

Estudio 2021 de satisfacción de las personas usuarias del buzón euskadi.eus y del servicio Telegram de

ZUZENEAN



23 de diciembre de 2021



Siadeco^x
ikerketa aplikatua

Berio pasealekua 11, 20018 Donostia
943 31 00 34
siadeco@siadeco.eus



Índice

1. INTRODUCCIÓN: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	4
1.1. Objetivos de la investigación	5
1.2. Ficha técnica	6
2. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS	8
2.1. Sexo	10
2.2. Edad	11
2.3. Lugar de residencia	12
2.4. Lugar de nacimiento	13
2.5. Nivel de estudios	14
2.6. Idioma de preferencia	15
3. MATERIA DE CONSULTA, FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN Y FORMA DE ACCESO	16
3.1. Materia sobre la que se ha realizado la consulta	18
3.2. Frecuencia de uso	20
3.3. Dispositivos de acceso	22
3.4. Tiempo de espera para recibir la respuesta (Telegram)	24
4. VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN	25
4.1. Nivel de satisfacción con la información facilitada	27
4.2. La respuesta a la consulta	28
4.3. Satisfacción con la atención	30
4.4. Satisfacción global con el servicio	32

Índice

5. PROPENSIÓN A UTILIZAR Y RECOMENDAR EL SERVICIO	33
5.1. Propensión a utilizar el servicio	35
5.2. Recomendación del servicio	37
6. TELEGRAM Y NUEVOS CANALES DE CONTACTO CON LA CIUDADANÍA	38
6.1. Conocimiento e interés por el servicio Telegram de Zuzenean	40
6.2. Facilidad de instalación y uso del Telegram de Zuzenean	42
6.3. Nuevos canales de contacto con la ciudadanía	43
7. INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN	44

1

Introducción: planteamiento metodológico



1.1.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Conocer las expectativas y el grado de satisfacción en relación con los canales online del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean por parte de las personas usuarias de los mismos (en concreto, el buzón euskadi.eus y Telegram)

Objetivos específicos

Para el logro de ese objetivo general, se han analizado y trabajado los siguientes objetivos específicos:

- Analizar el **perfil sociodemográfico de las personas usuarias** de los canales online de Zuzenean.
- Determinar las **materias de consulta, la frecuencia de utilización y la forma de acceso** a los canales online.
- Medir la **satisfacción en relación con los servicios on line** en cuanto a: su funcionalidad; la calidad de la atención (tiempo de respuesta, claridad y utilidad de la información, posibilidad de contacto on line con la administración,...); la satisfacción global con los servicios on line.
- Analizar **la propensión a utilizar los canales on line y a recomendar** su utilización.
- **Valorar el servicio Telegram de Zuzenean** (su grado de conocimiento, tiempo de espera para recibir la respuesta, interés por el uso, facilidad de instalación) y analizar el interés por disponer de **nuevos canales online** para contactar con Zuzenean.

1.2.

Ficha técnica

Metodología

Metodología de exploración y análisis cuantitativo.

Técnica de estudio

Se ha trabajado mediante formularios web autoadministrados integrados en una plataforma digital que posibilita la exportación y explotación de las bases de datos resultantes.

Universo objeto de estudio

Toda persona, que haya realizado una consulta al Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean a través del buzón euskadi.eus (personas atendidas y que han recibido una respuesta vía correo electrónico) y personas que han utilizado el servicio de atención a través de Telegram.

Diseño de la muestra: tamaño y margen de error

El tamaño de la muestra final ha sido de 44 encuestas a personas usuarias del buzón euskadi.eus y de 195 encuestas a personas usuarias del Telegram de Zuzenean.

El margen de error muestral de los datos:

- En el caso del buzón euskadi.eus: siendo 16.645 las consultas respondidas por Zuzenean entre noviembre 2020 y octubre 2021 a través del **buzón euskadi.eus**, el margen de error de los datos obtenidos es de **± 15,06%** (para un nivel de confianza del 95,5%, en el que $p=q=0,5$).
- En el caso de **Telegram**: siendo 15.233 las consultas respondidas a través del Telegram de Zuzenean en el mismo periodo, el margen de error de los datos es de **± 7,12** (para un nivel de confianza del 95,5%, en el que $p=q=0,5$).

Fechas de realización del estudio

Las fechas de realización del estudio han sido las siguientes:

- › Aprobación de los cuestionarios: 13 de octubre de 2021.
- › Inicio de la inclusión del formulario autoadministrado: 18 de octubre de 2020.
- › Finalización de la inclusión del formulario autoadministrado:
 - › Formulario asociado al buzón euskadi.eus: 23 de diciembre de 2021.
 - › Formulario asociado a Telegram: 2 de diciembre.

2

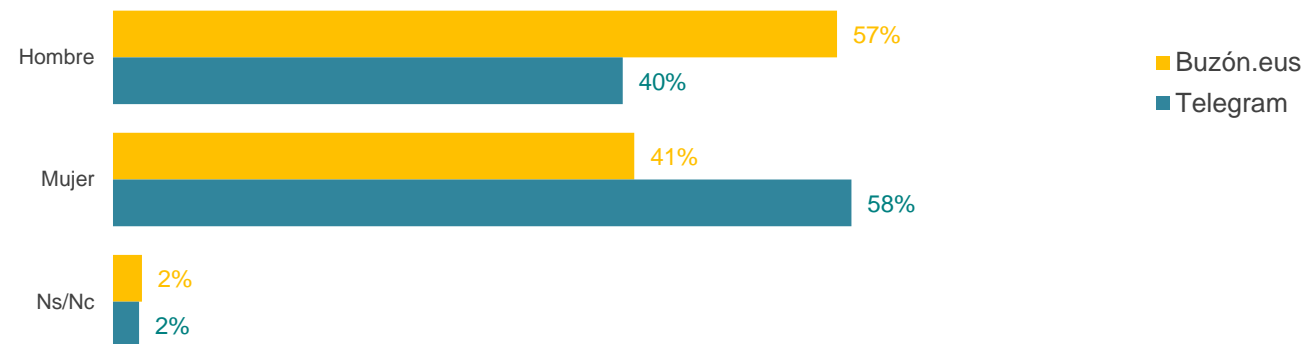
Perfil sociodemográfico de las personas usuarias



- **Sexo:** los hombres representan el 57% del total de personas usuarias del buzón euskadi.eus; entre las personas usuarias de Telegram, en cambio, las mujeres representan el 58%.
- **Edad:** la edad media de las personas usuarias del buzón es de casi 52 años, mientras que la de las personas usuarias de Telegram es 10 años menor (41 años).
- **Lugar de residencia:** algo más de la mitad de las personas usuarias tanto del buzón (57%) como de Telegram (52%) residen en Bizkaia, el 23% en Gipuzkoa y el 14% en Araba.
- **Lugar de nacimiento:** la mayoría de las personas usuarias tanto del buzón como de Telegram han nacido en la CAE, alrededor de 7 de cada 10.
- **Nivel de estudios:** tanto entre las personas usuarias del buzón, 6 de cada 10 cuenta con estudios universitarios (59%); entre las usuarias de Telegram, la mitad cuenta con estudios universitarios (52%), y el 30% con estudios de formación profesional.
- **Idioma de preferencia:** el castellano es el idioma de preferencia tanto de las personas usuarias del buzón como de las de Telegram (82% y 72% respectivamente). En ambos canales, el porcentaje de quienes optan por el euskera (únicamente el euskera) es del 11%.

2.1. Sexo*

Base: Muestra de personas usuarias



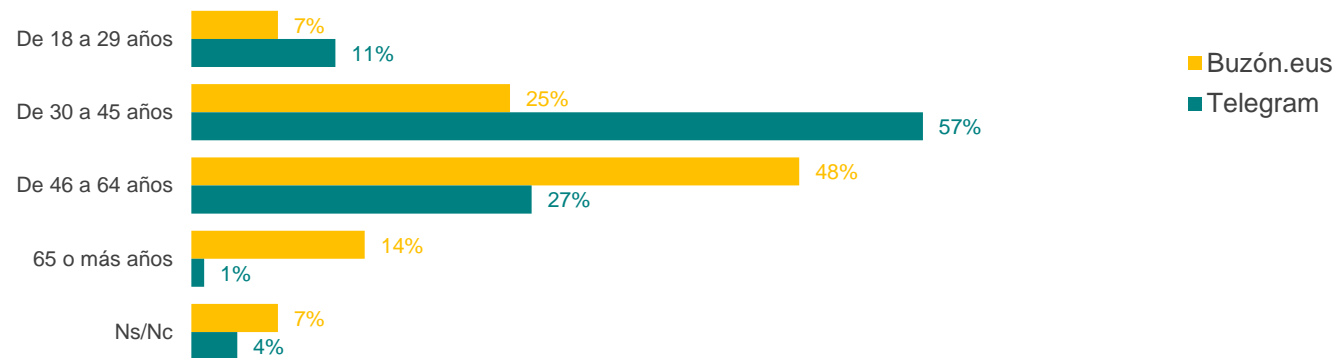
Evolución del sexo

	Buzón euskadi.eus					Telegram				
	2016	2018	2019	2020	2021	2016	2018	2019	2020	2021
Hombre	51%	59%	30%	43%	57%	52%	53%	45%	45%	40%
Mujer	41%	41%	65%	55%	41%	47%	45%	49%	54%	58%
Ns/Nc	7%	---	4%	3%	2%	1%	1%	6%	2%	2%

2.2.

Edad

Base: Muestra de personas usuarias



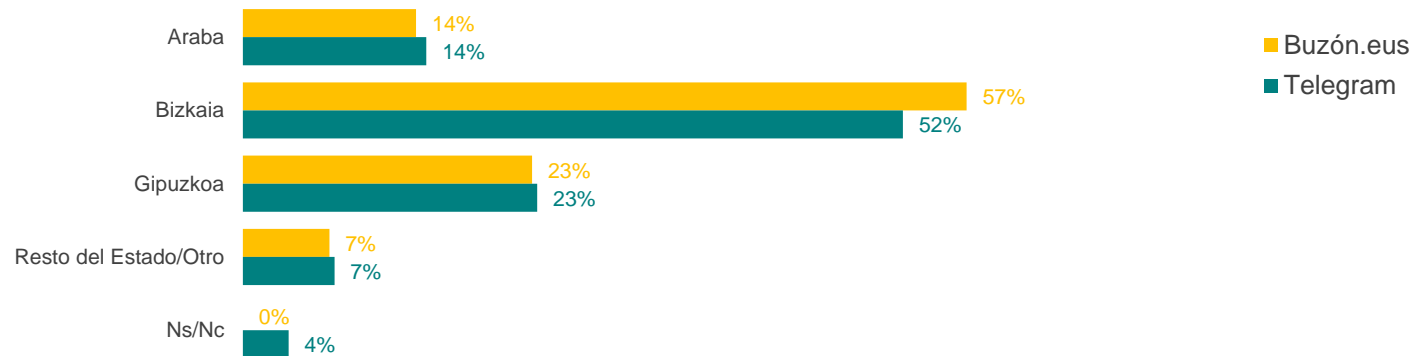
Evolución de la edad

	Buzón euskadi.eus					Telegram				
	2016	2018	2019	2020	2021	2016	2018	2019	2020	2021
De 18 a 29 años	22%	3%	18%	8%	7%	25%	18%	19%	24%	11%
De 30 a 45 años	31%	34%	45%	26%	25%	52%	55%	57%	51%	57%
De 46 a 64 años	38%	52%	36%	48%	48%	19%	27%	22%	19%	27%
65 o más años	5%	10%	---	9%	14%	2%	---	---	1%	1%
Ns/Nc	4%	---	---	9%	7%	2%	---	3%	7%	4%
MEDIA				48,9	51,6				37,6	41,1

2.3.

Lugar de residencia

Base: Muestra de personas usuarias



Evolución del lugar de residencia

	Buzón euskadi.eus					Telegram				
	2016	2018	2019	2020	2021	2016	2018	2019	2020	2021
Araba	7%	17%	17%	14%	14%	12%	11%	14%	14%	14%
Bizkaia	55%	41%	39%	48%	57%	51%	52%	52%	51%	52%
Gipuzkoa	13%	34%	35%	26%	23%	29%	36%	25%	27%	23%
Resto del Estado/Otro	18%	7%	4%	9%	7%	6%	---	6%	4%	7%
Ns/Nc	7%	---	4%	3%	---	2%	1%	3%	4%	4%

2.4.

Lugar de nacimiento

Base: Muestra de personas usuarias



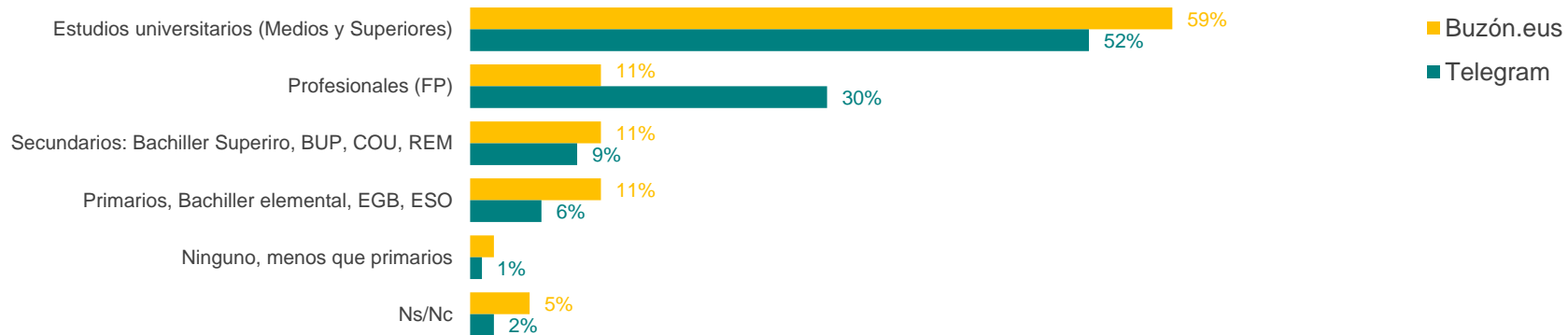
Evolución del lugar de nacimiento

	<i>Buzón euskadi.eus</i>					<i>Telegram</i>				
	2016	2018	2019	2020	2021	2016	2018	2019	2020	2021
En la CAPV	64%	86%	74%	72%	68%	84%	85%	86%	69%	74%
En el resto del Estado	18%	10%	9%	14%	11%	7%	10%	10%	9%	9%
Fuera de España	15%	---	---	7%	18%	6%	---	---	14%	11%
Ns/Nc	4%	3%	17%	8%	2%	3%	5%	4%	8%	6%

2.5.

Nivel de estudios

Base: Muestra de personas usuarias



Evolución del nivel de estudios

	Buzón euskadi.eus					Telegram				
	2016	2018	2019	2020	2021	2016	2018	2019	2020	2021
Estudios universitarios (Medios y Superiores)	44%	34%	74%	61%	59%	52%	55%	49%	49%	52%
Profesionales (FP)	24%	24%	9%	17%	11%	23%	26%	33%	25%	30%
Secundarios: Bachiller Superior, BUP, COU, REM	15%	17%	13%	12%	11%	13%	14%	9%	12%	9%
Primarios, Bachiller elemental, EGB, ESO	11%	17%	4%	7%	11%	9%	5%	6%	8%	6%
Ninguno, menos que primarios	2%	---	---	---	2%	2%	---	---	2%	1%
Ns/Nc	5%	7%	---	3%	5%	2%	---	3%	4%	2%

2.6.

Idioma de preferencia

Base: Muestra de personas usuarias



Evolución del idioma de preferencia

	Buzón euskadi.eus					Telegram				
	2016	2018	2019	2020	2021	2016	2018	2019	2020	2021
Euskera	9%	---	13%	7%	11%	22%	18%	12%	13%	11%
Castellano	71%	97%	74%	79%	82%	59%	74%	74%	72%	72%
Indistintamente euskera o castellano	16%	3%	4%	12%	7%	18%	8%	13%	15%	16%
Ns/Nc	4%	---	9%	2%	----	1%	---	1%	1%	1%

3

Materia de consulta, frecuencia de utilización y forma de acceso



Las **materias** sobre las que las personas usuarias han realizado sus consultas **varían sensiblemente de uno a otro canal**. La **salud (%55)** constituye la principal materia de consulta del **buzón euskadi.eus**, mientras que en el caso de **Telegram** las consultas principalmente se realizan sobre **vivienda (22%), educación (21%), asuntos sociales y familia (13%) y administración pública (10%)**.

Evolutivamente, destaca el gran incremento de consultas asociadas a salud recibidas a través del buzón (13% en 2020 frente a 55% en 2021) y la disminución de consultas relativas a transporte y movilidad (del 31% en 2020 a ninguna en 2021). En Telegram, aumentan las consultas relativas a administración pública (de 3% a 10%) y a salud (de 1% a 6%), y disminuyen las relativas a vivienda (de 28% a 22%) y asuntos sociales y familia (de 18% a 13%).

Entre las personas usuarias del buzón, el **39% utilizaba por primera vez** este canal (frente al 67% de 2020); prácticamente la totalidad de las personas restantes lo utilizan ocasionalmente/varias veces a lo largo del año. Entre las personas usuarias de Telegram, el porcentaje que señala haberlo utilizado por primera vez se sitúa en el 47% (frente al 59% en 2020), y aumentan las y los usuarios ocasionales, 34%.

El **modo de contacto** difiere según el canal: el **80% de las personas usuarias del buzón euskadi.eus accede a través de un ordenador** (de sobremesa o portátil), mientras que el **teléfono móvil es el principal medio de contacto para las personas usuarias de Telegram (88%)**. Se observa que continúa aumentando la diferencia en los modos de contacto más habituales de cada canal.

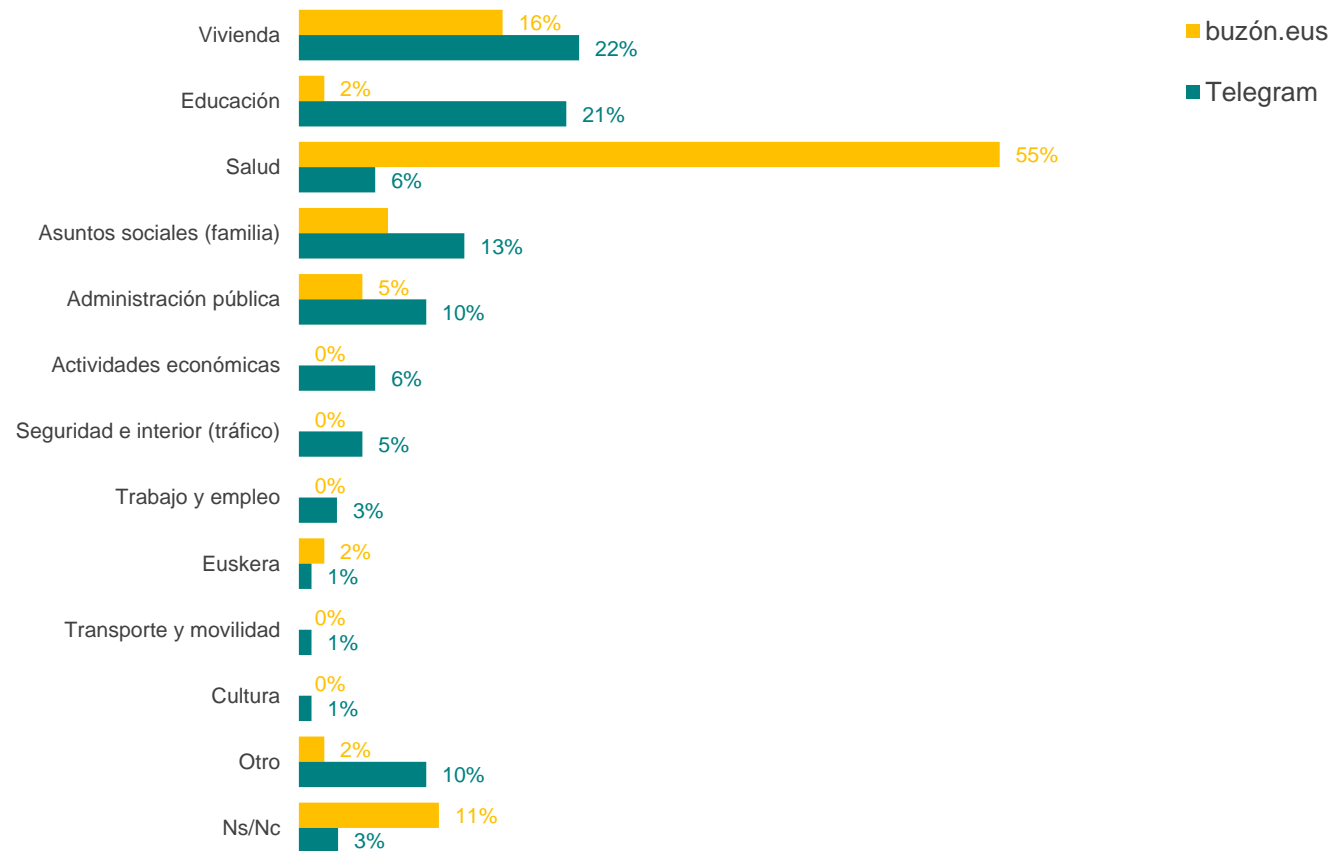
La mitad de las personas usuarias de Telegram ha obtenido la respuesta a su consulta en menos de 10 minutos, y otro 23% entre 10-20 minutos,

3.1.

Materia sobre la que se ha realizado la consulta

3.1.1. La consulta que ha realizado con Zuzenean ha sido relativa a la siguiente materia...*

Base: Muestra de personas usuarias



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

3.1.2. Evolución de la consulta realizada con Zuzenean según materia*

Base: Muestra de personas usuarias

	Buzón euskadi.eus					Telegram				
	2016	2018	2019	2020	2021	2016	2018	2019	2020	2021
Transporte y movilidad	7%	3%	---	31%	0%	4%	---	---	2%	1%
Salud	2%	10%	4%	13%	55%	3%	3%	3%	1%	6%
Trabajo y empleo	4%	---	2%	9%	0%	7%	4%	4%	3%	3%
Vivienda	7%	38%	43%	7%	16%	18%	38%	33%	28%	22%
Asuntos sociales (familia)	4%	10%	17%	6%	7%	9%	19%	6%	18%	13%
Actividades económicas	5%	7%	---	6%	---	2%	1%	3%	4%	6%
Seguridad e interior (tráfico)	5%	3%	---	6%	---	---	3%	10%	2%	5%
Educación	24%	17%	17%	4%	2%	28%	15%	17%	22%	21%
Cultura	---	7%	---	2%	---	1%	3%	1%	---	1%
Administración pública	4%	3%	4%	1%	5%	4%	10%	7%	3%	10%
Euskera	4%	---	---	---	2%	5%	1%	1%	1%	1%
Otros	34%	---	4%	18%	2%	19%	3%	13%	12%	10%

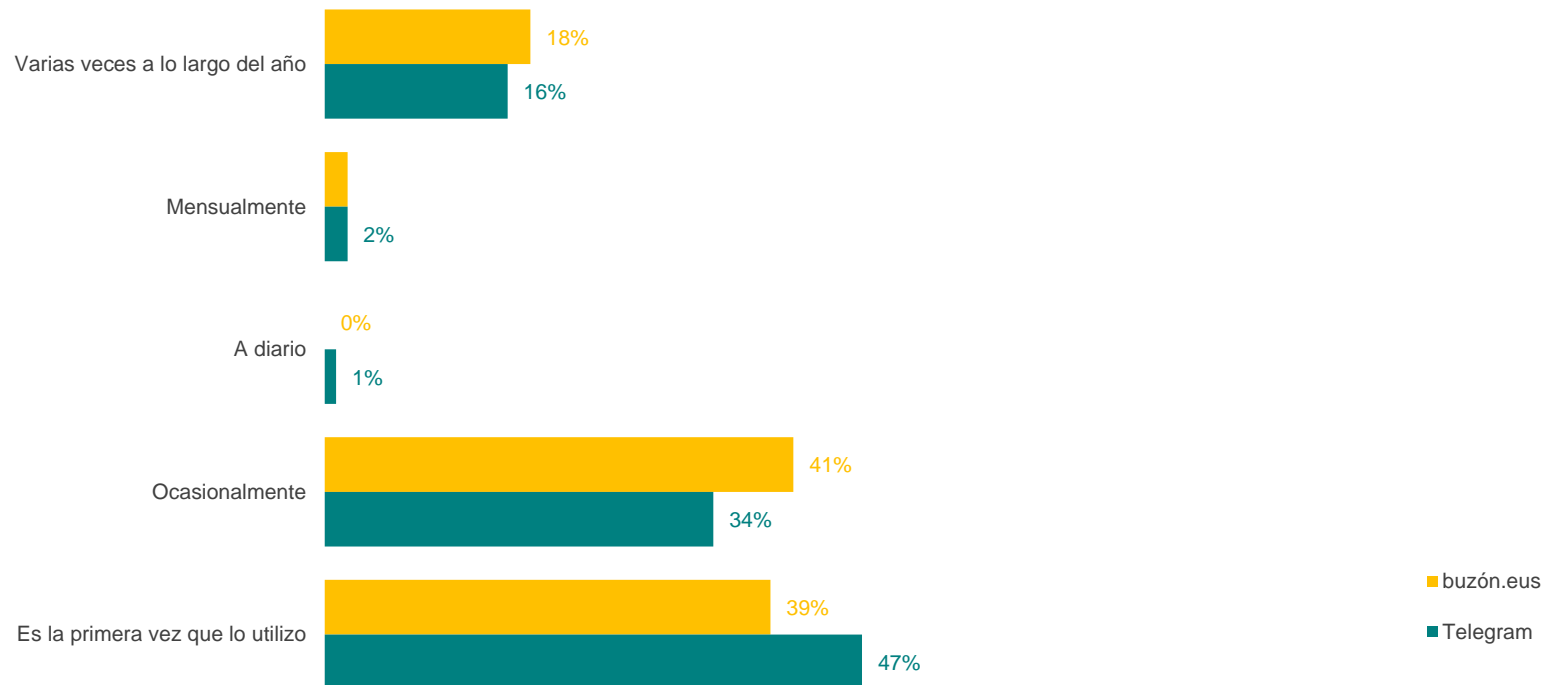
* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

3.2.

Frecuencia de uso

3.2.1. ¿Con qué frecuencia utilizas el buzón de información euskadi.eus/Telegram?*

Base: Muestra de personas usuarias



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

3.2.2. Evolución de la frecuencia de uso del buzón de información euskadi.eus/Telegram*

Base: Muestra de personas usuarias

	Buzón euskadi.eus					Telegram				
	2016	2018	2019	2020	2021	2016	2018	2019	2020	2021
Varias veces a lo largo del año	9%	7%	4%	4%	18%	1%	25%	13%	12%	16%
Mensualmente	2%	---	---	1%	2%	4%	1%	1%	3%	2%
A diario	---	---	---	1%	---	1%	1%	---	1%	1%
Ocasionalmente	27%	28%	35%	26%	41%	19%	26%	42%	24%	34%
Es la primera vez que lo utilizo	58%	66%	61%	67%	39%	61%	47%	43%	59%	47%
Ns/Nc	4%	---	---	1%	----	---	---	---	1%	---

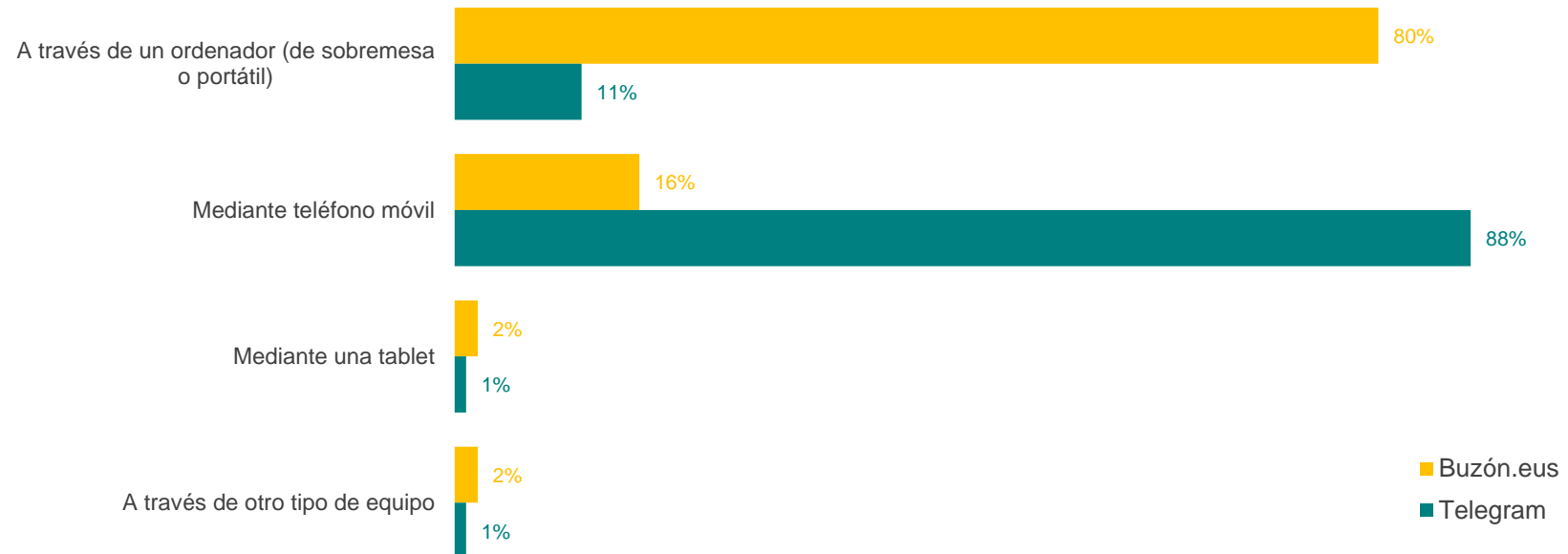
* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

3.3.

Dispositivos de acceso

3.3.1. ¿Cómo has accedido al buzón de información de euskadi.eus/Telegram?*

Base: Muestra de personas usuarias



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

3.3.2. Evolución de los dispositivos de acceso al buzón de información de euskadi.eus/Telegram*

Base: Muestra de personas usuarias

	Buzón euskadi.eus					Telegram				
	2016	2018	2019	2020	2021	2016	2018	2019	2020	2021
A través de un ordenador (de sobremesa o portátil)	82%	90%	57%	71%	80%	24%	29%	28%	11%	11%
Mediante teléfono móvil	15%	10%	35%	24%	16%	74%	64%	68%	86%	88%
Mediante una tablet	---	---	4%	2%	2%	1%	5%	3%	2%	1%
A través de otro tipo de equipo	---	---	4%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	1%
Ns/Nc	4%	---	---	2%	---	---	---	---	1%	1%

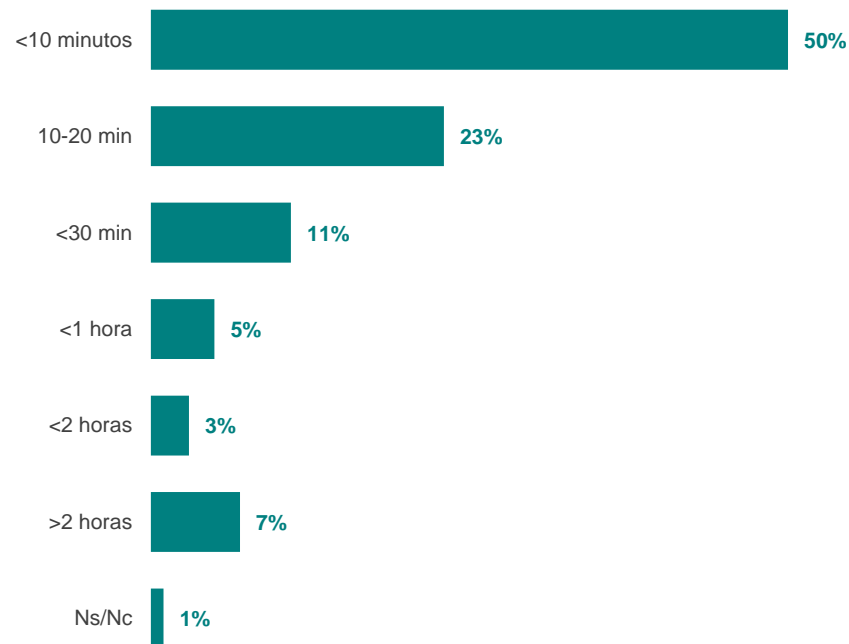
* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

3.4

El tiempo de espera para recibir la respuesta (Telegram)

3.4.1. El tiempo de espera para recibir respuesta a tu consulta a través de Telegram ha sido.... *

Base: Muestra de personas usuarias de Telegram



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

4

Valoración de la atención



El **nivel de satisfacción en relación con la información facilitada para resolver la gestión** obtiene una valoración media de 7,4, tanto entre las personas usuarias del buzón como de las de Telegram. En ambos casos se **cumple el compromiso adquirido en la Carta de Servicios** (7,0 en ambos casos).

La funcionalidad resolutoria del buzón euskadi.eus ha sido superior a la de Telegram: el 70% de las persona usuarias del buzón consideran que su consulta se ha resuelto «totalmente», mientras que entre las personas usuarias de Telegram este porcentaje se sitúa en el 54%.

Evolutivamente, con respecto a 2020, aumenta sensiblemente la capacidad resolutoria del buzón (de 30% al 70%), y disminuye ligeramente la de Telegram (de 59% a 54%).

El **nivel de satisfacción con la atención recibida por parte de las personas usuarias del buzón es ligeramente superior a la de las usuarias de Telegram**, tanto a nivel global como para distintos aspectos analizados: la satisfacción media global en relación con la atención del **buzón es 8,2 y con la de Telegram, 7,9**.

Concretamente, en el caso del buzón, es ligeramente superior la valoración media ofrecida a la “utilidad de la información facilitada” (8,0, frente al 7,4 de Telegram) y a la “claridad de la información facilitada” (8,0 frente a 7,8 de Telegram).

Con respecto a 2020, mejora sensiblemente el nivel de satisfacción con la atención recibida de las personas usuarias del buzón euskadi.eus, tanto globalmente (de 6,0 a 8,2) como en cada uno de los aspectos analizados; y en cambio disminuye ligeramente el de las usuarias de Telegram, tanto globalmente (de 8,4 a 7,9), como en cada uno de los aspectos analizados.

El **nivel de satisfacción global con el servicio recibido a través de internet, tanto a través del buzón y como de Telegram, obtiene una valoración muy similar en ambos casos: 7,8 y 7,7** respectivamente.

Con respecto a 2020, y en lógica con lo observado hasta ahora, se observa un notable incremento de la satisfacción media entre las personas usuarias del buzón (de 4,5 a 7,8), y en cambio una ligera disminución entre las usuarias de Telegram (de 8,4 a 7,7).

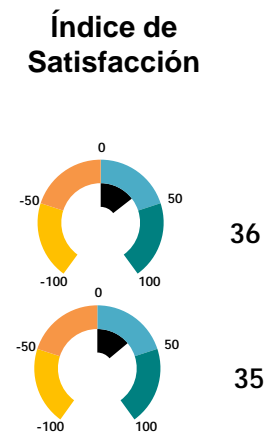
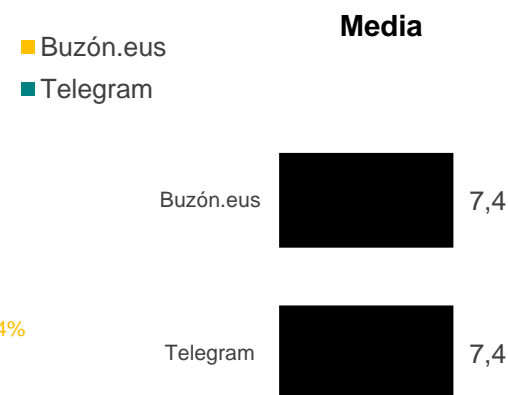
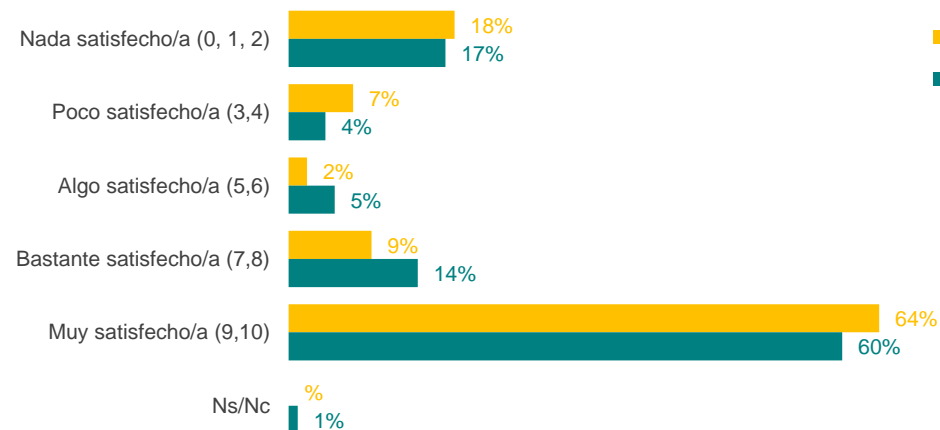
4.1.

Nivel de satisfacción con la información facilitada

4.1.1. Nivel de satisfacción con la información facilitada a través del correo electrónico / de Telegram para resolver la gestión *

(Indicador S1.B.2.1 y S1.T.2.1)

Base: Muestra de personas usuarias



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

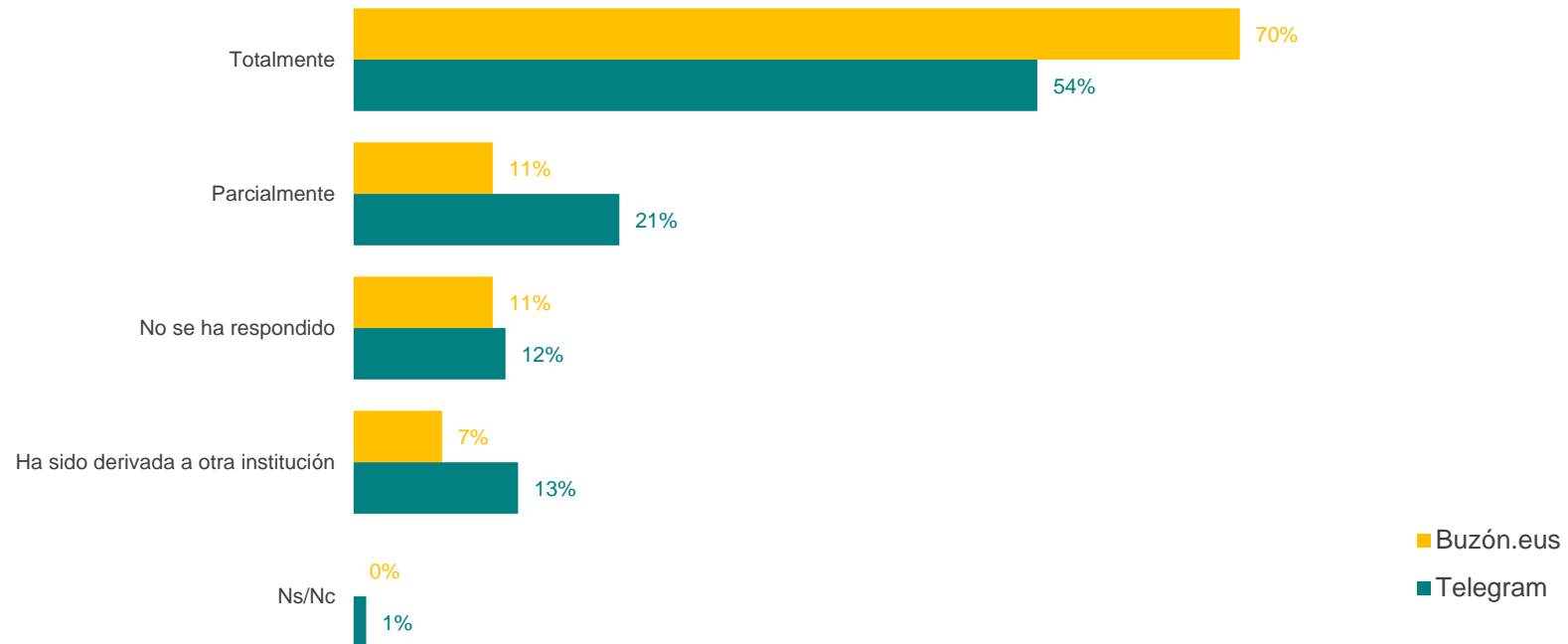
** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones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

4.2.

La respuesta a la consulta

4.2.1. Consideras que tu consulta ha sido respondida...*

Base: Muestra de personas usuarias



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

4.2.2. Evolución de la resolución de la consulta*

Base: Muestra de personas usuarias

	Buzón euskadi.eus					Telegram				
	2016	2018	2019	2020	2021	2016	2018	2019	2020	2021
Totalmente	53%	48%	61%	30%	70%	57%	48%	54%	59%	54%
Parcialmente	20%	21%	13%	13%	11%	15%	27%	22%	20%	21%
No se ha respondido	24%	28%	22%	55%	11%	12%	15%	17%	10%	12%
Ha sido derivada a otra institución	---	3%	4%	1%	7%	15%	10%	7%	11%	13%
Ns/Nc	4%	---	---	2%	---	1%	---	---	1%	1%

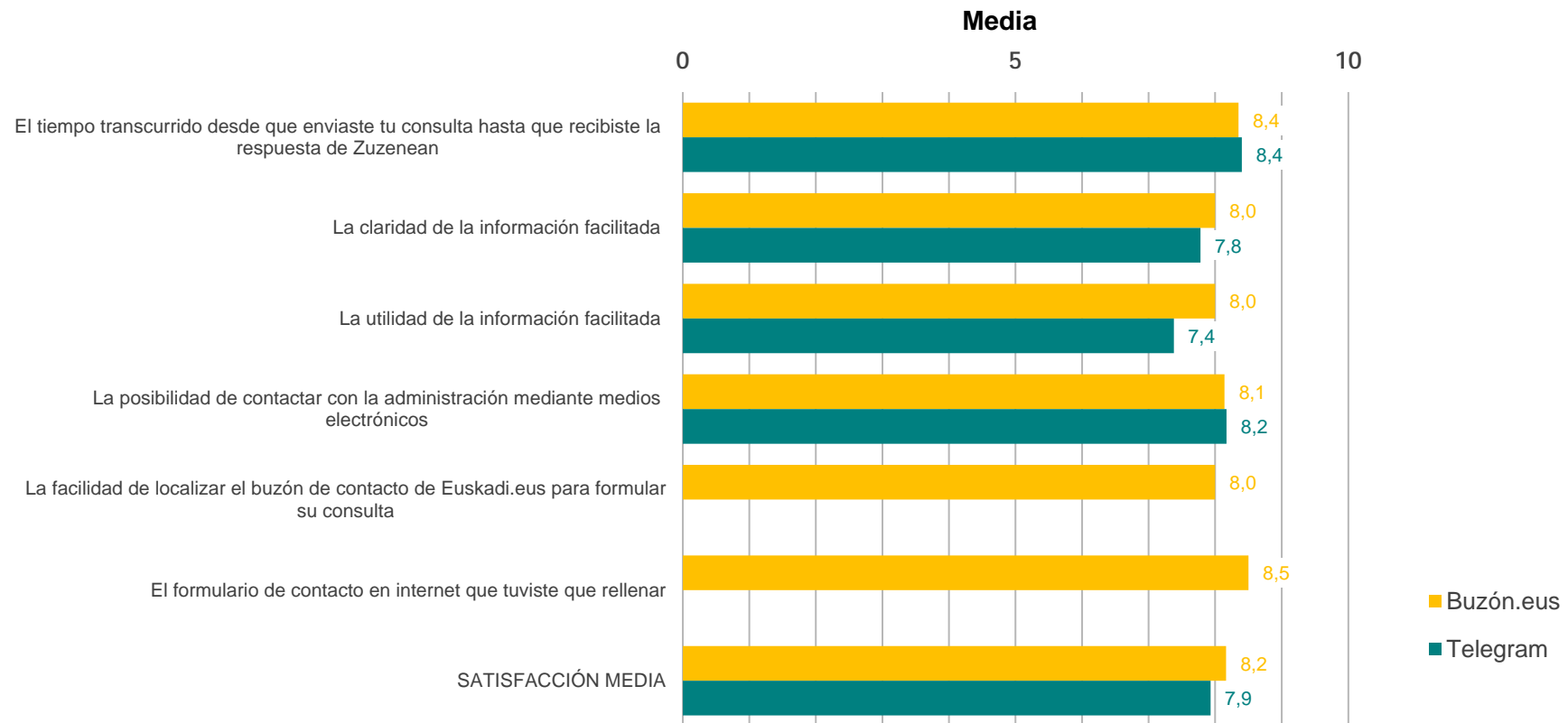
* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

4.3.

Satisfacción con la atención

4.3.1. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción en relación con...?*

Base: Muestra de personas usuarias



* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "muy satisfecho, satisfecha." 30

4.3.2. Evolución de la satisfacción media con la atención*

Base: Muestra de personas usuarias

	Buzón euskadi.eus					Telegram				
	2016	2018	2019	2020	2021	2016	2018	2019	2020	2021
El tiempo transcurrido desde que enviaste tu consulta hasta que recibiste la respuesta de Zuzenean	7,9	8,1	8,5	6,6	8,4	7,6	8,4	8,1	8,7	8,4
La claridad de la información facilitada	6,7	6,7	6,5	4,4	8,0	7,2	7,7	7,4	8,3	7,8
La utilidad de la información facilitada	6,5	6,3	6,8	4,0	8,0	7,0	7,1	6,8	8,1	7,4
La posibilidad de contactar con la administración mediante medios electrónicos	7,7	7,4	7,7	6,6	8,1	7,5	8,5	8,0	8,6	8,2
La facilidad de localizar el buzón de contacto de Euskadi.eus para formular su consulta	7,1	7,6	8,3	7,2	8,0					
El formulario de contacto en internet que tuviste que rellenar	7,3	8,0	8,2	7,6	8,5					
SATISFACCIÓN MEDIA	7,2	7,4	7,7	6,0	8,2	7,3	7,9	7,5	8,4	7,9

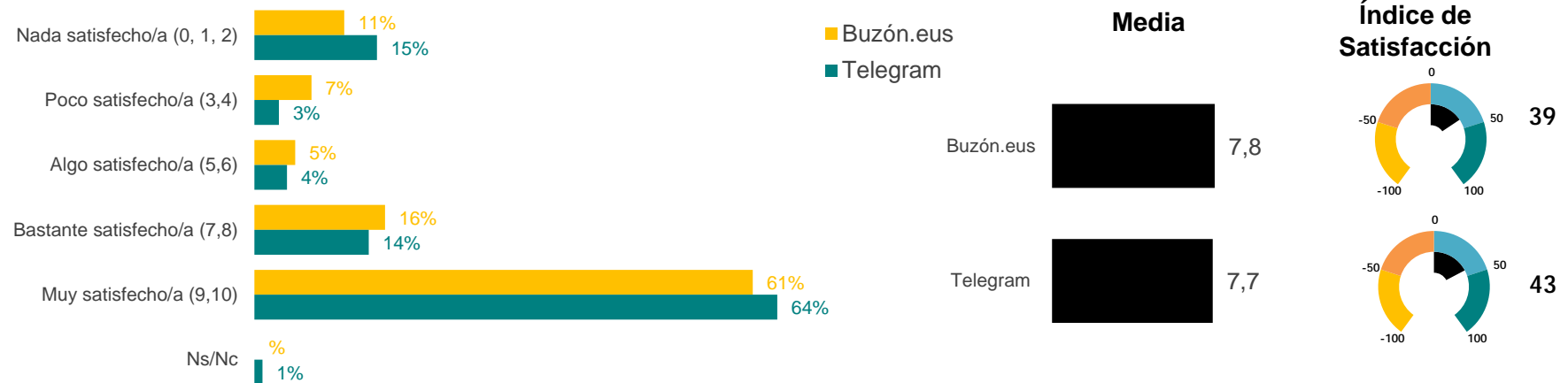
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "muy satisfecho, satisfecha." 31

4.4.

Satisfacción global con el servicio

4.4.1. Satisfacción global con el servicio a través de internet, mediante el buzón euskadi.eus/Telegram*

Base: Muestra de personas usuarias



Evolución servicios Zuzenean

	Buzón euskadi.eus					Telegram				
	2016	2018	2019	2020	2021	2016	2018	2019	2020	2021
Satisfacción media	6,8	6,4	6,6	4,5	7,8	7,5	7,7	7,1	8,4	7,7

* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "muy satisfecho, satisfecha". Saldo entre % de entusiastas (9 o 10) - % menos entusiastas (6 o menos)..

5

Propensión a utilizar y recomendar el servicio



La proporción de **personas usuarias del buzón euskadi.eus y de Telegram que volverían a utilizar este canal para realizar consultas similares es muy elevada (93% y 87%)**. Evolutivamente, destaca el aumento del porcentaje de personas usuarias del buzón que afirman volverían a utilizarlo (de 56% a 93%).

Finalmente, el **66% de las personas usuarias del buzón recomendaría con toda seguridad el servicio para contactar con Zuzenean, y el 72% de las usuarias de Telegram**. En ambos casos, alrededor del 10% de las personas usuarias afirman que con toda seguridad no lo recomendarían.

Como resultado, el indicador N.P.S (Net Promoter Score) es positivo en ambos casos, pero superior en el caso de Telegram (57%) al del buzón (41%).

5.1.

Propensión a utilizar el servicio

5.1.1. Si tuvieses que volver a realizar una consulta similar, ¿utilizarías nuevamente buzón euskadi.eus/Telegram?

Base: Muestra de personas usuarias



5.1.2. Evolución de la propensión a utilizar el servicio

Base: Muestra de personas usuarias

	Buzón euskadi.eus					Telegram				
	2016	2018	2019	2020	2021	2016	2018	2019	2020	2021
Sí	76%	72%	70%	56%	93%	90%	88%	87%	90%	87%
No	20%	28%	30%	41%	7%	7%	12%	13%	7%	12%
Ns/Nc	4%	---	---	3%	---	3%	---	---	3%	1%
R. S.	56	45	39	15	86	83	75	74	83	75

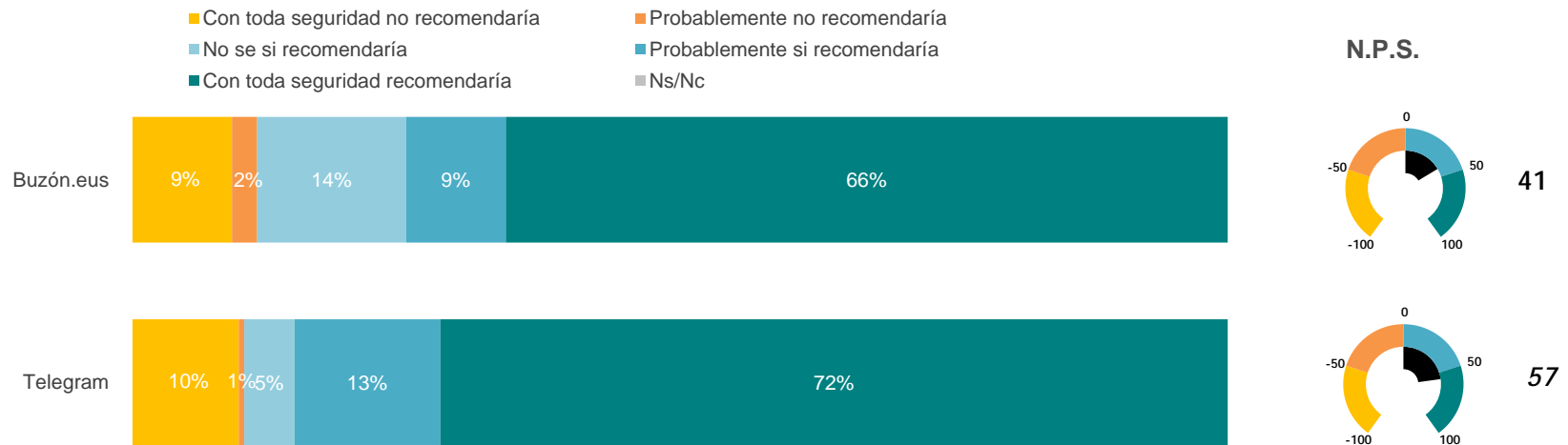
R.S. = % si volvería - % no volvería

5.2.

Recomendación del servicio

5.2.1. ¿Recomendarías el buzón euskadi.eus/Telegram a otras personas?*

Base: Muestra de personas usuarias



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

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

6

Telegram y nuevos canales de contacto con la ciudadanía



La gran mayoría de personas usuarias del buzón euskadi.eus (77%), desconoce el servicio de Telegram que ofrece Zuzenean. Tan solo el 23% de este colectivo afirma conocerlo. Aun así, este porcentaje es superior al que afirmaba conocerlo en 2020 (17%).

A pesar de ello, el 73% de las personas usuarias del buzón euskadi.eus considera que, en el futuro, podría llegar a utilizarlo. Este porcentaje es sensiblemente superior al registrado en 2020 (56%)

Prácticamente todas las personas usuarias del servicio de Telegram (98%) consideran sencilla su instalación y utilización para contactar con la administración.

Entre los nuevos canales de contacto con la ciudadanía propuestos por las personas usuarias de Telegram, destaca Whatsapp, indicado por el 61%, porcentaje inferior al de la edición anterior, pero que sigue destacando frente a los restantes canales propuestos. En segundo lugar, y con un valor sensiblemente inferior, se encuentra el porcentaje de personas usuarias de Telegram que desearían poder comunicarse con Zuzenean a través de un chat on-line (32%), porcentaje que aumenta ligeramente con respecto al obtenido en la edición anterior.

6.1.

Conocimiento e interés por el servicio Telegram de Zuzenean.

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

Base: Muestra de personas usuarias del buzón euskadi.eus

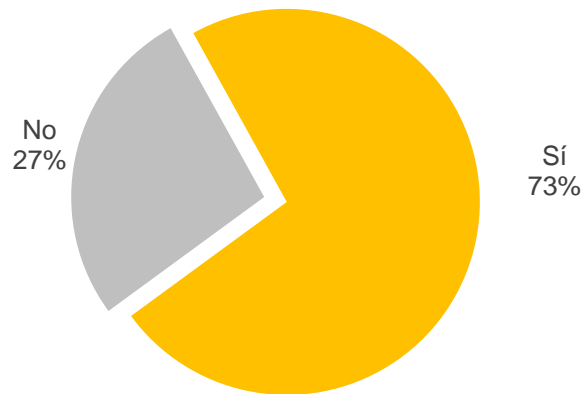


Evolución del conocimiento del Telegram de Zuzenean entre las personas usuarias del buzón euskadi.eus

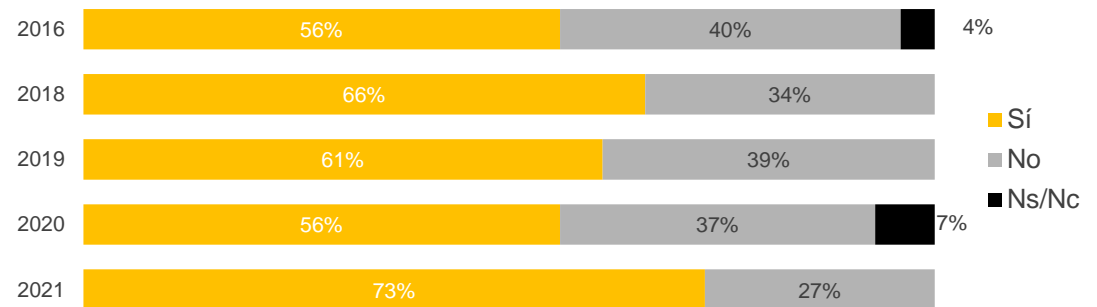


6.1.2. ¿Consideras que podrías llegar a usarlo?

Base: Muestra de personas usuarias del buzón euskadi.eus



Evolución del porcentaje de personas usuarias del buzón euskadi.eus que consideran que podrían llegar a utilizar el servicio Telegram de Zuzenean

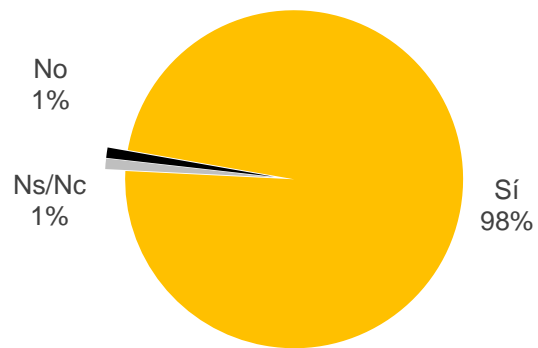


6.2.

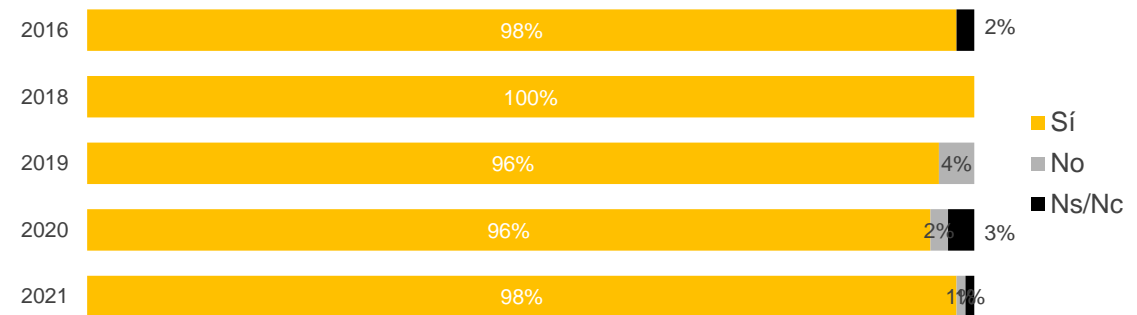
Facilidad de instalación y uso del Telegram de Zuzenean

6.2.1. ¿Consideras fácil la instalación y uso de Telegram para contactar con la administración?

Base: Muestra de personas usuarias del servicio Telegram



Evolución del porcentaje de personas usuarias de Telegram de Zuzenean, que consideran fácil su instalación y uso

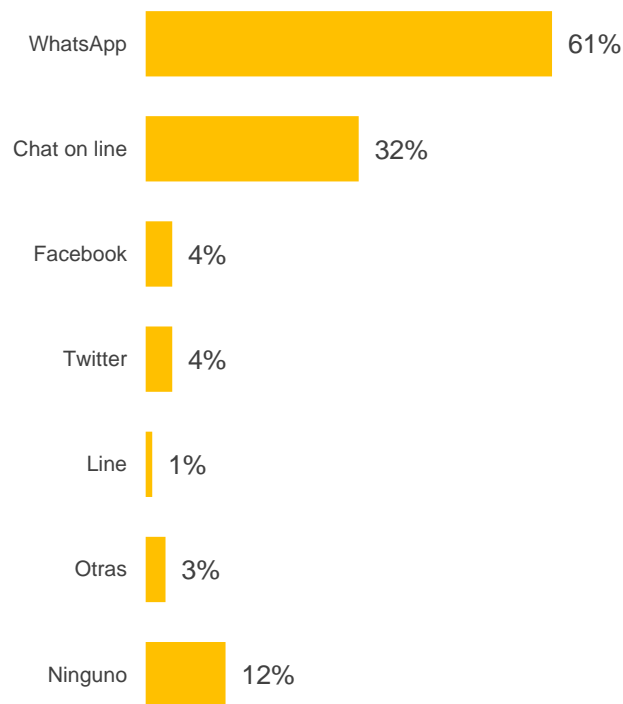


6.3.

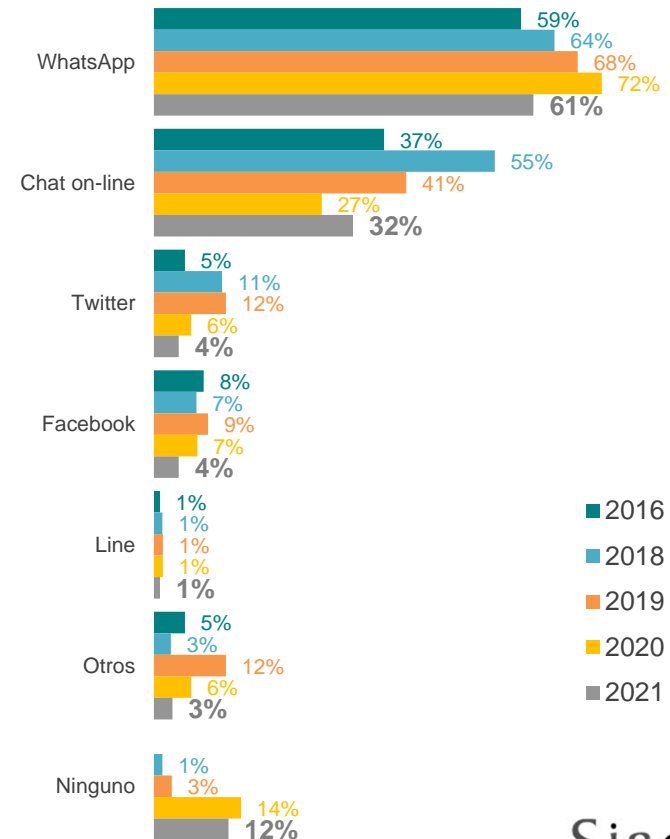
Nuevos canales de contacto con la ciudadanía

6.3.1. Indícanos por favor, ¿qué nuevos canales de contacto con la ciudadanía te gustaría que ofreciera Zuzenean?*

Base: Muestra de personas usuarias del servicio Telegram



Evolución de la preferencia por nuevos canales de Zuzenean



* Se sugirieran las alternativas de respuestas. Posibilidad de respuesta múltiple.

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 (2021)

BUZÓN DE EUSKADI.EUS Y TELEGRAM

		Nº INDICADOR 2021	2020	2021	Objetivo 2021	Tendencia respecto a 2020
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA						
Buzón de euskadi.eus						
A facilitar información útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía.						
Compromiso 2:	2.1. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión a través del buzón de Euskadi.eus.	S1.B.2.1.		7,4	7	
Telegram						
A prestar un servicio ágil con tiempos de espera razonables.						
Compromiso 1:	1.1. Porcentaje de personas que reciben respuesta a su consulta a través de Telegram en menos de dos horas.	S1.T.1.1.		92%	70%	
A facilitar información útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía.						
Compromiso 2:	2.1. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión a través de Telegram.	S1.T.2.1.		7,4	7	

REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL

		Nº INDICADOR 2021	2020	2021	Objetivo 2021	Tendencia respecto a 2020
SERVICIO DE REGISTRO Y TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES						
A prestar un servicio de registro y tramitación de documentación fácil y eficaz a través del Registro Electrónico General del Gobierno Vasco.						
Compromiso 1:	1.1. Valoración media de satisfacción con el registro y tramitación de documentos por parte de las personas atendidas.	S3.RE.1.1.		7,7	7	