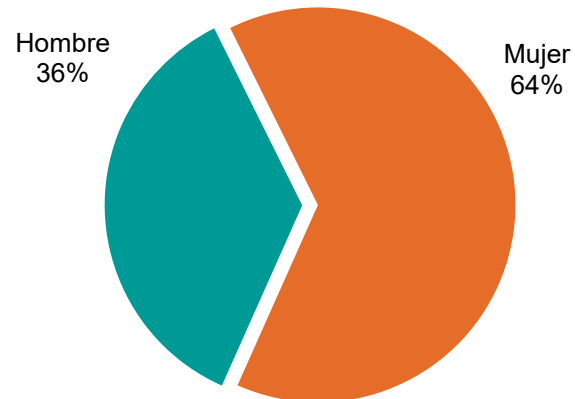
- **Sexo:** mayoritariamente son **mujeres** (64% frente a 36% de hombres)
- **Edad:** la media de edad de las personas entrevistadas es de 43,3 años, siendo el grupo de **edad de 30-45 años** el que presenta un porcentaje más elevado (**45% del total de la muestra**), **seguido del de 46-64 años (32%)**
- **Territorio de residencia:** prácticamente la mitad de las personas entrevistadas (**49%**) **residen en Bizkaia**, el **26%** en **Gipuzkoa** y el **22%** en **Araba**.
- **Lugar de nacimiento:** el **54%** de las personas entrevistadas han nacido en la **CAE** y el **36%** fuera del Estado español. Cabe señalar que el **porcentaje de personas nacidas fuera de España es notablemente más elevado entre las personas usuarias del servicio de atención presencial que entre las usuarias del servicio de atención telefónico (49% y 22% respectivamente)**.
- **Nivel de estudios finalizados:** el **35%** de las personas entrevistadas cuenta con **estudios universitarios**, el **22%** con algún tipo de **formación profesional**, el **20%** con **estudios primarios** y el **19%** con **estudios secundarios**. Entre las personas usuarias del servicio de atención telefónica, son proporcionalmente más las personas con estudios profesionales o universitarios (25% y 39% respectivamente); entre las usuarias del servicio de atención presencial son proporcionalmente más las personas con estudios primarios/EGB o con estudios secundarios/BUP (23% y 22% respectivamente).
- **Ocupación:** el **61%** de las personas entrevistadas **está desarrollando un trabajo remunerado**, mientras que el **20%** se encuentran **desempleadas**.
- **Conocimiento del euskera:** el **20%** de las personas entrevistadas **manifiesta hablar euskera correctamente**, y otro **8% bastante bien**. El conocimiento de euskera es superior entre personas que han recibido atención telefónica (25%) así como entre las que han acudido a la oficina de Donostia (27%)
- **Preferencia de idioma de atención:** el **82%** de las personas entrevistadas optan por el **castellano** como idioma para ser atendidas. El porcentaje de personas que optan por el **euskera** representa un **11%**. Quienes optan por el euskera destacan entre quienes han recibido atención telefónica (14%) y quienes han acudido a la oficina de Donostia (19%).

## 2.1.

### Perfil de las personas usuarias

#### 2.1.1. Sexo

Base: Total de personas entrevistadas

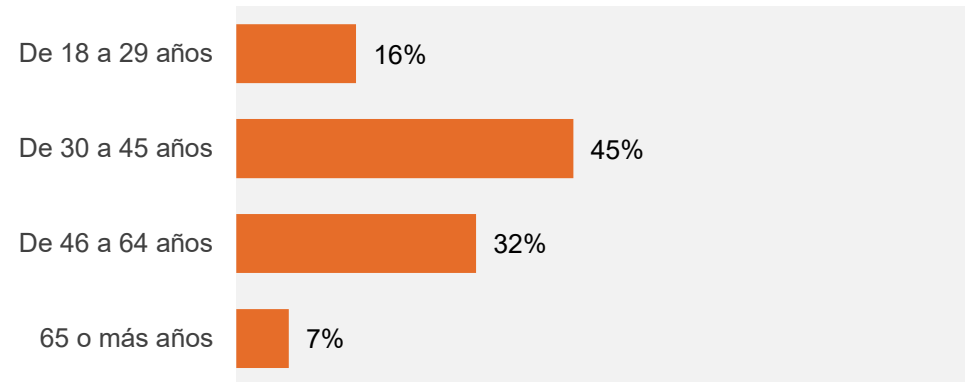


ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónico	Total
Hombre	35%	38%	36%
Mujer	65%	62%	64%

ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Hombre	33%	34%	38%
Mujer	67%	66%	62%

## 2.1.2. Edad

Base: Total de personas entrevistadas



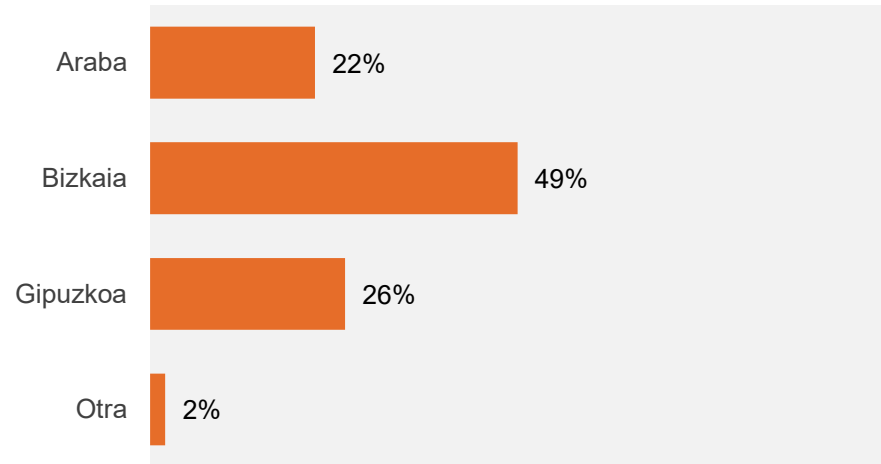
**MEDIA: 43,3 años**

ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónico	Total
De 18 a 29 años	16%	15%	16%
De 30 a 45 años	43%	47%	45%
De 46 a 64 años	32%	33%	32%
65 o más años	9%	5%	7%
<b>MEDIA</b>	<b>43,8</b>	<b>42,8</b>	<b>43,3</b>

ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
De 18 a 29 años	17%	16%	13%
De 30 a 45 años	43%	41%	45%
De 46 a 64 años	33%	32%	31%
65 o más años	7%	12%	11%
<b>MEDIA</b>	<b>43,0</b>	<b>44,8</b>	<b>44,6</b>

### 2.1.3. Territorio histórico de residencia

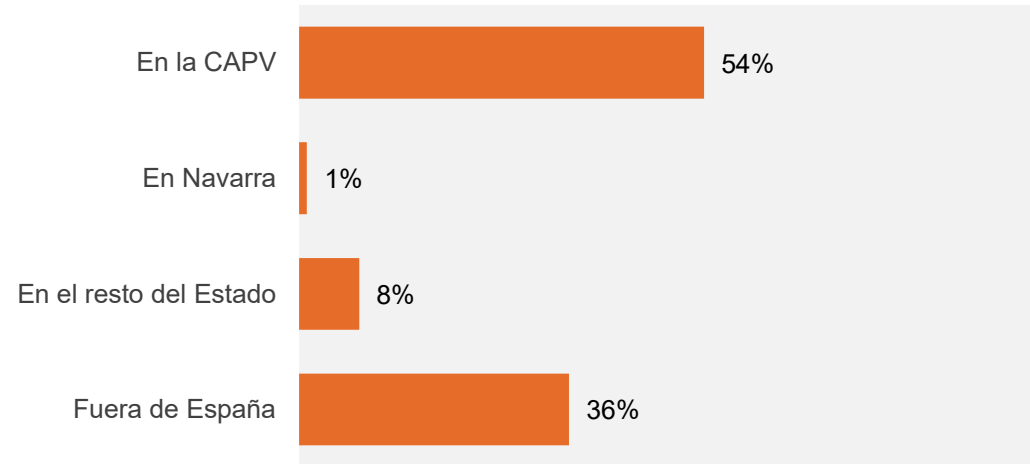
Base: Total de personas entrevistadas



ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónico	Total
Araba	26%	16%	22%
Bizkaia	51%	48%	49%
Gipuzkoa	22%	31%	26%
Otra	0%	5%	2%

## 2.1.4. Lugar de nacimiento

Base: Total de personas entrevistadas

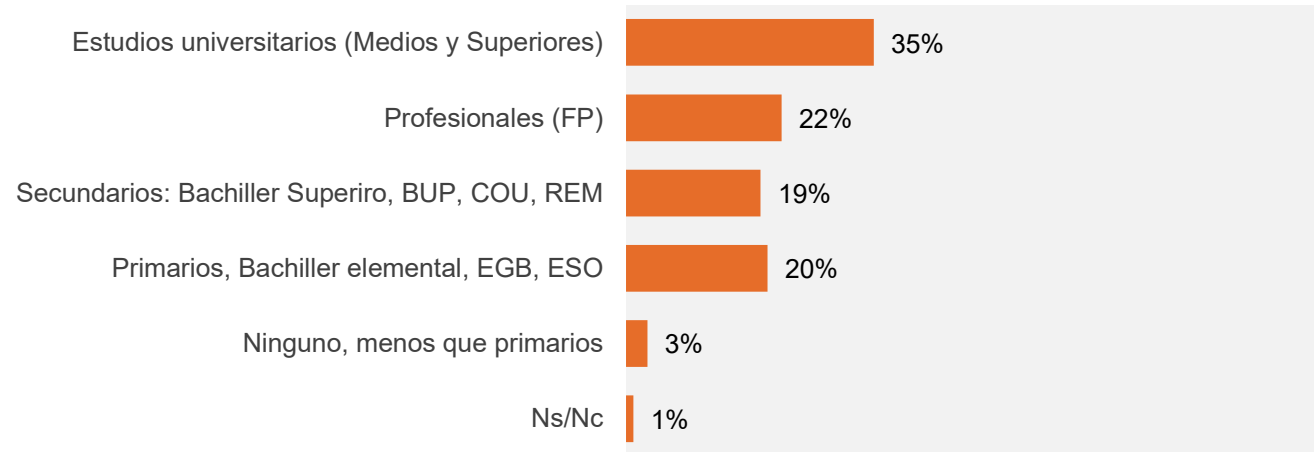


ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónico	Total
En la CAPV	42%	67%	54%
En Navarra	1%	2%	1%
En el resto del Estado	7%	10%	8%
Fuera de España	49%	22%	36%

ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
En la CAPV	42%	48%	38%
En Navarra	1%	1%	1%
En el resto del Estado	8%	7%	7%
Fuera de España	49%	44%	54%

## 2.1.5. Nivel de estudios finalizados

Base: Total de personas entrevistadas

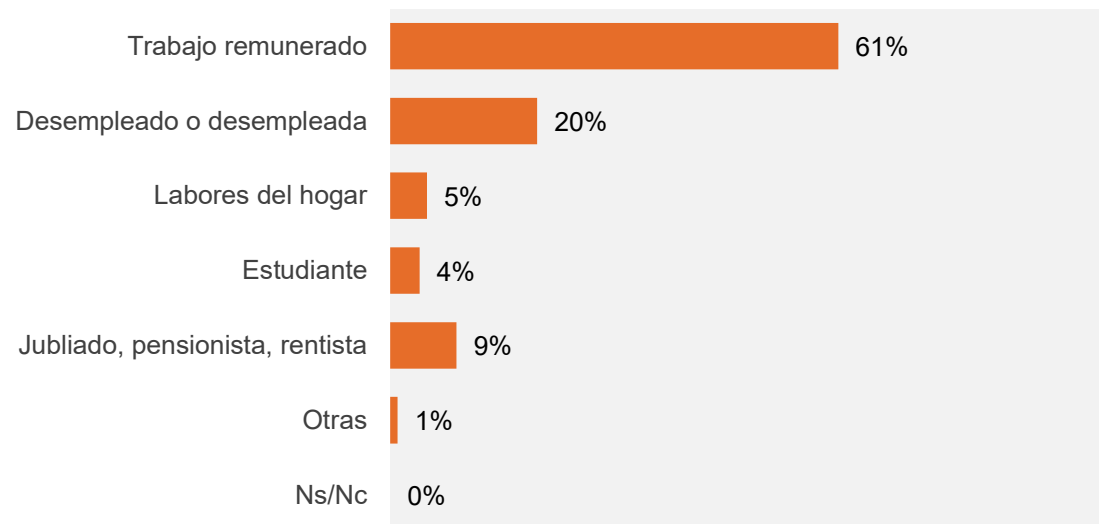


	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Ninguno, menos que primarios	4%	2%	3%
Primarios, bachiller elemental, EGB, ESO	23%	17%	20%
Secundarios: Bach superior, BUP, COU, REM	22%	15%	19%
Profesionales (FP)	19%	25%	22%
Estudios universitarios (medios y superiores)	31%	39%	35%
Ns/Nc	1%	1%	1%

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Ninguno, menos que primarios	5%	1%	5%
Primarios, bachiller elemental, EGB, ESO	25%	18%	26%
Secundarios: Bach superior, BUP, COU, REM	22%	25%	20%
Profesionales (FP)	17%	23%	21%
Estudios universitarios (medios y superiores)	31%	32%	28%
Ns/Nc	1%	1%	0%

## 2.1.6. Ocupación actual

Base: Total de personas entrevistadas



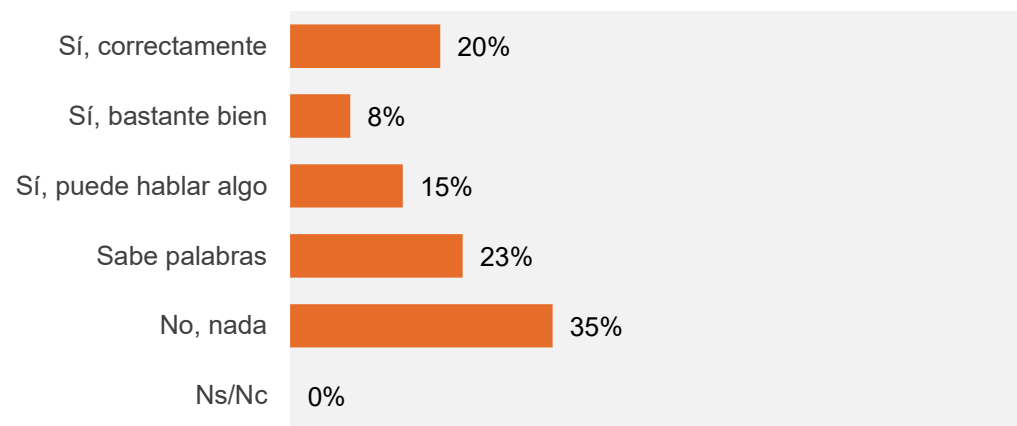
	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Trabajo remunerado	56%	66%	61%
Desempleado o desempleada	23%	18%	20%
Labores del hogar	4%	5%	5%
Estudiante	5%	3%	4%
Jubilado, pensionista, rentista	11%	7%	9%
Otras	1%	0%	1%
Ns/Nc	0%	0%	0%

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Trabajo remunerado	54%	61%	56%
Desempleado o desempleada	27%	17%	19%
Labores del hogar	3%	3%	6%
Estudiante	6%	4%	5%
Jubilado, pensionista, rentista	9%	14%	12%
Otras	1%	1%	2%
Ns/Nc	0%	0%	0%



## 2.1.7. Conocimiento hablado del euskera

Base: Total de personas entrevistadas

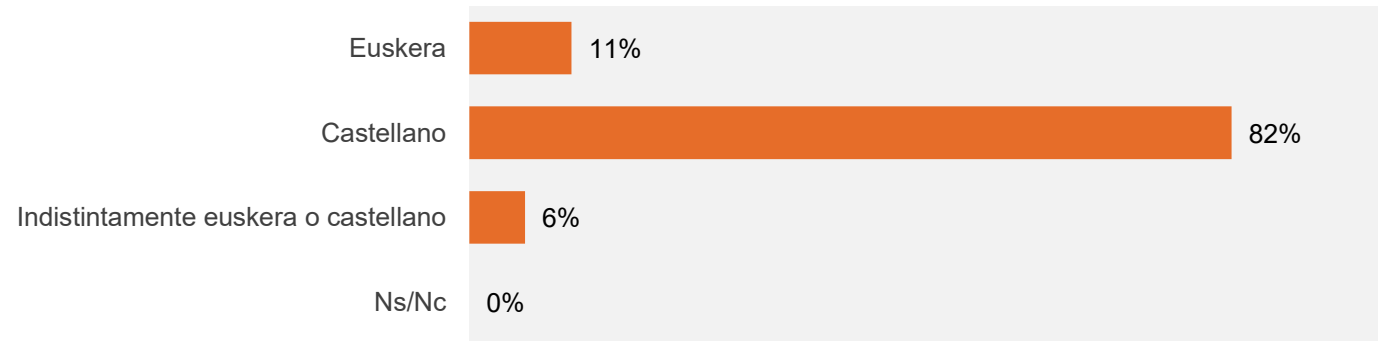


	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Sí, correctamente	16%	25%	20%
Sí, bastante bien	7%	9%	8%
Sí, puede hablar algo	14%	16%	15%
Sabe palabras	26%	18%	23%
No, nada	37%	32%	35%
Ns/Nc	0%	0%	0%

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Sí, correctamente	13%	27%	14%
Sí, bastante bien	9%	5%	4%
Sí, puede hablar algo	17%	13%	8%
Sabe palabras	20%	32%	34%
No, nada	40%	24%	41%
Ns/Nc	0%	0%	0%

## 2.1.8. Preferencia de idioma en atención

Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Euskera	8%	14%	11%
Castellano	86%	79%	82%
Indistintamente euskera o castellano	6%	7%	6%
Ns/Nc	0%	0%	0%

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Euskera	5%	19%	6%
Castellano	88%	77%	89%
Indistintamente euskera o castellano	7%	4%	6%
Ns/Nc	0%	0%	0%



# 3

## Valoración del servicio de gestión de la cita previa

**El 76% de las personas entrevistadas** que han recibido atención presencial se muestran **muy satisfechas con el sistema de gestión de la cita previa (identificación, acceso, espera) implantado en las oficinas**, y el 17% bastante satisfechas. **El grado medio de satisfacción con este sistema es de 9,1, y supera claramente el compromiso fijado en la Carta de Servicios (8,2)**

La gran mayoría de personas entrevistadas (**74%**), **ha obtenido la cita previa mediante el sistema on line**, mientras que un **22% lo ha hecho a través del teléfono** (el 17% a través del 012 y el 5% a través de agente de atención telefónica). La gran mayoría de personas usuarias **prefiere el sistema actual de cita previa (81%)** a acudir sin cita previa (16%)

**El 75%** de las personas entrevistadas se muestran **muy satisfechas con el plazo de tiempo para lograr su cita previa**, y el 19% bastante satisfechas. **El grado medio de satisfacción con este sistema es de 9,1, y supera ampliamente el compromiso fijado en la Carta de Servicios (6,0).**

**El 77% obtuvo la cita para el mismo día (41%) o para el día siguiente (36%)** y otro 18% para 2-3 días más tarde. El tiempo medio de espera es de un día.

**El 27% de las personas entrevistadas han necesitado anular alguna vez una cita previa** para acudir a las oficinas de Zuzenean; y de ellas, el **75% lo ha hecho a través de la aplicación de gestión de citas previas de Zuzenean por internet**. **El grado de satisfacción medio con el sistema utilizado para la anulación de la cita previa es muy elevado: 9,0**

# 3.1.

## Valoración de la cita previa en la atención presencial

### 3.1.1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el sistema de gestión de su cita previa implantado en las oficinas de atención presencial? (Indicador S2.AP.2.1.)\*

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial

ATENCIÓN PRESENCIAL

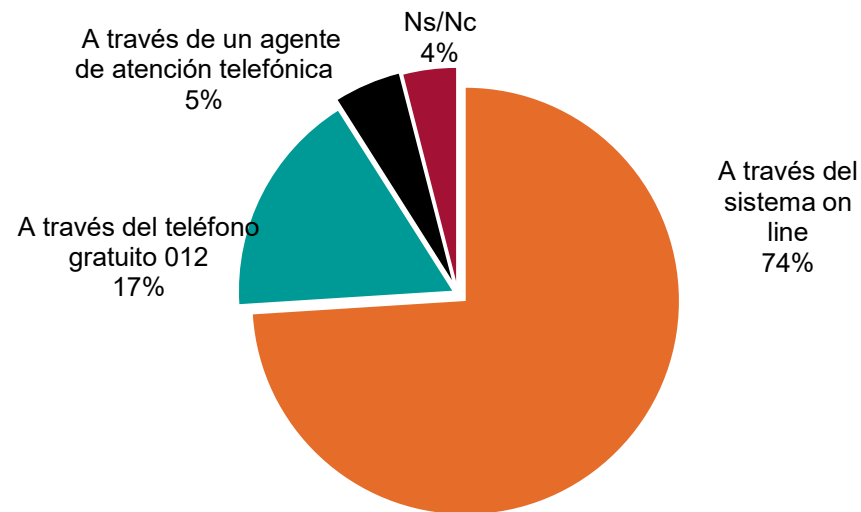


\* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

### 3.1.2. ¿Mediante qué sistema solicitó la cita previa?\*

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial

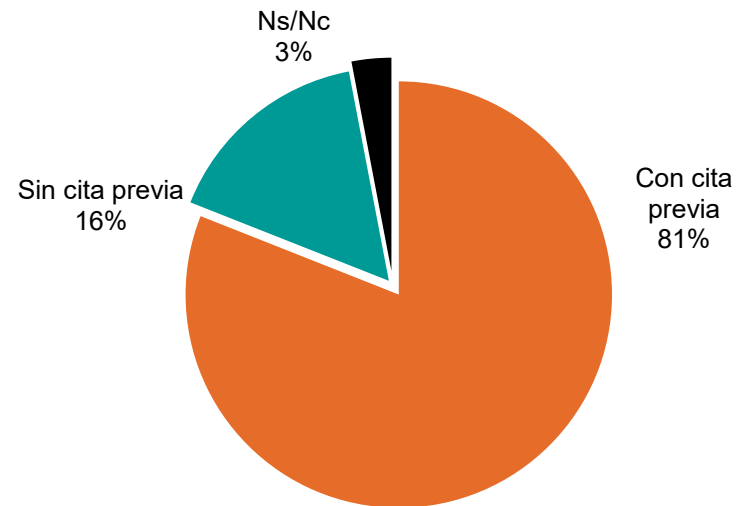


	ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
A través del sistema on line (ordenador, tablet, movil...)	76%	66%	76%	74%
A través del teléfono gratuito 012	13%	21%	22%	17%
A través de un agente de atención telefónica	6%	8%	1%	5%
Ns/Nc	5%	5%	1%	4%

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

### 3.1.2. ¿Prefiere el sistema actual de cita previa o acudir sin cita previa?\*

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial



ATENCIÓN PRESENCIAL				
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Con cita previa	82%	77%	80%	81%
Sin cita previa	15%	20%	17%	16%
Ns/Nc	3%	3%	3%	3%

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

### 3.1.1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el plazo de tiempo para lograr su cita previa? (Indicador S2.RE.2.3)\*

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial

## ATENCIÓN PRESENCIAL



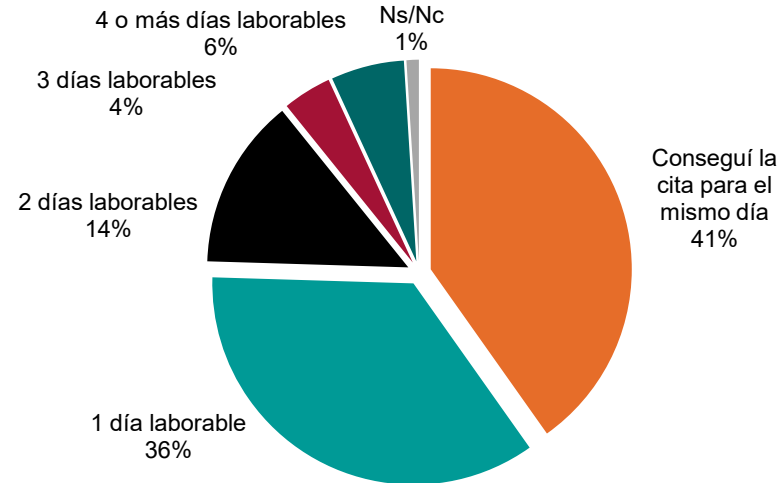
\* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.



### 3.1.2. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar?\*

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial



Media = 1,0 día

ATENCIÓN PRESENCIAL				
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Conseguí la cita para el mismo día	48%	45%	23%	41%
1 día laborable	35%	37%	38%	36%
2 días laborables	9%	11%	25%	14%
3 días laborables	4%	2%	5%	4%
4 días laborables	1%	1%	1%	1%
5 días laborables	1%	1%	0%	1%
6 días laborables	0%	1%	1%	1%
7 días laborables o más	1%	2%	5%	3%
Ns/Nc	0%	0%	1%	1%

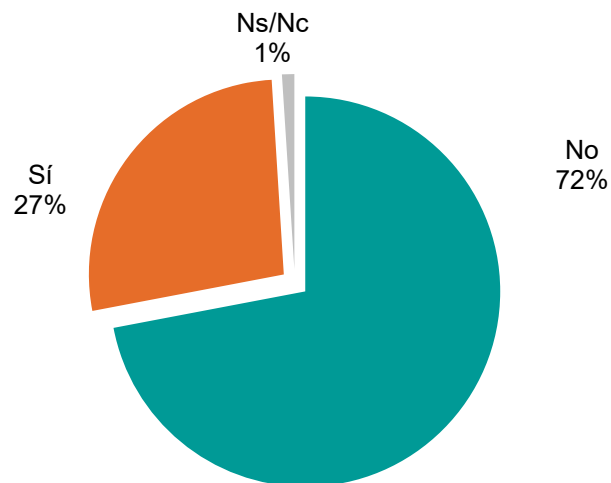
\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

## 3.2.

### Valoración de la gestión para anular la cita previa

#### 3.2.1. ¿Ha necesitado anular alguna vez una cita previa para las oficinas de atención presencial de Zuzenean?

Base: Total personas entrevistadas que han recibido atención presencial y personas entrevistadas que han recibido atención telefónica y han llamado alguna vez para pedir cita en las oficinas de atención presencial (77% del total de personas entrevistadas)



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónica	Total
Sí	29%	21%	38%	30%	21%	27%
No	71%	79%	62%	70%	77%	72%
Ns/Nc	1%	0%	0%	0%	2%	1%

### 3.2.2. ¿A través de qué medio la ha anulado? \*

*Base: Personas entrevistadas que han necesitado anular alguna vez una cita previa (27% del 77% que ha solicitado cita previa para las oficinas de atención presencial; 21% del total de personas entrevistadas )*

ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónica	Total
A través de un operador virtual telefónico	18%	27%	20%
Contactando con un agente de Zuzenean	4%	9%	5%
A través de la aplicación de gestión de citas previas de Zuzenean en internet	79%	64%	75%

*\* Porcentaje de personas que utilizó cada uno de los medios propuestos.*

### 3.2.3. ¿En general, cuál es su nivel de satisfacción con el sistema que utilizó para anular la cita previa?

Base: Personas entrevistadas que han necesitado anular alguna vez una cita previa (27% del 77% que han solicitado cita previa para las oficinas de atención presencial; 21% del total de personas entrevistadas )

ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónica	Total
Nivel de satisfacción medio*	9,1	8,9	9,0

\* Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “totalmente satisfecho, satisfecha”.



# 4

## Conocimiento y uso de Zuzenean

**Dos de cada tres de las personas entrevistadas (67%)** ha utilizado el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean **ocasionalmente en el último año**; y para el 27%, esta ha sido la primera vez que ha utilizado el servicio.

El **principal motivo** por el que se acude a las oficinas de Zuzenean es para **realizar algún trámite (54%)** y el siguiente es para pedir información (22%).

**Vivienda (38%), Asuntos Sociales** (donde se incluye todo lo referente a la Familia) (24%) y **Educación (11%)** son las áreas que generan el mayor número de trámites.

**El general, el principal canal de conocimiento de Zuzenean es la recomendación de amistades o familiares (35%), seguido de la página web (20%).** Sin embargo, según el canal de atención las diferencias son notables: entre las personas usuarias del canal telefónico, la página web alcanza el 34%; en cambio, entre las usuarias del canal presencial, destacan la recomendación de amistades y familiares (41%).

El **79%** de las personas usuarias **afirma conocer la web del Gobierno Vasco euskadi.eus**. De ellas, **83% afirma haberla utilizado** (es decir, **un 66% del total de personas usuarias**).

La **búsqueda de información (85%), la realización de trámites (66%) y la realización de consultas o sugerencias (60%)** son las funciones para las que en mayor medida se utiliza la web del Gobierno Vasco. Se observa que las personas usuarias del servicio de atención telefónico muestran un mayor grado de uso de todas las funciones por las que se pregunta.

El **38%** de las personas usuarias de la web del Gobierno Vasco se muestran **muy satisfechas con la web** y el 43% bastante satisfechas. El grado medio de satisfacción es de **7,9**.

El **medio más utilizado para informarse previamente**, antes de acudir a la oficina de Zuzenean de las gestiones a realizar es **internet (en general), utilizado por el 17%** de las personas que han recibido atención presencial; **a continuación, amigos/as o personas conocidas (13%) y la web euskadi.eus (13%)**

El **35% de las personas** entrevistadas conoce el servicio de atención por correo electrónico de euskadi.eus, y el **50% de ellas lo ha utilizado** en alguna ocasión (es decir, el 18% del total de personas entrevistadas).

El **8% de las personas** entrevistadas conoce el servicio de mensajería instantánea Telegram que ofrece Zuzenean, y el **24% de ellas lo ha utilizado** (en torno al 2% del total de personas entrevistadas).

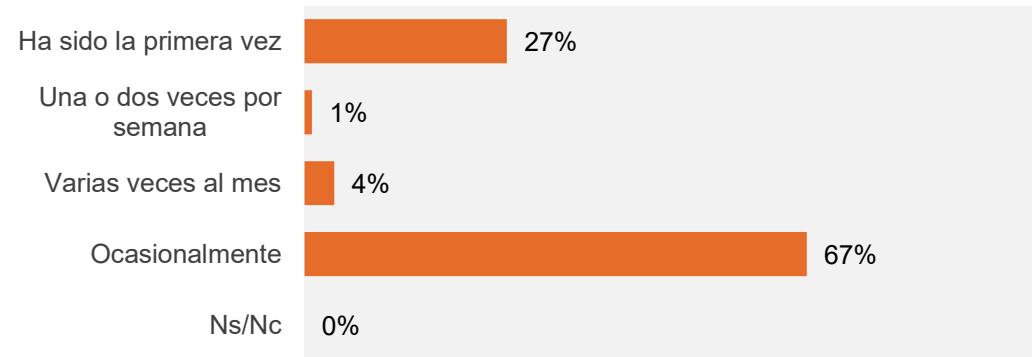
Finalmente, el **32% de las personas entrevistadas que han recibido atención presencial afirman que les han ofrecido la posibilidad de obtener** el certificado de identificación electrónica **“BakQ”**.

## 4.1.

### Grado de uso anual de Zuzenean

#### 4.1.1. ¿Ha sido la primera vez que ha utilizado el servicio de Atención Ciudadana Zuzenean? Si ya lo había utilizado antes, ¿con qué frecuencia lo ha hecho a lo largo del último año?

Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Ha sido la primera vez	20%	36%	27%
Una o dos veces por semana	2%	1%	1%
Varias veces al mes	4%	4%	4%
Ocasionalmente	74%	59%	67%
Ns/Nc	0%	0%	0%

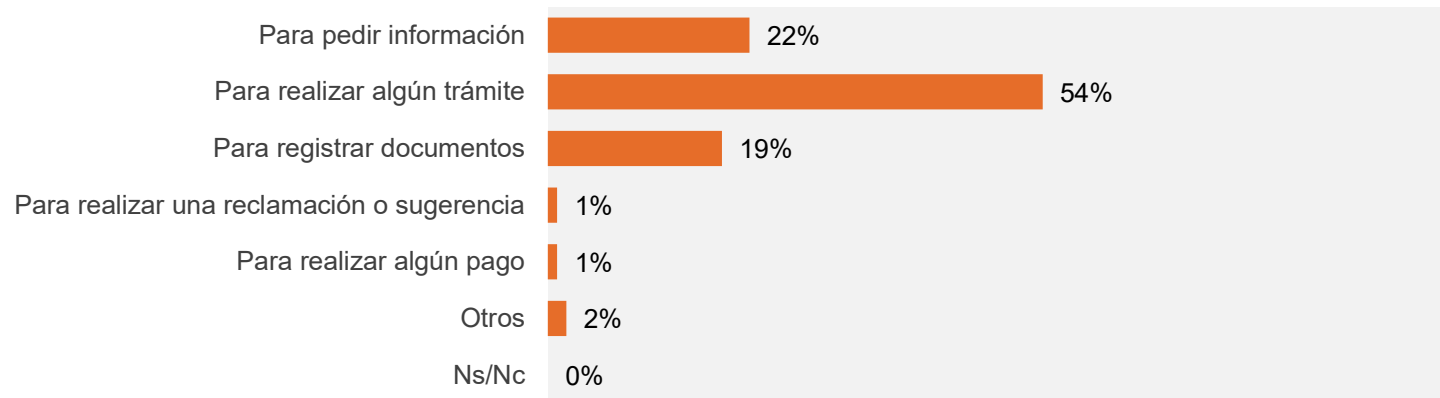
	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Ha sido la primera vez	29%	17%	36%
Una o dos veces por semana	2%	3%	1%
Varias veces al mes	8%	7%	4%
Ocasionalmente	61%	72%	59%
Ns/Nc	0%	0%	0%

## 4.2.

### Principales motivos para acudir a Zuzenean

#### 4.2.1. ¿Cuál es el motivo principal por el que ha acudido a Zuzenean?\*

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial



	ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Para pedir información	20%	25%	25%	22%
Para realizar algún trámite	51%	54%	58%	54%
Para registrar documentos	24%	17%	11%	19%
Para realizar una reclamación o sugerencia	1%	2%	1%	1%
Para realizar algún pago	2%	2%	1%	1%
Otros	2%	1%	5%	2%
Ns/Nc	0%	0%	0%	0%

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



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

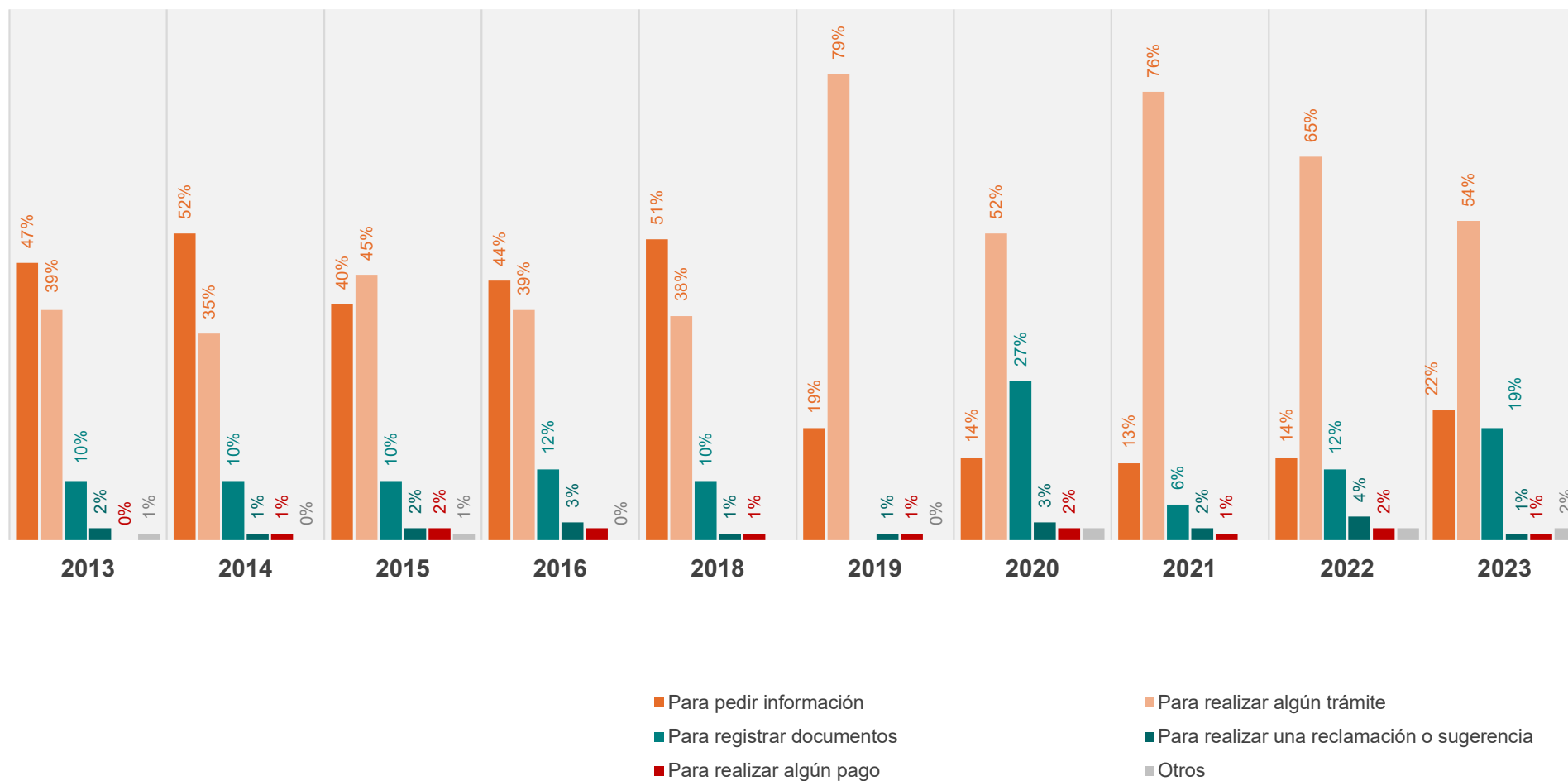
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

	2013	2014	2015	2016	2018	2019*	2020	2021	2022	2023
Para pedir información	47%	52%	40%	44%	51%	19%	14%	13%	14%	22%
Para realizar algún trámite	39%	35%	45%	39%	38%	79%	52%	76%	65%	54%
Para registrar documentos	10%	10%	10%	12%	10%		27%	6%	12%	19%
Para realizar una reclamación o sugerencia	2%	1%	2%	3%	1%	1%	3%	2%	4%	1%
Para realizar algún pago	0%	1%	2%	2%	1%	1%	2%	1%	2%	1%
Otros	1%	0%	1%	0%	0%	0%	2%	0%	2%	2%
Ns/Nc	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%

\* Años en los que se permitió dar más de una respuesta. En el año 2019 no se contempla la opción "para registrar documentos".

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

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

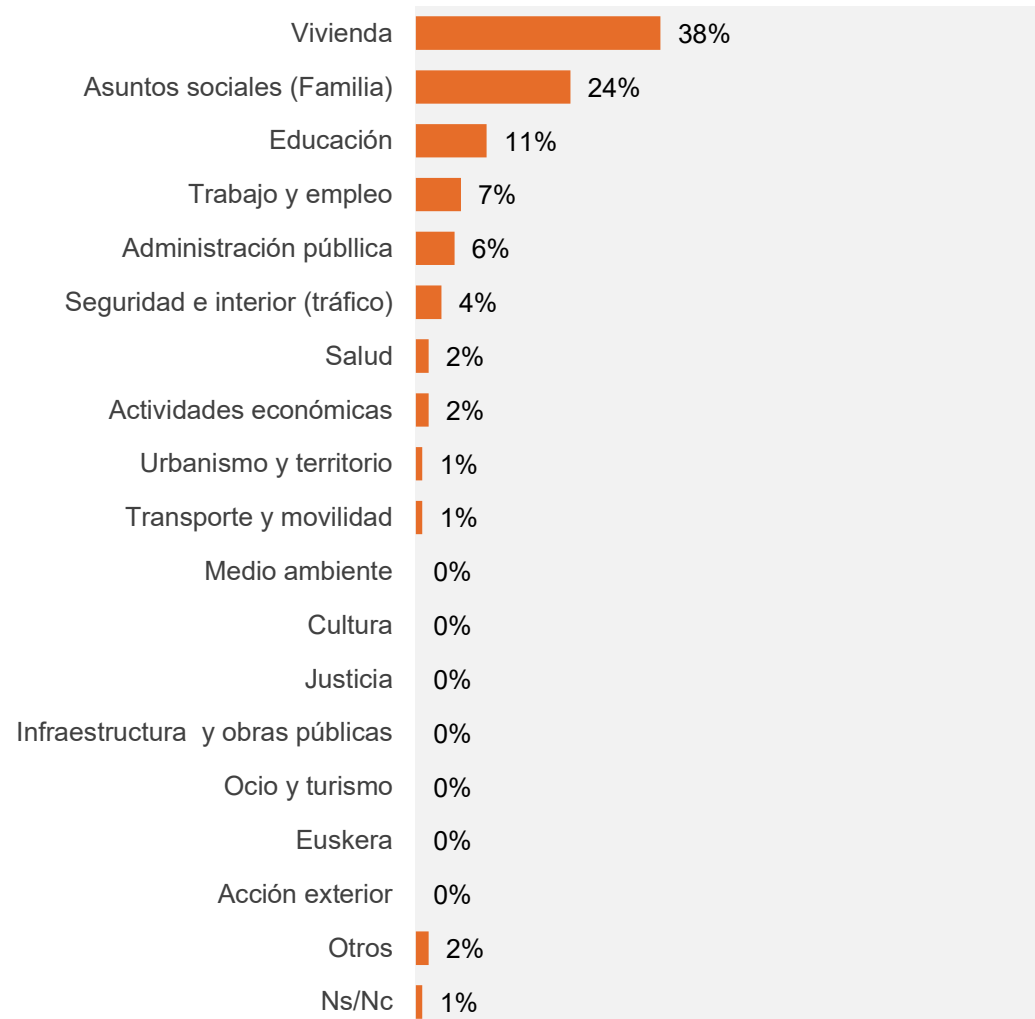


## 4.3.

### Materia sobre la que realizó el trámite

#### 4.3.1. El trámite que ha realizado con Zuzenean ha sido relativo a la siguiente materia...\*

Base: Total de personas entrevistadas



### 4.3.1. El trámite que ha realizado con Zuzenean ha sido relativo a la siguiente materia...

Base: Total de personas entrevistadas

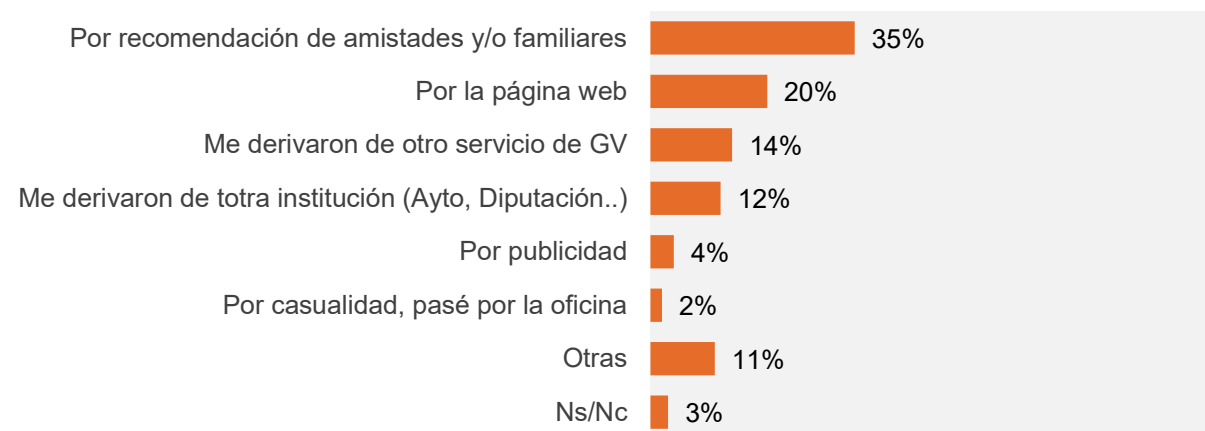
	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Vivienda	42%	46%	46%	44%	31%	38%
Asuntos sociales (Familia)	21%	24%	23%	22%	25%	24%
Educación	12%	10%	5%	9%	12%	11%
Trabajo y empleo	9%	7%	7%	8%	7%	7%
Administración pública	8%	2%	4%	6%	5%	6%
Seguridad e interior (tráfico)	3%	6%	3%	4%	5%	4%
Salud	1%	1%	3%	2%	2%	2%
Actividades económicas	1%	1%	2%	1%	2%	2%
Urbanismo y territorio	1%	0%	1%	1%	2%	1%
Transporte y movilidad	1%	1%	0%	1%	1%	1%
Medio ambiente	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Cultura	1%	0%	1%	1%	0%	0%
Justicia	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Infraestructura y obras públicas	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Ocio y turismo	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Euskera	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Acción exterior	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Otros	0%	0%	4%	1%	3%	2%
Ns/Nc	0%	0%	1%	0%	2%	1%

## 4.4.

### Forma de conocimiento del servicio

#### 4.4.1. ¿Cómo conoció el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean?\*

Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Por recomendación de amistades y/o familiares	43%	36%	42%	41%	28%	35%
Por la página web	11%	6%	5%	9%	34%	20%
Me derivaron de otro servicio de GV	13%	30%	6%	15%	12%	14%
Me derivaron de otra institución (Ayto, Diputación..)	12%	19%	15%	14%	9%	12%
Por publicidad	3%	2%	5%	4%	4%	4%
Por casualidad, pasé por la oficina	3%	1%	3%	2%	1%	2%
Otras	12%	4%	16%	12%	11%	11%
Ns/Nc	2%	3%	7%	4%	1%	3%

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

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

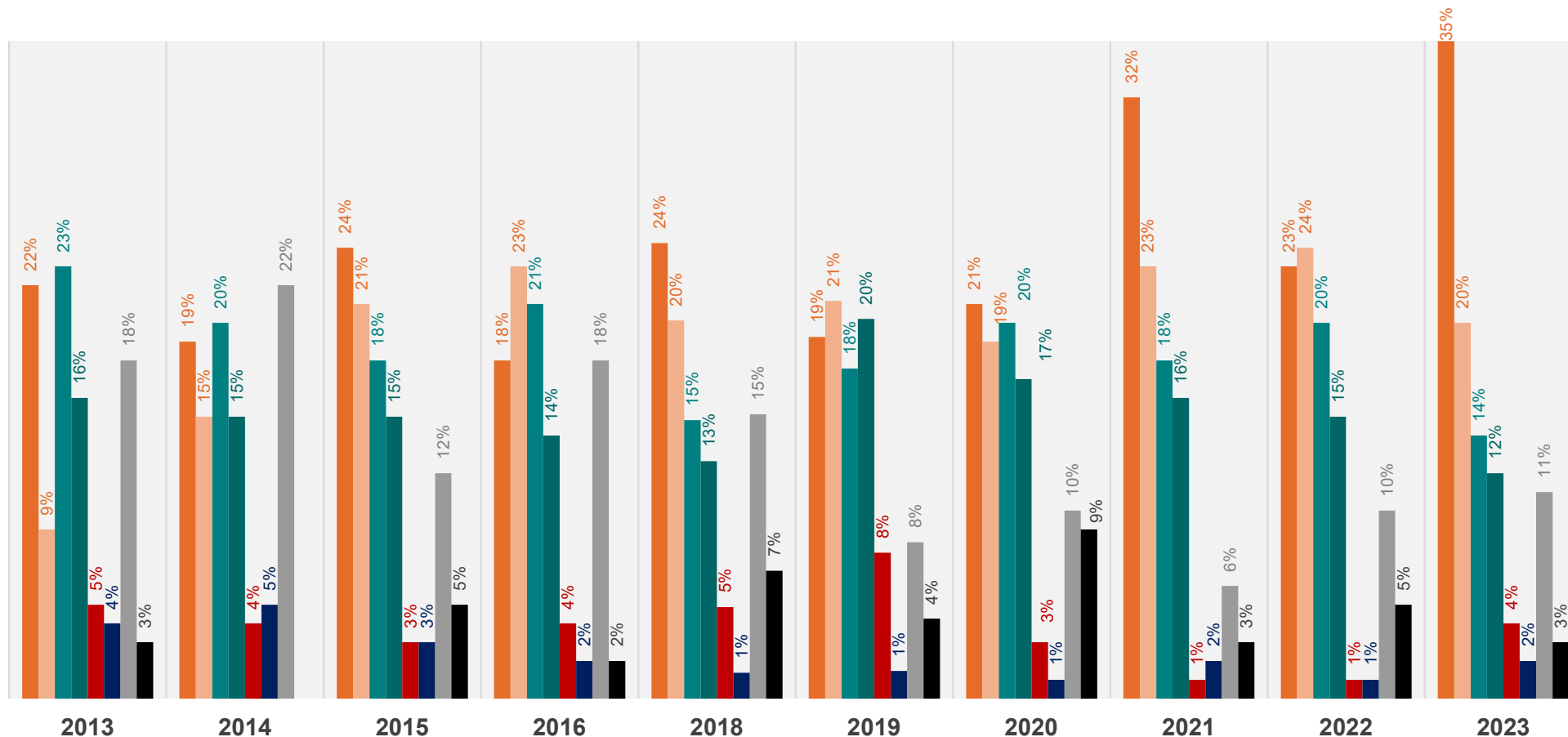
Base: Total de personas entrevistadas

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Por recomendación de amigos y/o familiares	22%	19%	24%	18%	24%	19%	21%	32%	23%	35%
Por la página web	9%	15%	21%	23%	20%	21%	19%	23%	24%	20%
Me derivaron de otro servicio del Gobierno Vasco	23%	20%	18%	21%	15%	18%	20%	18%	20%	14%
Me derivaron de otra institución (Ayto. Diputación)	16%	15%	15%	14%	13%	20%	17%	16%	15%	12%
Por publicidad	5%	4%	3%	4%	5%	8%	3%	1%	1%	4%
Por casualidad, pasé por la oficina	4%	5%	3%	2%	1%	1%	1%	2%	1%	2%
Otras	18%	22%	12%	18%	15%	8%	10%	6%	10%	11%
No concreta respuesta/ Ns/Nc	3%	---	5%	2%	7%	4%	9%	3%	5%	3%

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

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

Base: Total de personas entrevistadas



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

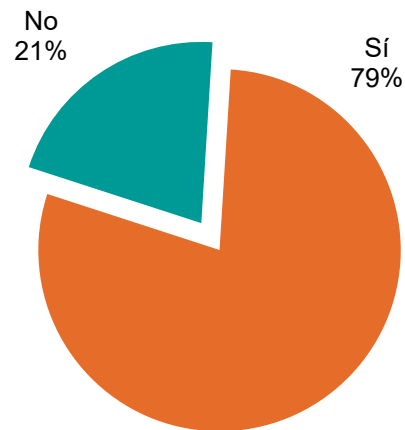
- Por recomendación de amigos y/o familiares
- Por la página web
- Me derivaron de otro servicio del Gobierno Vasco
- Me derivaron de otra institución (Ayto. Diputación)
- Por publicidad
- Por casualidad, pasé por la oficina
- Otras
- No concreta respuesta

## 4.5.

### Conocimiento y uso de la web

#### 4.5.1. ¿Conoce la página web del Gobierno Vasco euskadi.eus?

Base: Total de personas entrevistadas

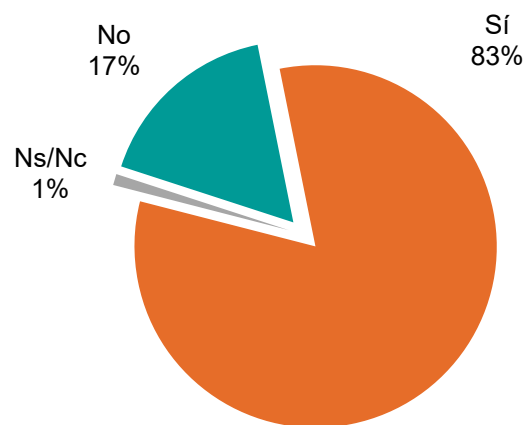


	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Sí	78%	72%	75%	76%	81%	79%
No	22%	28%	24%	24%	19%	21%
Ns/Nc	0%	0%	1%	0%	0%	0%



#### 4.5.2. ¿La ha utilizado?

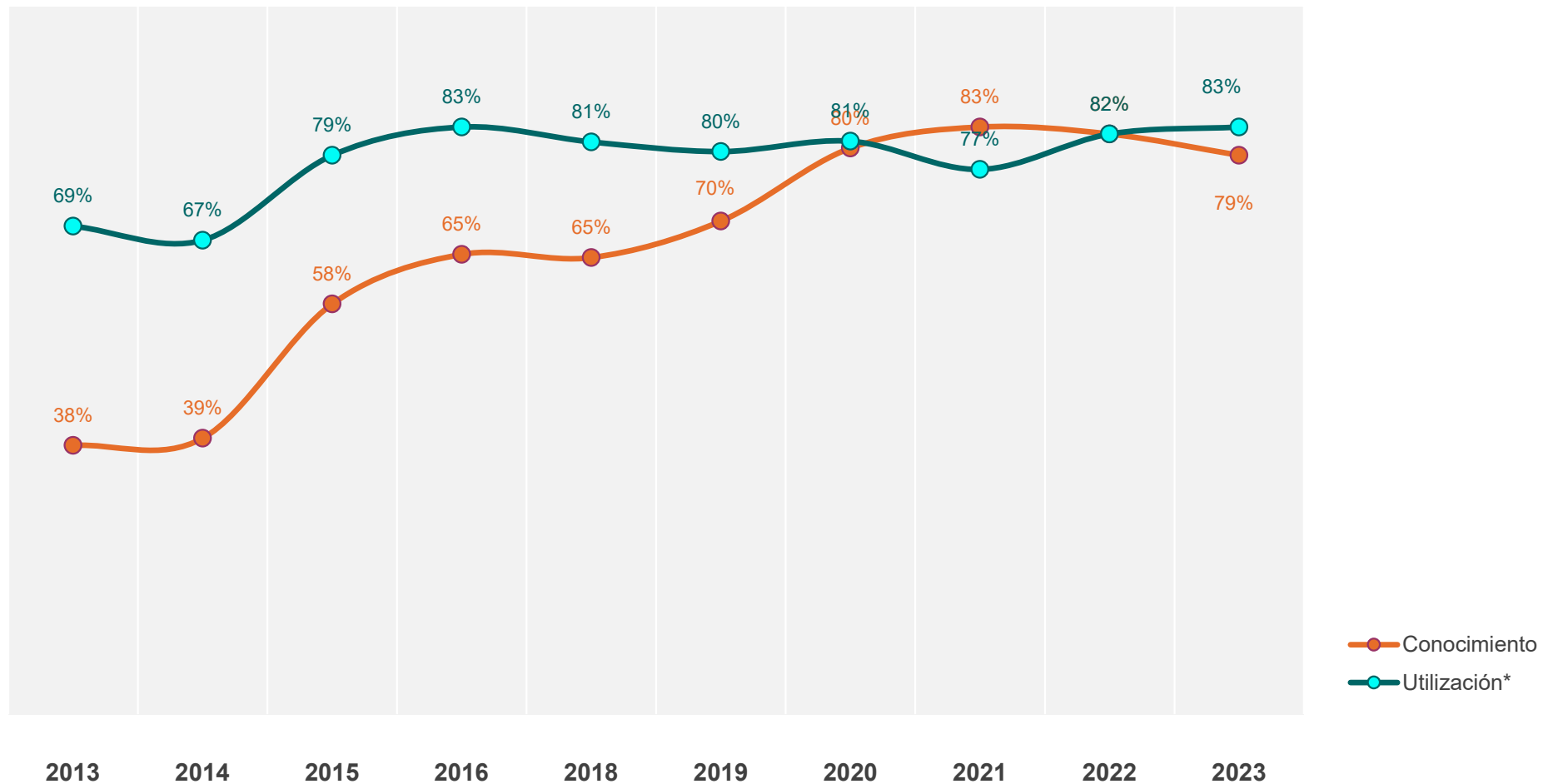
Base: Personas entrevistadas que afirman conocer la web del Gobierno Vasco euskadi.eus (79%)



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Sí	82%	83%	78%	81%	85%	83%
No	16%	17%	22%	18%	15%	17%
Ns/Nc	2%	0%	0%	1%	0%	1%

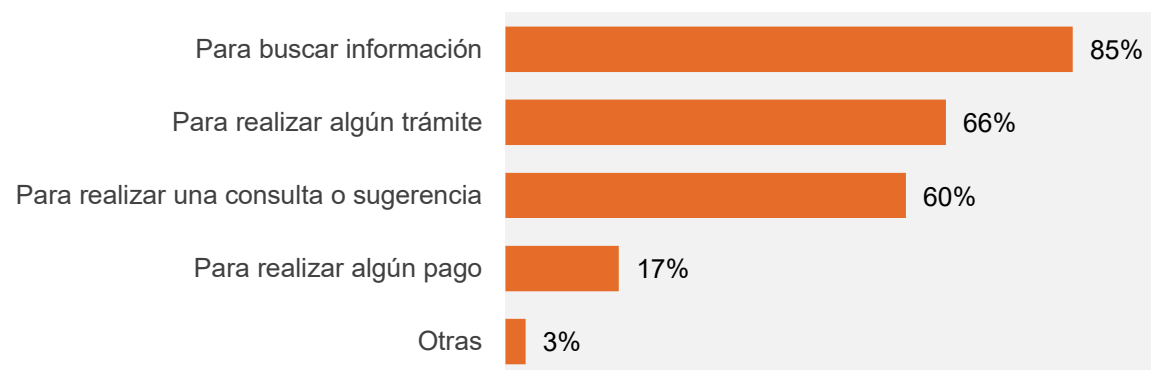
### 4.5.3. Evolución del conocimiento y utilización de la web del Gobierno Vasco euskadi.eus

Base: Conocimiento: Total de personas entrevistadas; Utilización: Personas entrevistadas que conocen la web



#### 4.5.4. ¿Para qué la ha utilizado?

Base: Personas entrevistadas que afirman haber utilizado la web del Gobierno Vasco euskadi.eus (83% de las que la conocen; 66% del total de las personas entrevistadas)

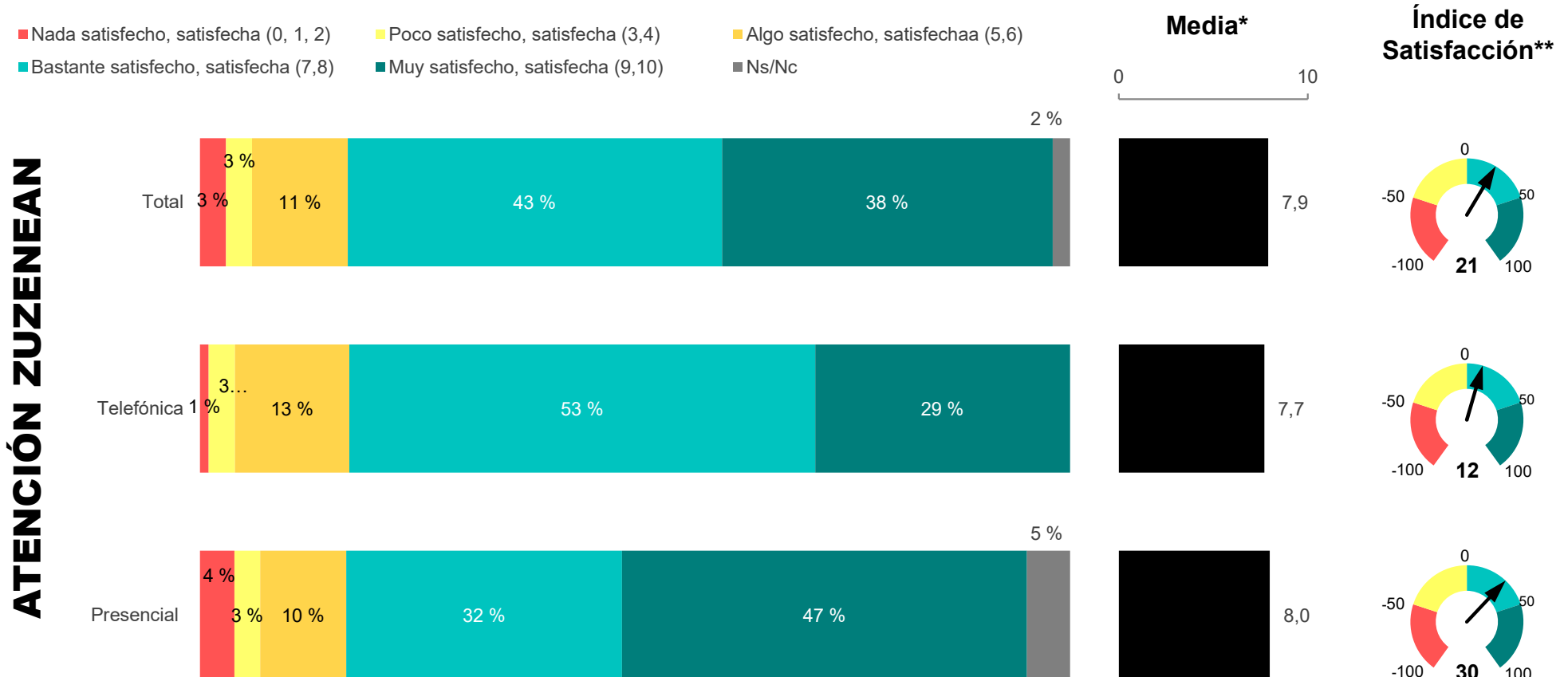


	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Para buscar información	75%	80%	84%	78%	92%	85%
Para realizar algún trámite	59%	50%	53%	55%	77%	66%
Para realizar una consulta o sugerencia	59%	33%	40%	49%	72%	60%
Para realizar algún pago	11%	9%	9%	10%	23%	17%
Por otros motivos	3%	2%	2%	3%	3%	3%

\* Respuestas afirmativas para cada una de las razones de su utilización.

### 4.5.5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la web euskadi.eus?\*

Base: Personas entrevistadas que han utilizado la página web del Gobierno Vasco euskadi.eus (66%)



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

\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

#### 4.5.5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la web euskadi.eus?\*

Base: Personas entrevistadas que han utilizado la página web del Gobierno Vasco euskadi.eus (66%)

### ATENCIÓN PRESENCIAL

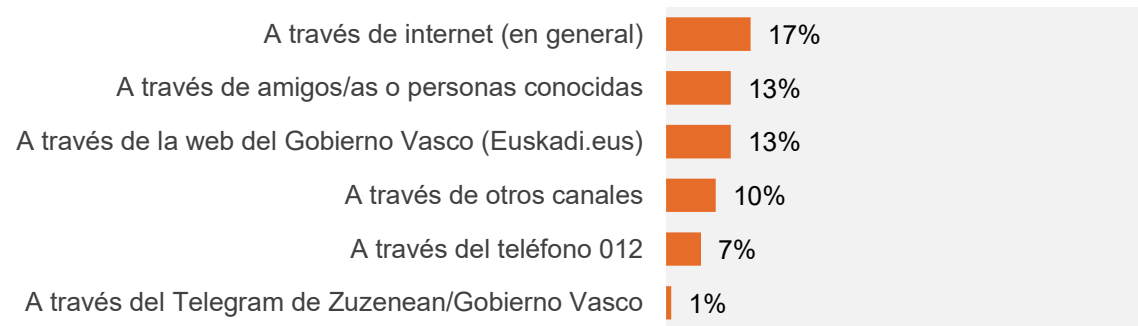


\* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

#### 4.5.6. ¿Antes de acudir hoy a la oficina de Zuzenean, se ha informado previamente de sus gestiones a través de estos canales?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
A través de internet (en general)	17%	13%	19%	17%
A través de amigos/as o personas conocidas	13%	11%	17%	13%
A través de la web del Gobierno Vasco (Euskadi.eus)	14%	11%	14%	13%
A través de otros canales	10%	6%	14%	10%
A través del teléfono 012	8%	4%	9%	7%
A través del Telegram de Zuzenean/Gobierno Vasco	0%	1%	2%	1%

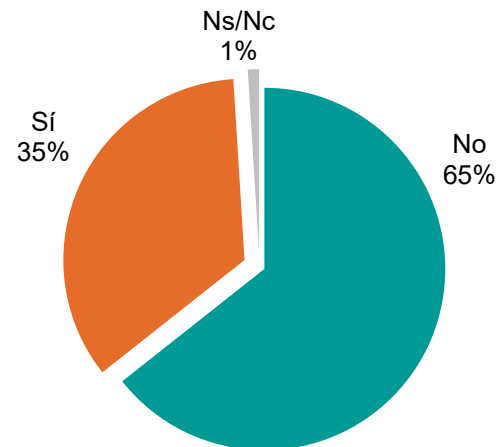
\* Respuestas afirmativas para cada una de las razones de su utilización.

## 4.6.

### Conocimiento y uso del buzón de correo electrónico y del servicio de mensajería instantánea de Telegram

#### 4.6.1. ¿Conoce el servicio de atención por correo electrónico de euskadi.eus?

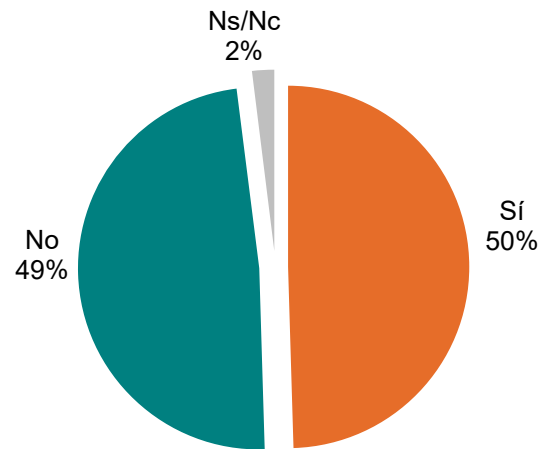
Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Sí	28%	37%	25%	29%	41%	35%
No	71%	63%	74%	70%	59%	65%
Ns/Nc	1%	0%	1%	1%	0%	1%

#### 4.6.2. ¿Lo ha utilizado en alguna ocasión?

Base: Personas entrevistadas que afirman conocer el servicio de atención por correo electrónico euskadi.eus (35%)

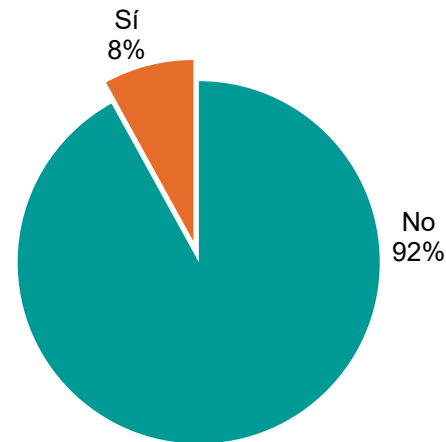


	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Sí	51%	59%	49%	53%	47%	50%
No	47%	37%	48%	45%	52%	49%
Ns/Nc	2%	4%	3%	2%	1%	2%



### 4.6.3. ¿Conoce el servicio de mensajería instantánea de Telegram (similar a whatsapp) para teléfonos móviles que ofrece Zuzenean?

Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Sí	5%	7%	8%	6%	10%	8%
No	95%	93%	92%	94%	90%	92%
Ns/Nc	0%	0%	0%	0%	1%	0%

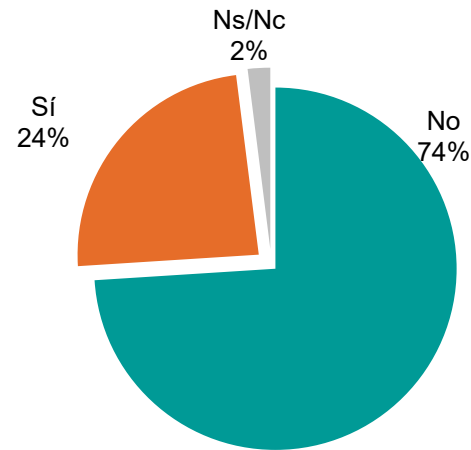
#### 4.6.4. Evolución del conocimiento del servicio de mensajería instantánea de Telegram de Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas

	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Sí	14%	13%	8%	11%	9%	8%	8%
No	86%	87%	92%	89%	90%	91%	92%
Ns/Nc	---	1%	---	1%	---	1%	0%

#### 4.6.5. ¿Lo ha utilizado?

Base: Personas entrevistadas que afirman conocer el servicio de mensajería instantánea de Telegram de Zuzenean (8%)



ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónico	Total
Sí	27%	21%	24%
No	67%	79%	74%
Ns/Nc	5%	0%	2%

#### 4.6.6. Evolución del uso del servicio de mensajería instantánea de Telegram de Zuzenean

Base: Personas entrevistadas que afirman conocer el servicio de mensajería instantánea de Telegram de Zuzenean (8%)

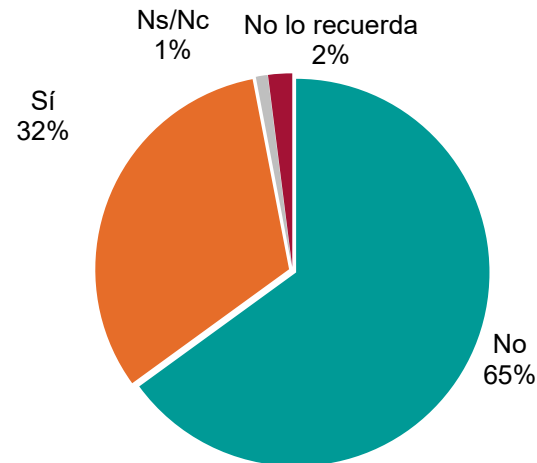
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Sí	15%	33%	29%	35%	24%	29%	24%
No	85%	67%	71%	64%	76%	71%	74%
Ns/Nc	---	1%	---	1%	---	0%	2%

## 4.7.

### El certificado de identificación electrónica “BakQ”

#### 4.7.1. En la oficina de atención presencial, ¿le han ofrecido la posibilidad de obtener el certificado de identificación electrónica “BakQ”?

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial



ATENCIÓN PRESENCIAL				
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Sí	30%	27%	41%	32%
No	66%	71%	56%	65%
No lo recuerda	3%	1%	2%	2%
Ns/Nc	1%	0%	1%	1%



# 5

## Valoración del desempeño del servicio de Zuzenean

**El 62% de las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean afirman estar totalmente satisfechas con el desempeño global del servicio, y el 31% bastante satisfechas.** El 2% se declara nada o poco satisfecha y otro 4% como algo satisfecha. En una escala de 0 a 10, la **valoración media es 8,7.**

Las **personas que han recibido atención presencial** muestran un **grado de satisfacción superior al que muestran las que han recibido atención telefónica:** las valoraciones medias son **9,1 y 8,2** respectivamente.

El **41% de las personas usuarias valora Zuzenean como un servicio mejor (30%) o mucho mejor (11%) que el que ofrecen otras instituciones** o administraciones. Las opiniones que consideran que es peor que el ofrecido por otras instituciones representan el 3%.

**El nivel de satisfacción medio manifestado por las personas usuarias en relación con el espacio físico de las oficinas de Zuzenean es de 8,9.** Este índice es superior al registrado en 2022 (8,1) y supera el compromiso adquirido en la Carta de Servicios de Zuzenean (8,0).

El **nivel de satisfacción en relación con la gestión de la cita previa en las oficinas de atención presencial (identificación de la cita, acceso a oficina, tiempo de espera) es muy elevado (9,2);** es superior al obtenido en 2022 (8,7) y **supera claramente el compromiso adquirido en la Carta de Servicios (8,2).**

También se registra un **nivel de satisfacción muy elevado con respecto al personal de atención de Zuzenean (9,0)** en cuanto a su amabilidad, preparación y facilidad para entender y solucionar la consulta. La valoración media que recibe el personal de atención presencial, es superior a la que recibe el personal de atención telefónica (9,3 y 8,6 respectivamente). Aun así, **en ambos casos se supera claramente el compromiso adquirido en la Carta de Servicios (8,6 y 8,0 respectivamente).**

Evolutivamente, se aprecia un aumento del nivel de satisfacción con respecto al personal de atención, tanto entre las personas usuarias del servicio de atención presencial como del telefónico (9,1 y 8,2 respectivamente en 2022).

El **nivel de satisfacción en relación con la información facilitada para resolver la gestión** obtiene una valoración media de **8,7**. El nivel de satisfacción entre las personas usuarias del **servicio de atención presencial es de 9,1**, superior al de las usuarias del **servicio telefónico (8,3)**. En ambos casos **cumplen el compromiso adquirido en la Carta de Servicios** (8,3 en el canal presencial y 7,5 en el telefónico).

Evolutivamente, se observa un aumento en la valoración de este indicador, con respecto a 2022, tanto en la atención presencial como en la telefónica (8,8 y 7,6 respectivamente).

El **36% de las personas usuarias** del servicio de atención presencial manifiesta **que le han ofrecido realizar íntegramente su trámite, dando su consentimiento**. El **nivel de satisfacción medio** de estas personas con el proceso de tramitación electrónica realizado con su consentimiento es de **9,2** situándose **muy por encima del compromiso adquirido en la Carta de Servicios de Zuzenean (6,0)**.

El **42% de las personas usuarias** del servicio de atención presencial manifiesta haber realizado **algún trámite en la web del Gobierno Vasco**, identificándose de forma electrónica (con la BakQ, Izenpe, DNI electrónico u otra identificación electrónica). El **nivel de satisfacción medio** de estas personas con este servicio es de **7,7**, situándose **por encima del compromiso adquirido en la Carta de Servicios de Zuzenean (6,0)**.



## 5.1.

### Valoración general del desempeño

#### 5.1.1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción global con el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean que ha recibido?

Base: Total de personas entrevistadas

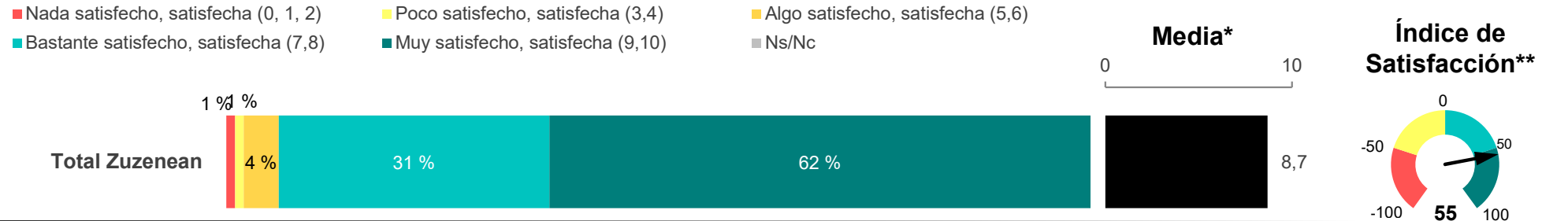


\* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

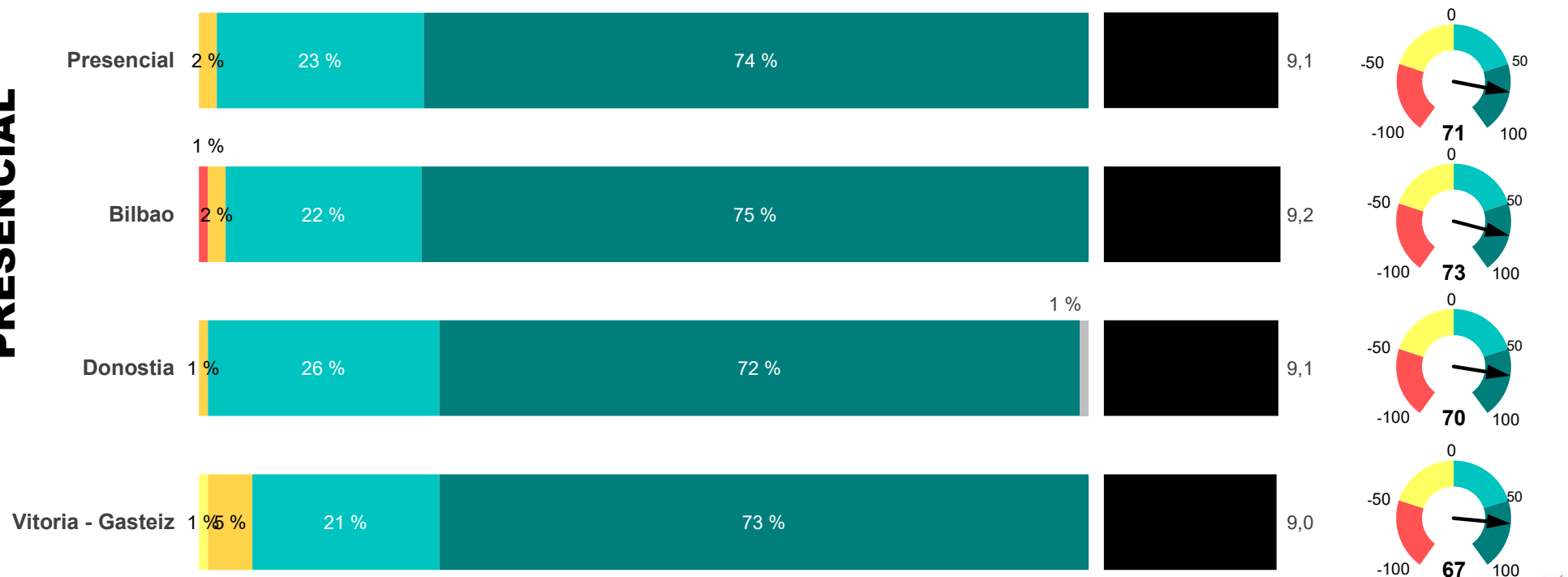
\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

### 5.1.1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción global con el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean que ha recibido?

Base: Total de personas entrevistadas



## ATENCIÓN PRESENCIAL



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

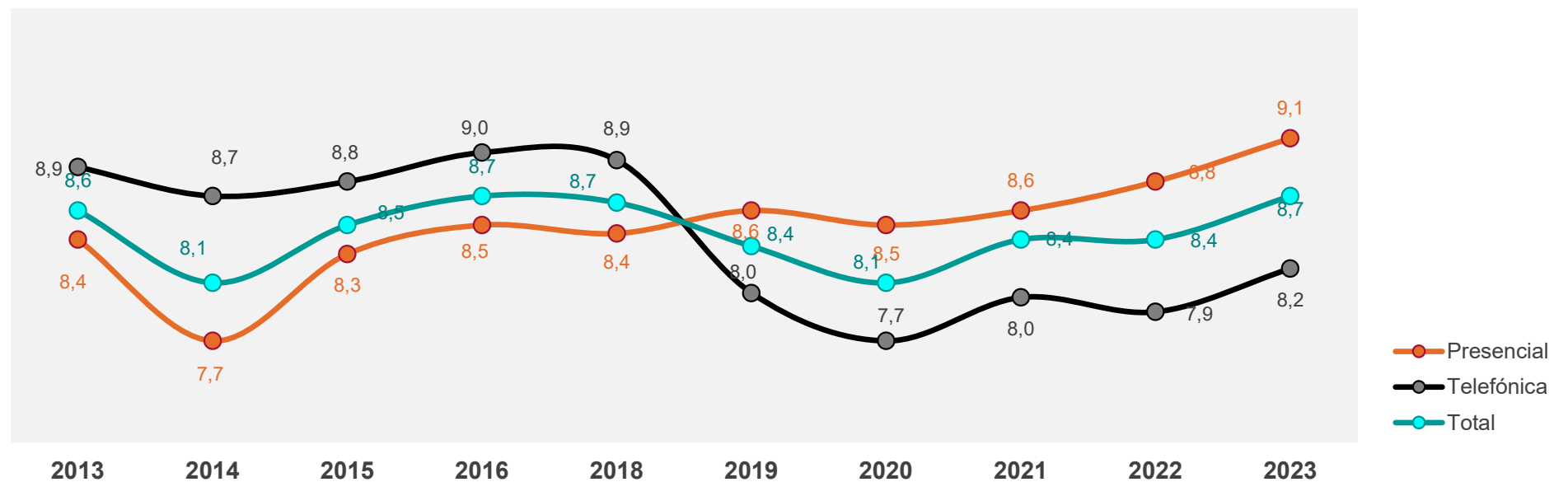
\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

## 5.1.2. Evolución de la valoración general \*

Base: Total de personas entrevistadas

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Presencial	7,6	8,0	8,4	7,7	8,3	8,5	8,4	8,6	8,5	8,6	8,8	9,1
Telefónica	7,8	8,3	8,9	8,7	8,8	9,0	8,9	8,0	7,7	8,0	7,9	8,2
Total	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5	8,7	8,7	8,4	8,1	8,4	8,4	8,7

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

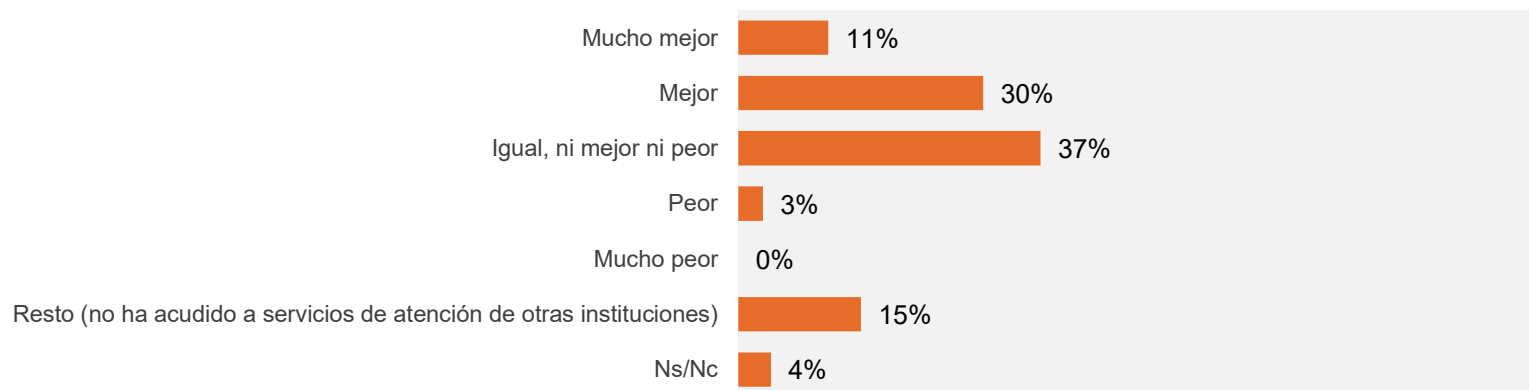


## 5.2.

### Valoración comparada del servicio Zuzenean

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

Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Mucho mejor	15%	12%	5%	12%	10%	11%
Mejor	36%	21%	28%	31%	28%	30%
Igual, ni mejor ni peor	32%	48%	46%	39%	35%	37%
Peor	1%	1%	2%	2%	4%	3%
Mucho peor	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Ns/Nc	5%	3%	12%	6%	1%	4%
Resto (no ha acudido a otros servicios)	10%	14%	6%	10%	21%	15%

## 5.2.2. Evolución de la valoración comparada de Zuzenean\*

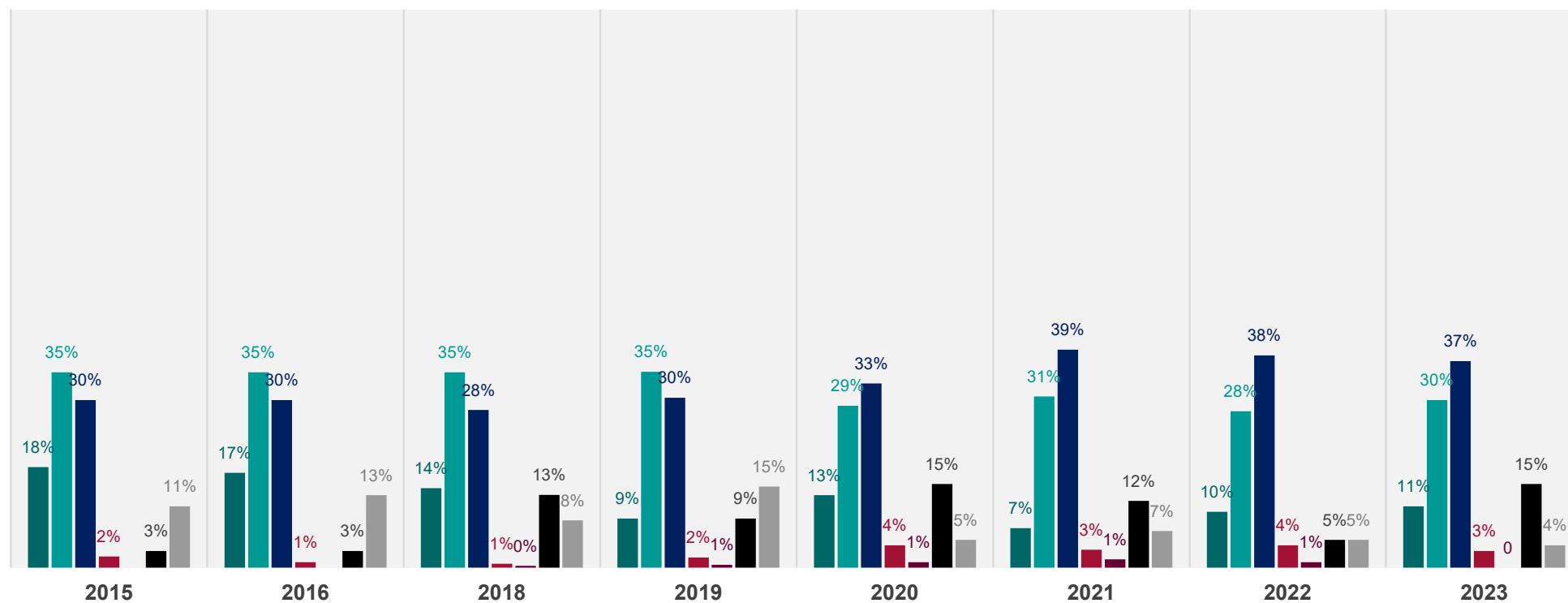
Base: Total de personas entrevistadas

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Mucho mejor	15%	12%	18%	17%	14%	9%	13%	7%	10%	11%
Mejor	32%	35%	35%	35%	35%	35%	29%	31%	28%	30%
Igual, ni mejor ni peor	27%	30%	30%	30%	28%	30%	33%	39%	38%	37%
Peor	1%	1%	2%	1%	1%	2%	4%	3%	4%	3%
Mucho peor	---	---	---	---	0%	1%	1%	1%	1%	0%
Resto (no ha acudido a servicios de atención de otras instituciones)	13%	21%	3%	3%	13%	9%	15%	12%	14%	15%
Ns/Nc	11%	---	11%	13%	8%	15%	5%	7%	5%	4%

## 5.2.2. Evolución de la valoración comparada de Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas

■ Mucho mejor ■ Mejor ■ Igual, ni mejor ni peor ■ Peor ■ Mucho peor ■ Resto (no ha acudido a servicios de atención de otras instituciones) ■ Ns/Nc



## 5.3.

### Valoración del espacio físico

#### 5.3.1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el espacio, la accesibilidad, la temperatura y la iluminación? (Indicador S1.AP.1.1)

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

### ATENCIÓN PRESENCIAL



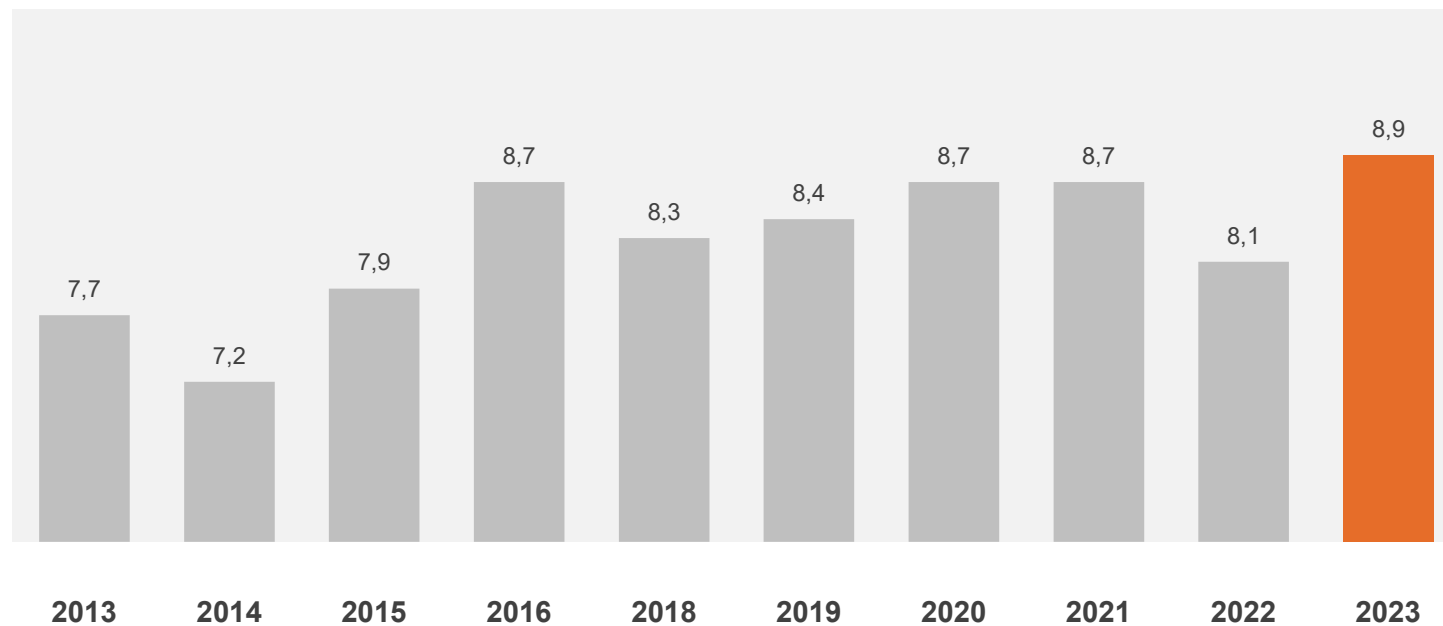
\* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

### 5.3.2. Evolución de la satisfacción con relación al espacio físico de las oficinas de Atención Presencial de Zuzenean (*Indicador S1.AP.1.1*)\*

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

## ATENCIÓN PRESENCIAL



\* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha". Valor medio.

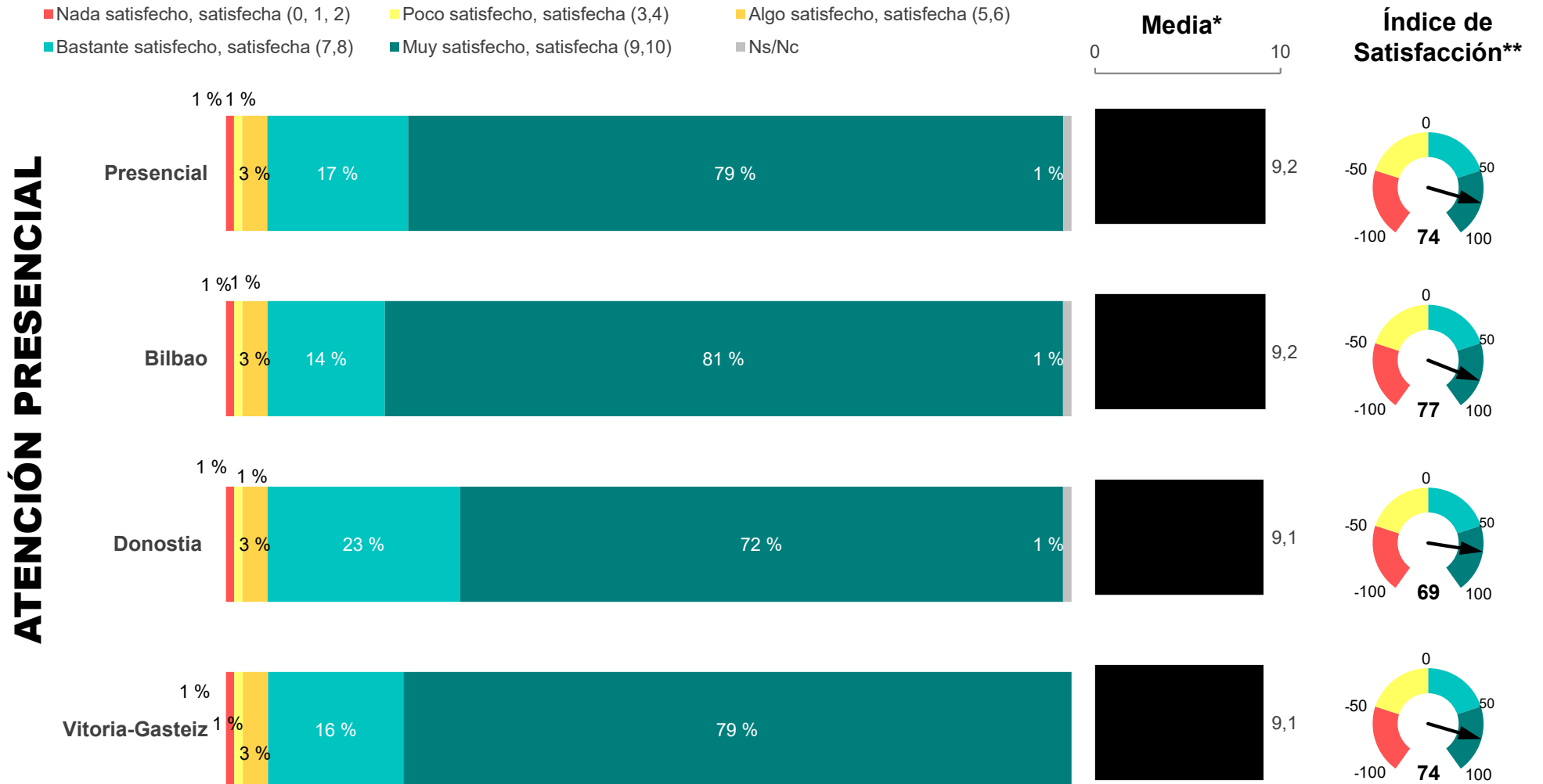


## 5.4.

### Valoración de la gestión de la cita previa

#### 5.4.1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación a la gestión de la cita previa (identificación, acceso, tiempo de espera)? (Indicador S1.AP.1.2)

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial



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

\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

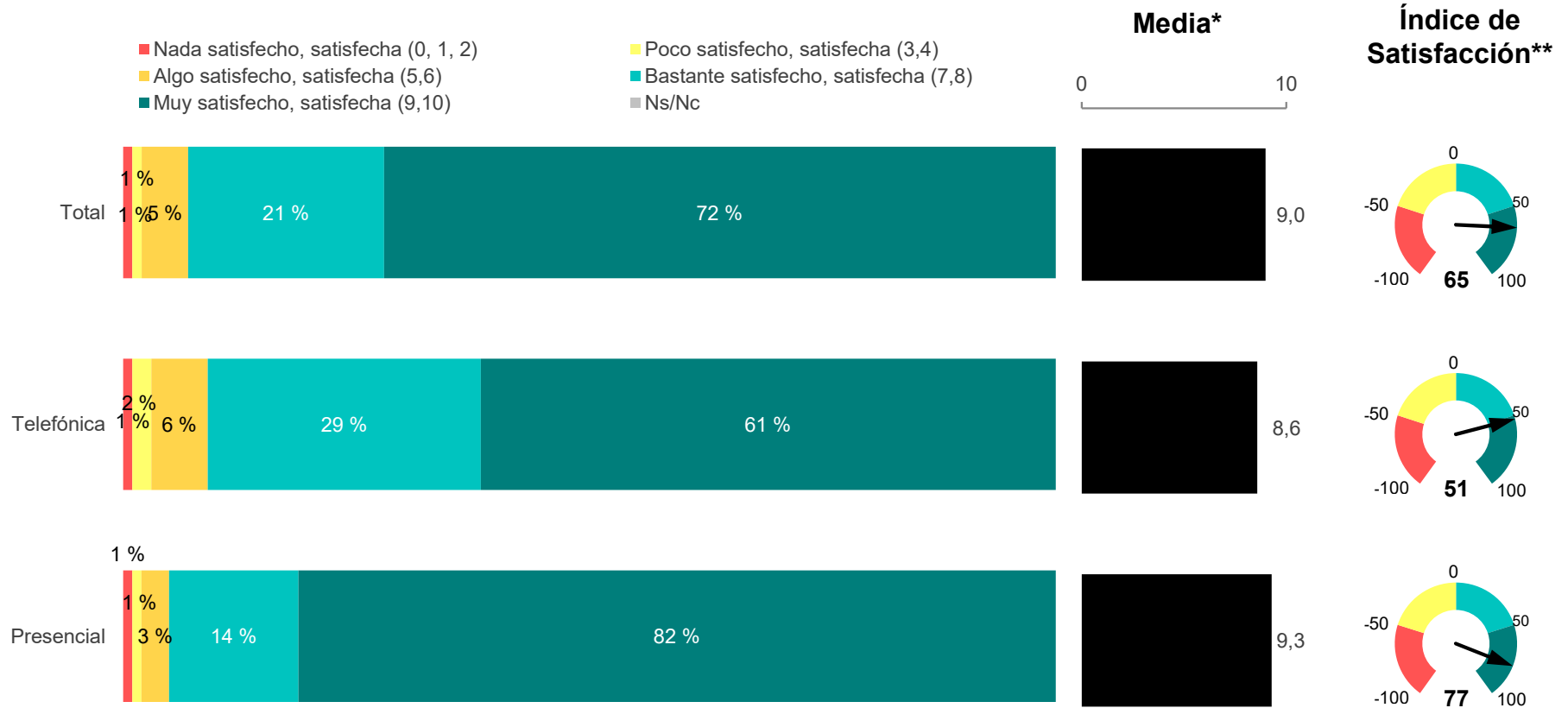
## 5.5.

### Valoración del personal de atención

#### 5.5.1. Por lo que respecta al personal, ¿cuál es su nivel de satisfacción global en cuanto a su amabilidad, preparación y facilidad para entenderle y solucionar su consulta? (Indicadores S1.AP.1.4 y S1.AT.1.8)

Base: Total de personas entrevistadas

ATENCIÓN ZUZENEAN



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

\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

### 5.5.2. Por lo que respecta al personal, ¿cuál es su nivel de satisfacción global en cuanto a su amabilidad, preparación y facilidad para entenderle y solucionar su consulta? (Indicadores S1.AP.1.4 y S1.AT.1.8)

Base: Total de personas entrevistadas



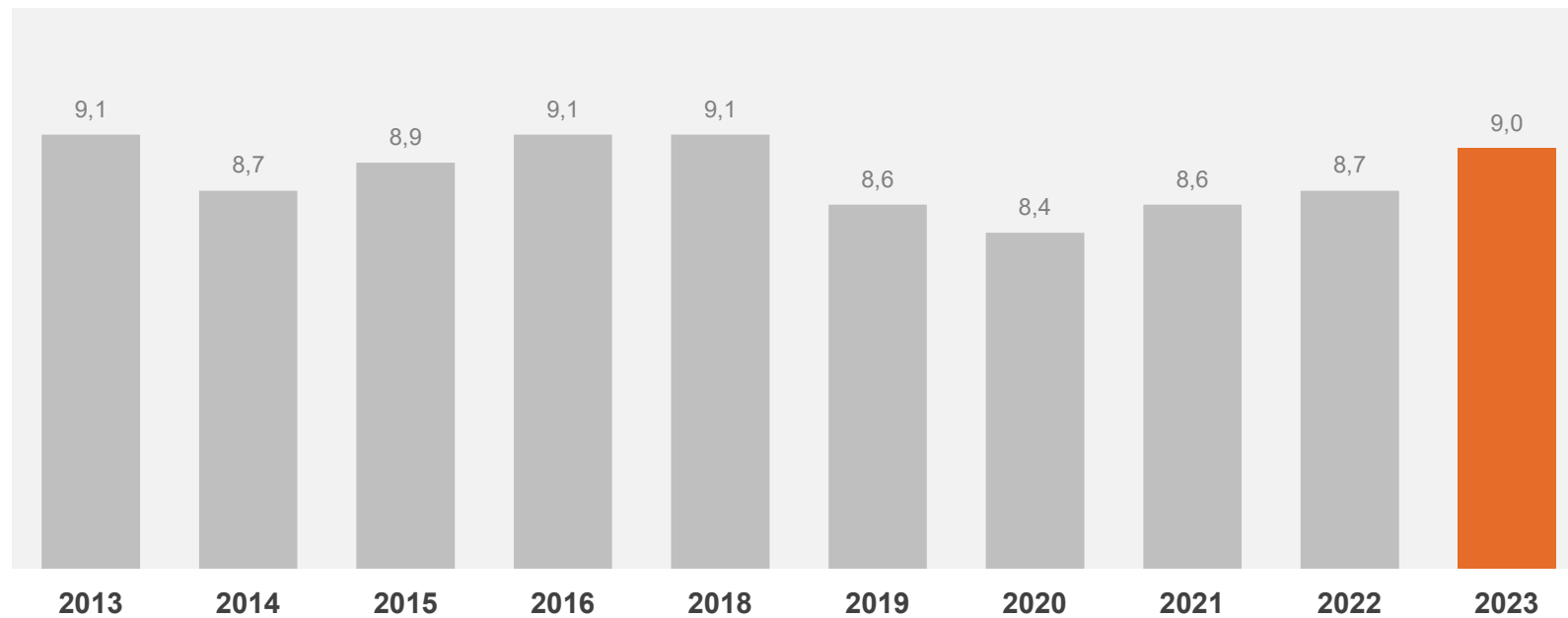
ATENCIÓN PRESENCIAL

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

\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

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

Base: Total de personas entrevistadas



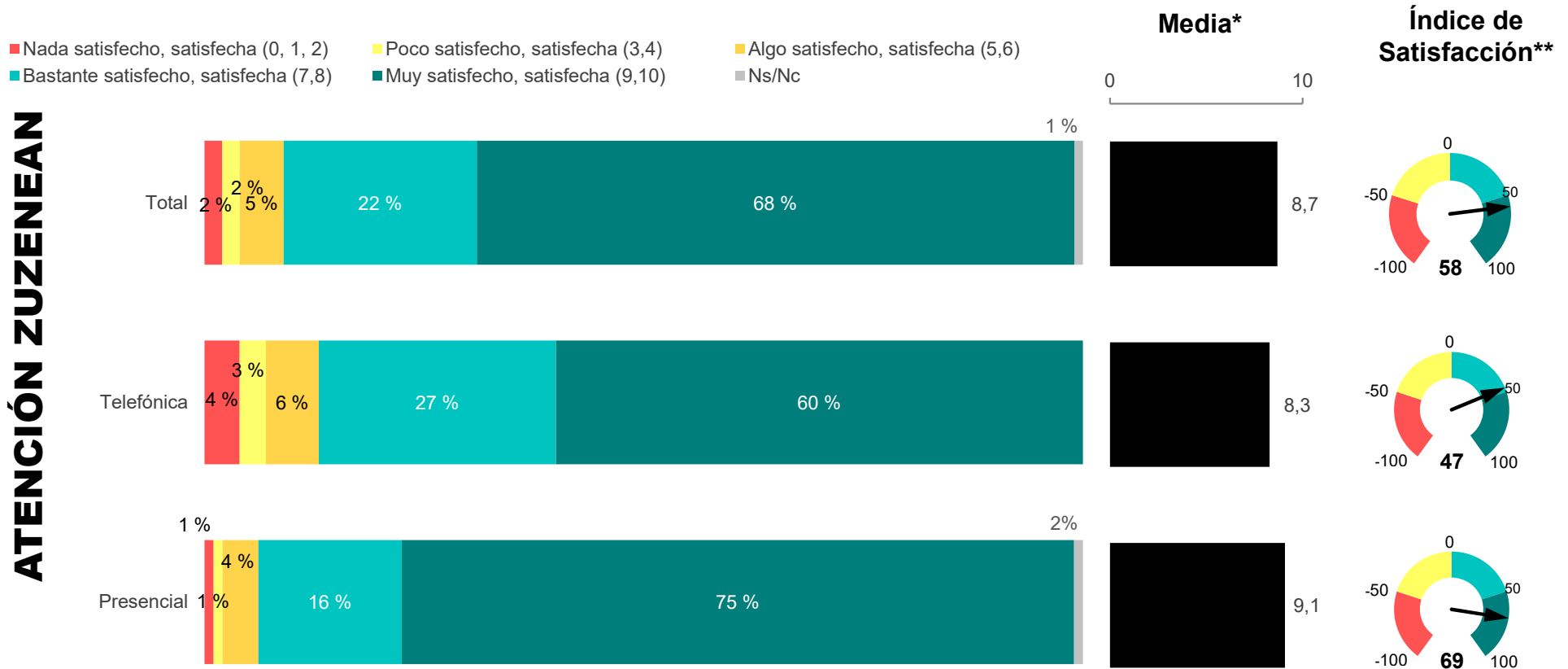
\* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

## 5.6.

### Valoración de la información facilitada

#### 5.6.1 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información facilitada para resolver su gestión? (Indicadores S1.AP.1.6. y S1.AT.1.10)

Base: Total de personas entrevistadas



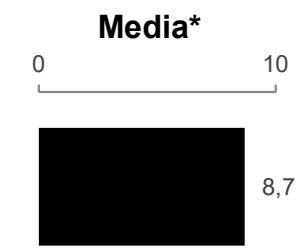
\* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

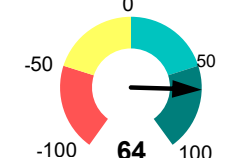
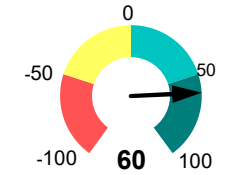
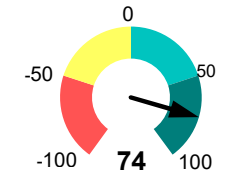
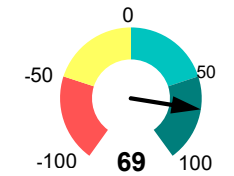
### 5.6.2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información facilitada para resolver su gestión? (Indicadores S1.AP.1.6. y S1.AT.1.10)

Base: Total de personas entrevistadas

■ Nada satisfecho, satisfecha (0, 1, 2)   
 ■ Poco satisfecho, satisfecha (3,4)   
 ■ Algo satisfecho, satisfecha (5,6)   
 ■ Bastante satisfecho, satisfecha (7,8)   
 ■ Muy satisfecho, satisfecha (9,10)   
 ■ Ns/Nc



**ATENCIÓN PRESENCIAL**

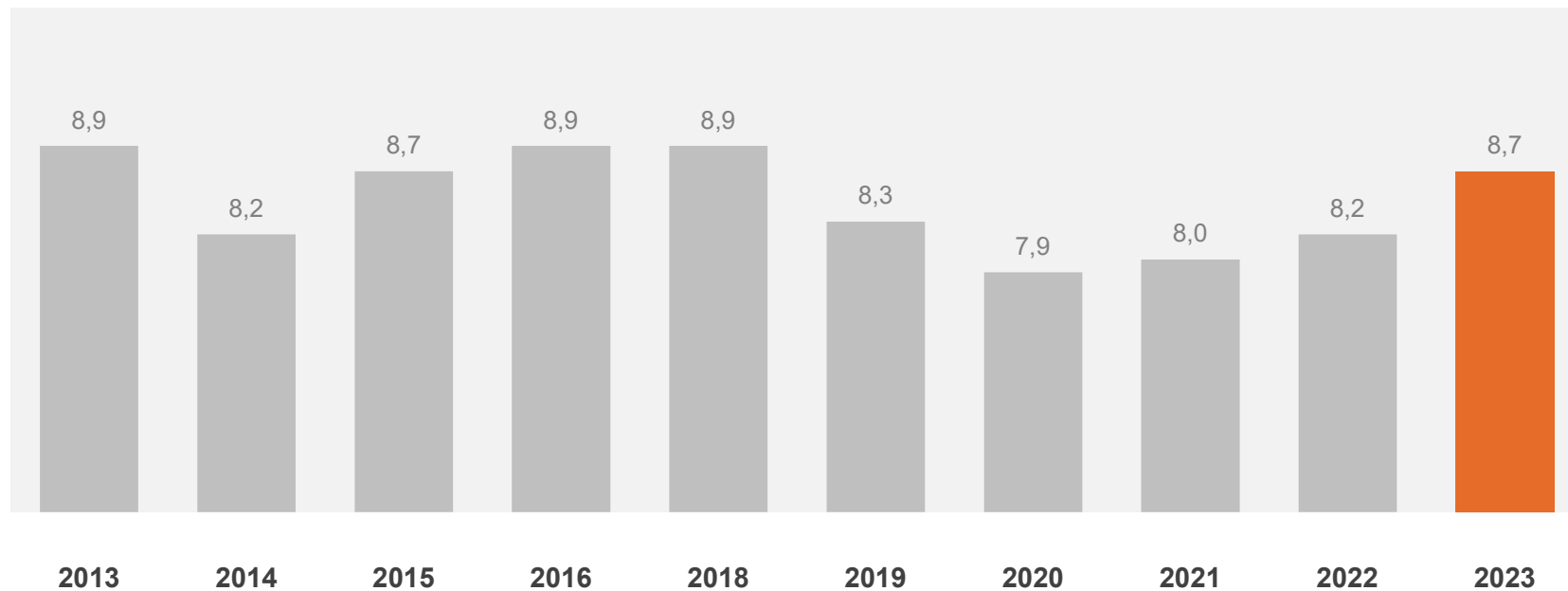


\* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

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

Base: Total de personas entrevistadas



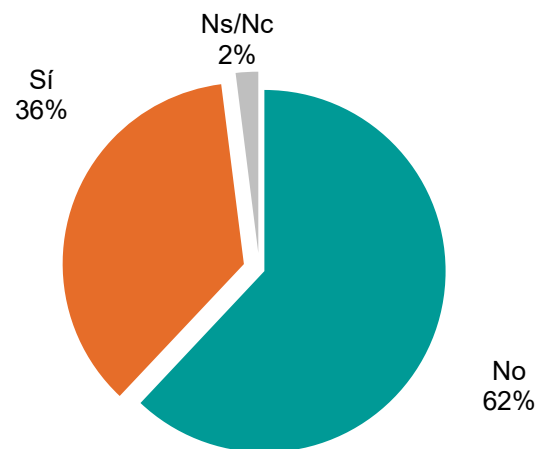
\* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

## 5.7.

### Valoración del proceso de tramitación electrónica

#### 5.7.1 ¿Le han ofrecido realizar íntegramente su trámite, dando su consentimiento?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial



ATENCIÓN PRESENCIAL				
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Sí	26%	44%	49%	36%
No	71%	54%	49%	62%
Ns/Nc	3%	1%	2%	2%



### 5.7.2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el proceso de tramitación electrónica realizado con su consentimiento? (Indicador S3.RE.3.1.)

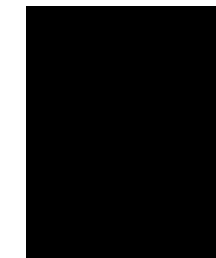
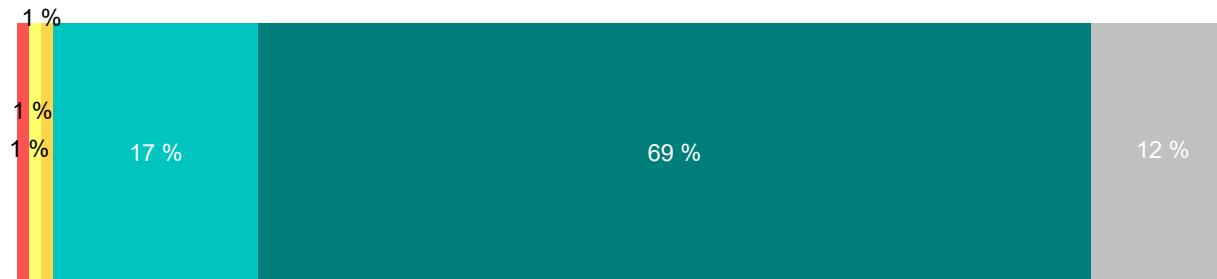
Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial y a las que se ha ofrecido realizar íntegramente su trámite (36% de atención presencial)

- Nada satisfecho, satisfecha (0, 1, 2)
- Poco satisfecho, satisfecha (3,4)
- Algo satisfecho, satisfecha (5,6)
- Bastante satisfecho, satisfecha (7,8)
- Muy satisfecho, satisfecha (9,10)
- Ns/Nc

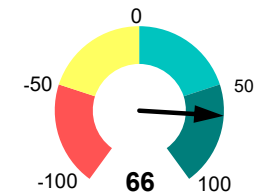


**Índice de Satisfacción\*\***

**ATENCIÓN PRESENCIAL**



9,2



\* Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “totalmente satisfecho, satisfecha”.

\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

### 5.7.3. ¿Alguna vez ha realizado algún trámite en la web del Gobierno Vasco identificándose de forma electrónica (con la BakQ, Izenpe, DNI electrónico u otra identificación electrónica)?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

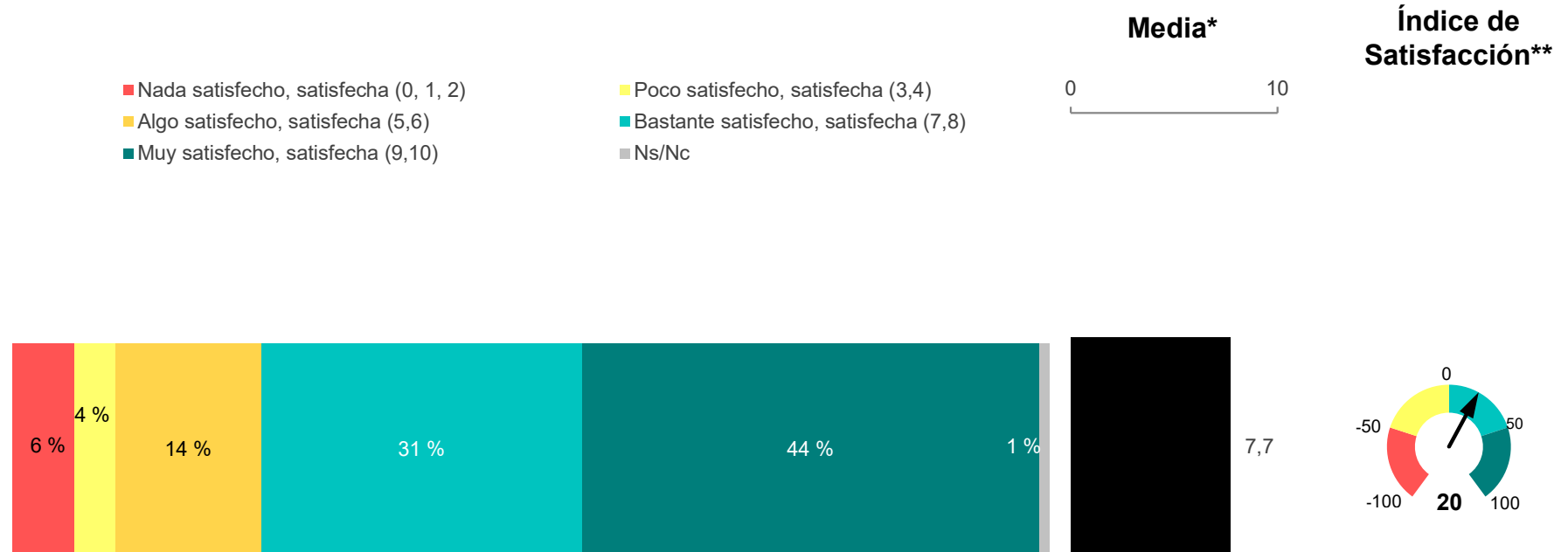


ATENCIÓN PRESENCIAL				
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Sí	37%	45%	48%	42%
No	63%	54%	51%	58%
Ns/Nc	0%	1%	1%	0%

### 5.7.4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el proceso de tramitación electrónica en la web del Gobierno Vasco? (Indicador S3.RE.3.2.)

Base: Personas entrevistadas que alguna vez han realizado algún trámite en la web del Gobierno Vasco, identificándose de forma electrónica (42% de personas entrevistadas que han recibido atención presencial)

**ATENCIÓN PRESENCIAL**



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

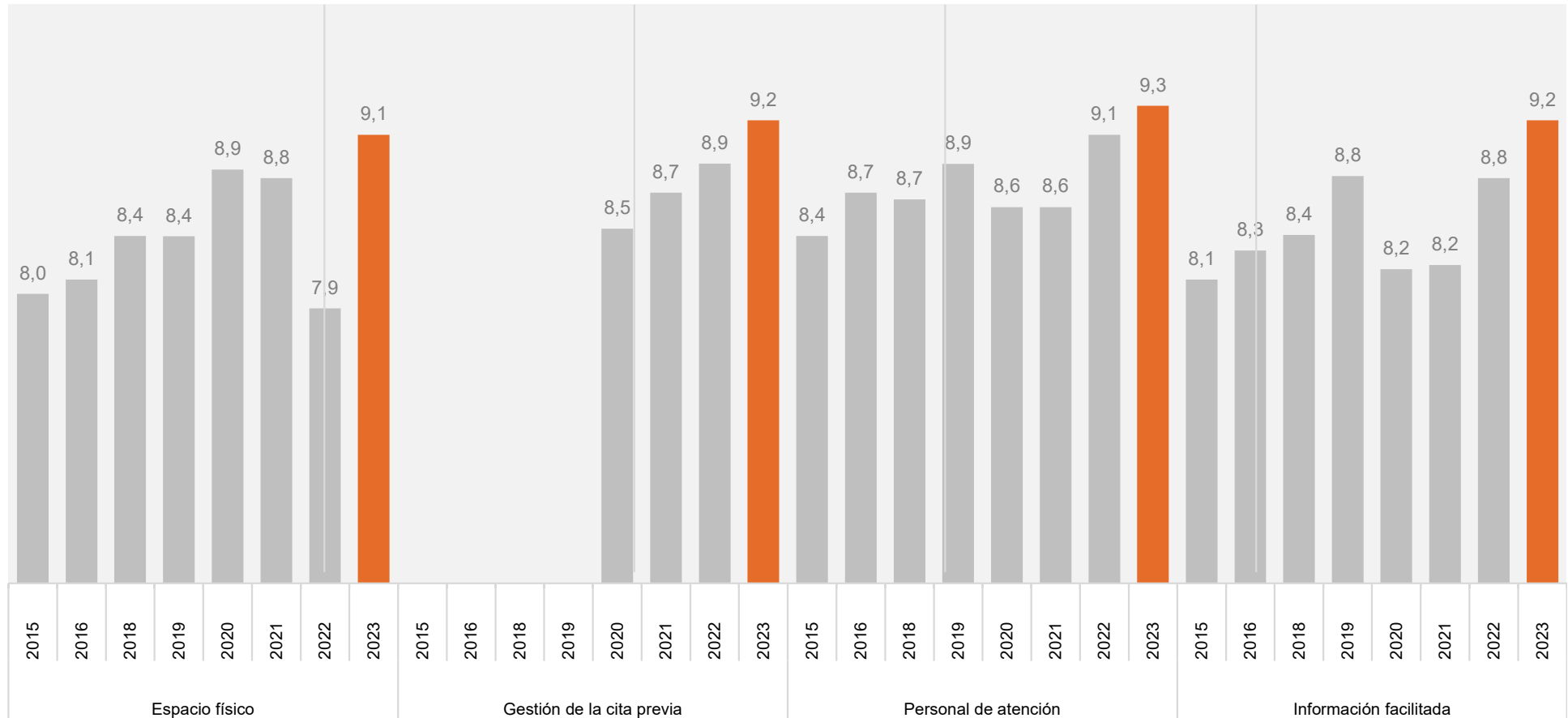
\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

## 5.8.

# Evolución de las principales áreas de servicio según delegación y canal

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

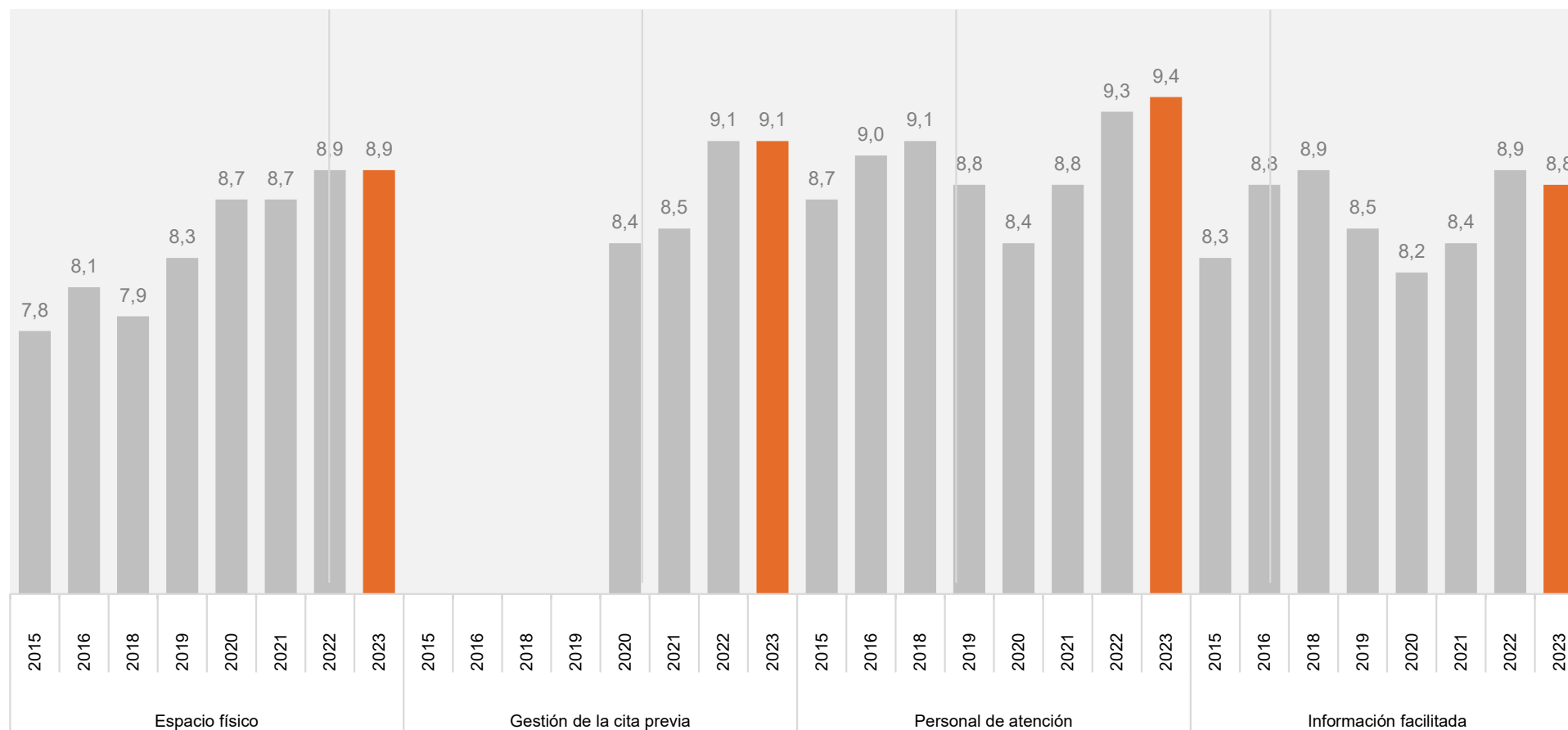
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial en Bilbao



\* Valor medio en una escala de 0 a 10 en que 0="nada satisfecho, satisfecha" y 10="totalmente satisfecho, satisfecha".

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

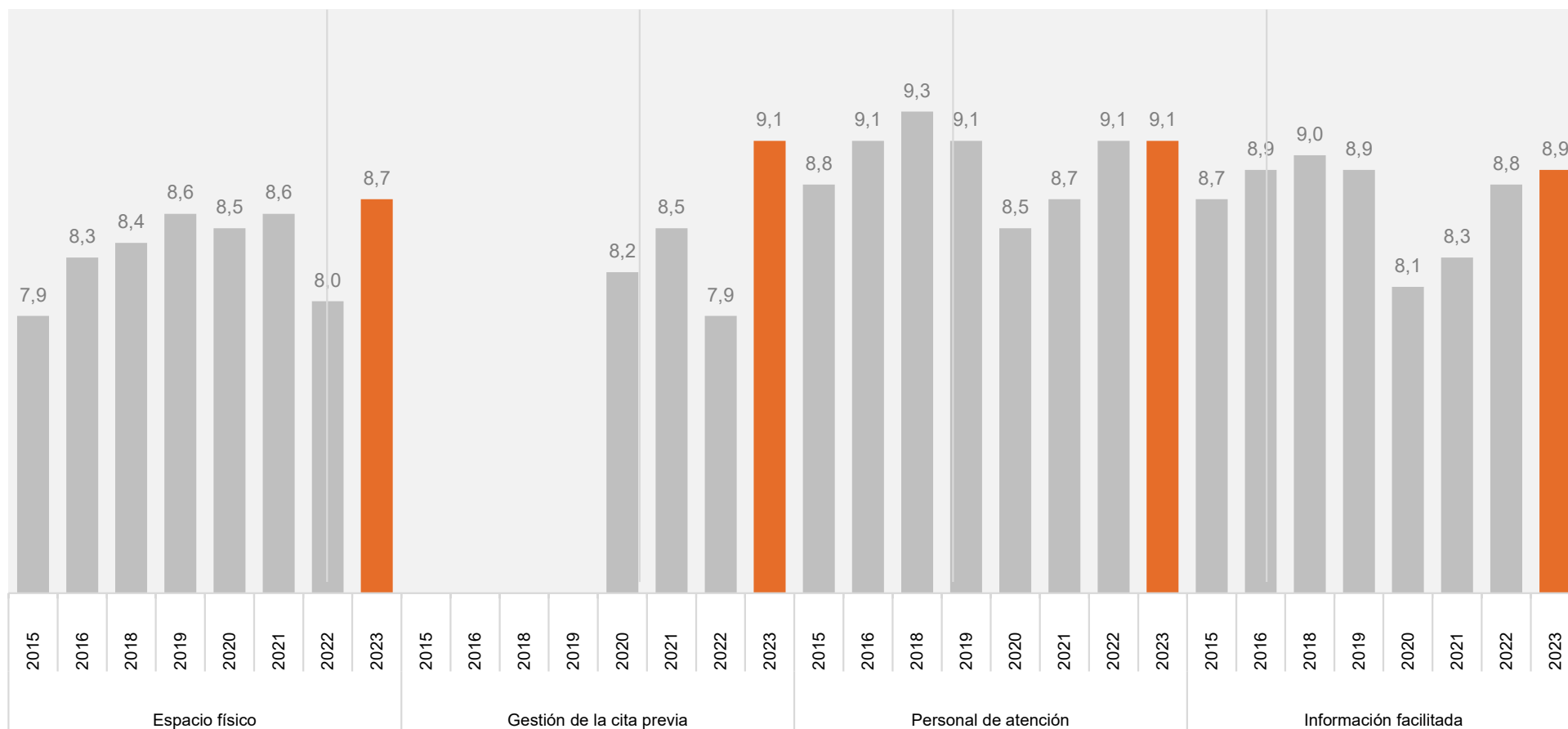
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial en Donostia



\* Valor medio en una escala de 0 a 10 en que 0="nada satisfecho, satisfecha" y 10="totalmente satisfecho, satisfecha".

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

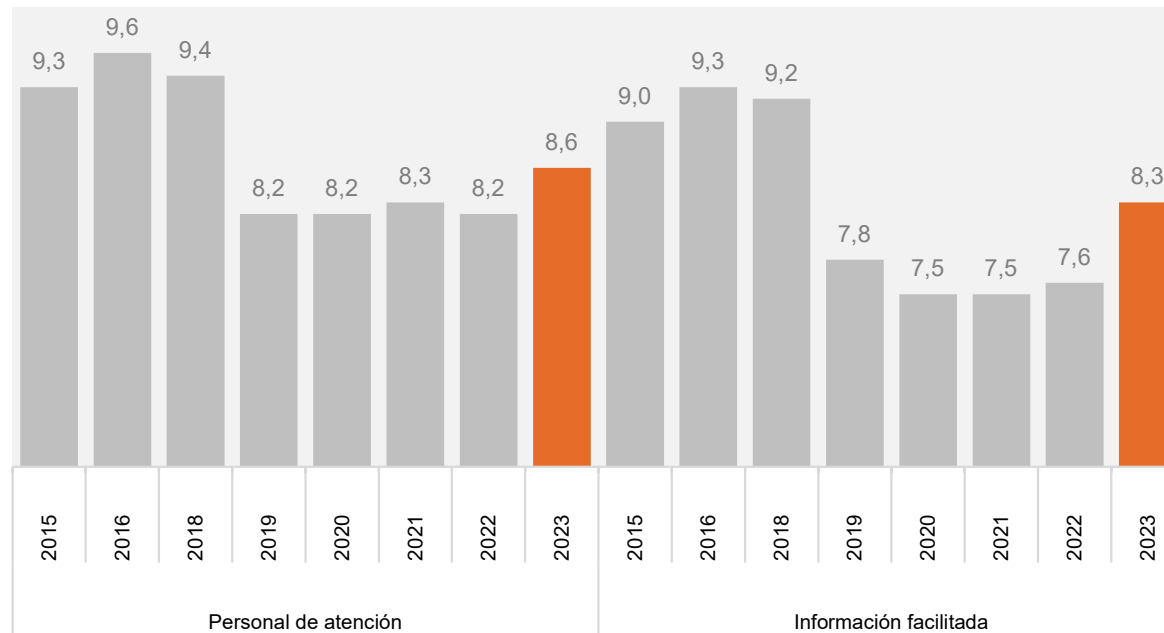
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial en Vitoria-Gasteiz



\* Valor medio en una escala de 0 a 10 en que 0="nada satisfecho, satisfecha" y 10="totalmente satisfecho, satisfecha".

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

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica



\* Valor medio en una escala de 0 a 10 en que 0="nada satisfecho, satisfecha" y 10="totalmente satisfecho, satisfecha".



# 6

## Tiempo de espera, resolución y satisfacción



El **80%** de las personas entrevistadas está **muy satisfecha** con la **amplitud del horario continuado de Zuzenean y el 17% bastante satisfecha**. Atendiendo al canal de atención, se observa que el nivel de satisfacción entre las personas atendidas **en las oficinas (9,4) es ligeramente superior al obtenido entre las personas que han recibido atención telefónica (9,1)**, si bien en ambos casos es **superior al compromiso fijado en la Carta de Servicios (8,9 en el canal presencial y 8,3 en el telefónico)**.

El **nivel de satisfacción** de las personas usuarias que han acudido a las oficinas **con el tiempo de espera hasta ser atendidas, es elevado (9,3), supera el compromiso fijado en la Carta de Servicios (8,5)** y es ligeramente superior al registrado en 2022 (9,0).

Por otro lado, se constata que las personas usuarias del servicio telefónico han debido realizar **de media 2,2 llamadas** para contactar con el servicio; el 44% ha contactado a la primera llamada, y el 27% a la segunda. El 15% ha tenido que realizar 4 o más llamadas, frente al 29% en 2022. Por lo tanto, se ha producido un importante descenso en el número medio de llamadas por persona con respecto a los últimos años.

Consecuencia de ello, es que el **71% de las personas entrevistadas se muestra muy o bastante satisfecha con el tiempo de espera hasta ser atendidas telefónicamente** (frente al 49% de 2022), y el **nivel de satisfacción medio asciende a 7,2**. Evolutivamente, se observa que el índice de satisfacción medio es superior al obtenido en 2022 (6,1).

Entre las personas que han recibido **atención telefónica, el 30% se muestra muy satisfecha con la facilidad de uso del sistema de atención automatizado de llamadas, y el 37% bastante satisfecha**. El 14%, en cambio, poco o nada satisfecha. El nivel medio de satisfacción es 7,1.

**El 38% de las personas** que han sido atendidas a través del servicio telefónico de Zuzenean, ha manifestado que, en algún momento, **ha llamado al teléfono de Zuzenean para pedir cita previa en las oficinas de atención presencial; el 56% de ellas logró establecer su cita a través del operador virtual y el 43% tuvo que concertarla a través de una persona** (operador físico).

Los **principales problemas** con los que se han encontrado las **personas que han utilizado el operador virtual (máquina) han sido que la llamada se cortaba (11%) y que se superaba el tiempo de espera (10%)**. En cualquier caso, desde el punto de vista evolutivo, ha disminuido sensiblemente el número de personas que ha tenido algún problema para conseguir cita a través del operador virtual (máquina).

Analizando **la resolución del trámite o gestión planteada, el 71% de las personas entrevistadas manifiesta que se ha resuelto totalmente**, el 12% parcialmente y el 17% que no se ha resuelto. **La evolución con respecto a 2022 es positiva**: en 2022 las gestiones totalmente resueltas fueron algo menos (67%) y las no resueltas más (23%).

Dentro del colectivo de personas usuarias que señalan que el trámite o gestión no se ha resuelto (17% del total), el **principal motivo de no resolución es que el asunto está en curso o pendiente de ser decidido (41%)**. En la atención presencial, este motivo representa el 46% de los casos no resueltos y en atención telefónica el 37%. En la atención telefónica, el 31% declara que su gestión no puede resolverse a través del 012.

**El 68% de las personas entrevistadas recomendaría con toda seguridad** el uso del servicio Zuzenean. Este porcentaje en el caso de la **atención presencial asciende al 75%** mientras que la **atención telefónica es del 59%**.

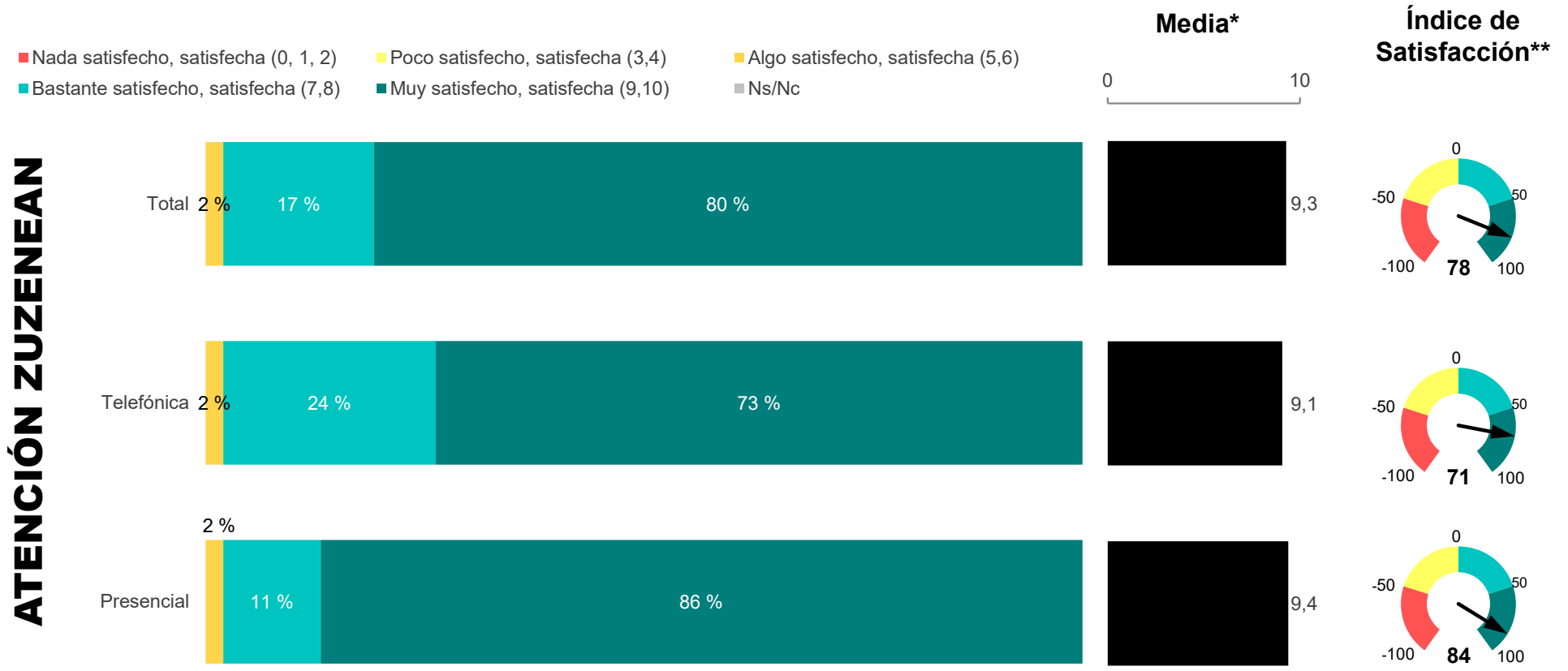
**Evolutivamente, respecto a 2022, se observa un incremento en el porcentaje de personas usuarias que recomendarían el servicio Zuzenean con total seguridad**: tanto a nivel general (en 2022 eran el 53%), como a nivel de canales (en el presencial eran el 62% y en el telefónico el 42%). **A nivel de oficinas, en Bilbao y en Vitoria-Gasteiz aumenta claramente el porcentaje de quienes recomendarían el servicio presencial con toda seguridad** (de 62% a 77% y de 55% a 75% respectivamente), y en **Donostia desciende muy ligeramente** (de 70% a 69%)

# 6.1.

## Amplitud del horario de atención al público

### 6.1.1 Zuzenean tiene un horario continuado de 8:00 a 19:30, de lunes a viernes, ¿cómo valora la amplitud del horario de atención al público? (*Indicadores S1.AP.1.3. y S1.AT.1.7.*)

Base: Total de personas entrevistadas



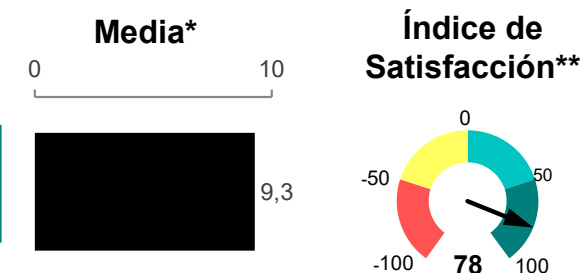
\* Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “totalmente satisfecho, satisfecha”.

\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

## 6.1.2. Zuzenean tiene un horario continuado de 8:00 a 19:30, de lunes a viernes, ¿cómo valora la amplitud del horario de atención al público? (Indicadores S1.AP.1.3. y S1.AT.1.7.)

Base: Total de personas entrevistadas

- Nada satisfecho, satisfecha (0, 1, 2)
- Poco satisfecho, satisfecha (3,4)
- Algo satisfecho, satisfecha (5,6)
- Bastante satisfecho, satisfecha (7,8)
- Muy satisfecho, satisfecha (9,10)
- Ns/Nc



### ATENCIÓN PRESENCIAL

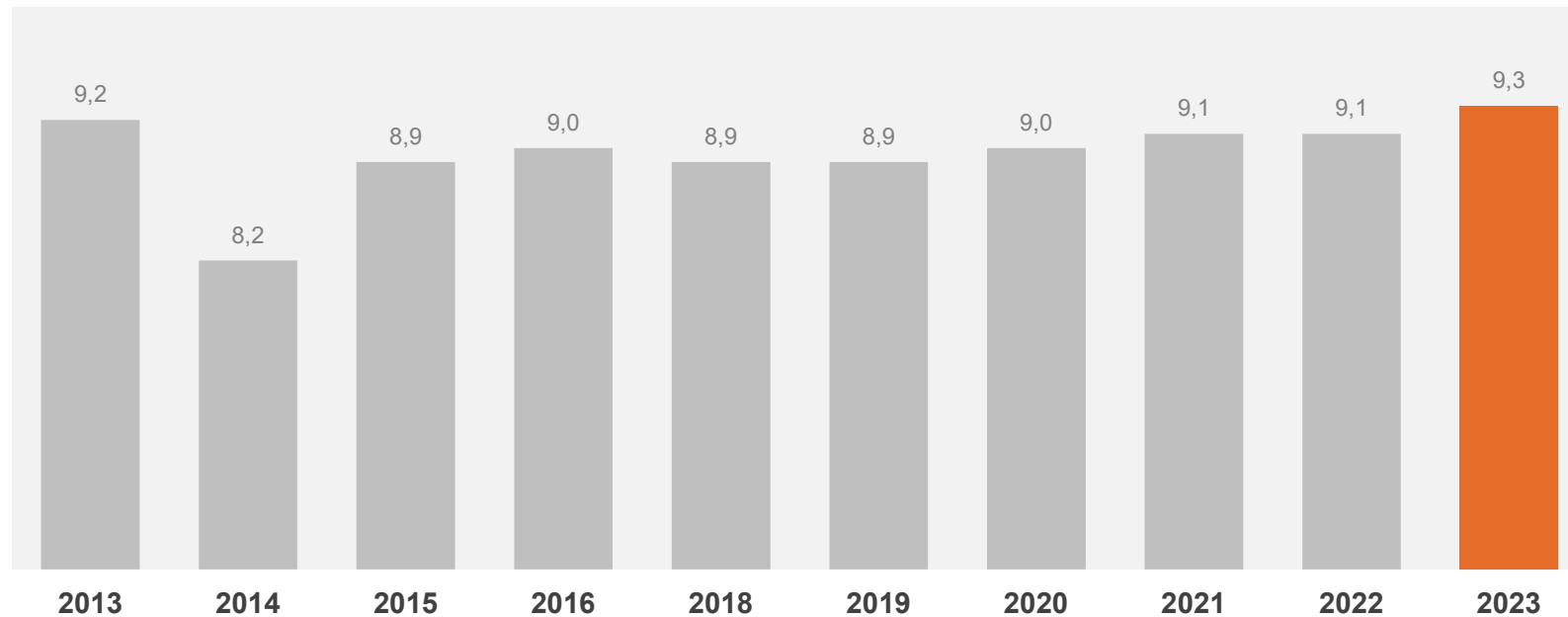


\* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (0 o, menos la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 0 o menos.

### 6.1.3. Evolución de la valoración de la amplitud del horario de atención (*Indicadores S1.AP.1.3. y S1.AT.1.7.)\**

Base: Total de personas entrevistadas



\* Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “totalmente satisfecho, satisfecha”.

## 6.2.

### Tiempo de espera en oficinas

#### 6.2.1. Al acudir a su cita previa, ¿cómo valora el tiempo de espera hasta ser atendida presencialmente? (Indicador S1.AP.1.5)

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

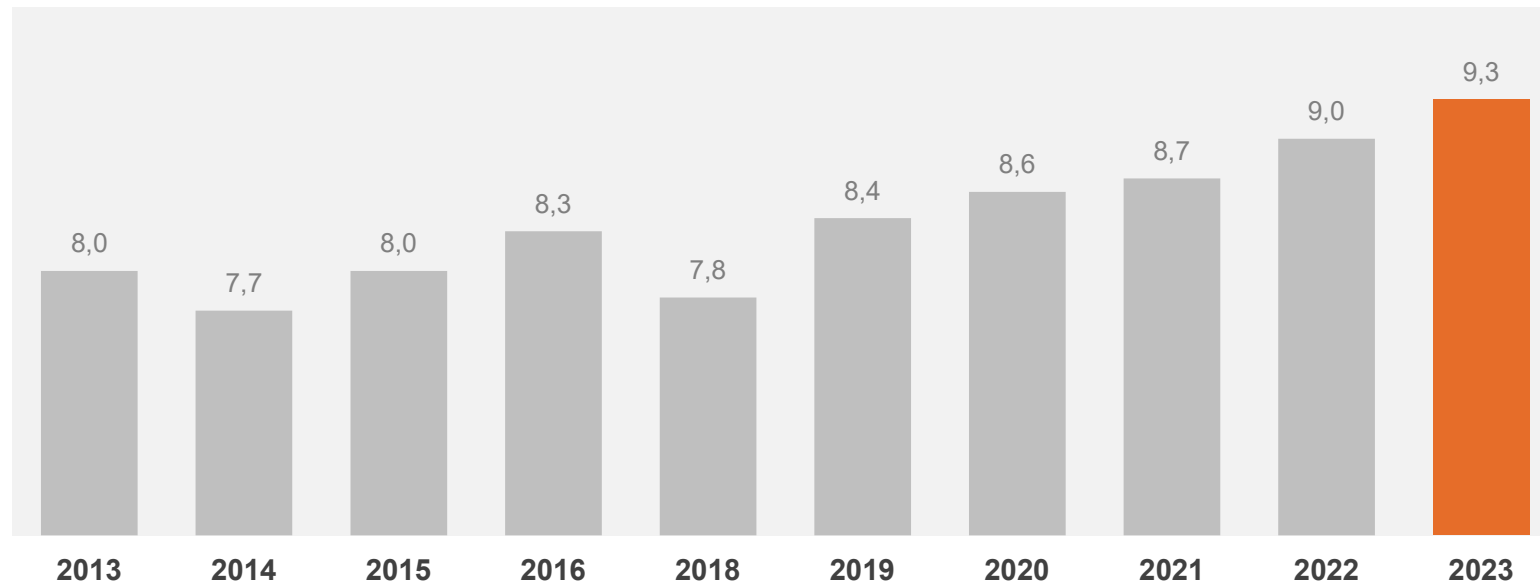


\* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

## 6.2.2. Evolución de la valoración del tiempo de espera hasta ser atendida presencialmente (Indicador S1.AP.1.5)

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial



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

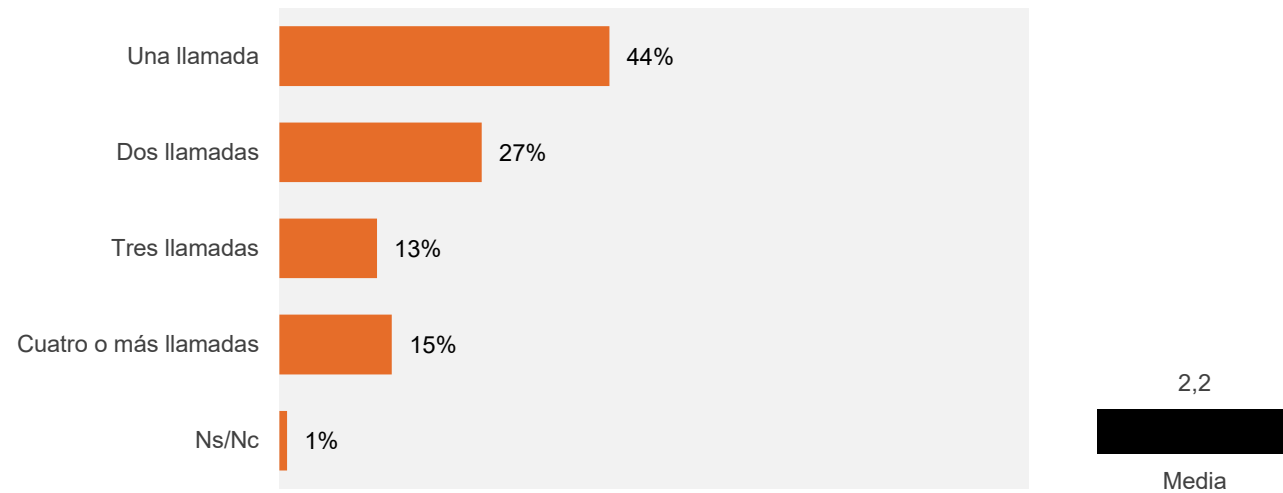
## 6.3.

### Número de llamadas y tiempo de espera en atención telefónica

#### 6.3.1. ¿Cuántas llamadas ha tenido que realizar para contactar con el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

### ATENCIÓN TELEFÓNICA





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

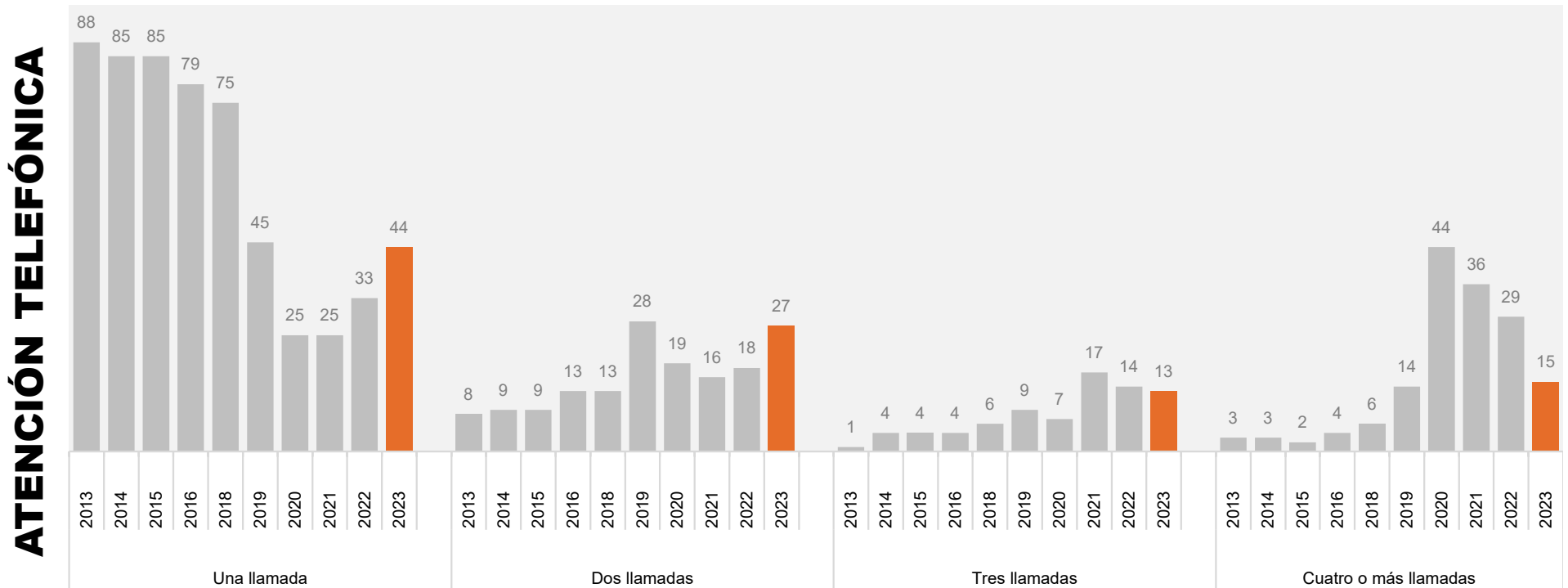
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

## ATENCIÓN TELEFÓNICA

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Una llamada	88%	85%	85%	79%	75%	45%	25%	25%	33%	44%
Dos llamadas	8%	9%	9%	13%	13%	28%	19%	16%	18%	27%
Tres llamadas	1%	4%	4%	4%	6%	9%	7%	17%	14%	13%
Cuatro o más llamadas	3%	3%	2%	4%	6%	14%	44%	36%	29%	15%
Ns/Nc	---	---	---	---	---	4%	5%	5%	5%	1%
<i>Número medio de llamadas</i>	1	1	1	1	1,6	2,3	4,6	4,3	3,6	2,2

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

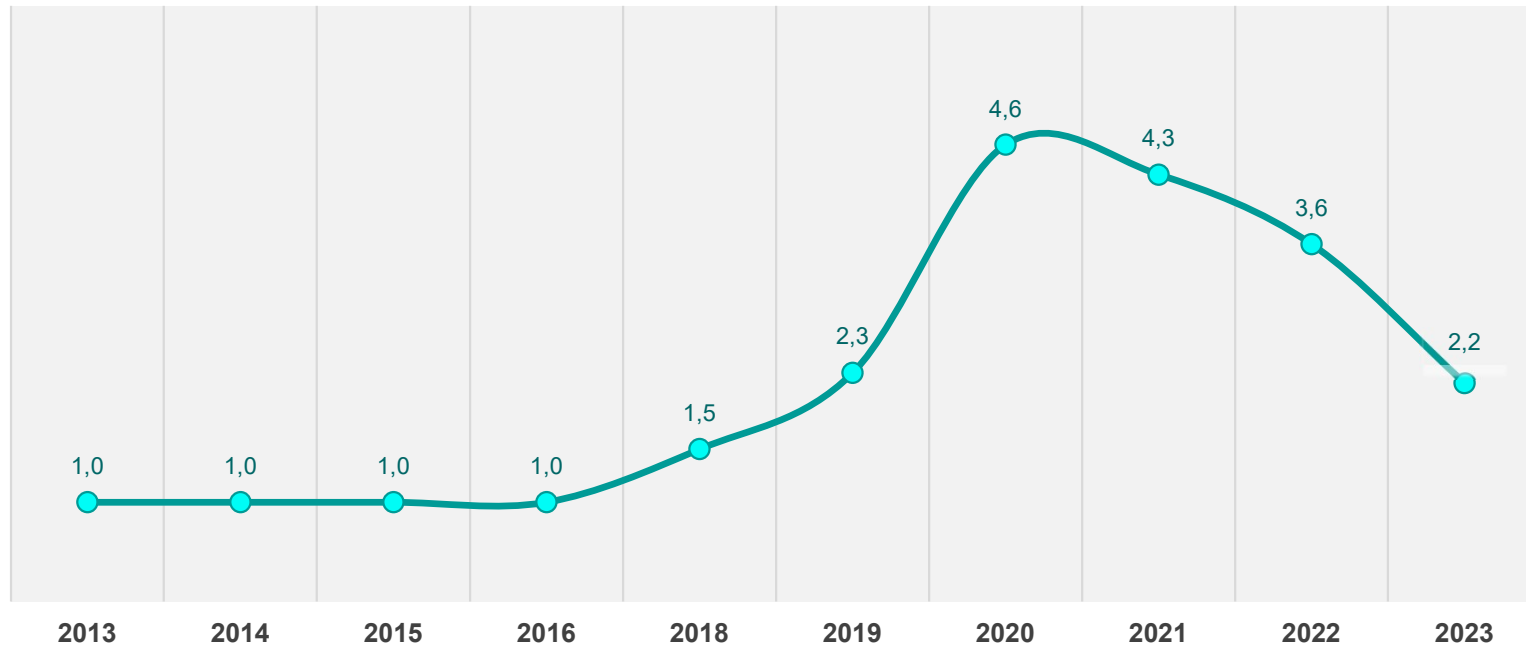
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica



### 6.3.2. Evolución del número medio de llamadas realizadas para contactar con Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

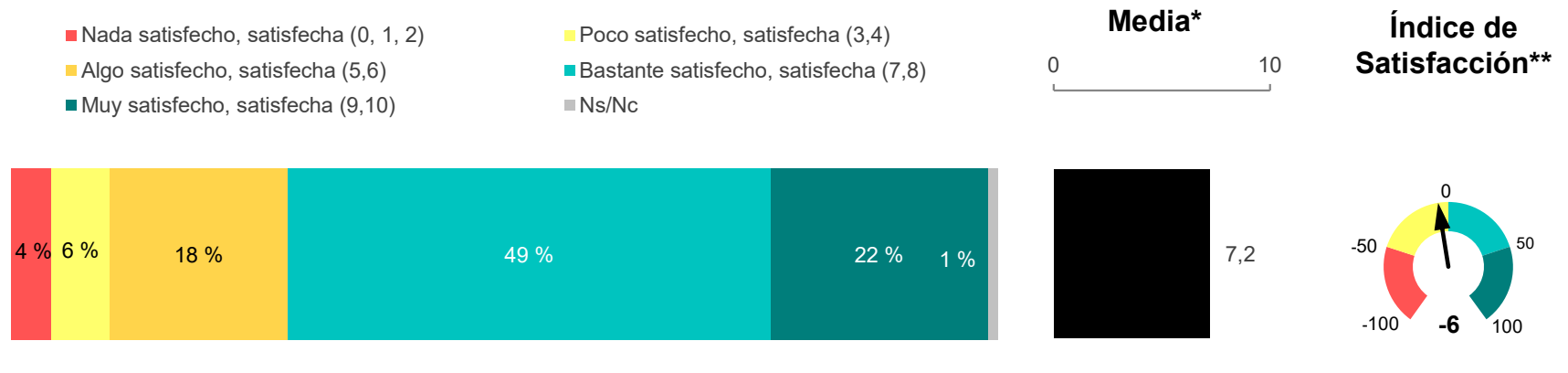
**ATENCIÓN TELEFÓNICA**



### 6.3.3. ¿Cómo valora el tiempo de espera antes de ser atendida telefónicamente?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

## ATENCIÓN TELEFÓNICA

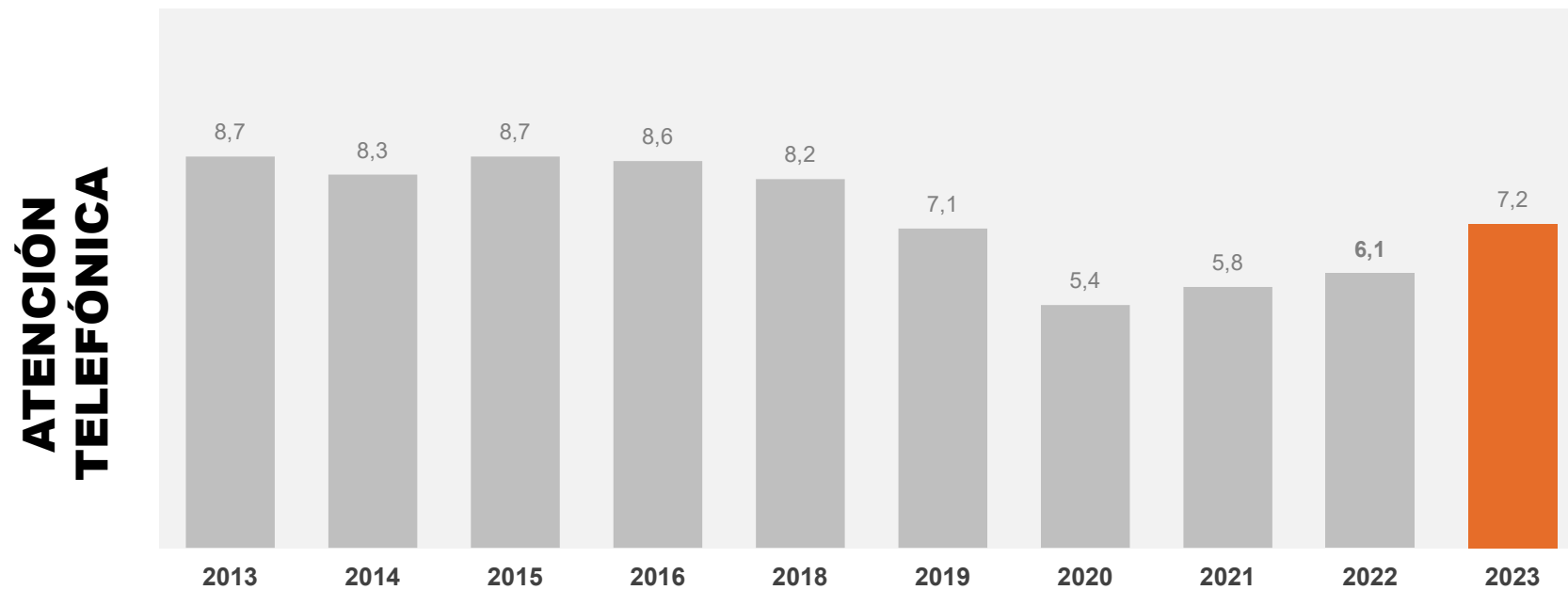


\* Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “totalmente satisfecho, satisfecha”.

\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

### 6.3.4. Evolución de la valoración del tiempo en espera antes de ser atendida telefónicamente

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica



\* Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “totalmente satisfecho, satisfecha”.

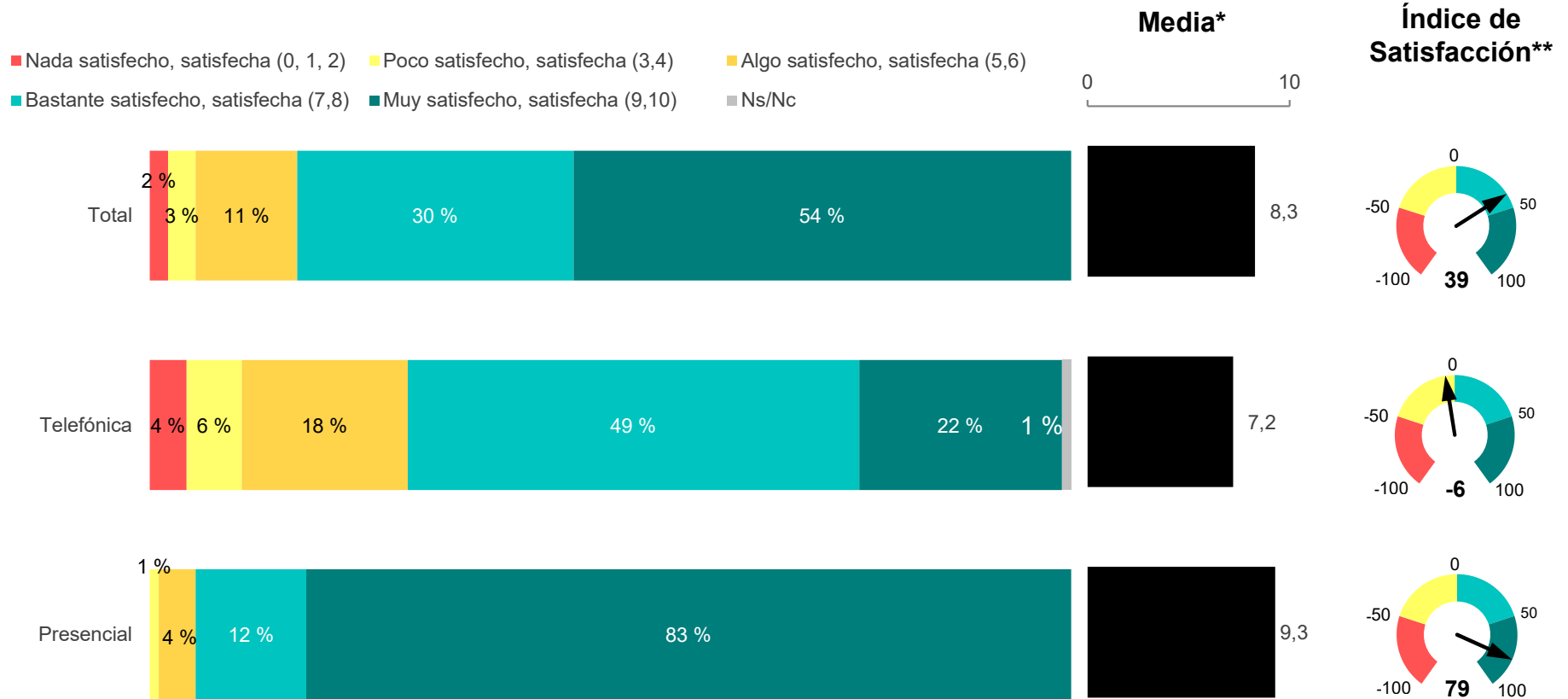
## 6.4.

### Valoración del tiempo de espera antes de ser atendida

#### 6.4.1 ¿Cómo valora el tiempo en espera antes de ser atendida?

Base: Total de personas entrevistadas

ATENCIÓN ZUZENEAN

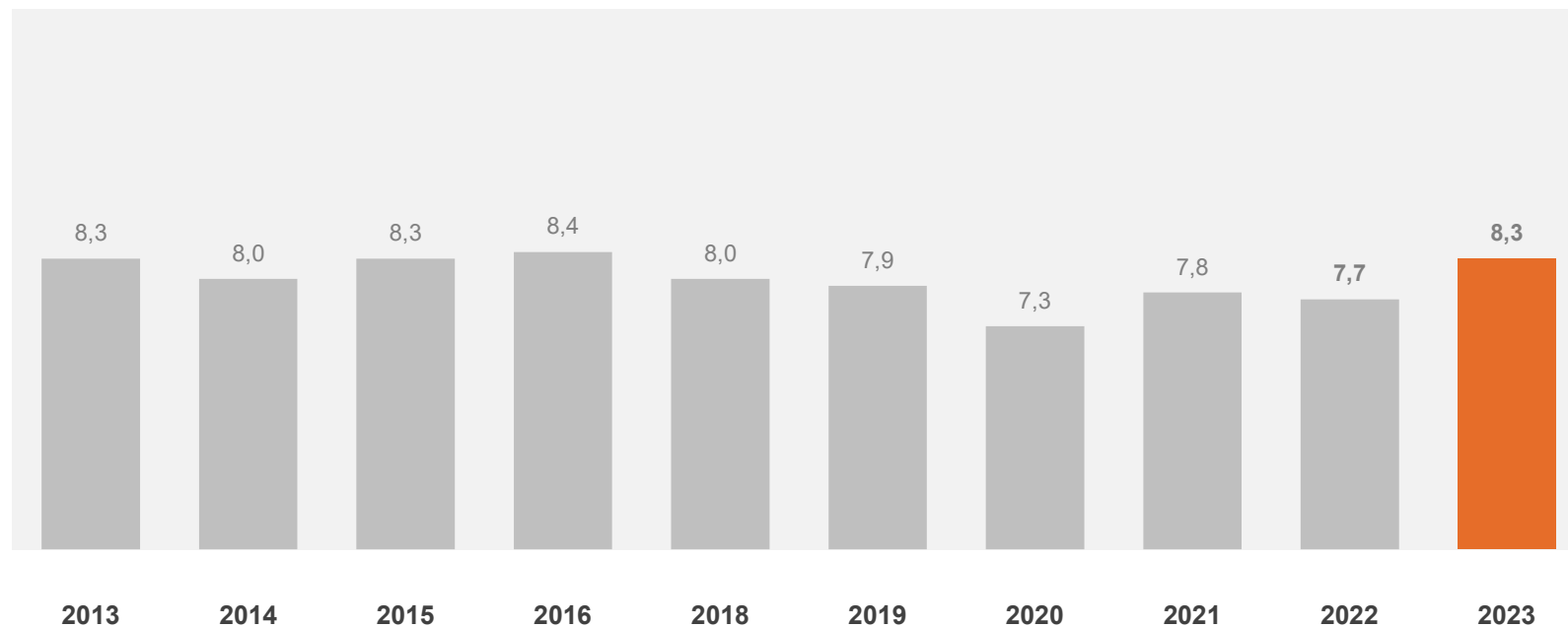


\* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

## 6.4.2 Evolución sobre la valoración del tiempo en espera antes de ser atendida\*

Base: Total de personas entrevistadas



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

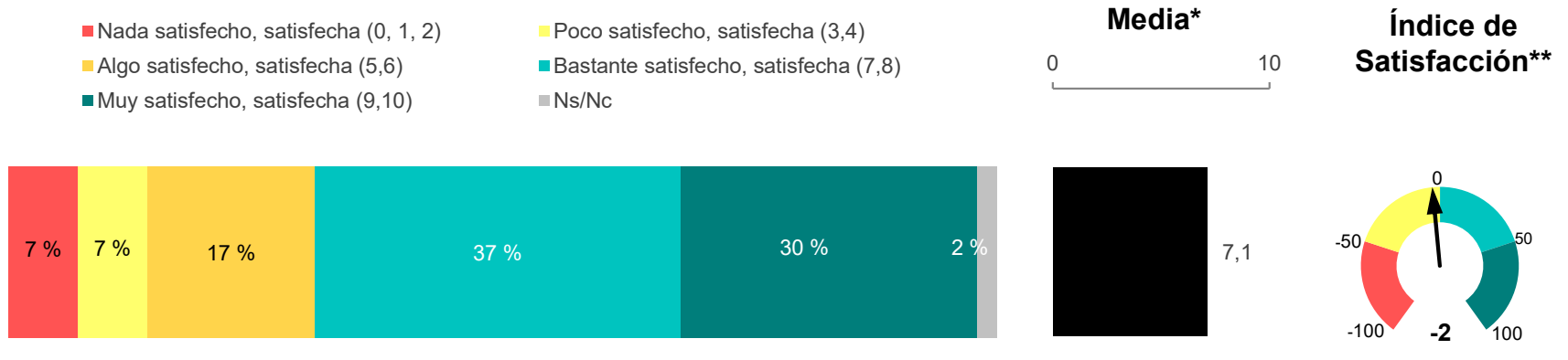
## 6.5.

### Valoración de la atención por un operador virtual

#### 6.5.1. ¿Cómo valora la facilidad de uso del sistema de atención automatizado al llamar?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

### ATENCIÓN TELEFÓNICA



\* Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “totalmente satisfecho, satisfecha”.

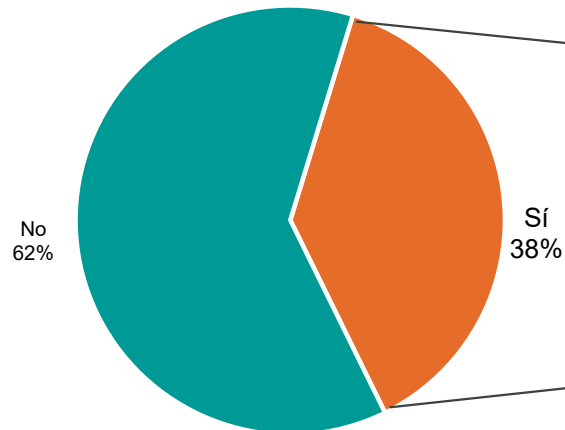
\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.



### 6.5.2. ¿Alguna vez ha llamado al teléfono de Zuzenean para pedir cita previa en las oficinas de atención presencial? ¿Y si lo hizo, logró establecer su cita a través del operador virtual o tuvo que concertar su cita a través de un operador físico (persona)?

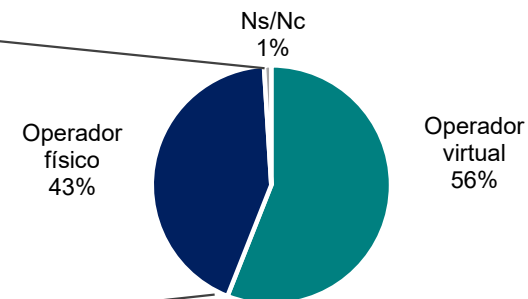
¿Alguna vez ha llamado al teléfono de Zuzenean para pedir cita en las oficinas de atención presencial?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica



¿Finalmente, logró establecer su cita a través del operador virtual o tuvo que concertarla con un operador físico?

Base: Personas que han llamado al teléfono de Zuzenean para pedir cita previa (38%)



		ATENCIÓN TELEFÓNICA
¿Alguna vez ha llamado al teléfono de Zuzenean para pedir cita previa en las oficinas de atención presencial?	Sí	38%
	No	62%
	Ns/Nc	0%

		ATENCIÓN TELEFÓNICA
Finalmente, ¿logró establecer su cita a través del operador virtual, o tuvo que concertarla con un operador físico? Base: Personas que han llamado al teléfono de Zuzenean para pedir cita previa (38%)	Operador virtual (máquina)	56%
	Operador físico (persona)	43%
	Ns/Nc	1%

### 6.5.3. ¿Si alguna vez ha llamado al teléfono de Zuzenean para pedir cita en las oficinas de atención presencial, tuvo alguno de los siguientes problemas para conseguir cita a través del operador virtual (máquina)?

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención telefónica y alguna vez han llamado al teléfono de Zuzenean para pedir cita previa (38%)

	ATENCIÓN TELEFÓNICA*			
	2020	2021	2022	2023
La llamada se cortó	24%	17%	23%	11%
El sistema no entendía su voz**	19%	26%		
El sistema le dio una cita incorrecta**	4%	7%		
La cita que me dio el sistema no me venía bien	17%	14%	20%	8%
No había citas disponibles	8%	13%	16%	5%
Dificultades de uso/comprensión de las locuciones previas			9%	8%
Se superó el tiempo de espera			38%	10%
Otros	6%	0%	1%	1%

- Respuestas afirmativas para cada una de los posibles problemas
- \*\* En 2022 y 2023 estas modalidades de respuesta no se han ofrecido

## 6.6.

### Resolución del trámite

#### 6.6.1. Al final, el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean, ¿ha resuelto el motivo por el que ha acudido o de su llamada?\*

Base: Total de personas entrevistadas

	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Totalmente	75%	63%	65%	70%	73%	71%
Parcialmente	10%	25%	19%	16%	8%	12%
No se ha resuelto	14%	12%	16%	14%	19%	17%
Ns/Nc	1%	0%	0%	0%	0%	0%

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

## 6.6.2. Evolución de la resolución del trámite\*

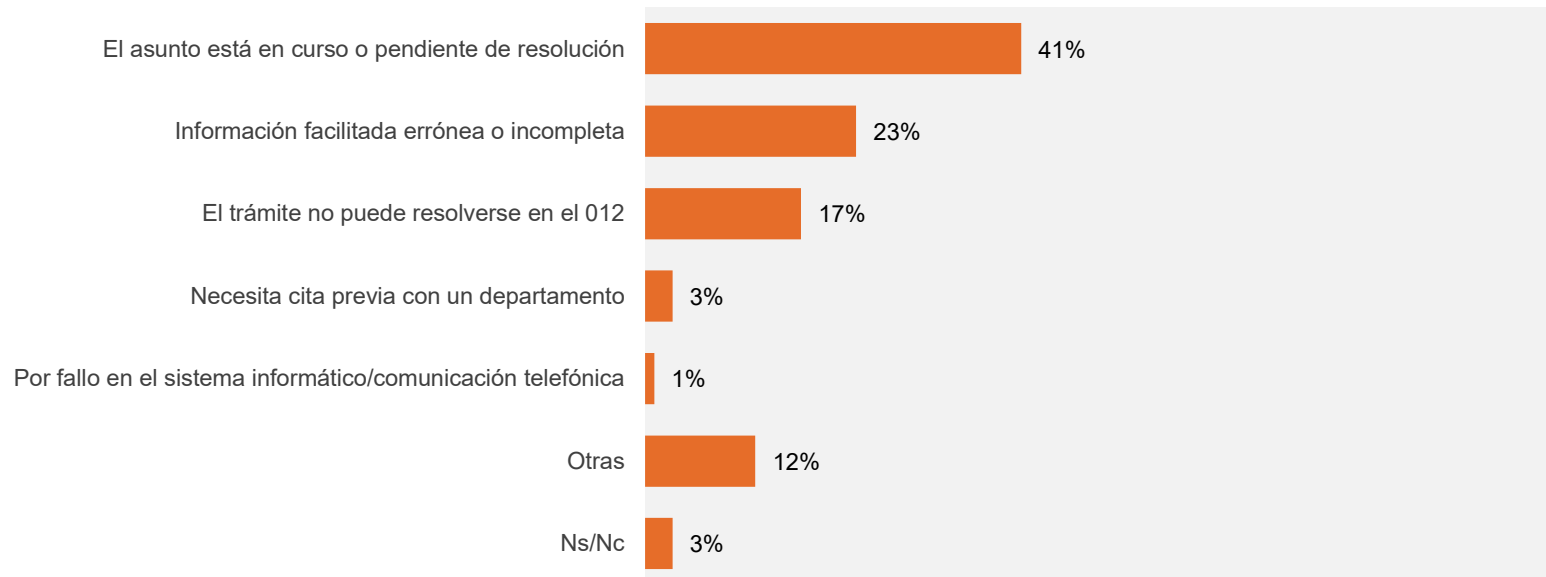
Base: Total de personas entrevistadas

Años 2013-2021	Años 2022-2023	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Sí, de forma satisfactoria	Totalmente	82%	77%	78%	85%	86%	81%	66%	73%	67%	71%
Sí, de forma no satisfactoria		2%	3%	1%	1%	1%	2%	3%	2%		
Se ha resuelto parcialmente	Parcialmente	---	---	6%	5%	6%	7%	7%	4%	8%	12%
No, aún no se ha resuelto	No se ha resuelto	15%	20%	14%	10%	6%	9%	24%	21%	23%	17%
Ns/Nc	Ns/Nc	---	1%	1%	---	1%	1%	1%	---	1%	0%

- Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.
- Las modalidades de respuesta ofrecidas en 2022 y 2023 han variado respecto a las de años anteriores. En el cuadro se hace un intento de comparar la evolución de los resultados obtenidos, si bien por lo previamente señalado, los datos no son directamente comparables.

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

Base: Personas entrevistadas que señalan que Zuzenean no ha resuelto su trámite (17% del total de personas entrevistadas)



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

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

Base: Personas entrevistadas que señalan que Zuzenean aún no ha resuelto su trámite (17% del total de personas entrevistadas)

	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
El asunto está en curso o pendiente de resolución	41%	43%	57%	46%	37%	41%
Información facilitada errónea o incompleta	27%	31%	27%	28%	19%	23%
El trámite no puede resolverse en el 012	0%	0%	0%	0%	31%	17%
Necesita cita previa con un departamento	7%	11%	4%	7%	0%	3%
Por un fallo en la comunicación telefónica	0%	0%	0%	0%	1%	1%
Por fallo en el sistema informático	2%	0%	0%	1%	0%	0%
Otras	18%	11%	4%	13%	12%	12%
Ns/Nc	5%	3%	8%	6%	0%	3%

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

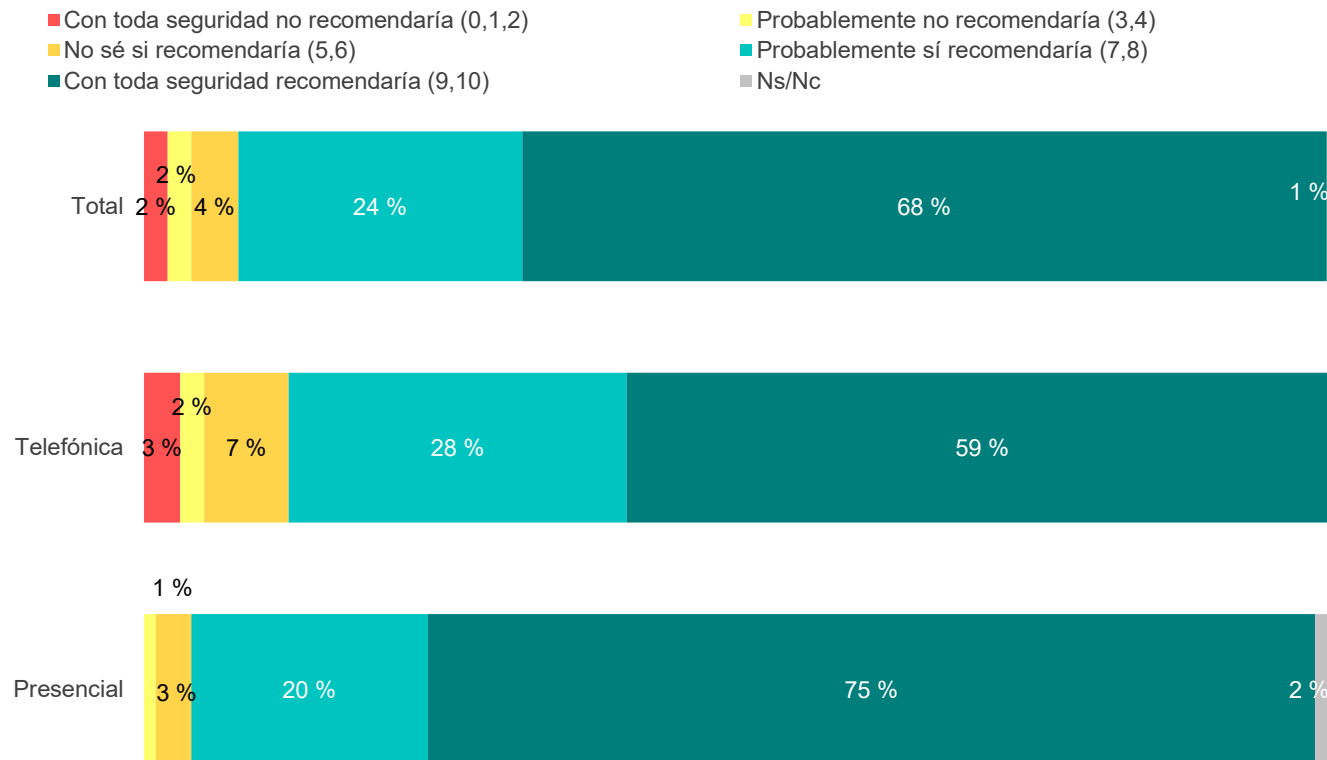
## 6.7.

### Recomendación de Zuzenean

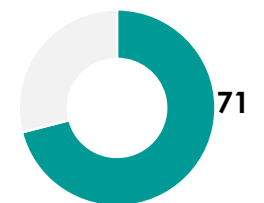
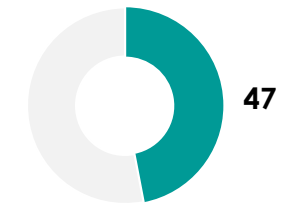
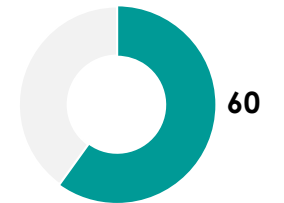
#### 6.7.1 ¿Recomendaría esta oficina/la atención telefónica de Zuzenean?\*

Base: Total de personas entrevistadas

ATENCIÓN ZUZENEAN



N.P.S.\*\*

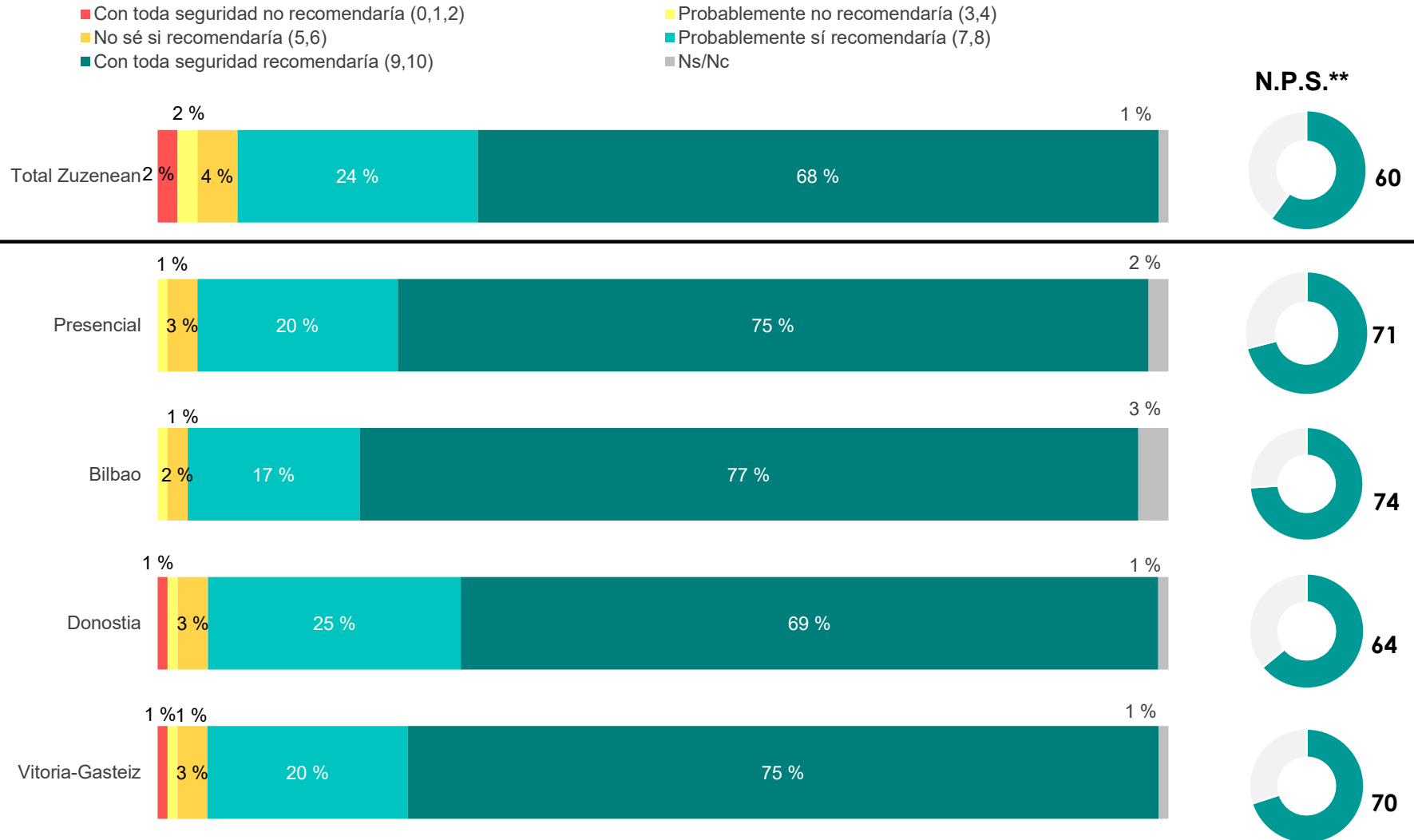


\* Escala de mínimo 0 "con toda seguridad no recomendaría" a máximo 10 "con toda seguridad recomendaría".

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

### 6.7.1 ¿Recomendaría esta oficina/la atención telefónica de Zuzenean?\*

Base: Total de personas entrevistadas



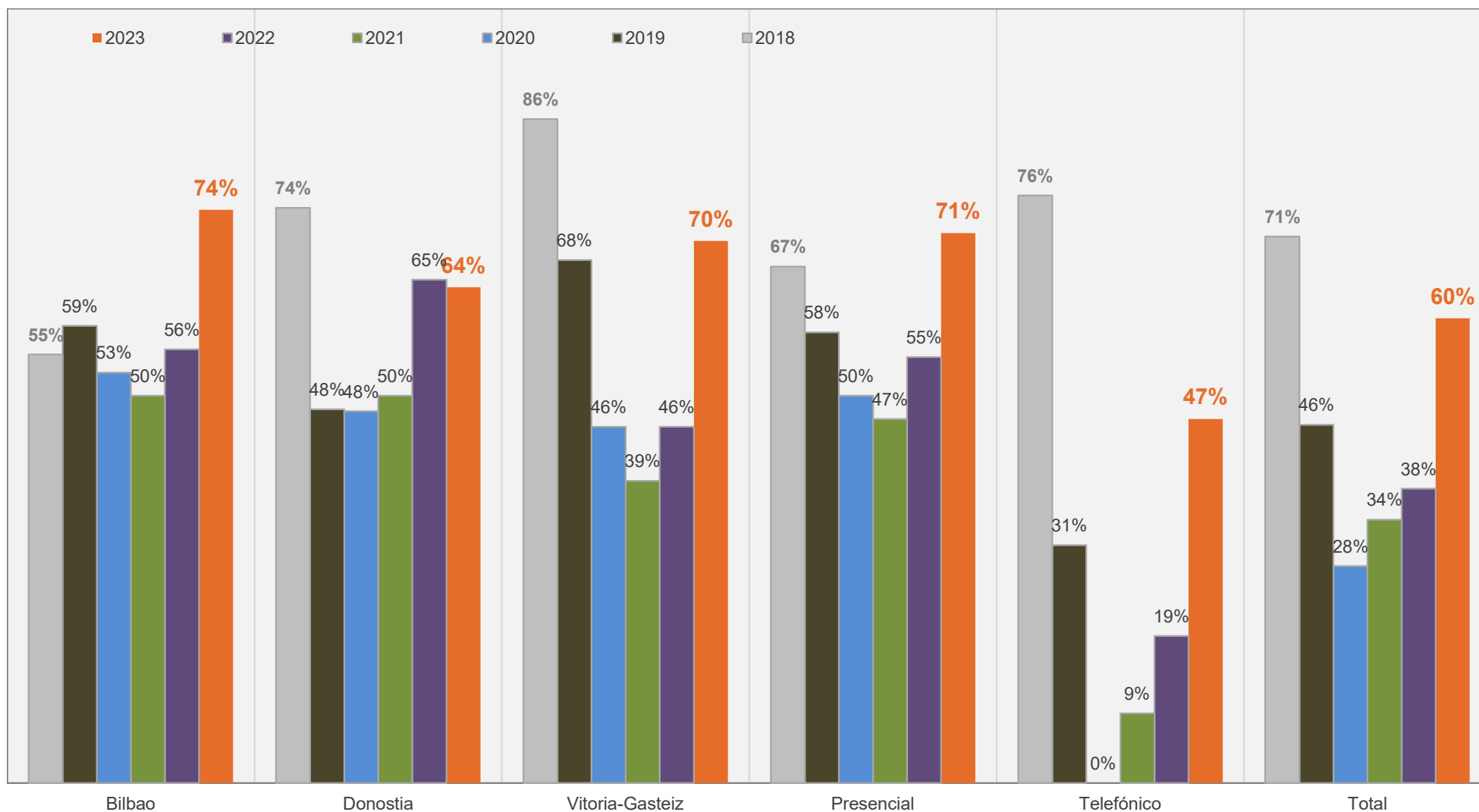
\* Escala de mínimo 0 "con toda seguridad no recomendaría" a máximo 10 "con toda seguridad recomendaría".

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



## 6.7.2 Evolución del N.P.S. de Zuzenean\*

Base: Total de personas entrevistadas





# 7

## Indicadores asociados a la Carta de servicios de Zuzenean

# RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS RECOGIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN (2023)

## SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

		Nº INDICADOR 2023	Resultado 2022	Resultado 2023	Objetivo 2023	Tendencia respecto a 2022
<b>ATENCIÓN PRESENCIAL</b>						
Compromiso 1	<b>A mantener unas instalaciones adecuadas a los servicios de atención que se prestan en las mismas</b>					
	1.1. Valoración media del nivel de satisfacción con las oficinas de atención presencial en relación al espacio, a la accesibilidad, a la temperatura y a la iluminación.	<b>S1.AP.1.1.</b>	8,1	8,9	<b>8,0</b>	▲
	1.2. Valoración media del nivel de satisfacción con las oficinas de atención presencial en relación a la a la gestión de la cita previa (identificación, acceso, tiempo de espera).	<b>S1.AP.1.2.</b>	8,7	9,2	<b>8,2</b>	▲
Compromiso 2	<b>A prestar un horario de atención amplio y continuado en horario habitual, de 8:00 a 19:30 horas de lunes a viernes (excepto agosto, de 8:00 a 14:30).</b>					
	1.3. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público del canal presencial.	<b>S1.AP.1.3.</b>	9,4	9,4	<b>8,9</b>	=
Compromiso 3	<b>A poner a disposición de la ciudadanía profesionales cualificados, con capacidad de prestar una adecuada atención a sus necesidades.</b>					
	1.4. Valoración media del nivel de satisfacción con el personal de atención de Zuzenean con respecto a la amabilidad, preparación y facilidad para entender y solucionar la consulta en el canal presencial.	<b>S1.AP.1.4.</b>	9,1	9,3	<b>8,6</b>	▲
Compromiso 4	<b>A prestar un servicio ágil con tiempos de espera razonables.</b>					
	1.5. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente.	<b>S1.AP.1.5.</b>	9,0	9,3	<b>8,5</b>	▲
Compromiso 5	<b>A facilitar información útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía</b>					
	1.6. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión en el canal presencial.	<b>S1.AP.1.6.</b>	8,8	9,1	<b>8,3</b>	▲

# RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS RECOGIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN (2023)

## SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

		Nº INDICADOR 2023	Resultado 2022	Resultado 2023	Objetivo 2023	Tendencia respecto a 2022
<b>ATENCIÓN TELEFÓNICA</b>						
Compromiso 1	<b>A prestar un horario de atención amplio y continuado en horario habitual, de 8:00 a 19:30 horas de lunes a viernes (excepto agosto, de 8:00 a 14:30).</b>					
	1.7. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público del canal telefónico.	<b>S1.AT.1.7.</b>	<b>8,8</b>	<b>9,1</b>	<b>8,3</b>	▲
Compromiso 2	<b>A poner a disposición de la ciudadanía profesionales cualificados, con capacidad de prestar una adecuada atención a sus necesidades.</b>					
	1.8. Valoración media del nivel de satisfacción con el personal de atención de Zuzenean con respecto a la amabilidad, preparación y facilidad para entender y solucionar la consulta en el canal telefónico.	<b>S1.AT.1.8.</b>	<b>8,2</b>	<b>8,6</b>	<b>8,0</b>	▲
Compromiso 4	<b>A facilitar información útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía.</b>					
	1.10. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión en el canal telefónico.	<b>S1.AT.1.10.</b>	<b>7,6</b>	<b>8,3</b>	<b>7,5</b>	▲

# RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS RECOGIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN (2023)

## SERVICIO DE GESTIÓN DE CITA PREVIA

		Nº INDICADOR 2023	Resultado 2022	Resultado 2023	Objetivo 2023	Tendencia respecto a 2022
<b>ATENCIÓN PRESENCIAL</b>						
Compromiso 1	<b>A prestar un servicio de cita previa ágil y eficiente que permita regular satisfactoriamente los flujos de atención en la oficinas de atención presencial.</b>					
	2.1. Valoración media del nivel de satisfacción con el sistema de gestión de citas previas implantado en las oficinas de atención presencial	<b>S2.AP.2.1.</b>	<b>8,7</b>	<b>9,1</b>	<b>8,2</b>	
	2.1. Valoración media del nivel de satisfacción con el plazo de tiempo requerido para lograr una cita previa	<b>S2.RE.2.3.</b>		<b>9,1</b>	<b>6,0</b>	

## SERVICIO DE REGISTRO Y TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

		Nº INDICADOR 2023	Resultado 2022	Resultado 2023	Objetivo 2023	Tendencia respecto a 2022
<b>ATENCIÓN PRESENCIAL</b>						
Compromiso 1	<b>A prestar en las oficinas de atención presencial un servicio de registro de carácter íntegro en las que la ciudadanía salga de la oficina con su gestión tramitada</b>					
	3.1. Valoración media de satisfacción con el proceso de tramitación electrónica realizado, con consentimiento, por medio de funcionario/a habilitado/a	<b>S3.RE.3.1.</b>		<b>9,2</b>	<b>6,0</b>	
<b>REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL</b>						
Compromiso 1	<b>A prestar a través de la web del Gobierno Vasco un servicio de registro y tramitación de documentación fácil y eficaz.</b>					
	3.2. Valoración media de satisfacción con el proceso de tramitación electrónica en la web del Gobierno Vasco	<b>S3.RE.3.2.</b>		<b>7,7</b>	<b>6,0</b>	